



**PEMERINTAH DAERAH
KABUPATEN LUWU**

LAPORAN AKHIR

Survei Indeks
Kepuasan
Masyarakat

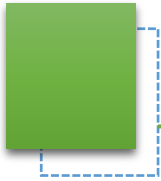
TAHUN
2022



PT. GENERAL SURVEI INDONESIA
Research - Training - Recruitmen

OFFICE :
Panakukang Mas II Komp. Asindo Blok C1. No.3
Makassar – Sulawesi Selatan

EMAIL :
generalsurveiindonesia@gmail.com



KATA PENGANTAR

Dengan senantiasa memohon Rahmat dan hidayah-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan Kegiatan Penyusunan Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kabupaten Luwu Tahun Anggaran 2022.

Kami menyadari sepenuhnya bahwa proses kegiatan survei ini dapat dikerjakan sebagaimana mestinya, dan tidak terlepas dari saran dan masukan berbagai pihak yang disampaikan dengan tulus dan ikhlas. Untuk itu kami mengapresiasi sepenuhnya dan perkenankanlah pada kesempatan ini menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak baik yang terlibat langsung maupun tidak terlibat langsung dalam mendukung seluruh proses kegiatan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat ini dari awal sampai selesainya laporan akhir ini. Walaupun disadari bahwa kegiatan ini belumlah cukup sempurna sebagaimana yang diharapkan, namun demikian besar harapan kami atas saran dan kritik yang bersifat konstruktif guna kesempurnaan laporan akhir ini.

Atas semua kontribusi dan berbagai bantuan yang diberikan kepada kami, sekali lagi diucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Akhirnya semoga hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dapat dijadikan salah satu dokumen yang akan membantu penyempurnaan penyusunan rencana kebijakan baik ditingkat pemerintah Kabupaten Luwu maupun secara spesifik ditingkat unit pelayanan publik yang menjadi sasaran kegiatan survei ini.

Makassar, 20 November 2022

Tim Penyusun



DAFTAR ISI

SAMPUL	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. LATAR BELAKANG	1
1.1. MAKSUD DAN TUJUAN KEGIATAN	3
1.1.1. Maksud	3
1.1.2. Tujuan	3
1.2. SASARAN	4
1.3. MANFAAT	4
1.4. KELUARAN	5
1.5. DASAR HUKUM	5
1.6. RUANG LINGKUP PEKERJAAN	5
1.7. WAKTU PELAKSANAAN	6
1.8. PEMBIAYAAN	6
BAB II	7
PROFIL KABUPATEN	7
2.1. Aspek Geografi dan Demografi	7
2.1.1. Luas dan Batasan Wilayah Administrasi	7
2.1.2. Letak dan Kondisi Geografi	8
2.1.3. Demografi	9
2.2. Potensi Pengembangan Wilayah	11
2.3. Pertumbuhan PDRB	14
2.4. Indeks Pembangunan Manusia	18
BAB III	21
TINJAUAN TEORITIS	21
3.1. Kepuasan Masyarakat	21



3.2. Pelayanan Publik.....	23
3.3. Kualitas Pelayanan Publik	27
3.4. Kerangka Pemikiran Teoritis	34
BAB IV	36
METODOLOGI SURVEI	36
4.1. Analisis Kebutuhan.....	36
4.2. Unit Pelayanan	36
4.3. Unsur Pelayanan	36
4.4. Instrumen Survei.....	37
4.5. Bentuk Kuesioner.....	37
4.6. Bentuk Jawaban Kuesioner.....	38
4.7. Penetapan Responden Dan Teknik Pengambilan Sampel	38
4.7.1. Jumlah Responden	38
4.7.2. Unit Pelayanan dan Jumlah Responden.....	39
4.8. Lokasi Pengumpulan Data	40
4.9. Pengisian kuesioner	40
4.10. Pengolahan Data	40
4.11. Jadwal Pelaksanaan.....	41
BAB V	42
HASIL DAN PEMBAHASAN	42
5.1. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT LAYANAN PUBLIK	42
5.1.1. LAYANAN PENDIDIKAN	42
5.1.2. LAYANAN KESEHATAN PUSKESMAS	59
5.1.3. LAYANAN KESEHATAN RSUD	76
5.1.4. LAYANAN PTSP.....	93
5.1.5. LAYANAN DUKCAPIL.....	109
5.1.6. LAYANAN KECAMATAN	125
5.1.7. LAYANAN DESA/KELURAHAN	142
5.1.8. LAYANAN PDAM	159
5.1.9. LAYANAN PENGELOLAAN PERSAMPAHAN.....	176
5.2. SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TINGKAT KABUPATEN.....	194
5.2.1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Luwu.....	194
5.2.2. REKAPITULASI SKM MASING-MASING LAYANAN DI KABUPATEN LUWU.....	195
5.3. PERBANDINGAN IKM KABUPATEN LUWU (TIME SERIES)	197



BAB VI	199
PENUTUP	199
6.1. KESIMPULAN	199
6.1.1. Layanan Pendidikan	199
6.1.2. Layanan Kesehatan RSUD	199
6.1.3. Layanan Kesehatan Puskesmas	200
6.1.4. Layanan Perizinan	200
6.1.5. Layanan Kependudukan dan Catatan Sipil	201
6.1.6. Layanan Kecamatan	201
6.1.7. Layanan Desa/Kelurahan	202
6.1.8. Layanan PDAM	202
6.1.9. Layanan Pengelolaan Persampahan	202
6.2. SARAN DAN REKOMENDASI	203
6.2.1. Layanan Pendidikan	203
6.2.2. Layanan Kesehatan (Puskesmas & RSUD)	203
6.2.3. Layanan Perizinan	204
6.2.4. Layanan Kependudukan dan Catatan Sipil	205
6.2.5. Layanan Kecamatan	205
6.2.6. Layanan Desa/Kelurahan	206
6.2.7. Layanan PDAM	206
6.2.8. Layanan Pengelolaan Persampahan	207



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.1.1 Luas wilayah berdasarkan kecamatan	7
Tabel 2.1.3.1 Jumlah Penduduk Berdasarkan Kecamatan dan Laju Pertumbuhan Penduduk 2010-2021	10
Tabel 2.1.3.2 Jumlah penduduk berdasarkan Umur dan Jenis Kelamin.....	10
Tabel 2.3.1 PDRB Kab. Luwu Atas Dasar Harga Berlaku Menurut Lapangan Usaha (dalam juta rupiah).....	15
Tabel 2.3.2 Laju Pertumbuhan PDRB Kab. Luwu Atas Dasar Harga Konstan 2010 Menurut Lapangan Usaha (dalam persen).....	16
Tabel 2.3.3 Laju Pertumbuhan Produk Domestik Regional Bruto Atas Dasar Harga Konstan 2010 Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Sulawesi Selatan 2017–2021.....	18
Tabel 2.4.1 IPM Kabupaten/Kota di Sulawesi Selatan Tahun 2017-2021	19
Tabel 3.3.1 Matrik Penilaian Pelayanan.....	29
Tabel 4.7.2.1. Estimasi Populasi Masing-masing layanan	39
Tabel 4.7.2.2. Jumlah Ukuran Sampel Masing-masing Layanan.....	39
Tabel 4.10.1. Kategori Kinerja Unit Layanan	41
Tabel 5.1.1.1.1 Frekuensi Jenis Kelamin Pada Layanan Pendidikan	42
Tabel 5.1.1.1.2 Frekuensi Usia Pada Layanan Pendidikan	43
Tabel 5.1.1.1.3 Frekuensi Pekerjaan pada Layanan Pendidikan	43
Tabel 5.1.1.1.4 Frekuensi rata-rata pengeluaran Pada Layanan Pendidikan	44
Tabel 5.1.1.1.5 Frekuensi pendidikan terakhir pada Layanan Pendidikan.....	45
Tabel 5.1.1.2.1. IKM Kesesuaian Persyaratan Pada Layanan Pendidikan	46
Tabel 5.1.1.2.2. IKM Sistem, Mekanisme, dan Prosedur pada Layanan Pendidikan	48
Tabel 5.1.1.2.3. IKM Waktu Penyelesaian pada Layanan Pendidikan	49
Tabel 5.1.1.2.4. IKM Kewajaran Biaya/tarif pada Layanan Pendidikan.....	50
Tabel 5.1.1.2.5 IKM Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Pada Layanan Pendidikan	52
Tabel 5.1.1.2.6 IKM Kompetensi Pelaksana Pada Layanan Pendidikan	53
Tabel 5.1.1.2.7 IKM Perilaku pelaksana pada Layanan Pendidikan.....	54
Tabel 5.1.1.2.8 IKM Kualitas Sarana dan Prasarana pada Layanan Pendidikan	55
Tabel 5.1.1.2.9 IKM Penanganan Pengaduan pada Layanan Pendidikan	57
Tabel 5.1.1.3 Rekapitulasi IKM Pendidikan	58
Tabel 5.1.2.1.1 Frekuensi Jenis Kelamin Pada Layanan Kesehatan Puskesmas.....	59
Tabel 5.1.2.1.2 Frekuensi Usia pada Layanan Kesehatan Puskesmas	60
Tabel 5.1.2.1.3 Frekuensi Pekerjaan pada Layanan Kesehatan Puskesmas	61
Tabel 5.1.2.1.4 Frekuensi Rata-rata Pengeluaran pada Layanan Kesehatan Puskesmas	62
Tabel 5.1.2.1.5 Frekuensi Pendidikan Terakhir pada Layanan Kesehatan Puskesmas	62
Tabel 5.1.2.2.1 IKM Kesesuaian Persyaratan dengan jenis Layanan Kesehatan Puskesmas	63
Tabel 5.1.2.2.2 IKM Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan Kesehatan Puskesmas.....	65
Tabel 5.1.2.2.3 IKM Waktu Penyelesaian Layanan Kesehatan Puskesmas.....	66
Tabel 5.1.2.2.4 IKM Kewajaran Biaya/tarif Layanan Kesehatan Puskesmas	67
Tabel 5.1.2.2.5 IKM Spesifikasi Produk Jenis Pelayanan Layanan Kesehatan Puskesmas.....	68
Tabel 5.1.2.2.6 IKM Kompetensi Pelaksana Layanan Kesehatan Puskesmas	70



Tabel 5.1.2.2.7 IKM Perilaku Pelaksana Layanan Kesehatan Puskesmas	71
Tabel 5.1.2.2.8 IKM Sarana dan Prasarana Pelayanan Kesehatan Puskesmas	72
Tabel 5.1.2.2.9 IKM Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan Layanan Kesehatan Puskesmas.....	74
Tabel 5.1.2.3. Rekapitulasi IKM Layanan Kesehatan Puskesmas	75
Tabel 5.1.3.1.1 Frekuensi Jenis Kelamin Pada Layanan Kesehatan RSUD.....	76
Tabel 5.1.3.1.2 Frekuensi Usia pada Layanan Kesehatan RSUD	77
Tabel 5.1.3.1.3 Frekuensi Pekerjaan pada Layanan Kesehatan RSUD	78
Tabel 5.1.3.1.4 Frekuensi Rata-rata Pengeluaran pada Layanan Kesehatan RSUD	79
Tabel 5.1.3.1.5 Frekuensi Pendidikan Terakhir pada Layanan Kesehatan RSUD	80
Tabel 5.1.3.2.1 IKM Kesesuaian Persyaratan dengan jenis Layanan Kesehatan RSUD	81
Tabel 5.1.3.2.2 IKM Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan Kesehatan RSUD.....	82
Tabel 5.1.3.2.3 IKM Waktu Penyelesaian Layanan Kesehatan RSUD.....	83
Tabel 5.1.3.2.4 IKM Kewajaran Biaya/tarif Layanan Kesehatan RSUD.....	84
Tabel 5.1.3.2.5 IKM Spesifikasi Produk Jenis Pelayanan Layanan Kesehatan RSUD.....	86
Tabel 5.1.3.2.6 IKM Kompetensi Pelaksana Layanan Kesehatan RSUD	87
Tabel 5.1.3.2.7 IKM Perilaku Pelaksana Layanan Kesehatan RSUD	88
Tabel 5.1.3.2.8 IKM Sarana dan Prasarana Layanan Kesehatan RSUD	89
Tabel 5.1.3.2.9 IKM Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan Layanan Kesehatan RSUD	91
Tabel 5.1.3.3 Rekapitulasi IKM Layanan Kesehatan RSUD	92
Tabel 5.1.4.1.1 Frekuensi Jenis Kelamin Pada Layanan PTSP	93
Tabel 5.1.4.1.2 Frekuensi Usia pada Layanan PTSP.....	94
Tabel 5.1.4.1.3 Frekuensi Pekerjaan pada Layanan PTSP	95
Tabel 5.1.4.1.4 Frekuensi Rata-rata Pengeluaran pada Layanan PTSP	95
Tabel 5.1.4.1.5 Frekuensi Pendidikan Terakhir pada Layanan PTSP	96
Tabel 5.1.4.2.1 IKM Kesesuaian Persyaratan dengan jenis Layanan PTSP	97
Tabel 5.1.4.2.2 IKM Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan PTSP	98
Tabel 5.1.4.2.3 IKM Waktu Penyelesaian Layanan PTSP	100
Tabel 5.1.4.2.4 IKM Kewajaran Biaya/tarif Layanan PTSP	101
Tabel 5.1.4.2.5 IKM Spesifikasi Produk Jenis Pelayanan Layanan PTSP	102
Tabel 5.1.4.2.6 IKM Kompetensi Pelaksana Layanan PTSP	103
Tabel 5.1.4.2.7 IKM Perilaku Pelaksana Layanan PTSP	104
Tabel 5.1.4.2.8 IKM Sarana dan Prasarana Layanan PTSP	106
Tabel 5.1.4.2.9 IKM Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan Layanan PTSP	107
Tabel 5.1.4.3 Rekapitulasi IKM Layanan PTSP	108
Tabel 5.1.5.1.1 Frekuensi Jenis Kelamin Pada Layanan Dukcapil	109
Tabel 5.1.5.1.2 Frekuensi Usia pada Layanan Dukcapil.....	110
Tabel 5.1.5.1.3 Frekuensi Pekerjaan pada Layanan Dukcapil.....	111
Tabel 5.1.5.1.4 Frekuensi Rata-rata Pengeluaran pada Layanan Dukcapil.....	112
Tabel 5.1.5.1.5 Frekuensi Pendidikan Terakhir pada Layanan Dukcapil.....	113
Tabel 5.1.5.2.1 IKM Kesesuaian Persyaratan dengan jenis Layanan Dukcapil.....	114
Tabel 5.1.5.2.2 IKM Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan Dukcapil	115
Tabel 5.1.5.2.3 IKM Waktu Penyelesaian Layanan Dukcapil	116
Tabel 5.1.5.2.4 IKM Kewajaran Biaya/tarif Layanan Dukcapil	117
Tabel 5.1.5.2.5 IKM Spesifikasi Produk Jenis Pelayanan Layanan Dukcapil	118

Tabel 5.1.5.2.6 IKM Kompetensi Pelaksana Layanan Dukcapil.....	120
Tabel 5.1.5.2.7 IKM Perilaku Pelaksana Layanan Dukcapil.....	121
Tabel 5.1.5.2.8 IKM Sarana dan Prasarana Layanan Dukcapil.....	122
Tabel 5.1.5.2.9 IKM Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan Layanan Dukcapil.....	123
Tabel 5.1.5.3 Rekapitulasi IKM Layanan Dukcapil.....	124
Tabel 5.1.6.1.1 Frekuensi Jenis Kelamin Pada Layanan Kecamatan	126
Tabel 5.1.6.1.2 Frekuensi Usia pada Layanan Kecamatan.....	126
Tabel 5.1.6.1.3 Frekuensi Pekerjaan pada Layanan Kecamatan	127
Tabel 5.1.6.1.4 Frekuensi Rata-rata Pengeluaran pada Layanan Kecamatan.....	128
Tabel 5.1.6.1.5 Frekuensi Pendidikan Terakhir pada Layanan Kecamatan	129
Tabel 5.1.6.2.1 IKM Kesesuaian Persyaratan dengan jenis Layanan Kecamatan.....	130
Tabel 5.1.6.2.2 IKM Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan Kecamatan	131
Tabel 5.1.6.2.3 IKM Waktu Penyelesaian Layanan Kecamatan	133
Tabel 5.1.6.2.4 IKM Kewajaran Biaya/tarif Layanan Kecamatan	134
Tabel 5.1.6.2.5 IKM Spesifikasi Produk Jenis Pelayanan Layanan Kecamatan	135
Tabel 5.1.6.2.6 IKM Kompetensi Pelaksana Layanan Kecamatan	136
Tabel 5.1.6.2.7 IKM Perilaku Pelaksana Layanan Kecamatan	137
Tabel 5.1.6.2.8 IKM Sarana dan Prasarana Layanan Desa/Kelurahan.....	139
Tabel 5.1.6.2.9 IKM Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan Layanan Kecamatan	140
Tabel 5.1.6.3 Rekapitulasi IKM Layanan Kecamatan.....	141
Tabel 5.1.7.1.1 Frekuensi Jenis Kelamin Pada Layanan Desa/Kelurahan	142
Tabel 5.1.7.1.2 Frekuensi Usia pada Layanan Desa/Kelurahan.....	143
Tabel 5.1.7.1.3 Frekuensi Pekerjaan pada Layanan Desa/Kelurahan	144
Tabel 5.1.7.1.4 Frekuensi Rata-rata Pengeluaran pada Layanan Desa/Kelurahan.....	145
Tabel 5.1.7.1.5 Frekuensi Pendidikan Terakhir pada Layanan Desa/Kelurahan	146
Tabel 5.1.7.2.1 IKM Kesesuaian Persyaratan dengan jenis Layanan Desa/Kelurahan.....	147
Tabel 5.1.7.2.2 IKM Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan Desa/Kelurahan	148
Tabel 5.1.7.2.3 IKM Waktu Penyelesaian Layanan Desa/Kelurahan	150
Tabel 5.1.7.2.4 IKM Kewajaran Biaya/tarif Layanan Desa/Kelurahan	151
Tabel 5.1.7.2.5 IKM Spesifikasi Produk Jenis Pelayanan Layanan Desa/Kelurahan	152
Tabel 5.1.7.2.6 IKM Kompetensi Pelaksana Layanan Desa/Kelurahan	153
Tabel 5.1.7.2.7 IKM Perilaku Pelaksana Layanan Desa/Kelurahan	155
Tabel 5.1.7.2.8 IKM Sarana dan Prasarana Layanan Desa/Kelurahan.....	156
Tabel 5.1.7.2.9 IKM Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan Layanan Desa/Kelurahan.....	157
Tabel 5.1.7.3 Rekapitulasi IKM Layanan Desa/Kelurahan.....	158
Tabel 5.1.8.1.1 Frekuensi Jenis Kelamin pada Layanan PDAM.....	160
Tabel 5.1.8.1.2 Frekuensi Usia pada Layanan PDAM	160
Tabel 5.1.8.1.3 Frekuensi Pekerjaan pada Layanan PDAM.....	161
Tabel 5.1.8.1.4 Frekuensi Rata-rata Pengeluaran pada Layanan PDAM	162
Tabel 5.1.8.1.5 Frekuensi Pendidikan Terakhir pada Layanan PDAM.....	163
Tabel 5.1.8.2.1 IKM Kesesuaian Persyaratan dengan jenis Layanan PDAM.....	164
Tabel 5.1.8.2.2 IKM Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan PDAM	165
Tabel 5.1.8.2.3 IKM Waktu Penyelesaian Layanan PDAM	167
Tabel 5.1.8.2.4 IKM Kewajaran Biaya/tarif Layanan PDAM.....	168
Tabel 5.1.8.2.5 IKM Spesifikasi Produk Jenis Pelayanan Layanan PDAM	169
Tabel 5.1.8.2.6 IKM Kompetensi Pelaksana Layanan PDAM.....	170



Tabel 5.1.8.2.7 IKM Perilaku Pelaksana Layanan PDAM.....	172
Tabel 5.1.8.2.8 IKM Sarana dan Prasarana Layanan PDAM.....	173
Tabel 5.1.5.2.9 IKM Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan Layanan PDAM.....	174
Tabel 5.1.8.3 Rekapitulasi IKM PDAM.....	175
Tabel 5.1.9.1.1 Frekuensi Jenis Kelamin pada Layanan Pengelolaan persampahan.....	177
Tabel 5.1.9.1.2 Frekuensi Usia pada Layanan Pengelolaan Persampahan.....	177
Tabel 5.1.9.1.3 Frekuensi Pekerjaan pada Layanan Pengelolaan Persampahan	178
Tabel 5.1.9.1.4 Frekuensi Rata-rata Pengeluaran pada Layanan Pengelolaan Persampahan...	179
Tabel 5.1.9.1.5 Frekuensi Pendidikan Terakhir pada Layanan Pengelolaan Persampahan	180
Tabel 5.1.9.2.1 IKM Kesesuaian Persyaratan dengan jenis Layanan Pengelolaan Persampahan	181
Tabel 5.1.9.2.2 IKM Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan Pengelolaan Persampahan	183
Tabel 5.1.9.2.3 IKM Waktu Penyelesaian Layanan Pengelolaan Persampahan	184
Tabel 5.1.9.2.4 IKM Kewajaran Biaya/tarif Layanan Pengelolaan Persampahan	185
Tabel 5.1.9.2.5 IKM Spesifikasi Produk Jenis Pelayanan Layanan Pengelolaan Persampahan	187
Tabel 5.1.9.2.6 IKM Kompetensi Pelaksana Layanan Pengelolaan Persampahan	188
Tabel 5.1.9.2.7 IKM Perilaku Pelaksana Layanan Pengelolaan Persampahan	189
Tabel 5.1.9.2.8 IKM Sarana dan Prasarana Layanan Pengelolaan Persampahan	191
Tabel 5.1.9.2.9 IKM Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan Layanan Pengelolaan Persampahan.....	192
Tabel 5.1.9.3 Rekapitulasi IKM Layanan Pengelolaan Persampahan.....	193
Tabel 5.2.1 Nilai IKM Unsur Layanan Publik Kabupaten Luwu.....	195
Tabel 5.2.2 Nilai IKM Layanan Publik di Kabupaten Luwu	196



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.2 Peta Administratif Kab. Luwu.....	9
Gambar 3.2.1 Segitiga Keseimbangan dalam Kualitas Pelayanan.....	26
Gambar 3.4.1 Diagram alur.....	35
Gambar 5.1.1.1.1 Grafik jenis kelamin pada Layanan Pendidikan.....	42
Gambar 5.1.1.1.2 Grafik usia pada Layanan Pendidikan.....	43
Gambar 5.1.1.1.3 Grafik Pekerjaan pada Layanan Pendidikan.....	44
Gambar 5.1.1.1.4 Grafik rata-rata pengeluaran pada Layanan Pendidikan.....	45
Gambar 5.1.1.1.5 Grafik pendidikan terakhir pada Layanan Pendidikan.....	46
Gambar 5.1.1.2.1. Grafik kesesuaian Persyaratan Pada Layanan Pendidikan.....	47
Gambar 5.1.1.2.2. Grafik Sistem, Mekanisme, dan Prosedur pada Layanan Pendidikan.....	48
Gambar 5.1.1.2.3. Grafik Waktu Penyelesaian pada Layanan Pendidikan.....	50
Gambar 5.1.1.2.4. Grafik Biaya/Tarif Pada Layanan Pendidikan.....	51
Gambar 5.1.1.2.5 Grafik Produk Spesifikasi jenis pelayanan pada Layanan Pendidikan.....	52
Gambar 5.1.1.2.6 Grafik Kompetensi Pelaksana Pada Layanan Pendidikan.....	53
Gambar 5.1.1.2.7 Grafik Perilaku Pelaksana Pada Layanan Pendidikan.....	55
Gambar 5.1.1.2.8 Grafik Sarana dan Prasarana.....	56
Gambar 5.1.1.2.9 Grafik Penanganan Pengaduan pada Layanan Pendidikan.....	57
Gambar 5.1.1.3 Grafik IKM Layanan Pendidikan.....	58
Gambar 5.1.2.1.1 Grafik jenis kelamin pada Layanan Kesehatan Puskesmas.....	59
Gambar 5.1.2.1.2 Grafik Usia pada Layanan Kesehatan Puskesmas.....	60
Gambar 5.1.2.1.3 Grafik Pekerjaan pada Layanan Kesehatan Puskesmas.....	61
Gambar 5.1.2.1.4 Grafik Rata-rata Pengeluaran pada Layanan Kesehatan Puskesmas.....	62
Gambar 5.1.2.1.5 Grafik Pendidikan Terakhir pada Layanan Kesehatan Puskesmas.....	63
Gambar 5.1.2.2.1 Grafik Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan Kesehatan Puskesmas.....	64
Gambar 5.1.2.2.2 IKM Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan Kesehatan Puskesmas.....	65
Gambar 5.1.2.2.3 IKM Waktu Penyelesaian Layanan Kesehatan Puskesmas.....	67
Gambar 5.1.2.2.4 IKM Kewajaran Biaya/tarif Layanan Kesehatan Puskesmas.....	68
Gambar 5.1.2.2.5 IKM Spesifikasi Produk Jenis Pelayanan Layanan Kesehatan Puskesmas.....	69
Gambar 5.1.2.2.6 IKM Kompetensi Pelaksana Layanan Kesehatan Puskesmas.....	70
Gambar 5.1.2.2.7 IKM Perilaku Pelaksana Layanan Kesehatan Puskesmas.....	72
Gambar 5.1.2.2.8 IKM Sarana dan Prasarana Layanan Kesehatan Puskesmas.....	73
Gambar 5.1.2.2.9 IKM Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan Layanan Kesehatan Puskesmas.....	74
Gambar 5.1.2.3 Grafik IKM Layanan Kesehatan Puskesmas.....	75
Gambar 5.1.3.1.1 Grafik jenis kelamin pada Layanan Kesehatan RSUD.....	76
Gambar 5.1.3.1.2 Grafik Usia pada Layanan Kesehatan RSUD.....	77
Gambar 5.1.3.1.3 Grafik Pekerjaan pada Layanan Kesehatan RSUD.....	78
Gambar 5.1.3.1.4 Grafik Rata-rata Pengeluaran pada Layanan Kesehatan RSUD.....	79
Gambar 5.1.3.1.5 Grafik Pendidikan Terakhir pada Layanan Kesehatan RSUD.....	80

Gambar 5.1.3.2.1 Grafik Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan Kesehatan RSUD...	81
Gambar 5.1.3.2.2 IKM Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan Kesehatan RSUD	82
Gambar 5.1.3.2.3 IKM Waktu Penyelesaian Layanan Kesehatan RSUD	84
Gambar 5.1.3.2.4 IKM Kewajaran Biaya/tarif Layanan Kesehatan RSUD	85
Gambar 5.1.3.2.5 IKM Spesifikasi Produk Jenis Pelayanan Layanan Kesehatan RSUD	86
Gambar 5.1.3.2.6 IKM Kompetensi Pelaksana Layanan Kesehatan RSUD	88
Gambar 5.1.3.2.7 IKM Perilaku Pelaksana Layanan Kesehatan RSUD	89
Gambar 5.1.3.2.8 IKM Sarana dan Prasarana Layanan Kesehatan RSUD	90
Gambar 5.1.3.2.9 IKM Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan Layanan Kesehatan RSUD	91
Gambar 5.1.3.3 Grafik IKM Layanan Kesehatan RSUD	92
Gambar 5.1.4.1.1 Grafik jenis kelamin pada Layanan PTSP	93
Gambar 5.1.4.1.2 Grafik Usia pada Layanan PTSP	94
Gambar 5.1.4.1.3 Grafik Pekerjaan pada Layanan PTSP	95
Gambar 5.1.4.1.4 Grafik Rata-rata Pengeluaran pada Layanan PTSP	96
Gambar 5.1.4.1.5 Grafik Pendidikan Terakhir pada Layanan PTSP	97
Gambar 5.1.4.2.1 Grafik Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan PTSP	98
Gambar 5.1.4.2.2 IKM Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan PTSP	99
Gambar 5.1.4.2.3 IKM Waktu Penyelesaian Layanan PTSP	100
Gambar 5.1.4.2.4 IKM Kewajaran Biaya/tarif Layanan PTSP	101
Gambar 5.1.4.2.5 IKM Spesifikasi Produk Jenis Pelayanan Layanan PTSP	103
Gambar 5.1.4.2.6 IKM Kompetensi Pelaksana Layanan PTSP	104
Gambar 5.1.4.2.7 IKM Perilaku Pelaksana Layanan PTSP	105
Gambar 5.1.4.2.8 IKM Sarana dan Prasarana Layanan PTSP	106
Gambar 5.1.4.2.9 IKM Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan Layanan PTSP	108
Gambar 5.1.4.3 Grafik IKM Layanan PTSP	109
Gambar 5.1.5.1.1 Grafik jenis kelamin pada Layanan Dukcapil	109
Gambar 5.1.5.1.2 Grafik Usia pada Layanan Dukcapil	110
Gambar 5.1.5.1.3 Grafik Pekerjaan pada Layanan Dukcapil	111
Gambar 5.1.5.1.4 Grafik Rata-rata Pengeluaran pada Layanan Dukcapil	112
Gambar 5.1.5.1.5 Grafik Pendidikan Terakhir pada Layanan Dukcapil	113
Gambar 5.1.5.2.1 Grafik Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan Dukcapil	114
Gambar 5.1.5.2.2 IKM Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan Dukcapil	116
Gambar 5.1.5.2.3 IKM Waktu Penyelesaian Layanan Dukcapil	117
Gambar 5.1.5.2.4 IKM Kewajaran Biaya/tarif Layanan Dukcapil	118
Gambar 5.1.5.2.5 IKM Spesifikasi Produk Jenis Pelayanan Layanan Dukcapil	119
Gambar 5.1.5.2.6 IKM Kompetensi Pelaksana Layanan Dukcapil	120
Gambar 5.1.5.2.7 IKM Perilaku Pelaksana Layanan Dukcapil	121
Gambar 5.1.5.2.8 IKM Sarana dan Prasarana Layanan Dukcapil	123
Gambar 5.1.5.2.9 IKM Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan Layanan Dukcapil	124
Gambar 5.1.5.3 Grafik IKM Layanan Dukcapil	125
Gambar 5.1.6.1.1 Grafik jenis kelamin Pada Layanan Kecamatan	126
Gambar 5.1.6.1.2 Grafik Usia pada Layanan Kecamatan	127
Gambar 5.1.6.1.3 Grafik Pekerjaan pada Layanan Kecamatan	128
Gambar 5.1.6.1.4 Grafik Rata-rata Pengeluaran pada Layanan Kecamatan	129
Gambar 5.1.6.1.5 Grafik Pendidikan Terakhir pada Layanan Kecamatan	130

Gambar 5.1.6.2.1 Grafik Kesesuaian persyaratan dengan jenis peLayanan Kecamatan.....	131
Gambar 5.1.6.2.2 IKM Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan Kecamatan	132
Gambar 5.1.6.2.3 IKM Waktu Penyelesaian Layanan Kecamatan	133
Gambar 5.1.6.2.4 IKM Kewajaran Biaya/tarif Layanan Kecamatan	134
Gambar 5.1.6.2.5 IKM Spesifikasi Produk Jenis Pelayanan Layanan Kecamatan	136
Gambar 5.1.6.2.6 IKM Kompetensi Pelaksana Layanan Kecamatan	137
Gambar 5.1.6.2.7 IKM Perilaku Pelaksana Layanan Kecamatan	138
Gambar 5.1.6.2.8 IKM Sarana dan Prasarana Layanan Kecamatan.....	139
Gambar 5.1.6.2.9 IKM Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan Layanan Kecamatan ...	141
Gambar 5.1.6.3 Grafik IKM Layanan Kecamatan	142
Gambar 5.1.7.1.1 Grafik jenis kelamin Pada Layanan Desa/Kelurahan	143
Gambar 5.1.7.1.2 Grafik Usia pada Layanan Desa/Kelurahan	144
Gambar 5.1.7.1.3 Grafik Pekerjaan pada Layanan Desa/Kelurahan	145
Gambar 5.1.7.1.4 Grafik Rata-rata Pengeluaran pada Layanan Desa/Kelurahan	146
Gambar 5.1.7.1.5 Grafik Pendidikan Terakhir pada Layanan Desa/Kelurahan	147
Gambar 5.1.7.2.1 Grafik Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan Desa/Kelurahan ...	148
Gambar 5.1.7.2.2 IKM Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan Desa/Kelurahan	149
Gambar 5.1.7.2.3 IKM Waktu Penyelesaian Layanan Desa/Kelurahan	150
Gambar 5.1.7.2.4 IKM Kewajaran Biaya/tarif Layanan Desa/Kelurahan.....	152
Gambar 5.1.7.2.5 IKM Spesifikasi Produk Jenis Pelayanan Layanan Desa/Kelurahan	153
Gambar 5.1.7.2.6 IKM Kompetensi Pelaksana Layanan Desa/Kelurahan.....	154
Gambar 5.1.7.2.7 IKM Perilaku Pelaksana Layanan Desa/Kelurahan.....	155
Gambar 5.1.7.2.8 IKM Sarana dan Prasarana Layanan Desa/Kelurahan.....	157
Gambar 5.1.7.2.9 IKM Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan Layanan Desa/Kelurahan	158
Gambar 5.1.7.3 Grafik IKM Layanan Desa/Kelurahan.....	159
Gambar 5.1.8.1.1 Grafik jenis kelamin pada Layanan PDAM.....	160
Gambar 5.1.8.1.2 Grafik Usia pada Layanan PDAM.....	161
Gambar 5.1.8.1.3 Grafik Pekerjaan pada Layanan PDAM	162
Gambar 5.1.8.1.4 Grafik Rata-rata Pengeluaran pada Layanan PDAM.....	163
Gambar 5.1.8.1.5 Grafik Pendidikan Terakhir pada Layanan PDAM	164
Gambar 5.1.8.2.1 Grafik Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan PDAM	165
Gambar 5.1.8.2.2 IKM Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan PDAM.....	166
Gambar 5.1.8.2.3 IKM Waktu Penyelesaian Layanan PDAM.....	167
Gambar 5.1.8.2.4 IKM Kewajaran Biaya/tarif Layanan PDAM.....	168
Gambar 5.1.8.2.5 IKM Spesifikasi Produk Jenis Pelayanan Layanan PDAM.....	170
Gambar 5.1.8.2.6 IKM Kompetensi Pelaksana Layanan PDAM.....	171
Gambar 5.1.8.2.7 IKM Perilaku Pelaksana Layanan PDAM.....	172
Gambar 5.1.8.2.8 IKM Sarana dan Prasarana Layanan PDAM.....	174
Gambar 5.1.8.2.9 IKM Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan Layanan PDAM.....	175
Gambar 5.1.8.3 Grafik IKM Layanan PDAM.....	176
Gambar 5.1.9.1.1 Grafik jenis kelamin pada Layanan Pengelolaan Persampahan	177
Gambar 5.1.9.1.2 Grafik Usia pada Layanan Pengelolaan Persampahan	178
Gambar 5.1.9.1.3 Grafik Pekerjaan pada Layanan Pengelolaan Persampahan.....	179
Gambar 5.1.9.1.4 Grafik Rata-rata Pengeluaran pada Layanan Pengelolaan Persampahan	180
Gambar 5.1.9.1.5 Grafik Pendidikan Terakhir pada Layanan Pengelolaan Persampahan.....	181



Gambar 5.1.9.2.1 Grafik kesesuaian persyaratan dengan jenis layanan Pengelolaan persampahan	182
Gambar 5.1.9.2.2 IKM Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan Pengelolaan Persampahan	183
Gambar 5.1.9.2.3 IKM Waktu Penyelesaian Layanan Pengelolaan Persampahan	185
Gambar 5.1.9.2.4 IKM Kewajaran Biaya/tarif Layanan Pengelolaan Persampahan	186
Gambar 5.1.9.2.5 IKM Spesifikasi Produk Jenis Pelayanan Layanan Pengelolaan Persampahan	187
Gambar 5.1.9.2.6 IKM Kompetensi Pelaksana Layanan Pengelolaan Persampahan.....	189
Gambar 5.1.9.2.7 IKM Perilaku Pelaksana Layanan Pengelolaan persampahan.....	190
Gambar 5.1.9.2.8 IKM Sarana dan Prasarana Layanan Pengelolaan Persampahan.....	191
Gambar 5.1.9.2.9 IKM Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan Layanan Pengelolaan persampahan	193
Gambar 5.1.9.3 Grafik IKM Layanan Pengelolaan Persampahan	194
Gambar 5.2.1 Grafik Nilai IKM Layanan Publik Kabupaten Luwu	196
Gambar 5.3.1 Time Series Perkembangan Nilai IKM Layanan PDAM Tahun 2022.	197
Gambar 5.3.2 Time Series Perkembangan Nilai IKM Kabupaten Luwu.....	198

BAB I PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Inovasi yang telah dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Luwu baik dalam hal pemerintahan maupun pembangunan tentunya berdampak luas terhadap kehidupan sosial dan ekonomi masyarakat Luwu. Pencapaian kemajuan dari tahun ke tahun, tentunya sangat berkaitan dengan visi dan misi pemerintahan yang telah dirumuskan baik untuk jangka panjang ataupun menengah.

Pelayanan yang dilakukan pemerintah daerah dinilai memuaskan jika pelayanan tersebut dapat memenuhi harapan dan kebutuhan dari sasaran pelayanan dalam hal ini masyarakat Kabupaten Luwu. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah daerah, dapat dijadikan acuan untuk mengukur sejauh mana keberhasilan pelaksanaan program yang dilaksanakan oleh sebuah lembaga layanan publik.

Memang tidak ada pelayanan publik yang sempurna seratus persen dikarenakan masih adanya kelemahan dalam beberapa aspek, sehingga belum memenuhi harapan dari masyarakat. Belum terpenuhinya harapan publik terhadap layanan pemerintah, bisa ditandai dengan masih adanya keluhan yang disampaikan melalui media massa. Jika pelayanan tidak terkelola dengan baik maka bisa melahirkan citra buruk bagi pemerintah daerah. Karena fungsi utama dari pemerintah adalah melayani masyarakat. Maka sudah menjadi tugas pemerintah untuk senantiasa mengevaluasi kinerja pelayanannya, kemudian menindaklanjuti hasil evaluasi dengan melakukan perbaikan kinerja demi meningkatkan kualitas layanan publik.

Dalam mewujudkan visi dan misinya, pemerintah tentu tidak hanya sekedar memberikan layanan, tetapi juga berupaya meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Pemerintah dituntut untuk senantiasa melakukan penyempurnaan pelayanan publik secara terus menerus dan berkesinambungan (*sustainable*). Di sisi lain, masyarakat tentunya berharap agar pelayanan yang diberikan adalah layanan yang cepat, murah, tepat sasaran, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Dalam rangka menciptakan pelayanan yang progresif, pemerintah perlu melakukan evaluasi dan penilaian atas jenis dan kualitas layanan yang diberikan selama ini. Kualitas pelayanan masyarakat dapat diukur melalui tingkat kepuasan masyarakat. Tentu tingkat kepuasan masyarakat ini dapat diukur secara objektif melalui penelitian survei, dalam hal

ini Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei Kepuasan Masyarakat memiliki kedudukan yang penting dalam mengukur unsur-unsur layanan pemerintah, sehingga dapat diketahui unsur layanan apa saja yang masih kurang dan perlu diperbaiki dalam rangka meningkatkan kualitas layanan.

SKM adalah instrumen untuk memastikan kebijakan-kebijakan pelayanan pemerintah sejauh ini telah dan atau belum memuaskan masyarakat. Harapan inilah yang telah dirumuskan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dalam paket peraturan dan pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik disebutkan bahwa ada 9 Ruang Lingkup Survei Kepuasan Masyarakat yang akan dinilai.

Survei ini menggunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan dengan memperhatikan unsur dari SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) yang sekaligus menjadi Variabel Pengukuran IKM. Adapun unsur tersebut menurut PERMENPAN RB No. 14 Tahun 2017 yakni:

- 1) Persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- 2) Sistem, mekanisme dan prosedur yaitu tatacara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- 3) Waktu penyelesaian yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- 4) Biaya/tarif yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- 5) Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
- 6) Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
- 7) Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan

- 8) Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- 9) Sarana dan prasarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Berdasarkan gambaran permasalahan di atas, Pemerintah Kabupaten Luwu melakukan kegiatan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kabupaten Luwu demi meningkatkan kualitas pelayanan publik.

1.1. MAKSUD DAN TUJUAN KEGIATAN

1.1.1. Maksud

Maksud dari kegiatan “Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Terkait Kinerja Pembangunan Daerah Kab. Luwu” adalah disamping untuk menghasilkan suatu produk dokumen yang akan menjadi salah satu bahan acuan pelayanan publik di Kabupaten Luwu. Adapun maksud utama kegiatan ini adalah menjalankan amanah Peraturan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.1.2. Tujuan

Survei ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang mencakup kepuasan masyarakat atas:

1. Kepuasan masyarakat terhadap pekerjaan umum dan penataan ruang
2. Kepuasan masyarakat atas perumahan rakyat
3. Kepuasan masyarakat atas layanan perizinan
4. Kepuasan masyarakat atas layanan catatan sipil
5. Kepuasan masyarakat atas layanan pendidikan
6. Kepuasan masyarakat atas layanan kesehatan
7. Kepuasan masyarakat atas layanan di pemerintah desa/lurah

Selain tujuan tersebut di atas, tujuan lain dari survei ini adalah:

1. Mengukur dan mengetahui tingkat kepuasan masyarakat Kabupaten Luwu sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas pelayanan OPD;

2. Mengetahui kelemahan/kekuatan dari unit penyelenggara pelayanan publik.
3. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan, sebagai bahan penetapan kebijakan dalam perbaikan pelayanan.
4. Mendengar dan menyerap aspirasi masyarakat mengenai harapan dan kebutuhan masyarakat dalam rangka perbaikan pelayanan aparatur Pemerintah Kabupaten Luwu.

1.2. SASARAN

Sasaran pelaksanaan kegiatan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kabupaten Luwu adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
5. Tersedianya bahan informasi penting bagi OPD untuk mengetahui kelemahan sehingga memudahkan untuk dilakukan pembenahan.
6. Tersedianya bahan evaluasi dalam perencanaan strategis peningkatan layanan publik yang harus dilaksanakan oleh Pemerintah Kabupaten Luwu.

1.3. MANFAAT

Manfaat dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat atas pembangunan di segala bidang di Kabupaten Luwu antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.

1.4. KELUARAN

Keluaran yang diharapkan dari kegiatan “**Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Terkait Kinerja Pembangunan Daerah Kab. Luwu**” adalah Data/Dokumen Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terkait Pelayanan Publik di Kabupaten Luwu Tahun 2022 yang mencakup kepuasan masyarakat atas terhadap pekerjaan umum dan penataan ruang, kepuasan masyarakat atas perumahan rakyat, kepuasan masyarakat atas layanan perizinan, kepuasan masyarakat atas layanan catatan sipil, kepuasan masyarakat atas layanan pendidikan, kepuasan masyarakat atas layanan kesehatan, kepuasan masyarakat atas layanan di pemerintah desa/lurah.

1.5. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 517);
5. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708)

1.6. RUANG LINGKUP PEKERJAAN

Ruang lingkup kegiatan kajian Kepuasan Publik Terhadap Kinerja pembangunan daerah Kabupaten Luwu ini merujuk Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Ruang Lingkup Substansial penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Luwu, meliputi :

1. Persiapan melakukan studi literatur
2. Pengumpulan data

3. Pengumpulan data awal
4. Pengumpulan data sekunder, terdiri dari:
 - Penentuan/penetapan besaran dan teknik penarikan sampel;
 - Penetapan responden;
 - Pelaksanaan survei.
5. Pengolahan data

Dalam melakukan pengolahan data, unsur yang dinilai adalah 9 unsur pelayanan sebagai berikut :

6.
 - 1) Persyaratan Pelayanan
 - 2) Prosedur Pelayanan
 - 3) Waktu Pelayanan
 - 4) Biaya/Tarif Pelayanan
 - 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
 - 6) Kompetensi Pelayanan
 - 7) Perilaku Pelaksana
 - 8) Maklumat Pelayanan
 - 9) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

1.7. WAKTU PELAKSANAAN

Waktu Pelaksanaan Penyusunan Dokumen IKM Kabupaten Luwu ini adalah 60 hari kalender dan dimulai pada 22 September s/d 21 November 2022.

1.8. PEMBIAYAAN

Penyusunan IKM Kabupaten Luwu ini dibiayai dari APBD Perubahan Kabupaten Luwu Tahun Anggaran 2022.

BAB II

PROFIL KABUPATEN

2.1. Aspek Geografi dan Demografi

2.1.1. Luas dan Batasan Wilayah Administrasi

Kabupaten Luwu adalah sebuah kabupaten di Sulawesi Selatan yang dalam kurun waktu tiga tahun dimekarkan menjadi tiga daerah strategis, yaitu Kabupaten Luwu, Kabupaten Luwu Utara yang kemudian dimekarkan lagi menjadi Kabupaten Luwu Timur dan Kota Palopo. Pemekaran ini turut menjadikan Kota Palopo selaku pemerintahan otonom kota Palopo. Luas wilayah Kabupaten Luwu 3.098,97 km², sebelum Palopo menjadi kota otonom dengan jarak tempuh dari Kota Makassar lebih dari 367 km. Kabupaten Luwu selanjutnya secara berangsur-angsur memindahkan pusat pemerintahan dari Kota Palopo ke Kota Belopa, suatu kecamatan di sebelah Selatan, pinggir jalanan poros Palopo-Makassar sejak tahun 2002. Akan tetapi Belopa baru resmi menjadi ibu kota Kabupaten Luwu sejak 13 Februari 2006.

Luas wilayah administrasi Kabupaten Luwu kurang lebih 3.000,25 km² dan terdiri dari 22 kecamatan pada tahun 2017 yang dibagi menjadi 227 desa/kelurahan. Kecamatan Latimojong adalah kecamatan terluas di Kabupaten Luwu, luas Kecamatan Latimojong tercatat sekitar 467,75 km² atau sekitar 15,59 persen dari luas Kabupaten Luwu, menyusul kemudian Kecamatan Walenrang Utara dan Walenrang Barat dengan luas masing-masing sekitar 259,77 km² dan 247,13 km² atau 8,66 persen dan 8,24 persen. Sedangkan kecamatan yang memiliki luas wilayah terkecil adalah Kecamatan Belopa Utara dengan luas kurang lebih 34,73 km² atau hanya sekitar 1,16 persen.

Kabupaten Luwu di sebelah barat berbatasan dengan Kabupaten Tana Toraja dan Kabupaten Enrekang. Sebelah timur berbatasan dengan Teluk Bone. Sebelah utara berbatasan dengan Kota Palopo dan Kabupaten Luwu Utara. Lalu di sebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten Wajo dan Sidenreng Rappang.

Tabel 2.1.1.1 Luas wilayah berdasarkan kecamatan

No	Kecamatan	Luas Wilayah (km ²)	Persentase (%)
1	Larompong	225,25	7,51
2	Larompong Selatan	131,00	4,37
3	Suli	81,75	2,72

4	Suli Barat	153,50	5,12
5	Belopa	59,26	1,98
6	Kamanre	52,44	1,75
7	Belopa Utara	34,73	1,16
8	Bajo	68,52	2,28
9	Bajo Barat	66,30	2,21
10	Bassesangtempe	178,12	5,94
11	Latimojong	467,75	15,59
12	Bassesangtempe Utara	122,88	4,10
13	Bupon	182,67	6,09
14	Ponrang	107,09	3,57
15	Ponrang Selatan	99,98	3,33
16	Bua	204,01	6,80
17	Walentrang	94,60	3,15
18	Walentrang Timur	63,65	2,12
19	Lamasi	42,20	1,41
20	Walentrang Utara	259,77	8,66
21	Walentrang Barat	247,13	8,24
22	Lamasi Timur	57,65	1,92
Total		3.000,25	100

Sumber: BPS (Luwu dalam angka) Tahun 2022

2.1.2. Letak dan Kondisi Geografi

Secara geografi Kabupaten Luwu terletak pada koordinat antara 2°3'45" sampai 3°37'30" Lintang Selatan dan 119°15" sampai 121°43'11" Bujur Timur. Posisi Kabupaten Luwu berada pada bagian timur laut Provinsi Sulawesi Selatan dengan jarak sekitar 300 km dari Kota Makassar. Kabupaten Luwu memiliki wilayah geografis yang unik karena wilayahnya terbagi dua yang dipisahkan oleh sebuah daerah otonom yakni Kota Palopo, adapun daerah yang terpisah tersebut adalah wilayah Walentrang dan Lamasi atau yang juga dikenal dengan sebutan WALMAS.

Dengan letaknya yang strategis ini, maka Kabupaten Luwu dapat berfungsi sebagai:

1. Daerah pemusatan perbekalan dan gerbang distribusi perekonomian untuk beberapa daerah sekitarnya.
2. Sentra perekonomian dikawasan utara Propinsi Sulawesi Selatan.

Komoditi unggulan Kabupaten Luwu yaitu sektor perkebunan, pertanian dan jasa. Sektor Perkebunan komoditi unggulannya adalah Kelapa Sawit, Kakao, Kopi, Kelapa, Cengkeh, Jambu Mete, Kemiri, Lada, Pala, Sagu, dan Vanili. Sub sektor Pertanian komoditi yang diunggulkan berupa Jagung, Tembakau dan Ubi kayu. Sub sektor jasa Pariwisatanya yaitu wisata alam dan budaya.



Gambar 2.1.2 Peta Administratif Kab. Luwu

2.1.3. Demografi

Penduduk Kabupaten Luwu Tahun 2021 berdasarkan hasil proyeksi penduduk interim 2020-2023 oleh Badan Pusat Statistik (BPS) sebanyak 367.454 jiwa yang terdiri atas 185.114 jiwa penduduk laki-laki dan 182.340 jiwa penduduk perempuan. Kepadatan penduduk di Kabupaten Luwu tahun 2021 mencapai 122 jiwa/km². Kepadatan Penduduk di 22 kecamatan cukup beragam dengan kepadatan penduduk tertinggi terletak di Kecamatan Lamasi dengan kepadatan sebesar 543 jiwa/km² dan yang terendah di Kecamatan Latimojong sebesar 13 jiwa/km².

Jumlah angkatan kerja 2021 yang ada di Kabupaten Luwu sebanyak 171.503 jiwa di mana sebanyak 163.271 penduduk bekerja sedangkan sisanya yaitu sekitar 8.232 penduduk merupakan pengangguran atau dapat dikatakan bahwa 4,80 persen penduduk usia produktif merupakan pengangguran. Jika dilihat dari pendidikan tertinggi, penduduk yang menganggur paling banyak merupakan lulusan SMA dan Perguruan Tinggi, yaitu sebanyak 3.727 dan 1.804 jiwa.

Dari suku bangsa dan agama, penduduk Kab. Luwu terdiri dari suku Luwu, Bugis, Makassar, Mandar dan Toraja. 85,35% penduduk Kab. Luwu beragama Islam,

13,47% beragama Protestan, 1,17% beragama Katolik dan 0,001% beragama Hindu. Jumlah penduduk Kabupaten Luwu tahun 2020 dan 2021 serta laju pertumbuhan penduduk sejak 2010-2021 dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2.1.3.1 Jumlah Penduduk Berdasarkan Kecamatan dan Laju Pertumbuhan Penduduk 2010-2021

No	Kecamatan	Jumlah Penduduk (dalam ribu)		Laju Pertumbuhan Penduduk (%)	
		2020	2021	2010-2020	2020-2021
1	Larompong	22 348	22 613	1,67	0,89
2	Larompong Selatan	17 777	17 895	1,15	0,50
3	Suli	21 272	21 461	1,37	0,67
4	Suli Barat	10 016	10 129	1,61	0,85
5	Belopa	19 277	19 680	2,58	1,57
6	Kamanre	11 967	11 983	0,61	0,10
7	Belopa Utara	18 435	18 773	2,32	1,38
8	Bajo	16 329	16 468	1,33	0,64
9	Bajo Barat	10 136	10 169	0,81	0,24
10	Bassesangtempe	5 778	5 750	-0,79	-0,36
11	Latimojong	5 924	5 943	0,8	0,24
12	Bassesangtempe Utara	7 523	7 487	-0,4	-0,36
13	Bupon	15 456	15 483	0,65	0,13
14	Ponrang	27 605	27 621	0,54	0,04
15	Ponrang Selatan	25 467	25 518	0,68	0,15
16	Bua	32 810	32 838	0,56	0,06
17	Walenrang	18 324	18 325	0,48	0,00
18	Walenrang Timur	15 762	15 734	0,3	-0,13
19	Lamasi	22 765	22 902	1,08	0,45
20	Walenrang Utara	18 726	18 734	0,52	0,03
21	Walenrang Barat	8 356	8 316	-0,61	-0,36
22	Lamasi Timur	13 555	13 632	1,05	0,43
Total		365 608	367 454	0,92	0,38

Sumber: BPS (Luwu dalam angka) Tahun 2022

Kemudian jumlah penduduk Kabupaten Luwu berdasarkan umur dan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2.1.3.2 Jumlah penduduk berdasarkan Umur dan Jenis Kelamin

No	Kelompok Umur	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	0-4	15 660	14 755	30 415
2	5-9	15 174	14 293	29 467
3	10-14	18 086	16 845	34 931
4	15-19	18 807	17 376	36 183
5	20-24	17 643	17 322	34 965
6	25-29	15 774	14 901	30 675
7	30-34	13 725	13 470	27 195
8	35-39	13 099	12 779	25 878
9	40-44	12 670	12 631	25 301

10	45-49	11 556	11 830	23 386
11	50-54	9 473	9 437	18 910
12	55-59	7 282	7 403	14 685
13	60-64	5 438	5 952	11 390
14	65-70	4 332	4 940	9 272
15	70-75	2 857	3 526	6 383
16	75+	3 538	4 880	8 418
Total		185 114	182 340	367 454

Sumber: BPS (Luwu dalam angka) Tahun 2022

2.2. Potensi Pengembangan Wilayah

Pengembangan Wilayah Kabupaten Luwu mengacu kepada Rencana Tata Ruang Nasional (RTRWN), Rencana Tata Ruang Pulau Sulawesi, Rencana Tata Ruang Wilayah Provinsi Sulawesi Selatan (RTRWP) dan Rencana Tata Ruang Wilayah (RTRW) Kabupaten Luwu. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 26 Tahun 2008 tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Nasional, Kabupaten Luwu termasuk dalam tahapan pengembangan baru untuk Revitalisasi dan Percepatan Pembangunan Pusat Pertumbuhan Nasional dengan Kategori Pengembangan/Peningkatan fungsi.

Sedangkan dalam Rencana Tata Ruang (RTR) Pulau Sulawesi, posisi Kabupaten Luwu memiliki posisi indikasi program pembangunan sistem pengelolaan sumber daya air yang berupa pemeliharaan bendungan-bendungan termasuk di dalamnya adalah bendungan Larona di Kabupaten Luwu. Selain itu Kabupaten Luwu juga masuk dalam indikasi program pengelolaan ruang pada kawasan rawan bencana lingkungan dalam hal ini pengendalian perkembangan kota-kota dan kawasan-kawasan budidaya dari bencana gempa bumi terutama di wilayah tengah Pulau Sulawesi di mana Kabupaten Luwu termasuk di dalamnya. Selain itu Kabupaten Luwu juga masuk dalam pengendalian perkembangan kota-kota dan kawasan- kawasan budidaya dari bencana gerakan tanah atau longsor.

Jika kita membaca Rencana Tata Ruang Wilayah Provinsi Sulsel, maka Kota Belopa yang merupakan Ibu Kota Kabupaten Luwu ditetapkan sebagai salah satu PKL (Pusat Kegiatan Lokal). Selain itu Kabupaten Luwu juga disebut sebagai bagian dari tatanan kepelabuhanan yang merupakan bagian dari sistem jaringan transportasi laut Provinsi Sulsel, serta bagian dari sistem tatanan kebandar-udaraan provinsi yang merupakan bagian dari sistem jaringan transportasi udara Provinsi Sulsel. Pada bagian Rencana Sistem Jaringan energi dalam hal Depo Bahan Bakar Minyak/Gas Bumi, Kabupaten Luwu juga termasuk di dalamnya. Begitu pula dengan pembangkit listrik di

wilayah Sulsel PLTD dan PLTM Luwu termasuk di dalamnya. Begitu pula dengan rencana sistem jaringan telekomunikasi Kabupaten Luwu masuk di dalamnya.

Dari RTRW Provinsi Sulsel kita bisa menyimpulkan bahwa Kabupaten Luwu punya posisi strategis dalam rencana pembangunan sistem jaringan transportasi, energi, bahkan telekomunikasi, juga dalam hal rencana-rencana pembangunan infrastruktur baik jaringan jalan maupun yang berkaitan dengan pengelolaan sumber daya air. Sedangkan dalam hal sumber daya alam, Kabupaten Luwu juga punya posisi strategis dalam hal pengembangan kawasan budidaya padi, rumput laut, kakao, kelapa, kopi, sawit, jambu mete, peternakan ataupun lokasi pertambangan. Kabupaten Luwu juga disebut potensi sebagai kawasan aglomerasi industri skala kecil dan menengah.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Luwu Nomor 6 Tahun 2011 tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Kabupaten Luwu Tahun 2011-2031, ditetapkanlah:

1. Pusat Kegiatan Lokal yang berlokasi di Kota Belopa, ini tentunya sejalan dengan Rencana Tata Ruang Wilayah Provinsi Sulawesi Selatan.
2. Pusat Kegiatan Lokal Promosi (PKLp) berada di Bua, Padang Sappa dan Batusitanduk.
3. Pusat Pelayanan Kawasan (PPK) berada di Lamasi, To' Lemo, Taba, Suli, Larompong, Bonepute, Bajo, Pteddong, Cilallang, dan Noling.
4. Pusat Pelayanan Lingkungan (PPL) berada di Lindajang, Bone Lemo, Rante Balla, Beuma, Lianbatu dan Bosso.

Dalam dokumen RTRW Kabupaten Luwu juga ditetapkan sistem Jaringan Transportasi darat, baik berupa jaringan jalan, jaringan prasarana lalu lintas dan jaringan layanan lalu lintas. Begitu pula dengan sistem jaringan transportasi laut, sistem jaringan energi, sistem jaringan telekomunikasi dan sistem jaringan sumber daya air.

Pada dokumen RTRW Kabupaten Luwu juga ditetapkan tentang Kawasan Strategis di wilayah Kabupaten Luwu, yang terdiri dari Kawasan Strategis Nasional (KSN), Kawasan Strategis Provinsi (KSP) dan Kawasan Strategis Kabupaten. Adapun yang dimaksud dengan KSN di wilayah Kabupaten Luwu adalah kawasan strategis dari sudut kepentingan pertahanan dan keamanan meliputi wilayah pertahanan Komando Rayon Militer (KORAMIL) berkedudukan di Kecamatan Larompong, Suli, Bajo, Belopa, Bastem, Ponrang, dan Walenrang dan merupakan dokumen khusus yang bersifat rahasia.

Kawasan Strategis Provinsi (KSP) di wilayah kabupaten sebagaimana dimaksud dari sudut kepentingan ekonomi, terdiri atas:

1. kawasan pertanian pangan berkelanjutan khususnya beras terdapat di Kecamatan Ponrang, Ponrang Selatan, Bupon, Bajo, Kamanre, Walenrang, Walenrang Timur, Walenrang Utara, Lmasi, Lamasi Timur. dan jagung di Kecamatan Bajo Barat, Latimojong, Bupon, Suli Barat, Larompong, Walenrang dan Lamasi Timur;
2. kawasan pengembangan budi daya alternatif komoditi perkebunan unggulan kakao terdapat di Kecamatan Larompong, Bupon, Bajo, kelapa sawit terdapat di Kecamatan Suli, Walenrang Utara, kopi robusta terdapat di Kecamatan Walenrang Barat, Bastem, jambu mete terdapat di Kecamatan Walenrang Utara dan jarak terdapat di kecamatan Suli; dan
3. kawasan pengembangan budi daya rumput laut jenis cotoni terdapat di Kecamatan Larompong Selatan, Larompong, Suli, Belopa, Belopa Utara, Kamanre, Ponrang Selatan, Ponrang ,Bua, dan jenis grasi laria terdapat di Kecamatan Larompong Selatan, Larompong, Suli, Belopa, Belopa Utara, Kamanre, Ponrang Selatan, Ponrang, Bua, Walenrang Timur dan lamasi Timur.

Selain itu ditetapkan pula KSP dari sudut kepentingan pendayagunaan sumber daya alam dan/atau teknologi tinggi, yaitu kawasan pertambangan migas Blok Bone Utara yang meliputi Kabupaten Luwu dan Kota Palopo.

Selain itu ditetapkan pula Kawasan Strategis Kabupaten. Kawasan strategis dari sudut kepentingan ekonomi terdiri atas:

- a. kawasan strategis Kota Belopa, Bajo, Kamanre sebagai pusat pemerintahan dan pelayanan;
- b. kawasan strategis Bandar Udara Lagaligo sebagai pusat pelayanan udara antar kabupaten dan provinsi;
- c. kawasan strategis Agropolitan sebagai pusat pengembangan komoditas pertanian di Kecamatan Bajo, Bajo Barat, Latimojong sebagai pusat produksi dan Kecamatan Suli Barat, Larompong. Larompong Selatan, Bupon, Bua, Walenrang Utara dan Walenrang Barat sebagai pendukung;
- d. kawasan strategis Industri di Kecamatan Bua;
- e. kawasan strategis Minapolitan sebagai pusat pengembangan budi daya perikanan di Kecamatan Ponrang, Ponrang Selatan, Kamanre sebagai pusat pengembangan budi

- daya utama dan Kecamatan Belopa, Belopa Utara, Suli, Larompong, Larompong Selatan, Bua, Walenrang Timur dan Lamasi Timur sebagai pendukung;
- f. kawasan strategis pengembangan perikanan tangkap di Ulo-Ulo, Bonepute dan Balambang; dan
 - g. kawasan strategis PKLp Bua , Padang Sappa dan Batusitanduk.

Ditetapkan pula kawasan strategis kabupaten dari sudut kepentingan sosial dan budaya meliputi: upacara adat perkawinan bernuansa tradisional berdasarkan strata sosial masyarakat, prosesi pemakaman yang merupakan tradisi etnis tertentu, upacara maccera tasi, mapacekke wanua, pesta panen dan kesenian daerah. Kawasan strategis dari sudut kepentingan pendayagunaan sumber daya alam dan teknologi tinggi meliputi tambang logam emas dan PLTMH di Kecamatan Latimojong dan Walenrang Barat. Kawasan strategis dari sudut fungsi dan daya dukung lingkungan meliputi kawasan hutan penelitian Simoma Kecamatan Larompong Selatan.

2.3. Pertumbuhan PDRB

Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) merupakan salah satu indikator perkembangan ekonomi wilayah. PDRB adalah merupakan nilai tambah bruto seluruh barang dan jasa yang tercipta atau dihasilkan di wilayah domestik (negara/daerah) yang timbul akibat berbagai aktivitas ekonomi dalam suatu periode tertentu tanpa memperhatikan apakah faktor produksi yang dimiliki residen atau non-residen. Dengan membandingkan PDRB tahun sekarang dengan PDRB tahun sebelumnya, dihasilkan rasio pertumbuhan ekonomi suatu wilayah.

Penyusunan Produk Domestik Bruto (PDB) dapat dilakukan melalui 3 (tiga) pendekatan yaitu pendekatan yakni: 1). Produksi, 2). Pengeluaran, dan 3). Pendapatan yang disajikan atas dasar harga berlaku dan harga konstan. Sementara penyusunan Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) pada tingkat regional (kabupaten) Luwu hanya menggunakan dua pendekatan, yaitu: 1) produksi dan 2) pengeluaran. Keduanya menyajikan komposisi data nilai tambah dirinci menurut sumber kegiatan ekonomi (lapangan usaha) dan menurut komponen penggunaannya.

PDB maupun PDRB dari sisi lapangan usaha merupakan penjumlahan seluruh komponen nilai tambah bruto yang mampu diciptakan oleh sektor-sektor ekonomi atas berbagai aktivitas produksinya. Sedangkan dari sisi pengeluaran menjelaskan tentang penggunaan dari nilai tambah tersebut.

PDB maupun agregat turunannya (PDRB) disajikan dalam 2 (dua) versi penilaian, yaitu atas dasar "harga berlaku" dan atas dasar "harga konstan". Disebut sebagai harga berlaku karena seluruh agregat dinilai dengan menggunakan harga pada tahun berjalan yang berarti efek inflasi turut dihitung, dan bertujuan untuk melihat struktur perekonomian. Sedangkan harga konstan penilaiannya didasarkan kepada harga satu tahun dasar tertentu, dan digunakan untuk menunjukkan laju pertumbuhan ekonomi secara keseluruhan dan atau setiap sektor pada setiap tahun. Dalam publikasinya, BPS Luwu menggunakan harga tahun 2010 sebagai dasar harga konstan.

Nilai PDRB Kabupaten Luwu Atas Dasar Harga Berlaku pada tahun 2021 mencapai 17,84 triliun rupiah. Secara nominal, nilai PDRB ini mengalami kenaikan sebesar 8,08 milyar rupiah dibandingkan dengan tahun 2020 yang mencapai 16,03 triliun rupiah. Naiknya nilai PDRB ini dipengaruhi oleh meningkatnya harga komoditi di beberapa lapangan usaha (inflasi).

Tabel 2.3.1 PDRB Kab. Luwu Atas Dasar Harga Berlaku Menurut Lapangan Usaha
(dalam juta rupiah)

	<i>Lapangan Usaha</i> <i>Industry</i>	2017	2018	2019^x	2020^{xx}	2021
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
A	Pertanian, Kehutanan, dan Perikanan/ <i>Agriculture, Forestry, and Fishing</i>	6 969 609,36	7 781 890,11	8 201 858,05	8 353 521,69	9 492 949,91
B	Pertambangan dan Penggalian/ <i>Mining and Quarrying</i>	360 783,35	397 139,70	429 522,44	442 955,84	464 519,63
C	Industri Pengolahan/ <i>Manufacturing</i>	541 303,18	595 411,31	668 825,91	638 786,22	702 182,15
D	Pengadaan Listrik dan Gas/ <i>Electricity and Gas</i>	10 497,68	11 517,68	12 101,84	12 558,83	13 627,07
E	Pengadaan Air; Pengelolaan Sampah, Limbah, dan Daur Ulang/ <i>Water Supply; Sewerage, Waste Management, and Remediation Activities</i>	1 795,71	1 957,79	2 071,83	2 240,45	2 305,51
F	Konstruksi/ <i>Construction</i>	1 064 957,94	1 169 557,59	1 349 179,30	1 378 204,43	1 460 484,51
G	Perdagangan Besar dan Eceran; Reparasi Mobil dan Sepeda Motor/ <i>Wholesale and Retail Trade; Repair of Motor Vehicles and Motorcycles</i>	1 273 943,55	1 408 161,21	1 587 982,00	1 587 782,45	1 796 519,63
H	Transportasi dan Pergudangan/ <i>Transportation and Storage</i>	103 920,66	121 371,48	135 685,39	124 039,21	141 462,22
I	Penyediaan Akomodasi dan Makan Minum/ <i>Accommodation and Food Service Activities</i>	87 823,92	101 042,60	110 280,02	107 712,98	119 975,43
J	Informasi dan Komunikasi/ <i>Information and Communication</i>	273 551,68	301 954,61	335 042,17	378 672,82	410 747,14
K	Jasa Keuangan dan Asuransi/ <i>Financial and Insurance Activities</i>	187 172,09	201 938,08	218 612,55	230 736,99	257 383,36

L	Real Estat/ <i>Real Estate Activities</i>	759 586,95	821 141,84	881 802,95	936 335,71	995 629,93
M, N	Jasa Perusahaan/ <i>Business Activities</i>	3 372,56	3 805,06	4 192,30	4 096,05	4 341,10
O	Administrasi Pemerintahan, Pertahanan, dan Jaminan Sosial Wajib/ <i>Public Administration and Defence; Compulsory Social Security</i>	590 172,54	628 828,80	726 497,61	737 799,14	790 004,08
P	Jasa Pendidikan/ <i>Education</i>	435 431,02	492 524,42	545 342,75	587 381,76	615 819,46
Q	Jasa Kesehatan dan Kegiatan Sosial/ <i>Human Health and Social Work Activities</i>	324 656,80	358 493,16	398 299,77	459 281,72	518 277,31
R, S, T, U	Jasa Lainnya/ <i>Other Services Activities</i>	38 251,91	45 204,88	50 375,21	48 961,33	53 762,03
Produk Domestik Regional Bruto/ Gross Regional Domestic Product		13 026 830,89	14 441 940,32	15 657 672,08	16 031 067,61	17 839 990,46

Sumber: BPS (Luwu dalam angka) Tahun 2022

Berdasarkan harga konstan 2010, angka PDRB juga mengalami peningkatan, dari 9,85 triliun rupiah pada tahun 2020 menjadi 10,45 triliun rupiah pada tahun 2021. Hal ini menunjukkan selama tahun 2021 Kabupaten Luwu mengalami pertumbuhan ekonomi sekitar 6,03 persen, naik drastis dibandingkan tahun sebelumnya yang dilanda pandemi Covid-19. Kenaikan PDRB ini murni disebabkan oleh meningkatnya produksi di sebagian besar lapangan usaha, tidak dipengaruhi inflasi.

Tabel 2.3.2 Laju Pertumbuhan PDRB Kab. Luwu Atas Dasar Harga Konstan 2010 Menurut Lapangan Usaha (dalam persen)

	<i>Lapangan Usaha Industry</i>	2017	2018	2019^x	2020^{xx}	2021
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
A	Pertanian, Kehutanan, dan Perikanan/ <i>Agriculture, Forestry, and Fishing</i>	5,41	6,97	3,98	0,32	5,29
B	Pertambangan dan Penggalian/ <i>Mining and Quarrying</i>	8,89	6,20	6,86	1,93	3,77
C	Industri Pengolahan/ <i>Manufacturing</i>	7,59	6,95	10,49	- 6,73	7,66
D	Pengadaan Listrik dan Gas/ <i>Electricity and Gas</i>	5,90	7,49	4,09	5,54	5,38
E	Pengadaan Air; Pengelolaan Sampah, Limbah, dan Daur Ulang/ <i>Water Supply; Sewerage, Waste Management, and Remediation Activities</i>	8,47	6,31	3,83	7,88	1,07
F	Konstruksi/ <i>Construction</i>	5,09	6,20	8,81	1,94	1,74
G	Perdagangan Besar dan Eceran; Reparasi Mobil dan Sepeda Motor/ <i>Wholesale and Retail Trade; Repair of Motor Vehicles and Motorcycles</i>	6,44	8,07	8,65	- 0,58	9,68
H	Transportasi dan Pergudangan/ <i>Transportation and Storage</i>	6,12	13,82	9,36	- 9,84	7,79
I	Penyediaan Akomodasi dan Makan Minum/ <i>Accommodation and Food Service Activities</i>	5,89	10,98	6,09	- 3,95	10,26

J	Informasi dan Komunikasi/ <i>Information and Communication</i>	8,69	9,16	9,97	12,91	7,83
K	Jasa Keuangan dan Asuransi/ <i>Financial and Insurance Activities</i>	5,48	3,13	4,47	5,74	9,03
L	Real Estat/ <i>Real Estate Activities</i>	6,62	4,64	5,80	5,78	6,13
M, N	Jasa Perusahaan/ <i>Business Activities</i>	12,34	7,99	8,09	- 4,07	4,06
O	Administrasi Pemerintahan, Pertahanan, dan Jaminan Sosial Wajib/ <i>Public Administration and Defence; Compulsory Social Security</i>	4,67	2,25	12,17	- 0,17	6,05
P	Jasa Pendidikan/ <i>Education</i>	8,04	9,09	7,62	7,28	5,05
Q	Jasa Kesehatan dan Kegiatan Sosial/ <i>Human Health and Social Work Activities</i>	47,10	7,50	7,93	12,33	10,52
R, S, T, U	Jasa Lainnya/ <i>Other Services Activities</i>	10,96	12,25	8,31	- 3,51	8,27
Produk Domestik Regional Bruto/ Gross Regional Domestic Product		6,79	6,86	6,26	1,30	6,03

Sumber: BPS (Luwu dalam angka) Tahun 2022

Besarnya peranan berbagai lapangan usaha ekonomi dalam memproduksi barang dan jasa sangat menentukan struktur ekonomi suatu daerah. Struktur ekonomi yang terbentuk dari nilai tambah yang diciptakan oleh setiap lapangan usaha menggambarkan seberapa besar ketergantungan suatu daerah terhadap kemampuan memproduksi dari setiap lapangan usaha.

Selama lima tahun terakhir (2017-2021) struktur perekonomian Kabupaten Luwu didominasi oleh 3 (sektor) kategori lapangan usaha, diantaranya: Pertanian, Kehutanan, dan Perikanan; Perdagangan Besar dan Eceran, Reparasi Mobil, dan Sepeda Motor; dan Konstruksi. Hal ini dapat dilihat dari peranan masing-masing lapangan usaha terhadap pembentukan PDRB Kabupaten Luwu.

Peranan terbesar dalam pembentukan PDRB Kabupaten Luwu pada tahun 2021 dihasilkan oleh lapangan usaha Pertanian, Kehutanan, dan Perikanan, yaitu mencapai 53,21 persen (angka ini naik dari 52,11 persen di tahun 2020). Berikutnya lapangan usaha Perdagangan Besar dan Eceran, Reparasi Mobil, dan Sepeda Motor sebesar 10,07 persen (naik dari 0,17 persen di tahun 2020). Selanjutnya lapangan usaha Konstruksi sebesar 8,19 persen (melambat dari 8,60 persen di tahun 2020).

Jika dilihat dari sisi pertumbuhan ekonomi, Luwu memiliki pertumbuhan ekonomi sebesar 6,03% pada tahun 2021 dimana angka ini naik jika dibandingkan dengan tahun 2020 yang disebabkan resesi ekonomi sebagai dampak dari pandemi Covid-19.

Tabel 2.3.3 Laju Pertumbuhan Produk Domestik Regional Bruto Atas Dasar Harga Konstan 2010 Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Sulawesi Selatan 2017–2021

No	Indikator	Tahun				
		2017	2018	2019	2020	2021
1	Kepulauan Selayar	7,61	8,75	7,68	– 1,78	4,02
2	Bulukumba	6,89	5,05	5,49	0,43	4,76
3	Bantaeng	7,31	8,13	10,75	0,52	8,86
4	Jeneponto	8,25	6,29	5,47	0,16	5,4
5	Takalar	7,37	6,66	6,87	– 0,61	5,05
6	Gowa	7,21	7,14	7,46	1,76	7,26
7	Sinjai	7,23	7,44	6,12	1,55	5,23
8	Maros	6,81	6,19	1,24	– 10,87	1,36
9	Pangkajene Kepulauan	6,6	4,76	6,41	– 1,69	3,46
10	Barru	6,48	7,11	7,41	0,87	4,77
11	Bone	8,41	8,91	7,01	– 0,25	5,53
12	Soppeng	8,29	8,11	7,69	2,19	6,15
13	Wajo	5,21	1,08	4,06	– 1,17	6,77
14	Sidenreng Rappang	7,09	5,02	4,65	– 0,59	5,54
15	Pinrang	7,84	6,91	6,53	0,44	5,04
16	Enrekang	6,84	3,26	5,43	1,25	6,36
17	Luwu	6,79	6,86	6,26	1,3	6,03
18	Tana Toraja	7,47	7,89	7,22	– 0,28	5,19
19	Luwu Utara	7,6	8,39	7,11	– 0,59	3,9
20	Luwu Timur	3,07	3,39	1,17	1,46	-1,39
21	Toraja Utara	8,22	8,07	7,56	0,17	4,05
22	Makassar	8,2	8,42	8,79	– 1,27	4,47
23	Pare-Pare	6,97	5,58	6,65	– 0,08	4,41
24	Palopo	7,17	7,52	6,75	0,45	5,41
Sulawesi Selatan		7,21	7,04	6,91	– 0,70	4,65

Sumber: BPS (Luwu dalam angka) Tahun 2022

Dari sisi pertumbuhan ekonomi, Kabupaten Luwu menempati posisi ke-6 dalam pertumbuhan ekonomi tertinggi di Provinsi Sulawesi Selatan tahun 2021. Pertumbuhan ekonomi tertinggi dicapai oleh Kabupaten Bantaeng yakni mencapai 8,86 persen, sedangkan Kabupaten Luwu Timur memiliki pertumbuhan ekonomi terendah di Provinsi Sulawesi Selatan yaitu mencapai -1,39 persen.

2.4. Indeks Pembangunan Manusia

Indeks Pembangunan Manusia (IPM) merupakan indeks komposit yang mengukur pencapaian keseluruhan pembangunan non fisik suatu daerah yang merupakan agregasi dari tiga dimensi, yakni dimensi kesehatan, dimensi pendidikan dan dimensi ekonomi (pengeluaran), yang diukur berdasarkan indikator Angka Harapan Hidup (AHH), Harapan Lama Sekolah (HLS), Rata-rata Lama Sekolah (RLS) dan Pengeluaran Perkapita (PP).

Dengan pengukuran IPM ini, setidaknya ada 3 manfaat yang diperoleh, diantaranya adalah; (1) IPM merupakan indikator penting untuk mengukur keberhasilan dalam upaya membangun kualitas hidup manusia (masyarakat/penduduk); (2) IPM dapat menentukan peringkat atau level pembangunan suatu wilayah/Negara; (3) IPM juga dapat digunakan sebagai salah satu alokator penentuan Dana Alokasi Umum (DAU).

Sejak tahun 2010 BPS telah menggunakan metode baru dalam penentuan IPM. Metode baru tersebut mencakup perubahan data indikator yang digunakan dan metode perhitungan. Dengan mengganti angka melek huruf dengan rata-rata lama sekolah dan angka harapan lama sekolah, dapat diperoleh gambaran yang lebih relevan dalam pendidikan dan perubahan yang terjadi. Sementara itu dari sisi pendapatan PNB per kapita menggantikan PDB per kapita karena lebih menggambarkan pendapatan masyarakat pada suatu wilayah.

Selain itu dengan menggunakan rata-rata geometrik dalam menyusun IPM dapat diartikan bahwa capaian satu dimensi tidak dapat ditutupi oleh capaian di dimensi lain. Hal tersebut menunjukkan dalam mewujudkan pembangunan manusia yang baik, ketiga dimensi harus memperoleh perhatian yang sama besar karena sama pentingnya.

Tabel 2.4.1 IPM Kabupaten/Kota di Sulawesi Selatan Tahun 2017-2021

No	Indikator	Tahun				
		2017	2018	2019	2020	2021
1	Kepulauan Selayar	65,39	66,04	66,91	67,38	67,76
2	Bulukumba	67,08	67,7	68,28	68,99	69,62
3	Bantaeng	67,27	67,76	68,3	68,73	68,99
4	Jeneponto	62,67	63,33	64	64,26	64,56
5	Takalar	65,48	66,07	66,94	67,31	67,72
6	Gowa	68,33	68,87	69,66	70,14	70,29
7	Sinjai	65,8	66,24	67,05	67,6	67,75
8	Maros	68,42	68,94	69,5	69,86	70,41
9	Pangkajene Kepulauan	67,25	67,71	68,29	68,72	69,21
10	Barru	69,56	70,05	70,6	71	71,13
11	Bone	64,16	65,04	65,67	66,06	66,4
12	Soppeng	66,67	67,6	68,26	68,67	68,99
13	Wajo	68,18	68,57	69,05	69,15	69,62
14	Sidenreng Rappang	69,84	70,6	71,05	71,21	71,54
15	Pinrang	69,9	70,62	71,12	71,26	71,45
16	Enrekang	71,44	72,15	72,66	72,76	72,91
17	Luwu	69,02	69,6	70,39	70,51	70,85
18	Tana Toraja	66,82	67,66	68,25	68,75	69,49
19	Luwu Utara	68,35	68,79	69,46	69,57	70,02
20	Luwu Timur	71,46	72,16	72,8	73,22	73,34

21	Toraja Utara	67,9	68,49	69,23	69,33	69,75
22	Makassar	81,13	81,73	82,25	82,25	82,66
23	Pare-Pare	76,68	77,19	77,62	77,86	78,21
24	Palopo	76,71	77,3	77,98	78,06	78,38
Sulawesi Selatan		70,34	70,90	71,66	71,93	72,24

Sumber: BPS (Luwu dalam angka) Tahun 2022

Dari data pada tabel tersebut di atas, indeks pembangunan manusia di Kabupaten Luwu pada tahun 2021 berada pada angka 70,85 poin atau masih 1,39 poin di bawah rata-rata Indeks pembangunan manusia Sulawesi Selatan yang berada pada angka 72,24 poin dan 1,44 di bawah rata-rata Nasional yang berada pada angka 72,29 poin. Angka IPM kabupaten Luwu tersebut berada pada kategori sedang dan menempati urutan ke 9 besar di Sulawesi Selatan.

BAB III TINJAUAN TEORITIS

3.1. Kepuasan Masyarakat

Salah satu tujuan utama dari pelayanan publik adalah memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat, masyarakat berhak menerima pelayanan terbaik dari setiap pelayanan publik sebagai pengguna layanan atau dengan kata lain masyarakat merupakan konsumen dari suatu layanan. Oleh karenanya kepuasan masyarakat terhadap suatu penyedia layanan sangat penting untuk membangun suatu hubungan kepercayaan masyarakat terhadap penyedia jasa pelayanan.

Menurut Pasolong (2010) semakin baik pengelolaan pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*high trust*). Kata kepuasan menurut Tjiptono dan Gregorius Candra (2005) berasal dari bahasa latin “*satis*” yang berarti cukup baik, memadai, dan “*factio*” yang berarti melakukan atau membuat. Kepuasan dapat dikatakan sebagai upaya untuk memenuhi sesuatu, kepuasan juga dapat berarti perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan

Oleh karena itu, untuk mengukur kepuasan masyarakat harus menggunakan atribut yang berisi tentang bagaimana masyarakat menilai suatu produk atau layanan yang ditinjau dari sudut pandang pelanggan. Menurut Dulka (1994, p.41), kepuasan masyarakat dapat diukur melalui atribut-atribut pembentuk kepuasan yang terdiri atas:

- Value to price relationship*. Hubungan antara harga yang ditetapkan oleh badan usaha untuk dibayar dengan nilai/manfaat yang diperoleh masyarakat.
- Product value* adalah penilaian dari kualitas produk atau layanan yang dihasilkan suatu badan usaha.
- Product benefit* adalah manfaat yang diperoleh masyarakat dari mengkonsumsi produk yang dihasilkan oleh badan usaha.
- Product feature* adalah ciri-ciri atau karakteristik tertentu yang mendukung fungsi dasar dari suatu produk sehingga berbeda dengan produk yang ditawarkan pesaing.
- Product design* adalah proses untuk merancang tampilan dan fungsi produk.

- f. *Product reliability and consistency* adalah keakuratan dan keandalan produk yang dihasilkan oleh suatu badan usaha.
- g. *Range of product ar services* adalah macam dari produk atau layanan yang ditawarkan oleh suatu badan usaha.

Kemudian *attribute related to service* meliputi:

- a. *Guarantee or warranty* adalah jaminan atau garansi yang diberikan oleh badan usaha dan diharapkan dapat memuaskan masyarakat.
- b. *Delivery communication* adalah pesan atau informasi yang disampaikan oleh badan usaha kepada masyarakatnya.
- c. *Complain handling* adalah sikap badan usaha dalam menangani keluhan-keluhan atau pengaduan.
- d. *Resolution of problem* adalah tanggapan yang diberikan badan usaha dalam membantu memecahkan masalah masyarakat yang berkaitan dengan layanan yang diterimanya.

Selanjutnya *attributes related to the purchase* meliputi:

- a. *Courtesy* adalah kesopanan, perhatian dan keramahan pegawai
- b. *Communication* adalah kemampuan pegawai dalam melakukan komunikasi dengan masyarakat pelanggan.
- c. *Ease or convinience of acquisition* adalah kemudahan yang diberikan oleh badan usaha untuk mendapatkan produk atau layanan yang ditawarkan.
- d. *Company reputation* adalah baik tidaknya reputasi yang dimiliki oleh badan usaha dalam melayani masyarakat.
- e. *Company competence* adalah baik tidaknya kemampuan badan usaha dalam melayani masyarakat

Selanjutnya, Lovelock dkk (2010) juga mengemukakan pendapat yang mengatakan bahwa kepuasan merupakan sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang telah didapatkan sebelumnya. Menurutnya, kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumen. Kepuasan dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai. Kunci untuk menghasilkan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi.

Kemudian ahli lain yaitu Schnaars (2010) juga menyebutkan bahwa terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat, di antaranya hubungan antara pelanggan

dan instansi menjadi harmonis, serta memberikan dasar yang baik bagi pembeli (pemakaian) ulang. Sehingga konsumen atau pelanggan akan menjadi pelanggan tetap dan akan merekomendasikan kepada masyarakat lain yang di mana ini akan menguntungkan suatu penyedia layanan atau perusahaan.

3.2. Pelayanan Publik

Secara garis besar pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang di suatu pemerintahan atau perusahaan dengan berlandaskan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain dengan haknya. Pemberian pelayanan publik kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum sangat strategis karena akan menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya. Seperti yang diketahui bersama bahwa pemerintah merupakan suatu entitas yang memiliki fungsi dan tujuan memberikan layanan publik kepada kelompok masyarakat dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik non profit. Pelayanan publik didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban, dan tujuan dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa yang memiliki karakteristik sebagai barang publik.

Pelayanan terhadap masyarakat merupakan salah satu tuas yang harus dilaksanakan oleh pemerintah daerah maupun pemerintah pusat. Oleh karena itu, apabila kualitas layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan publik yang profesional, artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah). Dengan ciri sebagai berikut:

- a. Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran;
- b. Sederhana, mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan;
- c. Kejelasan dan kepastian (transparan), mengandung akan arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai :
 - Prosedur/tata cara pelayanan;

- Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif;
 - Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan;
 - Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya;
 - Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
- d. Keterbukaan, mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung-jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta;
- e. Efisiensi, mengandung arti:
- Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan;
 - Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
- a. Ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;
- b. Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani;
- c. Adaptif, cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

Masyarakat tentunya mengharapkan pelayanan yang baik. Pelayanan yang buruk akan menimbulkan citra negatif bagi pemerintah tersebut. Pelayanan yang diberikan oleh birokrasi pemerintah di Indoensia adalah hal yang bersifat umum dan telah banyak terjadi, yaitu lambat dan bertele-telenya penyelesaian administrasi suatu urusan. Bila ingin mendapatkan pelayanan yang optimal, masyarakat harus melakukan balas jasa (*feedback*) dengan membayar dalam jumlah tertentu, maka hal ini termasuk kategori penyuapan dan biasanya digariskan termasuk ke dalam perbuatan korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN)

Kesadaran akan hak-hak sipil yang terjadi di masyarakat tidak lepas dari pendidikan politik yang terjadi selama ini, yang cenderung pasrah dan menerima apa adanya terhadap layanan yang mereka dapatkan dari pelayanan aparatur pemerintah.

Kaitannya dengan sifat barang privat dan barang publik murni, maka pemerintah adalah satu-satunya pihak yang berkewajiban menyediakan barang publik murni, khususnya barang publik yang bernama *rules* atau aturan (kebijakan publik). Barang publik murni yang berupa aturan tersebut tidak pernah dan tidak boleh diserahkan penyediaannya kepada swasta. Karena bila hal itu dilakukan maka di dalam aturan tersebut akan melekat kepentingan-kepentingan swasta yang membuat aturan, sehingga aturan menjadi penuh dengan *vested interest* dan menjadi tidak adil (*unfair rule*). Karena itu peran pemerintah yang akan tetap melekat di sepanjang keberadaannya adalah sebagai penyedia barang publik murni yang bernama aturan.

Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah harus sangat memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dalam buku *Delivering Quality Services* karangan Zeithaml, Valarie A. (et.al), 1990, dibahas tentang bagaimana tanggapan dan harapan masyarakat pelanggan terhadap pelayanan yang mereka terima, baik berupa barang maupun jasa. Dalam hal ini memang yang menjadi tujuan pelayanan publik pada umumnya adalah bagaimana mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah.

Kemudian, untuk tujuan tersebut diperinci sebagai berikut:

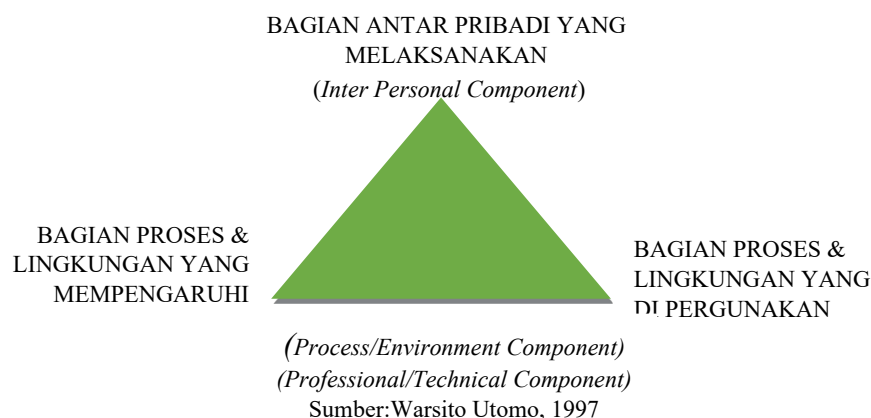
- a. Menentukan pelayanan publik yang disediakan, apa saja macamnya;
- b. Memperlakukan pengguna pelayanan, sebagai customers;
- c. Berusaha memuaskan pengguna pelayanan, sesuai dengan yang diinginkannya;
- d. Mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas;
- e. Menyediakan cara-cara, bila pengguna pelayanan tidak ada pilihan lain.

Berdasarkan persoalan yang mempertanyakan kepuasan masyarakat terhadap apa yang diberikan oleh pelayan dalam hal ini yaitu administrasi publik adalah pemerintah itu sendiri dengan apa yang mereka inginkan. Maksudnya yaitu sejauh mana publik berharap apa yang akhirnya diterima. Dengan demikian dilakukan penilaian tentang sama tidaknya antara harapan dengan kenyataan, apabila tidak sama maka pemerintah diharapkan dapat mengoreksi keadaan agar lebih teliti untuk peningkatan kualitas pelayanan publik. Selanjutnya dipertanyakan apakah terhadap kehendak masyarakat, seperti ketentuan biaya yang tepat, waktu yang diperhitungkan dan mutu yang dituntut masyarakat telah dapat terpenuhi. Jika tidak terpenuhi, pemerintah diharapkan mengoreksi keadaan, sedangkan

apabila terpenuhi dilanjutkan pada pertanyaan berikutnya, tentang berbagai informasi yang diterima masyarakat berkenaan dengan situasi dan kondisi, serta aturan yang melengkapinya. Penilaian terhadap kualitas pelayanan tidak dapat lepas dari kemampuan pegawai dalam pemberian pelayanan serta penyediaan fasilitas fisik.

Hal ini sesuai dengan teori “*the triangle of balance in service quality*” dari Morgan dan Murgatroyd, bahwa perlu dipertahankan keseimbangan dari ketiga komponen (*interpersonal component, procedures environment/process component, and technical/professional component*) guna menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Memang pada dasarnya ada 3 (tiga) ketentuan pokok dalam melihat tinggi rendahnya suatu kualitas pelayanan publik, yaitu sebagaimana dalam Gambar 3.1 tersebut menjelaskan bahwa dalam melihat tinggi rendahnya kualitas pelayanan publik perlu diperhatikan adanya keseimbangan antara:

- Bagian antar pribadi yang melaksanakan (*Inter Personal Component*);
- Bagian proses dan lingkungan yang mempengaruhi (*Process and Environment*);
- Bagian profesional dan teknik yang dipergunakan (*Professional and Technical*).



Gambar 3.2.1 Segitiga Keseimbangan dalam Kualitas Pelayanan
(*The Triangle of Balance in Service Quality*)

Model tersebut merupakan suatu segitiga sama sisi di mana puncaknya adalah *interpersonal component* dari suatu pelayanan, sedangkan pada sisi sebelah kiri dari segitiga tersebut didapati konteks fisik dan prosedur serta komponen proses. Pada sisi sebelah kanan didapatkan komponen teknik atau profesionalitas dalam menyampaikan pelayanan. Asumsi dari model ini adalah perlu dipertahankan keseimbangan antara ketiga komponen tersebut di dalam menyediakan suatu pelayanan yang baik.

Apabila terlalu menekankan pada proses atau prosedur, akan memberikan kesan pelayanan yang berbelit-belit. Apabila terlalu menekankan pada komponen interpersonal

akan menimbulkan impresi bahwa penyedia jasa pelayanan kurang memperhatikan profesional pelayanan, dan apabila terlalu menekankan pada aspek profesional dan teknis pelayanan akan memberikan kesan bahwa pelayanan dilakukan secara profesional namun tidak ada perhatian khusus secara individual.

Di dalam *Total Quality Service* (TQS) dapat didefinisikan sebagai sistem manajerial strategik dan integratif yang melibatkan semua manajer dan karyawan, serta menggunakan metode-metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses-proses organisasi, agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan (Ratminto, 2000: 54).

Dalam gambar tersebut, manajemen pelayanan yang baik hanya akan dapat diwujudkan bila penguatan posisi tawar pengguna jasa pelayanan mendapatkan prioritas utama. Dengan demikian, pengguna jasa diletakkan dipusat yang mendapatkan dukungan dari (a) sistem pelayanan pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat pengguna jasa, (b) kultur pelayanan dalam organisasi penyelenggara pelayanan, dan (c) sumber daya manusia yang berorientasi pada kepentingan pengguna jasa. Penguatan posisi yang dimaksud untuk menyeimbangkan hubungan antara penyelenggara pelayanan dan pengguna jasa pelayanan ini juga harus diimbangi dengan berfungsinya '*voice mechanism*' yang diperankan oleh media, LSM, organisasi profesi dan Ombudsman atau lembaga banding (Ratminto, 2005 : 53).

3.3. Kualitas Pelayanan Publik

Pemerintahan negara pada hakikatnya menyelenggarakan 2 jenis fungsi utama, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi pengaturan biasanya dikaitkan dengan hakikat negara modern sebagai suatu negara hukum, sedangkan fungsi pelayanan dikaitkan dengan hakikat negara sebagai suatu negara kesejahteraan. Kedua fungsi ini menyangkutkan semua segi kehidupan dan penghidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara, serta pelaksanaannya dipercayakan kepada aparaturnya tertentu yang secara fungsional bertanggungjawab atas bidang-bidang tertentu kedua fungsi tersebut.

Kualitas pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik, istilah kualitas pelayanan publik tentunya tidak dapat dipisahkan dari persepsi tentang kualitas pelayanan. Menurut Sampara (1999) dalam Hardiansyah (2011:35), mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada konsumen sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan dalam memberikan layanan sebagai pembakuan pelayanan yang baik. Sedangkan menurut

Ibrahim (2008:22) dalam Hardiansyah (2011:40), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan di mana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadi pemberian pelayanan publik. Menurut Goetsch dan Davis dalam Hardiyansyah (2011:36), menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, di mana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan

Adapun mengenai ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses;

- a. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan;
- b. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
- c. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer;
- d. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain;
- f. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Zeithaml (1990) mengemukakan dalam mendukung hal tersebut, ada 10 (sepuluh) dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut :

- a. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi;
- b. *Realiable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;
- c. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;
- d. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan;
- e. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi;
- f. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;

- g. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko;
- h. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan;
- i. *Communication*, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat;
- j. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri *public accountability*, di mana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Adalah sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan, merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik. Elemen kedua dalam analisis adalah kemudahan suatu pelayanan dikenali baik sebelum dalam proses atau setelah pelayanan itu diberikan.

Adapun dasar untuk menilai suatu kualitas pelayanan selalu berubah dan berbeda. Apa yang dianggap sebagai suatu pelayanan yang berkualitas saat ini tidak mustahil dianggap sebagai sesuatu yang tidak berkualitas pada saat yang lain. Maka kesepakatan terhadap kualitas sangat sulit untuk dicapai. Dalam hal ini yang dijadikan pertimbangan adalah kesulitan atau kemudahan konsumen dan produsen di dalam menilai kualitas pelayanan (lihat Tabel 3.3.1).

Tabel 3.3.1 Matrik Penilaian Pelayanan

Tingkat kesulitan produsen di dalam mengevaluasi kualitas	Tingkat kesulitan pengguna didalam mengevaluasi kualitas	
	Rendah	Tinggi
Rendah	<i>Mutual Knowledge</i>	Producer Knowledge
Tinggi	Consumer Knowledge	Mutual Ignorance

Sumber: Kieron Walsh, 1991 (dalam majalah *Public Administration*)

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka kualitas dapat diberi pengertian sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk (barang dan/atau jasa) yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan. Kualitas sering kali diartikan sebagai segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau sesuai dengan persyaratan atau kebutuhan.

Menurut Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan, dinyatakan bahwa hakekat pelayanan umum adalah:

- a. Meningkatkan mutu produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum;
- b. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara berdaya guna dan berhasil guna;
- c. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta dengan meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Oleh karena itu dalam pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut:

- a. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak;
- b. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas;
- c. Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan;
- d. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya.

Selain itu, Zeithaml, Valarie A., et.al (1990) mengatakan bahwa ada 4 (empat) jurang pemisah yang menjadi kendala dalam pelayanan publik, yaitu sebagai berikut :

- a. Tidak tahu apa yang sebenarnya diharapkan oleh masyarakat;
- b. Pemberian ukuran yang salah dalam pelayanan masyarakat;
- c. Keliru penampilan diri dalam pelayanan publik itu sendiri;
- d. Ketika membuat perjanjian terlalu berlebihan atau pengobralan.

Ada beberapa hal yang mempengaruhi pelayanan publik:

- 1) Kebijakan atau keputusan politik yang diambil oleh pemerintah.

Kebijakan yang diambil seringkali tidak memihak pada kepentingan masyarakat, dan cenderung merugikan rakyat, para pengambil kebijakan lebih mementingkan orang-orang yang terdekat serta golongan mereka. Seringkali kebijakan yang diambil tidak memberikan jaminan maupun kepentingan kepada rakyat. Tidak adanya undang-undang yang memberikan jaminan kepada rakyat yang dirugikan oleh

negara serta jaminan perlindungan rakyat melakukan pengaduan. Peraturan yang ada hanya mengatur kewajiban rakyat saja tanpa mencantumkan kewajiban negara serta sanksinya bagi mereka yang lalai melaksanakan tugasnya. Pada saat pemberi layanan lalai atau gagal saat menjalankan tugas rakyat tidak berdaya untuk melakukan protes.

2) Manajemen dari pelaksanaan pelayanan publik.

Selama ini pelaksanaan pelayanan publik lebih bersifat *state oriented* tidak *public oriented*. Di mana kepentingan negara lebih diprioritaskan, segala yang menyangkut negara akan mendapatkan porsi yang lebih daripada dibandingkan dengan kepentingan masyarakat. Sebagai contoh adalah pemerintah memberikan perhatian lebih terhadap pemerintahan daerah Aceh yang terancam memisahkan diri dari RI, dibandingkan dengan masalah-masalah keutuhan sosial masyarakat seperti konflik di Maluku, Poso, maupun tempat-tempat lain. Kewajiban warga negara lebih ditekankan dari pada kewajiban negara terhadap warganya. Warga negara diharuskan membayar pajak, bahkan dikenai denda jika terlambat untuk membayar, akan tetapi tidak mendapatkan jaminan yang memadai dari negara, misalnya tidak ada jaminan kesehatan, pendidikan ataupun jaminan lainnya. Manajemen pelayanan seringkali dirasakan lambat dan sangat birokratis. Hal tersebut dikarenakan aparaturnya tidak bisa mengambil keputusan sendiri tanpa adanya persetujuan dari atasan mereka.

3) Latar belakang kultur layanan.

Di sini kultur pelayanan yang berkembang masih feodal. Pemberi layanan masih menggunakan kultur peninggalan nenek moyang yang sebenarnya sudah tidak relevan lagi apabila diterapkan saat ini. Pada masa kerajaan dengan memberikan upeti, melayani dan melakukan apa saja yang menjadi kehendak raja serta para penjabatnya.

Beberapa peneliti pernah melakukan penelitian bahwa ada 7 (tujuh) hal yang harus dihindari oleh pemerintah dalam melakukan pelayanan publik, ketidaktahuan pemerintah akan hal ini menyebabkan timbulnya jurang pemisah antara masyarakat dengan pemerintahnya, yaitu:

- a. Apatis;
- b. Menolak berurusan;
- c. Bersikap dingin;
- d. Memandang rendah;
- e. Bekerja bagaikan robot;
- f. Terlalu ketat pada prosedur;

- g. Seringnya melempar urusan kepada pihak lain.

Sementara itu, peneliti lain pernah melakukan penelitian untuk mengetahui faktor buruknya kualitas pelayanan publik pada birokrasi pemerintah, yang lebih banyak disebabkan:

- a. Gaji rendah;
- b. Sikap mental aparat pemerintah;
- c. Kondisi ekonomi buruk pada umumnya.

Dalam menjalankan pelayanan publik agar efektif dan efisien serta adil harus disertai dengan peraturan yang tegas. Karena peraturan yang tegas dapat membuat seorang aparatur negara akan bersikap disiplin dan profesional. Salah satunya adalah dengan menindak tegas aparatur negara yang bersikap diskriminatif terhadap orang miskin dalam hal pelayanan. Salah satu contohnya dapat dikenakan sanksi untuk tidak dinaikkan pangkatnya dalam jangka beberapa waktu. Sehingga para aparatur tersebut akan berpikir ulang bilamana mereka melakukan tindakan yang salah tersebut.

Pemberian penghargaan (reward) juga harus diterapkan pada aparatur negara yang menjalankan tugasnya dengan baik. Salah satunya dengan memberikan bonus bagi aparatur yang menjalankan tugasnya dengan baik. Sebagai pedoman dalam melaksanakan setiap kegiatan yang meliputi pelayanan publik peraturan perundang-undangan seharusnya berpihak kepada rakyat sebagai konsumen dari pelayanan publik itu. Dalam membuat peraturan mengenai pelayan publik para legislator harus memahami akan kondisi masyarakat yang menginginkan sebuah pelayanan prima seperti halnya pelayanan yang dilakukan oleh perusahaan swasta. Sebelum membuat undang-undang legislator harus turun ke masyarakat agar mengetahui kondisi riil permasalahan pelayanan publik sehingga dengan demikian mereka akan tahu di mana letak masalahnya dan temuan tersebut dapat menjadi acuan bagi mereka dalam hal membuat undang-undang.

Menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada 5 dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi tersebut mencakup beberapa sub-dimensi sebagai berikut:

- a. *Tangibles* (kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi). Dimensi ini berkaitan dengan kemodernan peralatan yang digunakan, daya tarik fasilitas yang digunakan, kerapian petugas serta kelengkapan peralatan penunjang (pamlet atau *flow chart*).
- b. *Reliability* (kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya). Dimensi berkaitan dengan janji menyelesaikan sesuatu seperti

diinginkan, penanganan keluhan konsumen, kinerja pelayanan yang tepat, menyediakan pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan serta tuntutan pada kesalahan pencatatan.

- c. *Responsiveness* (kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen). Dimensi *responsiveness* mencakup antara lain: pemberitahuan petugas kepada konsumen tentang pelayanan yang diberikan, pemberian pelayanan dengan cepat, kesediaan petugas memberi bantuan kepada konsumen serta petugas tidak pernah merasa sibuk untuk melayani permintaan konsumen.
- d. *Assurance* (kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen). Dimensi *assurance* berkaitan dengan perilaku petugas yang tetap percaya diri pada konsumen, perasaan aman konsumen dan kemampuan (ilmu pengetahuan) petugas untuk menjawab pertanyaan konsumen.
- e. *Emphaty* (sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen). Dimensi *emphaty* memuat antara lain: pemberian perhatian individual kepada konsumen, ketepatan waktu pelayanan bagi semua konsumen, perusahaan memiliki petugas yang memberikan perhatian khusus pada konsumen, pelayanan yang melekat di hati konsumen dan petugas yang memahami kebutuhan spesifik dari pelanggannya.

Menurut Abidin (2002:193) secara umum, suatu kebijakan dianggap berkualitas dan mampu dilaksanakan bila mengandung beberapa elemen, yaitu:

- a. Tujuan yang ingin dicapai atau alasan yang dipakai untuk mengadakan kebijakan itu, di mana tujuan suatu kebijakan dianggap baik apabila tujuannya: 1) Rasional, yaitu tujuan dapat dipahami atau diterima oleh akal yang sehat. Hal ini terutama dilihat dari faktor-faktor pendukung yang tersedia, di mana suatu kebijakan yang tidak mempertimbangkan faktor pendukung tidak dapat dianggap kebijakan yang rasional. 2) Diinginkan (*desirable*), yaitu tujuan dari kebijakan menyangkut kepentingan orang banyak, sehingga mendapat dukungan dari banyak pihak.
- b. Asumsi yang dipakai dalam proses perumusan kebijakan itu realistis, asumsi tidak mengada-ada. Asumsi juga menentukan tingkat validitas suatu kebijakan.
- c. Informasi yang digunakan cukup lengkap dan benar, di mana suatu kebijakan menjadi tidak tepat jika didasarkan pada informasi yang tidak benar atau sudah kadaluarsa.

Gespersz (1997) menyebutkan adanya beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam peningkatan kualitas layanan adalah:

- a. Ketepatan waktu pelayanan.

- b. Akurasi pelayanan, yang berkaitan dengan reliabilitas.
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
- d. Tanggungjawab yang berkaitan dengan penerimaan pesanan, maupun penanganan keluhan.
- e. Kelengkapan menyangkut ketersediaan sarana pendukung.
- f. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan.
- g. Variabel model pelayanan berkaitan dengan motivasi.
- h. Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas/penanganan permintaan khusus.
- i. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang, kemudahan dan informasi.
- j. Atribut yaitu pendukung pelayanan lainnya seperti kebersihan lingkungan, AC, fasilitas ruang tunggu, fasilitas music atau TV dan lain-lain.

3.4. Kerangka Pemikiran Teoritis

Survei ini dilatar-belakangi oleh kenyataan bahwa masih belum optimalnya tingkat pelayanan yang diberikan kepada masyarakat selama ini, dan untuk mengotimalkan pelayanan tersebut maka perlu dilakukan survei pengukuran indeks kepuasan masyarakat. Oleh karena itu survei ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang mencakup Kepuasan Masyarakat atas: Layanan Pendidikan, Layanan Kesehatan Puskesmas, Layanan Kesehatan RSUD, Layanan PTSP, Layanan Pengelolaan Persampahan, Layanan PDAM, Layanan Kependudukan dan Catatan Sipil, Layanan Pemerintah Kecamatan, Layanan Pemerintah Desa/Desa/Kelurahan. Disamping itu survei ini untuk mengetahui kelemahan/kekuatan dari unit penyelenggara pelayanan publik, untuk mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan, sebagai bahan penetapan kebijakan dalam perbaikan pelayanan, dan mengajak masyarakat untuk berpartisipasi dalam memperbaiki pelayanan pemerintah. Adapun kerangka alur berpikir yang diajukan dalam survei ini adalah:



Gambar 3.4.1 Diagram alur

Survei ini bertitik tolak pada kondisi di mana diduga kualitas pelayanan/kinerja di 9 unit layanan sudah seperti yang diharapkan oleh para pengguna jasa layanan. Hal ini dilihat dari tingkat kepuasan masyarakat pada 9 indikator sesuai dengan Kep.MENPAN No.14 Tahun 2017. Kesembilan indikator tersebut digunakan untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat.

BAB IV METODOLOGI SURVEI

4.1. Analisis Kebutuhan

Sebelum memulai pekerjaan maka diperlukan persiapan-persiapan serta penyiapan bahan dan peralatan baik untuk pelaksanaan di lapangan maupun pengolahan data antara lain:

- Melakukan koordinasi antar tim survei dengan OPD Pemerintah Kabupaten Luwu dan Masyarakat.
- Persiapan *basecamp* sekaligus kantor lokal di Kabupaten Luwu.
- Penyusunan program kerja dan strategi pencapaiannya.
- Pengumpulan data sekunder dan mempelajari semua data terkait.
- Pembekalan personil survei.
- Mobilisasi personil dan peralatan.
- Orientasi lapangan.
- Penggandaan kuesioner.
- Pengambilan data melalui wawancara lapangan.

4.2. Unit Pelayanan

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan terhadap tujuh unit penyelenggara pelayanan di Kabupaten Luwu yaitu :

- Layanan Pendidikan
- Layanan Kesehatan Puskesmas
- Layanan Kesehatan RSUD
- Layanan Perizinan (PTSP)
- Layanan Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil)
- Layanan PDAM
- Layanan Pemerintah Kecamatan
- Layanan Pemerintah Desa/Desa/Kelurahan
- Layanan Pengelolaan persampahan.

4.3. Unsur Pelayanan

Adapun unsur pelayanan yang digunakan dalam survei ini mengacu pada Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun

2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yaitu :

1. Unsur Kesesuaian Persyaratan dengan jenis pelayanan
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
3. Waktu Penyelesaian
4. Kewajaran Biaya/tarif
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan
9. Kualitas sarana dan prasarana

4.4. Instrumen Survei

Dalam pelaksanaan SKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner tersebut sesuai dengan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

4.5. Bentuk Kuesioner

Penyusunan Kuesioner dibagi ke dalam tiga bagian utama yaitu:

a. Bagian I

Bagian pertama memuat identitas responden meliputi alamat, jenis kelamin, usia, Pendidikan, pekerjaan, dan rata-rata pengeluaran responden yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

b. Bagian II

Bagian kedua memuat tentang persepsi responden terhadap sembilan unsur pertanyaan yang tercantum dalam Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

c. Bagian III

Bagian terakhir adalah tanggapan responden terkait saran dan masukan terhadap unit penyelenggara pelayanan.

4.6. Bentuk Jawaban Kuesioner

Bentuk jawaban pada bagian pertama kuesioner yang memuat profil responden adalah pilihan ganda yang terkait dengan kategori unsur pertanyaan. Sedangkan bentuk jawaban pada bagian kedua dalam kuesioner adalah pilihan ganda yang diukur menggunakan skala likert berdasarkan unsur pertanyaan. Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori **tidak baik** diberi nilai persepsi **1**, **kurang baik** diberi nilai persepsi **2**, **baik** diberi nilai persepsi **3**, **sangat baik** diberi nilai persepsi **4**. Misalnya yang diukur adalah unsur kemudahan prosedur:

- Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
- Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit belit tetapi masih perlu diefektifkan
- Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

4.7. Penetapan Responden Dan Teknik Pengambilan Sampel

4.7.1. Jumlah Responden

Berdasarkan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yaitu penentuan jumlah responden menggunakan formula *Krejcie and Morgan* pada masing-masing unit pelayanan dengan formula sebagai berikut :

$$s = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2 \cdot (N - 1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

Di mana :

s = Jumlah Sampel

λ^2 = nilai *chi - square*; dengan $dk = 1$ dan $\alpha = 5\%$

N = Populasi

$P = Q = 0.5$

d = tingkat kesalahan = 7%

4.7.2. Unit Pelayanan dan Jumlah Responden

Menurut BPS (2022) Jumlah penduduk di Kabupaten Luwu adalah 405.508 jiwa orang. Penentuan jumlah responden didasar pada formula *Krejcie and Morgan* dengan populasi ditentukan berdasarkan jumlah penduduk yang memiliki peluang yang sama untuk merasakan pelayanan publik. Berikut estimasi populasi yang diberikan layanan pemerintah:

Tabel 4.7.2.1. Estimasi Populasi Masing-masing layanan

No	Layanan	Daerah	Estimasi Populasi
1	Pendidikan	Data BPS = 601 sekolah negeri dan swasta (TK,SD,SMP) yang berada di bawah Kemdikbudristekdikti RI	59.139 Murid
2	Kesehatan RSU	22 Kecamatan	367.454 Orang
3	Kesehatan Puskesmas	22 Kecamatan	367.454 Orang
4	Kantor Kecamatan	22 Kecamatan	367.454 Orang
5	Kantor Desa/Kelurahan	227 Desa/Kelurahan	367.454 Orang
6	Pengelolaan Persampahan	22 Kecamatan berdasar data rumah tangga BPS 2021	79.801 rumah tangga
7	PDAM	Data BPS 2021 = 11 Kecamatan (Larompong, Larompong Selatan, Kamanre, Lamasi, Bajo, Bupon, Walenrang, Suli, Bua, Ponrang, Belopa) 15.107 rumah	227.269 Orang
8	Perizinan/PTSP	22 Kecamatan	367.454 Orang
9	Kependudukan & Catatan Sipil	22 Kecamatan	367.454 Orang

Berikut nama-nama Unit Pelayanan Instansi Pemerintah Kabupaten Luwu yang langsung melayani masyarakat yang akan disurvei IKM-nya dan jumlah responden setiap Unit Pelayanan:

Tabel 4.7.2.2. Jumlah Ukuran Sampel Masing-masing Layanan

No.	Unit Layanan	Estimasi Populasi	Asumsi	Jumlah Sampel	Teknik Sampling
1	Pendidikan	59.139	$\lambda^2 = 3.841$; $d = 7\%$	195 digenapkan ke 196	Multistage Sampling
2	Kesehatan RSUD	367.454	$\lambda^2 = 3.841$; $d = 7\%$	196	Accidental Sampling
3	Kesehatan Puskesmas	367.454	$\lambda^2 = 3.841$; $d = 7\%$	196	Accidental Sampling
4	Kantor Kecamatan	367.454	$\lambda^2 = 3.841$; $d = 7\%$	196	Multistage Sampling

5	Kantor Desa/Kelurahan	367.454	$\lambda^2 = 3.841$; $d = 7\%$	196	Multistage Sampling
6	Pengelolaan Persampahan	79.801	$\lambda^2 = 3.841$; $d = 7\%$	196	Multistage Sampling
7	PDAM	227.269	$\lambda^2 = 3.841$; $d = 7\%$	196	Multistage Sampling
8	Perizinan	367.454	$\lambda^2 = 3.841$; $d = 7\%$	196	Accidental Sampling
9	Dukcapil	367.454	$\lambda^2 = 3.841$; $d = 7\%$	196	Accidental Sampling
TOTAL RESPONDEN				1.764	

4.8. Lokasi Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat dilakukan di:

- Lokasi masing-masing unit pelayanan/OPD (seperti unit pelayanan KK/KTP, IMB, SIUP, pendidikan, kesehatan dan sebagainya);
- Di lingkungan perumahan untuk penerima layanan tertentu (seperti: air bersih, pendidikan dan sebagainya) pada saat responden di rumah.

4.9. Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan dua cara sebagai berikut:

- Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan.
- Dilakukan oleh tim surveyor melalui wawancara langsung, guna mengurangi subyektifitas hasil penyusunan indeks, dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait.

Survei ini menggunakan Teknik pengumpulan data sebagaimana dijelaskan pada poin b di atas, yakni teknik wawancara menggunakan kuesioner.

4.10. Pengolahan Data

Penilaian IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah unsur}}{\text{Jumlah bobot}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit pelayanan} \times 25$$

Tabel 4.10.1. Kategori Kinerja Unit Layanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU LAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,0000 - 2,599	25,00 - 64,99	D	Tidak baik
2	2,6000 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,000	88,31 - 100,0	A	Sangat baik

4.11. Jadwal Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan selama 60 hari yaitu pada 22 September-21 November 2022.

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT LAYANAN PUBLIK

5.1.1. LAYANAN PENDIDIKAN

Layanan Pendidikan merupakan salah satu layanan publik yang terdapat di Kabupaten Luwu. Melalui Survei Kepuasan Masyarakat ini, pemerintah dapat melihat tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan dibagi ke dalam tiga bagian utama yaitu profil responden, pengukuran indeks kepuasan berdasarkan 9 unsur, serta saran dan masukan masyarakat.

5.1.1.1. Profil Responden

5.1.1.1.1. Jenis Kelamin

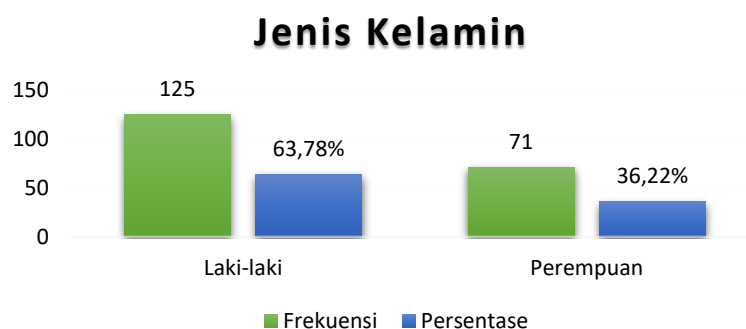
Profil responden yang pertama adalah jenis kelamin. Tabel 5.1.1.1.1 menunjukkan frekuensi jenis kelamin responden yaitu frekuensi jenis kelamin laki-laki berjumlah 125 orang (63,78%) dan frekuensi jenis kelamin perempuan berjumlah 71 orang (36,22%) dari total responden.

Tabel 5.1.1.1.1 Frekuensi Jenis Kelamin Pada Layanan Pendidikan

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-Laki	125	63,78
Perempuan	71	36,22
Total	196	100

Sumber: Data survei diolah 2022

Selain itu, penyebaran data jenis kelamin juga dapat dilihat pada Gambar 5.1.1.1.1. Hal ini menunjukkan bahwa jenis kelamin perempuan lebih banyak dari jenis kelamin laki-laki dalam survei ini.



Gambar 5.1.1.1.1 Grafik jenis kelamin pada Layanan Pendidikan

5.1.1.1.2. Usia Responden

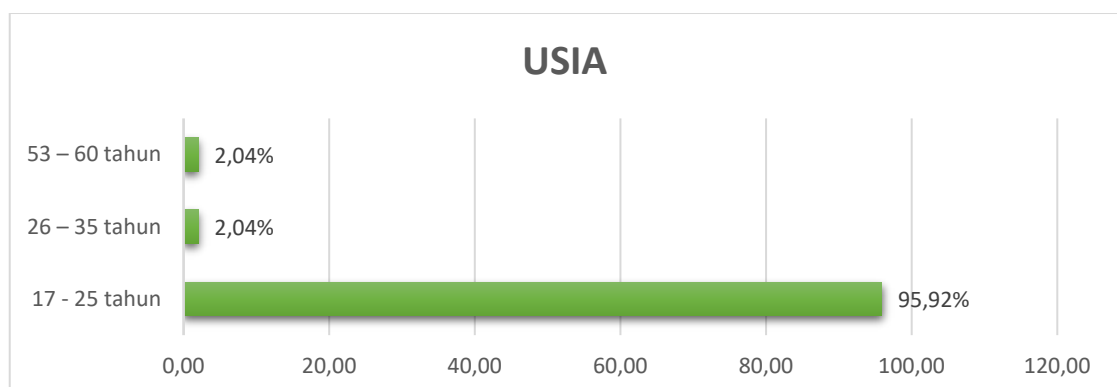
Profil responden yang kedua adalah usia. Tabel 5.1.1.1.2 menunjukkan frekuensi usia responden yang terdiri dari tiga kelompok usia yaitu kelompok usia 17-25 tahun dengan frekuensi sebanyak 188 orang (95,92%), kelompok usia 26-35 tahun dengan frekuensi sebanyak 4 orang (2,04%), dan kelompok usia 53-60 tahun dengan frekuensi sebanyak 4 orang (2,04%).

Tabel 5.1.1.1.2 Frekuensi Usia Pada Layanan Pendidikan

Usia	Frekuensi	Persentase
7-25	188	95,92
26-35	4	2,04
53-60	4	2,04
Total	196	100

Sumber: Data survei diolah 2022

Selain itu, penyebaran data kelompok usia responden juga dapat dilihat pada Gambar 5.1.1.1.2. Pada grafik tersebut menunjukkan bahwa responden dengan kelompok usia 7-25 tahun lebih banyak dari kelompok usia lainnya dalam survei ini.



Gambar 5.1.1.1.2 Grafik usia pada Layanan Pendidikan

5.1.1.1.3. Pekerjaan

Profil responden yang ketiga adalah Pekerjaan. Tabel 5.1.1.1.3 menunjukkan frekuensi pekerjaan responden yang terdiri dari tiga kelompok pekerjaan yaitu pekerjaan responden sebagai petani sebanyak 4 orang (2,04%), pelajar/mahasiswa sebanyak 188 orang (95,92%), dan kelompok pekerjaan lainnya sebanyak 4 orang (2,04%).

Tabel 5.1.1.1.3 Frekuensi Pekerjaan pada Layanan Pendidikan

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
Petani	4	2,04
Pelajar/Mahasiswa	188	95,92
Lainnya	4	2,04
Total	196	100

Sumber: Data survei diolah 2022

Selain itu, penyebaran data kelompok pekerjaan responden juga dapat dilihat pada Gambar 5.1.1.1.3. Pada grafik tersebut menunjukkan bahwa responden dengan kelompok pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa lebih banyak dari kelompok pekerjaan lainnya dalam survei ini.



Gambar 5.1.1.1.3 Grafik Pekerjaan pada Layanan Pendidikan

5.1.1.1.4. Rata-rata Pengeluaran/Bulan

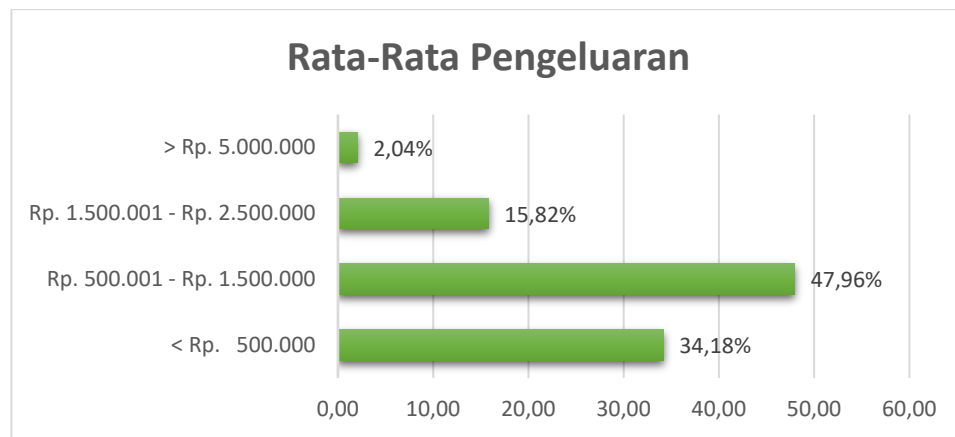
Profil responden yang keempat adalah rata-rata pengeluaran perbulan. Tabel 5.1.1.1.4 menunjukkan frekuensi rata-rata pengeluaran perbulan responden yang terdiri dari empat kelompok yaitu kelompok rata-rata pengeluaran kurang atau sama dengan Rp. 500.000/bln sebanyak 67 orang (34,18%), kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp.500.001-Rp. 1.500.000 sebanyak 94 orang (47,96%), kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp. 1.500.001-Rp. 2.500.000 sebanyak 31 orang (15,82%), dan kelompok rata-rata pengeluaran di atas Rp. 5.000.000 sebanyak 4 orang (2,04%).

Tabel 5.1.1.1.4 Frekuensi rata-rata pengeluaran Pada Layanan Pendidikan

Pengeluaran	Frekuensi	Persentase
< Rp. 500.000	67	34,18
Rp. 500.001 - Rp. 1.500.000	94	47,96
Rp. 1.500.001 - Rp. 2.500.000	31	15,82
> Rp. 5.000.000	4	2,04
Total	196	100

Sumber: Data survei diolah 2022

Selain itu, penyebaran data kelompok rata-rata pengeluaran perbulan responden juga dapat dilihat pada Gambar 5.1.1.1.4. Pada grafik tersebut menunjukkan bahwa responden dengan kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp. 500.001- Rp.1.500.000 lebih banyak dari kelompok rata-rata pengeluaran perbulan lainnya dalam survei ini.



Gambar 5.1.1.1.4 Grafik rata-rata pengeluaran pada Layanan Pendidikan

5.1.1.1.5. Pendidikan Terakhir

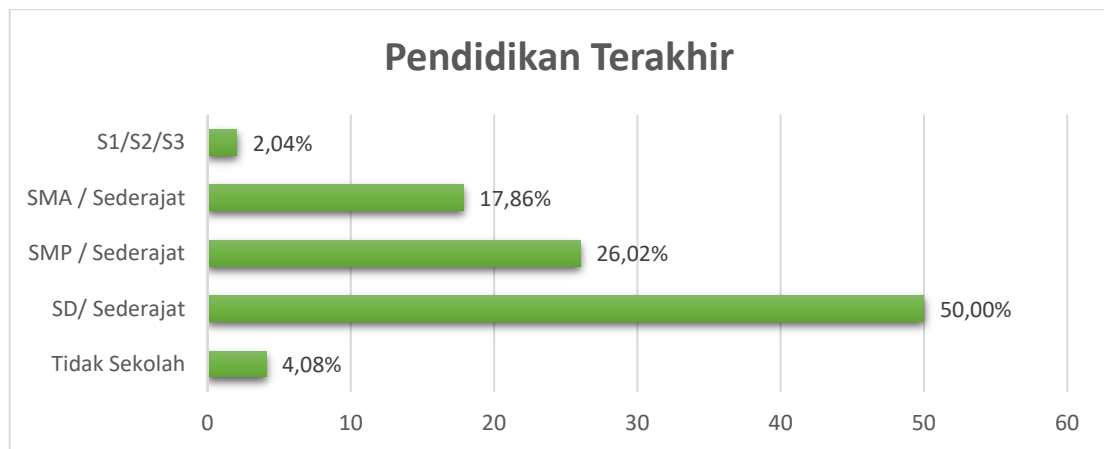
Profil responden yang kelima adalah pendidikan terakhir. Tabel 5.1.1.1.5 menunjukkan frekuensi tingkat pendidikan responden yang terdiri dari lima kelompok yaitu kelompok responden dengan tingkat pendidikan tidak sekolah sebanyak 8 orang (4,08%), tingkat SD/Sederajat sebanyak 98 orang (50,00%), kelompok responden dengan tingkat pendidikan SMP/Sederajat sebanyak 51 orang (26,02%), kelompok responden dengan tingkat pendidikan SMA/Sederajat sebanyak 35 orang (17,86%), dan kelompok responden dengan tingkat pendidikan S1/S2/S3 sebanyak 4 orang (2,04%).

Tabel 5.1.1.1.5 Frekuensi pendidikan terakhir pada Layanan Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	Persentase
Tidak Sekolah	8	4,08
SD/ Sederajat	98	50,00
SMP / Sederajat	51	26,02
SMA / Sederajat	35	17,86
S1/S2/S3	4	2,04
Total	196	100

Sumber : Data survei diolah 2022

Selain itu, penyebaran data kelompok tingkat pendidikan responden juga dapat dilihat pada Gambar 5.1.1.1.5. Pada grafik tersebut menunjukkan bahwa responden dengan kelompok tingkat pendidikan SD/Sederajat lebih banyak dari kelompok tingkat pendidikan lainnya dalam survei ini.



Gambar 5.1.1.1.5 Grafik pendidikan terakhir pada Layanan Pendidikan

5.1.1.2. Indeks Kepuasan Masyarakat

5.1.1.2.1. Kesesuaian Persyaratan dengan jenis Pelayanan

Unsur pertama dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kesesuaian persyaratan administrasi yang ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan pendidikan dengan jenis pelayanan yang disediakan. Tabel 5.1.1.2.1 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden terdapat 20 responden yang memberikan persepsi **Sangat Sesuai** (10,20%) dengan nilai persepsi 80; 176 responden yang memberikan persepsi **Sesuai** (89,80%) dengan nilai persepsi 528; dan tidak ada responden yang memberikan persepsi **Kurang Sesuai** dan **Tidak Sesuai**. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif terkait unsur kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan.

Tabel 5.1.1.2.1. IKM Kesesuaian Persyaratan Pada Layanan Pendidikan

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Sesuai = 1	0	0	0,00
Kurang Sesuai = 2	0	0	0,00
Sesuai = 3	176	528	89,80
Sangat Sesuai = 4	20	80	10,20
Total	196	608	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	3,10		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0,34		
Nilai IKM (f = d x 25)	77,55		
Mutu Pelayanan (g)	B		
Kinerja (h)	Baik		

Sumber : Data survei diolah 2022

Tabel 5.1.1.2.1 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu nilai rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,10 dan nilai rata-rata tertimbang (SKM) sebesar 0,34 yang merupakan nilai tertimbang pada unsur kesesuaian unsur pelayanan dengan jenis pelayanan yang akan digunakan untuk mengukur IKM Unit pelayanan pendidikan secara keseluruhan. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 77,55. Hal ini menunjukkan bahwa unsur kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan memperoleh Mutu Pelayanan **B** atau kinerja **BAIK**. Gambar 5.1.1.2.1 juga menunjukkan frekuensi dan persentase responden yang memberikan persepsi terhadap unsur kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan. Grafik menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan persepsi **Sesuai** terhadap kesesuaian Persyaratan dengan jenis pelayanan.



Gambar 5.1.1.2.1. Grafik kesesuaian Persyaratan Pada Layanan Pendidikan

5.1.1.2.2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

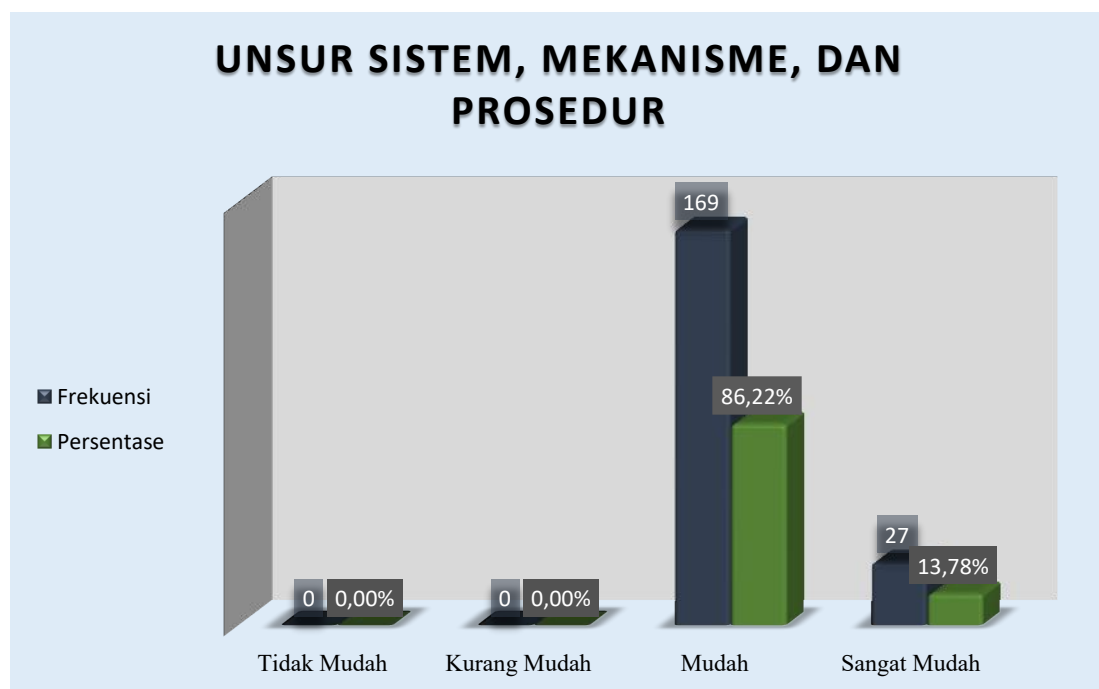
Unsur kedua dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kemudahan prosedur yang ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan pendidikan dalam mengurus administrasi jenis pelayanan. Tabel 5.1.1.2.2 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden terdapat 27 responden yang memberikan persepsi **Sangat Mudah** (13,78%) dengan nilai persepsi 108; 169 responden yang memberikan persepsi **Mudah** (86,22%) dengan nilai persepsi 507; dan tidak ada responden yang memberikan persepsi **Kurang Mudah** dan **Tidak Mudah**. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif terkait unsur kemudahan prosedur.

Tabel 5.1.1.2.2. IKM Sistem, Mekanisme, dan Prosedur pada Layanan Pendidikan

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Mudah = 1	0	0	0,00
Kurang Mudah = 2	0	0	0,00
Mudah = 3	169	507	86,22
Sangat Mudah = 4	27	108	13,78
Total	196	615	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	3,14		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0,35		
Nilai IKM (f = d x 25)	78,44		
Mutu Pelayanan (g)	B		
Kriteria (h)	Baik		

Sumber : Data survei diolah 2022

Tabel 5.1.1.2.2 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,14 dan nilai rata-rata tertimbang (SKM) sebesar 0,35 yang merupakan nilai tertimbang pada unsur sistem, mekanisme, dan Prosedur yang akan digunakan untuk mengukur IKM Unit pelayanan Pendidikan secara keseluruhan. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 78,44. Hal ini menunjukkan bahwa unsur kemudahan prosedur memperoleh Mutu Pelayanan **B** atau kinerja **BAIK**. Gambar 5.1.1.2.2 juga menunjukkan frekuensi dan persentase responden yang memberikan persepsi terhadap unsur kemudahan prosedur pelayanan. Grafik menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan persepsi **Mudah** terhadap kemudahan prosedur.



Gambar 5.1.1.2.2. Grafik Sistem, Mekanisme, dan Prosedur pada Layanan Pendidikan

5.1.1.2.3. Unsur Kecepatan Waktu Penyelesaian

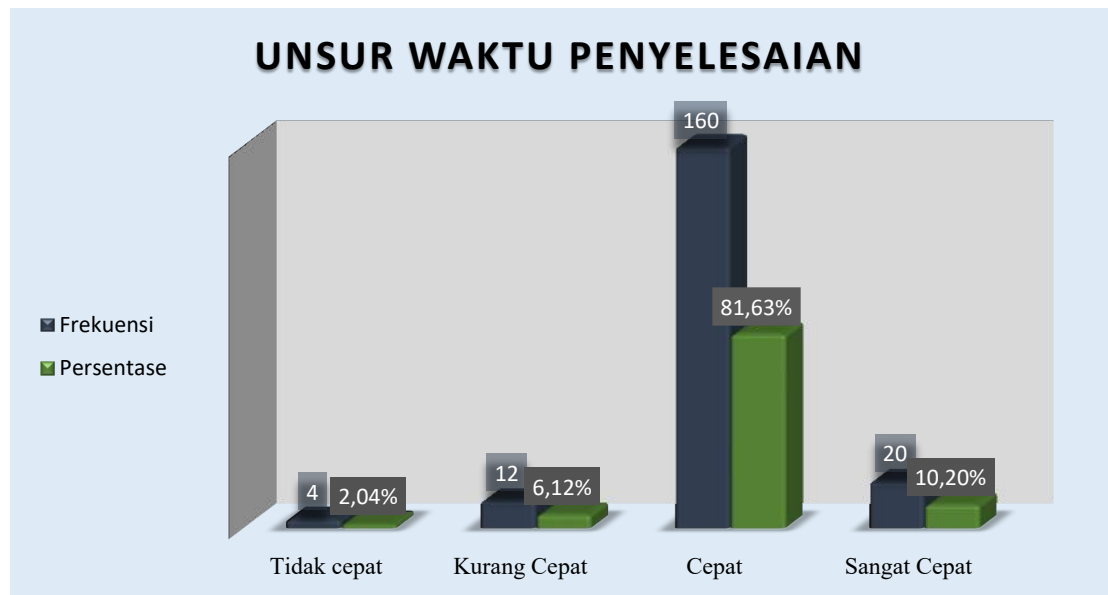
Unsur ketiga dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kecepatan waktu penyelesaian layanan yang dilakukan oleh penyelenggara layanan pendidikan. Tabel 5.1.1.2.3 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden terdapat 20 responden yang memberikan persepsi **Sangat Cepat** (10,20%) dengan nilai persepsi 80; 160 responden yang memberikan persepsi **Cepat** (81,63%) dengan nilai persepsi 480; 12 responden memberikan persepsi **Kurang Cepat** (6,12%) dengan nilai persepsi 24; dan 4 responden yang memberikan persepsi **Tidak Cepat** (2,04%) dengan nilai persepsi 4. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif terkait unsur kecepatan waktu penyelesaian.

Tabel 5.1.1.2.3. IKM Waktu Penyelesaian pada Layanan Pendidikan

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Cepat = 1	4	4	2,04
Kurang Cepat = 2	12	24	6,12
Cepat = 3	160	480	81,63
Sangat Cepat = 4	20	80	10,20
Total	196	588	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	3,00		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0,33		
Nilai IKM (f = d x 25)	75,00		
Mutu Pelayanan (g)	C		
Kriteria (h)	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah 2022

Tabel 5.1.1.2.3 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,00 dan nilai rata-rata tertimbang (SKM) sebesar 0,33 yang merupakan nilai tertimbang pada unsur kecepatan waktu penyelesaian yang akan digunakan untuk mengukur IKM Unit pelayanan Pendidikan secara keseluruhan. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 75,00. Hal ini menunjukkan bahwa unsur kecepatan waktu penyelesaian memperoleh Mutu Pelayanan **C** atau kinerja **KURANG BAIK**. Gambar 5.1.1.2.3 juga menunjukkan frekuensi dan persentase responden yang memberikan persepsi terhadap unsur kecepatan waktu penyelesaian layanan. Grafik menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan persepsi **Cepat** terhadap waktu penyelesaian dalam pelayanan.



Gambar 5.1.1.2.3. Grafik Waktu Penyelesaian pada Layanan Pendidikan

5.1.1.2.4. Unsur Kewajaran Biaya/Tarif

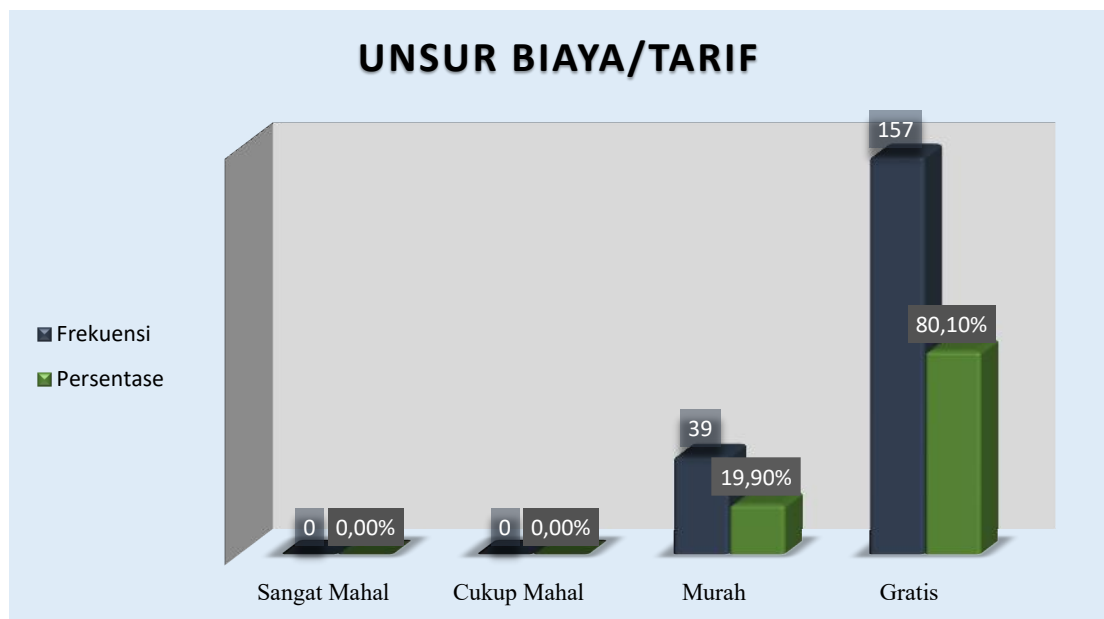
Unsur keempat dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara layanan pendidikan. Tabel 5.1.1.2.4 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden terdapat 157 responden yang memberikan persepsi **Gratis** (80,10%) dengan nilai persepsi 628; 39 responden yang memberikan persepsi **Murah** (19,90%) dengan nilai persepsi 117; dan tidak ada responden yang memberikan persepsi **Cukup Mahal** dan **Sangat Mahal**. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif terkait unsur kewajaran Biaya/tarif dalam pelayanan.

Tabel 5.1.1.2.4. IKM Kewajaran Biaya/tarif pada Layanan Pendidikan

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Sangat Mahal = 1	0	0	0,00
Cukup Mahal = 2	0	0	0,00
Murah = 3	39	117	19,90
Gratis = 4	157	628	80,10
Total	196	745	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	3,00		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0,33		
Nilai IKM (f = d x 25)	91,03		
Mutu Pelayanan (g)	A		
Kriteria (h)	Sangat Baik		

Sumber : Data survei diolah 2022

Tabel 5.1.1.2.4 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,00 dan nilai rata-rata tertimbang (SKM) sebesar 0,33 yang merupakan nilai tertimbang pada unsur Kewajaran biaya/tarif yang akan digunakan untuk mengukur IKM Unit pelayanan Pendidikan secara keseluruhan. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 91,03. Hal ini menunjukkan bahwa unsur kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan memperoleh Mutu Pelayanan A atau kinerja **SANGAT BAIK**. Gambar 5.1.1.2.4 juga menunjukkan frekuensi dan persentase responden yang memberikan persepsi terhadap unsur kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. Grafik menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan persepsi **Gratis** terhadap unsur kewajaran Biaya/tarif.



Gambar 5.1.1.2.4. Grafik Biaya/Tarif Pada Layanan Pendidikan

5.1.1.2.5. Produk Spesifikasi Jenis Layanan

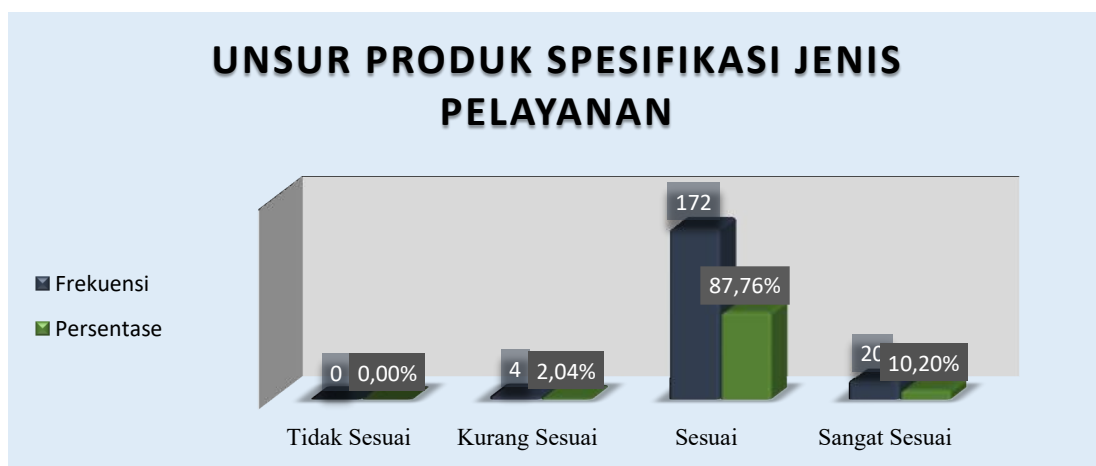
Unsur kelima dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan atas layanan pendidikan. Tabel 5.1.1.2.5 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden terdapat 20 responden yang memberikan persepsi **Sangat Sesuai** (10,20%) dengan nilai persepsi 80; 172 responden yang memberikan persepsi **Sesuai** (87,76%) dengan nilai persepsi adalah 516; 4 responden yang memberikan persepsi **Kurang Sesuai** (2,04%) dengan nilai persepsi adalah 8; dan tidak ada responden yang memberikan persepsi **Tidak Sesuai**. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif terkait unsur produk spesifikasi jenis pelayanan.

Tabel 5.1.1.2.5 IKM Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Pada Layanan Pendidikan

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Sesuai = 1	0	0	0,00
Kurang Sesuai = 2	4	8	2,04
Sesuai = 3	172	516	87,76
Sangat Sesuai = 4	20	80	10,20
Total	196	604	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	3,08		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0,34		
Nilai IKM (f = d x 25)	77,04		
Mutu Pelayanan (g)	B		
Kriteria (h)	Baik		

Sumber : Data survei diolah 2022

Tabel 5.1.1.2.5 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,08 dengan hasil bobot sebesar 0,34. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 77,04. Hal ini menunjukkan bahwa unsur produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh Mutu Pelayanan **B** atau kinerja **BAIK**. Gambar 5.1.1.2.5 juga menunjukkan frekuensi dan persentase responden yang memberikan persepsi terhadap unsur kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. Grafik menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan persepsi **Sesuai** terhadap unsur produk spesifikasi jenis pelayanan.



Gambar 5.1.1.2.5 Grafik Produk Spesifikasi jenis pelayanan pada Layanan Pendidikan

5.1.1.2.6. Kompetensi Pelaksana

Unsur keenam dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kompetensi pelaksana atas layanan pendidikan. Tabel 5.1.1.2.6 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden terdapat 20 responden yang memberikan persepsi **Sangat Kompeten** (10,20%) dengan nilai persepsi 80; 172 responden yang memberikan persepsi **Kompeten** (87,76%)

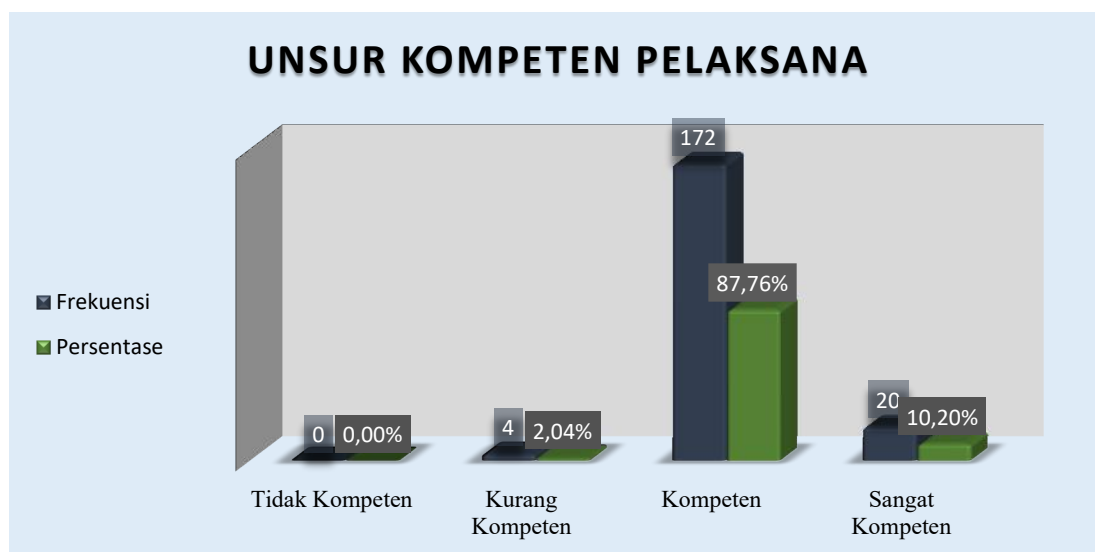
dengan nilai persepsi 516; 4 responden yang memberikan persepsi **Kurang Kompeten** (2,04%) dengan nilai persepsi adalah 8 dan tidak ada responden yang memberikan persepsi **Tidak Kompeten**. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif terkait unsur kompetensi pelaksana.

Tabel 5.1.1.2.6 IKM Kompetensi Pelaksana Pada Layanan Pendidikan

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Kompeten = 1	0	0	0,00
Kurang Kompeten = 2	4	8	2,04
Kompeten = 3	172	516	87,76
Sangat Kompeten = 4	20	80	10,20
Total	196	604	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	3,08		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0,34		
Nilai IKM (f = d x 25)	77,04		
Mutu Pelayanan (g)	B		
Kriteria (h)	Baik		

Sumber : Data survei diolah 2022

Tabel 5.1.1.2.6 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,08 dengan hasil bobot sebesar 0,34. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 77,04. Hal ini menunjukkan bahwa unsur kompetensi pelaksana memperoleh Mutu Pelayanan **B** atau kinerja **BAIK**. Gambar 5.1.1.2.6 juga menunjukkan frekuensi dan persentase responden yang memberikan persepsi terhadap unsur kompetensi pelaksana. Grafik menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan persepsi **Kompeten** terhadap kompetensi atau kemampuan pelaksana.



Gambar 5.1.1.2.6 Grafik Kompetensi Pelaksana Pada Layanan Pendidikan

5.1.1.2.7. Perilaku Pelaksana

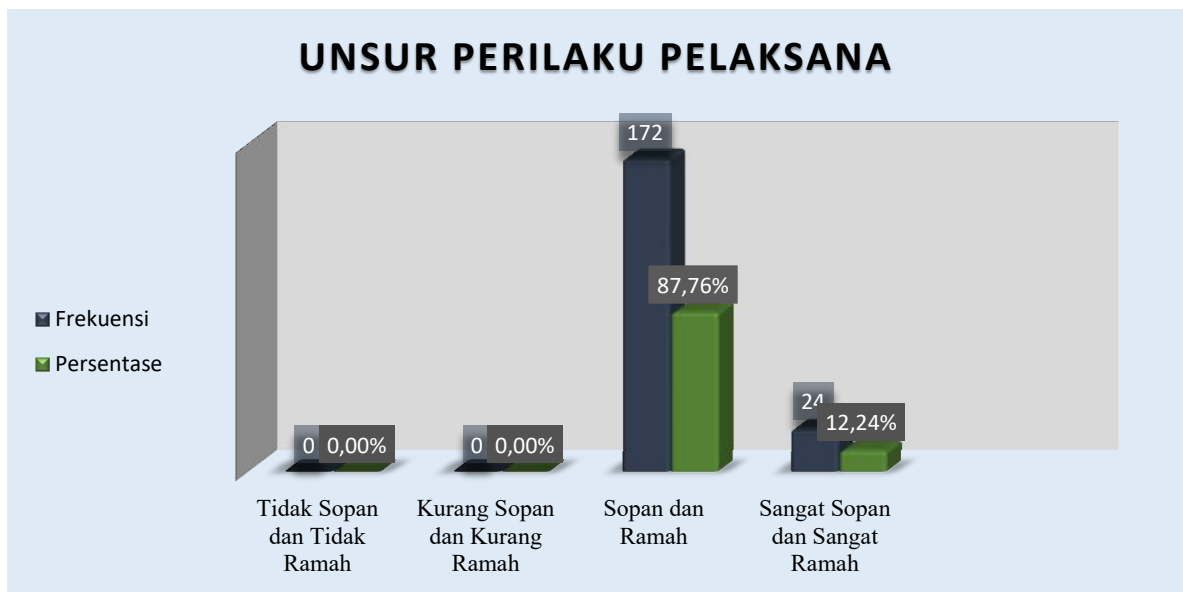
Unsur ketujuh dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap perilaku pelaksana dalam pelayanan Pendidikan terkait kesopanan dan keramahan. Tabel 5.1.1.2.7 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden terdapat 24 responden yang memberikan persepsi **Sangat Sopan dan Sangat Ramah** (12,24%) dengan nilai persepsi 96; 172 responden yang memberikan persepsi **Sopan dan Ramah** (87,76%) dengan nilai persepsi adalah 516; dan tidak ada responden yang memberikan persepsi **Kurang Sopan dan Kurang Ramah** serta persepsi **Tidak Sopan dan Tidak Ramah**. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif tentang unsur perilaku pelaksana dalam pelayanan Pendidikan terkait kesopanan dan keramahan.

Tabel 5.1.1.2.7 IKM Perilaku pelaksana pada Layanan Pendidikan

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Sopan dan Tidak Ramah = 1	0	0	0,00
Kurang Sopan dan Kurang Ramah = 2	0	0	0,00
Sopan dan Ramah = 3	172	516	87,76
Sangat Sopan dan Sangat Ramah = 4	24	96	12,24
Total	196	612	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	3,08		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0,34		
Nilai IKM (f = d x 25)	78,06		
Mutu Pelayanan (g)	B		
Kriteria (h)	Baik		

Sumber : Data survei diolah 2022

Tabel 5.1.1.2.7 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,08 dengan hasil bobot sebesar 0,34. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 78,06. Hal ini menunjukkan bahwa unsur perilaku pelaksana dalam pelayanan Pendidikan terkait kesopanan dan keramahan memperoleh Mutu Pelayanan **B** atau kinerja **BAIK**. Gambar 5.1.1.2.7 juga menunjukkan frekuensi dan persentase responden yang memberikan persepsi terhadap unsur perilaku pelaksana dalam pelayanan Pendidikan terkait kesopanan dan keramahan. Grafik menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan persepsi **Sopan dan Ramah** terhadap perilaku pelaksana.



Gambar 5.1.1.2.7 Grafik Perilaku Pelaksana Pada Layanan Pendidikan

5.1.1.2.8. Kualitas Sarana dan Prasarana

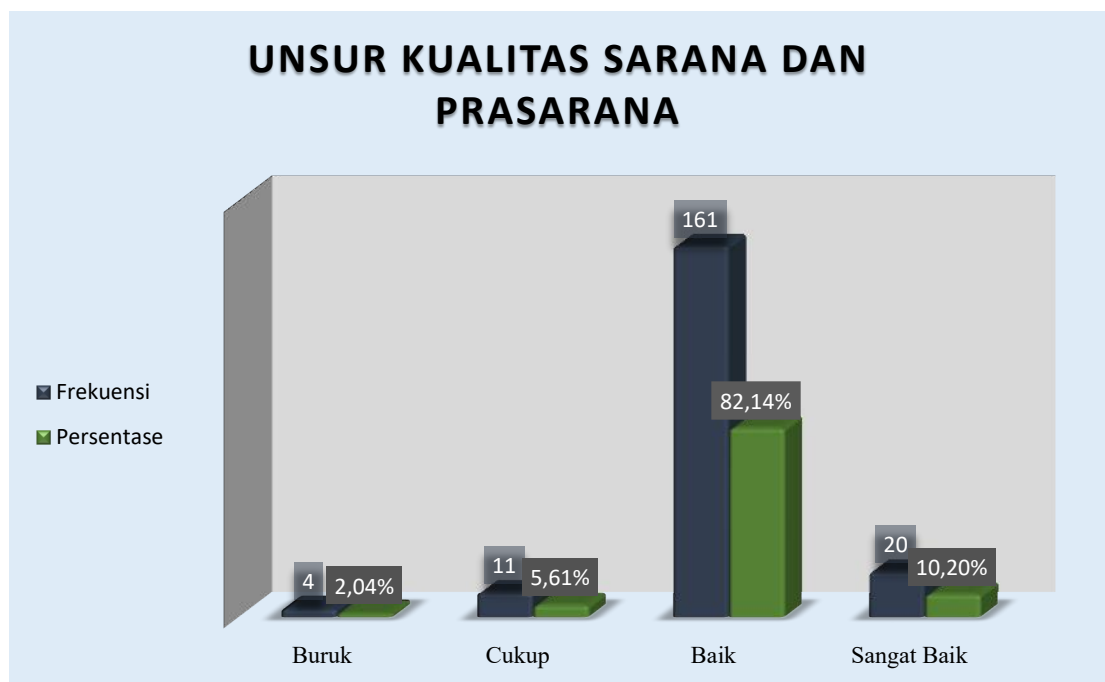
Unsur kedelapan dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kualitas sarana dan prasarana atas layanan pendidikan. Tabel 5.5.1.2.8 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden terdapat 20 responden yang memberikan persepsi **Sangat Baik** (10,20%) dengan nilai persepsi 80; 161 responden yang memberikan persepsi **Baik** (82,14%) dengan nilai persepsi adalah 483; 11 responden yang memberikan persepsi **Cukup** (5,61%) dengan nilai persepsi adalah 22; dan 4 responden yang memberikan persepsi **Buruk** (2,04%) dengan nilai persepsi adalah 4. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif tentang unsur kualitas sarana dan prasarana dalam pelayanan Pendidikan.

Tabel 5.1.1.2.8 IKM Kualitas Sarana dan Prasarana pada Layanan Pendidikan

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Buruk = 1	4	4	2,04
Cukup = 2	11	22	5,61
Baik = 3	161	483	82,14
Sangat Baik = 4	20	80	10,20
Total	196	589	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	3,12		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0,34		
Nilai IKM (f = d x 25)	75,13		
Mutu Pelayanan (g)	C		
Kriteria (h)	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah 2022

Tabel 5.1.1.2.8 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,12 dengan hasil bobot sebesar 0,34. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 75,13. Hal ini menunjukkan bahwa unsur kualitas sarana dan prasarana atas layanan pendidikan memperoleh Mutu Pelayanan **C** atau kinerja **KURANG BAIK**. Gambar 5.1.1.2.8 juga menunjukkan frekuensi dan persentase responden yang memberikan persepsi terhadap unsur kualitas sarana dan prasarana atas layanan pendidikan. Grafik menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan persepsi **Baik** terhadap unsur kualitas sarana dan prasarana.



Gambar 5.1.1.2.8 Grafik Sarana dan Prasarana

5.1.1.2.9. Penanganan, Pengaduan, Saran, dan Masukan

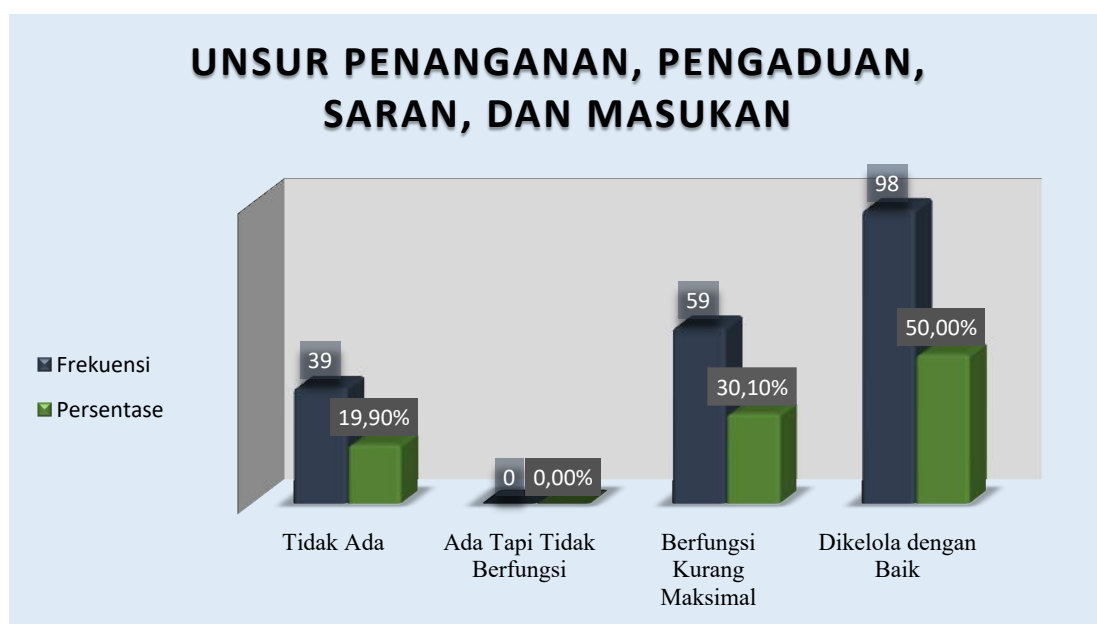
Unsur terakhir dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap penanganan pengaduan, saran, dan masukan atas layanan pendidikan. Tabel 5.1.1.2.9 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden terdapat 98 responden yang memberikan persepsi **Dikelola dengan baik** (50,00%) dengan nilai persepsi 392; 59 responden yang memberikan persepsi **Berfungsi kurang maksimal** (30,10%) dengan nilai persepsi adalah 177, tidak ada responden yang memberikan persepsi **Ada tetapi tidak berfungsi**; dan 39 responden yang memberikan persepsi **Tidak ada** (19,90%) dengan nilai persepsi adalah 22. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif tentang unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan akan tetapi beberapa responden juga memberikan tanggapan negatif terkait penanganan pengaduan, saran, dan masukan.

Tabel 5.1.1.2.9 IKM Penanganan Pengaduan pada Layanan Pendidikan

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Ada = 1	39	39	19,90
Ada Tapi Tidak Berfungsi = 2	0	0	0,00
Berfungsi Kurang Maksimal = 3	59	177	30,10
Dikelola dengan Baik = 4	98	392	50,00
Total	196	608	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	3,10		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0,34		
Nilai IKM (f = d x 25)	77,55		
Mutu Pelayanan (g)	B		
Kriteria (h)	Baik		

Sumber : Data survei diolah 2022

Tabel 5.1.1.2.9 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,10 dengan hasil bobot sebesar 0,34. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 77,55. Hal ini menunjukkan bahwa unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan atas layanan pendidikan memperoleh Mutu Pelayanan **B** atau kinerja **BAIK**. Gambar 5.1.1.2.9 juga menunjukkan frekuensi dan persentase responden yang memberikan persepsi terhadap unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan atas layanan pendidikan. Grafik menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan persepsi **Dikelola dengan baik** terhadap penanganan pengaduan, saran, dan masukan.



Gambar 5.1.1.2.9 Grafik Penanganan Pengaduan pada Layanan Pendidikan

5.1.1.3. Rekapitulasi IKM Layanan Pendidikan

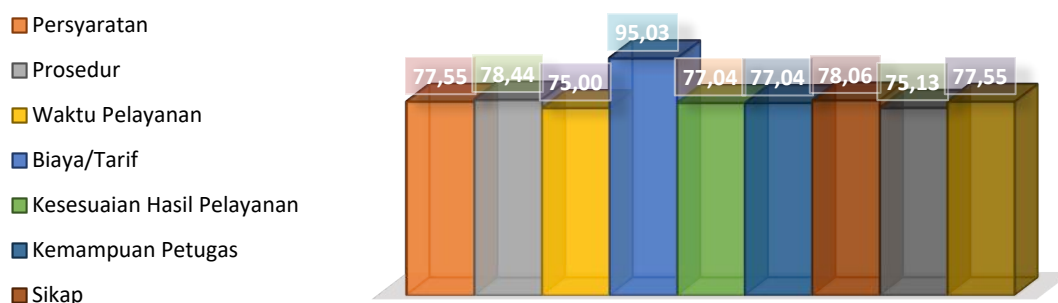
Survei kepuasan Masyarakat atas layanan Pendidikan di Kabupaten Luwu diukur dengan Sembilan unsur yang dapat dilihat pada Tabel 5.1.1.3.

Tabel 5.1.1.3 Rekapitulasi IKM Pendidikan

Unsur	Bobot Unsur	Konversi Nilai	Mutu Pelayanan	Kriteria
Persyaratan	0,34	77,55	B	Baik
Prosedur	0,35	78,44	B	Baik
Waktu Pelayanan	0,33	75,00	C	Kurang Baik
Biaya	0,42	95,03	A	Sangat Baik
Kesesuaian hasil pelayanan	0,34	77,04	B	Baik
Kemampuan petugas	0,34	77,04	B	Baik
Sikap	0,34	78,06	B	Baik
Sarana dan prasarana	0,33	75,13	C	Kurang Baik
Pengaduan	0,34	77,55	B	Baik
IKM Layanan Pendidikan	3,13	78,19	B	Baik

Sumber : Data survei diolah 2022

Hasil menunjukkan bahwa unsur merupakan unsur **Biaya** (Kewajaran Biaya/Tarif) berkriteria **Sangat Baik** dengan nilai IKM paling tinggi dalam layanan Pendidikan. Sedangkan **Persyaratan** (Kesesuaian Persyaratan), **Prosedur** (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur), **Kesesuaian Hasil Pelayanan** (Spesifikasi Produk), **Kemampuan Petugas** (Kompetensi Pelaksana), **Sikap** (Perilaku Pelaksana), dan **Pengaduan** merupakan unsur kriteria **Baik** dengan nilai IKM tinggi dalam layanan Pendidikan, sedangkan **Waktu Pelayanan** dan **Sarana dan Prasarana**, merupakan unsur kriteria **Kurang Baik** dengan nilai IKM rendah dalam layanan Pendidikan. Secara keseluruhan, Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada Layanan Pendidikan adalah sebesar **3,13**. Jika dikonversi ke dalam nilai interpretasi, maka menghasilkan nilai sebesar **78,19** dengan penilaian **B** atau **BAIK**. Gambar 5.1.1.3 juga menunjukkan nilai IKM masing-masing unsur layanan.



Gambar 5.1.1.3 Grafik IKM Layanan Pendidikan

5.1.2. LAYANAN KESEHATAN PUSKESMAS

Layanan Kesehatan Puskesmas merupakan salah satu layanan publik yang terdapat di Kabupaten Luwu. Melalui Survei Kepuasan Masyarakat ini, pemerintah dapat melihat tingkat kepuasan yang dirasakan oleh Masyarakat. Survei kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan dibagi ke dalam tiga bagian utama yaitu profil responden, pengukuran indeks kepuasan berdasarkan 9 unsur, serta saran dan masukan dari Masyarakat.

5.1.2.1. Profil Responden

5.1.2.1.1. Jenis Kelamin

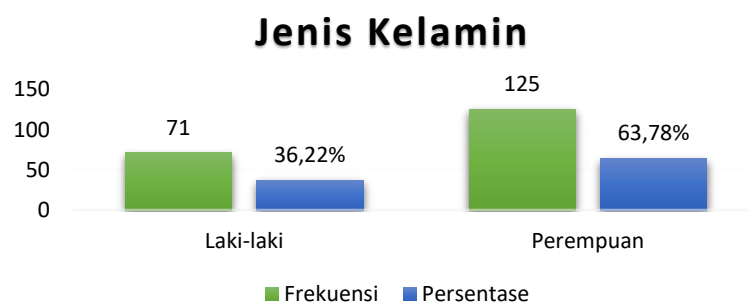
Profil responden yang pertama adalah jenis kelamin. Tabel 5.1.2.1.1 menunjukkan frekuensi jenis kelamin responden yaitu frekuensi jenis kelamin perempuan berjumlah 71 orang (36,22%) dan frekuensi jenis kelamin laki-laki yaitu 125 orang atau (63,78%) dari total responden.

Tabel 5.1.2.1.1 Frekuensi Jenis Kelamin Pada Layanan Kesehatan Puskesmas

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Pria	71	36,22
Wanita	125	63,78
Total	196	100

Sumber : Data survei diolah 2022

Selain itu, penyebaran data jenis kelamin juga dapat dilihat pada Gambar 5.1.2.1.1. Hal ini menunjukkan bahwa jenis kelamin perempuan lebih banyak dari jenis kelamin laki-laki dalam survei ini.



Gambar 5.1.2.1.1 Grafik jenis kelamin pada Layanan Kesehatan Puskesmas

5.1.2.1.2. Usia Responden

Profil responden yang kedua adalah usia. Tabel 5.1.2.1.2 menunjukkan frekuensi usia responden yang terdiri dari enam kelompok usia yaitu kelompok usia 17-25 tahun dengan frekuensi sebanyak 20 orang (10,20%), kelompok usia 26-35 tahun dengan frekuensi sebanyak 59 orang (30,10%), kelompok usia 36-43 tahun dengan frekuensi

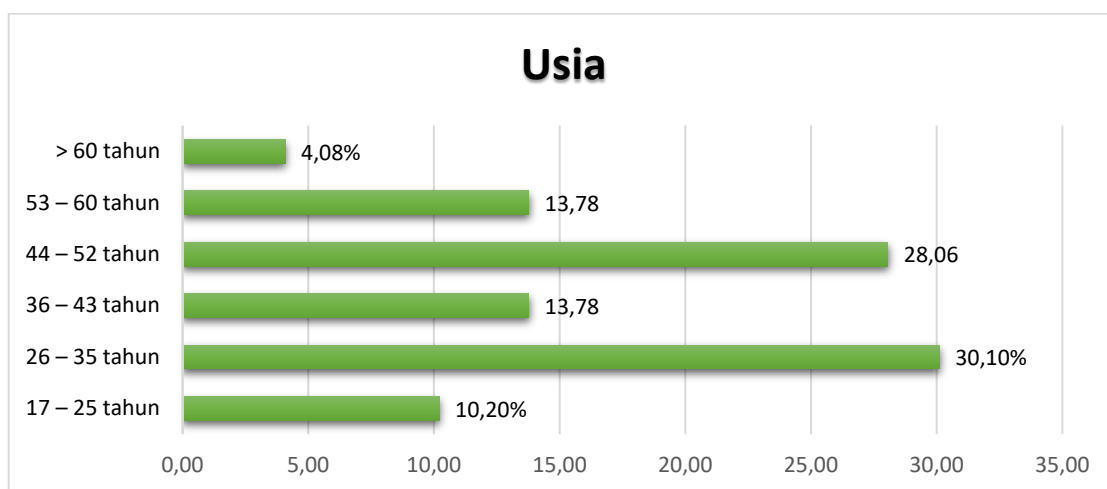
sebanyak 27 orang (13,78%), kelompok usia 44-52 tahun dengan frekuensi sebanyak 55 orang (28,06%), kelompok usia 53- 60 tahun dengan frekuensi sebanyak 27 orang (13,78%), dan kelompok usia di atas 60 tahun dengan frekuensi sebanyak 8 orang atau 4,08%.

Tabel 5.1.2.1.2 Frekuensi Usia pada Layanan Kesehatan Puskesmas

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
17 – 25 tahun	20	10,20
26 – 35 tahun	59	30,10
36 – 43 tahun	27	13,78
44 – 52 tahun	55	28,06
53 – 60 tahun	27	13,78
> 60 tahun	8	4,08
Total	196	100

Sumber : Data survei diolah 2022

Selain itu, penyebaran data kelompok usia responden juga dapat dilihat pada Gambar Pada grafik tersebut menunjukkan bahwa responden dengan kelompok usia 26-35 tahun lebih banyak dari kelompok usia lainnya dalam survei ini.



Gambar 5.1.2.1.2 Grafik Usia pada Layanan Kesehatan Puskesmas

5.1.2.1.3. Pekerjaan

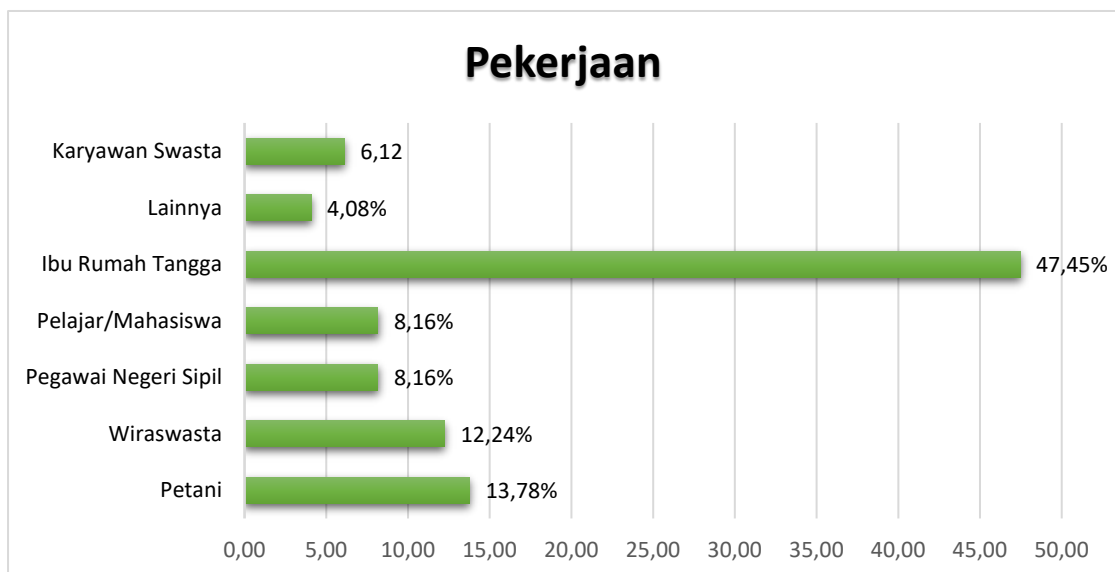
Profil responden yang ketiga adalah Pekerjaan. Tabel 5.1.2.1.3 menunjukkan frekuensi pekerjaan responden yang terdiri dari tujuh kelompok pekerjaan yaitu pekerjaan responden sebagai petani sebanyak 27 orang (13,78%), pekerjaan responden sebagai wiraswasta sebanyak 24 orang (12,24%), pekerjaan responden sebagai PNS sebanyak 16 orang (8,16%), pekerjaan responden sebagai pelajar/mahasiswa sebanyak 16 orang (8,16%), pekerjaan responden sebagai IRT sebanyak 93 orang (47,45%), kelompok pekerjaan lainnya sebanyak 8 orang (4,08%), dan kelompok pekerjaan karyawan swasta sebanyak 12 orang atau 6,12%.

Tabel 5.1.2.1.3 Frekuensi Pekerjaan pada Layanan Kesehatan Puskesmas

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
Petani	27	13,78
Wiraswasta	24	12,24
Pegawai Negeri Sipil	16	8,16
Pelajar/Mahasiswa	16	8,16
Ibu Rumah Tangga	93	47,45
Lainnya	8	4,08
Karyawan Swasta	12	6,12
Total	196	100

Sumber : Data survei diolah 2022

Selain itu, penyebaran data kelompok pekerjaan responden juga dapat dilihat pada Gambar 5.1.2.1.3. Pada grafik tersebut menunjukkan responden dengan kelompok pekerjaan sebagai Ibu Rumah Tangga lebih banyak dari kelompok pekerjaan lainnya.



Gambar 5.1.2.1.3 Grafik Pekerjaan pada Layanan Kesehatan Puskesmas

5.1.2.1.4. Rata-Rata Pengeluaran

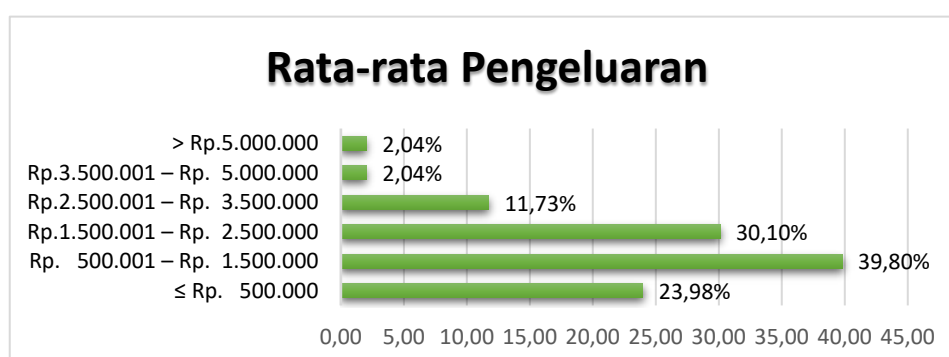
Profil responden yang keempat adalah rata-rata pengeluaran perbulan. Tabel 5.1.2.1.4 menunjukkan frekuensi rata-rata pengeluaran perbulan responden yang terdiri dari enam kelompok yaitu kelompok rata-rata pengeluaran kurang dari Rp.500.000/bln sebanyak 47 orang (23,98%), kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp.500.001-Rp.1.500.000 sebanyak 78 orang (39,80%), kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp.1.500.001-Rp.2.500.000 sebanyak 59 orang (23,98%), kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp.2.500.001-Rp.3.500.000 sebanyak 4 orang (2,04%), dan kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp.3.500.001-Rp.5.000.000 sebanyak 4 orang (2,04%), dan kelompok rata-rata pengeluaran perbulan >Rp.5.000.000 sebanyak 4 orang atau 2,04%.

Tabel 5.1.2.1.4 Frekuensi Rata-rata Pengeluaran pada Layanan Kesehatan Puskesmas

Rata- rata pengeluaran per bulan	Frekuensi	Persentase (%)
≤ Rp. 500.000	47	23,98
Rp. 500.001 – Rp. 1.500.000	78	39,80
Rp.1.500.001 – Rp. 2.500.000	59	23,98
Rp.2.500.001 – Rp. 3.500.000	4	2,04
Rp.3.500.001 – Rp. 5.000.000	4	2,04
> Rp.5.000.000	4	2,04
Total	196	100

Sumber : Data survei diolah 2022

Selain itu, penyebaran data kelompok rata-rata pengeluaran perbulan responden juga dapat dilihat pada Gambar 5.1.2.1.4. Pada grafik tersebut menunjukkan bahwa responden dengan kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp. 500.001 - Rp. 1.500.000 lebih banyak dari kelompok rata-rata pengeluaran perbulan lainnya dalam survei ini.


Gambar 5.1.2.1.4 Grafik Rata-rata Pengeluaran pada Layanan Kesehatan Puskesmas

5.1.2.1.5. Pendidikan Terakhir

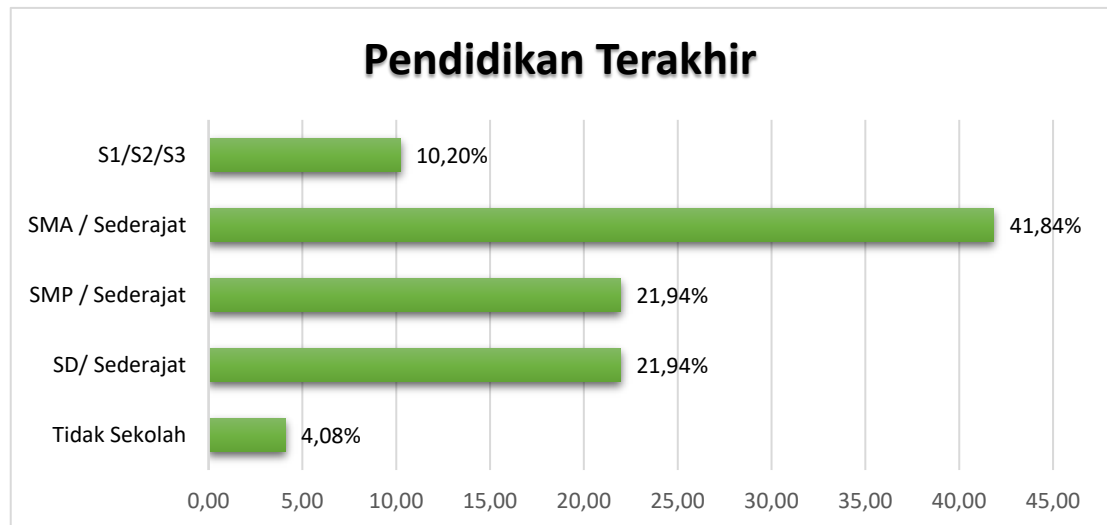
Profil responden yang kelima adalah Pendidikan terakhir. Tabel 5.1.2.1.5 menunjukkan frekuensi tingkat pendidikan responden yang terdiri dari lima kelompok yaitu kelompok tidak sekolah sebanyak 8 orang (4,08%), kelompok responden dengan tingkat pendidikan SD/Sederajat sebanyak 43 orang (21,94%), kelompok responden dengan tingkat pendidikan SMP/Sederajat sebanyak 43 orang (21,94%), kelompok responden dengan tingkat pendidikan SMA/Sederajat sebanyak 82 orang (41,84%), dan kelompok responden dengan tingkat pendidikan S1/S2/S3 sebanyak 20 orang 10,20%).

Tabel 5.1.2.1.5 Frekuensi Pendidikan Terakhir pada Layanan Kesehatan Puskesmas

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Sekolah	8	4,08
SD / Sederajat	43	21,94
SMP / Sederajat	43	21,94
SMA / Sederajat	82	41,84
S1/S2/S3	20	10,20
Total	196	100

Sumber : Data survei diolah 2022

Selain itu, penyebaran data kelompok tingkat pendidikan responden juga dapat dilihat pada Gambar 5.1.2.1.5. Pada grafik tersebut menunjukkan bahwa responden dengan kelompok tingkat pendidikan SMA/Sederajat lebih banyak dari kelompok tingkat pendidikan lainnya dalam survei ini.



Gambar 5.1.2.1.5 Grafik Pendidikan Terakhir pada Layanan Kesehatan Puskesmas

5.1.2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat

5.1.2.2.1. Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis Pelayanan

Unsur pertama dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kesesuaian persyaratan administrasi yang ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan Kesehatan Puskesmas dengan jenis pelayanan yang disediakan. Tabel 5.1.2.2.1 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden terdapat 16 responden (8,16%) menyatakan antara persyaratan dengan jenis pelayanan pada puskesmas sudah **Sangat Sesuai** dengan nilai persepsi 64; 176 responden (89,90%) memberikan persepsi **Sesuai** dengan nilai persepsi 528; namun terdapat 4 responden (2,04%) yang memberikan persepsi **Kurang Sesuai** dengan nilai persepsi 8; dan tidak ada responden yang memberikan persepsi **Tidak Sesuai**. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif terkait unsur kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan.

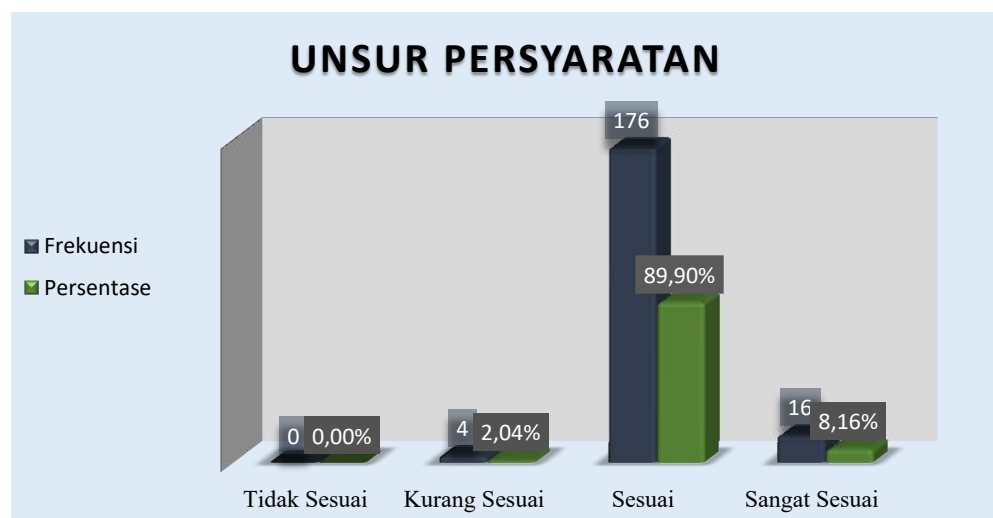
Tabel 5.1.2.2.1 IKM Kesesuaian Persyaratan dengan jenis Layanan Kesehatan Puskesmas

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Sesuai = 1	0	0	0,00
Kurang Sesuai = 2	4	8	2,04
Sesuai = 3	176	528	89,80
Sangat Sesuai = 4	16	64	8,16
Total	196	600	100

Nilai Rata-rata (NRR)	3,06
Persepsi ($d = c/b$)	
NRR x Bobot ($e = d \times 1/9$)	0,34
Nilai IKM ($f = d \times 25$)	76,53
Mutu Pelayanan (g)	C
Kriteria (h)	Kurang Baik

Sumber : Data survei diolah 2022

Tabel 5.1.2.2.1 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,06 dengan hasil bobot sebesar 0,34. Sedangkan nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 76,53. Hal ini menunjukkan bahwa unsur kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan memperoleh Mutu Pelayanan **C** atau **KURANG BAIK**. Hal ini terjadi karena minoritas responden yang memberikan tanggapan sangat positif terkait unsur kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan. Gambar 5.1.2.2.1 ini juga menunjukkan frekuensi dan persentase responden yang memberikan persepsi terhadap unsur kesesuaian Persyaratan dengan jenis pelayanan Kesehatan. Grafik menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan persepsi **Sesuai** terhadap kesesuaian Persyaratan dengan jenis pelayanan.



Gambar 5.1.2.2.1 Grafik Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan Kesehatan Puskesmas

5.1.2.2.2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Unsur kedua dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kemudahan prosedur yang ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan Kesehatan dalam mengurus administrasi jenis pelayanan. Tabel 5.1.2.2.2 menunjukkan bahwa terdapat dua kategori jawaban responden. Dari total 196 responden terdapat 4 responden yang memberikan persepsi **Sangat Mudah** (2,04%) dengan nilai persepsi 16; 192 responden yang memberikan persepsi **Mudah** (97,96%) dengan nilai persepsi 576; dan tidak ada responden yang memberikan persepsi **Kurang Mudah** dan **Tidak Mudah**. Hal

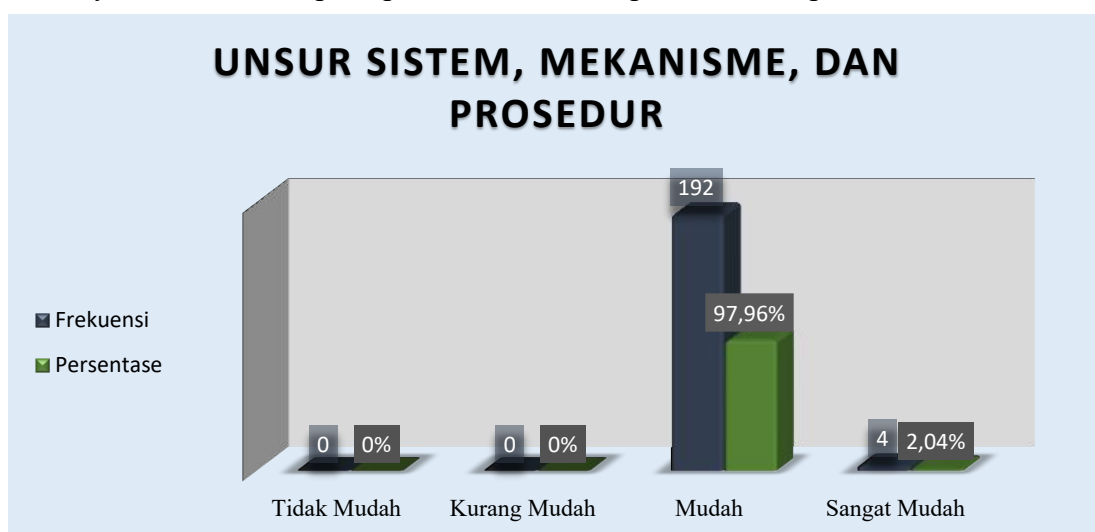
ini menunjukkan bahwa meskipun responden lebih banyak memberikan tanggapan positif terkait unsur kemudahan prosedur namun secara umum nilai kalitas pelayanan kurang baik.

Tabel 5.1.2.2.2 IKM Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan Kesehatan Puskesmas

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Mudah = 1	0	0	0,00
Kurang Mudah = 2	0	0	0,00
Mudah = 3	192	576	97,96
Sangat Mudah = 4	4	16	2,04
Total	196	592	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	3,02		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0,33		
Nilai IKM (f = d x 25)	75,51		
Mutu Pelayanan (g)	C		
Kriteria (h)	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah 2022

Tabel 5.1.2.2.2 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,02 dengan hasil bobot sebesar 0,33. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 75,51. Hal ini menunjukkan bahwa unsur kemudahan prosedur memperoleh Mutu Pelayanan **C** atau kinerja **KURANG BAIK**. Hal ini disebabkan karena 97,96% responden memberikan respon positif dan hanya 2,04% responden yang memberikan respon sangat positif. Gambar 5.1.2.2.2 juga menunjukkan frekuensi dan persentase responden yang memberikan persepsi terhadap unsur kemudahan prosedur pelayanan. Grafik menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan persepsi **Mudah** terhadap kemudahan prosedur.



Gambar 5.1.2.2.2 IKM Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan Kesehatan Puskesmas

5.1.2.2.3. Waktu Penyelesaian

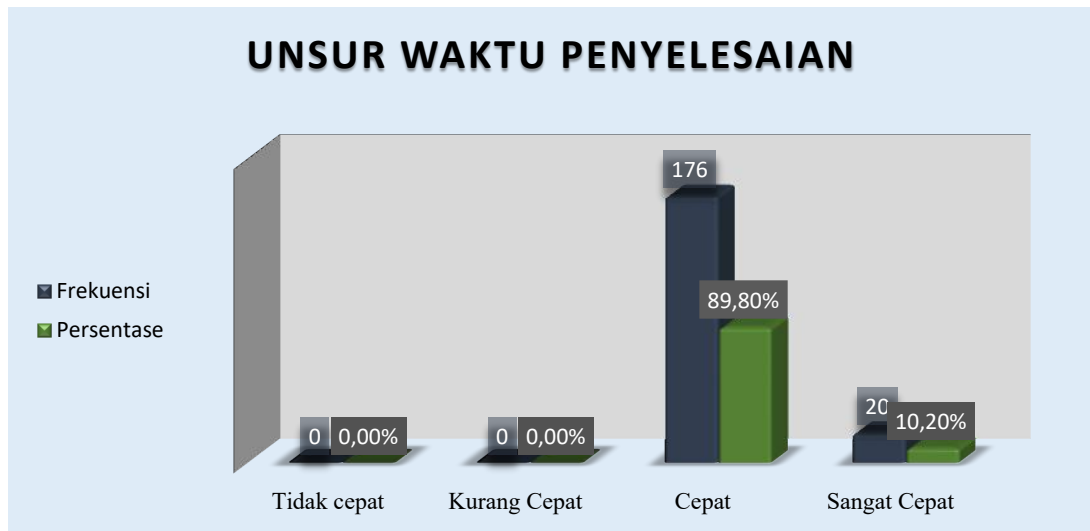
Unsur ketiga dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kecepatan waktu penyelesaian layanan yang dilakukan oleh penyelenggara layanan kesehatan. Tabel 5.1.2.2.3 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden, sebanyak 20 responden memberikan persepsi **Sangat Cepat** (10,20%) dengan nilai persepsi 80; 176 responden memberikan persepsi **Cepat** (89,80%) dengan nilai persepsi 528; dan tidak ada responden yang memberikan persepsi **Kurang Cepat** dan **Tidak Cepat**. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif terkait unsur kecepatan waktu penyelesaian.

Tabel 5.1.2.2.3 IKM Waktu Penyelesaian Layanan Kesehatan Puskesmas

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Cepat = 1	0	0	0,00
Kurang Cepat = 2	0	0	0,00
Cepat = 3	176	528	89,80
Sangat Cepat = 4	20	80	10,20
Total	196	608	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	3,10		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0,34		
Nilai IKM (f = d x 25)	77,55		
Mutu Pelayanan (g)	B		
Kriteria (h)	Baik		

Sumber : Data survei diolah 2022

Tabel 5.1.2.2.3 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,10 dengan hasil bobot sebesar 0,34. Sedangkan nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 77,55. Hal ini menunjukkan bahwa unsur kecepatan waktu penyelesaian memperoleh Mutu Pelayanan **B** atau kinerja **BAIK**. Gambar 5.1.2.2.3 juga menunjukkan frekuensi dan persentase responden yang memberikan persepsi terhadap unsur kecepatan waktu penyelesaian layanan. Grafik menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan persepsi **Cepat** terhadap waktu penyelesaian dalam pelayanan.



Gambar 5.1.2.2.3 IKM Waktu Penyelesaian Layanan Kesehatan Puskesmas

5.1.2.2.4. Kewajaran Biaya Tarif

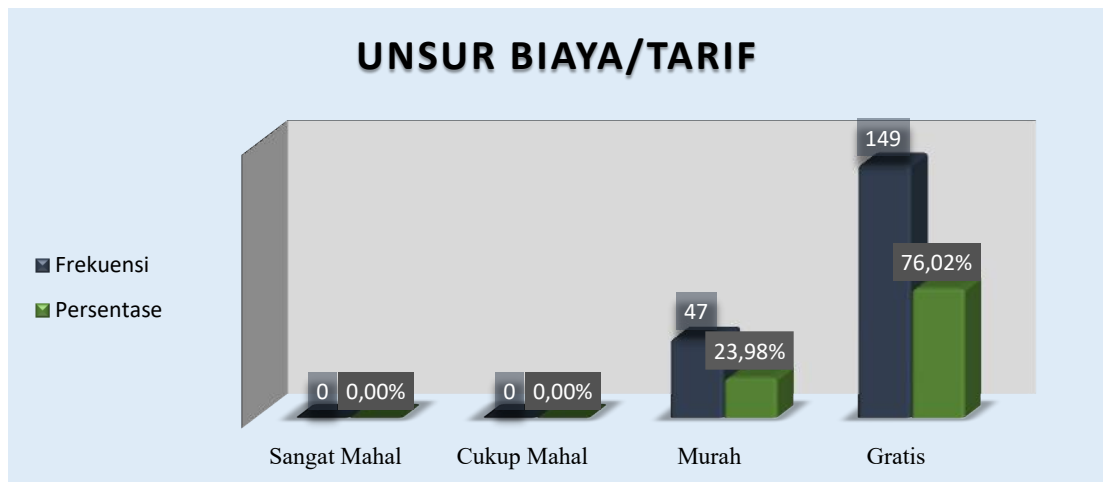
Unsur keempat dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara layanan kesehatan Puskesmas. Tabel 5.1.2.2.4 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden terdapat 147 responden yang memberikan persepsi **Gratis** (76,02%) dengan nilai persepsi 596; selain itu ada 47 responden yang memberikan persepsi **Murah** (23,98%) dengan nilai persepsi 141; dan tidak ada responden yang memberikan persepsi **Cukup Mahal** dan **Sangat Mahal**. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif terkait unsur kewajaran Biaya/tarif dalam pelayanan.

Tabel 5.1.2.2.4 IKM Kewajaran Biaya/tarif Layanan Kesehatan Puskesmas

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Sangat Mahal = 1	0	0	0,00
Cukup Mahal = 2	0	0	0,00
Murah = 3	47	141	23,98
Gratis = 4	149	596	76,02
Total	196	737	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	3,76		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0.41		
Nilai IKM (f = d x 25)	94,01		
Mutu Pelayanan (g)	A		
Kriteria (h)	Sangat Baik		

Sumber : Data survei diolah 2022

Tabel 5.1.2.2.4 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,76 dengan hasil bobot sebesar 0,41. Sedangkan nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 94,01. Hal ini menunjukkan bahwa unsur kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan memperoleh Mutu Pelayanan A atau kinerja **SANGAT BAIK**. Gambar 5.1.2.2.4 juga menunjukkan frekuensi dan persentase responden yang memberikan persepsi terhadap unsur kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. Grafik menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan persepsi **Gratis** terhadap unsur kewajaran Biaya/tarif.



Gambar 5.1.2.2.4 IKM Kewajaran Biaya/tarif Layanan Kesehatan Puskesmas

5.1.2.2.5. Spesifikasi Produk Jenis Pelayanan

Unsur kelima dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan atas pelayanan kesehatan. Tabel 5.1.2.2.5 menunjukkan bahwa terdapat dua kategori jawaban responden. Dari total 196 responden terdapat 8 responden yang memberikan persepsi **Sangat Sesuai** (4,08%) dengan nilai persepsi adalah 32; 188 responden yang memberikan persepsi **Sesuai** (95,92%) dengan nilai persepsi 564; dan tidak ada responden yang menjawab **kurang sesuai** dan **Tidak Sesuai**. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif terkait unsur produk spesifikasi jenis pelayanan.

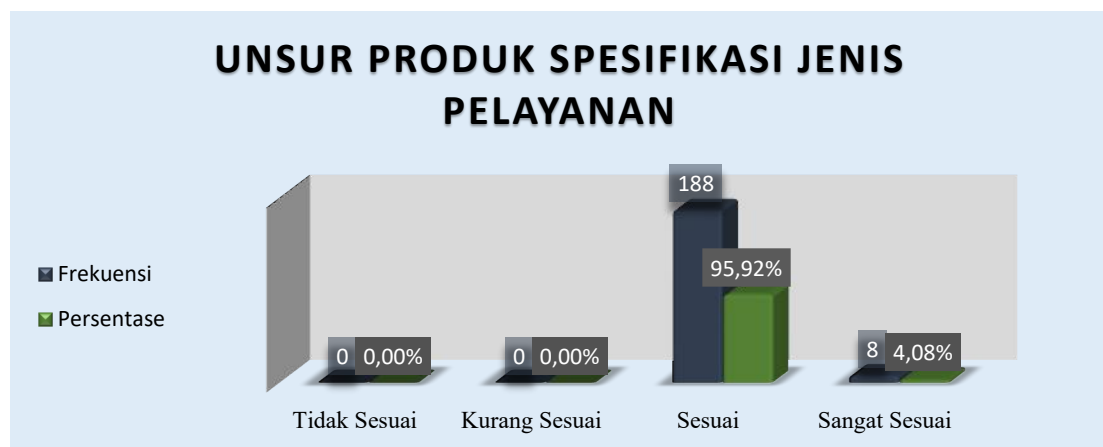
Tabel 5.1.2.2.5 IKM Spesifikasi Produk Jenis Pelayanan Layanan Kesehatan Puskesmas

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Sesuai = 1	0	0	0,00
Kurang Sesuai = 2	0	0	0,00
Sesuai = 3	188	564	95,92
Sangat Sesuai = 4	8	32	4,08
Total	196	596	100

Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi ($d = c/b$)	3,04
NRR x Bobot ($e = d \times 1/9$)	0,33
Nilai IKM ($f = d \times 25$)	76,02
Mutu Pelayanan (g)	C
Kriteria (h)	KURANG BAIK

Sumber : Data survei diolah 2022

Tabel 5.1.2.2.5 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,04 dengan hasil bobot sebesar 0,33. Sedangkan nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 76,02. Hal ini menunjukkan bahwa unsur produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh Mutu Pelayanan **C** atau kinerja **KURANG BAIK** walaupun tidak ada responden yang memberi respon negatif, namun dominasi respon positif dan minimnya respon sangat positif membuat nilai unsur produk dan jenis pelayanan tidak cukup mencapai kategori baik. Gambar 5.1.2.2.5 juga menunjukkan frekuensi dan persentase responden yang memberikan persepsi terhadap unsur kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. Grafik menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan persepsi **Sesuai** terhadap unsur produk spesifikasi jenis pelayanan.



Gambar 5.1.2.2.5 IKM Spesifikasi Produk Jenis Pelayanan Layanan Kesehatan Puskesmas

5.1.2.2.6. Kompetensi Pelaksana

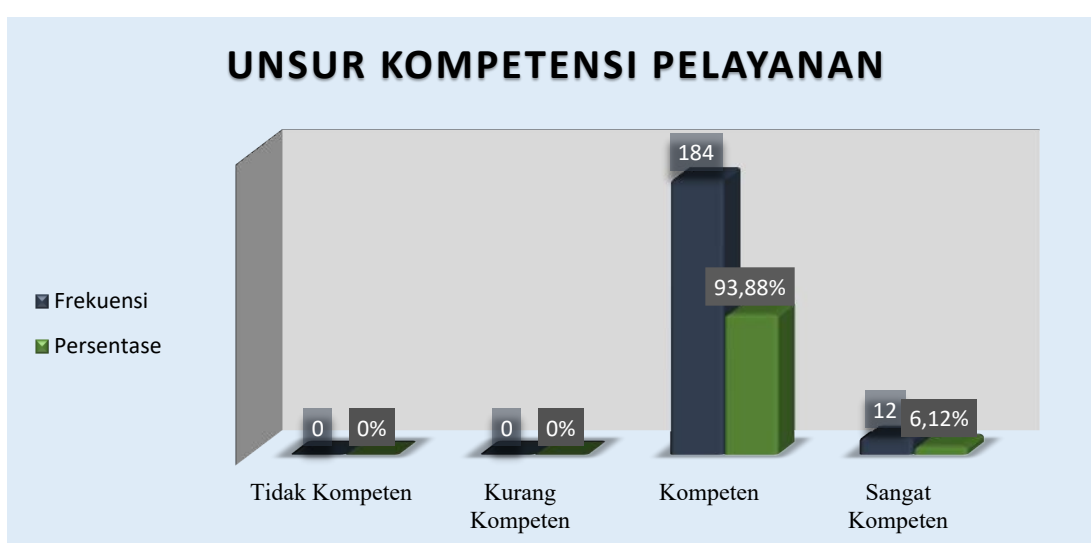
Unsur keenam dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kompetensi pelaksana atas pelayanan kesehatan. Tabel 5.1.2.2.6 menunjukkan bahwa terdapat dua kategori jawaban responden. Dari total 196 responden terdapat 12 responden yang memberikan persepsi **Sangat Kompeten** (6,12%) dengan nilai persepsi 48; 184 responden yang memberikan persepsi **Kompeten** (93,88%) dengan nilai persepsi 552; dan tidak ada responden memberikan persepsi **Kurang Kompeten** dan **Tidak Kompeten**. Hal ini menunjukkan responden lebih banyak memberikan tanggapan positif terkait unsur kompetensi pelaksana.

Tabel 5.1.2.2.6 IKM Kompetensi Pelaksana Layanan Kesehatan Puskesmas

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Kompeten = 1	0	0	0,00
Kurang Kompeten = 2	0	0	0,00
Kompeten = 3	184	552	93,88
Sangat Kompeten = 4	12	48	6,12
Total	196	600	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	3,06		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0,34		
Nilai IKM (f = d x 25)	76,53		
Mutu Pelayanan (g)	C		
Kriteria (h)	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah 2022

Tabel 5.1.2.2.6 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,06 dengan hasil bobot sebesar 0,34. Sedangkan nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 76,53. Hal ini menunjukkan bahwa unsur kompetensi pelaksana memperoleh Mutu Pelayanan **C** atau kinerja **KURANG BAIK**. Gambar 5.1.2.2.6 juga menunjukkan frekuensi dan persentase responden yang memberikan persepsi terhadap unsur kompetensi pelaksana. Grafik menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan persepsi **Kompeten** terhadap kompetensi atau kemampuan pelaksana.


Gambar 5.1.2.2.6 IKM Kompetensi Pelaksana Layanan Kesehatan Puskesmas

5.1.2.2.7. Perilaku Pelaksana

Unsur ketujuh dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap perilaku pelaksana dalam pelayanan Kesehatan terkait kesopanan dan

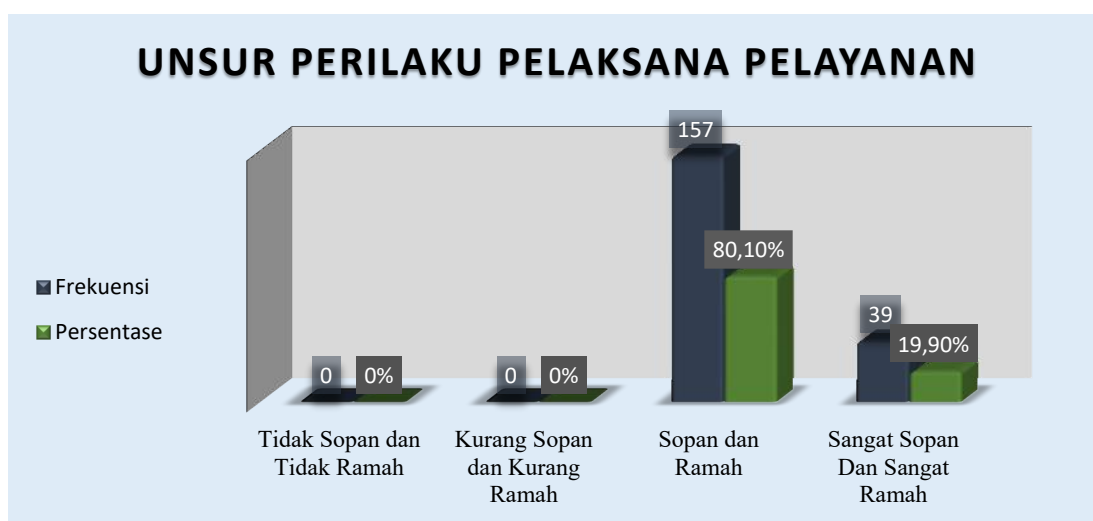
keramahan. Tabel 5.1.2.2.7 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden terdapat dan terdapat 39 responden yang memberikan persepsi **Sangat Sopan dan Sangat Ramah** (19,90%) dengan nilai persepsi 156; 157 responden yang memberikan persepsi **Sopan dan Ramah** (80,10%) dengan nilai persepsi 471; dan tidak ada responden memberikan persepsi **Kurang Sopan dan Kurang Ramah** serta **Tidak Sopan dan Tidak Ramah**. Hal ini menunjukkan responden lebih banyak memberikan tanggapan positif tentang unsur perilaku pelaksana pelayanan Kesehatan terkait kesopanan dan keramahan.

Tabel 5.1.2.2.7 IKM Perilaku Pelaksana Layanan Kesehatan Puskesmas

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Sopan dan Tidak Ramah = 1	0	0	0,00
Kurang Sopan dan Kurang Ramah = 2	0	0	0,00
Sopan dan Ramah = 3	157	471	80,10
Sangat Sopan dan Sangat Ramah = 4	39	156	19,90
Total	196	627	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	3,20		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0,35		
Nilai IKM (f = d x 25)	79,97		
Mutu Pelayanan (g)	B		
Kriteria (h)	Baik		

Sumber : Data survei diolah 2022

Tabel 5.1.2.2.7 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,20 dengan hasil bobot sebesar 0,35. Sedangkan nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 79,97. Hal ini menunjukkan bahwa unsur perilaku pelaksana dalam pelayanan Pendidikan terkait kesopanan dan keramahan memperoleh Mutu Pelayanan **B** atau kinerja **BAIK**. Gambar 5.1.2.2.7 juga menunjukkan frekuensi dan persentase responden yang memberikan persepsi terhadap unsur perilaku pelaksana dalam pelayanan Pendidikan terkait kesopanan dan keramahan. Grafik menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan persepsi **Sopan dan Ramah** terhadap perilaku pelaksana pelayanan Kesehatan di Puskesmas.



Gambar 5.1.2.2.7 IKM Perilaku Pelaksana Layanan Kesehatan Puskesmas

5.1.2.2.8. Kualitas Sarana dan Prasarana

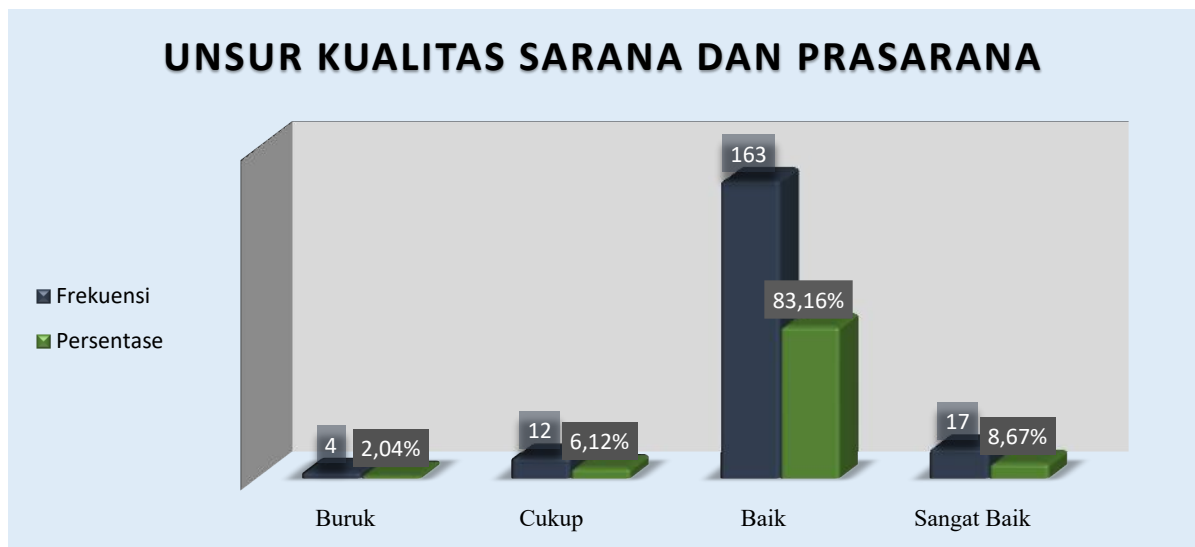
Unsur kedelapan dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kualitas sarana dan prasarana atas pelayanan Kesehatan. Tabel 5.1.2.2.8 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden terdapat terdapat 17 responden yang memberikan persepsi **Sangat Baik** (8,67%) dengan nilai persepsi 68; 163 responden yang memberikan persepsi **Baik** (83,16%) dengan nilai persepsi 489; namun ada 12 responden memberikan persepsi **Cukup** (6,12%) dengan nilai persepsi adalah 24; sedangkan 4 responden memberikan persepsi **Buruk** (2,04%) dengan nilai persepsi 10. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif tentang unsur perilaku pelaksana dalam pelayanan Kesehatan terkait kesopanan dan keramahan akan tetapi beberapa responden juga memberikan tanggapan negatif terkait kualitas sarana dan prasarana.

Tabel 5.1.2.2.8 IKM Sarana dan Prasarana Pelayanan Kesehatan Puskesmas

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Buruk = 1	4	4	2,04
Cukup = 2	12	24	6,12
Baik = 3	163	489	83,16
Sangat Baik = 4	17	68	8,67
Total	196	585	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	2,98		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0,33		
Nilai IKM (f = d x 25)	74,62		
Mutu Pelayanan (g)	C		
Kriteria (h)	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah 2022

Tabel 5.1.2.2.8 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 2,98 dengan hasil bobot sebesar 0,33. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 74,62. Hal ini menunjukkan bahwa unsur kualitas sarana dan prasarana atas layanan Kesehatan memperoleh Mutu Pelayanan C atau kinerja **KURANG BAIK**. Hal ini terjadi karena masih terdapat responden yang memberikan tanggapan negatif terkait unsur kesesuaian kualitas sarana dan prasarana. Gambar 5.1.2.2.8 juga menunjukkan frekuensi dan persentase responden yang memberikan persepsi terhadap unsur kualitas sarana dan prasarana atas layanan Kesehatan.



Gambar 5.1.2.2.8 IKM Sarana dan Prasarana Layanan Kesehatan Puskesmas

5.1.2.2.9. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

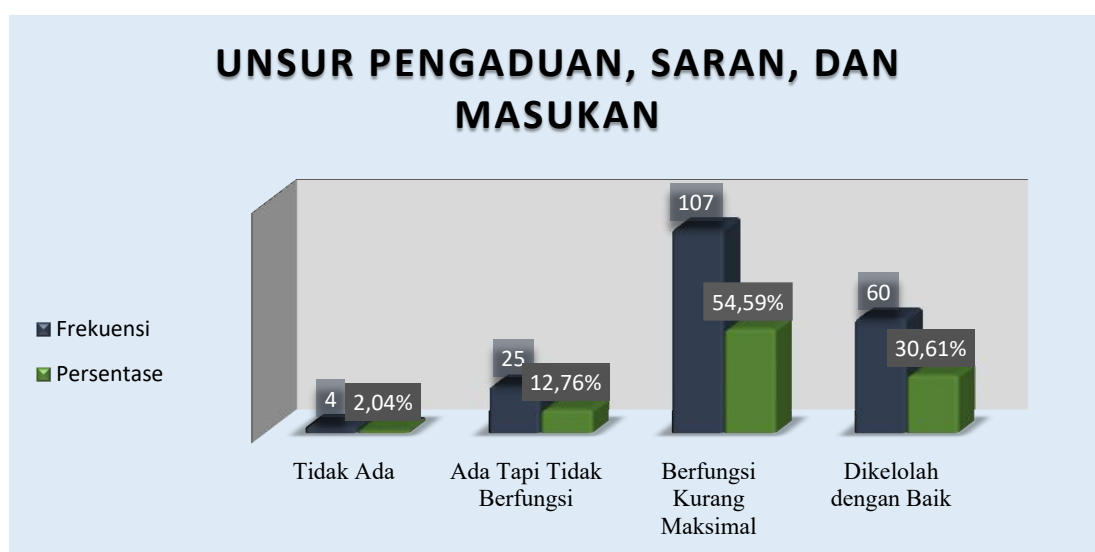
Unsur terakhir dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap penanganan pengaduan, saran, dan masukan atas layanan Kesehatan. Tabel 5.1.2.2.9 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden terdapat 60 responden yang memberikan persepsi **Dikelola dengan baik** (30,61%) dengan nilai persepsi adalah 240; terdapat 107 responden yang memberikan persepsi **Berfungsi Kurang Maksimal** (54,59%) dengan nilai persepsi 321; namun terdapat 25 responden yang memberikan persepsi **Ada Tapi Tidak Berfungsi** (12,76%) dengan nilai persepsi 50, selain itu terdapat 4 responden yang memberikan persepsi **Tidak Ada Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** (2,04%) dengan nilai persepsi 4. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif tentang unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan akan tetapi beberapa responden juga memberikan tanggapan negatif.

Tabel 5.1.2.2.9 IKM Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan Layanan Kesehatan Puskesmas

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Ada = 1	4	4	2,04
Ada Tapi Tidak Berfungsi = 2	25	50	12,76
Berfungsi Kurang Maksimal = 3	107	321	54,59
Dikelola dengan Baik = 4	60	240	30,61
Total	196	615	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	3,14		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0,35		
Nilai IKM (f = d x 25)	78,44		
Mutu Pelayanan (g)	B		
Kriteria (h)	Baik		

Sumber : Data survei diolah 2022

Tabel 5.1.2.2.9 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,14 dengan hasil bobot sebesar 0,35. Sedangkan nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 78,44. Hal ini menunjukkan bahwa unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan atas layanan pendidikan memperoleh Mutu Pelayanan **B** atau kinerja **BAIK**. Gambar 5.1.2.2.9 juga menunjukkan frekuensi dan persentase responden yang memberikan persepsi terhadap unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan atas layanan pendidikan. Grafik menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan persepsi **Dikelola dengan baik** terhadap penanganan pengaduan, saran, dan masukan.



Gambar 5.1.2.2.9 IKM Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan Layanan Kesehatan Puskesmas

5.1.2.3. Rekapitulasi IKM Layanan Kesehatan Puskesmas

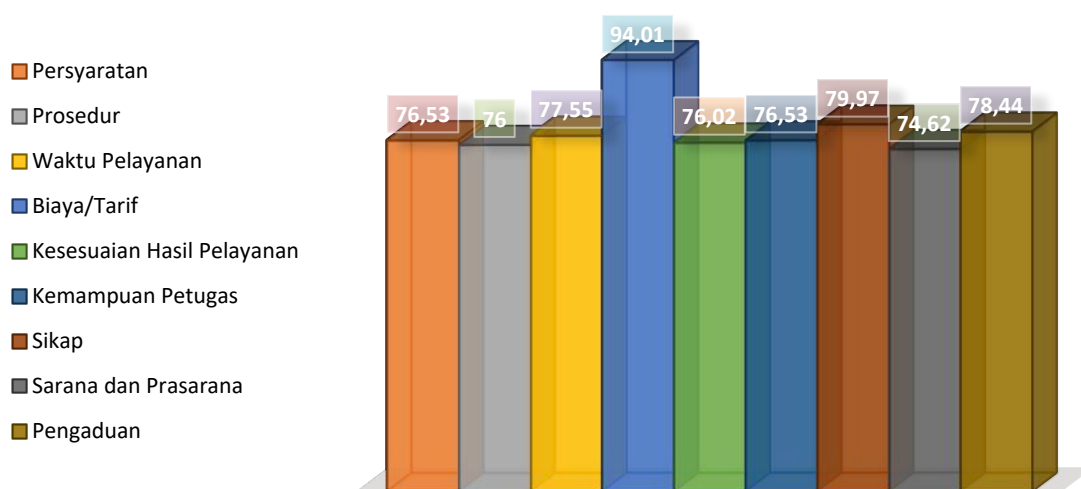
Survei kepuasan Masyarakat atas layanan Kesehatan Puskesmas di Kabupaten Luwu diukur dengan Sembilan unsur yang dapat dilihat pada Tabel 5.1.2.3.

Tabel 5.1.2.3. Rekapitulasi IKM Layanan Kesehatan Puskesmas

Unsur	Bobot	Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kriteria
Persyaratan	0,34	76,53	C	Kurang Baik
Prosedur	0,33	75,51	C	Kurang Baik
Waktu Pelayanan	0,34	77,55	B	Baik
Biaya	0,41	94,01	A	Sangat Baik
Kesesuaian hasil pelayanan	0,33	76,02	C	Kurang Baik
Kemampuan petugas	0,34	76,53	C	Kurang Baik
Sikap	0,35	79,97	B	Baik
Sarana dan prasarana	0,33	74,62	C	Kurang Baik
Pengaduan	0,35	78,44	B	Baik
IKM Layanan Kesehatan Puskesmas	3,12	78,01	B	Baik

Sumber : Data survei diolah 2022

Hasil menunjukkan unsur **Biaya** (Kewajaran Biaya/Tarif) dengan kriteria **Sangat Baik** dengan nilai IKM paling tinggi dalam layanan Kesehatan. Sedangkan **Waktu Pelayanan**, **Kemampuan Petugas** (Kompetensi Pelaksana), **Sikap** (Perilaku Pelaksana), dan dan Unsur **Pengaduan** (Penanganan Pengaduan) merupakan unsur dengan kriteria **Baik**. Namun **Kesesuaian Hasil Pelayanan** (Spesifikasi Produk), **Persyaratan** (Kesesuaian Persyaratan), **Prosedur** (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur), **Sarana dan Prasarana** merupakan unsur kriteria **Kurang Baik** dengan nilai IKM paling rendah dalam layanan kesehatan di lingkup puskesmas. Gambar 5.1.2.3 juga menunjukkan nilai IKM masing-masing unsur layanan Kesehatan Puskesmas.



Gambar 5.1.2.3 Grafik IKM Layanan Kesehatan Puskesmas

5.1.3. LAYANAN KESEHATAN RSUD

Layanan Kesehatan RSUD merupakan salah satu layanan publik yang terdapat di Kabupaten Luwu. Melalui Survei Kepuasan Masyarakat ini, pemerintah dapat melihat tingkat kepuasan yang dirasakan oleh Masyarakat. Survei kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan dibagi ke dalam tiga bagian utama yaitu profil responden, pengukuran indeks kepuasan berdasarkan 9 unsur, serta saran dan masukan dari Masyarakat.

5.1.3.1. Profil Responden

5.1.3.1.1. Jenis Kelamin

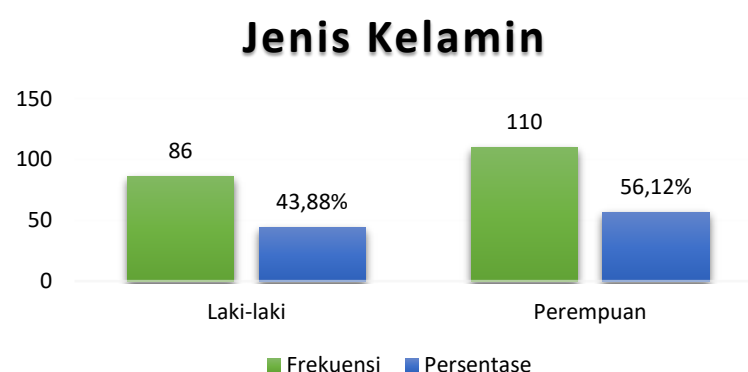
Profil responden yang pertama adalah jenis kelamin. Tabel 5.1.3.1.1 menunjukkan frekuensi jenis kelamin responden yaitu frekuensi jenis kelamin perempuan berjumlah 86 orang (43,88%) dan frekuensi jenis kelamin laki-laki yaitu 110 orang (56,12%) dari total responden.

Tabel 5.1.3.1.1 Frekuensi Jenis Kelamin Pada Layanan Kesehatan RSUD

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-laki	86	43,88
Wanita	110	56,12
Total	196	100

Sumber : Data survei diolah 2022

Selain itu, penyebaran data jenis kelamin juga dapat dilihat pada Gambar 5.1.3.1.1. Hal ini menunjukkan bahwa jenis kelamin wanita lebih banyak dari jenis kelamin laki-laki dalam survei ini.



Gambar 5.1.3.1.1 Grafik jenis kelamin pada Layanan Kesehatan RSUD

5.1.3.1.2. Usia Responden

Profil responden yang kedua adalah usia. Tabel 5.1.3.1.2 menunjukkan frekuensi usia responden yang terdiri dari enam kelompok usia yaitu kelompok usia 17-25 tahun dengan frekuensi sebanyak 20 orang (10,20%), kelompok usia 26-35 tahun dengan

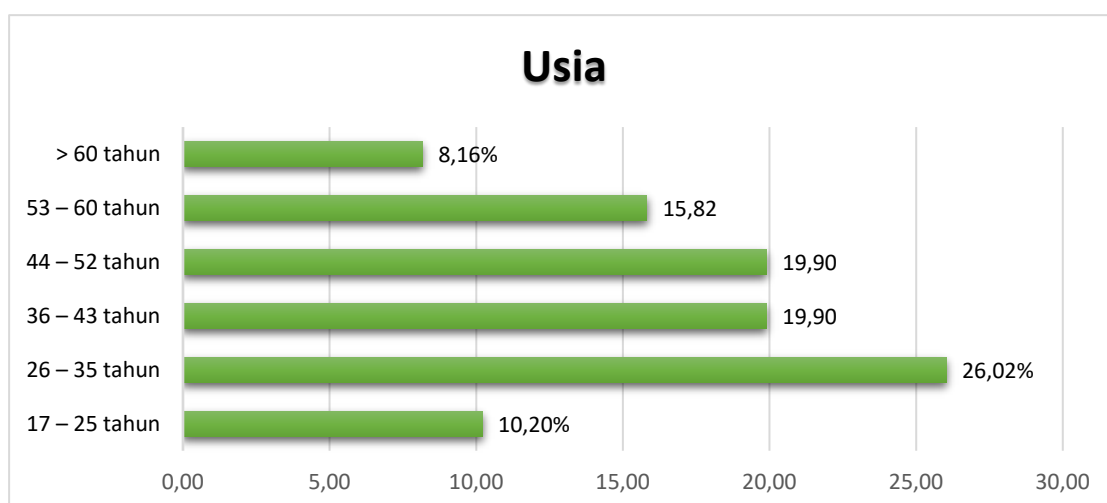
frekuensi sebanyak 51 orang (26,02%), kelompok usia 36-43 tahun dengan frekuensi sebanyak 39 orang (19,90%), kelompok usia 44-52 tahun dengan frekuensi sebanyak 39 orang (19,90%), kelompok usia 53- 60 tahun dengan frekuensi sebanyak 31 orang (15,82%), dan kelompok usia di atas 60 tahun dengan frekuensi sebanyak 16 orang atau 8,16%.

Tabel 5.1.3.1.2 Frekuensi Usia pada Layanan Kesehatan RSUD

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
17 - 25 tahun	20	10,20
26 – 35 tahun	51	26,02
36 – 43 tahun	39	19,90
44 – 52 tahun	39	19,90
53 – 60 tahun	31	15,82
> 60 tahun	16	8,16
Total	196	100

Sumber : Data survei diolah 2022

Selain itu, penyebaran data kelompok usia responden juga dapat dilihat pada Gambar 5.1.3.1.2 Pada grafik tersebut menunjukkan bahwa responden dengan kelompok usia 26-35 tahun lebih banyak dari kelompok usia lainnya dalam survei ini.



Gambar 5.1.3.1.2 Grafik Usia pada Layanan Kesehatan RSUD

5.1.3.1.3. Pekerjaan

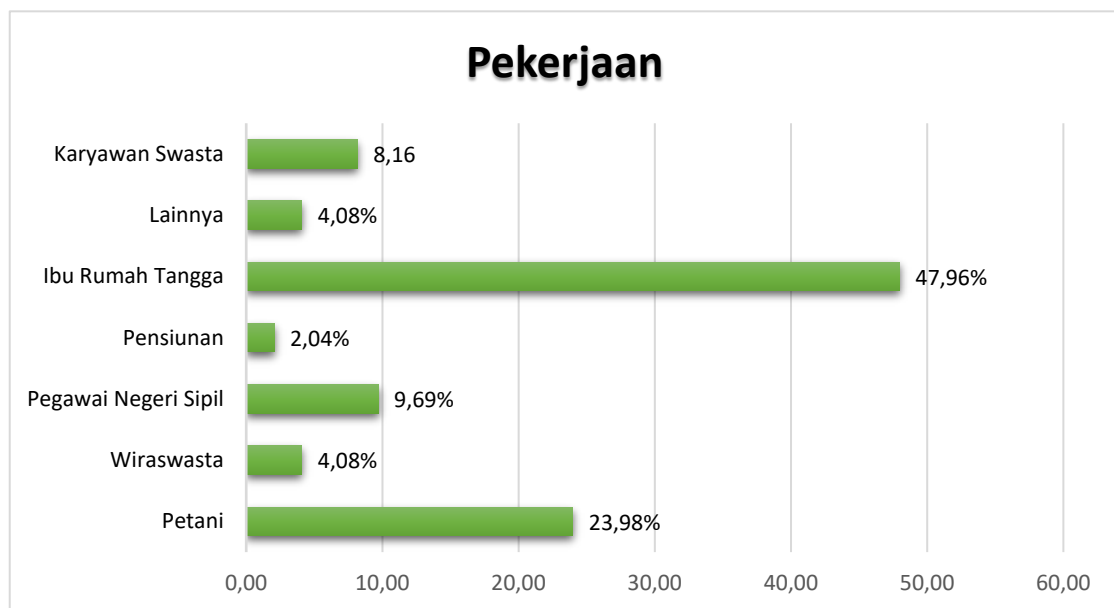
Profil responden yang ketiga adalah Pekerjaan. Tabel 5.1.3.1.3 menunjukkan frekuensi pekerjaan responden yang terdiri dari tujuh kelompok pekerjaan yaitu pekerjaan responden sebagai petani sebanyak 47 orang (23,98%), pekerjaan responden sebagai wiraswasta sebanyak 8 orang (4,08%), pekerjaan responden sebagai PNS sebanyak 19 orang (9,69%), pekerjaan responden sebagai pensiunan sebanyak 4 orang (2,04%), pekerjaan responden sebagai IRT sebanyak 94 orang (47,96%), pekerjaan sektor lainnya sebanyak 8 orang (4,08%), dan pekerjaan karyawan swasta sebanyak 16 orang atau 8,16%.

Tabel 5.1.3.1.3 Frekuensi Pekerjaan pada Layanan Kesehatan RSUD

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
Petani	47	23,98
Wiraswasta	8	4,08
Pegawai Negeri Sipil	19	9,69
Pensiunan	4	2,04
Ibu Rumah Tangga	94	47,96
Lainnya	8	4,08
Karyawan Swasta	16	8,16
Total	196	100

Sumber : Data survei diolah 2022

Selain itu, penyebaran data kelompok pekerjaan responden juga dapat dilihat pada Gambar 5.1.3.1.3. Pada grafik tersebut menunjukkan bahwa responden dengan kelompok pekerjaan sebagai Ibu Rumah Tangga lebih banyak dari kelompok pekerjaan lainnya dalam survei ini.


Gambar 5.1.3.1.3 Grafik Pekerjaan pada Layanan Kesehatan RSUD

5.1.3.1.4. Rata-rata Pengeluaran

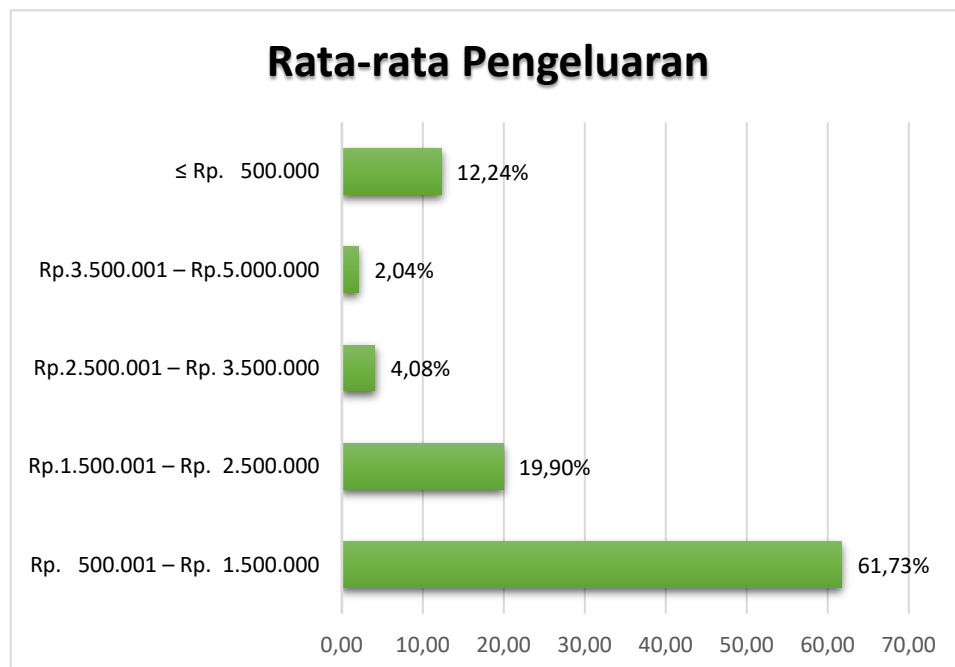
Profil responden yang keempat adalah rata-rata pengeluaran perbulan. Tabel 5.1.3.1.4 menunjukkan frekuensi rata-rata pengeluaran perbulan responden yang terdiri dari lima kelompok yaitu kelompok rata-rata pengeluaran perbulan \leq Rp.500.000 sebanyak 24 orang (12,24%), kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp.500.001-Rp.1.500.000 sebanyak 121 orang (61,73%), kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp.1.500.001-Rp.2.500.000 sebanyak 39 orang (19,90%), kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp.2.500.001-Rp.3.500.000 sebanyak 8 orang (4,08%), dan kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp.3.500.001- Rp.5.000.000 sebanyak 4 orang atau 2,04%,

Tabel 5.1.3.1.4 Frekuensi Rata-rata Pengeluaran pada Layanan Kesehatan RSUD

Rata- rata pengeluaran per bulan	Frekuensi	Persentase (%)
≤ Rp. 500.000	24	12,24
Rp. 500.001 – Rp. 1.500.000	121	61,73
Rp.1.500.001 – Rp. 2.500.000	39	19,90
Rp.2.500.001 – Rp. 3.500.000	8	4,08
Rp.3.500.001 – Rp.5.000.000	4	2,04
Total	196	100

Sumber: Data Survei diolah 2022

Selain itu, penyebaran data kelompok rata-rata pengeluaran perbulan responden juga dapat dilihat pada Gambar 5.1.3.1.4. Pada grafik tersebut menunjukkan bahwa responden dengan kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp. 500.000-Rp. 1.500.000 lebih banyak dari kelompok rata-rata pengeluaran perbulan lainnya dalam survei ini.



Gambar 5.1.3.1.4 Grafik Rata-rata Pengeluaran pada Layanan Kesehatan RSUD

5.1.3.1.5. Pendidikan Terakhir

Profil responden yang kelima adalah Pendidikan terakhir. Tabel 5.1.3.1.5 menunjukkan frekuensi tingkat pendidikan responden yang terdiri dari enam kelompok yaitu tidak sekolah sebanyak 4 orang (2,04%), kelompok responden dengan tingkat pendidikan SD/Sederajat sebanyak 35 orang (17,86%), kelompok responden dengan tingkat pendidikan SMP/Sederajat sebanyak 71 orang (36,22%), kelompok responden dengan tingkat pendidikan SMA/Sederajat sebanyak 55 orang (28,06%), kelompok responden dengan tingkat pendidikan Diploma sebanyak 8 orang (4,08%), dan kelompok responden dengan tingkat pendidikan S1/S2/S3 sebanyak 23 orang atau 11,73%.

Tabel 5.1.3.1.5 Frekuensi Pendidikan Terakhir pada Layanan Kesehatan RSUD

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Sekolah	4	2,04
SD / Sederajat	35	17,86
SMP / Sederajat	71	36,22
SMA / Sederajat	55	28,06
Diploma	8	4,08
S1/S2/S3	23	11,73
Total	196	100

Sumber : Data survei diolah 2022

Selain itu, penyebaran data kelompok tingkat pendidikan responden juga dapat dilihat pada Gambar 5.1.3.1.5. Pada grafik tersebut menunjukkan bahwa responden dengan kelompok tingkat Pendidikan SMP/Sederajat lebih banyak dari kelompok tingkat pendidikan lainnya dalam survei ini.



Gambar 5.1.3.1.5 Grafik Pendidikan Terakhir pada Layanan Kesehatan RSUD

5.1.3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat

5.1.3.2.1. Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis Pelayanan

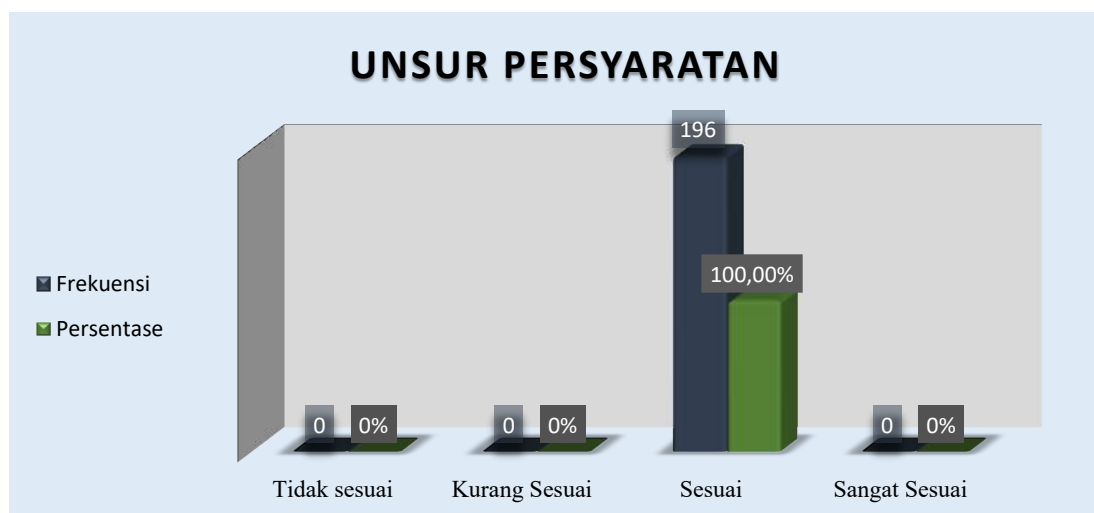
Unsur pertama dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kesesuaian persyaratan administrasi yang ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan dengan jenis pelayanan yang disediakan. Tabel 5.1.3.2.1 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden semua responden atau 196 responden yang memberikan persepsi **Sesuai** (100%) dengan nilai persepsi adalah 588. Hal ini menunjukkan bahwa, meskipun semua responden memberikan tanggapan positif terkait hasil mutu pelayanan unsur kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan tetapi nilai IKM tidak maksimal atau kurang baik.

Tabel 5.1.3.2.1 IKM Kesesuaian Persyaratan dengan jenis Layanan Kesehatan RSUD

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Sesuai = 1	0	0	0,00
Kurang Sesuai = 2	0	0	0,00
Sesuai = 3	196	588	100,00
Sangat Sesuai = 4	0	0	0,00
Total	196	588	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	3,00		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0,33		
Nilai IKM (f = d x 25)	75,00		
Mutu Pelayanan (g)	C		
Kriteria (h)	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah 2022

Tabel 5.1.3.2.1 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,00 dengan hasil bobot sebesar 0,33. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 75,00. Hal ini menunjukkan bahwa unsur kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan memperoleh Mutu Pelayanan **C** atau kinerja **KURANG BAIK**. Gambar 5.1.3.2.1 juga menunjukkan frekuensi dan persentase responden yang memberikan persepsi terhadap unsur kesesuaian Persyaratan dengan jenis pelayanan. Grafik menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan persepsi **Sesuai** terhadap kesesuaian Persyaratan dengan jenis pelayanan.



Gambar 5.1.3.2.1 Grafik Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan Kesehatan RSUD

5.1.3.2.2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Unsur kedua dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kemudahan prosedur yang ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan dalam mengurus administrasi jenis pelayanan. Tabel 5.1.3.2.2 menunjukkan bahwa terdapat

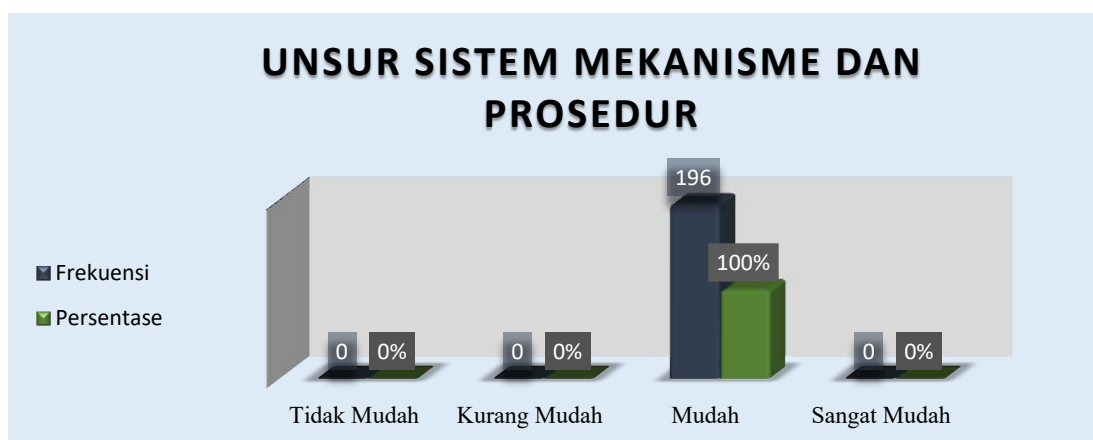
empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden semua responden yang memberikan persepsi **Mudah** (100%) dengan nilai persepsi adalah 588. Hal ini menunjukkan bahwa, meskipun semua responden memberikan tanggapan positif terkait hasil unsur kemudahan prosedur tetapi nilai IKM tidak maksimal atau kurang baik.

Tabel 5.1.3.2.2 IKM Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan Kesehatan RSUD

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Mudah = 1	0	0	0,00
Kurang Mudah = 2	0	0	0,00
Mudah = 3	196	588	100,00
Sangat Mudah = 4	0	0	0,00
Total	196	588	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	3,00		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0,33		
Nilai IKM (f = d x 25)	75,00		
Mutu Pelayanan (g)	C		
Kriteria (h)	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2022

Tabel 5.1.3.2.2 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,00 dengan hasil bobot sebesar 0,33. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 75,00. Hal ini menunjukkan bahwa unsur kemudahan prosedur memperoleh Mutu Pelayanan **C** atau kinerja **KURANG BAIK**. Hal ini disebabkan karena minimnya responden yang memberikan persepsi sangat positif sehingga nilai IKM yang diperoleh tidak tinggi. Gambar 5.1.3.2.2 juga menunjukkan frekuensi dan persentase responden yang memberikan persepsi terhadap unsur kemudahan prosedur pelayanan. Grafik menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan persepsi **Mudah** terhadap kemudahan prosedur.



Gambar 5.1.3.2.2 IKM Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan Kesehatan RSUD

5.1.3.2.3. Waktu Penyelesaian

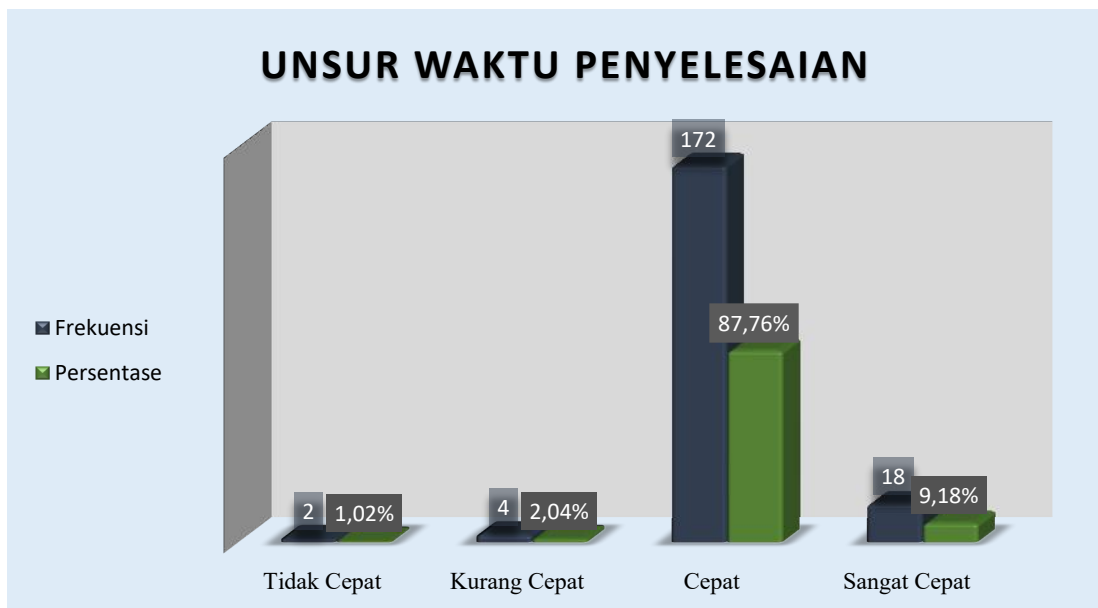
Unsur ketiga dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kecepatan waktu penyelesaian layanan yang dilakukan oleh penyelenggara layanan. Tabel 5.1.3.2.3 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden terdapat 18 responden yang memberikan persepsi **Sangat Cepat** (9,18%) dengan nilai persepsi 72; kemudian terdapat 172 responden yang memberikan persepsi **Cepat** (87,76%) dengan nilai persepsi adalah 516; terdapat 4 responden yang memberikan persepsi **Kurang Cepat** (2,04%) dengan nilai persepsi 8; dan 2 responden yang memberikan persepsi **Tidak Cepat** (1,02%) dengan nilai persepsi 2. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif terkait unsur kecepatan waktu penyelesaian.

Tabel 5.1.3.2.3 IKM Waktu Penyelesaian Layanan Kesehatan RSUD

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Cepat = 1	2	2	1,02
Kurang Cepat = 2	4	8	2,04
Cepat = 3	172	516	87,76
Sangat Cepat = 4	18	72	9,18
Total	196	598	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	3,05		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0,34		
Nilai IKM (f = d x 25)	76,28		
Mutu Pelayanan (g)	C		
Kriteria (h)	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah 2022

Tabel 5.1.3.2.3 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,05 dengan hasil bobot sebesar 0,34. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 76,28. Hal ini menunjukkan bahwa unsur kecepatan waktu penyelesaian memperoleh Mutu Pelayanan C atau kinerja **KURANG BAIK**. Gambar 5.1.3.2.3 juga menunjukkan frekuensi dan persentase responden yang memberikan persepsi terhadap unsur kecepatan waktu penyelesaian layanan. Grafik menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan persepsi **Cepat** terhadap waktu penyelesaian dalam pelayanan.



Gambar 5.1.3.2.3 IKM Waktu Penyelesaian Layanan Kesehatan RSUD

5.1.3.2.4. Kewajaran Biaya/Tarif

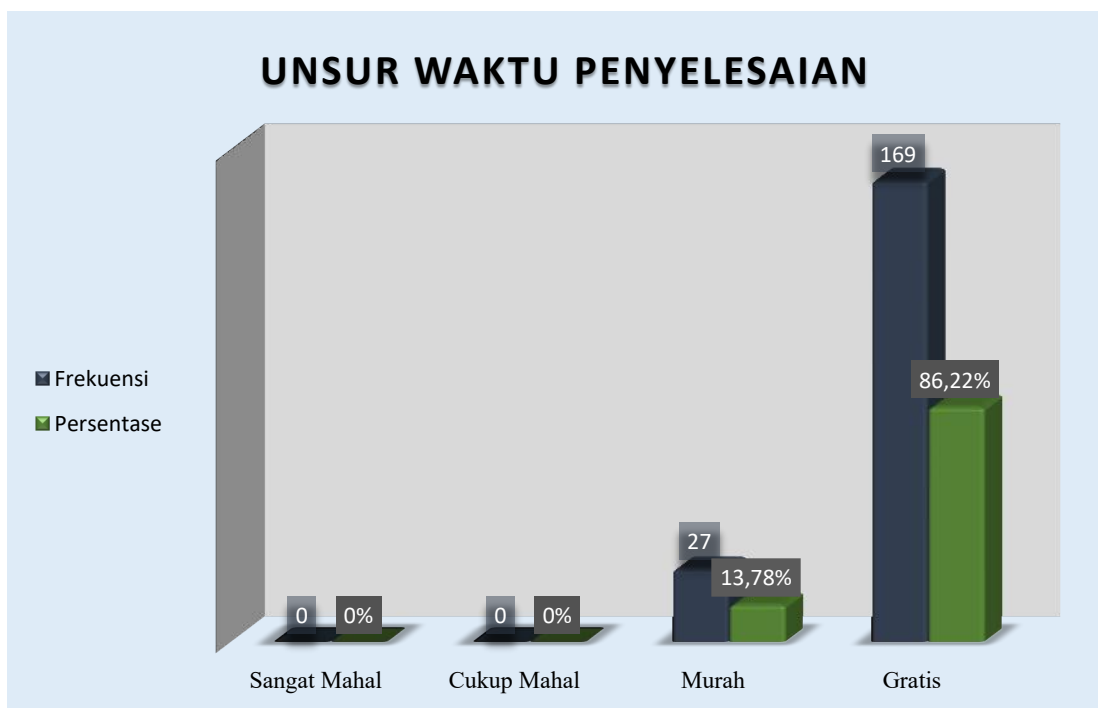
Unsur keempat dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara Layanan Kesehatan RSUD. Tabel 5.1.3.2.4 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden terdapat 169 responden yang memberikan persepsi **Gratis** (86,22%) dengan nilai persepsi 676; kemudian terdapat 27 responden yang memberikan persepsi **Murah** (13,78%) dengan nilai persepsi adalah 81; dan tidak ada responden yang memberikan persepsi **Cukup Mahal** dan **Sangat Mahal**. Hal ini menunjukkan bahwa responden banyak memberikan tanggapan sangat positif terkait unsur kewajaran Biaya/tarif dalam pelayanan.

Tabel 5.1.3.2.4 IKM Kewajaran Biaya/tarif Layanan Kesehatan RSUD

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Sangat Mahal = 1	0	0	0,00
Cukup Mahal = 2	0	0	0,00
Murah = 3	27	81	13,78
Gratis = 4	169	676	86,22
Total	196	757	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	3,86		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0,42		
Nilai IKM (f = d x 25)	96,56		
Mutu Pelayanan (g)	A		
Kriteria (h)	Sangat Baik		

Sumber : Data survei diolah 2022

Tabel 5.1.3.2.4 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,86 dengan hasil bobot sebesar 0,42 Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 96,56. Hal ini menunjukkan bahwa unsur kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan memperoleh Mutu Pelayanan A atau kinerja **SANGAT BAIK**. Hal ini terjadi karena responden yang memberikan persepsi sangat positif terhadap unsur kewajaran biaya/tarif tergolong cukup tinggi. Gambar 5.1.3.2.4 juga menunjukkan frekuensi dan persentase responden yang memberikan persepsi terhadap unsur kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. Grafik menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan persepsi **Gratis** terhadap unsur kewajaran Biaya/tarif.



Gambar 5.1.3.2.4 IKM Kewajaran Biaya/tarif Layanan Kesehatan RSUD

5.1.3.2.5. Spesifikasi Produk Jenis Pelayanan

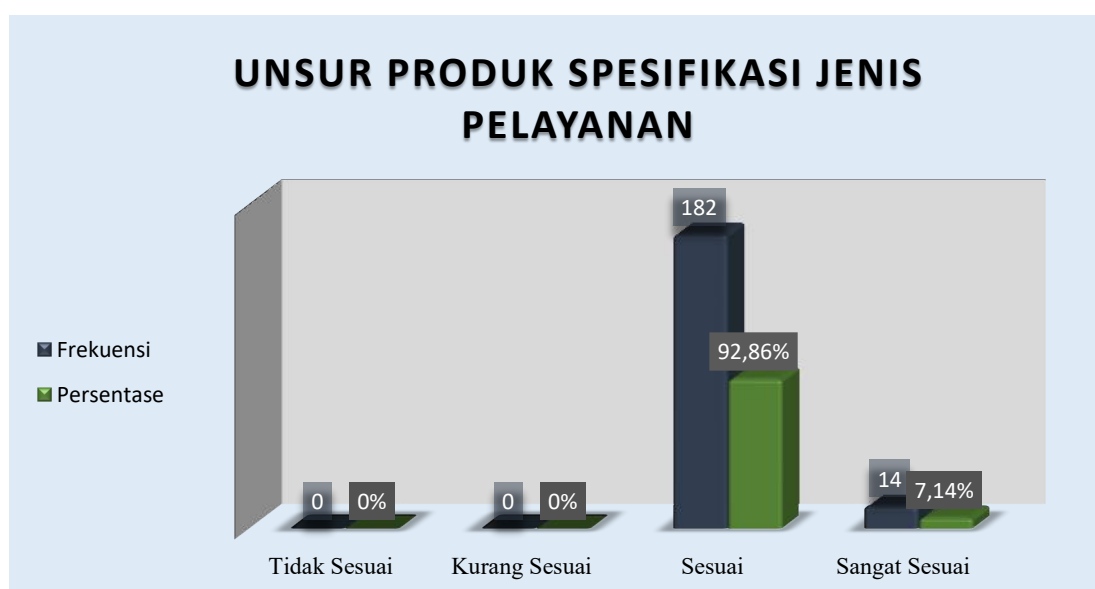
Unsur kelima dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan atas layanan. Tabel 5.1.3.2.5 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden terdapat 14 responden yang memberikan persepsi **Sangat Sesuai** (7,14%) dengan nilai persepsi 56; kemudian terdapat 182 responden yang memberikan persepsi **Sesuai** (92,86%) dengan nilai persepsi adalah 546; dan tidak ada responden yang memberikan persepsi **Kurang Sesuai** dan **Tidak Sesuai**. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif terkait unsur produk spesifikasi jenis pelayanan.

Tabel 5.1.3.2.5 IKM Spesifikasi Produk Jenis Pelayanan Layanan Kesehatan RSUD

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Sesuai = 1	0	0	0,00
Kurang Sesuai = 2	0	0	0,00
Sesuai = 3	182	546	92,86
Sangat Sesuai = 4	14	56	7,14
Total	196	602	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	3,07		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0,34		
Nilai IKM (f = d x 25)	76,79		
Mutu Pelayanan (g)	B		
Kriteria (h)	Baik		

Sumber : Data survei diolah 2022

Tabel 5.1.3.2.5 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,07 dengan hasil bobot sebesar 0,34. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 76,79. Hal ini menunjukkan bahwa unsur spesifikasi produk jenis pelayanan memperoleh Mutu Pelayanan **B** atau kinerja **BAIK**. Hal ini terjadi karena responden yang memberikan persepsi sangat sesuai cukup tinggi terhadap unsur spesifikasi produk jenis pelayanan. Gambar 5.1.3.2.5 juga menunjukkan frekuensi dan persentase responden yang memberikan persepsi terhadap unsur kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. Grafik menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan persepsi **Sesuai** terhadap unsur produk spesifikasi jenis pelayanan.


Gambar 5.1.3.2.5 IKM Spesifikasi Produk Jenis Pelayanan Layanan Kesehatan RSUD

5.1.3.2.6. Kompetensi Pelaksana

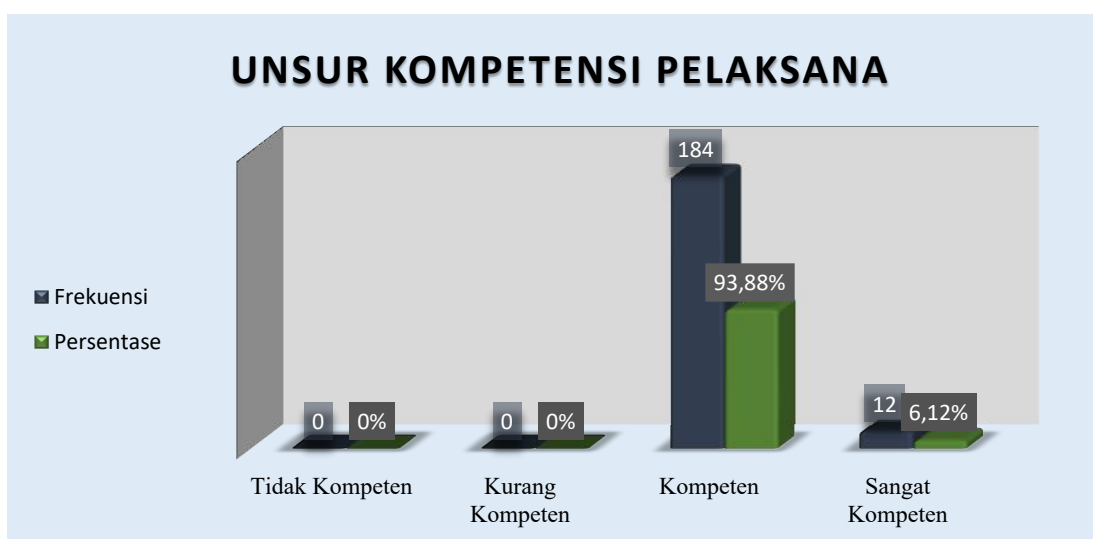
Unsur keenam dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kompetensi pelaksana atas Layanan Kesehatan RSUD. Tabel 5.1.3.2.6 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden terdapat 12 responden memberikan persepsi **Sangat Kompeten** (6,12%) dengan nilai persepsi 48; kemudian terdapat 184 responden yang memberikan persepsi **Kompeten** (93,88%) dengan nilai persepsi adalah 552; dan tidak ada responden yang memberikan persepsi **Kurang Kompeten** dan **Tidak Kompeten**. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif terkait unsur kompetensi pelaksana, namun nilai IKMnya rendah sehingga mutu pelayanan kurang baik karena responden yang memberikan persepsi sangat kompeten tergolong rendah.

Tabel 5.1.3.2.6 IKM Kompetensi Pelaksana Layanan Kesehatan RSUD

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Kompeten = 1	0	0	0,00
Kurang Kompeten = 2	0	0	0,00
Kompeten = 3	184	552	93,88
Sangat Kompeten = 4	12	48	6,12
Total	196	600	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	3,06		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0,34		
Nilai IKM (f = d x 25)	76,53		
Mutu Pelayanan (g)	C		
Kriteria (h)	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah 2022

Tabel 5.1.3.2.6 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,06 dengan hasil bobot sebesar 0,35. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 76,53. Hal ini menunjukkan bahwa unsur kompetensi pelaksana memperoleh Mutu Pelayanan **C** atau kinerja **KURANG BAIK**. Gambar 5.1.8.2.6 juga menunjukkan frekuensi dan persentase responden yang memberikan persepsi terhadap unsur kompetensi pelaksana. Grafik menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan persepsi **Kompeten** terhadap kompetensi atau kemampuan pelaksana.



Gambar 5.1.3.2.6 IKM Kompetensi Pelaksana Layanan Kesehatan RSUD

5.1.3.2.7. Perilaku Pelaksana

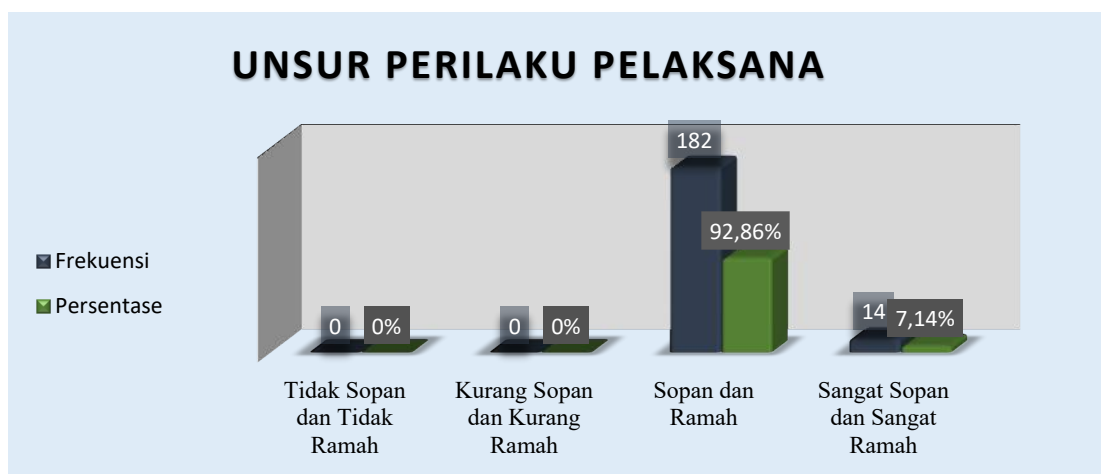
Unsur ketujuh dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap perilaku pelaksana dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. Tabel 5.1.3.2.7 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden terdapat 14 responden yang memberikan persepsi **Sangat Sopan dan Ramah** (7,14%) dengan nilai persepsi 56; kemudian terdapat 182 responden yang memberikan persepsi **Sopan dan Ramah** (92,86%) dengan nilai persepsi adalah 546; dan tidak ada responden yang memberikan persepsi **Kurang Sopan dan Ramah** serta **Tidak Sopan dan Ramah**. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif tentang unsur perilaku pelaksana dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.

Tabel 5.1.3.2.7 IKM Perilaku Pelaksana Layanan Kesehatan RSUD

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Sopan dan Tidak Ramah = 1	0	0	0,00
Kurang Sopan dan Kurang Ramah = 2	0	0	0,00
Sopan dan Ramah = 3	182	546	92,86
Sangat Sopan dan Sangat Ramah = 4	14	56	7,14
Total	196	602	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	3,07		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0,34		
Nilai IKM (f = d x 25)	76,79		
Mutu Pelayanan (g)	B		
Kriteria (h)	Baik		

Sumber : Data survei diolah 2022

Tabel 5.1.3.2.7 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,07 dengan hasil bobot sebesar 0,34. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 76,79. Hal ini menunjukkan bahwa unsur perilaku pelaksana dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan memperoleh Mutu Pelayanan **B** atau kinerja **BAIK**. Gambar 5.1.3.2.7 juga menunjukkan frekuensi dan persentase responden yang memberikan persepsi terhadap unsur perilaku pelaksana dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. Grafik menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan persepsi **Sopan dan Ramah** terhadap perilaku pelaksana.



Gambar 5.1.3.2.7 IKM Perilaku Pelaksana Layanan Kesehatan RSUD

5.1.3.2.8. Kualitas Sarana dan Prasarana

Unsur kedelapan dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kualitas sarana dan prasarana atas layanan di RSUD. Tabel 5.1.3.2.8 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden terdapat 16 responden yang memberikan persepsi **Sangat Baik** (8,16%) dengan nilai persepsi 64; kemudian terdapat 180 responden yang memberikan persepsi **Baik** (91,84%) dengan nilai persepsi adalah 540; dan tidak ada responden yang memberikan persepsi **Cukup** serta **Buruk**. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif tentang unsur perilaku pelaksana dalam pelayanan.

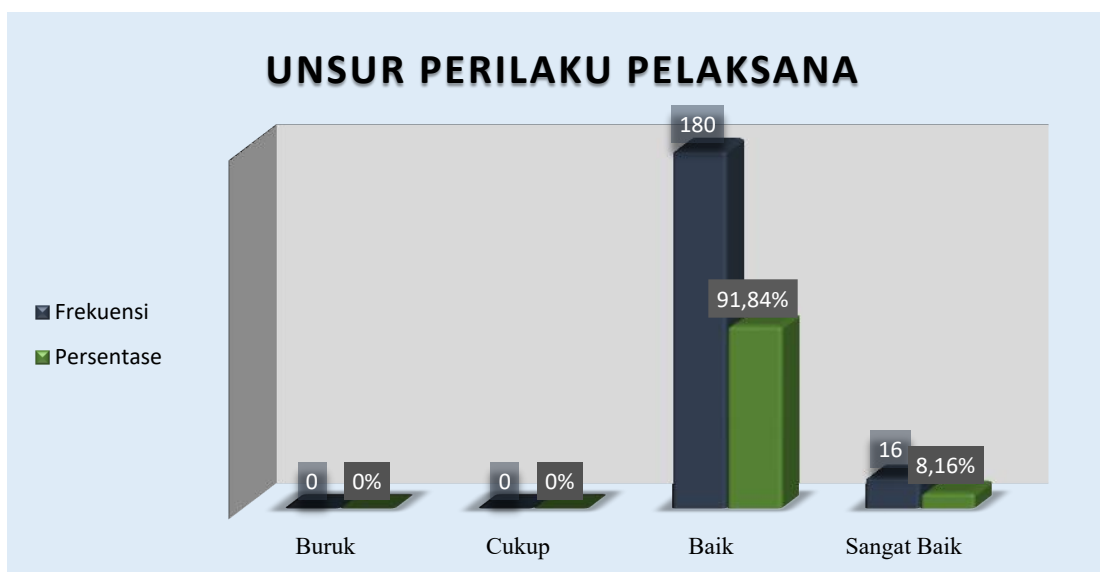
Tabel 5.1.3.2.8 IKM Sarana dan Prasarana Layanan Kesehatan RSUD

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Buruk = 1	0	0	0,00
Cukup = 2	0	0	0,00
Baik = 3	180	540	91,84
Sangat Baik = 4	16	64	8,16
Total	196	604	100

Nilai Rata-rata (NRR)	3,08
Persepsi ($d = c/b$)	
NRR x Bobot ($e = d \times 1/9$)	0,34
Nilai IKM ($f = d \times 25$)	77,04
Mutu Pelayanan (g)	B
Kriteria (h)	Baik

Sumber : Data survei diolah 2022

Tabel 5.1.3.2.8 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,08 dengan hasil bobot sebesar 0,34. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 77,04. Hal ini menunjukkan bahwa unsur kualitas sarana dan prasarana atas Layanan Kesehatan RSUD memperoleh Mutu Pelayanan **B** atau kinerja **BAIK**. Hal ini terjadi karena responden yang memberikan persepsi sangat baik cukup tinggi terhadap kualitas sarana dan prasarana. Gambar 5.1.3.2.8 juga menunjukkan frekuensi dan persentase responden yang memberikan persepsi terhadap unsur kualitas sarana dan prasarana. Grafik menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan persepsi **Baik** terhadap kualitas sarana dan prasarana.



Gambar 5.1.3.2.8 IKM Sarana dan Prasarana Layanan Kesehatan RSUD

5.1.3.2.9. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Unsur terakhir dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap penanganan pengaduan, saran, dan masukan atas Layanan Kesehatan RSUD. Tabel 5.1.3.2.9 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden terdapat 66 responden yang memberikan persepsi **Dikelola dengan Baik** (33,67%) dengan nilai persepsi 264; kemudian terdapat 110 responden yang memberikan persepsi **Berfungsi Kurang Maksimal** (56,12%) dengan nilai persepsi adalah 330; dan terdapat 15 responden yang memberikan persepsi **Ada tapi Tidak Berfungsi**

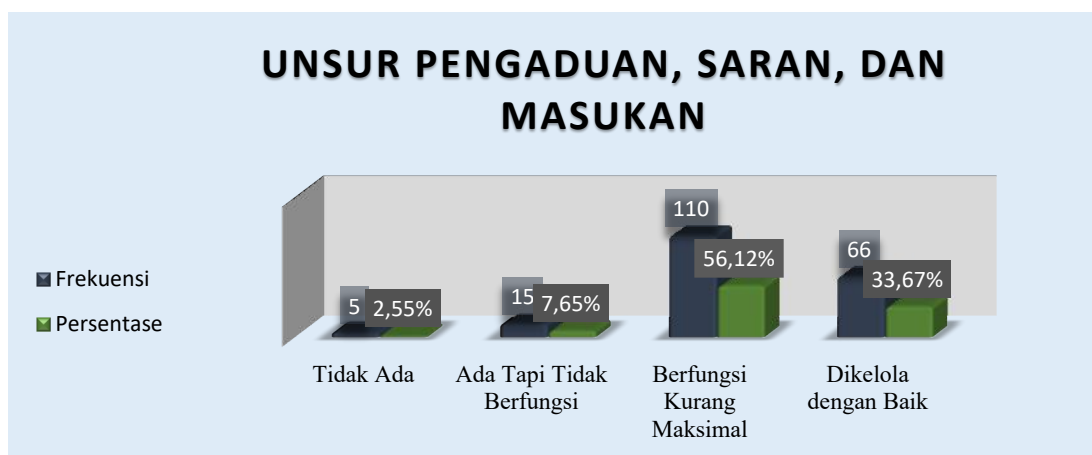
(7,65%) dengan nilai persepsi adalah 30; serta terdapat 5 responden yang memberikan persepsi **Tidak Ada** (2,55%) dengan nilai persepsi adalah 5. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif tentang unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan atas Layanan Kesehatan RSUD.

Tabel 5.1.3.2.9 IKM Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan Layanan Kesehatan RSUD

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Ada = 1	5	5	2,55
Ada Tapi Tidak Berfungsi = 2	15	30	7,65
Berfungsi Kurang Maksimal = 3	110	330	56,12
Dikelola dengan Baik = 4	66	264	33,67
Total	196	629	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	3,21		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0,35		
Nilai IKM (f = d x 25)	80,23		
Mutu Pelayanan (g)	B		
Kriteria (h)	Baik		

Sumber : Data survei diolah 2022

Tabel 5.1.3.2.9 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,21 dengan hasil bobot sebesar 0,35. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 80,23. Hal ini menunjukkan bahwa unsur unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan atas Layanan Kesehatan RSUD memperoleh Mutu Pelayanan **B** atau **BAIK**. Hal ini karena responden yang memberikan persepsi sangat positif cukup tinggi. Gambar 5.1.3.2.9 juga menunjukkan frekuensi dan persentase responden yang memberikan persepsi terhadap unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan atas layanan Kesehatan RSUD.



Gambar 5.1.3.2.9 IKM Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan Layanan Kesehatan RSUD

5.1.3.3. Rekapitulasi IKM Layanan Kesehatan RSUD

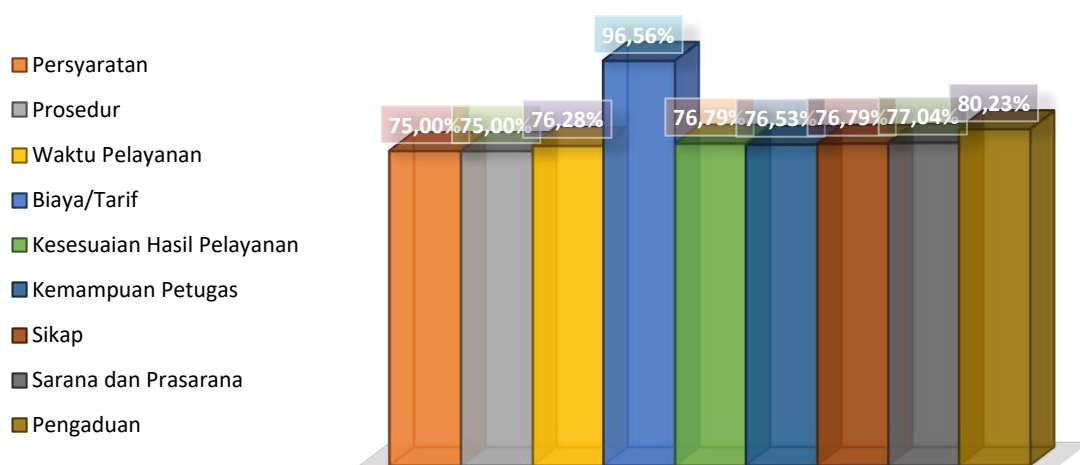
Survei kepuasan Masyarakat atas layanan Kesehatan RSUD di Kabupaten Luwu diukur dengan Sembilan unsur yang dapat dilihat pada Tabel 5.1.3.3

Tabel 5.1.3.3 Rekapitulasi IKM Layanan Kesehatan RSUD

Unsur	Bobot	Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kriteria
Persyaratan	0,33	75,00	C	Kurang Baik
Prosedur	0,33	75,00	C	Kurang Baik
Waktu Pelayanan	0,34	76,28	C	Kurang Baik
Biaya	0,42	96,56	A	Sangat Baik
Kesesuaian hasil pelayanan	0,34	76,79	B	Baik
Kemampuan petugas	0,34	76,53	C	Kurang Baik
Sikap	0,34	76,79	B	Baik
Sarana dan prasarana	0,34	77,04	B	Baik
Pengaduan	0,35	80,23	B	Baik
IKM Layanan Kesehatan RSUD	3,12	78,12	B	Baik

Sumber : Data survei diolah 2022

Hasil menunjukkan bahwa unsur dengan nilai IKM paling tinggi dalam layanan Kesehatan RSUD adalah **Biaya** (Kewajaran Biaya/Tarif) dengan kriteria **Sangat Baik**. Sementara **Sikap** (Perilaku Pelaksana), **Kesesuaian Hasil Pelayanan** (Spesifikasi Produk), **Sarana dan Prasarana**, dan **Pengaduan** (Penanganan Pengaduan) merupakan unsur dengan kriteria **Baik**. Sedangkan **Persyaratan** (Kesesuaian Persyaratan), **Prosedur** (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur), **Waktu Pelayanan** dan **Kemampuan Petugas** (Kompetensi Pelaksana), merupakan unsur kriteria **Kurang Baik** dengan nilai IKM paling rendah dalam layanan Kesehatan RSUD. Unsur yang **Kurang Baik** ini tentu perlu ditingkatkan. Gambar 5.1.3.3 juga menunjukkan nilai IKM masing-masing unsur layanan Kesehatan RSUD.



Gambar 5.1.3.3 Grafik IKM Layanan Kesehatan RSUD

5.1.4. LAYANAN PTSP

Layanan PTSP merupakan salah satu layanan publik yang terdapat di Kabupaten Luwu. Melalui Survei Kepuasan Masyarakat ini, pemerintah dapat melihat tingkat kepuasan yang dirasakan oleh Masyarakat. Survei kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan dibagi ke dalam tiga bagian utama yaitu profil responden, pengukuran indeks kepuasan berdasarkan 9 unsur, serta saran dan masukan dari Masyarakat.

5.1.4.1. Profil Responden

5.1.4.1.1. Jenis Kelamin

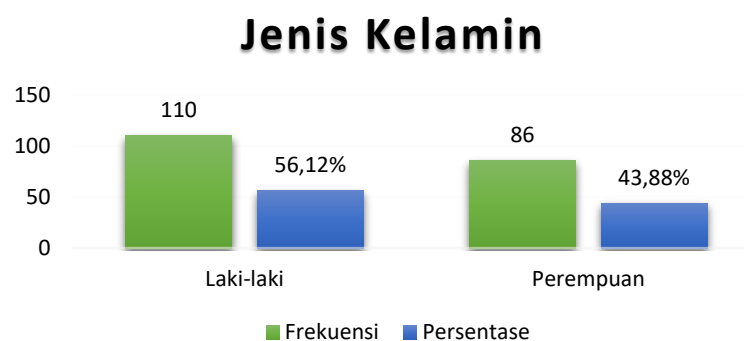
Profil responden yang pertama adalah jenis kelamin. Tabel 5.1.4.1.1 menunjukkan frekuensi jenis kelamin responden yaitu frekuensi jenis kelamin laki-laki yaitu 110 orang (56,12%), dan frekuensi jenis kelamin perempuan hanya berjumlah 86 orang atau 43,88% dari total responden.

Tabel 5.1.4.1.1 Frekuensi Jenis Kelamin Pada Layanan PTSP

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-laki	110	56,12
Wanita	86	43,88
Total	196	100

Sumber : Data survei diolah 2022

Selain itu, penyebaran data jenis kelamin juga dapat dilihat pada Gambar 5.1.4.1.1. Hal ini menunjukkan bahwa jenis kelamin laki-laki lebih banyak dari jenis kelamin wanita dalam survei ini.



Gambar 5.1.4.1.1 Grafik jenis kelamin pada Layanan PTSP

5.1.4.1.2. Usia Responden

Profil responden yang kedua adalah usia. Tabel 5.1.4.1.2 menunjukkan frekuensi usia responden yang terdiri dari enam kelompok usia yaitu kelompok usia 17-25 tahun dengan frekuensi sebanyak 12 orang (6,12%), kelompok usia 26-35 tahun dengan frekuensi

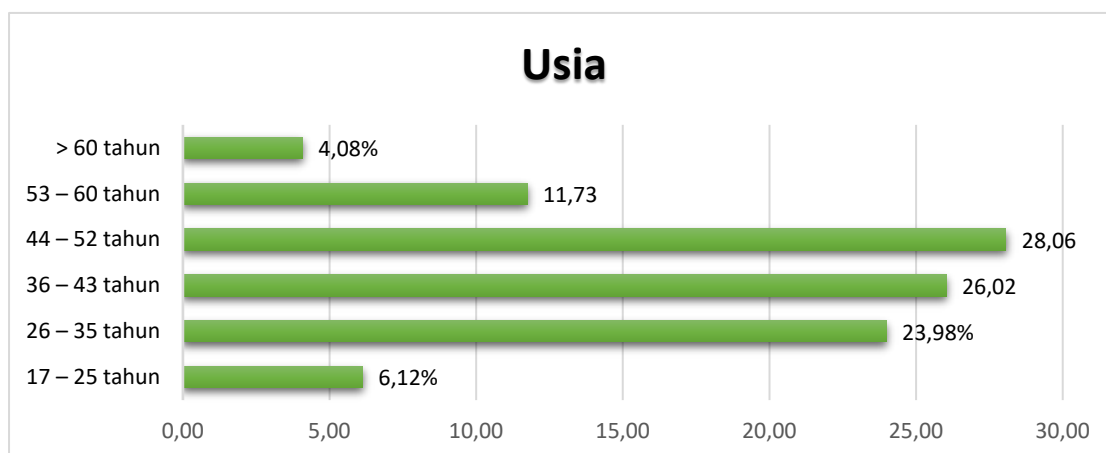
sebanyak 47 orang (23,98%), kelompok usia 36-43 tahun dengan frekuensi sebanyak 51 orang (26,02%), kelompok usia 44-52 tahun dengan frekuensi sebanyak 55 orang (28,06%), kelompok usia 53- 60 tahun dengan frekuensi sebanyak 23 orang (11,73%), dan kelompok usia di atas 60 tahun dengan frekuensi sebanyak 8 orang atau 4,08%.

Tabel 5.1.4.1.2 Frekuensi Usia pada Layanan PTSP

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
17 - 25 tahun	12	6,12
26 – 35 tahun	47	23,98
36 – 43 tahun	51	26,02
44 – 52 tahun	55	28,06
53 – 60 tahun	23	11,73
> 60 tahun	8	4,08
Total	196	100

Sumber : Data survei diolah 2022

Selain itu, penyebaran data kelompok usia responden juga dapat dilihat pada Gambar 5.1.4.1.2. Pada grafik tersebut menunjukkan bahwa responden dengan kelompok usia 44-52 tahun lebih banyak dari kelompok usia lainnya dalam survei ini.



Gambar 5.1.4.1.2 Grafik Usia pada Layanan PTSP

5.1.4.1.3. Pekerjaan

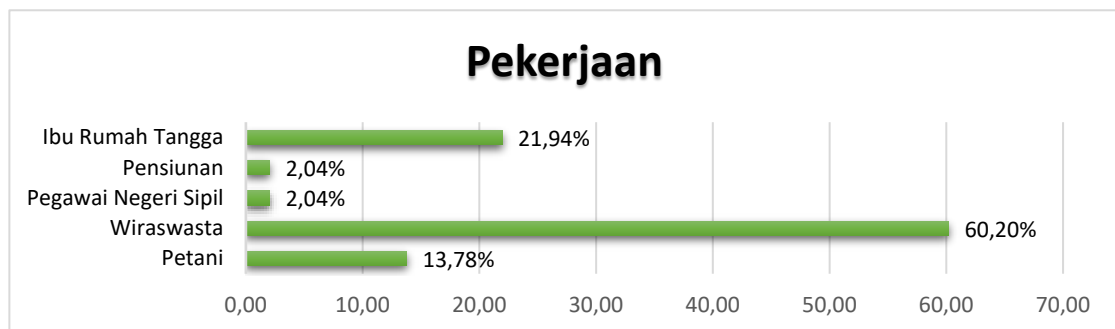
Profil responden yang ketiga adalah Pekerjaan. Tabel 5.1.4.1.3 menunjukkan frekuensi pekerjaan responden yang terdiri dari lima kelompok pekerjaan yaitu pekerjaan responden sebagai petani sebanyak 27 orang (13,78%), responden sebagai wiraswasta sebanyak 118 orang (60,20%), pekerjaan responden sebagai PNS sebanyak 4 orang (2,04%), pekerjaan responden sebagai pensiunan sebanyak 4 orang (2,04%), pekerjaan responden sebagai pelajar/mahasiswa sebanyak 8 orang (4,08%), dan pekerjaan responden sebagai IRT sebanyak 43 orang atau 21,94%.

Tabel 5.1.4.1.3 Frekuensi Pekerjaan pada Layanan PTSP

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
Petani	27	13,78
Wiraswasta	118	60,20
Pegawai Negeri Sipil	4	2,04
Pensiunan	4	2,04
Ibu Rumah Tangga	43	21,94
Total	196	100

Sumber : Data survei diolah 2022

Selain itu, penyebaran data kelompok pekerjaan responden juga dapat dilihat pada Gambar 5.1.4.1.3. Grafik menunjukkan bahwa responden dengan kelompok pekerjaan sebagai Wiraswasta lebih banyak dari kelompok pekerjaan lainnya dalam survei ini.


Gambar 5.1.4.1.3 Grafik Pekerjaan pada Layanan PTSP

5.1.4.1.4. Rata-Rata Pengeluaran

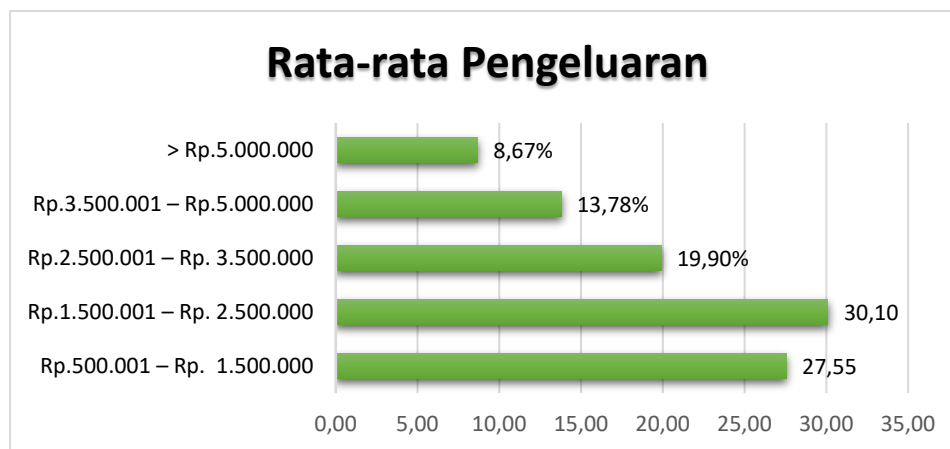
Profil responden yang keempat adalah rata-rata pengeluaran perbulan. Tabel 5.1.4.1.4 menunjukkan frekuensi rata-rata pengeluaran perbulan responden yang terdiri dari lima kelompok yaitu kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp.500.001-Rp.1.500.000 sebanyak 54 orang (27,55%), kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp.1.500.001-Rp.2.500.000 sebanyak 59 orang (30,10%), kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp.2.500.001-Rp.3.500.000 sebanyak 39 orang (19,90%), kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp.3.500.001- Rp.5.000.000 sebanyak 27 orang (13,78%) dan kelompok rata-rata pengeluaran di atas Rp.5.000.000 sebanyak 17 orang atau 8,67%.

Tabel 5.1.4.1.4 Frekuensi Rata-rata Pengeluaran pada Layanan PTSP

Rata- rata pengeluaran per bulan	Frekuensi	Persentase (%)
Rp.500.001 – Rp.1.500.000	54	27,55
Rp.1.500.001 – Rp.2.500.000	59	30,10
Rp.2.500.001 – Rp.3.500.000	39	19,90
Rp.3.500.001 – Rp.5.000.000	27	13,78
> Rp.5.000.000	17	8,67
Total	196	100

Sumber : Data survei diolah 2022

Selain itu, penyebaran data kelompok rata-rata pengeluaran perbulan responden juga dapat dilihat pada Gambar 5.1.4.1.4. Pada grafik tersebut menunjukkan bahwa responden dengan kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp.1.500.001–Rp. 2.500.000 lebih banyak dari kelompok rata-rata pengeluaran perbulan lainnya dalam survei ini.



Gambar 5.1.4.1.4 Grafik Rata-rata Pengeluaran pada Layanan PTSP

5.1.4.1.5. Pendidikan Terakhir

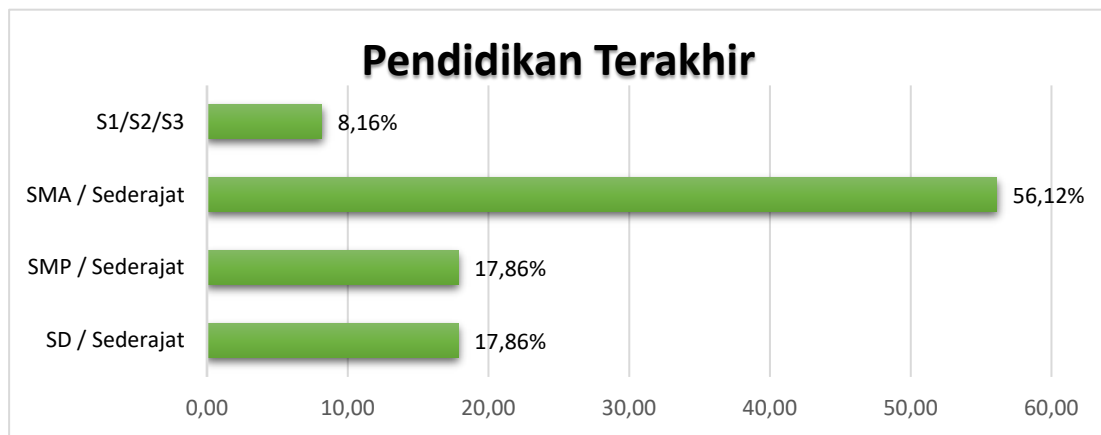
Profil responden yang kelima adalah Pendidikan terakhir. Tabel 5.1.4.1.5 menunjukkan frekuensi tingkat pendidikan responden yang terdiri dari empat kelompok yaitu kelompok responden dengan tingkat pendidikan SD/Sederajat sebanyak 35 orang (17,86%), kelompok responden dengan tingkat pendidikan SMP/Sederajat sebanyak 35 orang (17,86%), kelompok responden dengan tingkat pendidikan SMA/Sederajat sebanyak 110 orang (56,12%), dan kelompok responden dengan tingkat pendidikan S1/S2/S3 sebanyak 16 orang atau 8,16%.

Tabel 5.1.4.1.5 Frekuensi Pendidikan Terakhir pada Layanan PTSP

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
SD / Sederajat	35	17,86
SMP / Sederajat	35	17,86
SMA / Sederajat	110	56,12
S1/S2/S3	16	8,16
Total	196	100

Sumber : Data survei diolah 2022

Selain itu, penyebaran data kelompok tingkat pendidikan responden juga dapat dilihat pada Gambar 5.1.4.1.5. Pada grafik tersebut menunjukkan bahwa responden dengan kelompok tingkat pendidikan SMA/Sederajat lebih banyak dari kelompok tingkat pendidikan lainnya dalam survei ini.



Gambar 5.1.4.1.5 Grafik Pendidikan Terakhir pada Layanan PTSP

5.1.4.2. Indeks Kepuasan Masyarakat

5.1.4.2.1. Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis Pelayanan

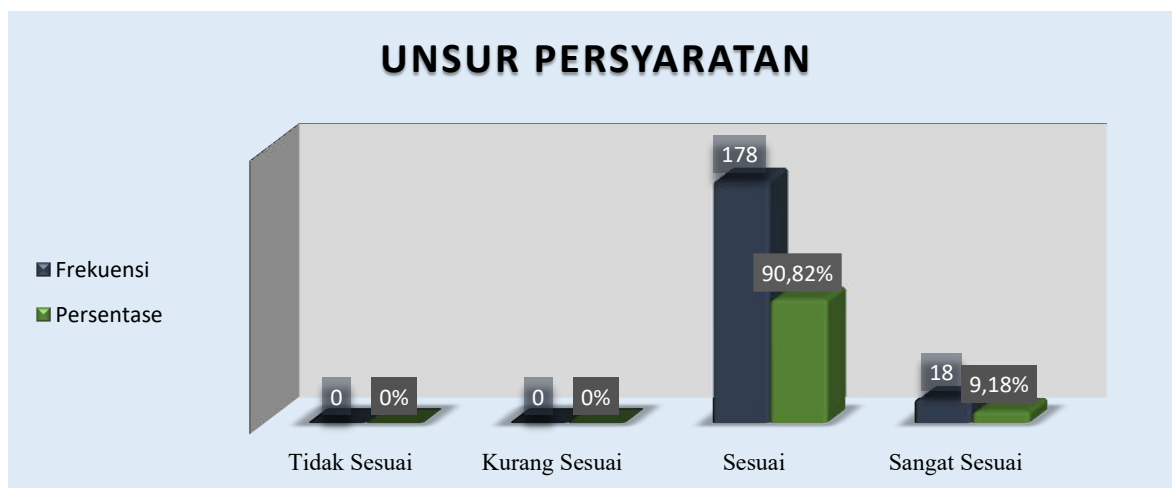
Unsur pertama dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kesesuaian persyaratan administrasi yang ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan dengan jenis pelayanan yang disediakan. Tabel 5.1.4.2.1 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden terdapat 18 responden yang memberikan persepsi **Sangat Sesuai** (9,18%) dengan nilai persepsi adalah 72; kemudian terdapat 178 responden yang memberikan persepsi **Sesuai** (90,82%) dengan nilai persepsi adalah 534; dan tidak ada responden yang memberikan persepsi **Kurang Sesuai** serta **Tidak Sesuai**. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif terkait unsur kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan.

Tabel 5.1.4.2.1 IKM Kesesuaian Persyaratan dengan jenis Layanan PTSP

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Sesuai = 1	0	0	0,00
Kurang Sesuai = 2	0	0	0,00
Sesuai = 3	178	534	90,82
Sangat Sesuai = 4	18	72	9,18
Total	196	606	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	3,09		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0,34		
Nilai IKM (f = d x 25)	77,30		
Mutu Pelayanan (g)	B		
Kriteria (h)	Baik		

Sumber : Data survei diolah 2022

Tabel 5.1.4.2.1 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,09 dengan hasil bobot sebesar 0,34. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 77,30. Hal ini menunjukkan bahwa unsur kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan memperoleh Mutu Pelayanan **B** atau kinerja **BAIK**. Gambar 5.1.4.2.1 juga menunjukkan frekuensi dan persentase responden yang memberikan persepsi terhadap unsur kesesuaian Persyaratan dengan jenis pelayanan. Grafik menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan persepsi **Sesuai** terhadap kesesuaian Persyaratan dengan jenis pelayanan.



Gambar 5.1.4.2.1 Grafik Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan PTSP

5.1.4.2.2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Unsur kedua dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kemudahan prosedur yang ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan dalam mengurus administrasi jenis pelayanan. Tabel 5.1.4.2.2 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden terdapat 20 responden yang memberikan persepsi **Sangat Mudah** (10,20%) dengan nilai persepsi 80; kemudian terdapat 176 responden yang memberikan persepsi **Mudah** (89,80%) dengan nilai persepsi adalah 528; dan tidak ada responden yang memberikan persepsi **Kurang Mudah** serta **Tidak Mudah**. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif terkait unsur kemudahan prosedur.

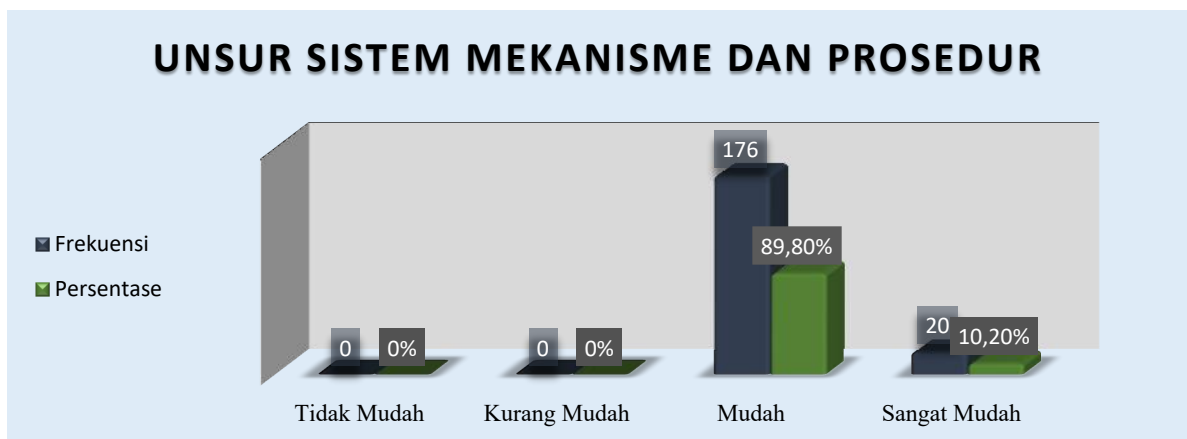
Tabel 5.1.4.2.2 IKM Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan PTSP

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Mudah = 1	0	0	0,00
Kurang Mudah = 2	0	0	0,00
Mudah = 3	176	528	89,80
Sangat Mudah = 4	20	80	10,20
Total	196	608	100

Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi ($d = c/b$)	3,10
NRR x Bobot ($e = d \times 1/9$)	0,34
Nilai IKM ($f = d \times 25$)	77,55
Mutu Pelayanan (g)	B
Kriteria (h)	Baik

Sumber : Data survei diolah 2022

Tabel 5.1.4.2.2 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,10 dengan hasil bobot sebesar 0,34. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 77,55. Hal ini menunjukkan bahwa unsur kemudahan prosedur memperoleh Mutu Pelayanan **B** atau kinerja **BAIK**. Gambar 5.1.4.2.2 juga menunjukkan frekuensi dan persentase responden yang memberikan persepsi terhadap unsur kemudahan prosedur pelayanan. Grafik menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan persepsi **Mudah** terhadap kemudahan prosedur.



Gambar 5.1.4.2.2 IKM Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan PTSP

5.1.4.2.3. Waktu Penyelesaian

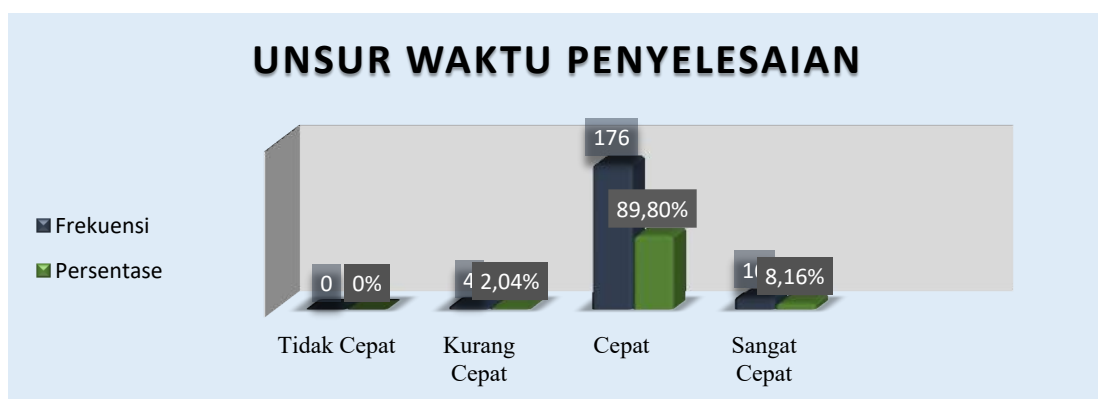
Unsur ketiga dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kecepatan waktu penyelesaian layanan yang dilakukan oleh penyelenggara layanan. Tabel 5.1.4.2.3 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden terdapat 16 responden yang memberikan persepsi **Sangat Cepat** (8,16%) dengan nilai persepsi 64; kemudian terdapat 176 responden yang memberikan persepsi **Cepat** (89,80%) dengan nilai persepsi 528; terdapat 4 responden memberikan persepsi **Kurang Cepat** (2,04%) dengan nilai persepsi 8; dan tidak ada responden yang memberikan persepsi **Tidak Cepat**. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif terkait unsur kecepatan waktu penyelesaian, namun beberapa responden juga memberikan tanggapan negatif terkait waktu penyelesaian.

Tabel 5.1.4.2.3 IKM Waktu Penyelesaian Layanan PTSP

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Cepat = 1	0	0	0,00
Kurang Cepat = 2	4	8	2,04
Cepat = 3	176	528	89,80
Sangat Cepat = 4	16	64	8,16
Total	196	600	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	3,06		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0,34		
Nilai IKM (f = d x 25)	76,53		
Mutu Pelayanan (g)	C		
Kriteria (h)	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah 2022

Tabel 5.1.4.2.3 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,06 dengan hasil bobot sebesar 0,34. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 76,53. Hal ini menunjukkan bahwa unsur kecepatan waktu penyelesaian memperoleh Mutu Pelayanan C atau kinerja **KURANG BAIK**. Hal ini terjadi karena responden yang memberikan persepsi sangat cepat masih rendah terhadap unsur waktu penyelesaian. Gambar 5.1.4.2.3 juga menunjukkan frekuensi dan persentase responden yang memberikan persepsi terhadap unsur kecepatan waktu penyelesaian layanan. Grafik menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan persepsi **Cepat** terhadap waktu penyelesaian dalam pelayanan.


Gambar 5.1.4.2.3 IKM Waktu Penyelesaian Layanan PTSP

5.1.4.2.4. Kewajaran Biaya/Tarif

Unsur keempat dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara Layanan PTSP. Tabel 5.1.4.2.4 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden terdapat 138 responden yang memberikan

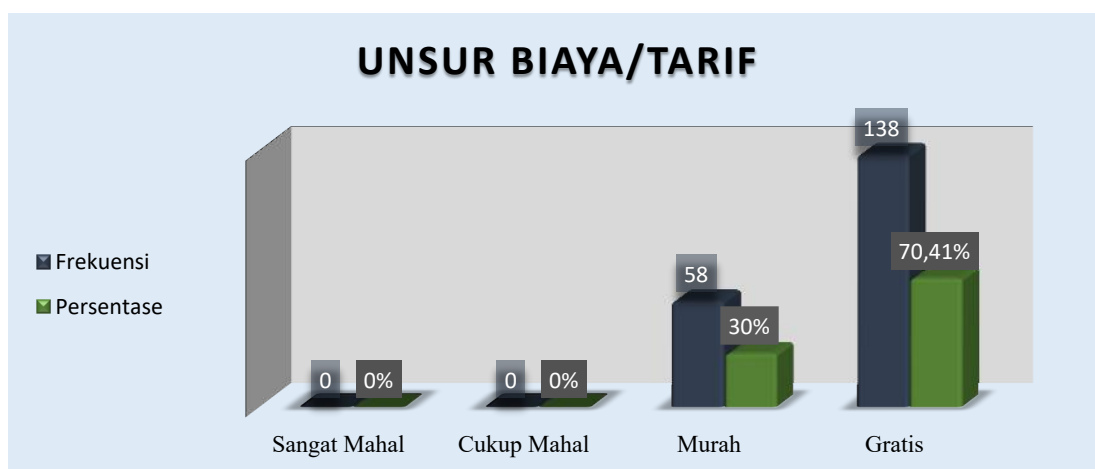
persepsi **Gratis** (70,41%) dengan nilai persepsi 552; kemudian terdapat 58 responden yang memberikan persepsi **Murah** (29,59%) dengan nilai persepsi adalah 174; dan tidak ada responden yang memberikan persepsi **Cukup Mahal** ataupun **Sangat Mahal**. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif terkait unsur kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.

Tabel 5.1.4.2.4 IKM Kewajaran Biaya/tarif Layanan PTSP

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Sangat Mahal = 1	0	0	0,00
Cukup Mahal = 2	0	0	0,00
Murah = 3	58	174	29,59
Gratis = 4	138	552	70,41
Total	196	726	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	3,70		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0,41		
Nilai IKM (f = d x 25)	92,60		
Mutu Pelayanan (g)	A		
Kriteria (h)	Sangat Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2022

Tabel 5.1.4.2.4 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,70 dengan hasil bobot sebesar 0,41. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 92,60. Hal ini menunjukkan bahwa unsur kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan memperoleh Mutu Pelayanan **A** atau kinerja **SANGAT BAIK**. Gambar 5.1.4.2.4 juga menunjukkan frekuensi dan persentase responden yang memberikan persepsi terhadap unsur kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. Grafik menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan persepsi **Gratis** terhadap unsur kewajaran Biaya/tarif.



Gambar 5.1.4.2.4 IKM Kewajaran Biaya/tarif Layanan PTSP

5.1.4.2.5. Spesifikasi Produk Jenis Pelayanan

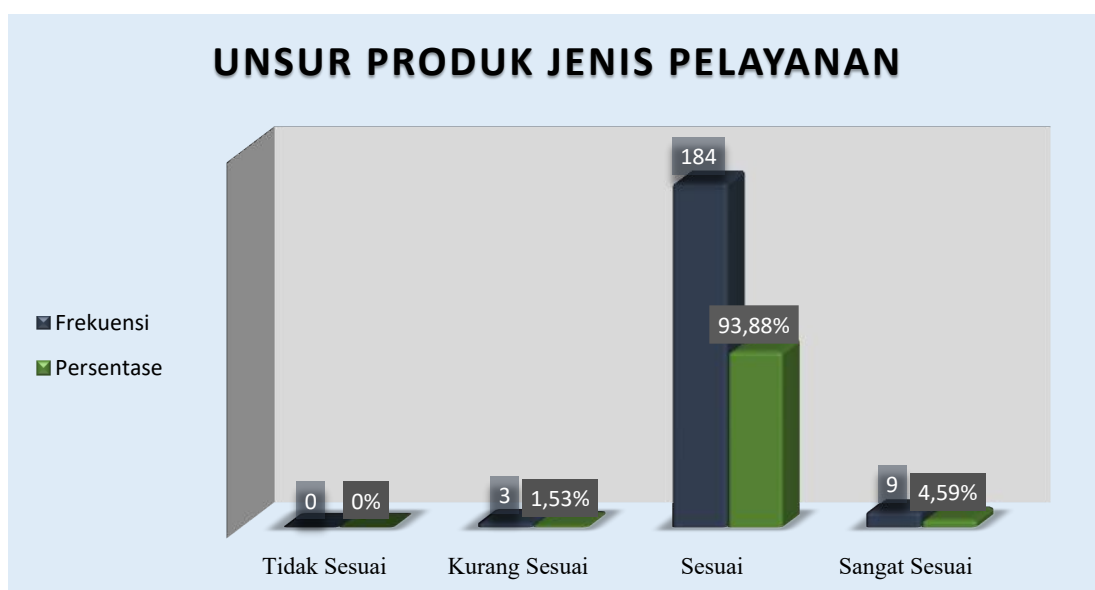
Unsur kelima dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan atas layanan. Tabel 5.1.4.2.5 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Berdasarkan total 196 responden terdapat 9 responden yang memberikan persepsi **Sangat Sesuai** (4,59%) dengan nilai persepsi 36; kemudian terdapat 184 responden yang memberikan persepsi **Sesuai** (93,88%) dengan nilai persepsi adalah 552; terdapat 3 responden yang memberikan persepsi **Kurang Sesuai** (1,53%) dengan nilai persepsi adalah 6; dan tidak ada responden yang memberikan persepsi **Tidak Sesuai**. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif terkait unsur produk spesifikasi jenis pelayanan.

Tabel 5.1.4.2.5 IKM Spesifikasi Produk Jenis Pelayanan Layanan PTSP

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Sesuai = 1	0	0	0,00
Kurang Sesuai = 2	3	6	1,53
Sesuai = 3	184	552	93,88
Sangat Sesuai = 4	9	36	4,59
Total	196	594	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	3,03		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0,33		
Nilai IKM (f = d x 25)	75,77		
Mutu Pelayanan (g)	C		
Kriteria (h)	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah 2022

Tabel 5.1.4.2.5 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,03 dengan hasil bobot sebesar 0,33. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 75,77. Hal ini menunjukkan bahwa unsur produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh Mutu Pelayanan **C** atau kinerja **KURANG BAIK**. Hal ini terjadi karena responden yang memberikan persepsi sangat sesuai masih rendah terhadap unsur spesifikasi produk jenis pelayanan. Gambar 5.1.4.2.5 juga menunjukkan frekuensi dan persentase responden yang memberikan persepsi terhadap unsur kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. Grafik menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan persepsi **Sesuai** terhadap unsur produk spesifikasi jenis pelayanan.



Gambar 5.1.4.2.5 IKM Spesifikasi Produk Jenis Pelayanan Layanan PTSP

5.1.4.2.6. Kompetensi Pelaksana

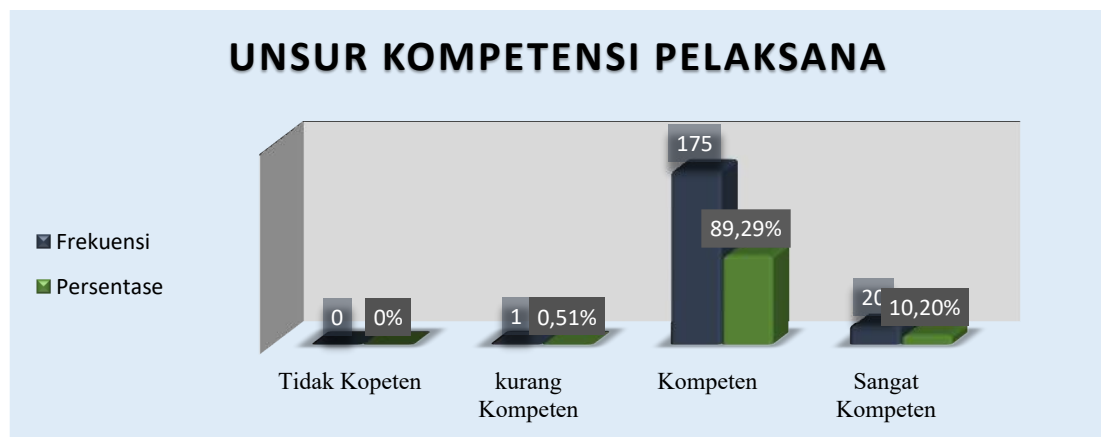
Unsur keenam dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kompetensi pelaksana atas Layanan PTSP. Tabel 5.1.4.2.6 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Berdasarkan total 196 responden terdapat 20 responden yang memberikan persepsi **Sangat Kompeten** (10,20%) dengan nilai persepsi 80; kemudian terdapat 175 responden yang memberikan persepsi **Kompeten** (89,29%) dengan nilai persepsi 525; terdapat 1 responden memberikan persepsi **Kurang Kompeten** (0,51%) dengan nilai persepsi 2; dan tidak terdapat responden yang memberikan persepsi **Tidak Kompeten**. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif terkait unsur kompetensi pelaksana, namun beberapa responden juga memberikan tanggapan negatif terkait kompetensi pelaksana.

Tabel 5.1.4.2.6 IKM Kompetensi Pelaksana Layanan PTSP

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Kompeten = 1	0	0	0,00
Kurang Kompeten = 2	1	2	0,51
Kompeten = 3	175	525	89,29
Sangat Kompeten = 4	20	80	10,20
Total	196	607	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	3,10		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0,34		
Nilai IKM (f = d x 25)	77,43		
Mutu Pelayanan (g)	B		
Kriteria (h)	Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2022

Tabel 5.1.4.2.6 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,10 dengan hasil bobot sebesar 0,34. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 77,43. Hal ini menunjukkan bahwa unsur kompetensi pelaksana memperoleh Mutu Pelayanan **B** atau kinerja **BAIK**. Gambar 5.1.4.2.6 juga menunjukkan frekuensi dan persentase responden yang memberikan persepsi terhadap unsur kompetensi pelaksana. Grafik menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan persepsi **Kompeten** terhadap kompetensi atau kemampuan pelaksana.



Gambar 5.1.4.2.6 IKM Kompetensi Pelaksana Layanan PTSP

5.1.4.2.7. Perilaku Pelaksana

Unsur ketujuh dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap perilaku pelaksana dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. Tabel 5.1.4.2.7 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Berdasarkan total 196 responden terdapat 18 responden yang memberikan persepsi **Sangat Sopan dan Ramah** (9,18%) dengan nilai persepsi 72; kemudian terdapat 178 responden yang memberikan persepsi **Sopan dan Ramah** (90,82%) dengan nilai persepsi 534; dan tidak ada responden yang memberikan persepsi **Kurang Sopan** ataupun **Tidak Sopan dan Ramah**. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif tentang unsur perilaku pelaksana dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.

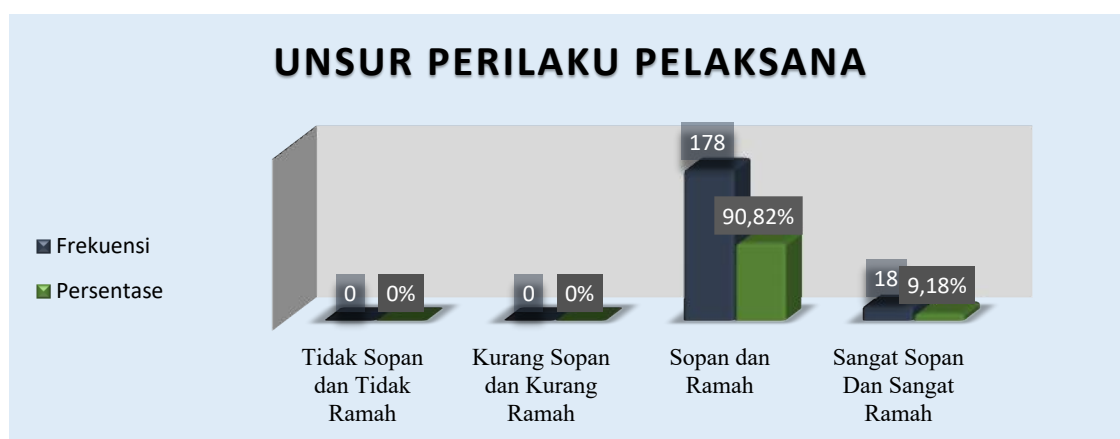
Tabel 5.1.4.2.7 IKM Perilaku Pelaksana Layanan PTSP

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Sopan dan Tidak Ramah = 1	0	0	0,00
Kurang Sopan dan Kurang Ramah = 2	0	0	0,00
Sopan dan Ramah = 3	178	534	90,82
Sangat Sopan dan Sangat Ramah = 4	18	72	9,18
Total	196	606	100

Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	3,09
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0,34
Nilai IKM (f = d x 25)	77,30
Mutu Pelayanan (g)	B
Kriteria (h)	Baik

Sumber : Data survei diolah 2022

Tabel 5.1.4.2.7 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,09 dengan hasil bobot sebesar 0,34. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 77,30. Hal ini menunjukkan bahwa unsur perilaku pelaksana dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan memperoleh Mutu Pelayanan **B** atau kinerja **BAIK**. Gambar 5.1.4.2.7 juga menunjukkan frekuensi dan persentase responden yang memberikan persepsi terhadap unsur perilaku pelaksana dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. Grafik menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan persepsi **Sopan dan Ramah** terhadap perilaku pelaksana.



Gambar 5.1.4.2.7 IKM Perilaku Pelaksana Layanan PTSP

5.1.4.2.8. Kualitas Sarana dan Prasarana

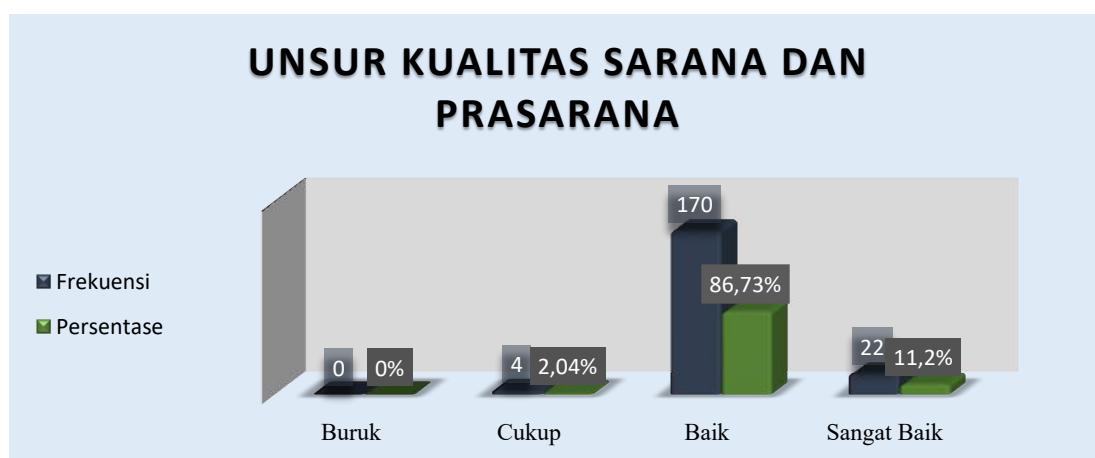
Unsur kedelapan dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kualitas sarana dan prasarana atas layanan di PTSP. Tabel 5.1.4.2.8 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Berdasarkan total 196 responden terdapat 22 responden yang memberikan persepsi **Sangat Baik** (11,22%) dengan nilai persepsi 88; kemudian terdapat 170 responden yang memberikan persepsi **Baik** (86,73%) dengan nilai persepsi 510; terdapat 4 responden yang memberikan persepsi **Cukup** (2,04%) dengan nilai persepsi 8; dan tidak ada responden yang memberikan persepsi **Buruk**. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif tentang unsur perilaku pelaksana dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan, namun beberapa responden juga memberikan tanggapan negatif.

Tabel 5.1.4.2.8 IKM Sarana dan Prasarana Layanan PTSP

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Buruk = 1	0	0	0,00
Cukup = 2	4	8	2,04
Baik = 3	170	510	86,73
Sangat Baik = 4	22	88	11,22
Total	196	606	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	3,09		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0,34		
Nilai IKM (f = d x 25)	77,30		
Mutu Pelayanan (g)	B		
Kriteria (h)	Baik		

Sumber : Data survei diolah 2022

Tabel 5.1.4.2.8 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,09 dengan hasil bobot sebesar 0,34. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 77,30. Hal ini menunjukkan bahwa unsur kualitas sarana dan prasarana atas Layanan PTSP memperoleh Mutu Pelayanan **B** atau kinerja **BAIK**. Hal ini terjadi karena responden yang memberikan persepsi sangat baik cukup tinggi terhadap kualitas sarana dan prasarana. Gambar 5.1.4.2.8 juga menunjukkan frekuensi dan persentase responden yang memberikan persepsi terhadap unsur kualitas sarana dan prasarana. Grafik menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan persepsi **Baik** terhadap kualitas sarana dan prasarana.



Gambar 5.1.4.2.8 IKM Sarana dan Prasarana Layanan PTSP

5.1.4.2.9. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Unsur terakhir dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap penanganan pengaduan, saran, dan masukan atas Layanan PTSP. Tabel 5.1.4.2.9 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196

responden terdapat 87 responden yang memberikan persepsi **Dikelola dengan Baik** (44,39%) dengan nilai persepsi 348; kemudian terdapat 104 responden yang memberikan persepsi **Berfungsi Kurang Maksimal** (53,06%) dengan nilai persepsi adalah 312; terdapat 3 responden yang memberikan persepsi **Ada tapi Tidak Berfungsi** (1,53%) dengan nilai persepsi 6; dan terdapat 2 responden yang memberikan persepsi **Tidak Ada** (1,02%) dengan nilai persepsi 2. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif tentang unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan atas Layanan PTSP, namun masih ada responden yang memberikan persepsi negatif mengenai unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan atas layanan PTSP.

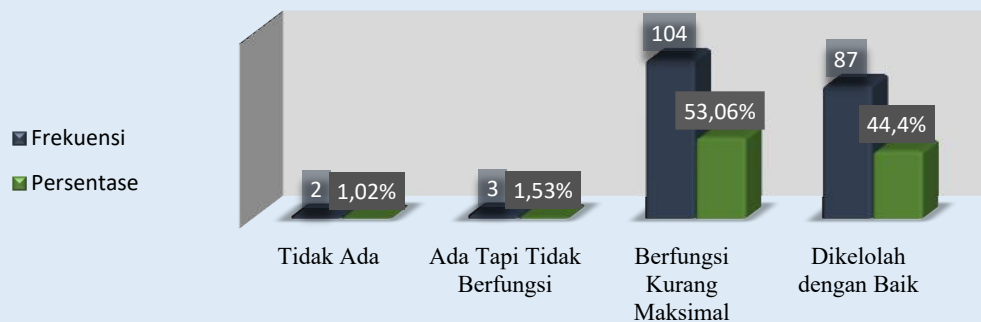
Tabel 5.1.4.2.9 IKM Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan Layanan PTSP

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Ada = 1	2	2	1,02
Ada Tapi Tidak Berfungsi = 2	3	6	1,53
Berfungsi Kurang Maksimal = 3	104	312	53,06
Dikelola dengan Baik = 4	87	348	44,39
Total	196	668	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	3,41		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0,37		
Nilai IKM (f = d x 25)	85,20		
Mutu Pelayanan (g)	B		
Kriteria (h)	Baik		

Sumber : Data survei diolah 2022

Tabel 5.1.4.2.9 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,41 dengan hasil bobot sebesar 0,37 Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 85,20. Hal ini menunjukkan bahwa unsur unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan atas Layanan PTSP memperoleh Mutu Pelayanan **B** atau kinerja **BAIK**. Gambar 5.1.4.2.9 juga menunjukkan frekuensi dan persentase responden yang memberikan persepsi terhadap unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan atas layanan PTSP. Grafik menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan persepsi **Dikelola dengan Baik** terhadap unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan atas layanan PTSP.

UNSUR PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN



Gambar 5.1.4.2.9 IKM Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan Layanan PTSP

5.1.4.3. Rekapitulasi IKM Layanan PTSP

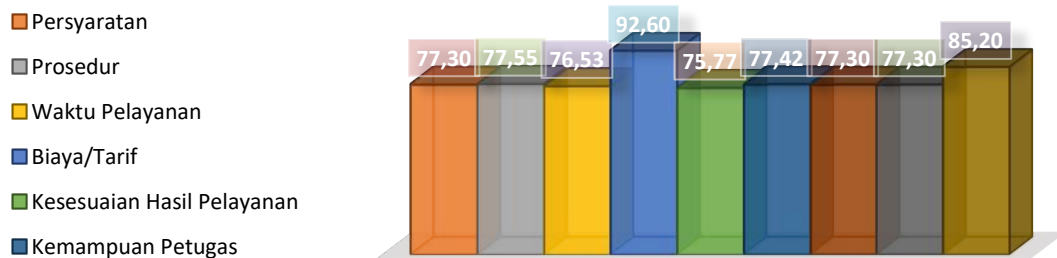
Survei kepuasan Masyarakat atas layanan PTSP di Kabupaten Luwu diukur dengan Sembilan unsur yang dapat dilihat pada Tabel 5.1.4.3.

Tabel 5.1.4.3 Rekapitulasi IKM Layanan PTSP

Unsur	Bobot	Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kriteria
Persyaratan	0,34	77,30	B	Baik
Prosedur	0,34	77,55	B	Baik
Waktu Pelayanan	0,34	76,53	C	Kurang Baik
Biaya	0,41	92,60	A	Sangat Baik
Kesesuaian hasil pelayanan	0,33	75,77	C	Kurang Baik
Kemampuan petugas	0,34	77,42	B	Baik
Sikap	0,34	77,30	B	Baik
Sarana dan prasarana	0,34	77,30	B	Baik
Pengaduan	0,37	85,20	B	Baik
IKM Layanan PTSP	3,15	78,87	B	Baik

Sumber: Data survei diolah 2022

Hasil menunjukkan bahwa unsur **Biaya** (Kewajaran Biaya/Tarif), merupakan unsur dengan kriteria **Sangat Baik**. Kemudian unsur **Persyaratan** (Kesesuaian Persyaratan), **Prosedur** (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur), **Sikap** (perilaku pelaksana), **Pengaduan** (Penanganan Pengaduan) **Sarana dan Prasarana** merupakan unsur dengan kriteria **Baik** dengan nilai IKM menengah dalam layanan PTSP. Sedangkan **Waktu Pelayanan**, **Kemampuan Petugas** (Kompetensi Pelaksana), dan **Kesesuaian Hasil Pelayanan** (Spesifikasi Produk), merupakan unsur kriteria **Kurang Baik** dengan nilai IKM paling rendah dalam layanan PTSP. Oleh karena itu unsur yang **Kurang Baik** perlu ditingkatkan. Gambar 5.1.4.3. juga menunjukkan nilai IKM masing-masing unsur layanan PTSP.



Gambar 5.1.4.3 Grafik IKM Layanan PTSP

5.1.5. LAYANAN DUKCAPIL

Layanan Dukcapil merupakan salah satu layanan publik yang terdapat di Kabupaten Luwu. Melalui Survei Kepuasan Masyarakat ini, pemerintah dapat melihat tingkat kepuasan yang dirasakan oleh Masyarakat. Survei kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan dibagi ke dalam tiga bagian utama yaitu profil responden, pengukuran indeks kepuasan berdasarkan 9 unsur, serta saran dan masukan dari Masyarakat.

5.1.5.1. Profil Responden

5.1.5.1.1. Jenis Kelamin

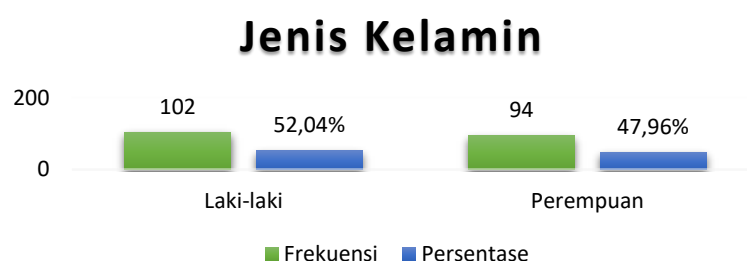
Profil responden yang pertama adalah jenis kelamin. Tabel 5.1.5.1.1 menunjukkan frekuensi jenis kelamin responden yaitu frekuensi jenis kelamin laki-laki berjumlah 102 orang (52,04%) dan frekuensi jenis kelamin perempuan yaitu 94 orang atau hanya 47,96% dari total responden.

Tabel 5.1.5.1.1 Frekuensi Jenis Kelamin Pada Layanan Dukcapil

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Pria	102	52,04
Wanita	94	47,96
Total	196	100

Sumber : Data survei diolah 2022

Selain itu, penyebaran data jenis kelamin juga dapat dilihat pada Gambar 5.1.5.1.1. Hal ini menunjukkan bahwa jenis kelamin laki-laki lebih banyak dari jenis kelamin perempuan dalam survei ini.



Gambar 5.1.5.1.1 Grafik jenis kelamin pada Layanan Dukcapil

5.1.5.1.2. Usia Responden

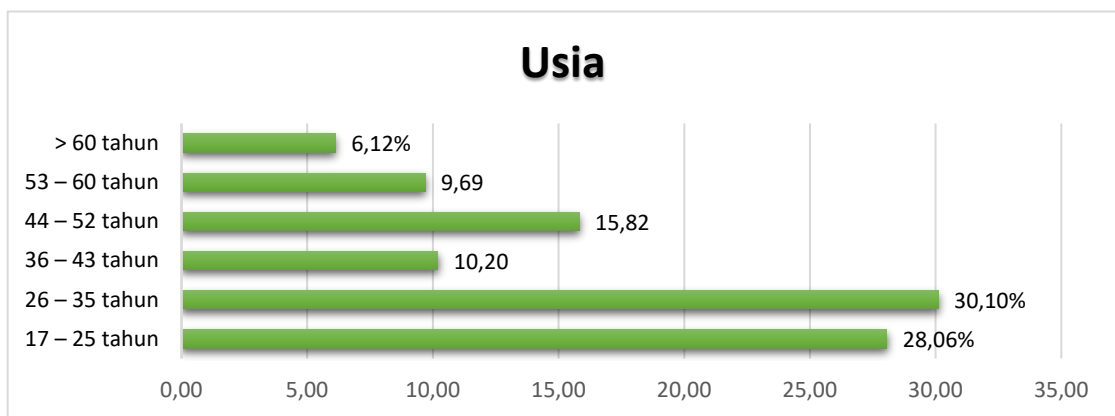
Profil responden yang kedua adalah usia. Tabel 5.1.5.1.2 menunjukkan frekuensi usia responden yang terdiri dari enam kelompok usia yaitu kelompok usia 17-25 tahun dengan frekuensi sebanyak 12 orang (6,12%), kelompok usia 26-35 tahun dengan frekuensi sebanyak 59 orang (30,10%), kelompok usia 36-43 tahun dengan frekuensi sebanyak 20 orang (10,20%), kelompok usia 44-52 tahun dengan frekuensi sebanyak 31 orang (15,82%), kelompok usia 53- 60 tahun dengan frekuensi sebanyak 19 orang (9,69%), dan kelompok usia di atas 60 tahun dengan frekuensi sebanyak 12 orang atau 6,12%.

Tabel 5.1.5.1.2 Frekuensi Usia pada Layanan Dukcapil

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
17 - 25 tahun	12	6,12
26 – 35 tahun	59	30,10
36 – 43 tahun	20	10,20
44 – 52 tahun	31	15,82
53 – 60 tahun	19	9,69
> 60 tahun	12	6,12
Total	196	100

Sumber : Data survei diolah 2022

Selain itu, penyebaran data kelompok usia responden juga dapat dilihat pada Gambar 5.1.5.1.2 pada grafik tersebut menunjukkan bahwa responden dengan kelompok 26-35 tahun lebih banyak dari kelompok usia lainnya dalam survei ini.



Gambar 5.1.5.1.2 Grafik Usia pada Layanan Dukcapil

5.1.5.1.3. Pekerjaan

Profil responden yang ketiga adalah Pekerjaan. Tabel 5.1.5.1.3 menunjukkan frekuensi pekerjaan responden yang terdiri dari delapan kelompok pekerjaan yaitu pekerjaan responden sebagai petani sebanyak 19 orang (9,68%), pekerjaan responden sebagai wiraswasta sebanyak 27 orang (13,78%), pekerjaan responden sebagai PNS sebanyak 24

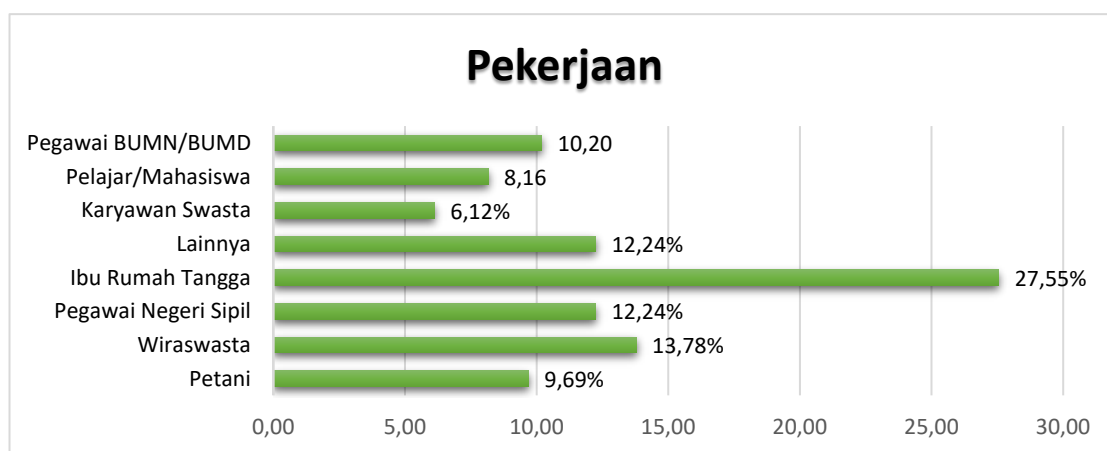
orang (12,24%), pekerjaan responden sebagai Pegawai BUMN/BUMD sebanyak 20 orang (10,20%), pekerjaan responden sebagai IRT sebanyak 54 orang (27,55%), pekerjaan responden sebagai Karyawan Swasta sebanyak 12 orang (6,12%), pekerjaan responden sebagai Pelajar/Mahasiswa sebanyak 16 orang (8,16%), dan pekerjaan sektor lainnya sebanyak 24 orang atau 12,24%.

Tabel 5.1.5.1.3 Frekuensi Pekerjaan pada Layanan Dukcapil

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
Petani	19	9,68
Wiraswasta	27	13,78
Pegawai Negeri Sipil	24	12,24
Pegawai BUMN/BUMD	20	10,20
Ibu Rumah Tangga	54	27,55
Karyawan Swasta	12	6,12
Pelajar/Mahasiswa	16	8,16
Lainnya	24	12,24
Total	196	100

Sumber : Data survei diolah 2022

Selain itu, penyebaran data kelompok pekerjaan responden juga dapat dilihat pada Gambar 5.1.5.1.3. Pada grafik tersebut menunjukkan bahwa responden dengan kelompok pekerjaan Ibu Rumah Tangga lebih banyak dari kelompok pekerjaan lainnya dalam survei ini.



Gambar 5.1.5.1.3 Grafik Pekerjaan pada Layanan Dukcapil

5.1.5.1.4. Rata-rata Pengeluaran

Profil responden yang keempat adalah rata-rata pengeluaran perbulan. Tabel 5.1.5.1.4 menunjukkan frekuensi rata-rata pengeluaran perbulan responden yang terdiri dari enam kelompok yaitu kelompok rata-rata pengeluaran kurang dari Rp.500.000/bulan sebanyak 20 orang (10,20%), kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp.500.001-

Rp.1.500.000 sebanyak 54 orang (27,55%), kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp.1.500.001-Rp.2.500.000 sebanyak 59 orang (30,10%), kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp.2.500.001-Rp.3.500.000 sebanyak 43 orang (21,94%), kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp.3.500.001-Rp.5.000.000 sebanyak 8 orang (4,08%), dan kelompok rata-rata pengeluaran di atas Rp.5.000.000 sebanyak 12 orang atau 6,12%.

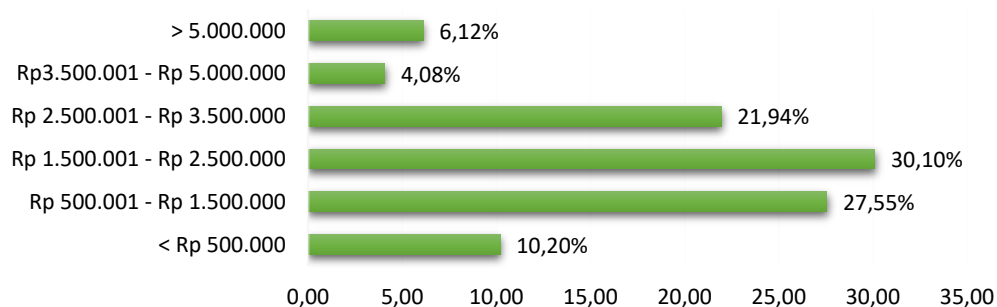
Tabel 5.1.5.1.4 Frekuensi Rata-rata Pengeluaran pada Layanan Dukcapil

Rata- rata pengeluaran per bulan	Frekuensi	Persentase (%)
≤ Rp. 500.000	20	10,20
Rp. 500.001 – Rp. 1.500.000	54	27,55
Rp.1.500.001 – Rp. 2.500.000	59	30,10
Rp.2.500.001 – Rp. 3.500.000	43	21,94
Rp.3.500.001 – Rp. 5.000.000	8	4,08
> Rp.5.000.000	12	6,12
Total	196	100

Sumber : Data survei diolah 2022

Selain itu, penyebaran data kelompok rata-rata pengeluaran perbulan responden juga dapat dilihat pada Gambar 5.1.5.1.4. Pada grafik tersebut menunjukkan bahwa responden dengan kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp.1.500.001-Rp.2.500.000 lebih banyak dari kelompok rata-rata pengeluaran perbulan lainnya dalam survei ini.

Rata-Rata Pengeluaran



Gambar 5.1.5.1.4 Grafik Rata-rata Pengeluaran pada Layanan Dukcapil

5.1.5.1.5. Pendidikan Terakhir

Profil responden yang kelima adalah Pendidikan terakhir. Tabel 5.1.5.1.5 menunjukkan frekuensi tingkat pendidikan responden yang terdiri dari empat kelompok yaitu kelompok responden dengan tingkat pendidikan SD/Sederajat sebanyak 23 orang (11,73%), kelompok responden dengan tingkat pendidikan SMP/Sederajat sebanyak 63 orang (32,14%), kelompok responden dengan tingkat pendidikan SMA/Sederajat sebanyak 90 orang (45,92%), dan kelompok responden dengan tingkat pendidikan

S1/S2/S3 sebanyak 20 orang atau 10,20%.

Tabel 5.1.5.1.5 Frekuensi Pendidikan Terakhir pada Layanan Dukcapil

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
SD / Sederajat	23	11,73
SMP / Sederajat	63	32,14
SMA / Sederajat	90	45,92
S1/S2/S3	20	10,20
Total	196	100

Sumber : Data survei diolah 2022

Selain itu, penyebaran data kelompok tingkat pendidikan responden juga dapat dilihat pada Gambar 5.1.5.1.5. Pada grafik tersebut menunjukkan bahwa responden dengan kelompok tingkat Pendidikan SMA / Sederajat lebih banyak dari kelompok tingkat pendidikan lainnya dalam survei ini.



Gambar 5.1.5.1.5 Grafik Pendidikan Terakhir pada Layanan Dukcapil

5.1.5.2. Indeks Kepuasan Masyarakat

5.1.5.2.1. Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis Pelayanan

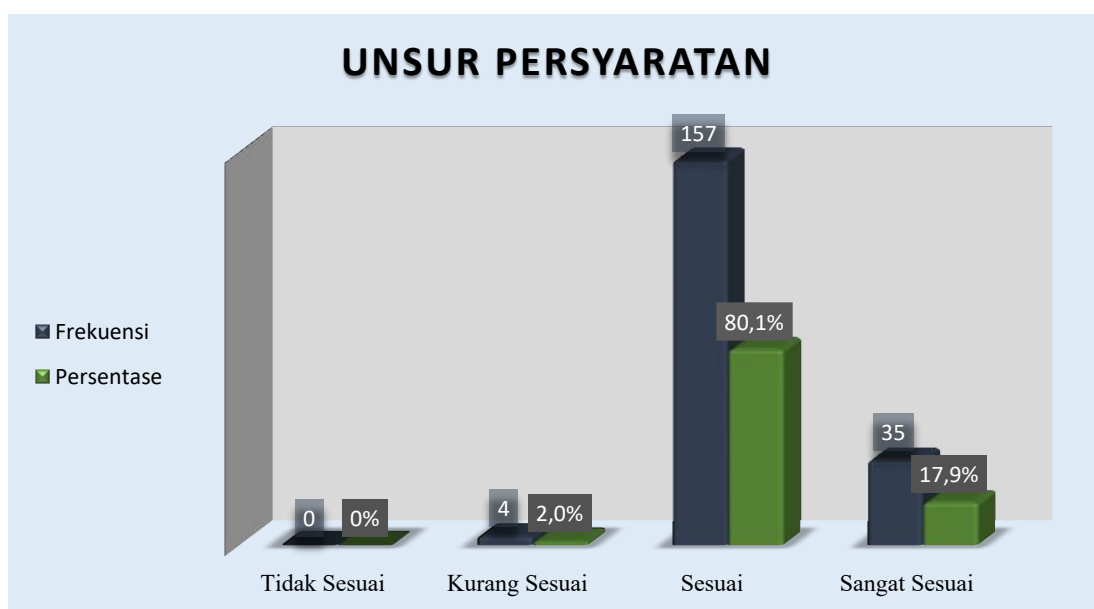
Unsur pertama dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kesesuaian persyaratan administrasi yang ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan dengan jenis pelayanan yang disediakan. Tabel 5.1.5.2.1 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden terdapat 35 responden yang memberikan persepsi **Sangat Sesuai** (17,86%) dengan nilai persepsi adalah 140; kemudian terdapat 157 responden yang memberikan persepsi **Sesuai** (80,10%) dengan nilai persepsi adalah 471; terdapat 4 responden yang memberikan persepsi **Kurang Sesuai** (2,04%) dengan nilai persepsi adalah 8; dan tidak terdapat **Tidak Sesuai**. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif terkait unsur kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan.

Tabel 5.1.5.2.1 IKM Kesesuaian Persyaratan dengan jenis Layanan Dukcapil

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Sesuai = 1	0	0	0,00
Kurang Sesuai = 2	4	8	2,04
Sesuai = 3	157	471	80,10
Sangat Sesuai = 4	35	140	17,86
Total	196	619	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	3,16		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0,35		
Nilai IKM (f = d x 25)	78,95		
Mutu Pelayanan (g)	B		
Kriteria (h)	Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2022

Tabel 5.1.5.2.1 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,16 dengan hasil bobot sebesar 0,35. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 78,95. Hal ini menunjukkan bahwa unsur kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan memperoleh Mutu Pelayanan **B** atau kinerja **BAIK**. Hal ini terjadi karena responden yang memberikan persepsi sangat sesuai cukup tinggi terhadap unsur kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan. Gambar 5.1.5.2.1 juga menunjukkan frekuensi dan persentase responden yang memberikan persepsi terhadap unsur kesesuaian Persyaratan dengan jenis pelayanan. Grafik menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan persepsi **Sesuai** terhadap kesesuaian Persyaratan dengan jenis pelayanan.



Gambar 5.1.5.2.1 Grafik Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan Dukcapil

5.1.5.2.2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan

Unsur kedua dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kemudahan prosedur yang ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan dalam mengurus administrasi jenis pelayanan. Tabel 5.1.5.2.2 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden ada 8 responden yang memberikan persepsi **Sangat Mudah** (4,08%) dengan nilai persepsi adalah 32; kemudian terdapat 188 responden yang memberikan persepsi **Mudah** (95,92%) dengan nilai persepsi adalah 564; dan tidak terdapat responden yang memberikan persepsi **Kurang Mudah** dan **Tidak Mudah**. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif terkait unsur kemudahan prosedur.

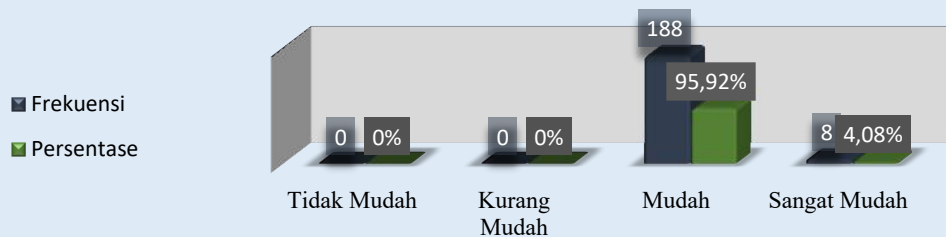
Tabel 5.1.5.2.2 IKM Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan Dukcapil

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Mudah = 1	0	0	0,00
Kurang Mudah = 2	0	0	0,00
Mudah = 3	188	564	95,92
Sangat Mudah = 4	8	32	4,08
Total	196	596	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	3,04		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0,33		
Nilai IKM (f = d x 25)	76,02		
Mutu Pelayanan (g)	C		
Kriteria (h)	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2022

Tabel 5.1.5.2.2 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,04 dengan hasil bobot sebesar 0,33. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 76,02. Hal ini menunjukkan unsur kemudahan prosedur memperoleh Mutu Pelayanan **C** atau kinerja **KURANG BAIK**. Gambar 5.1.5.2.2 juga menunjukkan frekuensi dan persentase responden yang memberikan persepsi terhadap unsur kemudahan prosedur pelayanan. Grafik menunjukkan responden lebih banyak memberikan persepsi **Mudah** terhadap kemudahan prosedur.

UNSUR SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR



Gambar 5.1.5.2.2 IKM Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan Dukcapil

5.1.5.2.3. Waktu Pelayanan

Unsur ketiga dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kecepatan waktu penyelesaian layanan yang dilakukan oleh penyelenggara layanan. Tabel 5.1.5.2.3 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden terdapat 32 responden yang memberikan persepsi **Sangat Cepat** (16,33%) dengan nilai persepsi 128; kemudian terdapat 164 responden yang memberikan persepsi **Cepat** (83,67%) dengan nilai persepsi 492; dan tidak ada responden yang memberikan persepsi **Kurang Cepat** dan **Tidak Cepat**. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif terkait unsur kecepatan waktu penyelesaian.

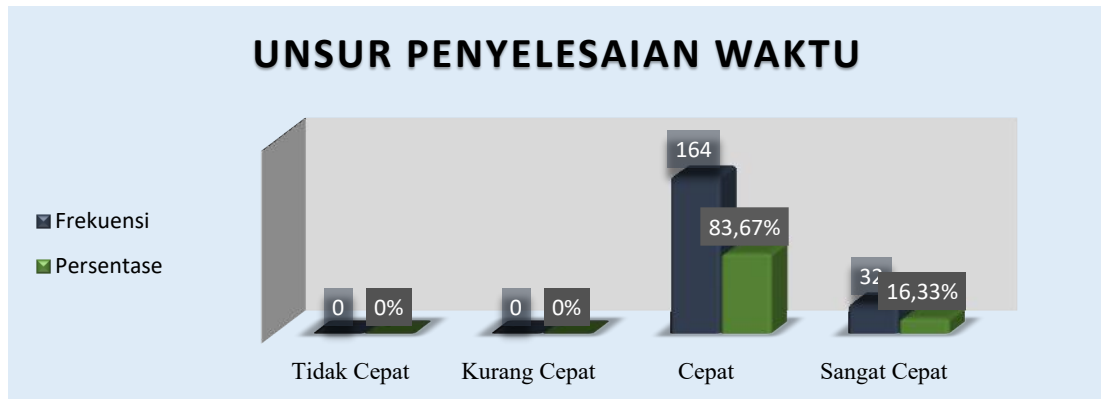
Tabel 5.1.5.2.3 IKM Waktu Penyelesaian Layanan Dukcapil

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Cepat = 1	0	0	0,00
Kurang Cepat = 2	0	0	0,00
Cepat = 3	164	492	83,67
Sangat Cepat = 4	32	128	16,33
Total	196	620	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	3,16		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0,35		
Nilai IKM (f = d x 25)	79,08		
Mutu Pelayanan (g)	B		
Kriteria (h)	Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2022

Tabel 5.1.5.2.3 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,16 dengan hasil bobot sebesar 0,35. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 79,08. Hal ini menunjukkan bahwa unsur kecepatan waktu penyelesaian memperoleh Mutu Pelayanan **B**

atau kinerja **BAIK**. Gambar 5.1.5.2.3 juga menunjukkan frekuensi dan persentase responden yang memberikan persepsi terhadap unsur kecepatan waktu penyelesaian layanan. Grafik menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan persepsi **Cepat** terhadap waktu penyelesaian dalam pelayanan.



Gambar 5.1.5.2.3 IKM Waktu Penyelesaian Layanan Dukcapil

5.1.5.2.4. Kewajaran Biaya/Tarif

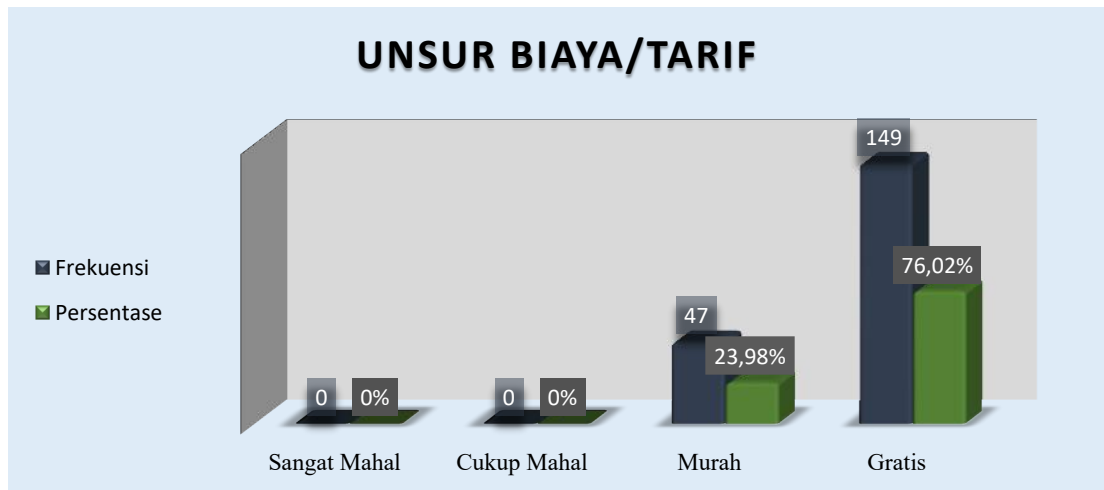
Unsur keempat dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara Layanan Dukcapil. Tabel 5.1.5.2.4 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden terdapat 149 responden yang memberikan persepsi **Gratis** (76,02%) dengan nilai persepsi 596; kemudian terdapat 47 responden yang memberikan persepsi **Murah** (23,98%) dengan nilai persepsi 141; dan tidak terdapat responden yang memberikan persepsi **Cukup Mahal** dan **Sangat Mahal**. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif terkait unsur kewajaran Biaya/tarif dalam pelayanan.

Tabel 5.1.5.2.4 IKM Kewajaran Biaya/tarif Layanan Dukcapil

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Sangat Mahal = 1	0	0	0,00
Cukup Mahal = 2	0	0	0,00
Murah = 3	47	141	23,98
Gratis = 4	149	596	76,02
Total	196	737	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	3,76		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0,41		
Nilai IKM (f = d x 25)	94,01		
Mutu Pelayanan (g)	A		
Kriteria (h)	Sangat Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2022

Tabel 5.1.5.2.4 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,76 dengan hasil bobot sebesar 0,41. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 94,01. Hal ini menunjukkan bahwa unsur kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan memperoleh Mutu Pelayanan **A** atau kinerja **SANGAT BAIK**. Gambar 5.1.5.2.4 juga menunjukkan frekuensi dan persentase responden yang memberikan persepsi terhadap unsur kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. Grafik menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan persepsi **gratis** terhadap unsur kewajaran Biaya/tarif.



Gambar 5.1.5.2.4 IKM Kewajaran Biaya/tarif Layanan Dukcapil

5.1.5.2.5. Spesifikasi Produk Jenis Pelayanan

Unsur kelima dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan atas layanan. Tabel 5.1.5.2.5 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden terdapat 34 responden yang memberikan persepsi **Sangat Sesuai** (17,35%) dengan nilai persepsi 136; kemudian terdapat 162 responden yang memberikan persepsi **Sesuai** (82,65%) dengan nilai persepsi adalah 486; tidak terdapat responden yang memberikan persepsi **Kurang Sesuai** dan **Tidak Sesuai**. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif terkait unsur produk spesifikasi jenis pelayanan.

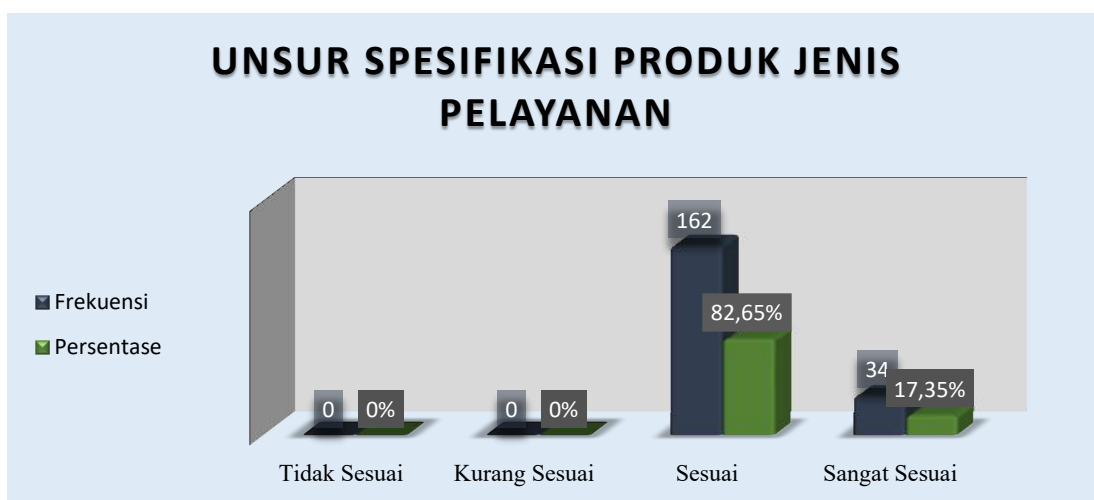
Tabel 5.1.5.2.5 IKM Spesifikasi Produk Jenis Pelayanan Layanan Dukcapil

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Sesuai = 1	0	0	0,00
Kurang Sesuai = 2	0	0	0,00
Sesuai = 3	162	486	82,65
Sangat Sesuai = 4	34	136	17,35
Total	196	622	100

Nilai Rata-rata (NRR)	
Persepsi (d = c/b)	3,17
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0,35
Nilai IKM (f = d x 25)	76,53
Mutu Pelayanan (g)	C
Kriteria (h)	Kurang Baik

Sumber : Data survei diolah 2022

Tabel 5.1.5.2.5 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,17 dengan hasil bobot sebesar 0,35. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 76,53. Hal ini menunjukkan bahwa unsur produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh Mutu Pelayanan C atau kinerja **KURANG BAIK**. Hal ini terjadi karena responden yang memberikan persepsi sangat sesuai masih rendah terhadap unsur spesifikasi produk jenis pelayanan. Gambar 5.1.5.2.5 juga menunjukkan frekuensi dan persentase responden yang memberikan persepsi terhadap unsur produk jenis pelayanan. Grafik menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan persepsi **Sesuai** terhadap unsur produk spesifikasi jenis pelayanan.



Gambar 5.1.5.2.5 IKM Spesifikasi Produk Jenis Pelayanan Layanan Dukcapil

5.1.5.2.6. Kompetensi Pelaksana

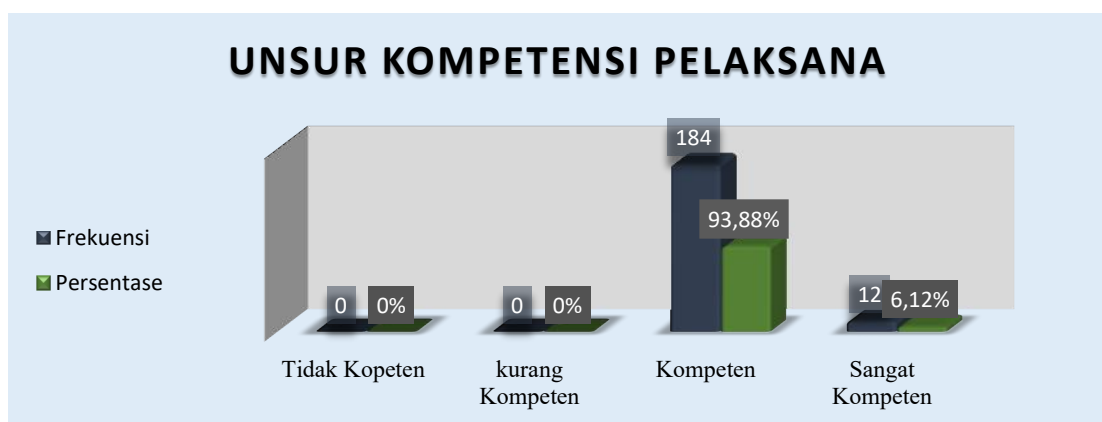
Unsur keenam dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kompetensi pelaksana atas Layanan Dukcapil. Tabel 5.1.5.2.6 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden terdapat 12 responden yang memberikan persepsi **Sangat Kompeten** (6,12%) dengan nilai persepsi 48; kemudian terdapat 184 responden yang memberikan persepsi **Kompeten** (93,88%) dengan nilai persepsi 552; dan tidak terdapat responden yang memberikan persepsi **Kurang Kompeten** dan **Tidak Kompeten**. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif terkait unsur kompetensi pelaksana.

Tabel 5.1.5.2.6 IKM Kompetensi Pelaksana Layanan Dukcapil

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Kompeten = 1	0	0	0,00
Kurang Kompeten = 2	0	0	0,00
Kompeten = 3	184	552	93,88
Sangat Kompeten = 4	12	48	6,12
Total	196	600	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	3,06		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0,34		
Nilai IKM (f = d x 25)	76,53		
Mutu Pelayanan (g)	C		
Kriteria (h)	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2022

Tabel 5.1.5.2.6 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,09 dengan hasil bobot sebesar 0,34. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 77,3. Hal ini menunjukkan bahwa unsur kompetensi pelaksana memperoleh Mutu Pelayanan **C** atau kinerja **KURANG BAIK**. Gambar 5.1.5.2.6 juga menunjukkan frekuensi dan persentase responden yang memberikan persepsi terhadap unsur kompetensi pelaksana. Grafik menunjukkan responden lebih banyak memberikan persepsi **Kompeten** terhadap kompetensi pelaksana namun sangat sedikit yang memberikan persepsi **Sangat Kompeten**.



Gambar 5.1.5.2.6 IKM Kompetensi Pelaksana Layanan Dukcapil

5.1.5.2.7. Perilaku Pelaksana

Unsur ketujuh dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap perilaku pelaksana dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. Tabel 5.1.5.2.7 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden terdapat 27 responden yang memberikan persepsi **Sangat Sopan dan**

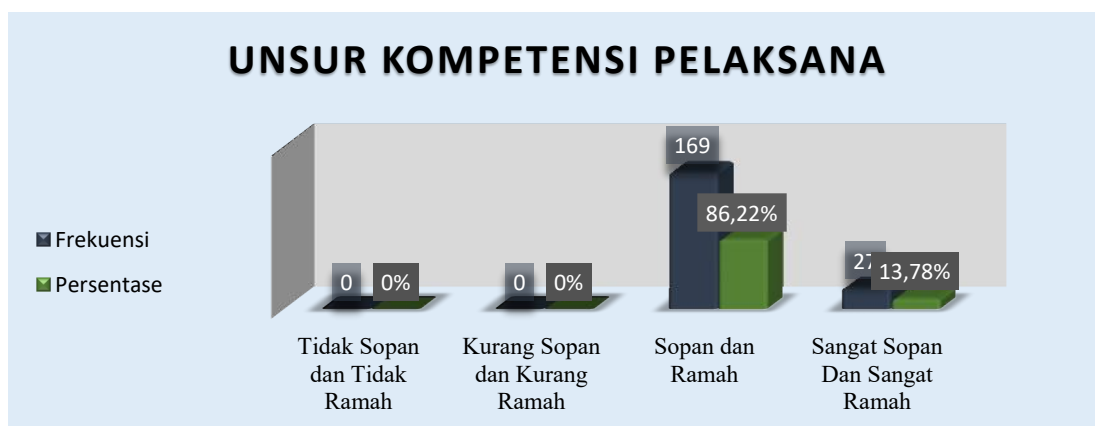
Ramah (13,78%) dengan nilai persepsi 108; 169 responden memberikan persepsi **Sopan dan Ramah** (86,22%) dengan nilai persepsi 507; dan tidak terdapat responden yang memberikan persepsi **Kurang Sopan dan Ramah** serta **Tidak Sopan dan Ramah**. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif tentang unsur perilaku pelaksana dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.

Tabel 5.1.5.2.7 IKM Perilaku Pelaksana Layanan Dukapil

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Sopan dan Tidak Ramah = 1	0	0	0,00
Kurang Sopan dan Kurang Ramah = 2	0	0	0,00
Sopan dan Ramah = 3	169	507	86,22
Sangat Sopan dan Sangat Ramah = 4	27	108	13,78
Total	196	615	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	3,14		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0,35		
Nilai IKM (f = d x 25)	78,44		
Mutu Pelayanan (g)	B		
Kriteria (h)	Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2022

Tabel 5.1.5.2.7 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,14 dengan hasil bobot sebesar 0,35. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 78,44. Hal ini menunjukkan bahwa unsur perilaku pelaksana dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan memperoleh Mutu Pelayanan **B** atau kinerja **BAIK**. Gambar 5.1.5.2.7 juga menunjukkan frekuensi dan persentase responden yang memberikan persepsi terhadap unsur perilaku pelaksana dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. Grafik menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan persepsi **Sopan dan Ramah** terhadap perilaku pelaksana.



Gambar 5.1.5.2.7 IKM Perilaku Pelaksana Layanan Dukapil

5.1.5.2.8. Kualitas Sarana dan Prasarana

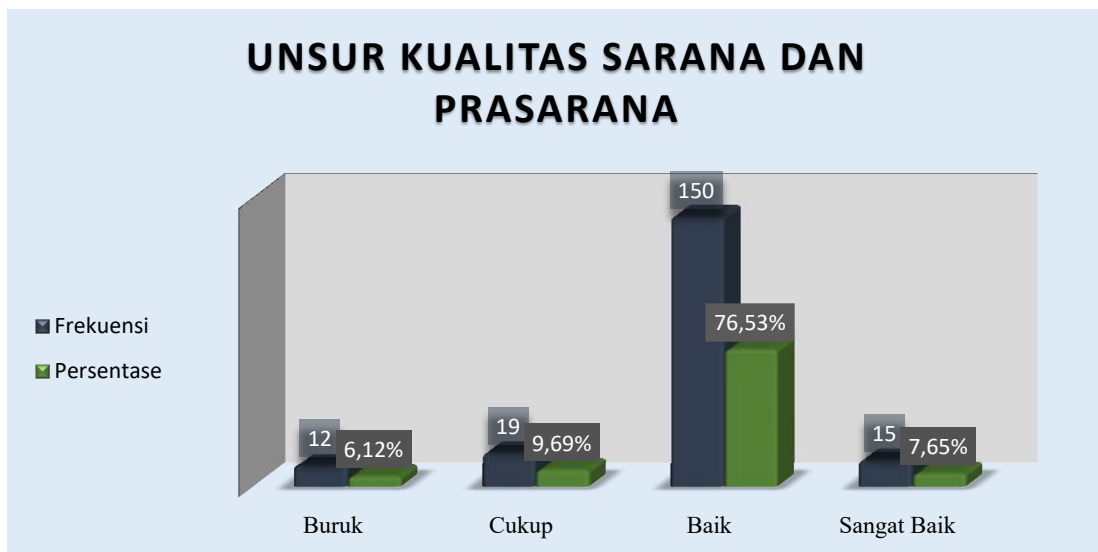
Unsur kedelapan dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kualitas sarana dan prasarana atas layanan di Dukcapil. Tabel 5.1.5.2.8 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden terdapat 15 responden yang memberikan persepsi **Sangat Baik** (7,65%) dengan nilai persepsi 60; 150 responden memberikan persepsi **Baik** (76,53%) dengan nilai persepsi 450; 19 responden memberikan persepsi **Cukup** (9,69%) dengan nilai persepsi 38; dan 12 responden memberikan persepsi **Buruk** (6,12%) dengan nilai persepsi 12. Hal ini menunjukkan responden lebih banyak memberikan tanggapan positif mengenai unsur perilaku pelaksana dalam pelayanan.

Tabel 5.1.5.2.8 IKM Sarana dan Prasarana Layanan Dukcapil

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Buruk = 1	12	12	6,12
Cukup = 2	19	38	9,69
Baik = 3	150	450	76,53
Sangat Baik = 4	15	60	7,65
Total	196	560	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	2,86		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0,31		
Nilai IKM (f = d x 25)	71,43		
Mutu Pelayanan (g)	C		
Kriteria (h)	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2022

Tabel 5.1.5.2.8 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 2,86 dengan hasil bobot sebesar 0,31. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 71,43. Hal ini menunjukkan bahwa unsur kualitas sarana dan prasarana atas Layanan Dukcapil memperoleh Mutu Pelayanan **C** atau kinerja **KURANG BAIK**. Hal ini terjadi karena responden yang memberikan persepsi sangat baik masih rendah terhadap kualitas sarana dan prasarana. Gambar 5.1.5.2.8 juga menunjukkan frekuensi dan persentase responden yang memberikan persepsi terhadap unsur kualitas sarana dan prasarana. Grafik menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan persepsi **Baik** terhadap kualitas sarana dan prasarana.



Gambar 5.1.5.2.8 IKM Sarana dan Prasarana Layanan Dukcapil

5.1.5.2.9. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

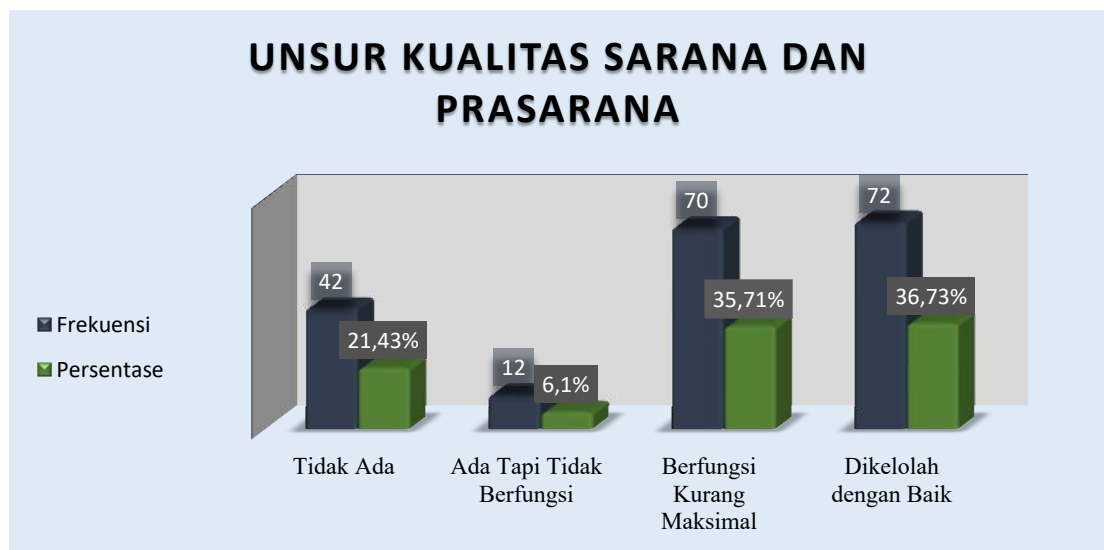
Unsur terakhir dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap penanganan pengaduan, saran, dan masukan atas Layanan DUKCAPIL. Tabel 5.1.5.2.9 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Berdasarkan total 196 responden terdapat 72 responden memberikan persepsi **Dikelola dengan Baik** (36,73%) dengan nilai persepsi 288; 70 responden memberikan persepsi **Berfungsi Kurang Maksimal** (35,71%) dengan nilai persepsi 210; 12 responden memberikan persepsi **Ada tapi Tidak Berfungsi** (6,12%) dengan nilai persepsi 24; serta terdapat 42 responden yang memberikan persepsi **Tidak Ada** (21,43%) dengan nilai persepsi 42. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif tentang unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan atas Layanan Dukcapil.

Tabel 5.1.5.2.9 IKM Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan Layanan Dukcapil

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Ada = 1	42	42	21,43
Ada Tapi Tidak Berfungsi = 2	12	24	6,12
Berfungsi Kurang Maksimal = 3	70	210	35,71
Dikelola dengan Baik = 4	72	288	36,73
Total	196	564	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	2,88		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0,32		
Nilai IKM (f = e x 25)	71,94		
Mutu Pelayanan (g)	C		
Kriteria (h)	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah 2022

Tabel 5.1.5.2.9 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 2,88 dengan hasil bobot sebesar 0,32. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 71,94. Hal ini menunjukkan bahwa unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan atas Layanan Dukcapil memperoleh Mutu Pelayanan C atau kinerja **KURANG BAIK**. Gambar 5.1.5.2.9 juga menunjukkan frekuensi dan persentase responden yang memberikan persepsi terhadap unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan atas layanan Dukcapil. Grafik menunjukkan responden lebih banyak memberikan persepsi **Berfungsi Kurang Maksimal** terhadap unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan atas layanan Dukcapil.



Gambar 5.1.5.2.9 IKM Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan Layanan Dukcapil

5.1.5.3. Rekapitulasi IKM Layanan Dukcapil

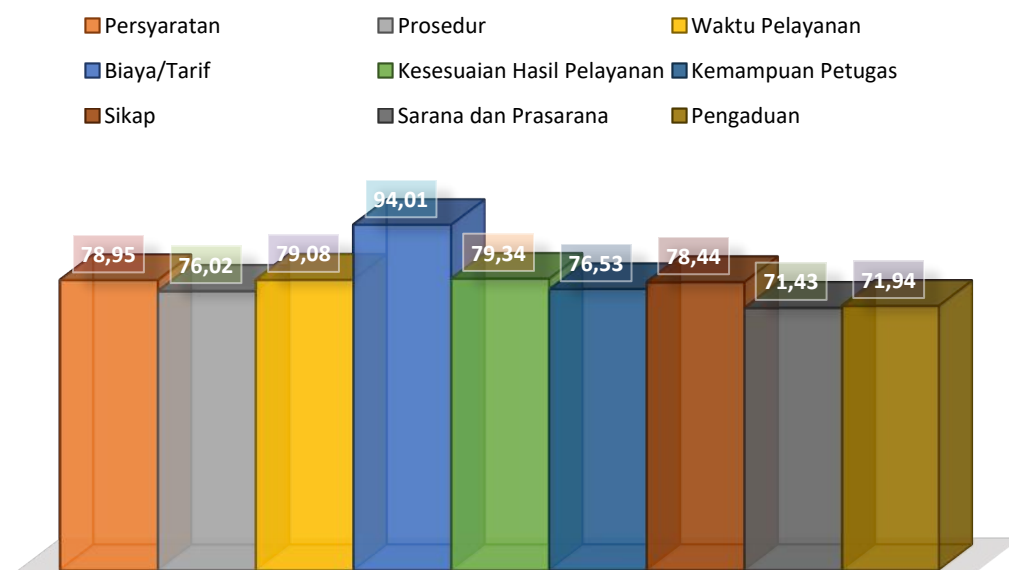
Survei kepuasan Masyarakat atas layanan Dukcapil di Kabupaten Luwu diukur dengan Sembilan unsur yang dapat dilihat pada Tabel 5.1.5.3.

Tabel 5.1.5.3 Rekapitulasi IKM Layanan Dukcapil

Unsur	Bobot	Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kriteria
Persyaratan	0,35	78,95	B	Baik
Prosedur	0,33	76,02	C	Kurang Baik
Waktu Pelayanan	0,35	79,08	B	Baik
Biaya	0,41	94,01	A	Sangat Baik
Kesesuaian hasil pelayanan	0,35	79,34	B	Baik
Kemampuan petugas	0,34	76,53	C	Kurang Baik
Sikap	0,35	78,44	B	Baik
Sarana dan prasarana	0,31	71,43	C	Kurang Baik
Pengaduan	0,32	71,94	C	Kurang Baik
IKM Layanan Dukcapil	3,11	77,63	B	Baik

Sumber : Data survei diolah, 2022

Hasil menunjukkan bahwa unsur **Biaya** (Kewajaran Biaya/Tarif) merupakan unsur dengan nilai IKM tertinggi dalam layanan Dukcapil merupakan unsur kriteria **Sangat Baik**. Sementara **Persyaratan** (Kesesuaian Persyaratan), **Waktu Pelayanan**, **Kesesuaian Hasil Pelayanan** (Spesifikasi Produk), **Sikap** (Perilaku Pelaksana) merupakan unsur dengan kriteria **Baik**. Sedangkan **Prosedur** (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur), **Kemampuan Petugas** (Kompetensi Pelaksana), **Sarana dan Prasarana**, dan **Pengaduan** (Penanganan Pengaduan) merupakan unsur kriteria **Kurang Baik** dengan nilai IKM paling rendah dalam layanan Dukcapil. Oleh karena itu unsur yang **Kurang Baik** perlu ditingkatkan. Gambar 5.1.5.3 juga menunjukkan nilai IKM masing-masing unsur layanan Dukcapil.



Gambar 5.1.5.3 Grafik IKM Layanan Dukcapil

5.1.6. LAYANAN KECAMATAN

Layanan Kecamatan merupakan salah satu layanan publik yang terdapat di Kabupaten Luwu. Melalui Survei Kepuasan Masyarakat ini, pemerintah dapat melihat tingkat kepuasan yang dirasakan oleh Masyarakat. Survei kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan dibagi ke dalam tiga bagian utama yaitu profil responden, pengukuran indeks kepuasan berdasarkan 9 unsur, serta saran dan masukan dari Masyarakat.

5.1.6.1. Profil Responden

5.1.6.1.1. Jenis Kelamin

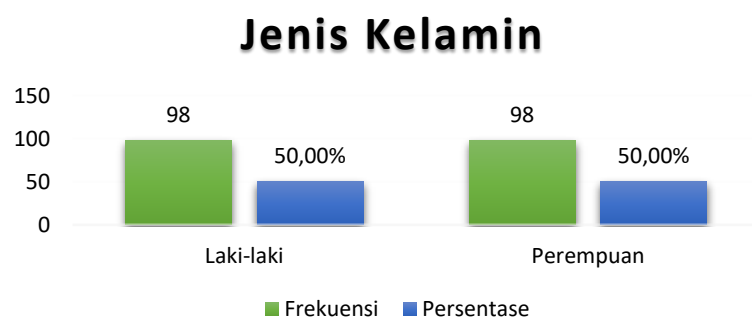
Profil responden yang pertama adalah jenis kelamin. Tabel 5.1.6.1.1 menunjukkan frekuensi jenis kelamin responden yaitu frekuensi jenis kelamin laki-laki berjumlah 98 orang (50%) dan frekuensi jenis kelamin perempuan yaitu 98 orang (50%) dari total responden.

Tabel 5.1.6.1.1 Frekuensi Jenis Kelamin Pada Layanan Kecamatan

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-laki	98	50,00
Perempuan	98,	50,00
Total	196	100

Sumber : Data survei diolah 2022

Selain itu, penyebaran data jenis kelamin juga dapat dilihat pada Gambar 5.1.6.1.1. Hal ini menunjukkan bahwa jenis kelamin laki- laki dan perempuan jumlahnya sama dalam survei ini.


Gambar 5.1.6.1.1 Grafik jenis kelamin Pada Layanan Kecamatan

5.1.6.1.2. Usia Responden

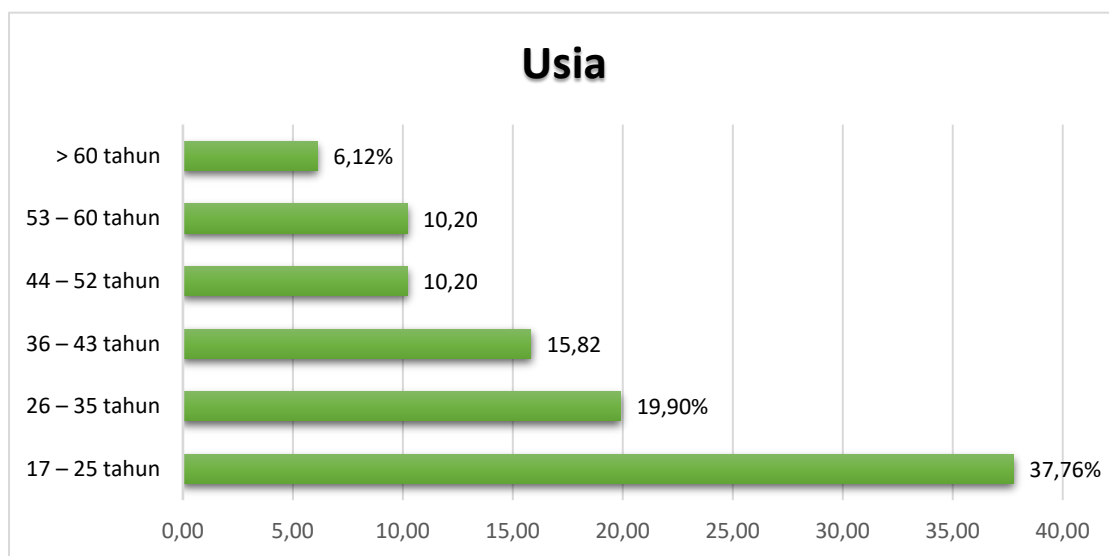
Profil responden yang kedua adalah usia. Tabel 5.1.6.1.2 menunjukkan frekuensi usia responden yang terdiri dari enam kelompok usia yaitu kelompok usia 17-25 tahun dengan frekuensi sebanyak 74 orang (37,76%), kelompok usia 26-35 tahun dengan frekuensi sebanyak 39 orang (19,90%), kelompok usia 36-43 tahun dengan frekuensi sebanyak 31 orang (15,82%), kelompok usia 44-52 tahun dengan frekuensi sebanyak 20 orang (10,20%), kelompok usia 53- 60 tahun dengan frekuensi sebanyak 20 orang (10,20%), dan kelompok usia di atas 60 tahun dengan frekuensi sebanyak 12 orang atau 6,12%.

Tabel 5.1.6.1.2 Frekuensi Usia pada Layanan Kecamatan

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
17 – 25 tahun	74	37,76
26 – 35 tahun	39	19,90
36 – 43 tahun	31	15,82
44 – 52 tahun	20	10,20
53 – 60 tahun	20	10,20
> 60 tahun	12	6,12
Total	196	100

Sumber : Data survei diolah 2022

Selain itu, penyebaran data kelompok usia responden juga dapat dilihat pada Gambar Pada grafik tersebut menunjukkan bahwa responden dengan kelompok usia 17-25 tahun lebih banyak dari kelompok usia lainnya dalam survei ini.



Gambar 5.1.6.1.2 Grafik Usia pada Layanan Kecamatan

5.1.6.1.3. Pekerjaan

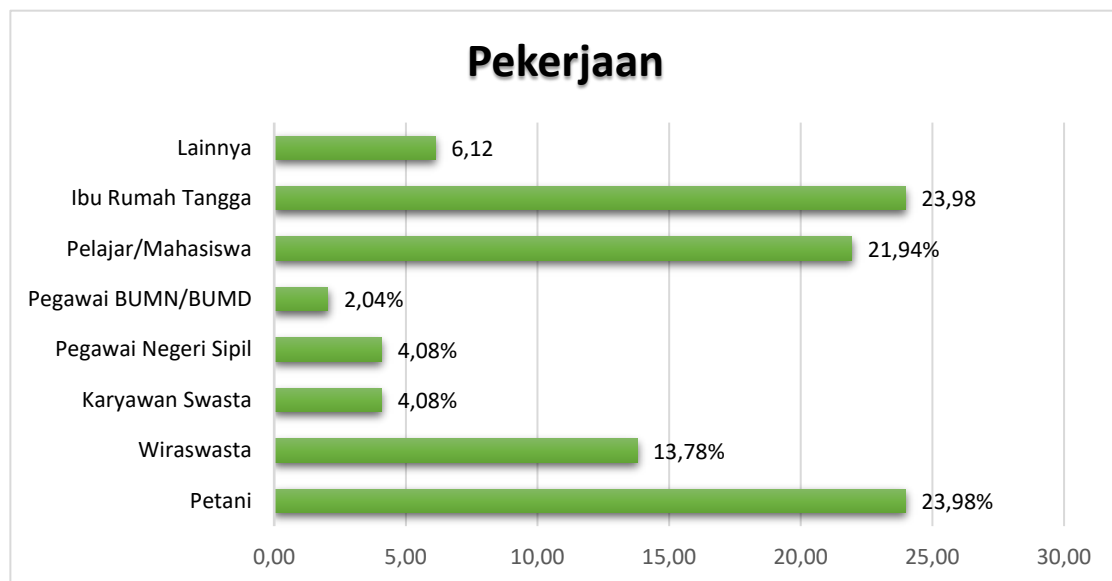
Profil responden yang ketiga adalah Pekerjaan. Tabel 5.1.6.1.3 menunjukkan frekuensi pekerjaan responden yang terdiri dari delapan kelompok pekerjaan yaitu pekerjaan responden sebagai petani sebanyak 47 orang (23,98%), pekerjaan responden sebagai wiraswasta sebanyak 27 orang (13,78%), pekerjaan responden sebagai karyawan swasta sebanyak 8 orang (4,08%), pekerjaan responden sebagai PNS sebanyak 8 orang (4,08%), pekerjaan responden sebagai pegawai BUMN/BUMD sebanyak 4 orang (2,04%), pekerjaan responden sebagai pelajar/mahasiswa sebanyak 43 orang (21,94%), pekerjaan responden sebagai IRT sebanyak 47 orang (23,98%), dan pekerjaan responden sektor formal lainnya sebanyak 12 orang atau 6,12%.

Tabel 5.1.6.1.3 Frekuensi Pekerjaan pada Layanan Kecamatan

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
Petani	47	23,98
Wiraswasta	27	13,78
Karyawan Swasta	8	4,08
Pegawai Negeri Sipil	8	4,08
Pegawai BUMN/BUMD	4	2,04
Pelajar/Mahasiswa	43	21,94
Ibu Rumah Tangga	47	23,98
Lainnya	12	6,12
Total	196	100

Sumber : Data survei diolah 2022

Selain itu, penyebaran data kelompok pekerjaan responden juga dapat dilihat pada Gambar 5.1.6.1.3. Pada grafik tersebut menunjukkan bahwa responden dengan kelompok pekerjaan sebagai Petani dan Ibu Rumah Tangga lebih banyak dari kelompok pekerjaan lainnya dalam survei ini.



Gambar 5.1.6.1.3 Grafik Pekerjaan pada Layanan Kecamatan

5.1.6.1.4. Rata-rata Pengeluaran

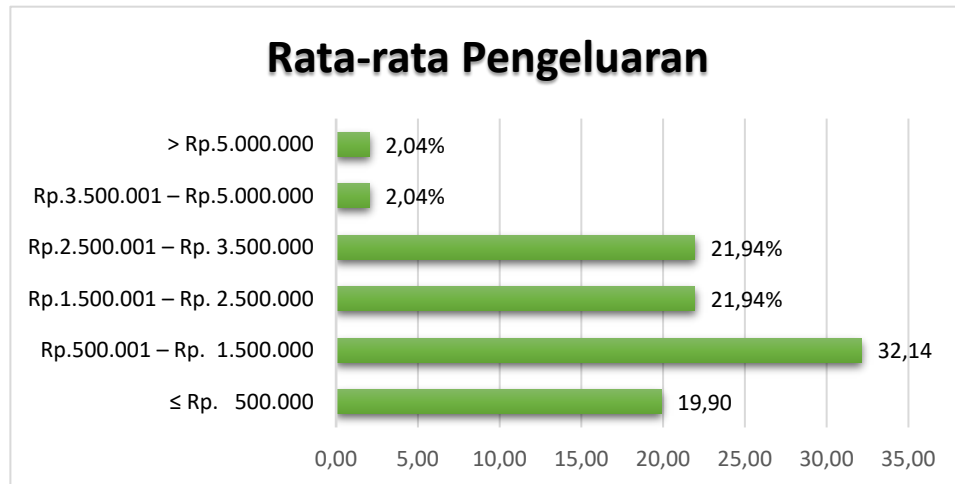
Profil responden yang keempat adalah rata-rata pengeluaran perbulan. Tabel 5.1.6.1.4 menunjukkan frekuensi rata-rata pengeluaran perbulan responden yang terdiri dari enam kelompok yaitu kelompok rata-rata pengeluaran kurang dari Rp.500.000/bln sebanyak 39 orang (19,90%), kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp.500.001-Rp.1.500.000 sebanyak 63 orang (32,14%), kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp.1.500.001-Rp.2.500.000 sebanyak 43 orang (21,94%), kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp.2.500.001-Rp.3.500.000 sebanyak 43 orang (21,94%), kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp.3.500.001-Rp.5.000.000 sebanyak 4 orang (2,04%), dan kelompok rata-rata pengeluaran di atas Rp5.000.000 sebanyak 4 orang atau 2,04%.

Tabel 5.1.6.1.4 Frekuensi Rata-rata Pengeluaran pada Layanan Kecamatan

Rata- rata pengeluaran per bulan	Frekuensi	Persentase (%)
≤ Rp. 500.000	39	19,90
Rp. 500.001 – Rp. 1.500.000	63	32,14
Rp.1.500.001 – Rp. 2.500.000	43	21,94
Rp.2.500.001 – Rp. 3.500.000	43	21,94
Rp.3.500.001 – Rp. 5.000.000	4	2,04
> Rp.5.000.000	4	2,04
Total	196	100

Sumber : Data survei diolah 2022

Selain itu, penyebaran data kelompok rata-rata pengeluaran perbulan responden juga dapat dilihat pada Gambar 5.1.6.1.4. Pada grafik tersebut menunjukkan bahwa responden dengan kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp.500.001-Rp.1.500.000 lebih banyak dari kelompok rata-rata pengeluaran perbulan lainnya dalam survei ini.



Gambar 5.1.6.1.4 Grafik Rata-rata Pengeluaran pada Layanan Kecamatan

5.1.6.1.5. Pendidikan Terakhir

Profil responden yang kelima adalah Pendidikan terakhir. Tabel 5.1.6.1.5 menunjukkan frekuensi tingkat pendidikan responden yang terdiri dari lima kelompok yaitu kelompok responden dengan tingkat Pendidikan SD/Sederajat sebanyak 31 orang (15,82%), kelompok responden dengan tingkat Pendidikan SMP/Sederajat sebanyak 63 orang (32,14%), kelompok responden dengan tingkat Pendidikan SMA/Sederajat sebanyak 82 orang (41,84%), kelompok responden dengan tingkat Pendidikan Diploma sebanyak 4 orang (2,04%), dan kelompok responden dengan tingkat Pendidikan S1/S2/S3 sebanyak 16 orang atau 8,16%.

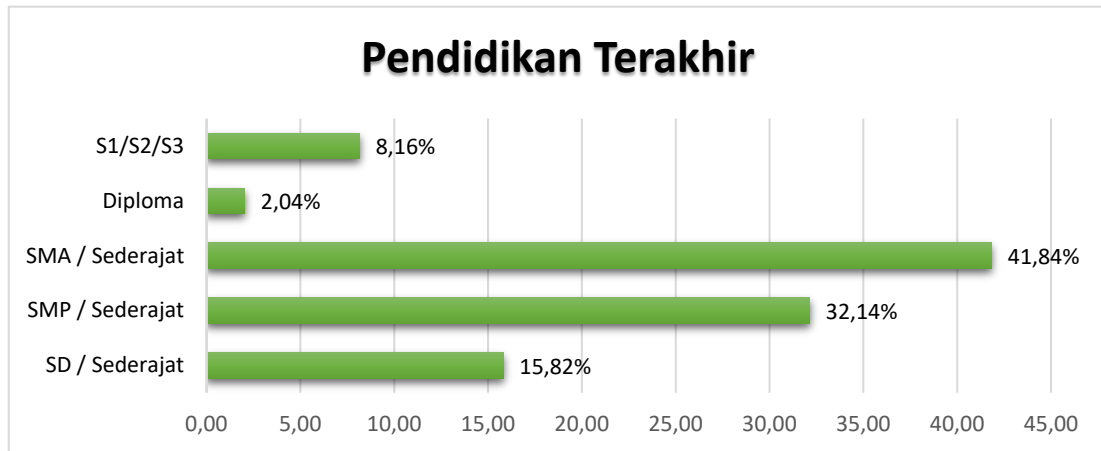
Tabel 5.1.6.1.5 Frekuensi Pendidikan Terakhir pada Layanan Kecamatan

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
SD / Sederajat	31	15,82
SMP / Sederajat	63	32,14
SMA / Sederajat	82	41,84
Diploma	4	2,04
S1/S2/S3	16	8,16
Total	196	100

Sumber : Data survei diolah 2022

Selain itu, penyebaran data kelompok tingkat pendidikan responden juga dapat dilihat pada Gambar 5.1.6.1.5. Pada grafik tersebut menunjukkan bahwa responden dengan kelompok tingkat pendidikan SMA/Sederajat lebih banyak dari kelompok tingkat

pendidikan lainnya dalam survei ini.



Gambar 5.1.6.1.5 Grafik Pendidikan Terakhir pada Layanan Kecamatan

5.1.6.2. Indeks Kepuasan Masyarakat

5.1.6.2.1. Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis Pelayanan

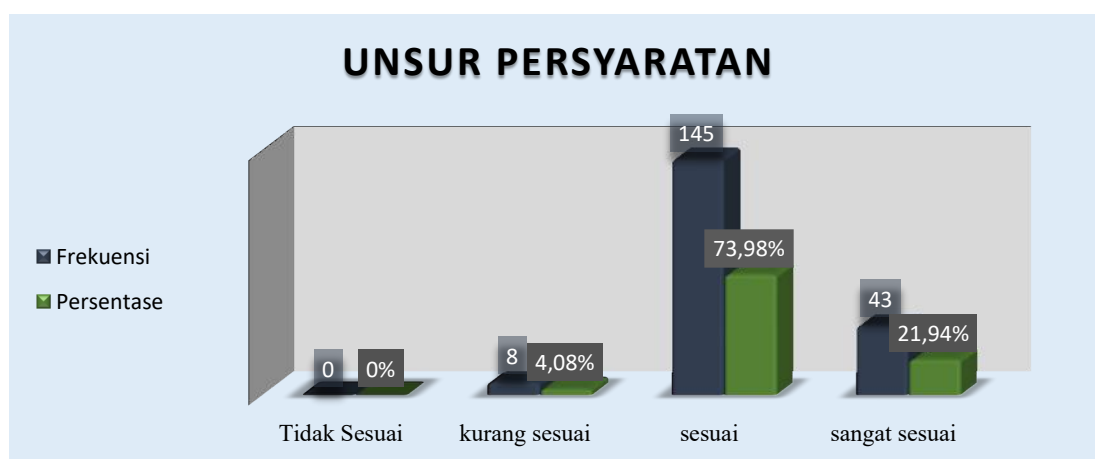
Unsur pertama dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kesesuaian persyaratan administrasi yang ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan dengan jenis pelayanan yang disediakan. Tabel 5.1.6.2.1 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden terdapat 43 responden yang memberikan persepsi **Sangat Sesuai** (21,94%) dengan nilai persepsi 172; kemudian terdapat 145 responden yang memberikan persepsi **Sesuai** (73,98%) dengan nilai persepsi 435; terdapat 8 responden yang memberikan persepsi **Kurang Sesuai** (4,08%) dengan nilai persepsi 16; dan tidak ada responden yang memberikan persepsi **Tidak Sesuai**. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif terkait unsur kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan.

Tabel 5.1.6.2.1 IKM Kesesuaian Persyaratan dengan jenis Layanan Kecamatan

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Sesuai = 1	0	0	0,00
Kurang Sesuai = 2	8	16	4,08
Sesuai = 3	145	435	73,98
Sangat Sesuai = 4	43	172	21,94
Total	196	596	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	3,18		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0,35		
Nilai IKM (f = d x 25)	79,46		
Mutu Pelayanan (g)	B		
Kriteria (h)	Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2022

Tabel 5.1.6.2.1 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,18 dengan hasil bobot sebesar 0,35. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 79,46. Hal ini menunjukkan bahwa unsur kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan memperoleh Mutu Pelayanan **B** atau kinerja **BAIK**. Gambar 5.1.6.2.1 juga menunjukkan frekuensi dan persentase responden yang memberikan persepsi terhadap unsur kesesuaian Persyaratan dengan jenis pelayanan. Grafik menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan persepsi **Sesuai** terhadap kesesuaian Persyaratan dengan jenis pelayanan.



Gambar 5.1.6.2.1 Grafik Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan Kecamatan

5.1.6.2.2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Unsur kedua dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kemudahan prosedur yang ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan dalam mengurus administrasi jenis pelayanan. Tabel 5.1.6.2.2 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden terdapat 32 responden yang memberikan persepsi **Sangat Mudah** (16,33%) dengan persepsi 128; kemudian terdapat 164 responden yang memberikan persepsi **Mudah** (83,67%) dengan nilai persepsi adalah 492; dan tidak ada responden yang memberikan persepsi **Kurang Mudah** dan **Tidak Mudah**. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif terkait unsur kemudahan prosedur.

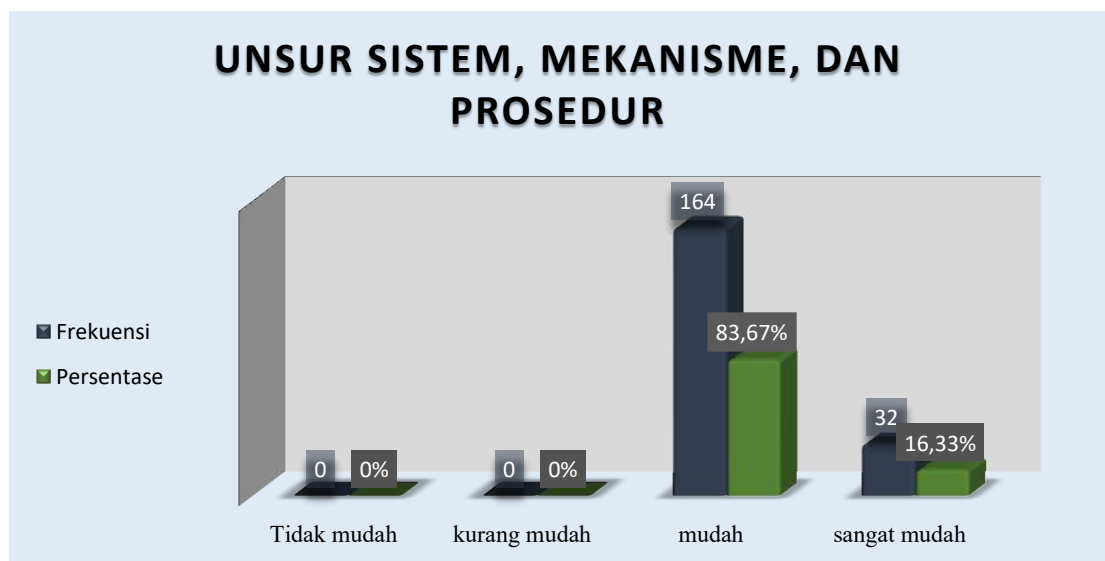
Tabel 5.1.6.2.2 IKM Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan Kecamatan

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Mudah = 1	0	0	0,00
Kurang Mudah = 2	0	0	0,00
Mudah = 3	164	492	83,67
Sangat Mudah = 4	32	128	16,33
Total	196	606	100

Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi ($d = c/b$)	3,16
NRR x Bobot ($e = d \times 1/9$)	0,35
Nilai IKM ($f = d \times 25$)	79,08
Mutu Pelayanan (g)	B
Kriteria (h)	Baik

Sumber : Data survei diolah, 2022

Tabel 5.1.6.2.2 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,16 dengan hasil bobot sebesar 0,34. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 79,08. Hal ini menunjukkan bahwa unsur kemudahan prosedur memperoleh Mutu Pelayanan **B** atau kinerja **BAIK**. Gambar 5.1.6.2.2 juga menunjukkan frekuensi dan persentase responden yang memberikan persepsi terhadap unsur kemudahan prosedur pelayanan. Grafik menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan persepsi **Mudah** terhadap kemudahan prosedur.



Gambar 5.1.6.2.2 IKM Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan Kecamatan

5.1.6.2.3. Waktu Penyelesaian

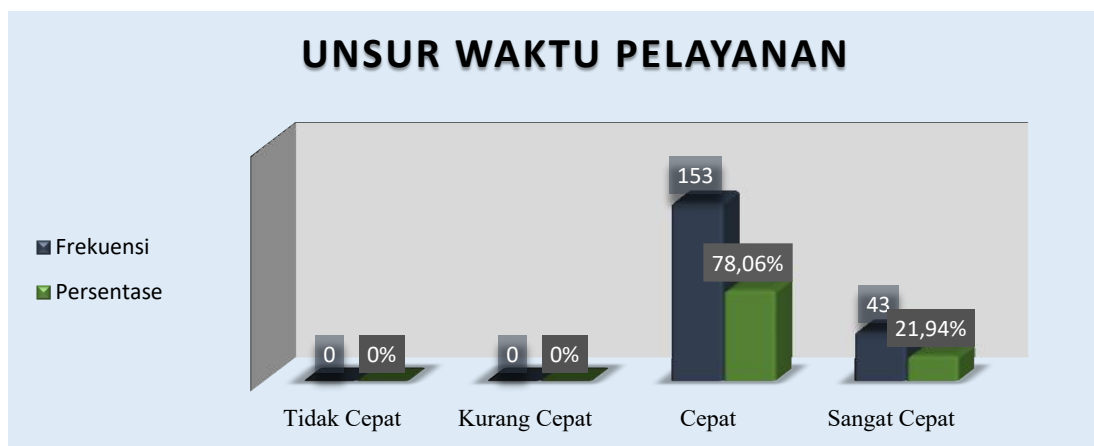
Unsur ketiga dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kecepatan waktu penyelesaian layanan yang dilakukan oleh penyelenggara layanan. Tabel 5.1.6.2.3 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden terdapat 43 responden yang memberikan persepsi **Sangat Cepat** (21,94%) dengan nilai persepsi 172; kemudian terdapat 153 responden yang memberikan persepsi **Cepat** (78,06%) dengan nilai persepsi adalah 459; dan tidak terdapat responden yang memberikan persepsi **Kurang Cepat** dan **Tidak Cepat**. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif terkait unsur kecepatan waktu penyelesaian.

Tabel 5.1.6.2.3 IKM Waktu Penyelesaian Layanan Kecamatan

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Cepat = 1	0	0	0,00
Kurang Cepat = 2	0	0	0,00
Cepat = 3	153	459	78,06
Sangat Cepat = 4	43	172	21,94
Total	196	622	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	3,22		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0,35		
Nilai IKM (f = d x 25)	80,48		
Mutu Pelayanan (g)	B		
Kriteria (h)	Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2022

Tabel 5.1.6.2.3 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,22 dengan hasil bobot sebesar 0,35. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 80,48. Hal ini menunjukkan bahwa unsur kecepatan waktu penyelesaian memperoleh Mutu Pelayanan **B** atau kinerja **BAIK**. Gambar 5.1.6.2.3 juga menunjukkan frekuensi dan persentase responden yang memberikan persepsi terhadap unsur kecepatan waktu penyelesaian layanan. Grafik menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan persepsi **Cepat** terhadap waktu penyelesaian dalam pelayanan.



Gambar 5.1.6.2.3 IKM Waktu Penyelesaian Layanan Kecamatan

5.1.6.2.4. Kewajaran Biaya/Tarif

Unsur keempat dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara Layanan Kecamatan. Tabel 5.1.6.2.4 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden terdapat 149 responden yang

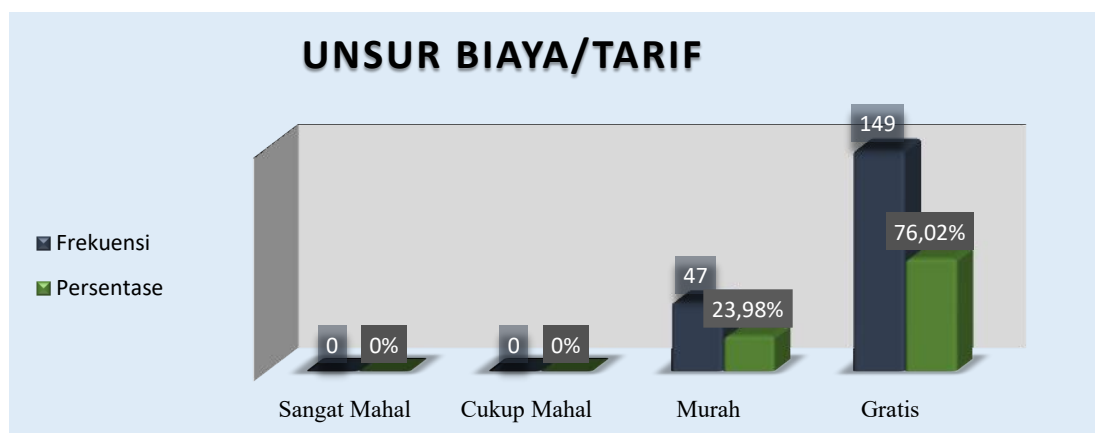
memberikan persepsi **Gratis** (76,02%) dengan nilai persepsi 596; kemudian terdapat 47 responden yang memberikan persepsi **Murah** (23,98%) dengan nilai persepsi adalah 141; dan tidak terdapat responden yang memberikan persepsi **Cukup Mahal** dan **Sangat Mahal**. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif terkait unsur kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.

Tabel 5.1.6.2.4 IKM Kewajaran Biaya/tarif Layanan Kecamatan

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Sangat Mahal = 1	0	0	0,00
Cukup Mahal = 2	0	0	0,00
Murah = 3	47	141	23,98
Gratis = 4	149	596	76,02
Total	196	740	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	3,76		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0,41		
Nilai IKM (f = d x 25)	94,01		
Mutu Pelayanan (g)	A		
Kriteria (h)	Sangat Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2022

Tabel 5.1.6.2.4 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,76 dengan hasil bobot sebesar 0,41. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 94,01. Hal ini menunjukkan bahwa unsur kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan memperoleh Mutu Pelayanan **A** atau kinerja **SANGAT BAIK**. Gambar 5.1.6.2.4 juga menunjukkan frekuensi dan persentase responden yang memberikan persepsi terhadap unsur kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. Grafik menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan persepsi **Gratis** terhadap unsur kewajaran Biaya/tarif.



Gambar 5.1.6.2.4 IKM Kewajaran Biaya/tarif Layanan Kecamatan

5.1.6.2.5. Spesifikasi Produk Jenis Pelayanan

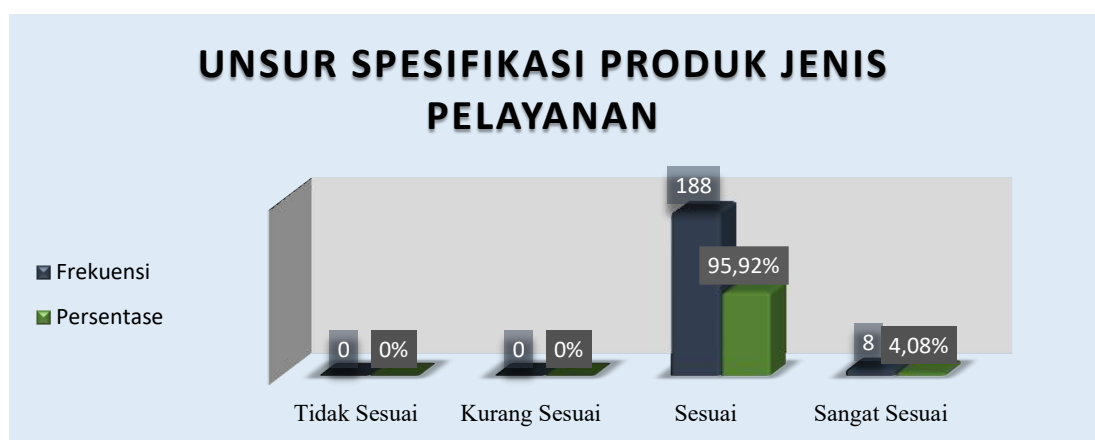
Unsur kelima dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan atas layanan. Tabel 5.1.6.2.5 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden terdapat 8 responden yang memberikan persepsi **Sangat Sesuai** (4,08%) dengan nilai persepsi 32; kemudian terdapat 188 responden yang memberikan persepsi **Sesuai** (95,92%) dengan nilai persepsi adalah 564; dan tidak terdapat responden yang memberikan persepsi **Kurang Sesuai** dan **Tidak Sesuai**. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif terkait unsur produk spesifikasi jenis pelayanan.

Tabel 5.1.6.2.5 IKM Spesifikasi Produk Jenis Pelayanan Layanan Kecamatan

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Sesuai = 1	0	0	0,00
Kurang Sesuai = 2	0	0	0,00
Sesuai = 3	188	564	95,92
Sangat Sesuai = 4	8	32	4,08
Total	196	620	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	3,04		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0,33		
Nilai IKM (f = d x 25)	76,02		
Mutu Pelayanan (g)	C		
Kriteria (h)	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2022

Tabel 5.1.6.2.5 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,04 dengan hasil bobot sebesar 0,33; kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 76,02. Hal ini menunjukkan bahwa unsur produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh Mutu Pelayanan **C** atau kinerja **KURANG BAIK**. Gambar 5.1.6.2.5 juga menunjukkan frekuensi dan persentase responden yang memberikan persepsi terhadap unsur spesifikasi produk jenis pelayanan. Grafik menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan persepsi **Sesuai** terhadap unsur produk spesifikasi jenis pelayanan.



Gambar 5.1.6.2.5 IKM Spesifikasi Produk Jenis Pelayanan Layanan Kecamatan

5.1.6.2.6. Kompetensi Pelaksana

Unsur keenam dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kompetensi pelaksana atas Layanan Kecamatan. Tabel 5.1.6.2.6 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden terdapat 37 responden yang memberikan persepsi **Sangat Kompeten** (18,88%) dengan nilai persepsi 148; kemudian terdapat 159 responden yang memberikan persepsi **Kompeten** (81,12%) dengan nilai persepsi adalah 477; dan tidak terdapat responden yang memberikan persepsi **Kurang Kompeten** dan **Tidak Kompeten**. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif terkait unsur kompetensi pelaksana.

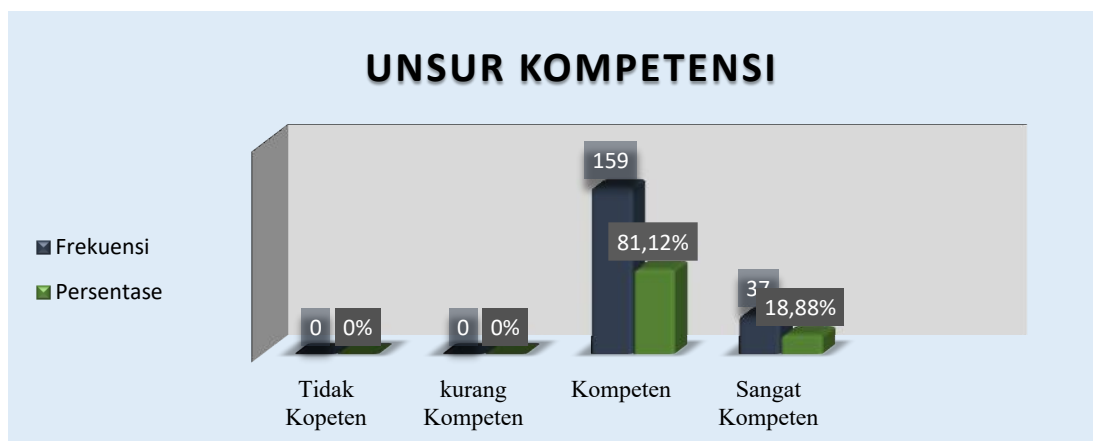
Tabel 5.1.6.2.6 IKM Kompetensi Pelaksana Layanan Kecamatan

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Kompeten = 1	0	0	0,00
Kurang Kompeten = 2	0	0	0,00
Kompeten = 3	159	477	81,12
Sangat Kompeten = 4	37	148	18,88
Total	196	612	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	3,19		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0,35		
Nilai IKM (f = d x 25)	79,72		
Mutu Pelayanan (g)	B		
Kriteria (h)	Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2022

Tabel 5.1.6.2.6 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,19 dengan hasil bobot sebesar 0,35. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 79,72. Hal ini menunjukkan bahwa unsur kompetensi pelaksana memperoleh Mutu Pelayanan **B** atau

kinerja **BAIK**. Gambar 5.1.6.2.6 juga menunjukkan frekuensi dan persentase responden yang memberikan persepsi terhadap unsur kompetensi pelaksana. Grafik menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan persepsi **Kompeten** terhadap kompetensi pelaksana.



Gambar 5.1.6.2.6 IKM Kompetensi Pelaksana Layanan Kecamatan

5.1.6.2.7. Perilaku Pelaksana

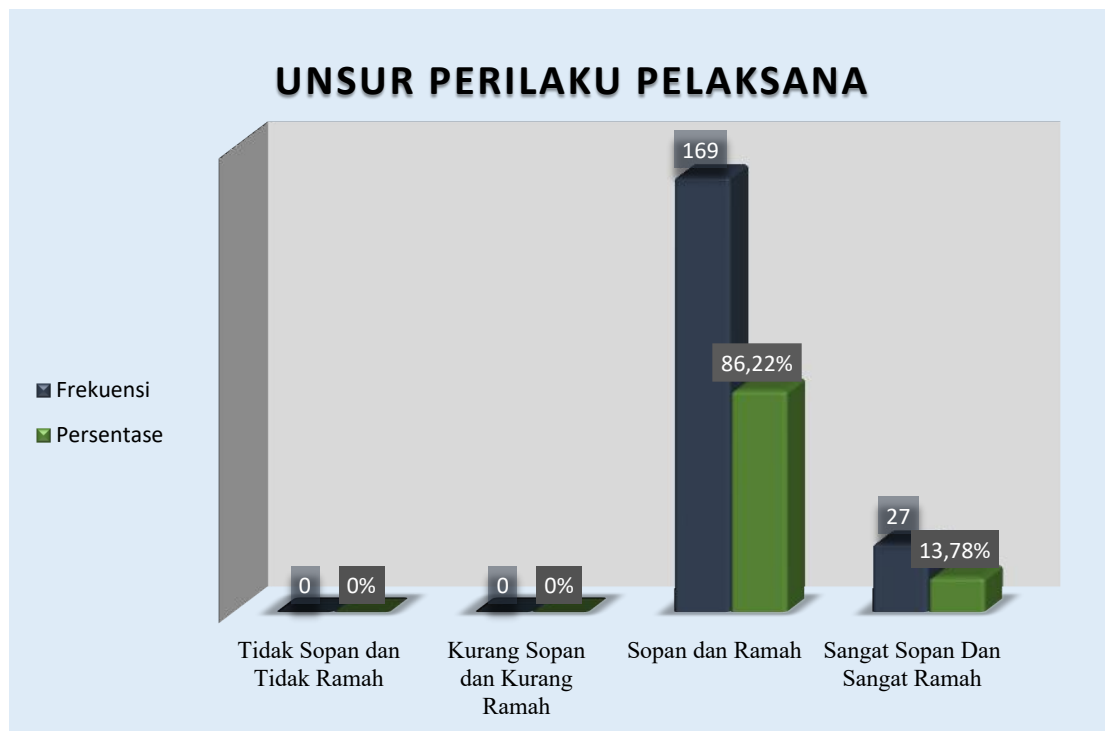
Unsur ketujuh dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap perilaku pelaksana dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. Tabel 5.1.6.2.7 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden terdapat 27 responden yang memberikan persepsi **Sangat Sopan dan Ramah** (13,78%) dengan nilai persepsi 108; kemudian terdapat 169 responden yang memberikan persepsi **Sopan dan Ramah** (86,22%) dengan nilai persepsi 507; dan tidak ada responden yang memberikan persepsi **Kurang Sopan dan Ramah** serta **Tidak Sopan dan Ramah**. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif tentang unsur perilaku pelaksana dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.

Tabel 5.1.6.2.7 IKM Perilaku Pelaksana Layanan Kecamatan

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Sopan dan Tidak Ramah = 1	0	0	0,00
Kurang Sopan dan Kurang Ramah = 2	0	0	0,00
Sopan dan Ramah = 3	169	507	86,22
Sangat Sopan dan Sangat Ramah = 4	27	108	13,78
Total	196	628	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	3,14		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0,35		
Nilai IKM (f = d x 25)	78,44		
Mutu Pelayanan (g)	B		
Kriteria (h)	Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2022

Tabel 5.1.6.2.7 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,14 dengan hasil bobot sebesar 0,35. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 78,44. Hal ini menunjukkan bahwa unsur perilaku pelaksana dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan memperoleh Mutu Pelayanan **B** atau kinerja **BAIK**. Gambar 5.1.6.2.7 juga menunjukkan frekuensi dan persentase responden yang memberikan persepsi terhadap unsur perilaku pelaksana dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. Grafik menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan persepsi **Sopan dan Ramah** terhadap perilaku pelaksana.



Gambar 5.1.6.2.7 IKM Perilaku Pelaksana Layanan Kecamatan

5.1.6.2.8. Kualitas Sarana dan Prasarana

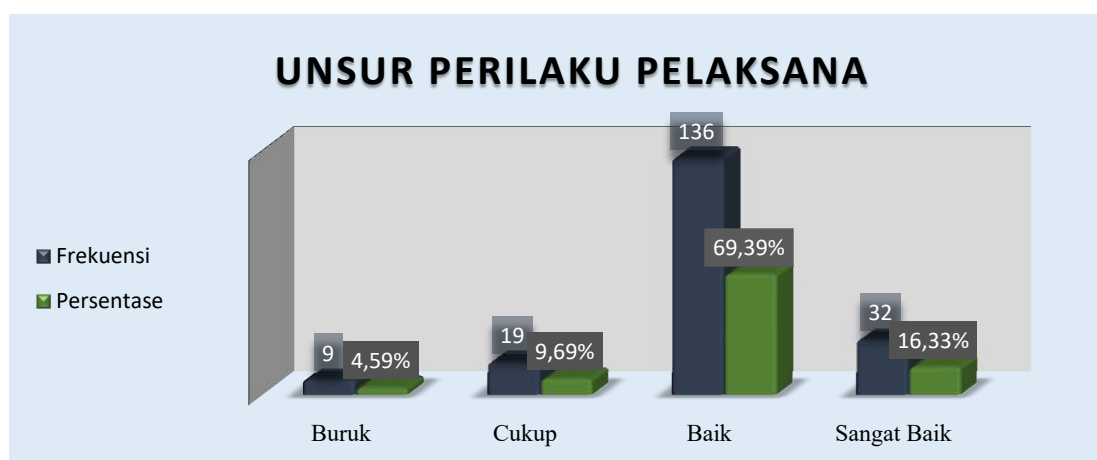
Unsur kedelapan dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kualitas sarana dan prasarana atas layanan di kecamatan. Tabel 5.1.6.2.8 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden terdapat 32 responden memberikan persepsi **Sangat Baik** (16,33%) dengan nilai persepsi 128; kemudian 136 responden memberikan persepsi **Baik** (69,39%) dengan nilai persepsi 468; 19 responden memberikan persepsi **Cukup** (9,69%) dengan nilai persepsi 38; dan 9 responden yang memberikan persepsi **Buruk** (4,59%) dengan nilai persepsi 9. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif tentang unsur dalam pelayanan terkait sarana dan prasarana, namun beberapa responden juga memberikan tanggapan negatif terkait kualitas sarana dan prasarana.

Tabel 5.1.6.2.8 IKM Sarana dan Prasarana Layanan Desa/Kelurahan

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Buruk = 1	9	9	4,59
Cukup = 2	19	38	9,69
Baik = 3	136	408	69,39
Sangat Baik = 4	32	128	16,33
Total	196	580	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	2,97		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0,33		
Nilai IKM (f = d x 25)	74,36		
Mutu Pelayanan (g)	C		
Kriteria (h)	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2022

Tabel 5.1.6.2.8 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 2,97 dengan hasil bobot sebesar 0,33. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 74,36. Hal ini menunjukkan bahwa unsur kualitas sarana dan prasarana atas Layanan Kecamatan memperoleh Mutu Pelayanan **C** atau kinerja **KURANG BAIK**. Hal ini terjadi karena responden yang memberikan persepsi sangat baik masih rendah terhadap kualitas sarana dan prasarana. Gambar 5.1.6.2.8 juga menunjukkan frekuensi dan persentase responden yang memberikan persepsi terhadap unsur kualitas sarana dan prasarana. Grafik menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan persepsi **Baik** terhadap kualitas sarana dan prasarana.



Gambar 5.1.6.2.8 IKM Sarana dan Prasarana Layanan Kecamatan

5.1.6.2.9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Unsur terakhir dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap penanganan pengaduan, saran, dan masukan atas Layanan Kecamatan. Tabel 5.1.5.2.9 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total

196 responden terdapat 68 responden yang memberikan persepsi **Dikelola dengan Baik** (34,69%) dengan nilai persepsi 272; kemudian terdapat 73 responden yang memberikan persepsi **Berfungsi Kurang Maksimal** (37,24%) dengan nilai persepsi adalah 219; terdapat 12 responden yang memberikan persepsi **Ada tapi Tidak Berfungsi** (6,12%) dengan nilai persepsi 24; serta terdapat 43 responden yang memberikan persepsi **Tidak Ada** (21,94%) dengan nilai persepsi adalah 43. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif tentang unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan atas Layanan Kecamatan.

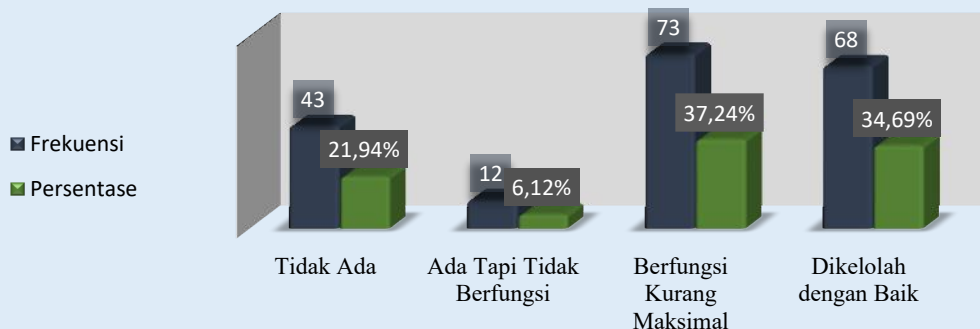
Tabel 5.1.6.2.9 IKM Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan Layanan Kecamatan

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Ada = 1	43	43	21,94
Ada Tapi Tidak Berfungsi = 2	12	24	6,12
Berfungsi Kurang Maksimal = 3	73	219	37,24
Dikelola dengan Baik = 4	68	272	34,69
Total	196	558	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	2,85		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0,31		
Nilai IKM (f = d x 25)	71,17		
Mutu Pelayanan (g)	C		
Kriteria (h)	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2022

Tabel 5.1.6.2.9 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 2,85 dengan hasil bobot sebesar 0,31. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 71,17. Hal ini menunjukkan unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan atas Layanan Kecamatan memperoleh Mutu Pelayanan **C** atau kinerja **KURANG BAIK**. Gambar 5.1.6.2.9 juga menunjukkan frekuensi dan persentase responden yang memberikan persepsi terhadap unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan atas Layanan Kecamatan. Grafik menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan persepsi **Berfungsi Kurang Maksimal** terhadap unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan atas Layanan Kecamatan.

UNSUR PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN



Gambar 5.1.6.2.9 IKM Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan Layanan Kecamatan

5.1.6.3. Rekapitulasi IKM Layanan Kecamatan

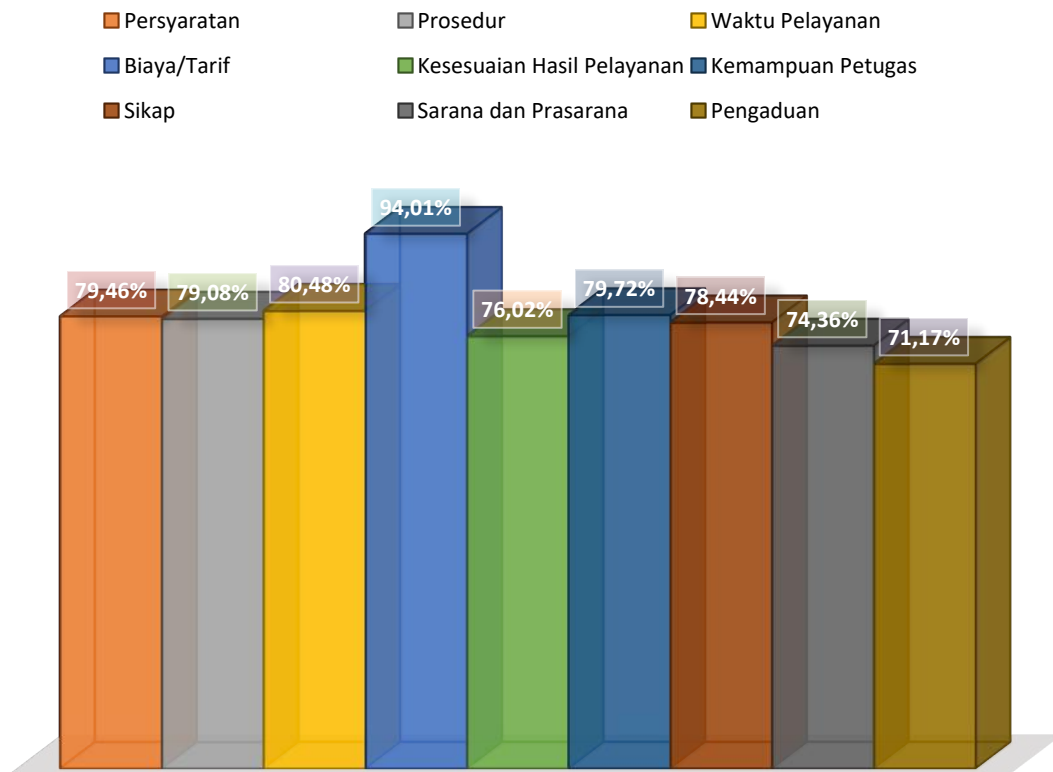
Survei kepuasan Masyarakat atas layanan Kecamatan di Kabupaten Luwu diukur dengan Sembilan unsur yang dapat dilihat pada Tabel 5.1.6.3.

Tabel 5.1.6.3 Rekapitulasi IKM Layanan Kecamatan

Unsur	Bobot	IKM	Mutu Pelayanan	Kriteria
Persyaratan	0,35	79,46	B	Baik
Prosedur	0,35	79,08	B	Baik
Waktu Pelayanan	0,35	80,48	B	Baik
Biaya	0,41	94,01	A	Sangat Baik
Kesesuaian hasil pelayanan	0,33	76,02	C	Kurang Baik
Kemampuan petugas	0,35	79,72	B	Baik
Sikap	0,35	78,44	B	Baik
Sarana dan prasarana	0,33	74,36	C	Kurang Baik
Pengaduan	0,31	71,17	C	Kurang Baik
IKM Layanan Kecamatan	3,14	78,40	B	Baik

Sumber : Data survei diolah, 2022

Hasil menunjukkan bahwa unsur **Biaya** (Kewajaran Biaya/Tarif) merupakan unsur dengan kriteria **Sangat Baik** dengan nilai IKM paling tinggi dalam layanan Kecamatan. Sedangkan **Persyaratan**, **Prosedur** (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur), **Waktu Pelayanan**, **Kemampuan Petugas** (Kompetensi Pelaksana), **Sikap** (Perilaku Pelaksana) merupakan unsur kriteria **Baik**. Namun unsur yang masih rendah dalam layanan Kecamatan yaitu unsur **Kesesuaian Hasil Layanan**, **Sarana dan Prasarana**, **Pengaduan** (Penanganan Pengaduan) merupakan unsur dengan kriteria **Kurang Baik** dengan nilai IKM paling rendah. Oleh karena itu unsur yang **Kurang Baik** perlu ditingkatkan. Gambar 5.1.6.3.1 juga menunjukkan nilai IKM masing-masing unsur layanan Kecamatan.



Gambar 5.1.6.3 Grafik IKM Layanan Kecamatan

5.1.7. LAYANAN DESA/KELURAHAN

Layanan Desa/Kelurahan merupakan salah satu layanan publik yang terdapat di Kabupaten Luwu. Melalui Survei Kepuasan Masyarakat ini, pemerintah dapat melihat tingkat kepuasan yang dirasakan oleh Masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan dibagi ke dalam tiga bagian utama yaitu profil responden, pengukuran indeks kepuasan berdasarkan 9 unsur, serta saran dan masukan Masyarakat.

5.1.7.1. Profil Responden

5.1.7.1.1. Jenis Kelamin

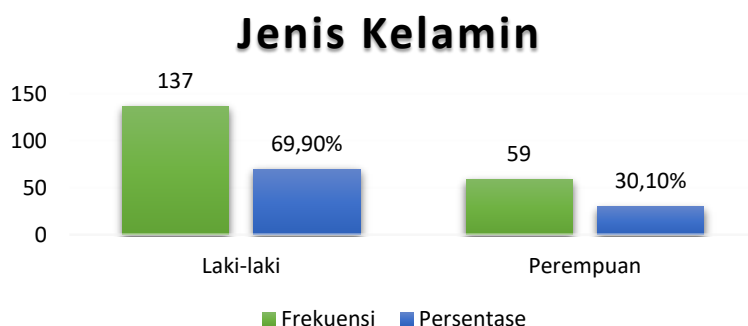
Profil responden yang pertama adalah jenis kelamin. Tabel 5.1.7.1.1 menunjukkan frekuensi jenis kelamin responden yaitu frekuensi jenis kelamin laki-laki berjumlah 137 orang (69,90%) dan frekuensi jenis kelamin perempuan yaitu 59 orang (30,10%) dari total responden.

Tabel 5.1.7.1.1 Frekuensi Jenis Kelamin Pada Layanan Desa/Kelurahan

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-Laki	137	69,90
Perempuan	59	30,10
Total	196	100

Sumber : Data survei diolah 2022

Selain itu, penyebaran data jenis kelamin juga dapat dilihat pada Gambar 5.1.7.1.1. Hal ini menunjukkan bahwa jenis kelamin laki-laki lebih banyak dari jenis kelamin perempuan dalam survei ini.



Gambar 5.1.7.1.1 Grafik jenis kelamin Pada Layanan Desa/Kelurahan

5.1.7.1.2. Usia Responden

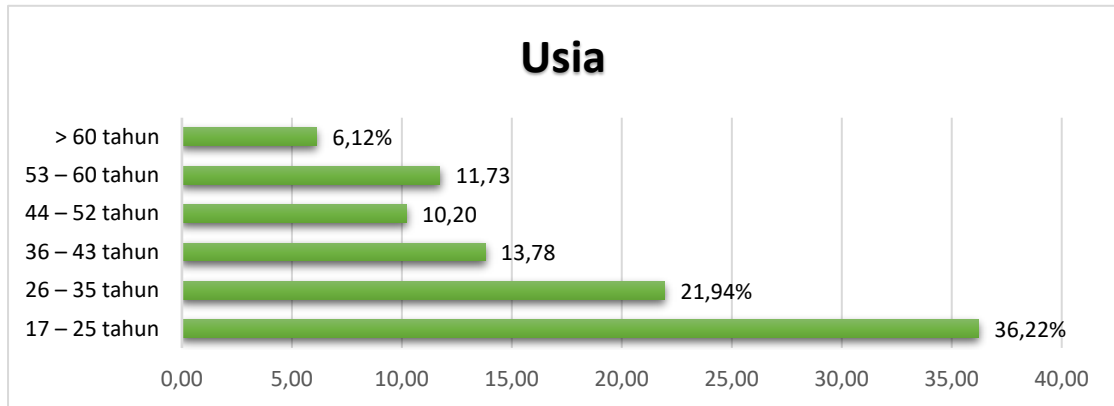
Profil responden yang kedua adalah usia. Tabel 5.1.7.1.2 menunjukkan frekuensi usia responden yang terdiri dari enam kelompok usia yaitu kelompok usia 17-25 tahun dengan frekuensi sebanyak 71 orang (36,22%), kelompok usia 26-35 tahun dengan frekuensi sebanyak 43 orang (21,94%), kelompok usia 36-43 tahun dengan frekuensi sebanyak 27 orang (13,78%), kelompok usia 44-52 tahun dengan frekuensi sebanyak 20 orang (10,20%), kelompok usia 53- 60 tahun dengan frekuensi sebanyak 23 orang (11,73%), dan kelompok usia di atas 60 tahun dengan frekuensi sebanyak 12 orang atau 6,12%.

Tabel 5.1.7.1.2 Frekuensi Usia pada Layanan Desa/Kelurahan

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
17 – 25 tahun	71	36,22
26 – 35 tahun	43	21,94
36 – 43 tahun	27	13,78
44 – 52 tahun	20	10,20
53 – 60 tahun	23	11,73
> 60 tahun	12	6,12
Total	196	100

Sumber : Data survei diolah 2022

Selain itu, penyebaran data kelompok usia responden juga dapat dilihat pada Gambar 5.1.7.1.2 Pada grafik tersebut menunjukkan bahwa responden dengan kelompok usia 17-25 tahun dan 44-52 tahun lebih banyak dari kelompok usia lainnya dalam survei ini.



Gambar 5.1.7.1.2 Grafik Usia pada Layanan Desa/Kelurahan

5.1.7.1.3. Pekerjaan

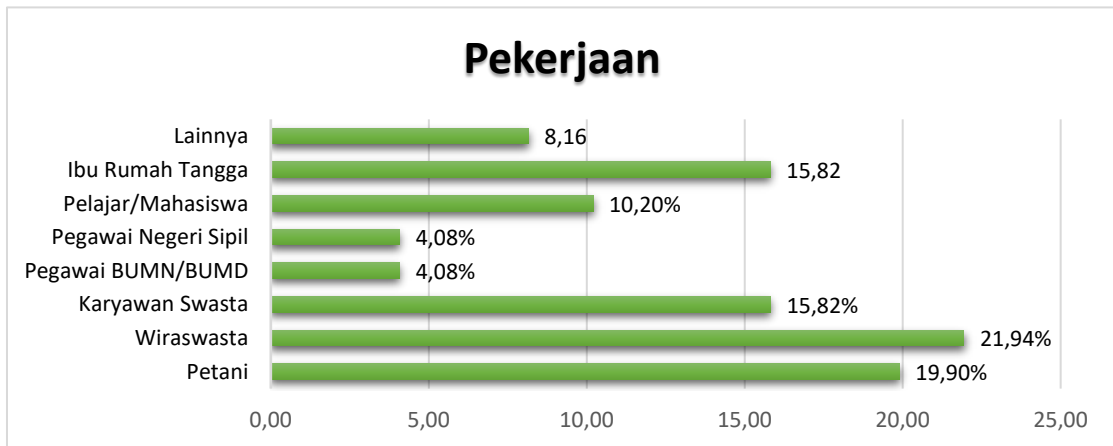
Profil responden yang ketiga adalah Pekerjaan. Tabel 5.1.7.1.3 menunjukkan frekuensi pekerjaan responden yang terdiri dari delapan kelompok pekerjaan yaitu pekerjaan responden sebagai petani sebanyak 39 orang (19,90%), pekerjaan responden sebagai wiraswasta sebanyak 43 orang (21,94%), pekerjaan responden sebagai karyawan swasta sebanyak 31 orang (15,82%), pekerjaan responden sebagai pegawai BUMN/BUMD sebanyak 8 orang (4,08%), pekerjaan responden sebagai PNS sebanyak 8 orang (4,08%), pekerjaan responden sebagai pelajar/mahasiswa sebanyak 20 orang (10,20%), pekerjaan responden sebagai IRT sebanyak 31 orang (15,82%), dan pekerjaan sektor formal lainnya sebanyak 16 orang atau 8,16%.

Tabel 5.1.7.1.3 Frekuensi Pekerjaan pada Layanan Desa/Kelurahan

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
Petani	39	19,90
Wiraswasta	43	21,94
Karyawan Swasta	31	15,82
Pegawai BUMN/BUMD	8	4,08
Pegawai Negeri Sipil	8	4,08
Pelajar/Mahasiswa	20	10,20
Ibu Rumah Tangga	31	15,82
Lainnya	16	8,16
Total	196	100

Sumber : Data survei diolah 2022

Selain itu, penyebaran data kelompok pekerjaan responden juga dapat dilihat pada Gambar 5.1.7.1.3. Pada grafik tersebut menunjukkan bahwa responden dengan kelompok pekerjaan sebagai wiraswasta lebih banyak dari kelompok pekerjaan lainnya dalam survei ini.



Gambar 5.1.7.1.3 Grafik Pekerjaan pada Layanan Desa/Kelurahan

5.1.7.1.4. Rata-rata Pengeluaran

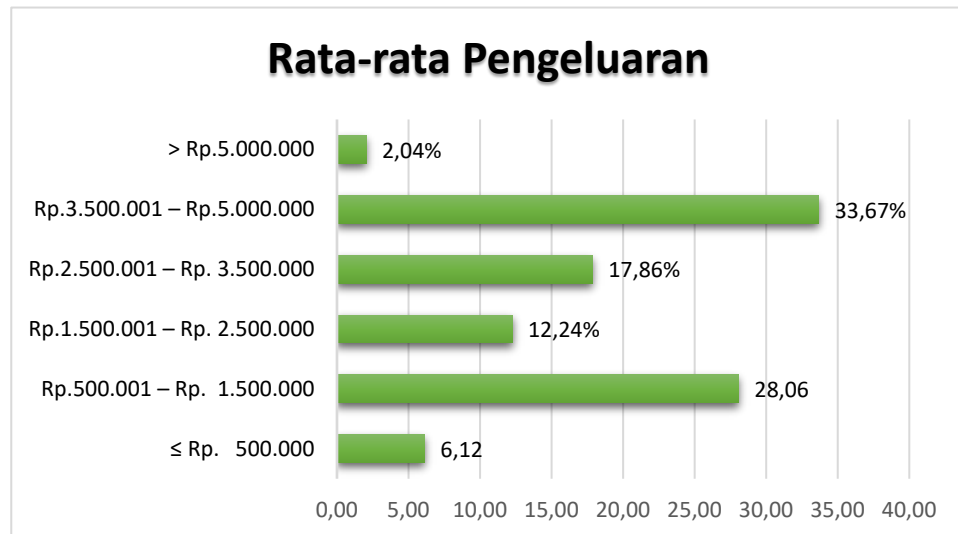
Profil responden yang keempat adalah rata-rata pengeluaran perbulan. Tabel 5.1.7.1.4 menunjukkan frekuensi rata-rata pengeluaran perbulan responden yang terdiri dari enam kelompok yaitu kelompok rata-rata pengeluaran kurang dari Rp.500.000/bln sebanyak 12 orang (6,12%), kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp.500.001-Rp.1.500.000 sebanyak 55 orang (28,06%), kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp.1.500.001-Rp.2.500.000 sebanyak 24 orang (12,24%), kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp.2.500.001-Rp.3.500.000 sebanyak 35 orang (17,86%), kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp.3.500.001-Rp.5.000.000 sebanyak 66 orang (33,67%), dan kelompok rata-rata pengeluaran perbulan lebih dari Rp.5.000.000 sebanyak 4 orang atau 2,04%.

Tabel 5.1.7.1.4 Frekuensi Rata-rata Pengeluaran pada Layanan Desa/Kelurahan

Rata- rata pengeluaran per bulan	Frekuensi	Persentase (%)
≤ Rp. 500.000	12	6,12
Rp. 500.001 – Rp. 1.500.000	55	28,06
Rp.1.500.001 – Rp. 2.500.000	24	12,24
Rp.2.500.001 – Rp. 3.500.000	35	17,86
Rp.3.500.001 – Rp. 5.000.000	66	33,67
> Rp.5.000.000	4	2,04
Total	196	100

Sumber : Data survei diolah 2022

Selain itu, penyebaran data kelompok rata-rata pengeluaran perbulan responden juga dapat dilihat pada Gambar 5.1.7.1.4. Pada grafik tersebut menunjukkan bahwa responden dengan kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp.3.500.001– Rp.5.000.000 lebih banyak dari kelompok rata-rata pengeluaran perbulan lainnya dalam survei ini.



Gambar 5.1.7.1.4 Grafik Rata-rata Pengeluaran pada Layanan Desa/Kelurahan

5.1.7.1.5. Pendidikan Terakhir

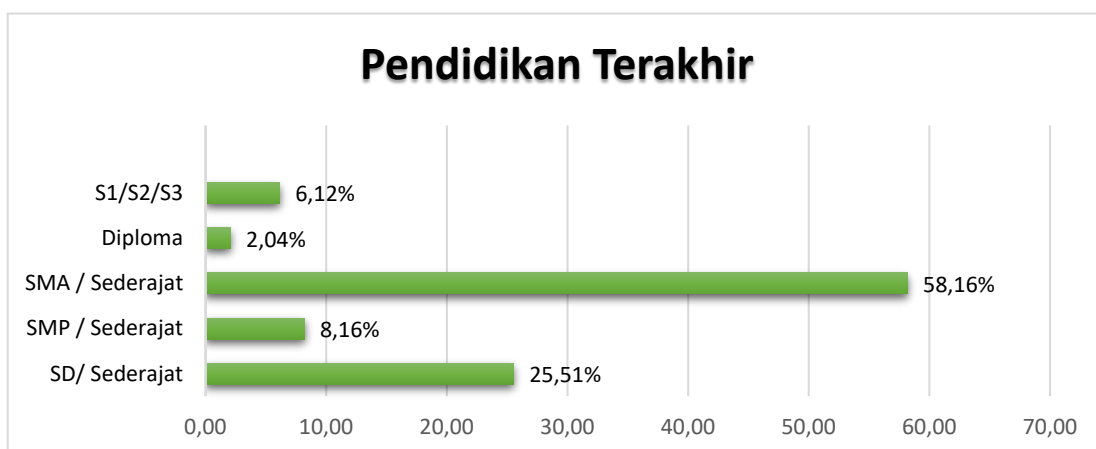
Profil responden yang kelima adalah Pendidikan terakhir. Tabel 5.1.7.1.5 menunjukkan frekuensi tingkat pendidikan responden yang terdiri dari lima kelompok yaitu kelompok responden dengan tingkat pendidikan SD/Sederajat sebanyak 50 orang (25,51%), kelompok responden dengan tingkat pendidikan SMP/Sederajat sebanyak 16 orang (8,16%), kelompok responden dengan tingkat pendidikan SMA/Sederajat sebanyak 114 orang (58,16%), kelompok responden dengan tingkat pendidikan Diploma sebanyak 4 orang (2,04%), dan kelompok responden dengan tingkat pendidikan S1/S2/S3 sebanyak 12 orang atau 6,12%.

Tabel 5.1.7.1.5 Frekuensi Pendidikan Terakhir pada Layanan Desa/Kelurahan

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
SD / Sederajat	50	25,51
SMP / Sederajat	16	8,16
SMA / Sederajat	114	58,16
Diploma	4	2,04
S1/S2/S3	12	6,12
Total	196	100

Sumber : Data survei diolah 2022

Selain itu, penyebaran data kelompok tingkat pendidikan responden juga dapat dilihat pada Gambar 5.1.7.1.5. Pada grafik tersebut menunjukkan bahwa responden dengan kelompok tingkat pendidikan SMA/Sederajat lebih banyak dari kelompok tingkat pendidikan lainnya dalam survei ini.



Gambar 5.1.7.1.5 Grafik Pendidikan Terakhir pada Layanan Desa/Kelurahan

5.1.7.2. Indeks Kepuasan Masyarakat

5.1.7.2.1. Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis Pelayanan

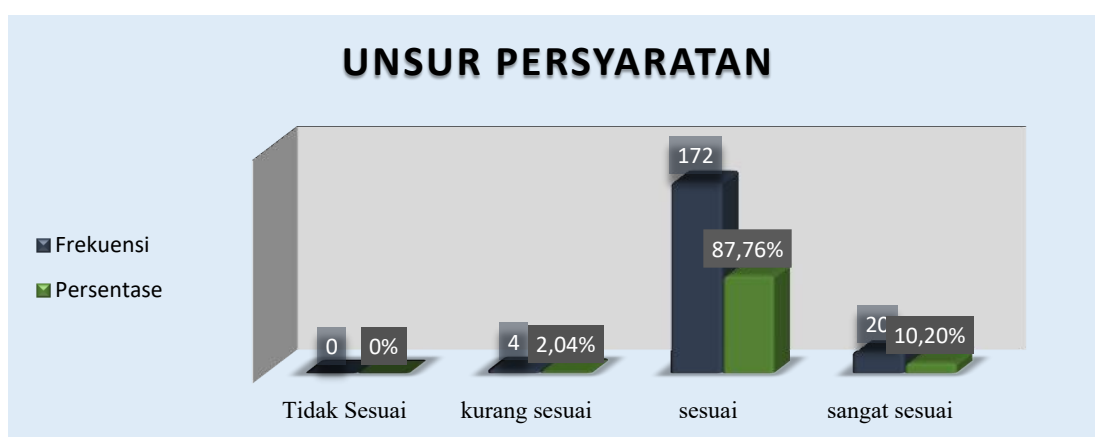
Unsur pertama dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kesesuaian persyaratan administrasi yang ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan dengan jenis pelayanan yang disediakan. Tabel 5.1.7.2.1 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden terdapat 20 responden yang memberikan persepsi **Sangat Sesuai** (10,20%) dengan nilai persepsi 80; kemudian terdapat 172 responden yang memberikan persepsi **Sesuai** (87,76%) dengan nilai persepsi 516; terdapat 4 responden yang memberikan persepsi **Kurang Sesuai** (2,04%) dengan nilai persepsi 8; dan tidak ada responden yang memberikan persepsi **Tidak Sesuai**. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif terkait unsur kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan.

Tabel 5.1.7.2.1 IKM Kesesuaian Persyaratan dengan jenis Layanan Desa/Kelurahan

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Sesuai = 1	0	0	0,00
Kurang Sesuai = 2	4	8	2,04
Sesuai = 3	172	516	87,76
Sangat Sesuai = 4	20	80	10,20
Total	196	604	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	3,08		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0,34		
Nilai IKM (f = d x 25)	77,04		
Mutu Pelayanan (g)	B		
Kriteria (h)	Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2022

Tabel 5.1.7.2.1 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,08 dengan hasil bobot sebesar 0,34. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 77,04. Hal ini menunjukkan bahwa unsur kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan memperoleh Mutu Pelayanan **B** atau kinerja **BAIK**. Gambar 5.1.9.2.1 juga menunjukkan frekuensi dan persentase responden yang memberikan persepsi terhadap unsur kesesuaian Persyaratan dengan jenis pelayanan. Grafik menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan persepsi **Sesuai** terhadap kesesuaian Persyaratan dengan jenis pelayanan.



Gambar 5.1.7.2.1 Grafik Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan Desa/Kelurahan

5.1.7.2.2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Unsur kedua dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kemudahan prosedur yang ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan dalam mengurus administrasi jenis pelayanan. Tabel 5.1.7.2.2 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden terdapat 31 responden yang memberikan persepsi **Sangat Mudah** (15,82%) dengan nilai persepsi 124; kemudian terdapat 165 responden yang memberikan persepsi **Mudah** (84,18%) dengan nilai persepsi adalah 495; dan tidak ada responden yang memberikan persepsi **Kurang Mudah** dan **Tidak Mudah**. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif terkait unsur kemudahan prosedur.

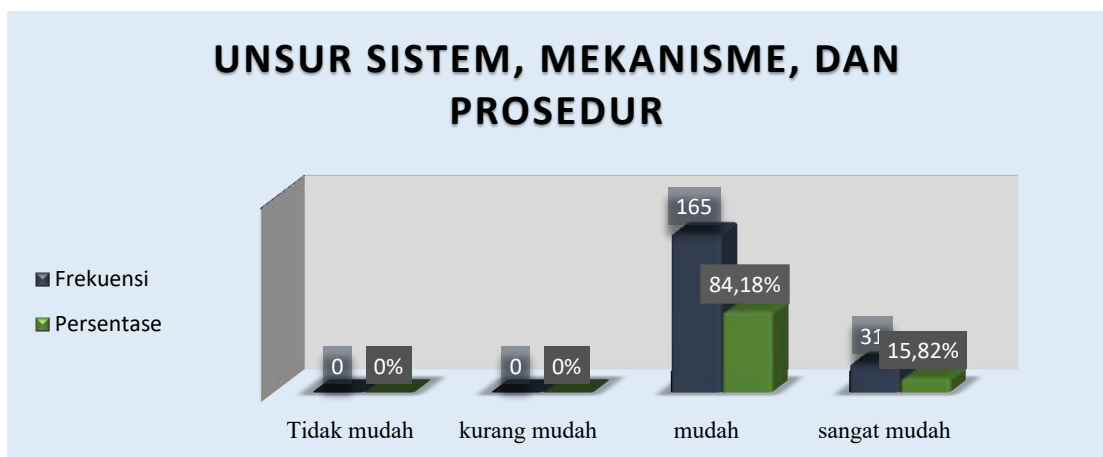
Tabel 5.1.7.2.2 IKM Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan Desa/Kelurahan

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Mudah = 1	0	0	0,00
Kurang Mudah = 2	0	0	0,00
Mudah = 3	165	495	84,18
Sangat Mudah = 4	31	124	15,82
Total	196	619	100

Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi ($d = c/b$)	3,16
NRR x Bobot ($e = d \times 1/9$)	0,35
Nilai IKM ($f = d \times 25$)	78,95
Mutu Pelayanan (g)	B
Kriteria (h)	Baik

Sumber : Data survei diolah 2022

Tabel 5.1.7.2.2 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,16 dengan hasil bobot sebesar 0,35. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 78,95. Hal ini menunjukkan bahwa unsur kemudahan prosedur memperoleh Mutu Pelayanan **B** atau kinerja **BAIK**. Gambar 5.1.7.2.2 juga menunjukkan frekuensi dan persentase responden yang memberikan persepsi terhadap unsur kemudahan prosedur pelayanan. Grafik menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan persepsi **Mudah** terhadap kemudahan prosedur.



Gambar 5.1.7.2.2 IKM Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan Desa/Kelurahan

5.1.7.2.3. Waktu Penyelesaian

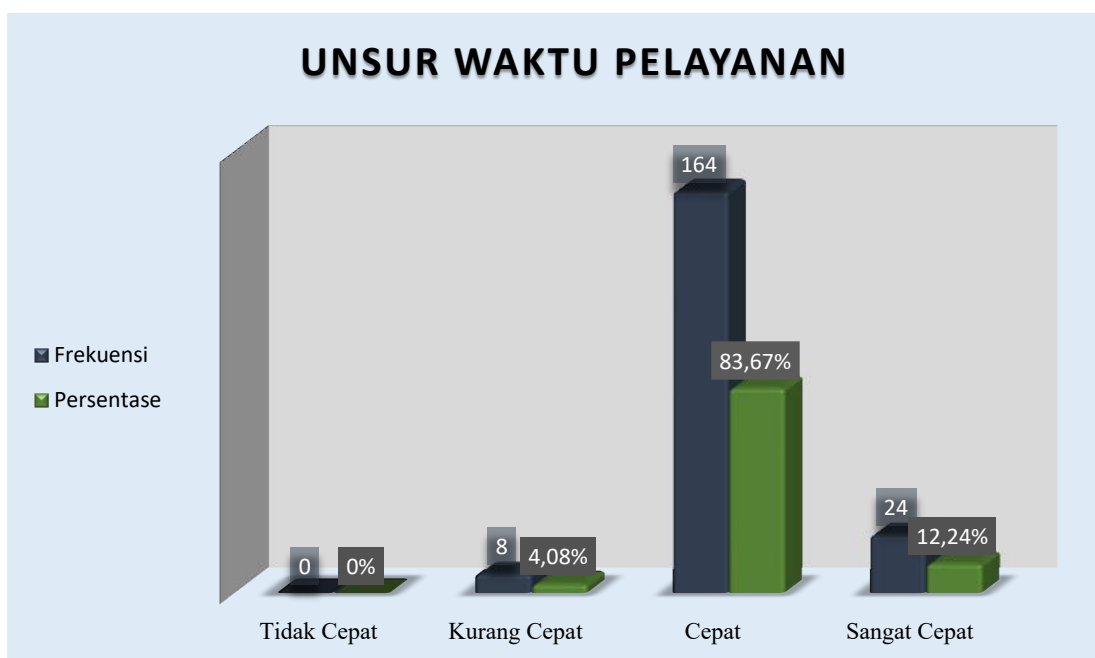
Unsur ketiga dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kecepatan waktu penyelesaian layanan yang dilakukan oleh penyelenggara layanan. Tabel 5.1.7.2.3 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden terdapat 24 responden yang memberikan persepsi **Sangat Cepat** (12,24%) dengan nilai persepsi 96; kemudian terdapat 164 responden yang memberikan persepsi **Cepat** (83,67%) dengan nilai persepsi 492; terdapat 8 responden yang memberikan persepsi **Kurang Cepat** (4,08%) dengan nilai persepsi 16; dan tidak terdapat responden yang memberikan persepsi **Tidak Cepat**. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif terkait unsur kecepatan waktu penyelesaian.

Tabel 5.1.7.2.3 IKM Waktu Penyelesaian Layanan Desa/Kelurahan

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Cepat = 1	0	0	0,00
Kurang Cepat = 2	8	16	4,08
Cepat = 3	164	492	83,67
Sangat Cepat = 4	24	96	12,24
Total	196	604	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	3,08		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0,34		
Nilai IKM (f = d x 25)	77,04		
Mutu Pelayanan (g)	B		
Kriteria (h)	Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2022

Tabel 5.1.7.2.3 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,08 dengan hasil bobot sebesar 0,34. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 77,04. Hal ini menunjukkan bahwa unsur kecepatan waktu penyelesaian memperoleh Mutu Pelayanan **B** atau kinerja **BAIK**. Hal ini terjadi karena responden yang memberikan persepsi sangat cepat masih rendah terhadap unsur waktu penyelesaian. Gambar 5.1.7.2.3 juga menunjukkan frekuensi dan persentase responden yang memberikan persepsi terhadap unsur kecepatan waktu penyelesaian layanan. Grafik menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan persepsi **Cepat** terhadap waktu penyelesaian dalam pelayanan.



Gambar 5.1.7.2.3 IKM Waktu Penyelesaian Layanan Desa/Kelurahan

5.1.7.2.4. Kewajaran Biaya/Tarif

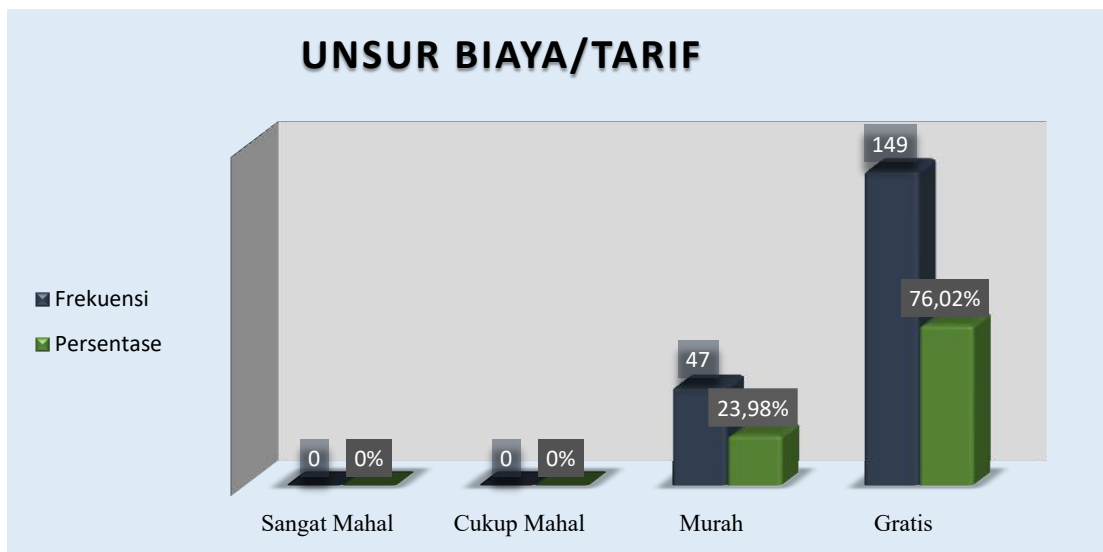
Unsur keempat dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara Layanan Desa/Kelurahan. Tabel 5.1.7.2.4 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden terdapat 149 responden yang memberikan persepsi **Gratis** (76,02%) dengan nilai persepsi 596; kemudian terdapat 47 responden yang memberikan persepsi **Murah** (23,98%) dengan nilai persepsi adalah 141; dan tidak ada responden yang memberikan persepsi **Cukup Mahal** dan **Sangat Mahal**. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif terkait unsur kewajaran Biaya/tarif dalam pelayanan.

Tabel 5.1.7.2.4 IKM Kewajaran Biaya/tarif Layanan Desa/Kelurahan

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Sangat Mahal = 1	0	0	0,00
Cukup Mahal = 2	0	0	0,00
Murah = 3	47	141	23,98
Gratis = 4	149	596	76,02
Total	196	737	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	3,76		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0,41		
Nilai IKM (f = d x 25)	94,01		
Mutu Pelayanan (g)	A		
Kriteria (h)	Sangat Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2022

Tabel 5.1.7.2.4 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,76 dengan hasil bobot sebesar 0,41. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 94,01. Hal ini menunjukkan bahwa unsur kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan memperoleh Mutu Pelayanan A atau kinerja **SANGAT BAIK**. Gambar 5.1.7.2.4 juga menunjukkan frekuensi dan persentase responden yang memberikan persepsi terhadap unsur kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. Grafik menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan persepsi **Gratis** terhadap unsur kewajaran Biaya/tarif.



Gambar 5.1.7.2.4 IKM Kewajaran Biaya/tarif Layanan Desa/Kelurahan

5.1.7.2.5. Spesifikasi Produk Jenis Pelayanan

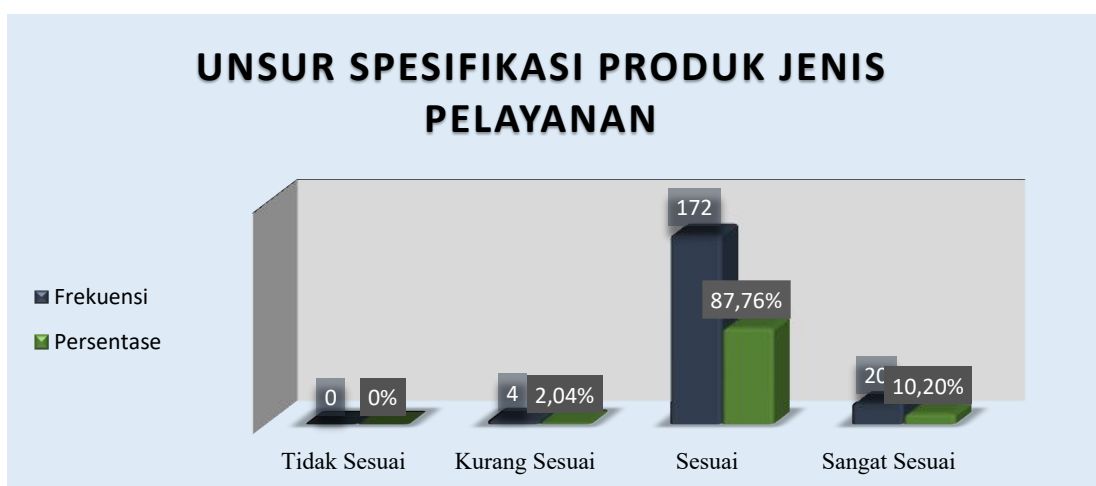
Unsur kelima dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan atas layanan. Tabel 5.1.7.2.5 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden terdapat 20 responden yang memberikan persepsi **Sangat Sesuai** (10,20%) dengan nilai persepsi 80; kemudian terdapat 172 responden yang memberikan persepsi **Sesuai** (87,76%) dengan nilai persepsi adalah 516; dan terdapat 4 responden yang memberikan persepsi **Kurang Sesuai** (2,04%) dengan nilai persepsi 8; serta tidak ada yang responden yang memberikan persepsi **Tidak Sesuai**. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif terkait unsur produk spesifikasi jenis pelayanan,.

Tabel 5.1.7.2.5 IKM Spesifikasi Produk Jenis Pelayanan Layanan Desa/Kelurahan

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Sesuai = 1	0	0	0,00
Kurang Sesuai = 2	4	8	2,04
Sesuai = 3	172	516	87,76
Sangat Sesuai = 4	20	80	10,20
Total	196	604	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	3,08		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0,34		
Nilai IKM (f = d x 25)	77,04		
Mutu Pelayanan (g)	B		
Kriteria (h)	Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2022

Tabel 5.1.7.2.5 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,08 dengan hasil bobot sebesar 0,34. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 77,04. Hal ini menunjukkan bahwa unsur produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh Mutu Pelayanan **B** atau kinerja **BAIK**. Gambar 5.1.7.2.5 juga menunjukkan frekuensi dan persentase responden yang memberikan persepsi terhadap unsur kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. Grafik menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan persepsi **Sesuai** terhadap unsur produk spesifikasi jenis pelayanan.



Gambar 5.1.7.2.5 IKM Spesifikasi Produk Jenis Pelayanan Layanan Desa/Kelurahan

5.1.7.2.6. Kompetensi Pelaksana

Unsur keenam dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kompetensi pelaksana atas Layanan Desa/Kelurahan. Tabel 5.1.7.2.6 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden terdapat 20 responden yang memberikan persepsi **Sangat Kompeten** (10,20%) dengan nilai persepsi 80; kemudian terdapat 172 responden yang memberikan persepsi **Kompeten** (87,76%) dengan nilai persepsi adalah 516; dan terdapat 4 responden yang memberikan persepsi **Kurang Kompeten** (2,04%) dengan nilai persepsi 8; serta tidak ada responden yang mengatakan **Tidak Kompeten**. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif terkait unsur kompetensi pelaksana.

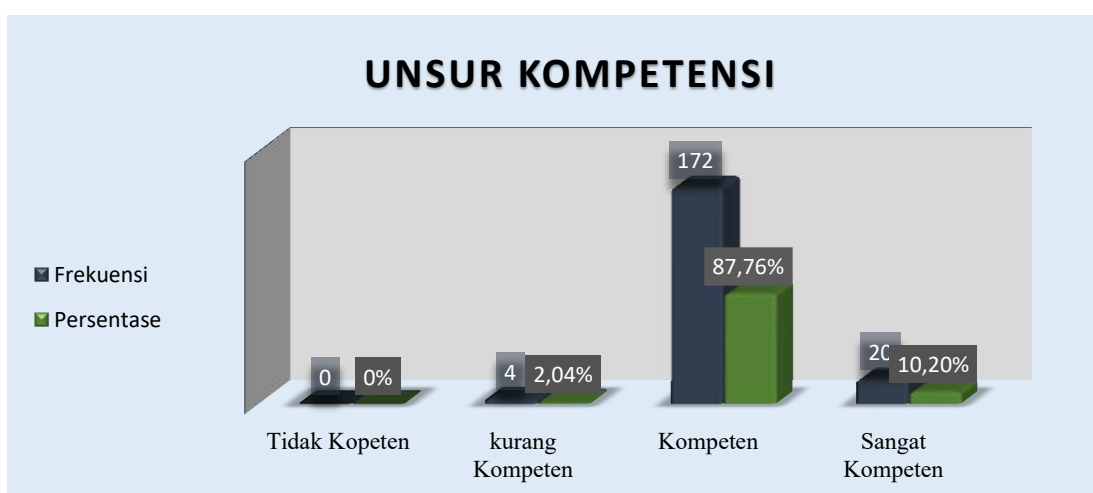
Tabel 5.1.7.2.6 IKM Kompetensi Pelaksana Layanan Desa/Kelurahan

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Kompeten = 1	0	0	0,00
Kurang Kompeten = 2	4	8	2,04
Kompeten = 3	172	516	87,76
Sangat Kompeten = 4	20	80	10,20
Total	196	604	100

Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	3,08
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0,34
Nilai IKM (f = d x 25)	77,04
Mutu Pelayanan (g)	B
Kriteria (h)	Baik

Sumber : Data survei diolah, 2022

Tabel 5.1.7.2.6 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,08 dengan hasil bobot sebesar 0,34. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 77,04. Hal ini menunjukkan bahwa unsur kompetensi pelaksana memperoleh Mutu Pelayanan **B** atau kinerja **BAIK**. Gambar 5.1.7.2.6 juga menunjukkan frekuensi dan persentase responden yang memberikan persepsi terhadap unsur kompetensi pelaksana. Grafik menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan persepsi **Kompeten** terhadap kompetensi atau kemampuan pelaksana.



Gambar 5.1.7.2.6 IKM Kompetensi Pelaksana Layanan Desa/Kelurahan

5.1.7.2.7. Perilaku Pelaksana

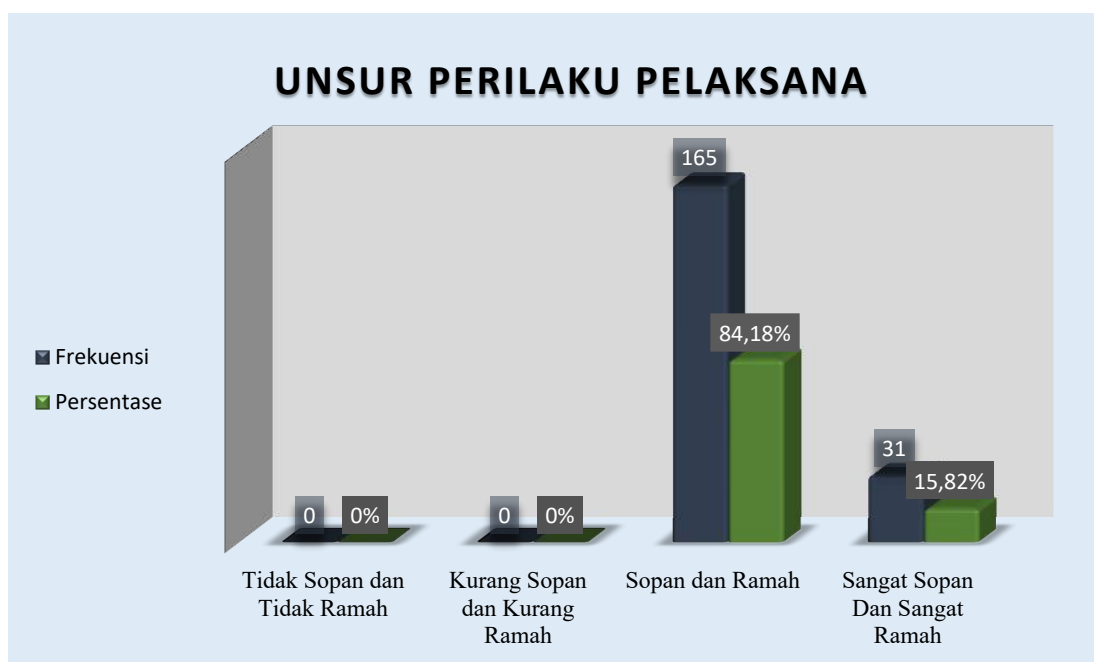
Unsur ketujuh dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap perilaku pelaksana dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. Tabel 5.1.7.2.7 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden terdapat 31 responden yang memberikan persepsi **Sangat Sopan dan Ramah** (15,82%) dengan nilai persepsi 124; kemudian terdapat 165 responden yang memberikan persepsi **Sopan dan Ramah** (84,18%) dengan nilai persepsi adalah 495; dan tidak terdapat responden yang memberikan persepsi **Kurang Sopan dan Ramah** serta **Tidak Sopan dan Ramah**. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif tentang unsur perilaku pelaksana dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.

Tabel 5.1.7.2.7 IKM Perilaku Pelaksana Layanan Desa/Kelurahan

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Sopan dan Tidak Ramah = 1	0	0	0,00
Kurang Sopan dan Kurang Ramah = 2	0	0	0,00
Sopan dan Ramah = 3	165	495	84,18
Sangat Sopan dan Sangat Ramah = 4	31	124	15,82
Total	196	619	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	3,16		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0,35		
Nilai IKM (f = d x 25)	78,95		
Mutu Pelayanan (g)	B		
Kriteria (h)	Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2022

Tabel 5.1.7.2.7 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,16 dengan hasil bobot sebesar 0,35. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 78,95. Hal ini menunjukkan bahwa unsur perilaku pelaksana dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan memperoleh Mutu Pelayanan **B** atau kinerja **BAIK**. Gambar 5.1.7.2.7 juga menunjukkan frekuensi dan persentase responden yang memberikan persepsi terhadap unsur perilaku pelaksana dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. Grafik menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan persepsi **Sopan dan Ramah** terhadap perilaku pelaksana.



Gambar 5.1.7.2.7 IKM Perilaku Pelaksana Layanan Desa/Kelurahan

5.1.7.2.8. Kualitas Sarana dan Prasarana

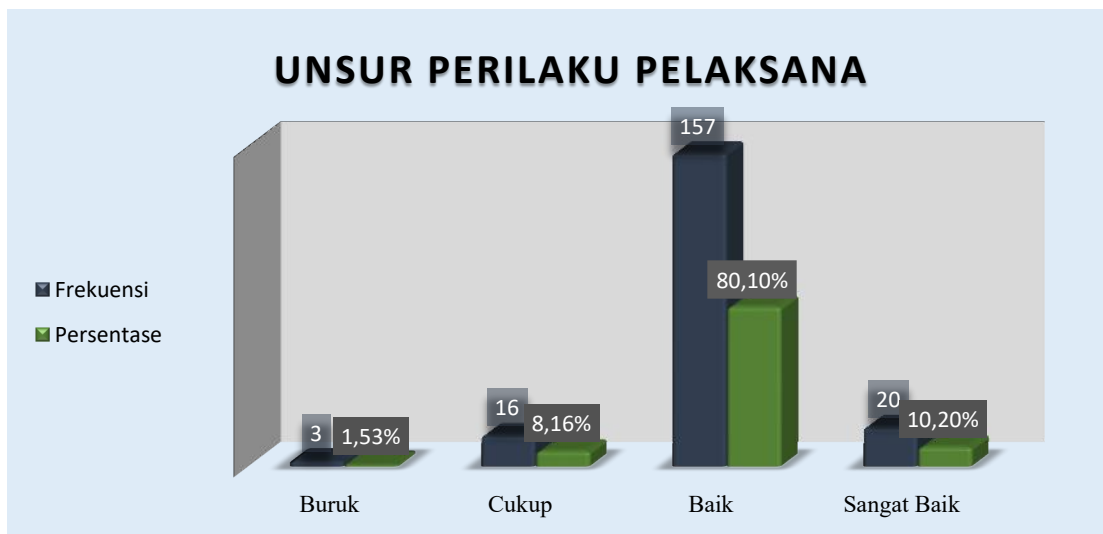
Unsur kedelapan dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kualitas sarana dan prasarana atas layanan di Desa/Kelurahan. Tabel 5.1.7.2.8 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden terdapat 20 responden yang memberikan persepsi **Sangat Baik** (10,20%) dengan nilai persepsi 80; kemudian terdapat 157 responden yang memberikan persepsi **Baik** (80,10%) dengan nilai persepsi 471; dan terdapat 16 responden yang memberikan persepsi **Cukup** (8,16%) dengan nilai persepsi 32; serta terdapat 3 responden yang memberikan persepsi **Buruk** (1,53%) dengan nilai persepsi 4. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif tentang unsur perilaku pelaksana dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan, namun beberapa responden juga memberikan tanggapan negatif terkait kualitas sarana dan prasarana.

Tabel 5.1.7.2.8 IKM Sarana dan Prasarana Layanan Desa/Kelurahan

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Buruk = 1	3	3	1,53
Cukup = 2	16	32	8,16
Baik = 3	157	471	80,10
Sangat Baik = 4	20	80	10,20
Total	196	586	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	2,99		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0,33		
Nilai IKM (f = d x 25)	74,74		
Mutu Pelayanan (g)	C		
Kriteria (h)	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah 2022

Tabel 5.1.7.2.8 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 2,99 dengan hasil bobot sebesar 0,33. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 74,74. Hal ini menunjukkan bahwa unsur kualitas sarana dan prasarana atas Layanan Desa/Kelurahan memperoleh Mutu Pelayanan **C** atau kinerja **KURANG BAIK**. Hal ini terjadi karena responden yang memberikan persepsi sangat baik masih rendah terhadap kualitas sarana dan prasarana. Gambar 5.1.7.2.8 juga menunjukkan frekuensi dan persentase responden yang memberikan persepsi terhadap unsur kualitas sarana dan prasarana. Grafik menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan persepsi **Baik** terhadap kualitas sarana dan prasarana.



Gambar 5.1.7.2.8 IKM Sarana dan Prasarana Layanan Desa/Kelurahan

5.1.7.2.9. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

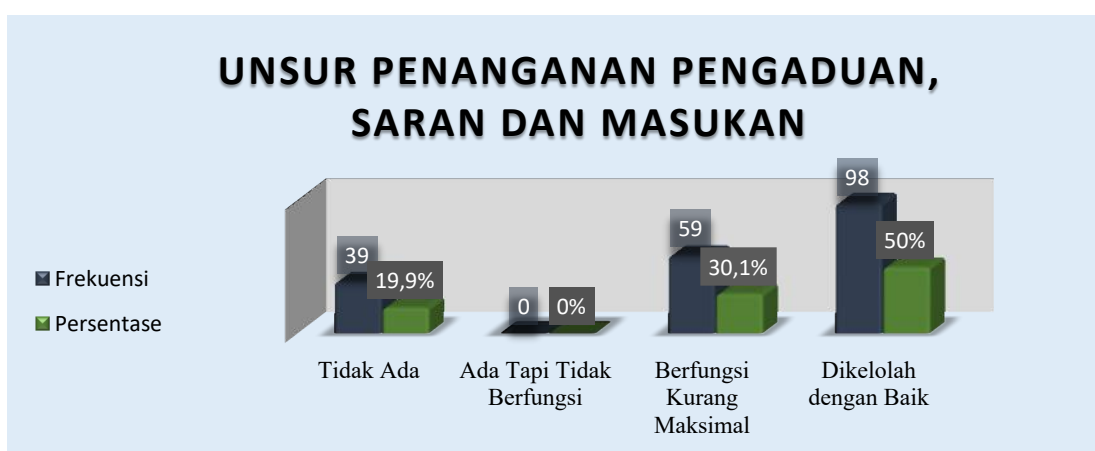
Unsur terakhir dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap penanganan pengaduan, saran, dan masukan atas Layanan Desa/Kelurahan. Tabel 5.1.7.2.9 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden terdapat 98 responden yang memberikan persepsi **Dikelola dengan Baik** (50,00%) dengan nilai persepsi 392; terdapat 59 responden yang memberikan persepsi **Berfungsi Kurang Maksimal** (30,10%) dengan nilai persepsi 177; terdapat 39 responden yang memberikan persepsi **Tidak Ada** (19,90%) dengan nilai persepsi 39; serta tidak ada responden yang memberikan persepsi **Ada tapi Tidak Berfungsi**. Hal ini menunjukkan responden lebih banyak memberikan tanggapan positif tentang unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan atas Layanan Desa/Kelurahan.

Tabel 5.1.7.2.9 IKM Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan Layanan Desa/Kelurahan

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Ada = 1	39	39	19,90
Ada Tapi Tidak Berfungsi = 2	0	0	0,00
Berfungsi Kurang Maksimal = 3	59	177	30,10
Dikelola dengan Baik = 4	98	392	50,00
Total	196	608	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	3,10		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0,34		
Nilai IKM (f = d x 25)	77,55		
Mutu Pelayanan (g)	B		
Kriteria (h)	Baik		

Sumber : Data survei diolah 2022

Tabel 5.1.7.2.9 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,10 dengan hasil bobot sebesar 0,34. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 77,55. Hal ini menunjukkan bahwa unsur unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan atas Layanan Desa/Kelurahan memperoleh Mutu Pelayanan **B** atau kinerja **Baik**. Gambar 5.1.7.2.9 juga menunjukkan frekuensi dan persentase responden yang memberikan persepsi terhadap unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan atas Layanan Desa/Kelurahan. Grafik menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan persepsi **Berfungsi Kurang Baik** terhadap unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan atas Layanan Desa/Kelurahan.



Gambar 5.1.7.2.9 IKM Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan Layanan Desa/Kelurahan

5.1.7.3. Rekapitulasi IKM Layanan Desa/Kelurahan

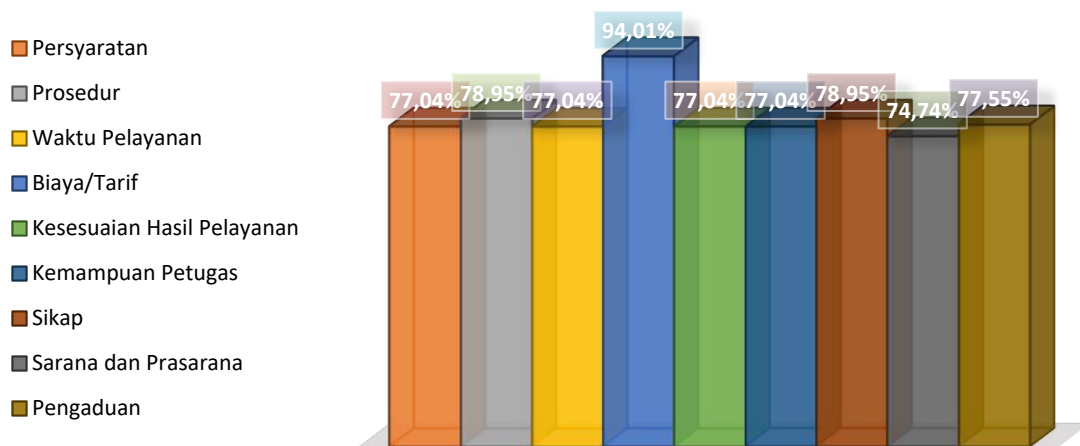
Survei kepuasan Masyarakat atas layanan Desa/Kelurahan di Kabupaten Luwu diukur dengan Sembilan unsur yang dapat dilihat pada Tabel 5.1.7.3.

Tabel 5.1.7.3 Rekapitulasi IKM Layanan Desa/Kelurahan

Unsur	Bobot	IKM	Mutu Pelayanan	Kriteria
Persyaratan	0,34	77,04	B	Baik
Prosedur	0,35	78,95	B	Baik
Waktu Pelayanan	0,34	77,04	B	Baik
Biaya	0,41	94,01	A	Sangat Baik
Kesesuaian hasil pelayanan	0,34	77,04	B	Baik
Kemampuan petugas	0,34	77,04	B	Baik
Sikap	0,35	78,95	B	Baik
Sarana dan prasarana	0,33	74,74	C	Kurang Baik
Pengaduan	0,34	77,55	B	Baik
IKM Layanan Desa/Kelurahan	3,13	78,36	B	Baik

Sumber : Data survei diolah 2022

Hasil menunjukkan bahwa unsur **Biaya** (Kewajaran Biaya/Tarif) merupakan unsur dengan kriteria **Sangat Baik** dengan nilai IKM paling tinggi dalam layanan Desa/Kelurahan. Kemudian unsur **Persyaratan** (Kesesuaian Persyaratan), **Waktu Pelayanan**, **Kemampuan Petugas** (Kompetensi Pelaksana), **Prosedur** (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur), **Kesesuaian Hasil Pelayanan** (Spesifikasi Produk), **Sikap** (Perilaku Pelaksana), **Pengaduan** (Penanganan Pengaduan) merupakan unsur dengan kriteria **Baik**. Sedangkan **Sarana dan Prasarana** masih dengan skor C atau **Kurang Baik**. Unsur Layanan yang **Kurang Baik** tentu perlu ditingkatkan. Gambar 5.1.7.3 juga menunjukkan nilai IKM masing-masing unsur layanan Desa/Kelurahan.



Gambar 5.1.7.3 Grafik IKM Layanan Desa/Kelurahan

5.1.8. LAYANAN PDAM

Layanan PDAM merupakan salah satu layanan publik yang terdapat di Kabupaten Luwu. Melalui Survei Kepuasan Masyarakat ini, pemerintah dapat melihat tingkat kepuasan yang dirasakan oleh Masyarakat. Survei kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan dibagi ke dalam tiga bagian utama yaitu profil responden, pengukuran indeks kepuasan berdasarkan 9 unsur, serta saran dan masukan dari Masyarakat.

5.1.8.1. Profil Responden

5.1.8.1.1. Jenis Kelamin

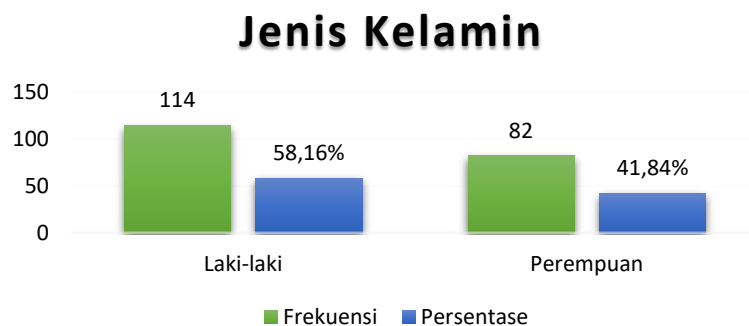
Profil responden yang pertama adalah jenis kelamin. Tabel 5.1.8.1.1 menunjukkan frekuensi jenis kelamin responden yaitu frekuensi jenis kelamin laki-laki berjumlah 114 orang (58,16%) dan frekuensi jenis kelamin perempuan yaitu 82 orang (41,84%) dari total responden.

Tabel 5.1.8.1.1 Frekuensi Jenis Kelamin pada Layanan PDAM

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-laki	114	58,16
Perempuan	82	41,84
Total	196	100

Sumber : Data survei diolah 2022

Selain itu, penyebaran data jenis kelamin juga dapat dilihat pada Gambar 5.1.8.1.1. Hal ini menunjukkan bahwa jenis kelamin perempuan lebih banyak dari jenis kelamin laki-laki dalam survei ini.


Gambar 5.1.8.1.1 Grafik jenis kelamin pada Layanan PDAM

5.1.8.1.2. Usia Responden

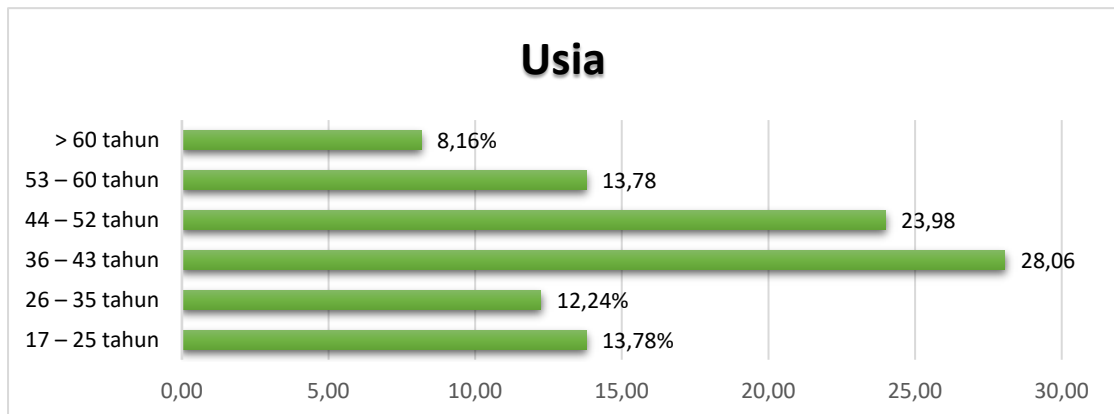
Profil responden yang kedua adalah usia. Tabel 5.1.8.1.2 menunjukkan frekuensi usia responden yang terdiri dari enam kelompok usia yaitu kelompok usia 17-25 tahun dengan frekuensi sebanyak 27 orang (13,78%), kelompok usia 26-35 tahun dengan frekuensi sebanyak 24 orang (12,24%), kelompok usia 36-43 tahun dengan frekuensi sebanyak 55 orang (28,06%), kelompok usia 44-52 tahun dengan frekuensi sebanyak 47 orang (23,98%), kelompok usia 53-60 tahun dengan frekuensi sebanyak 27 orang (13,78%), dan kelompok usia di atas 60 tahun sebanyak 16 orang atau 8,16%.

Tabel 5.1.8.1.2 Frekuensi Usia pada Layanan PDAM

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
17 - 25 tahun	27	13,78
26 – 35 tahun	24	12,24
36 – 43 tahun	55	28,06
44 – 52 tahun	47	23,98
53 – 60 tahun	27	13,78
> 60 tahun	16	8,16
Total	196	100

Sumber : Data survei diolah 2022

Selain itu, penyebaran data kelompok usia responden juga dapat dilihat pada Gambar pada grafik tersebut menunjukkan bahwa responden dengan kelompok usia 36-43 tahun lebih banyak dari kelompok usia lainnya dalam survei ini.



Gambar 5.1.8.1.2 Grafik Usia pada Layanan PDAM

5.1.8.1.3. Pekerjaan

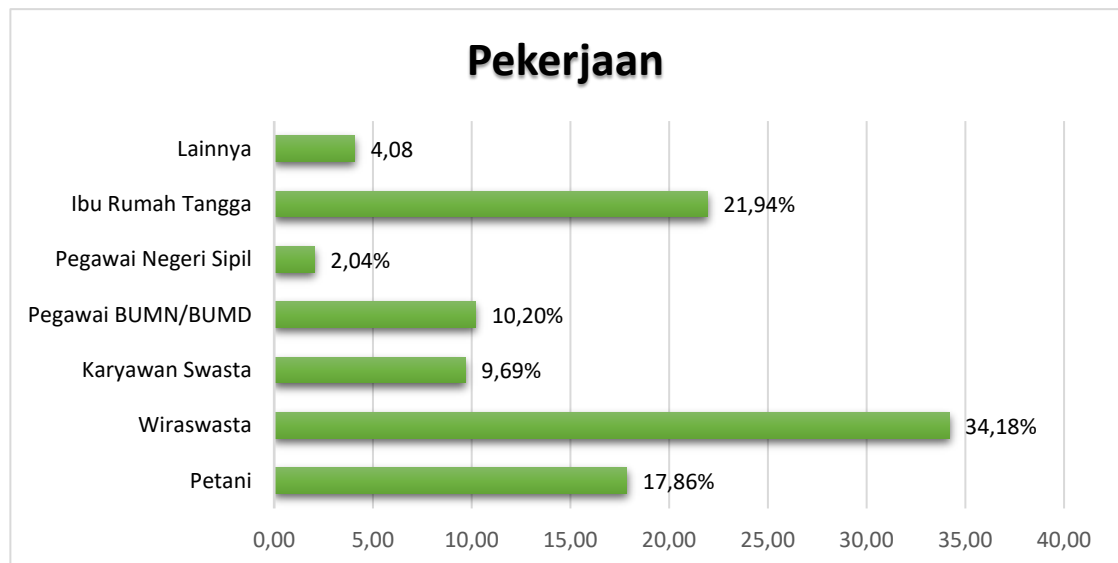
Profil responden yang ketiga adalah Pekerjaan. Tabel 5.1.8.1.3 menunjukkan frekuensi pekerjaan responden yang terdiri dari tujuh kelompok pekerjaan yaitu pekerjaan responden sebagai petani sebanyak 35 orang (17,86%), pekerjaan responden sebagai wiraswasta sebanyak 67 orang (34,18%), pekerjaan responden sebagai karyawan swasta sebanyak 19 orang (9,69%), pekerjaan responden sebagai pegawai BUMN/BUMD sebanyak 20 orang (10,20%), pekerjaan responden sebagai PNS sebanyak 4 orang (2,04%), pekerjaan responden sebagai IRT sebanyak 43 orang (21,98%), dan pekerjaan sektor formal lainnya sebanyak 8 orang atau 4,08%.

Tabel 5.1.8.1.3 Frekuensi Pekerjaan pada Layanan PDAM

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
Petani	35	17,86
Wiraswasta	67	34,18
Karyawan Swasta	19	9,69
Pegawai BUMN/BUMD	20	10,20
Pegawai Negeri Sipil	4	2,04
Ibu Rumah Tangga	43	21,94
Lainnya	8	4,08
Total	196	100

Sumber : Data survei diolah 2022

Selain itu, penyebaran data kelompok pekerjaan responden juga dapat dilihat pada Gambar 5.1.8.1.3. Pada grafik tersebut menunjukkan bahwa responden dengan kelompok pekerjaan sebagai Wiraswasta lebih banyak dari kelompok pekerjaan lainnya dalam survei ini.



Gambar 5.1.8.1.3 Grafik Pekerjaan pada Layanan PDAM

5.1.8.1.4. Rata-rata Pengeluaran

Profil responden yang keempat adalah rata-rata pengeluaran perbulan. Tabel 5.1.8.1.4 menunjukkan frekuensi rata-rata pengeluaran perbulan responden yang terdiri dari enam kelompok yaitu kelompok rata-rata pengeluaran kurang dari Rp.500.000/bln sebanyak 4 orang (2,04%), kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp.500.001-Rp.1.500.000 sebanyak 19 orang (9,69%), kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp.1.500.001-Rp.2.500.000 sebanyak 55 orang (28,06%), kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp.2.500.001-Rp.3.500.000 sebanyak 71 orang (36,22%), kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp.3.500.001-Rp.5.000.000 sebanyak 35 orang (17,86%), dan kelompok rata-rata pengeluaran di atas Rp.5.000.000 sebanyak 12 orang atau 6,12%.

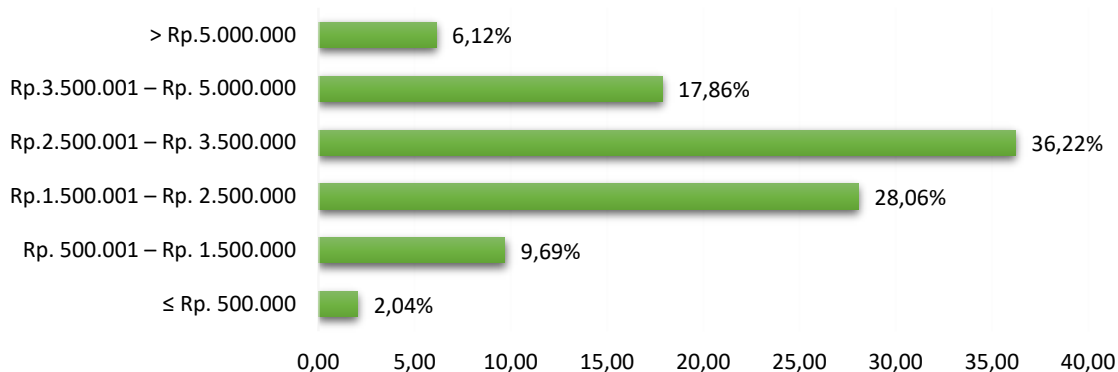
Tabel 5.1.8.1.4 Frekuensi Rata-rata Pengeluaran pada Layanan PDAM

Rata- rata pengeluaran per bulan	Frekuensi	Persentase (%)
≤ Rp.500.000	4	2,04
Rp.500.001 – Rp.1.500.000	19	9,69
Rp.1.500.001 – Rp.2.500.000	55	28,06
Rp.2.500.001 – Rp.3.500.000	71	36,22
Rp.3.500.001 – Rp.5.000.000	35	17,86
> Rp.5.000.000	12	6,12
Total	196	100

Sumber : Data survei diolah 2022

Selain itu, penyebaran data kelompok rata-rata pengeluaran perbulan responden juga dapat dilihat pada Gambar 5.1.8.1.4. Pada grafik tersebut menunjukkan bahwa responden dengan kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp.2.500.001-Rp.3.500.000 lebih banyak dari kelompok rata-rata pengeluaran perbulan lainnya dalam survei ini.

Rata-Rata Pengeluaran



Gambar 5.1.8.1.4 Grafik Rata-rata Pengeluaran pada Layanan PDAM

5.1.8.1.5. Pendidikan Terakhir

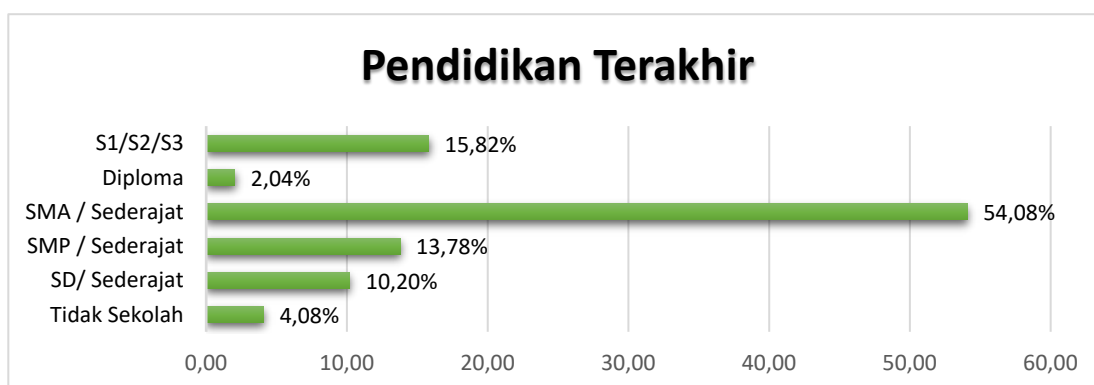
Profil responden yang kelima adalah Pendidikan terakhir. Tabel 5.1.8.1.5 menunjukkan frekuensi tingkat pendidikan responden yang terdiri dari enam kelompok yaitu kelompok yang tidak sekolah sebanyak 8 orang (4,08%), kelompok responden dengan tingkat pendidikan SD/Sederajat sebanyak 20 orang (10,20%), kelompok responden dengan tingkat pendidikan SMP/Sederajat sebanyak 27 orang (13,78%), kelompok responden dengan tingkat pendidikan SMA/Sederajat sebanyak 106 orang (54,08%), kelompok responden dengan tingkat pendidikan Diploma sebanyak 4 orang (2,04%), dan kelompok responden dengan tingkat pendidikan S1/S2/S3 sebanyak 31 orang atau 15,82%.

Tabel 5.1.8.1.5 Frekuensi Pendidikan Terakhir pada Layanan PDAM

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Sekolah	8	4,08
SD / Sederajat	20	10,20
SMP / Sederajat	27	13,78
SMA / Sederajat	106	54,08
Diploma	4	2,04
S1/S2/S3	31	15,82
Total	196	100

Sumber : Data survei diolah 2022

Selain itu, penyebaran data kelompok tingkat pendidikan responden juga dapat dilihat pada Gambar 5.1.8.1.5. Pada grafik tersebut menunjukkan bahwa responden dengan kelompok tingkat pendidikan SMA/Sederajat lebih banyak dari kelompok tingkat pendidikan lainnya dalam survei ini.



Gambar 5.1.8.1.5 Grafik Pendidikan Terakhir pada Layanan PDAM

5.1.8.2. Indeks Kepuasan Masyarakat

5.1.8.2.1. Kesesuaian Persyaratan dengan jenis Layanan

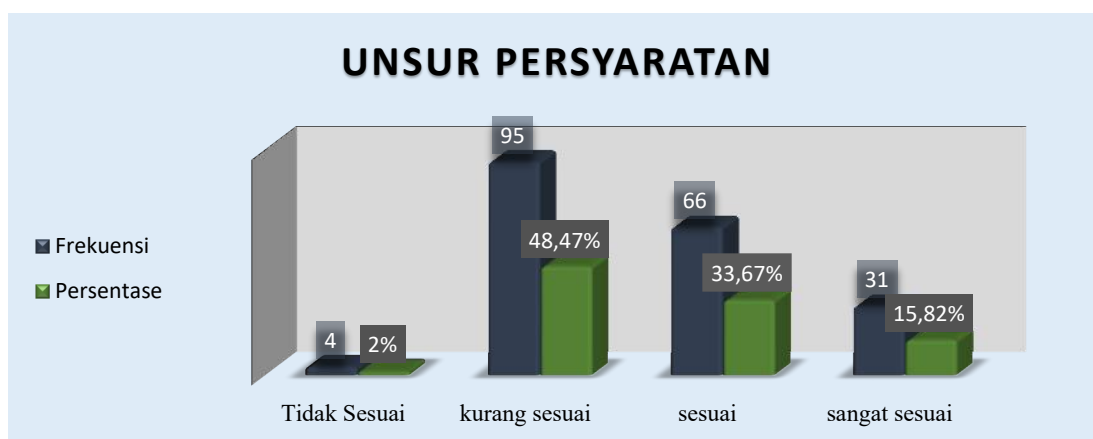
Unsur pertama dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kesesuaian persyaratan administrasi yang ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan dengan jenis pelayanan yang disediakan. Tabel 5.1.8.2.1 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden terdapat 31 responden yang memberikan persepsi **Sangat Sesuai** (15,82%) dengan nilai persepsi 124; kemudian terdapat 66 responden yang memberikan persepsi **Sesuai** (33,67%) dengan nilai persepsi adalah 198; dan terdapat 95 responden yang memberikan persepsi **Kurang Sesuai** (48,47%) dengan nilai persepsi 190; serta terdapat 4 responden yang memberikan persepsi **Tidak Sesuai** (2,04%) dengan nilai persepsi 4. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan negatif terkait unsur kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan, namun beberapa responden juga memberikan tanggapan positif terkait kesesuaian persyaratan administrasi yang ditetapkan.

Tabel 5.1.8.2.1 IKM Kesesuaian Persyaratan dengan jenis Layanan PDAM

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Sesuai = 1	4	4	2,04
Kurang Sesuai = 2	95	190	48,47
Sesuai = 3	66	198	33,67
Sangat Sesuai = 4	31	124	15,82
Total	196	516	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	2,63		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0,29		
Nilai IKM (f = d x 25)	65,82		
Mutu Pelayanan (g)	C		
Kriteria (h)	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah 2022

Tabel 5.1.8.2.1 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 2,63 dengan hasil bobot sebesar 0,29. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 65,82. Hal ini menunjukkan bahwa unsur kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan memperoleh Mutu Pelayanan **C** atau kinerja **KURANG BAIK**. Gambar 5.1.8.2.1 juga menunjukkan frekuensi dan persentase responden yang memberikan persepsi terhadap unsur kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan. Grafik menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan persepsi **Kurang Sesuai** terhadap kesesuaian Persyaratan dengan jenis pelayanan.



Gambar 5.1.8.2.1 Grafik Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan PDAM

5.1.8.2.2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Unsur kedua dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kemudahan prosedur yang ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan dalam mengurus administrasi jenis pelayanan. Tabel 5.1.8.2.2 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden terdapat 22 responden yang memberikan persepsi **Sangat Mudah** (11,22%) dengan nilai persepsi 88; kemudian terdapat 174 responden yang memberikan persepsi **Mudah** (88,78%) dengan nilai persepsi 522; dan tidak terdapat responden yang memberikan persepsi **Kurang Mudah** dan **Tidak Mudah**. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif terkait unsur kemudahan prosedur.

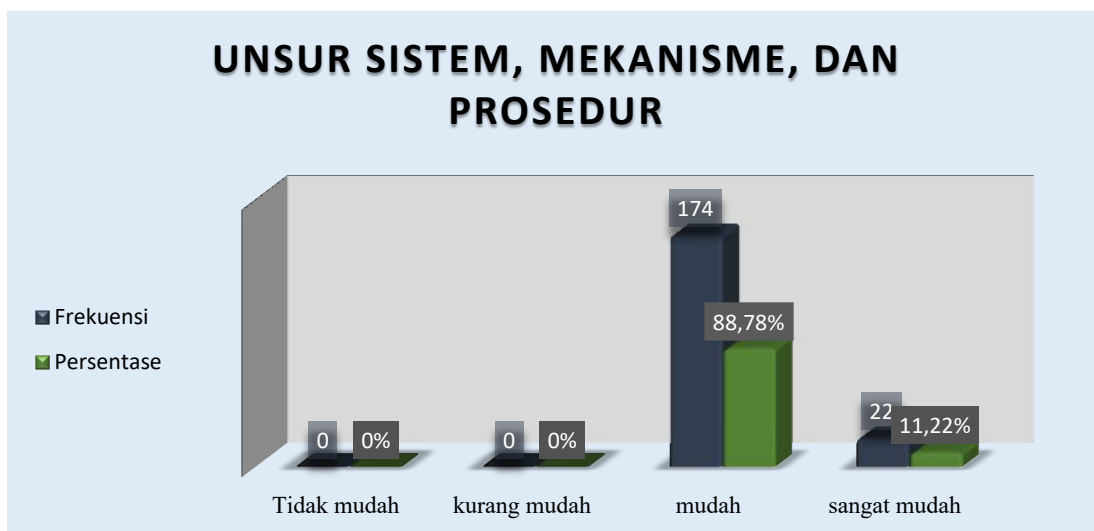
Tabel 5.1.8.2.2 IKM Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan PDAM

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Mudah = 1	0	0	0,00
Kurang Mudah = 2	0	0	0,00
Mudah = 3	174	522	88,78
Sangat Mudah = 4	22	88	11,22
Total	196	610	100

Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi ($d = c/b$)	3,11
NRR x Bobot ($e = d \times 1/9$)	0,34
Nilai IKM ($f = d \times 25$)	77,81
Mutu Pelayanan (g)	B
Kriteria (h)	Baik

Sumber : Data survei diolah, 2022

Tabel 5.1.8.2.2 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,11 dengan hasil bobot sebesar 0,34. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 77,81. Hal ini menunjukkan unsur kemudahan prosedur memperoleh Mutu Pelayanan **B** atau kinerja **BAIK**. Gambar 5.1.8.2.2 juga menunjukkan frekuensi dan persentase responden yang memberikan persepsi terhadap unsur kemudahan prosedur pelayanan. Grafik menunjukkan responden lebih banyak memberikan persepsi **Mudah** terhadap kemudahan prosedur.



Gambar 5.1.8.2.2 IKM Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan PDAM

5.1.8.2.3. Waktu Penyelesaian

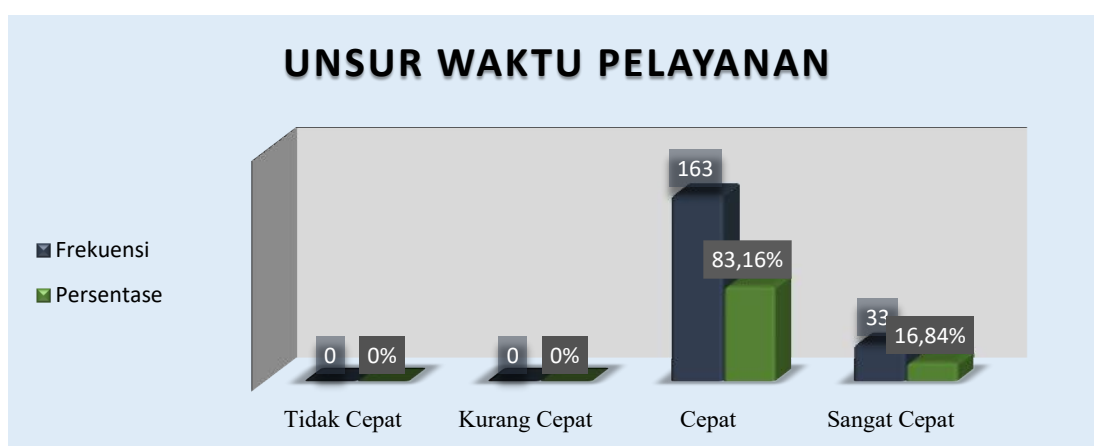
Unsur ketiga dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kecepatan waktu penyelesaian layanan yang dilakukan oleh penyelenggara layanan. Tabel 5.1.8.2.3 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden terdapat 33 responden yang memberikan persepsi **Sangat Cepat** (16,84%) dengan nilai persepsi 132; kemudian terdapat 163 responden yang memberikan persepsi **Cepat** (83,16%) dengan nilai persepsi 489; dan tidak ada responden yang memberikan persepsi **Kurang Cepat** serta **Tidak Cepat**. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif terkait unsur kecepatan waktu penyelesaian, namun beberapa responden juga memberikan tanggapan negatif terkait waktu penyelesaian.

Tabel 5.1.8.2.3 IKM Waktu Penyelesaian Layanan PDAM

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Cepat = 1	0	0	0,00
Kurang Cepat = 2	0	0	0,00
Cepat = 3	163	489	83,16
Sangat Cepat = 4	33	132	16,84
Total	196	621	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	3,13		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0,35		
Nilai IKM (f = d x 25)	79,21		
Mutu Pelayanan (g)	B		
Kriteria (h)	Baik		

Sumber : Data survei diolah 2022

Tabel 5.1.8.2.3 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,13 dengan hasil bobot sebesar 0,35. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 79,21. Hal ini menunjukkan bahwa unsur kecepatan waktu penyelesaian memperoleh Mutu Pelayanan **B** atau kinerja **BAIK**. Gambar 5.1.8.2.3 juga menunjukkan frekuensi dan persentase responden yang memberikan persepsi terhadap unsur kecepatan waktu penyelesaian layanan. Grafik menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan persepsi **Cepat** terhadap waktu penyelesaian dalam pelayanan.


Gambar 5.1.8.2.3 IKM Waktu Penyelesaian Layanan PDAM

5.1.8.2.4. Kewajaran Biaya/Tarif

Unsur keempat dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara Layanan PDAM. Tabel 5.1.8.2.4 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden yaitu 145 responden yang

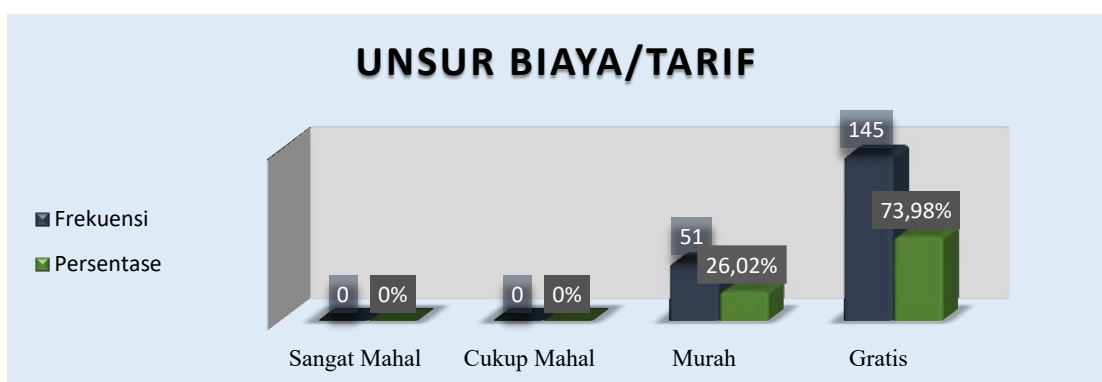
memberikan persepsi **Gratis** (73,98) dengan nilai persepsi 580; kemudian 51 responden yang memberikan persepsi **Murah** (26,02%) dengan nilai persepsi 153; dan tidak ada responden yang memberikan persepsi **Cukup Mahal** serta **Sangat Mahal**. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif terkait unsur kewajaran Biaya/tarif dalam pelayanan, namun beberapa responden juga memberikan tanggapan negatif terkait kewajaran biaya/tarif.

Tabel 5.1.8.2.4 IKM Kewajaran Biaya/tarif Layanan PDAM

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Sangat Mahal = 1	0	0	0,00
Cukup Mahal = 2	0	0	0,00
Murah = 3	51	153	26,02
Gratis = 4	145	580	73,98
Total	196	733	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	3,74		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0,41		
Nilai IKM (f = d x 25)	93,49		
Mutu Pelayanan (g)	A		
Kriteria (h)	Sangat Baik		

Sumber : Data survei diolah 2022

Tabel 5.1.8.2.4 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,74 dengan hasil bobot sebesar 0,41. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 93,49. Hal ini menunjukkan bahwa unsur kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan memperoleh Mutu Pelayanan A atau kinerja **SANGAT BAIK**. Hal ini terjadi karena responden yang memberikan persepsi gratis cukup tinggi terhadap unsur kewajaran biaya/tarif. Gambar 5.1.8.2.4 juga menunjukkan frekuensi dan persentase responden yang memberikan persepsi terhadap unsur kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. Grafik menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan persepsi **Gratis** terhadap unsur kewajaran Biaya/Tarif.



Gambar 5.1.8.2.4 IKM Kewajaran Biaya/tarif Layanan PDAM

5.1.8.2.5. Spesifikasi Produk Jenis Pelayanan

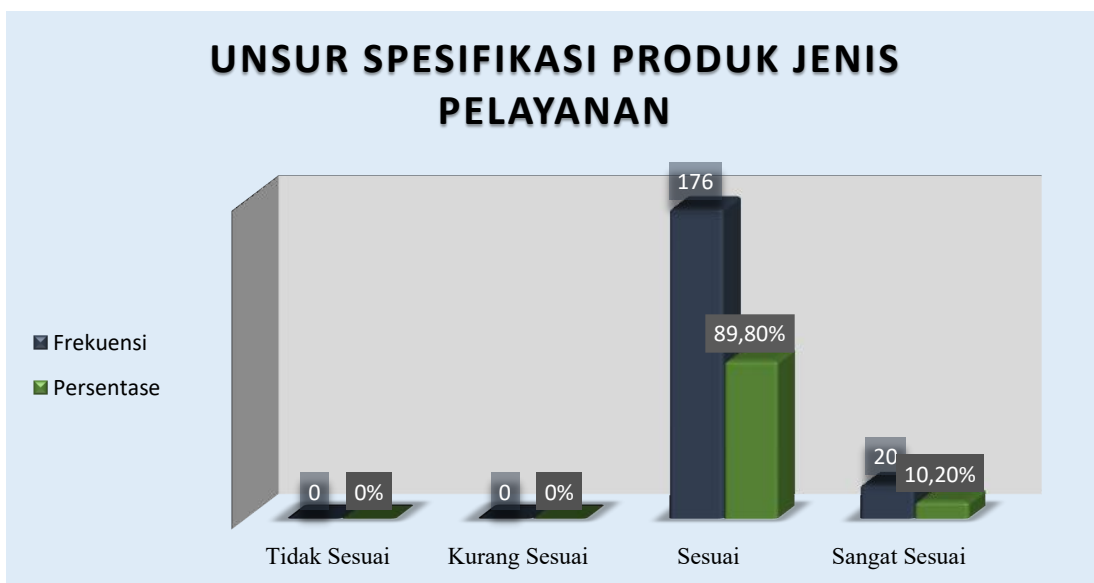
Unsur kelima dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan atas layanan. Tabel 5.1.8.2.5 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden terdapat 20 responden yang memberikan persepsi **Sangat Sesuai** (10,20%) dengan nilai persepsi 80; kemudian terdapat 176 responden yang memberikan persepsi **Sesuai** (89,80%) dengan nilai persepsi 528; tidak terdapat responden yang memberikan persepsi **Kurang Sesuai** dan **Tidak Sesuai**. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif terkait unsur produk spesifikasi jenis pelayanan, tidak ada responden yang memberikan tanggapan negatif terkait spesifikasi produk jenis pelayanan.

Tabel 5.1.8.2.5 IKM Spesifikasi Produk Jenis Pelayanan Layanan PDAM

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Sesuai = 1	0	0	0,00
Kurang Sesuai = 2	0	0	0,00
Sesuai = 3	176	528	89,80
Sangat Sesuai = 4	20	80	10,20
Total	196	608	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	3,10		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0,34		
Nilai IKM (f = d x 25)	77,55		
Mutu Pelayanan (g)	B		
Kriteria (h)	Baik		

Sumber : Data survei diolah 2022

Tabel 5.1.8.2.5 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,10 dengan hasil bobot sebesar 0,34. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 77,55. Hal ini menunjukkan bahwa unsur produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh Mutu Pelayanan **B** atau kinerja **BAIK**. Hal ini terjadi karena responden yang memberikan persepsi sangat sesuai masih rendah terhadap unsur spesifikasi produk jenis pelayanan. Gambar 5.1.8.2.5 juga menunjukkan frekuensi dan persentase responden yang memberikan persepsi terhadap unsur kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. Grafik menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan persepsi **Sesuai** terhadap unsur produk spesifikasi jenis pelayanan.



Gambar 5.1.8.2.5 IKM Spesifikasi Produk Jenis Pelayanan Layanan PDAM

5.1.8.2.6. Kompetensi Pelaksana

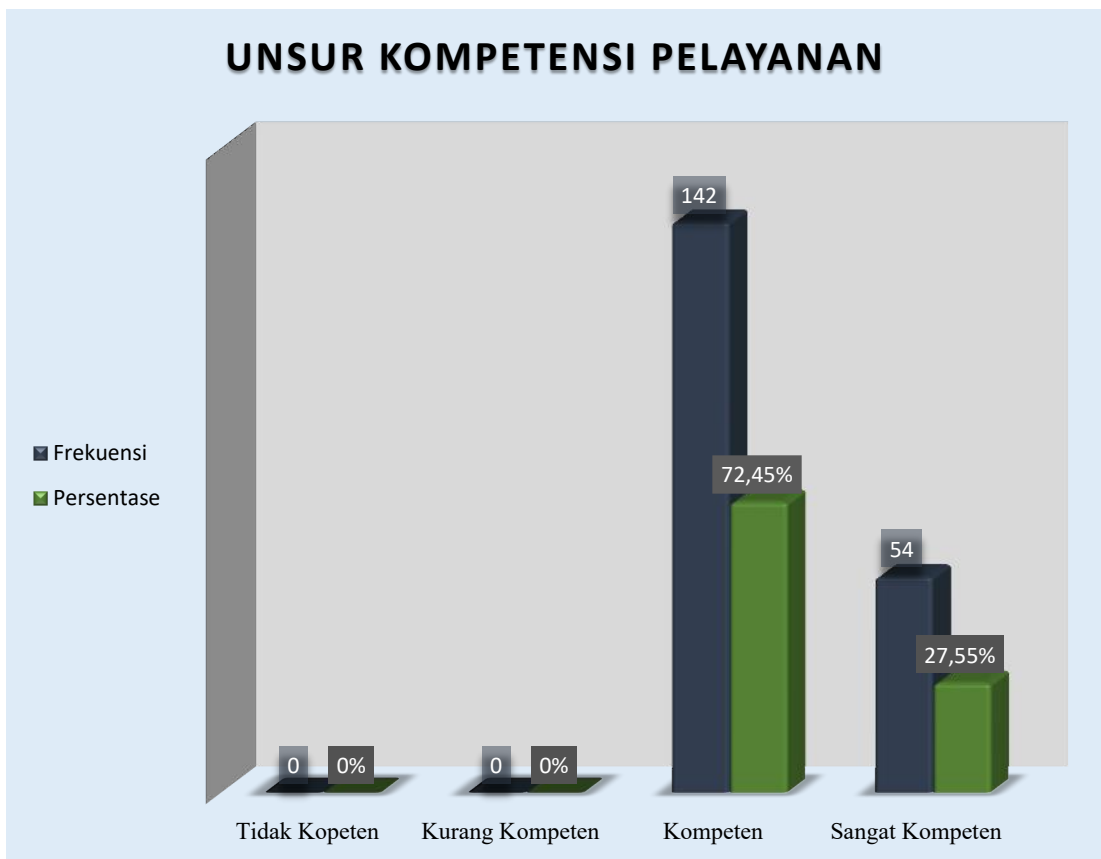
Unsur keenam dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kompetensi pelaksana atas Layanan PDAM. Tabel 5.1.8.2.6 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden terdapat 54 responden yang memberikan persepsi **Sangat Kompeten** (27,55%) dengan nilai persepsi 216; kemudian terdapat 142 responden yang memberikan persepsi **Kompeten** (72,45%) dengan nilai persepsi 426; dan tidak ada responden yang memberikan persepsi **Kurang Kompeten** serta **Tidak Kompeten**. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif terkait unsur kompetensi pelaksana, namun tidak ada responden memberikan tanggapan negatif terkait kompetensi pelaksana.

Tabel 5.1.8.2.6 IKM Kompetensi Pelaksana Layanan PDAM

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Kompeten = 1	0	0	0,00
Kurang Kompeten = 2	0	0	0,00
Kompeten = 3	142	426	72,45
Sangat Kompeten = 4	54	216	27,55
Total	196	642	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	3,28		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0,36		
Nilai IKM (f = d x 25)	81,89		
Mutu Pelayanan (g)	B		
Kriteria (h)	Baik		

Sumber : Data survei diolah 2022

Tabel 5.1.8.2.6 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,28 dengan hasil bobot sebesar 0,36. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 81,89. Hal ini menunjukkan bahwa unsur kompetensi pelaksana memperoleh Mutu Pelayanan **B** atau kinerja **BAIK**. Gambar 5.1.8.2.6 juga menunjukkan frekuensi dan persentase responden yang memberikan persepsi terhadap unsur kompetensi pelaksana. Grafik menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan persepsi **Kompeten** terhadap kompetensi atau kemampuan pelaksana.



Gambar 5.1.8.2.6 IKM Kompetensi Pelaksana Layanan PDAM

5.1.8.2.7. Perilaku Pelaksana

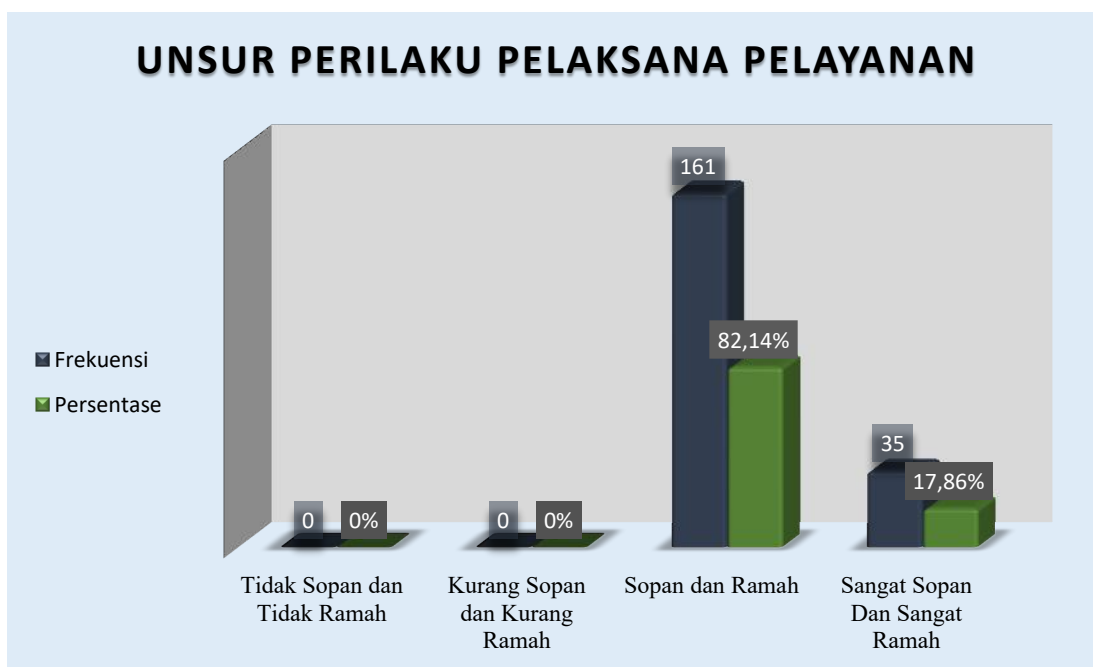
Unsur ketujuh dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap perilaku pelaksana dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. Tabel 5.1.8.2.7 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden 35 terdapat responden yang memberikan persepsi **Sangat Sopan dan Ramah** (17,86%) dengan nilai Persepsi 140; kemudian terdapat 161 responden yang memberikan persepsi **Sopan dan Ramah** (82,14%) dengan nilai persepsi 483; dan tidak ada responden yang memberikan persepsi **Kurang Sopan dan Ramah** serta **Tidak Sopan dan Ramah**. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif tentang unsur perilaku pelaksana dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.

Tabel 5.1.8.2.7 IKM Perilaku Pelaksana Layanan PDAM

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Sopan dan Tidak Ramah = 1	0	0	0,00
Kurang Sopan dan Kurang Ramah = 2	0	0	0,00
Sopan dan Ramah = 3	161	483	82,14
Sangat Sopan dan Sangat Ramah = 4	35	140	17,86
Total	196	623	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	3,18		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0,35		
Nilai IKM (f = d x 25)	79,46		
Mutu Pelayanan (g)	B		
Kriteria (h)	Baik		

Sumber : Data survei diolah 2022

Tabel 5.1.8.2.7 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,18 dengan hasil bobot sebesar 0,35. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 79,46. Hal ini menunjukkan bahwa unsur perilaku pelaksana dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan memperoleh Mutu Pelayanan **B** atau kinerja **BAIK**. Gambar 5.1.8.2.7 juga menunjukkan frekuensi dan persentase responden yang memberikan persepsi terhadap unsur perilaku pelaksana dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. Grafik menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan persepsi **Sopan dan Ramah** terhadap perilaku pelaksana



Gambar 5.1.8.2.7 IKM Perilaku Pelaksana Layanan PDAM

5.1.8.2.8. Kualitas Sarana dan Prasarana

Unsur kedelapan dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kualitas sarana dan prasarana atas layanan PDAM. Tabel 5.1.8.2.8 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden terdapat 14 responden yang memberikan persepsi **Sangat Baik** (7,14%) dengan nilai persepsi 56; kemudian terdapat 143 responden yang memberikan persepsi **Baik** (72,96%) dengan nilai persepsi 429; dan terdapat 24 responden yang memberikan persepsi **Cukup** (12,24%) dengan nilai persepsi 48; serta terdapat 15 responden yang memberikan persepsi **Buruk** (7,65%) dengan nilai persepsi 15. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif tentang unsur perilaku pelaksana dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan, namun beberapa responden juga memberikan tanggapan negatif terkait kualitas sarana dan prasarana.

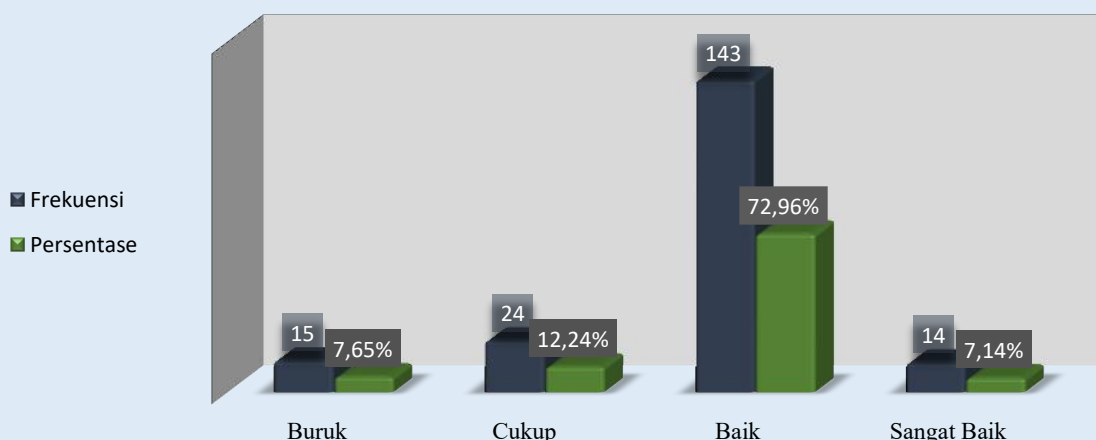
Tabel 5.1.8.2.8 IKM Sarana dan Prasarana Layanan PDAM

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Buruk = 1	15	15	7,65
Cukup = 2	24	48	12,24
Baik = 3	143	429	72,96
Sangat Baik = 4	14	56	7,14
Total	196	548	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	2,80		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0,31		
Nilai IKM (f = d x 25)	69,90		
Mutu Pelayanan (g)	C		
Kriteria (h)	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah 2022

Tabel 5.1.8.2.8 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 2,80 dengan hasil bobot sebesar 0,31. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 69,90. Hal ini menunjukkan bahwa unsur kualitas sarana dan prasarana atas Layanan PDAM memperoleh Mutu Pelayanan C atau kinerja **KURANG BAIK**. Hal ini terjadi karena responden yang memberikan persepsi sangat baik masih rendah terhadap kualitas sarana dan prasarana. Gambar 5.1.8.2.8 juga menunjukkan frekuensi dan persentase responden yang memberikan persepsi terhadap unsur kualitas sarana dan prasarana. Grafik menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan persepsi **Baik** terhadap kualitas sarana dan prasarana.

UNSUR KUALITAS SARANA DAN PRASARANA



Gambar 5.1.8.2.8 IKM Sarana dan Prasarana Layanan PDAM

5.1.8.2.9. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

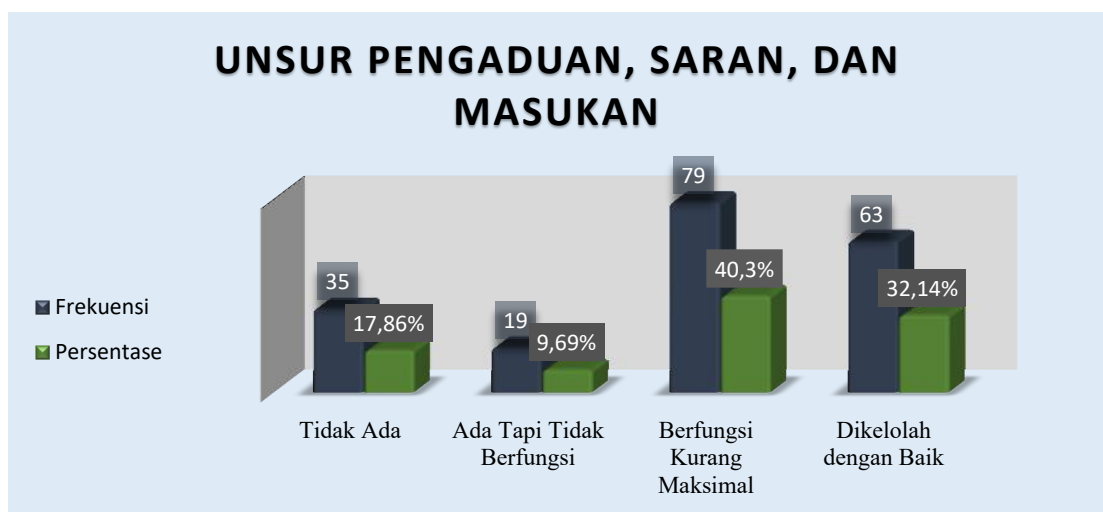
Unsur terakhir dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap penanganan pengaduan, saran, dan masukan atas Layanan PDAM. Tabel 5.1.8.2.9 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden terdapat 63 responden yang memberikan persepsi **Dikelola dengan Baik** (32,14%) dengan nilai persepsi 252; kemudian 79 responden yang memberikan persepsi **Berfungsi Kurang Maksimal** (40,31%) dengan nilai persepsi 237; 19 responden yang memberikan persepsi **Ada tapi Tidak Berfungsi** (9,69%) dengan nilai persepsi 38; serta terdapat 35 responden yang memberikan persepsi **Tidak Ada** (17,86%) dengan nilai persepsi 35. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif tentang unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan atas Layanan PDAM.

Tabel 5.1.5.2.9 IKM Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan Layanan PDAM

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Ada = 1	35	35	17,86
Ada Tapi Tidak Berfungsi = 2	19	38	9,69
Berfungsi Kurang Maksimal = 3	79	237	40,31
Dikelola dengan Baik = 4	63	252	32,14
Total	196	562	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	2,87		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0,32		
Nilai IKM (f = d x 25)	71,68		
Mutu Pelayanan (g)	C		
Kriteria (h)	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah 2022

Tabel 5.1.8.2.9 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 2,87 dengan hasil bobot sebesar 0,32. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 71,68. Hal ini menunjukkan bahwa unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan atas Layanan PDAM memperoleh Mutu Pelayanan C atau **Kurang Baik**. Gambar 5.1.8.2.9 juga menunjukkan frekuensi dan persentase responden yang memberikan persepsi terhadap unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan atas layanan PDAM. Grafik menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan persepsi **Berfungsi Kurang Maksimal** terhadap unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan atas layanan PDAM



Gambar 5.1.8.2.9 IKM Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan Layanan PDAM

5.1.8.3. Rekapitulasi IKM Layanan PDAM

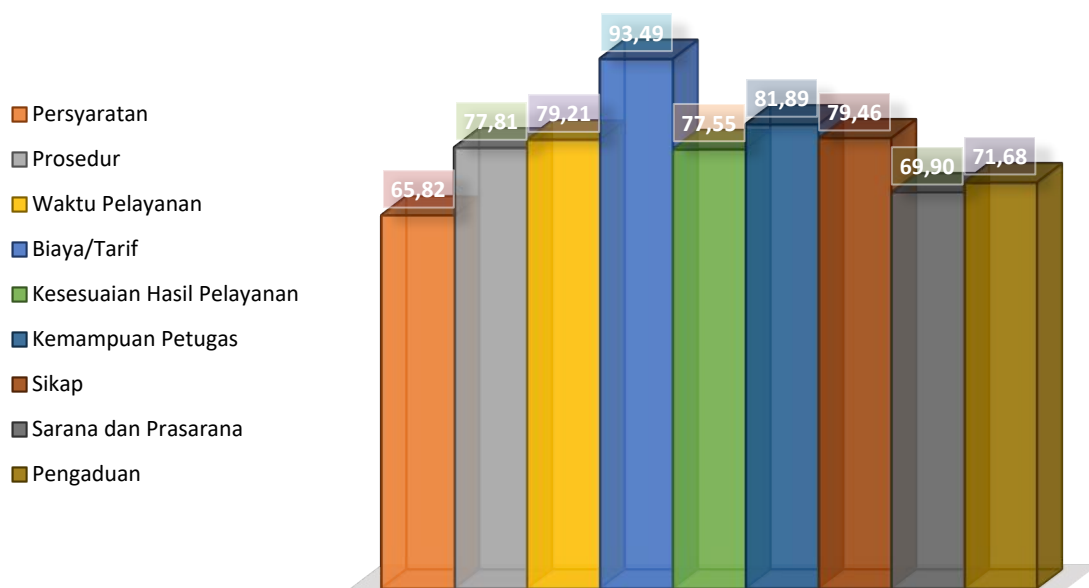
Survei kepuasan Masyarakat atas layanan PDAM di Kabupaten Luwu diukur dengan sembilan unsur yang dapat dilihat pada Tabel 5.1.8.3.

Tabel 5.1.8.3 Rekapitulasi IKM PDAM

Unsur	Bobot	IKM	Mutu Pelayanan	Kriteria
Persyaratan	0,29	65,82	C	Kurang Baik
Prosedur	0,34	77,81	B	Baik
Waktu Pelayanan	0,35	79,21	B	Baik
Biaya	0,41	93,49	A	Sangat Baik
Kesesuaian hasil pelayanan	0,34	77,55	B	Baik
Kemampuan petugas	0,36	81,89	B	Baik
Sikap	0,35	79,46	B	Baik
Sarana dan prasarana	0,31	69,90	C	Kurang Baik
Pengaduan	0,32	71,68	C	Kurang Baik
IKM Layanan PDAM	3,07	76,65	B	Baik

Sumber : Data survei diolah 2022

Hasil menunjukkan bahwa unsur **Biaya** (Kewajaran Biaya/Tarif) adalah unsur dengan kriteria **Sangat Baik**, unsur **Prosedur** (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur), **Waktu Pelayanan**, **Kesesuaian Hasil Pelayanan** (Spesifikasi Produk), **Kemampuan Petugas** (Kompetensi Pelaksana), dan **Sikap** (Perilaku Pelaksana) merupakan unsur bernilai **Baik**. Sedangkan unsur **Persyaratan** (Kesesuaian Persyaratan), **Sarana dan Prasarana**, dan **Pengaduan** (Penanganan Pengaduan) merupakan unsur dengan kriteria **Kurang Baik** dengan nilai IKM paling rendah dalam layanan. Oleh karena itu unsur yang **Kurang Baik** perlu ditingkatkan. Gambar 5.1.8.3 juga menunjukkan nilai IKM masing-masing unsur layanan PDAM.



Gambar 5.1.8.3 Grafik IKM Layanan PDAM

5.1.9. LAYANAN PENGELOLAAN PERSAMPAHAN

Layanan Pengelolaan Persampahan merupakan salah satu layanan publik yang terdapat di Kabupaten Luwu. Melalui Survei Kepuasan Masyarakat ini, pemerintah dapat melihat tingkat kepuasan yang dirasakan oleh Masyarakat. Survei kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan dibagi ke dalam tiga bagian utama yaitu profil responden, pengukuran indeks kepuasan berdasarkan 9 unsur, serta saran dan masukan dari Masyarakat.

5.1.9.1. Profil Responden

5.1.9.1.1. Jenis Kelamin

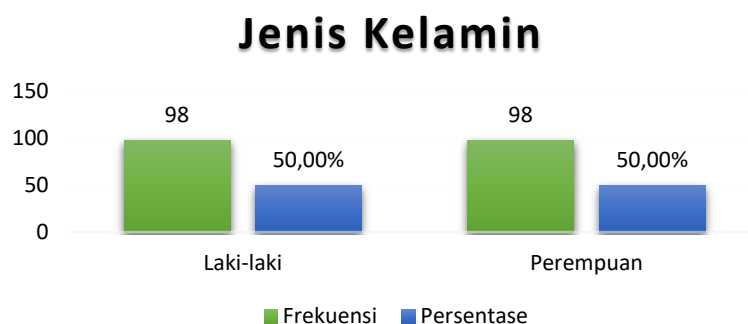
Profil responden yang pertama adalah jenis kelamin. Tabel 5.1.9.1.1 menunjukkan frekuensi jenis kelamin responden yaitu frekuensi jenis kelamin laki-laki berjumlah 98 orang (50%) dan frekuensi jenis kelamin perempuan yaitu 98 orang (50%) dari total responden.

Tabel 5.1.9.1.1 Frekuensi Jenis Kelamin pada Layanan Pengelolaan persampahan

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-laki	98	50,00
Perempuan	98	50,00
Total	196	100

Sumber : Data survei diolah 2022

Selain itu, penyebaran data jenis kelamin juga dapat dilihat pada Gambar 5.1.9.1.1. Hal ini menunjukkan bahwa jenis kelamin laki- laki dan perempuan jumlahnya sama dalam survei ini.



Gambar 5.1.9.1.1 Grafik jenis kelamin pada Layanan Pengelolaan Persampahan

5.1.9.1.2. Usia Responden

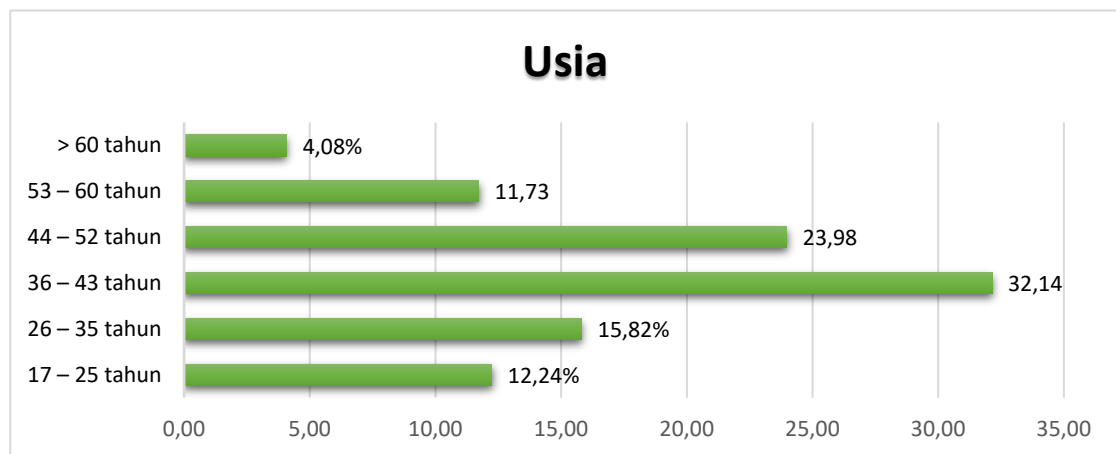
Profil responden yang kedua adalah usia. Tabel 5.1.9.1.2 menunjukkan frekuensi usia responden yang terdiri dari enam kelompok usia yaitu kelompok usia 17-25 tahun dengan frekuensi sebanyak 24 orang (12,24%), kelompok usia 26-35 tahun dengan frekuensi sebanyak 31 orang (15,82%), kelompok usia 36-43 tahun dengan frekuensi sebanyak 63 orang (32,14%), kelompok usia 44-52 tahun dengan frekuensi sebanyak 47 orang (23,98%), kelompok usia 53-60 tahun dengan frekuensi sebanyak 23 orang (11,73%), dan kelompok usia di atas 60 tahun sebanyak 8 orang (4,08%).

Tabel 5.1.9.1.2 Frekuensi Usia pada Layanan Pengelolaan Persampahan

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
17 - 25 tahun	24	12,24
26 – 35 tahun	31	15,82
36 – 43 tahun	63	32,14
44 – 52 tahun	47	23,98
53 – 60 tahun	23	11,73
> 60 tahun	8	4,08
Total	196	100

Sumber : Data survei diolah 2022

Selain itu, penyebaran data kelompok usia responden juga dapat dilihat pada Gambar 5.1.9.1.2 Pada grafik tersebut menunjukkan bahwa responden dengan kelompok usia 36-43 tahun lebih banyak dari kelompok usia lainnya dalam survei ini.



Gambar 5.1.9.1.2 Grafik Usia pada Layanan Pengelolaan Persampahan

5.1.9.1.3. Pekerjaan

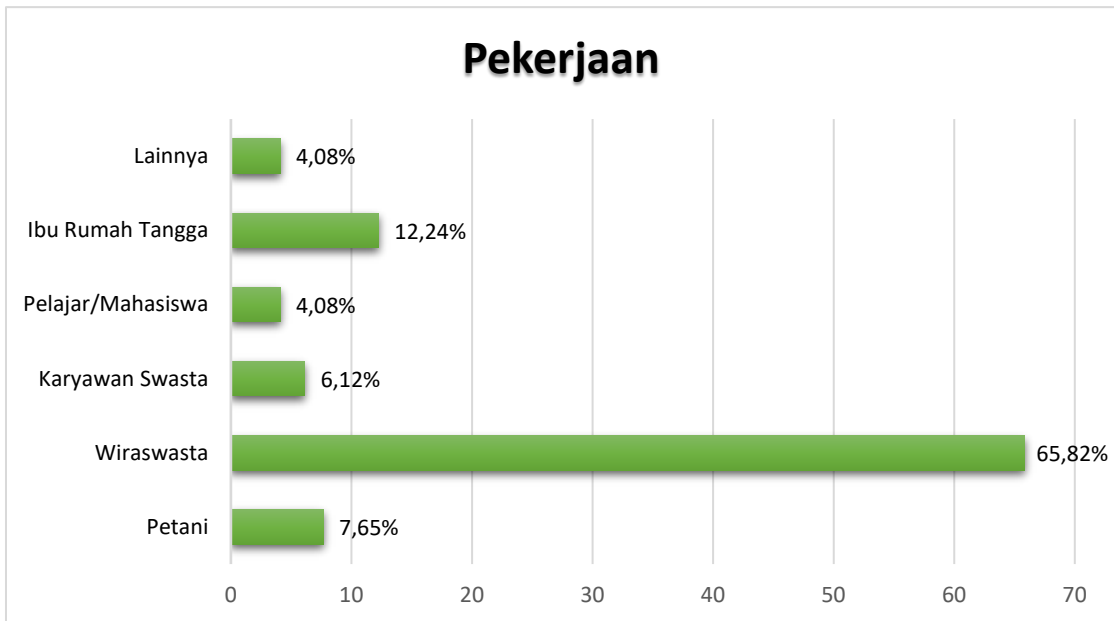
Profil responden yang ketiga adalah Pekerjaan. Tabel 5.1.9.1.3 menunjukkan frekuensi pekerjaan responden yang terdiri dari enam kelompok pekerjaan yaitu pekerjaan responden sebagai petani sebanyak 15 orang (7,65%), pekerjaan responden sebagai wiraswasta sebanyak 129 orang (65,82%), pekerjaan responden sebagai karyawan swasta sebanyak 12 orang (6,12%), pekerjaan responden sebagai pelajar/mahasiswa sebanyak 8 orang (4,08%), pekerjaan responden sebagai IRT sebanyak 24 orang (12,24%), dan responden yang bekerja di sektor formal lainnya sebanyak 8 orang atau 4,08%.

Tabel 5.1.9.1.3 Frekuensi Pekerjaan pada Layanan Pengelolaan Persampahan

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
Petani	15	7,65
Wiraswasta	129	65,82
Karyawan Swasta	12	6,12
Pelajar/Mahasiswa	8	4,08
Ibu Rumah Tangga	24	12,24
Lainnya	8	4,08
Total	196	100

Sumber : Data survei diolah 2022

Selain itu, penyebaran data kelompok pekerjaan responden juga dapat dilihat pada Gambar 5.1.9.1.3. Pada grafik tersebut menunjukkan bahwa responden dengan kelompok pekerjaan sebagai Wiraswasta lebih banyak dari kelompok pekerjaan lainnya dalam survei ini.



Gambar 5.1.9.1.3 Grafik Pekerjaan pada Layanan Pengelolaan Persampahan

5.1.9.1.4. Rata-rata Pengeluaran

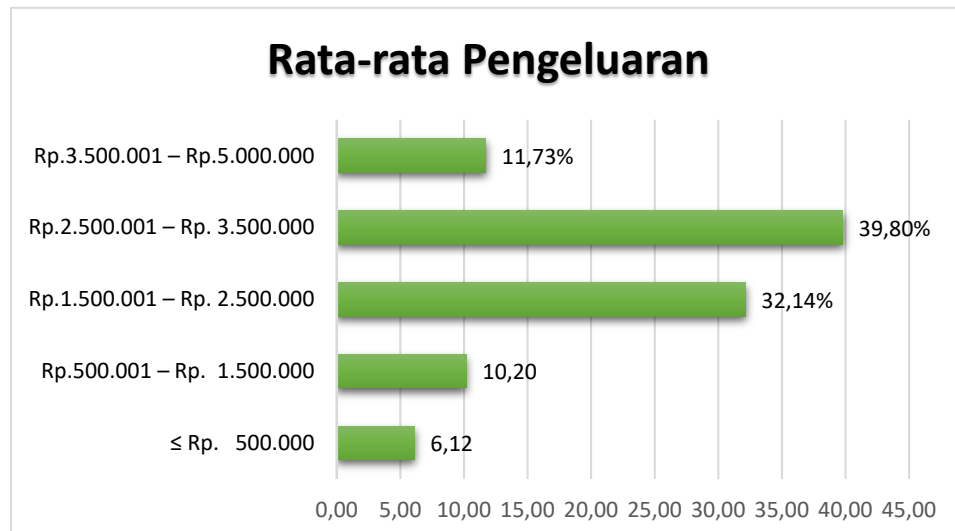
Profil responden yang keempat adalah rata-rata pengeluaran perbulan. Tabel 5.1.9.1.4 menunjukkan frekuensi rata-rata pengeluaran perbulan responden yang terdiri dari lima kelompok yaitu kelompok rata-rata pengeluaran kurang dari Rp.500.000/bln sebanyak 12 orang (6,12%), kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp.500.001-Rp.1.500.000 sebanyak 20 orang (10,20%), kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp.1.500.001-Rp.2.500.000 sebanyak 63 orang (32,14%), kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp.2.500.001-Rp.3.500.000 sebanyak 78 orang (39,80%), dan kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp.3.500.001-Rp.5.000.000 sebanyak 23 orang atau 11,73%.

Tabel 5.1.9.1.4 Frekuensi Rata-rata Pengeluaran pada Layanan Pengelolaan Persampahan

Rata- rata pengeluaran per bulan	Frekuensi	Persentase (%)
≤ Rp.500.000	12	6,12
Rp.500.001 – Rp.1.500.000	20	10,20
Rp.1.500.001 – Rp.2.500.000	63	32,14
Rp.2.500.001 – Rp.3.500.000	78	39,80
Rp.3.500.001 – Rp.5.000.000	23	11,73
Total	196	100

Sumber : Data survei diolah 2022

Selain itu, penyebaran data kelompok rata-rata pengeluaran perbulan responden juga dapat dilihat pada Gambar 5.1.9.1.4. Pada grafik tersebut menunjukkan bahwa responden dengan kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp.2.500.001-Rp.3.500.000 lebih banyak dari kelompok rata-rata pengeluaran perbulan lainnya dalam survei ini.



Gambar 5.1.9.1.4 Grafik Rata-rata Pengeluaran pada Layanan Pengelolaan Persampahan

5.1.9.1.5. Pendidikan Terakhir

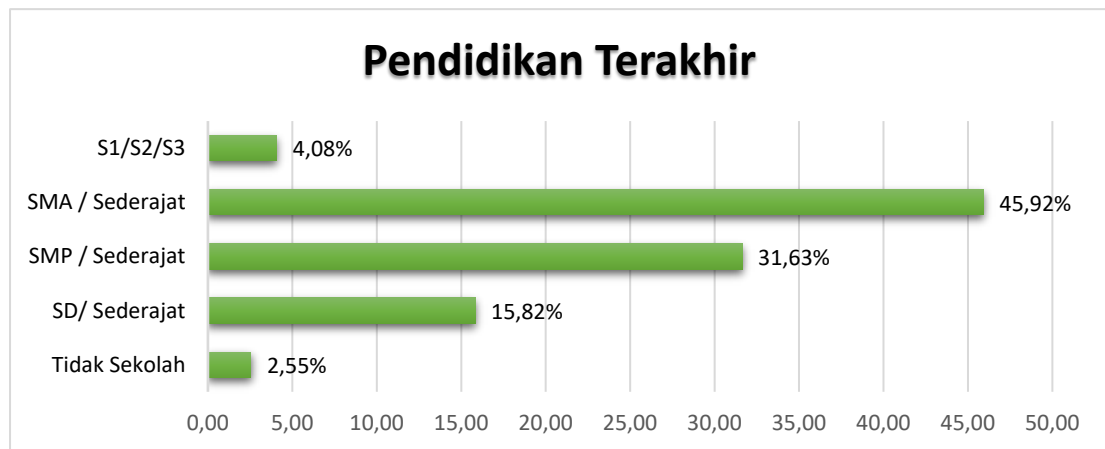
Profil responden yang kelima adalah Pendidikan terakhir. Tabel 5.1.9.1.5 menunjukkan frekuensi tingkat pendidikan responden yang terdiri dari lima kelompok yaitu kelompok yang tidak sekolah sebanyak 5 orang (2,55%), kelompok responden dengan tingkat pendidikan SD/Sederajat sebanyak 31 orang (15,82%), kelompok responden dengan tingkat pendidikan SMP/Sederajat sebanyak 62 orang (31,63%), kelompok responden dengan tingkat pendidikan SMA/Sederajat sebanyak 90 orang (45,92%), dan kelompok responden dengan tingkat pendidikan S1/S2/S3 sebanyak 8 orang atau 4,08%.

Tabel 5.1.9.1.5 Frekuensi Pendidikan Terakhir pada Layanan Pengelolaan Persampahan

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Sekolah	5	2,55
SD / Sederajat	31	15,82
SMP / Sederajat	62	31,63
SMA / Sederajat	90	45,92
S1/S2/S3	8	4,08
Total	196	100

Sumber : Data survei diolah 2022

Selain itu, penyebaran data kelompok tingkat pendidikan responden juga dapat dilihat pada Gambar 5.1.9.1.5. Pada grafik tersebut menunjukkan bahwa responden dengan kelompok tingkat pendidikan SMA/Sederajat lebih banyak dari kelompok tingkat pendidikan lainnya dalam survei ini.



Gambar 5.1.9.1.5 Grafik Pendidikan Terakhir pada Layanan Pengelolaan Persampahan

5.1.9.2. Indeks Kepuasan Masyarakat

5.1.9.2.1. Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis Pelayanan

Unsur pertama dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kesesuaian persyaratan administrasi yang ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan dengan jenis pelayanan yang disediakan. Tabel 5.1.9.2.1 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden terdapat 20 responden yang memberikan persepsi **Sangat Sesuai** (10,20%) dengan nilai persepsi 80; kemudian 176 responden yang memberikan persepsi **Sesuai** (89,80%) dengan nilai persepsi 528; dan tidak ada responden yang memberikan persepsi **Kurang Sesuai** serta **Tidak Sesuai**. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif terkait unsur kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan.

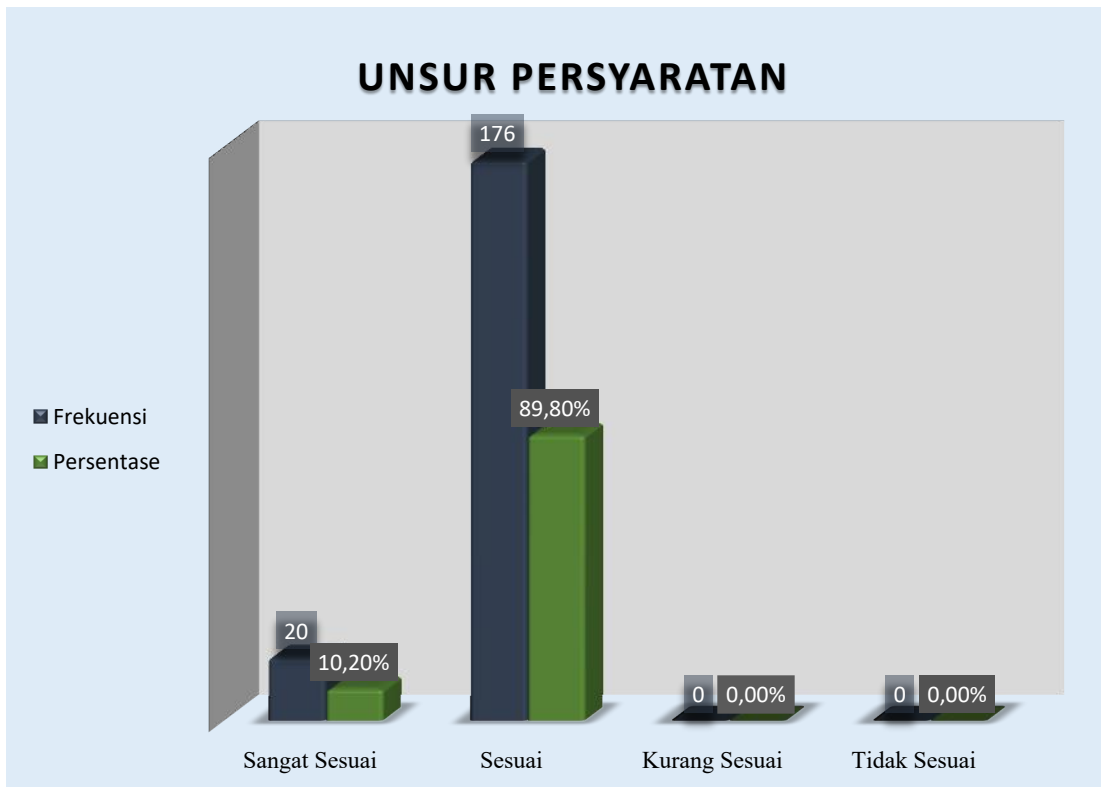
Tabel 5.1.9.2.1 IKM Kesesuaian Persyaratan dengan jenis Layanan Pengelolaan Persampahan

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Sesuai = 1	0	0	0,00
Kurang Sesuai = 2	0	0	0,00
Sesuai = 3	176	528	89,80
Sangat Sesuai = 4	20	80	10,20
Total	196	608	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	3,10		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0,34		
Nilai IKM (f = d x 25)	77,55		
Mutu Pelayanan (g)	B		
Kriteria (h)	Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2022

Tabel 5.1.9.2.1 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,10 dengan hasil bobot sebesar

0,34. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 77,55. Hal ini menunjukkan bahwa unsur kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan memperoleh Mutu Pelayanan **B** atau kinerja **BAIK**. Hal ini terjadi karena responden yang memberikan persepsi sangat sesuai cukup tinggi terhadap unsur kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan. Gambar 5.1.9.2.1 juga menunjukkan frekuensi dan persentase responden yang memberikan persepsi terhadap unsur kesesuaian Persyaratan dengan jenis pelayanan. Grafik menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan persepsi **Sesuai** terhadap kesesuaian Persyaratan dengan jenis pelayanan.



Gambar 5.1.9.2.1 Grafik kesesuaian persyaratan dengan jenis layanan Pengelolaan persampahan

5.1.9.2.2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

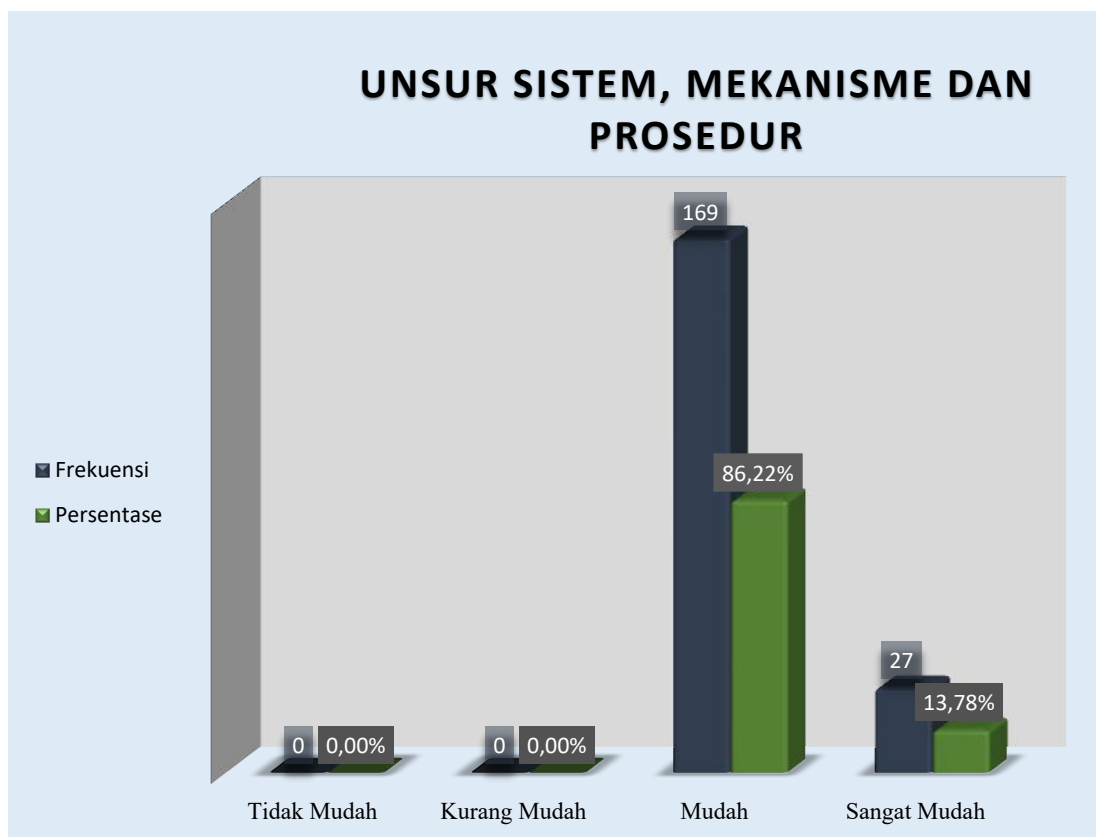
Unsur kedua dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kemudahan prosedur yang ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan dalam mengurus administrasi jenis pelayanan. Tabel 5.1.9.2.2 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden terdapat 27 responden yang memberikan persepsi **Sangat Mudah** (13,78%) dengan nilai persepsi 108; kemudian 169 responden yang memberikan persepsi **Mudah** (86,22%) dengan nilai persepsi 507; dan tidak ada responden yang memberikan persepsi **Kurang Mudah** serta **Tidak Mudah**. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif terkait unsur kemudahan prosedur.

Tabel 5.1.9.2.2 IKM Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan Pengelolaan Persampahan

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Mudah = 1	0	0	0,00
Kurang Mudah = 2	0	0	0,00
Mudah = 3	169	507	86,22
Sangat Mudah = 4	27	108	13,78
Total	196	615	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	3,14		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0,35		
Nilai IKM (f = d x 25)	78,44		
Mutu Pelayanan (g)	B		
Kriteria (h)	Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2022

Tabel 5.1.9.2.2 menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,14 dengan bobot sebesar 0,35. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 78,44. Hal ini menunjukkan unsur kemudahan prosedur memperoleh Mutu Pelayanan **B** atau kinerja **BAIK**. Gambar 5.1.9.2.2 menunjukkan frekuensi dan persentase responden yang memberikan persepsi terhadap unsur kemudahan prosedur pelayanan. Grafik menunjukkan responden lebih banyak memberikan persepsi **Mudah** terhadap kemudahan prosedur.



Gambar 5.1.9.2.2 IKM Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan Pengelolaan Persampahan

5.1.9.2.3. Waktu Penyelesaian

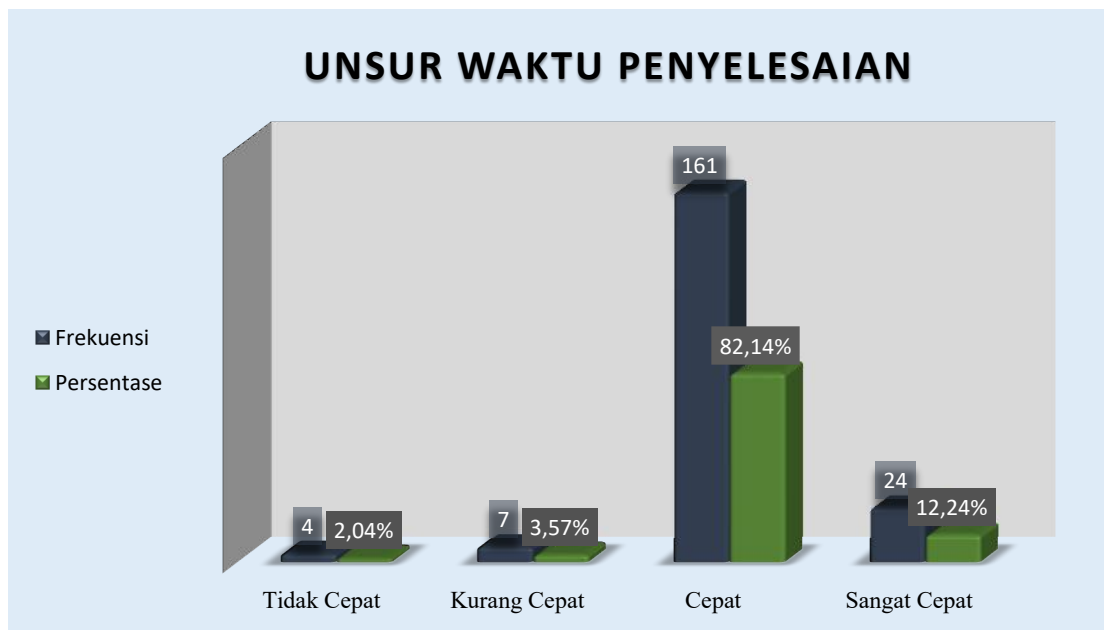
Unsur ketiga dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kecepatan waktu penyelesaian layanan yang dilakukan oleh penyelenggara layanan. Tabel 5.1.9.2.3 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden terdapat 24 responden yang memberikan persepsi **Sangat Cepat** (12,24%) dengan nilai persepsi 96; kemudian terdapat 161 responden yang memberikan persepsi **Cepat** (82,14%) dengan nilai persepsi 483; terdapat 7 responden yang memberikan persepsi **Kurang Cepat** (3,57%) dengan nilai persepsi 14; dan terdapat 4 responden yang memberikan persepsi **Tidak Cepat** (2,04%) dengan nilai persepsi 4. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif terkait unsur kecepatan waktu penyelesaian, namun beberapa responden juga memberikan tanggapan negatif terkait waktu penyelesaian.

Tabel 5.1.9.2.3 IKM Waktu Penyelesaian Layanan Pengelolaan Persampahan

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Cepat = 1	4	4	2,04
Kurang Cepat = 2	7	14	3,57
Cepat = 3	161	483	82,14
Sangat Cepat = 4	24	96	12,24
Total	196	597	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	3,05		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0,34		
Nilai IKM (f = d x 25)	76,15		
Mutu Pelayanan (g)	C		
Kriteria (h)	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2022

Tabel 5.1.9.2.3 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,05 dengan hasil bobot sebesar 0,34. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 76,15. Hal ini menunjukkan bahwa unsur kecepatan waktu penyelesaian memperoleh Mutu Pelayanan **C** atau kinerja **KURANG BAIK**. Gambar 5.1.9.2.3 juga menunjukkan frekuensi dan persentase responden yang memberikan persepsi terhadap unsur kecepatan waktu penyelesaian layanan. Grafik menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan persepsi **Cepat** terhadap waktu penyelesaian dalam pelayanan.



Gambar 5.1.9.2.3 IKM Waktu Penyelesaian Layanan Pengelolaan Persampahan

5.1.9.2.4. Kewajaran Biaya/Tarif

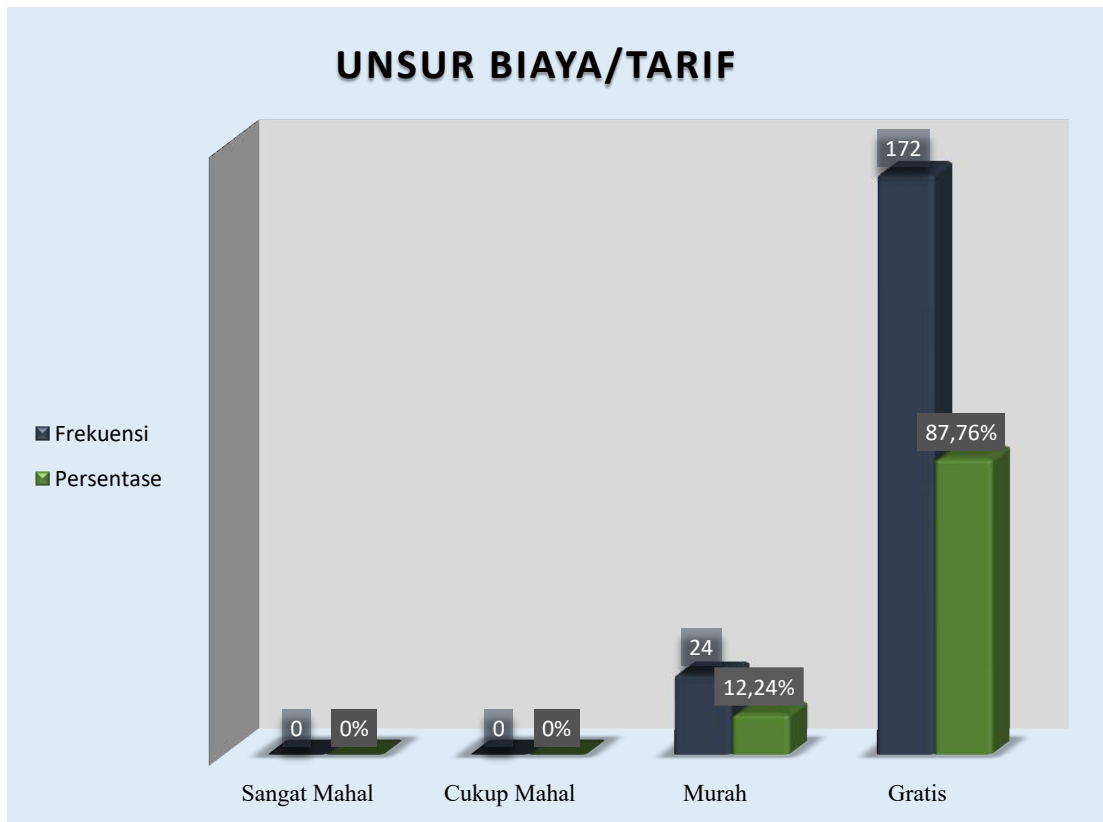
Unsur keempat dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara Layanan Pengelolaan Persampahan. Tabel 5.1.9.2.4 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden terdapat 172 responden yang memberikan persepsi **Gratis** (87,76%) dengan nilai persepsi 688; kemudian terdapat 24 responden yang memberikan persepsi **Murah** (12,24%) dengan nilai persepsi 72; dan tidak ada responden yang memberikan persepsi **Cukup Mahal** serta **Sangat Mahal**. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif terkait unsur kewajaran Biaya/tarif dalam pelayanan.

Tabel 5.1.9.2.4 IKM Kewajaran Biaya/tarif Layanan Pengelolaan Persampahan

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Sangat Mahal = 1	0	0	0,00
Cukup Mahal = 2	0	0	0,00
Murah = 3	24	72	12,24
Gratis = 4	172	688	87,76
Total	196	760	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	3,88		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0,43		
Nilai IKM (f = d x 25)	96,94		
Mutu Pelayanan (g)	A		
Kriteria (h)	Sangat Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2022

Tabel 5.1.9.2.4 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,88 dengan hasil bobot sebesar 0,43. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 96,94. Hal ini menunjukkan bahwa unsur kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan memperoleh Mutu Pelayanan **A** atau kinerja **SANGAT BAIK**. Gambar 5.1.9.2.4 juga menunjukkan frekuensi dan persentase responden yang memberikan persepsi terhadap unsur kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. Grafik menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan persepsi **Gratis** terhadap unsur kewajaran Biaya/tarif.



Gambar 5.1.9.2.4 IKM Kewajaran Biaya/tarif Layanan Pengelolaan Persampahan

5.1.9.2.5. Spesifikasi Produk Jenis Pelayanan

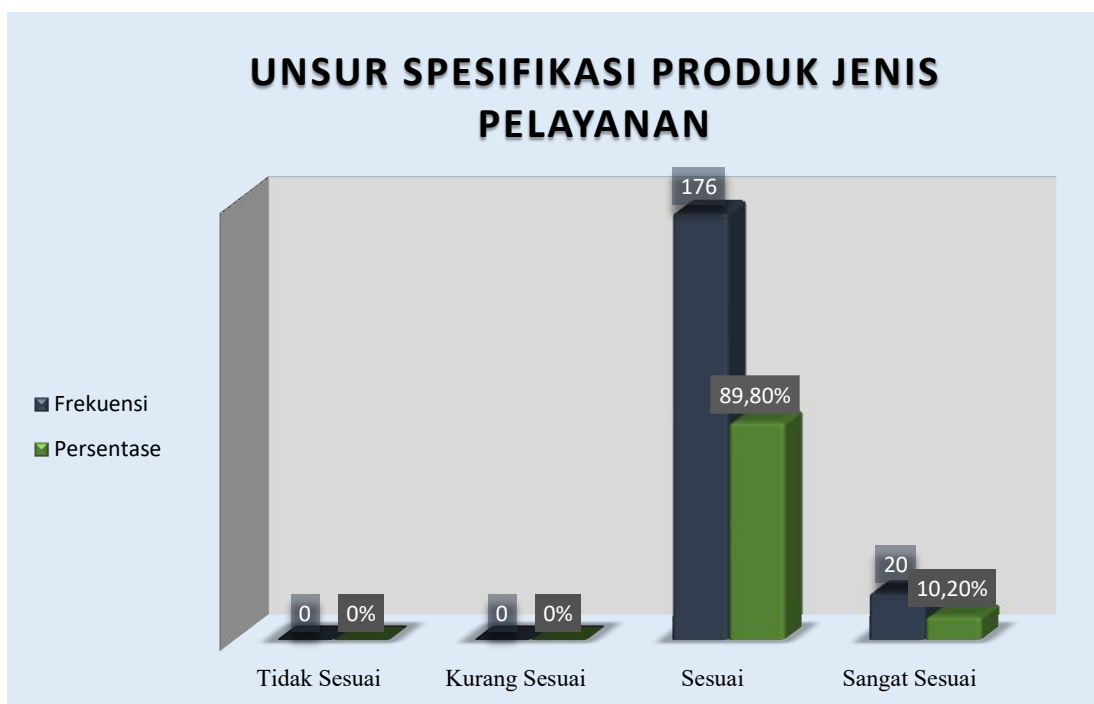
Unsur kelima dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan atas layanan. Tabel 5.1.9.2.5 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden terdapat 20 responden yang memberikan persepsi **Sangat Sesuai** (10,20%) dengan nilai persepsi 80; kemudian terdapat 176 responden yang memberikan persepsi **Sesuai** (89,80%) dengan nilai persepsi 528; dan tidak ada yang memberikan persepsi **Kurang Sesuai** serta **Tidak Sesuai** (2,04). Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif terkait unsur produk spesifikasi jenis pelayanan.

Tabel 5.1.9.2.5 IKM Spesifikasi Produk Jenis Pelayanan Layanan Pengelolaan Persampahan

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Sesuai = 1	0	0	0,00
Kurang Sesuai = 2	0	0	0,00
Sesuai = 3	176	528	89,80
Sangat Sesuai = 4	20	80	10,20
Total	196	608	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	3,10		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0,34		
Nilai IKM (f = d x 25)	77,55		
Mutu Pelayanan (g)	B		
Kriteria (h)	Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2022

Tabel 5.1.9.2.5 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,10 dengan hasil bobot sebesar 0,34. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 77,55. Hal ini menunjukkan bahwa unsur produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh Mutu Pelayanan **B** atau kinerja **BAIK**. Gambar 5.1.9.2.5 juga menunjukkan frekuensi dan persentase responden yang memberikan persepsi terhadap unsur kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. Grafik menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan persepsi **Sesuai** terhadap unsur produk spesifikasi jenis pelayanan.



Gambar 5.1.9.2.5 IKM Spesifikasi Produk Jenis Pelayanan Layanan Pengelolaan Persampahan

5.1.9.2.6. Kompetensi Pelaksana

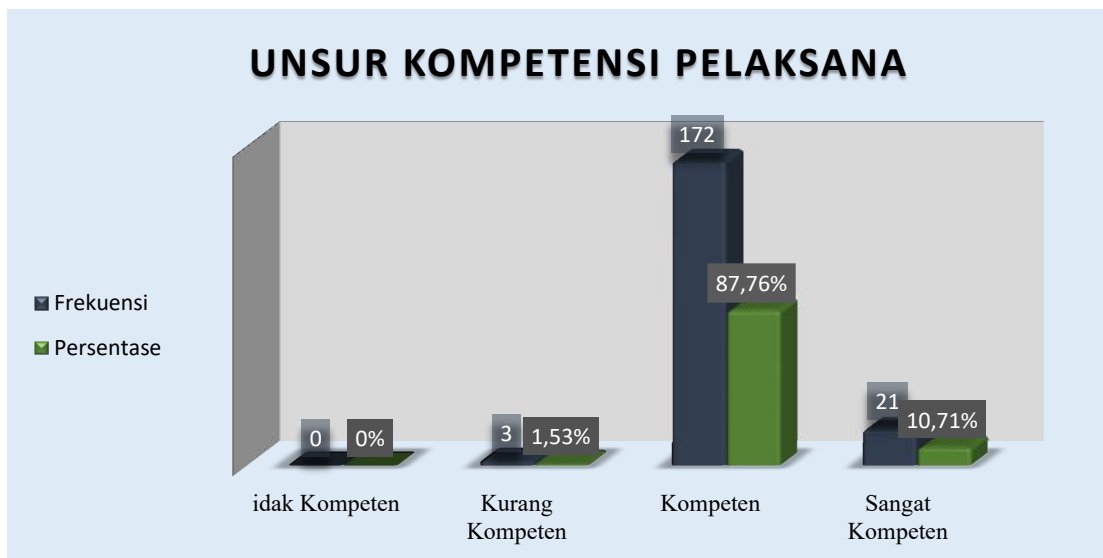
Unsur keenam dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kompetensi pelaksana atas Layanan Pengelolaan Persampahan. Tabel 5.1.9.2.6 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden terdapat 21 responden yang memberikan persepsi **Sangat Kompeten** (10,71%) dengan nilai persepsi 84; kemudian terdapat 172 responden yang memberikan persepsi **Kompeten** (87,76%) dengan nilai persepsi 516; terdapat 3 responden yang memberikan persepsi **Kurang Kompeten** (1,57%) dengan persepsi 6; dan tidak ada responden yang memberikan persepsi **Tidak Kompeten**. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif terkait unsur kompetensi pelaksana, namun beberapa responden juga memberikan tanggapan negatif terkait kompetensi pelaksana.

Tabel 5.1.9.2.6 IKM Kompetensi Pelaksana Layanan Pengelolaan Persampahan

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Kompeten = 1	0	0	0,00
Kurang Kompeten = 2	3	6	1,53
Kompeten = 3	172	516	87,76
Sangat Kompeten = 4	21	84	10,71
Total	196	606	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	3,09		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0,34		
Nilai IKM (f = d x 25)	77,30		
Mutu Pelayanan (g)	B		
Kriteria (h)	Baik		

Sumber : Data survei diolah 2022

Tabel 5.1.9.2.6 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,09 dengan hasil bobot sebesar 0,34. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 77,30. Hal ini menunjukkan bahwa unsur kompetensi pelaksana memperoleh Mutu Pelayanan **B** atau kinerja **BAIK**. Gambar 5.1.9.2.6 juga menunjukkan frekuensi dan persentase responden yang memberikan persepsi terhadap unsur kompetensi pelaksana. Grafik menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan persepsi **Kompeten** terhadap kompetensi atau kemampuan pelaksana.



Gambar 5.1.9.2.6 IKM Kompetensi Pelaksana Layanan Pengelolaan Persampahan

5.1.9.2.7. Perilaku Pelaksana

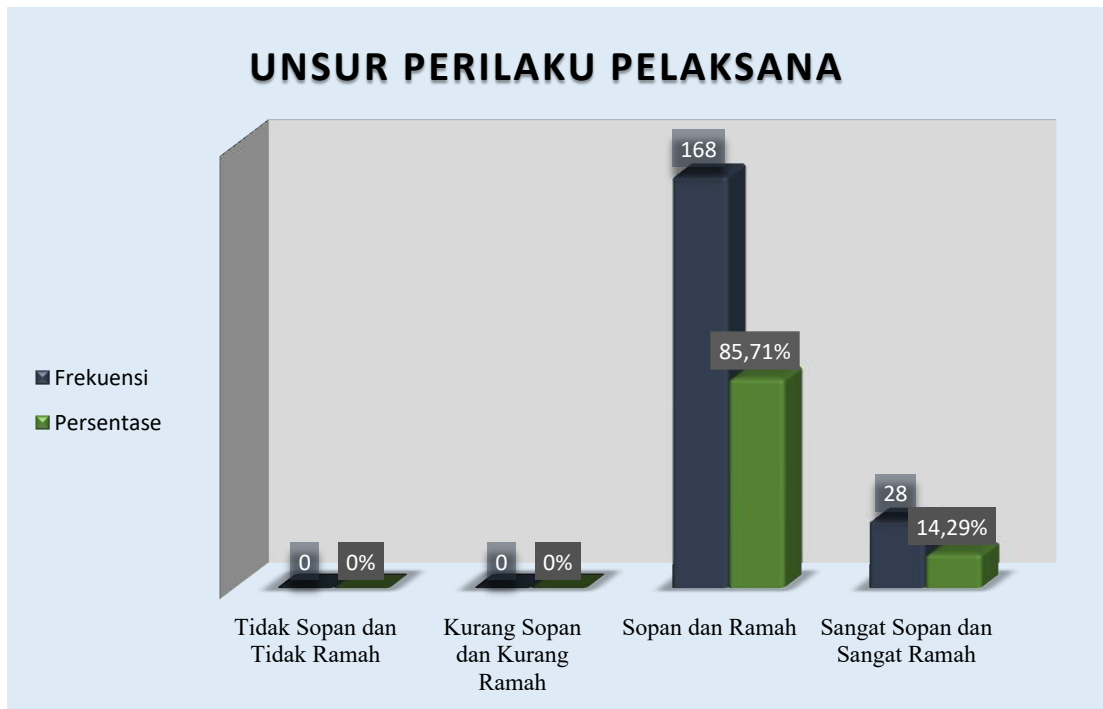
Unsur ketujuh dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap perilaku pelaksana dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. Tabel 5.1.9.2.7 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden terdapat 28 responden yang memberikan persepsi **Sangat Sopan dan Sangat Ramah** (14,29%) dengan nilai persepsi 112; kemudian terdapat 168 responden memberikan persepsi **Sopan dan Ramah** (85,71%) dengan nilai persepsi 504; dan tidak ada responden yang memberikan persepsi **Kurang Sopan dan Ramah** serta **Tidak Sopan dan Tidak Ramah**. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif tentang unsur perilaku pelaksana dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.

Tabel 5.1.9.2.7 IKM Perilaku Pelaksana Layanan Pengelolaan Persampahan

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Sopan dan Tidak Ramah = 1	0	0	0,00
Kurang Sopan dan Kurang Ramah = 2	0	0	0,00
Sopan dan Ramah = 3	168	504	85,71
Sangat Sopan dan Sangat Ramah = 4	28	112	14,29
Total	196	616	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	3,14		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0,35		
Nilai IKM (f = d x 25)	78,57		
Mutu Pelayanan (g)	B		
Kriteria (h)	Baik		

Sumber : Data survei diolah 2022

Tabel 5.1.9.2.7 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,14 dengan hasil bobot sebesar 0,35. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 78,57. Hal ini menunjukkan bahwa unsur perilaku pelaksana dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan memperoleh Mutu Pelayanan **B** atau kinerja **BAIK**. Gambar 5.1.9.2.7 juga menunjukkan frekuensi dan persentase responden yang memberikan persepsi terhadap unsur perilaku pelaksana dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. Grafik menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan persepsi **Sopan dan Ramah** terhadap perilaku pelaksana.



Gambar 5.1.9.2.7 IKM Perilaku Pelaksana Layanan Pengelolaan persampahan

5.1.9.2.8. Kualitas Sarana dan Prasarana

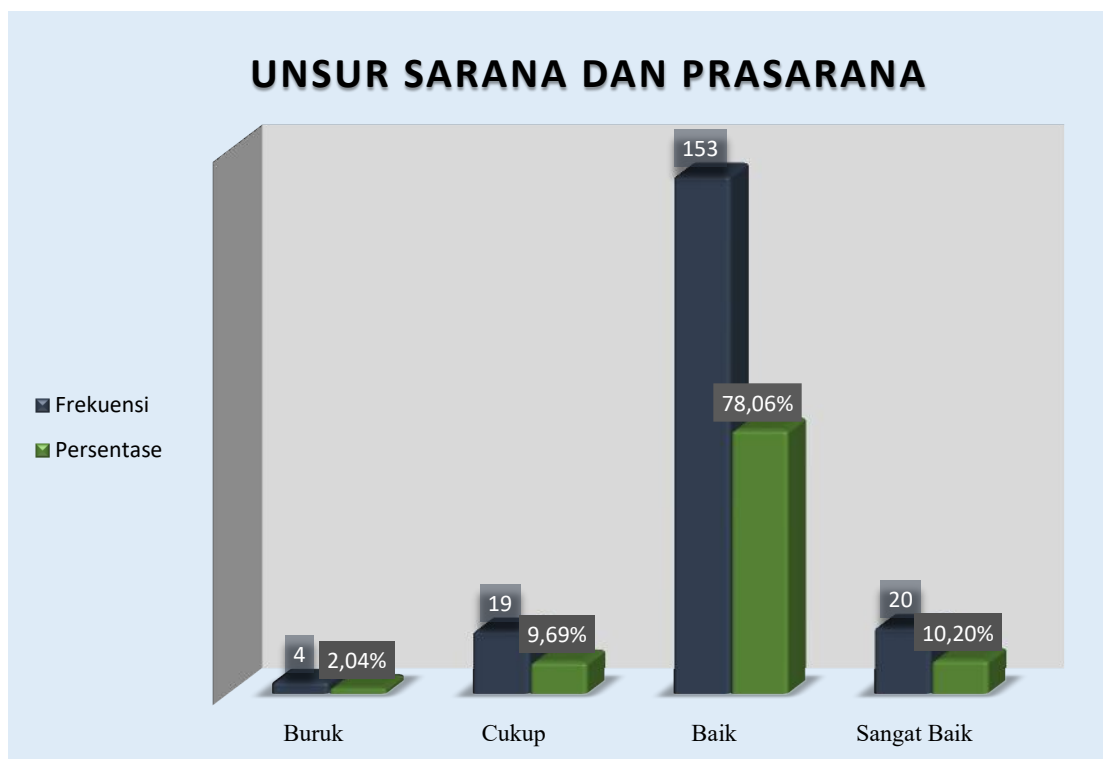
Unsur kedelapan dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kualitas sarana dan prasarana atas layanan di Desa/Kelurahan. Tabel 5.1.9.2.8 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden terdapat 20 responden yang memberikan persepsi **Sangat Baik** (10,20%) dengan nilai persepsi 80; kemudian terdapat 153 responden yang memberikan persepsi **Baik** (78,06%) dengan nilai persepsi 459; terdapat pula 19 responden yang memberikan persepsi **Cukup** (9,69%) dengan nilai persepsi 38; dan terdapat 4 responden yang memberikan persepsi **Buruk** (2,04%) dengan nilai persepsi 4. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif namun beberapa responden juga memberikan tanggapan negatif terkait kualitas sarana dan prasarana.

Tabel 5.1.9.2.8 IKM Sarana dan Prasarana Layanan Pengelolaan Persampahan

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Buruk = 1	4	4	2,04
Cukup = 2	19	38	9,69
Baik = 3	153	459	78,06
Sangat Baik = 4	20	80	10,20
Total	196	581	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	2,96		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0,33		
Nilai IKM (f = d x 25)	74,11		
Mutu Pelayanan (g)	C		
Kriteria (h)	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah 2022

Tabel 5.1.9.2.8 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 2,96 dengan hasil bobot sebesar 0,33. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 74,11. Hal ini menunjukkan bahwa unsur kualitas sarana dan prasarana atas Layanan Pengelolaan Persampahan memperoleh Mutu Pelayanan C atau kinerja **KURANG BAIK**. Gambar 5.1.9.2.8 juga menunjukkan frekuensi dan persentase responden yang memberikan persepsi terhadap unsur kualitas sarana dan prasarana. Grafik menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan persepsi **Baik** terhadap kualitas sarana dan prasarana.



Gambar 5.1.9.2.8 IKM Sarana dan Prasarana Layanan Pengelolaan Persampahan

5.1.9.2.9. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

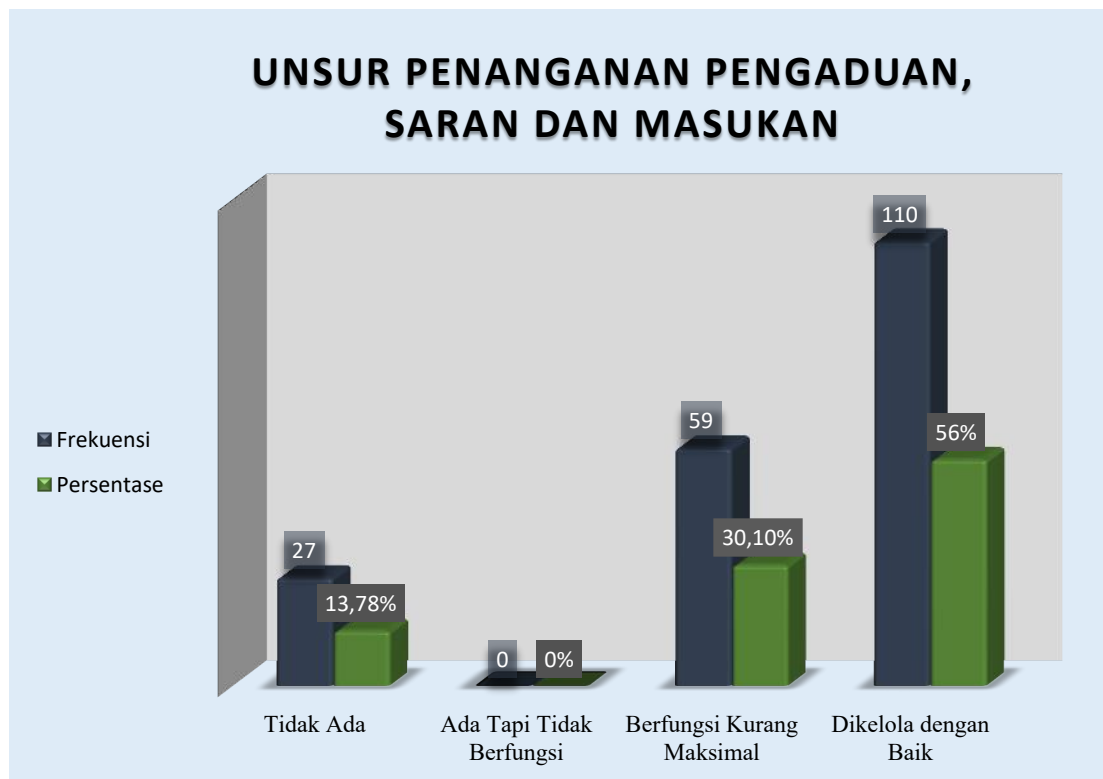
Unsur terakhir dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap penanganan pengaduan, saran, dan masukan atas Layanan Pengelolaan Persampahan. Tabel 5.1.9.2.9 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden terdapat 110 responden yang memberikan persepsi **Dikelola dengan Baik** (56,12%) dengan nilai persepsi 440; kemudian terdapat 59 responden yang memberikan persepsi **Berfungsi Kurang Maksimal** (30,10%) dengan nilai persepsi 177; terdapat 27 responden yang memberikan persepsi **Tidak Ada** (13,78%) dengan nilai persepsi 27; dan tidak ada responden yang memberikan persepsi **Ada tapi Tidak Berfungsi**. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif tentang unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan atas Layanan Pengelolaan Persampahan.

Tabel 5.1.9.2.9 IKM Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan Layanan Pengelolaan Persampahan

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Ada = 1	27	27	13,78
Ada Tapi Tidak Berfungsi = 2	0	0	0,00
Berfungsi Kurang Maksimal = 3	59	177	30,10
Dikelola dengan Baik = 4	110	440	56,12
Total	196	644	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	3,29		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0,36		
Nilai IKM (f = d x 25)	82,14		
Mutu Pelayanan (g)	B		
Kriteria (h)	Baik		

Sumber : Data survei diolah 2022

Tabel 5.1.9.2.9 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,29 dengan hasil bobot sebesar 0,36. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 82,14. Hal ini menunjukkan bahwa unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan atas Layanan Pengelolaan Persampahan memperoleh Mutu Pelayanan **B** atau **BAIK**. Gambar 5.1.9.2.9 juga menunjukkan frekuensi dan persentase responden yang memberikan persepsi terhadap unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan atas Layanan Pengelolaan Persampahan. Grafik menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan persepsi **Dikelola dengan Baik** terhadap unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan atas Layanan Pengelolaan Persampahan.



Gambar 5.1.9.2.9 IKM Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan Layanan Pengelolaan persampahan

5.1.9.3. Rekapitulasi IKM Layanan Pengelolaan Persampahan

Survei kepuasan Masyarakat atas Layanan Pengelolaan persampahan di Kabupaten Luwu diukur dengan sembilan unsur yang dapat dilihat pada Tabel 5.1.9.3.

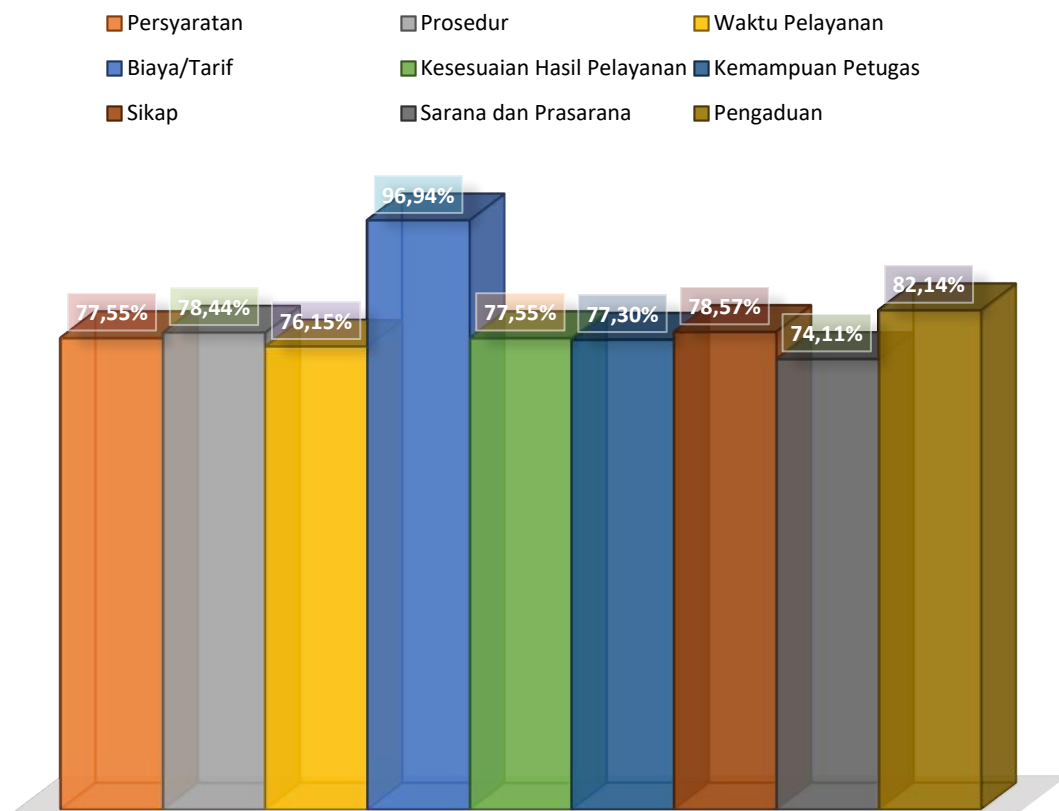
Tabel 5.1.9.3 Rekapitulasi IKM Layanan Pengelolaan Persampahan

Unsur	Bobot	IKM	Mutu Pelayanan	Kriteria
Persyaratan	0,34	77,55	B	Baik
Prosedur	0,35	78,44	B	Baik
Waktu Pelayanan	0,34	76,15	C	Kurang Baik
Biaya	0,43	96,94	A	Sangat Baik
Kesesuaian hasil pelayanan	0,34	77,55	B	Baik
Kemampuan petugas	0,34	77,30	B	Baik
Sikap	0,35	78,57	B	Baik
Sarana dan prasarana	0,33	74,11	C	Kurang Baik
Pengaduan	0,36	82,14	B	Baik
IKM Layanan Pengelolaan Persampahan	3,16	79,06	B	Baik

Sumber : Data survei diolah 2022

Hasil menunjukkan bahwa unsur **Biaya** (Kewajaran Biaya/Tarif) merupakan unsur dengan kriteria **Sangat Baik**. Sementara **Kesesuaian Hasil Pelayanan** (Spesifikasi Produk), **Kemampuan Petugas** (Kompetensi Pelaksana), **Sikap** (Perilaku Pelaksana),

Persyaratan (Kesesuaian Persyaratan), **Prosedur** (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur), dan **Pengaduan** (Penanganan Pengaduan) merupakan unsur kriteria **Baik**. Sedangkan **Waktu Pelayanan**, **Sarana dan Prasarana**, dengan nilai IKM paling rendah dalam Layanan Pengelolaan Persampahan. Tentu unsur yang **Kurang Baik** perlu ditingkatkan pada tahun-tahun berikutnya. Gambar 5.1.9.3 juga menunjukkan nilai IKM masing-masing unsur Layanan Pengelolaan Persampahan.



Gambar 5.1.9.3 Grafik IKM Layanan Pengelolaan Persampahan

5.2. SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TINGKAT KABUPATEN

5.2.1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Luwu

Survei Kepuasan Masyarakat telah dilaksanakan terhadap 9 (sembilan) layanan publik yang terdapat di Kabupaten Luwu. Layanan yang dilakukan survei adalah layanan Pendidikan, layanan Kesehatan Puskesmas, layanan Kesehatan RSUD, layanan PTSP, layanan Dukcapil, layanan PDAM, Layanan Kecamatan, Layanan Desa/Kelurahan, dan layanan Pengelolaan Persampahan. Melalui Survei Kepuasan Masyarakat ini, pemerintah dapat melihat tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan dibagi ke dalam tiga bagian utama yaitu profil responden, pengukuran indeks kepuasan berdasarkan 9 unsur, serta saran dan masukan dari Masyarakat.

Tabel 5.2.1 menunjukkan bahwa secara umum, terdapat tiga kelompok Mutu Pelayanan yang diperoleh untuk semua unsur layanan publik yaitu kelompok Mutu Pelayanan dengan nilai **A** atau kriteria **Sangat Baik**, nilai **B** atau kriteria **Baik**, dan nilai **C** atau kriteria **Kurang Baik**. Kelompok Mutu Pelayanan nilai **A** atau kriteria **Sangat Baik** hanya diperoleh oleh satu unsur yakni unsur **Biaya** (Kewajaran Biaya/Tarif). Sementara kelompok Mutu Pelayanan nilai **B** atau kriteria **Baik** diperoleh oleh dua unsur saja yaitu unsur **Waktu Pelayanan**, dan **Sikap** (Perilaku Pelaksana). Sedangkan kelompok Mutu Pelayanan dengan nilai **C** atau kriteria **Kurang Baik** merupakan unsur yang dominan diperoleh, yakni pada unsur **Persyaratan** (Kesesuaian Persyaratan), **Prosedur** (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur), **Kesesuaian Hasil Pelayanan** (Spesifikasi Produk), **Kemampuan Petugas** (Kompetensi Pelaksana), **Sarana dan Prasarana**, dan **Pengaduan** (Penanganan Pengaduan). Oleh karena itu secara umum, Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Luwu memperoleh Mutu Pelayanan **B** dengan kriteria **Baik**.

Tabel 5.2.1 Nilai IKM Unsur Layanan Publik Kabupaten Luwu

Unsur	IKM	Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kriteria
Persyaratan	3,01	75,37	C	Kurang Baik
Prosedur	3,07	76,65	B	Baik
Waktu Pelayanan	3,07	76,71	B	Baik
Biaya	3,74	93,57	A	Sangat Baik
Kesesuaian hasil pelayanan	3,05	76,24	C	Kurang Baik
Kemampuan petugas	3,08	77,00	B	Baik
Sikap	3,11	77,66	B	Baik
Sarana dan prasarana	2,94	73,55	C	Kurang Baik
Pengaduan	3,06	76,55	C	Kurang Baik
IKM Kabupaten Luwu	3,13	78,14	B	Baik

Sumber : Data survei diolah 2022

5.2.2. REKAPITULASI SKM MASING-MASING LAYANAN DI KABUPATEN LUWU

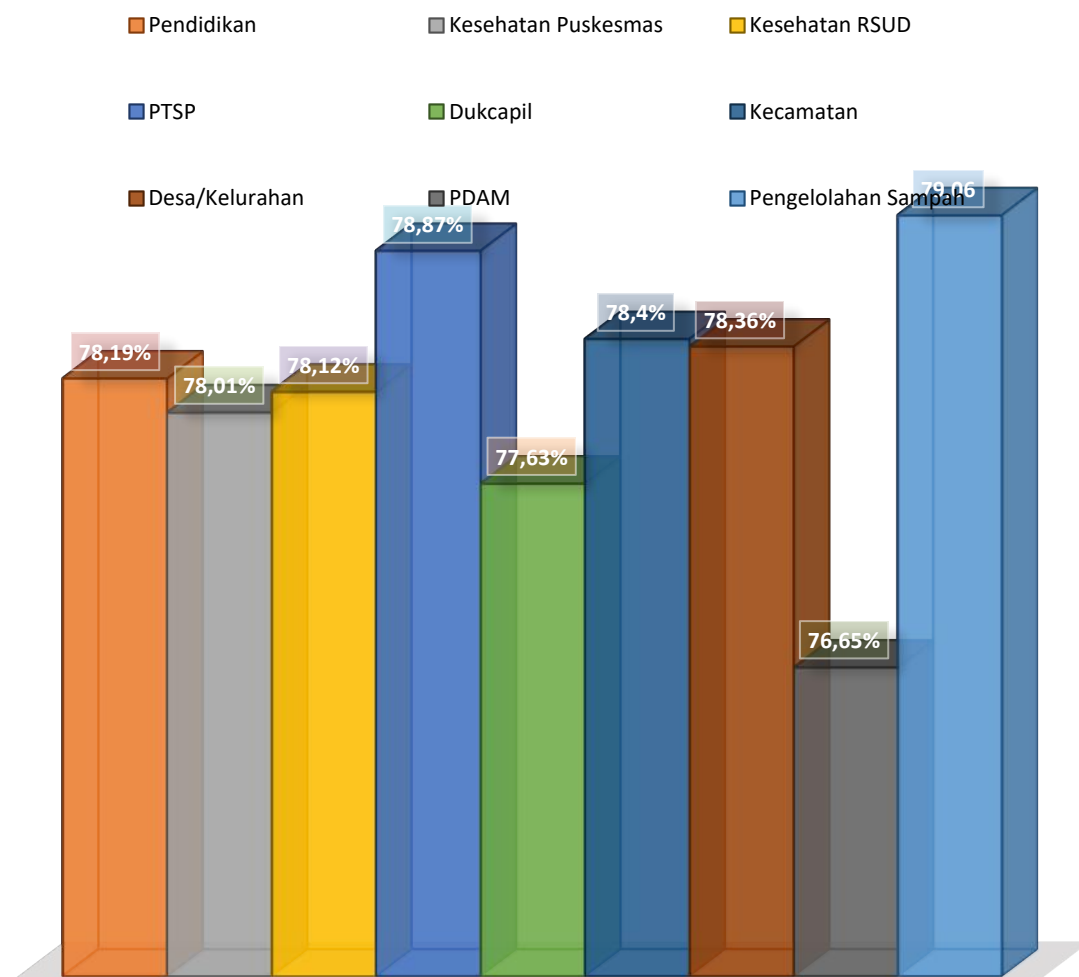
Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Luwu dilakukan terhadap 9 (sembilan) layanan utama. Tabel 5.2.2 menunjukkan bahwa semua unit layanan memperoleh Mutu Pelayanan **B** dengan kriteria **Baik**: yaitu layanan Pendidikan, Layanan Kesehatan Puskesmas, Layanan Kesehatan RSUD, Layanan PTSP, Layanan Kependudukan dan Catatan Sipil, Layanan Kantor Kecamatan, Layanan Kantor Desa/Kelurahan, Layanan PDAM dan Layanan Pengelolaan Persampahan.

Tabel 5.2.2 Nilai IKM Layanan Publik di Kabupaten Luwu

Layanan	IKM	Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kriteria
Pendidikan	3,13	78,19	B	Baik
Kesehatan Puskesmas	3,12	78,01	B	Baik
Kesehatan RSUD	3,12	78,12	B	Baik
PTSP	3,15	78,87	B	Baik
Dukcapil	3,11	77,63	B	Baik
Kecamatan	3,14	78,40	B	Baik
Desa/Kelurahan	3,13	78,36	B	Baik
PDAM	3,07	76,65	B	Baik
Pengelolaan Sampah	3,16	79,06	B	Baik
IKM Kabupaten Luwu	3,13	78,14	B	Baik

Sumber : Data survei diolah 2022

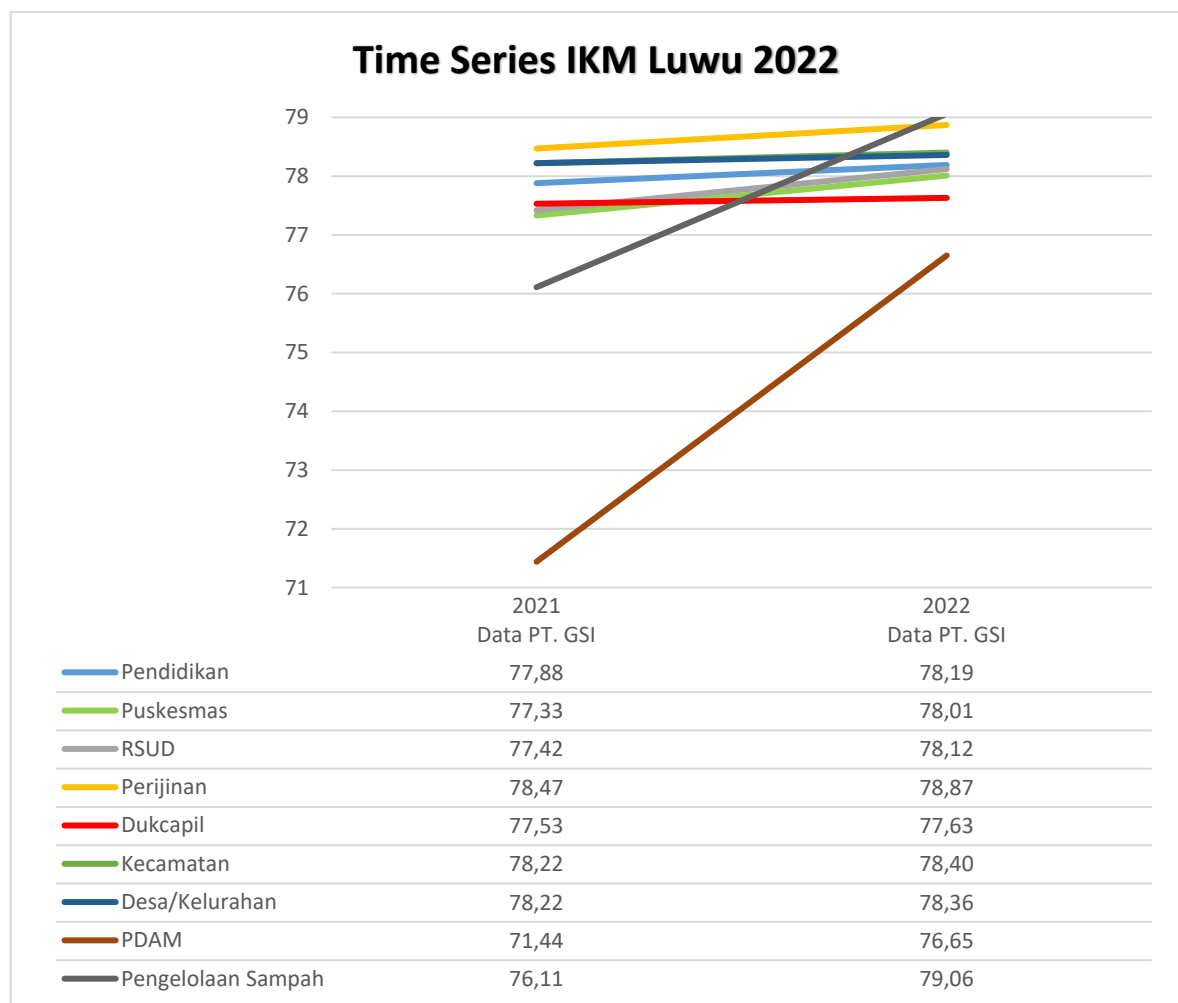
Nilai IKM masing-masing layanan juga dapat dilihat pada Gambar 5.2.2. Grafik tersebut menunjukkan yang memiliki nilai IKM tertinggi adalah layanan Pendidikan.


Gambar 5.2.1 Grafik Nilai IKM Layanan Publik Kabupaten Luwu

5.3. PERBANDINGAN IKM KABUPATEN LUWU (TIME SERIES)

PT. GSI telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Kabupaten Luwu pada tahun 2021 dan 2022. Berdasarkan hasil pengukuran IKM dalam dua tahun tersebut, kita dapat melakukan perbandingan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat menggunakan metode *time series* guna melihat perkembangan tren IKM Kabupaten Luwu secara periodik.

Pengukuran SKM oleh PT. GSI dilakukan terhadap 9 jenis layanan yakni Layanan Pendidikan, Layanan Kesehatan Puskesmas, Layanan Kesehatan RSUD, Layanan Perizinan, Layanan Kependudukan dan Catatan Sipil, Layanan Kantor Kecamatan, Layanan Kantor Desa/Kelurahan, Layanan PDAM, dan Layanan Pengelolaan Persampahan. Gambar 5.3.1 menunjukkan tren IKM layanan-layanan tersebut sejak tahun 2021-2022 menggunakan metode *time-series*.

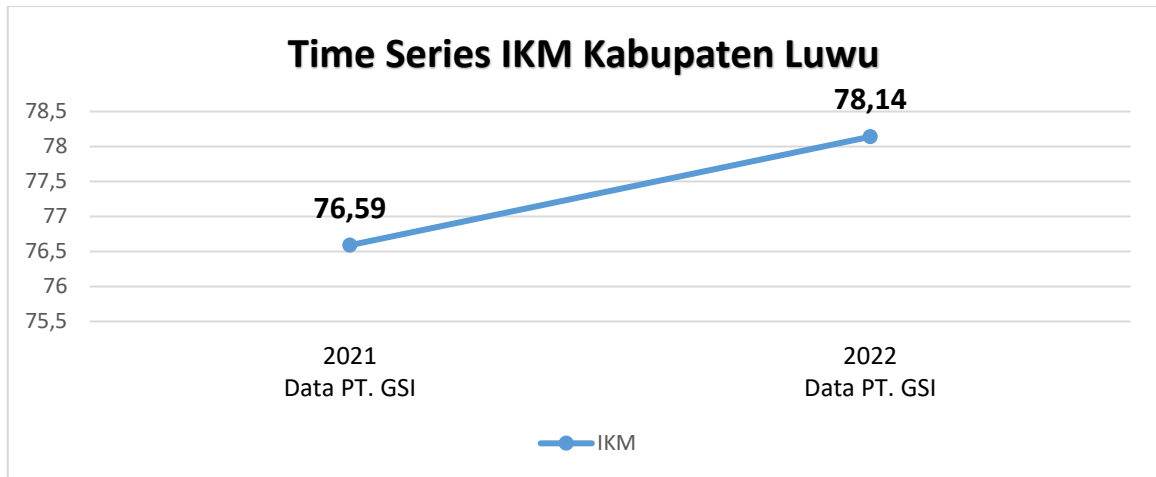


Gambar 5.3.1 Time Series Perkembangan Nilai IKM Layanan PDAM Tahun 2022.

Grafik menunjukkan terjadi kenaikan tren nilai IKM pada semua layanan, di mana layanan PDAM, dan Pengelolaan Persampahan mengalami kenaikan signifikan. Hal ini

menunjukkan telah ada perbaikan layanan publik oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Luwu.

Selain itu, dengan membandingkan data IKM Kabupaten Luwu dari tahun ke tahun, kita dapat menarik garis tren perkembangan IKM Luwu menggunakan metode *time-series*. Gambar 5.3.2 menunjukkan tren IKM Kabupaten Luwu tahun 2021-2022.



Gambar 5.3.2 Time Series Perkembangan Nilai IKM Kabupaten Luwu

Grafik menunjukkan tren perkembangan IKM Luwu juga mengalami kenaikan sebesar 1,58 poin dari tahun 2021 ke 2022. Hal ini menunjukkan kualitas layanan publik di Kabupaten Luwu semakin baik dari tahun ke tahun.

BAB VI PENUTUP

6.1. KESIMPULAN

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kabupaten Luwu dilaksanakan menggunakan 1.764 responden dari sembilan unit penyelenggara layanan. Hasil menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Luwu secara umum memperoleh Mutu Pelayanan B dengan kriteria Baik yang diukur menggunakan 9 (sembilan) unsur layanan. Kemudian kesimpulan hasil Survei Kepuasan Masyarakat untuk 9 (sembilan) Penyelenggara layanan di Kabupaten Luwu adalah sebagai berikut:

Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan, Kemudahan Prosedur, Kecepatan Waktu Pelayanan, Kewajaran Biaya, Kesesuaian Hasil Pelayanan, Kemampuan Petugas Layanan, Sikap Petugas Layanan, Kualitas Sarana dan Prasarana, serta Mekanisme Pengaduan. Tentu diperlukan perbaikan pada unsur yang kurang baik tersebut demi menyediakan layanan publik yang prima pada sektor

6.1.1. Layanan Pendidikan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat atas layanan Pendidikan menunjukkan bahwa unsur *Kewajaran Biaya* merupakan unsur dengan kriteria **Sangat Baik** dengan nilai IKM paling tinggi. Sedangkan unsur *Kecepatan Waktu Pelayanan* dan *Kualitas Sarana dan Prasarana* memperoleh kriteria **Kurang Baik**. Tentu diperlukan perbaikan pada kedua unsur yang kurang baik tersebut demi menyediakan layanan publik yang prima pada sektor Pendidikan. Sementara itu, 6 unsur lainnya yakni *Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan, Kemudahan Prosedur, Kesesuaian Hasil Pelayanan, Kemampuan Petugas Layanan, Sikap Petugas Layanan, dan Mekanisme Pengaduan* memperoleh kriteria **Baik**. Disimpulkan Layanan Pendidikan merupakan layanan dengan Indeks Kepuasan Masyarakat 3,13 atau memperoleh poin sebesar 78,19 dengan penilaian **B** atau memperoleh kriteria **Baik**.

6.1.2. Layanan Kesehatan RSUD

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat atas layanan Kesehatan RSUD menunjukkan bahwa unsur *Kewajaran Biaya* merupakan unsur dengan kriteria **Sangat Baik** dengan

nilai IKM paling tinggi. Sedangkan unsur *Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan, Kemudahan Prosedur, Kecepatan Waktu Pelayanan, dan Kemampuan Petugas Layanan* merupakan unsur dengan kriteria **Kurang Baik** dengan nilai IKM paling rendah dalam layanan Kesehatan RSUD. Tentu diperlukan perbaikan pada keempat unsur yang kurang baik tersebut demi menyediakan layanan publik yang prima pada sektor Kesehatan di RSUD Batara Guru. Sementara itu, 4 unsur lainnya yakni *Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan, Kemudahan Prosedur, Kecepatan Waktu Pelayanan, Kewajaran Biaya, Kesesuaian Hasil Pelayanan, Kemampuan Petugas Layanan, Sikap Petugas Layanan, Kualitas Sarana dan Prasarana*, serta *Mekanisme Pengaduan* memperoleh kriteria **Baik**. Disimpulkan Layanan Kesehatan RSUD merupakan layanan dengan Indeks Kepuasan Masyarakat 3,12 atau memperoleh poin sebesar 78,12 dengan penilaian **B** atau memperoleh kriteria **Baik**.

6.1.3. Layanan Kesehatan Puskesmas

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat atas layanan Kesehatan Puskesmas menunjukkan bahwa unsur *Kewajaran Biaya* merupakan unsur dengan kriteria **Sangat Baik** dengan nilai IKM paling tinggi. Sedangkan unsur *Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan, Kemudahan Prosedur, Kesesuaian Hasil Layanan, Kemampuan Petugas Layanan* serta *Kualitas Sarana dan Prasarana* merupakan unsur dengan kriteria **Kurang Baik** dengan nilai IKM paling rendah dalam layanan Kesehatan Puskesmas. Tentu diperlukan perbaikan layanan pada kelima unsur tersebut demi menghadirkan kualitas layanan prima pada sektor layanan Kesehatan di Puskesmas. Sementara itu, 3 unsur lainnya yakni *Kecepatan Waktu Pelayanan, Sikap Petugas Layanan, dan Mekanisme Pengaduan* memperoleh kriteria **Baik**. Disimpulkan Layanan Kesehatan Puskesmas merupakan layanan dengan Indeks Kepuasan Masyarakat 3,12 atau memperoleh poin sebesar 78,01 dengan penilaian **B** atau memperoleh kriteria **Baik**.

6.1.4. Layanan Perizinan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat atas layanan Perizinan menunjukkan bahwa unsur *Kewajaran Biaya* merupakan unsur dengan kriteria **Sangat Baik** dengan nilai IKM paling tinggi pada layanan perizinan. Sedangkan unsur *Kecepatan Waktu Pelayanan* dan *Kesesuaian Hasil Pelayanan* merupakan unsur dengan kriteria **Kurang Baik** dengan nilai IKM paling rendah dalam layanan Perizinan. Tentu diperlukan perbaikan pada unsur yang kurang baik tersebut demi menyediakan layanan publik yang prima

pada sektor perizinan di PTSP. Sementara itu, 6 unsur lainnya yakni *Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan, Kemudahan Prosedur, Kemampuan Petugas Layanan, Sikap Petugas Layanan, Kualitas Sarana dan Prasarana, serta Mekanisme Pengaduan* memperoleh kriteria **Baik**. Disimpulkan Layanan Perizinan merupakan layanan dengan Indeks Kepuasan Masyarakat 3,15 atau memperoleh poin sebesar 78,87 dengan penilaian **B** atau memperoleh kriteria **Baik**.

6.1.5. Layanan Kependudukan dan Catatan Sipil

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat atas layanan Dukcapil menunjukkan bahwa unsur *Kewajaran Biaya* merupakan unsur dengan kriteria **Sangat Baik** dengan nilai IKM paling tinggi. Sedangkan unsur *Kemudahan Prosedur, Kemampuan Petugas Layanan, Kualitas Sarana dan Prasarana, serta Mekanisme Pengaduan* merupakan unsur dengan kriteria **Kurang Baik** dengan nilai IKM paling rendah dalam layanan Dukcapil. Tentu diperlukan perbaikan pada unsur yang kurang baik tersebut demi menyediakan layanan publik yang prima pada sektor layanan dukcapil. Sementara itu, 4 unsur lainnya yakni *Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan, Kecepatan Waktu Pelayanan, Kesesuaian Hasil Pelayanan, dan Sikap Petugas Layanan* memperoleh kriteria **Baik**. Disimpulkan Layanan Dukcapil merupakan layanan dengan Indeks Kepuasan Masyarakat 3,11 atau memperoleh poin sebesar 77,63 dengan penilaian **B** atau memperoleh kriteria **Baik**.

6.1.6. Layanan Kecamatan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat atas layanan kantor Kecamatan menunjukkan bahwa unsur *Kewajaran Biaya* merupakan unsur dengan kriteria **Sangat Baik** dengan nilai IKM paling tinggi. Sedangkan unsur *Kesesuaian Hasil Pelayanan, Kualitas Sarana dan Prasarana, serta Mekanisme Pengaduan* merupakan unsur dengan kriteria **Kurang Baik** dengan nilai IKM paling rendah dalam layanan. Tentu diperlukan perbaikan pada unsur yang kurang baik tersebut demi menyediakan layanan publik yang prima pada sektor pelayanan di Kantor Kecamatan. Sementara itu, 5 unsur lainnya yakni *Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan, Kemudahan Prosedur, Kecepatan Waktu Pelayanan, Kemampuan Petugas Layanan, dan Sikap Petugas Layanan* memperoleh kriteria **Baik**. Disimpulkan Layanan Kantor Kecamatan merupakan layanan dengan Indeks Kepuasan Masyarakat 3,14 atau memperoleh poin sebesar 78,40 dengan penilaian **B** atau memperoleh kriteria **Baik**.

6.1.7. Layanan Desa/Kelurahan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat atas layanan Kantor Desa/Kelurahan menunjukkan bahwa unsur *Kewajaran Biaya* merupakan unsur dengan kriteria **Sangat Baik** dengan nilai IKM paling tinggi. Sedangkan unsur *Kualitas Sarana dan Prasarana* merupakan unsur dengan kriteria **Kurang Baik** dengan nilai IKM paling rendah dalam layanan publik. Tentu diperlukan perbaikan pada unsur yang kurang baik tersebut demi menyediakan layanan publik yang prima pada sektor pelayanan di Kantor Desa dan Kelurahan. Sementara itu, 7 unsur lainnya yakni *Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan, Kemudahan Prosedur, Kecepatan Waktu Pelayanan, Kesesuaian Hasil Pelayanan, Kemampuan Petugas Layanan, Sikap Petugas Layanan, dan Mekanisme Pengaduan* memperoleh kriteria **Baik**. Disimpulkan Layanan Kantor Desa/Kelurahan merupakan layanan dengan Indeks Kepuasan Masyarakat 3,13 atau memperoleh poin sebesar 78,36 dengan penilaian **B** atau memperoleh kriteria **Baik**.

6.1.8. Layanan PDAM

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat atas layanan PDAM menunjukkan bahwa unsur *Kewajaran Biaya* merupakan unsur dengan kriteria **Sangat Baik** dengan nilai IKM paling tinggi. Sedangkan *Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan, Kualitas Sarana dan Prasarana, serta Mekanisme Pengaduan* merupakan unsur dengan kriteria **Kurang Baik** dengan nilai IKM paling rendah. Tentu diperlukan perbaikan pada unsur yang kurang baik tersebut demi menyediakan layanan publik yang prima pada sektor layanan di PDAM Kabupaten Luwu. Sementara itu, 5 unsur lainnya yakni *Kemudahan Prosedur, Kecepatan Waktu Pelayanan, Kesesuaian Hasil Pelayanan, Kemampuan Petugas Layanan, dan Sikap Petugas Layanan* memperoleh kriteria **Baik**. Disimpulkan Layanan PDAM merupakan layanan dengan Indeks Kepuasan Masyarakat 3,07 atau memperoleh poin sebesar 76,65 dengan penilaian **B** atau berkriteria **Baik**.

6.1.9. Layanan Pengelolaan Persampahan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat atas layanan Pengelolaan Persampahan menunjukkan bahwa unsur *Kewajaran Biaya* merupakan unsur dengan kriteria **Sangat Baik** dengan nilai IKM paling tinggi. Sedangkan unsur *Kecepatan Waktu Pelayanan, dan Kualitas Sarana dan Prasarana* merupakan unsur dengan kriteria **Kurang Baik** dengan nilai IKM paling rendah. Tentu diperlukan perbaikan pada unsur yang kurang baik tersebut demi menyediakan layanan publik yang prima pada sektor Pengelolaan Persampahan di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Luwu. Sementara itu, 6 unsur

lainnya yakni *Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan, Kemudahan Prosedur, Kesesuaian Hasil Pelayanan, Kemampuan Petugas Layanan, Sikap Petugas Layanan, dan Mekanisme Pengaduan* memperoleh kriteria **Baik**. Disimpulkan Layanan Pengelolaan Persampahan (Kebersihan) merupakan layanan dengan Indeks Kepuasan Masyarakat 3,16 atau memperoleh poin sebesar 79,06 dengan penilaian **B** atau memperoleh kriteria **Baik**.

6.2. SARAN DAN REKOMENDASI

6.2.1. Layanan Pendidikan

- a) Untuk kenyamanan proses belajar mengajar, ruangan perlu diperbaiki dan ditingkatkan fasilitasnya di dalam kelas.
- b) Untuk mendukung perilaku hidup bersih dan sehat di lingkungan Sekolah maka diperlukan fasilitas pendukung (Kamar kecil yang bersih, Air yang cukup, Tempat cuci tangan yang dilengkapi dengan sabun)
- c) Untuk meningkatkan mutu pembelajaran maka sebaiknya Guru disiplin waktu dalam mengajar agar Siswa dapat belajar kedisiplinan waktu
- d) Penyebaran Kartu Indonesia Pintar harus merata/adil untuk semua siswa tanpa diskriminatif.
- e) Untuk mendukung Pendidikan karakter di Sekolah, sebaiknya memaksimalkan tempat ibadah agar siswa tidak keluar Sekolah untuk beribadah dan melakukan kegiatan-kegiatan ekstrakurikuler berbasis keagamaan.
- f) Untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pengelolaan beasiswa, diharapkan tersedia informasi secara terbuka tentang beasiswa. Kemudian sebaiknya besaran dana beasiswa diberikan sepenuhnya kepada siswa dan diperuntukkan bagi siswa yang kurang mampu dan berprestasi saja.
- g) Perlu diadakan transportasi antar jemput siswa agar mobilitas terjangkau bagi siswa yang memiliki tempat tinggal yang jauh dari Sekolah.

6.2.2. Layanan Kesehatan (Puskesmas & RSUD)

- a) Untuk kemudahan pasien dan keluarganya dalam hal mengakses obat-obatan di apotik rumah sakit umum dan di puskesmas, maka manajemen rumah sakit dan puskesmas diharapkan menjamin ketersediaan obat-obatan minimal 5 hari sebelum stok obat habis.

- b) Pemerintah daerah Kabupaten Luwu diharapkan selalu memperbaharui data pemegang KIS, sehingga data dan informasi warga yang sudah atau yang belum mendapatkan KIS dapat divalidasi online secara periodik.
- c) Petugas rumah sakit dan Puskesmas dalam menangani pasien gawat darurat diharapkan memberikan pelayanan cepat kepada pasien atau mendahulukan pelayanan medis kemudian disusul dengan kelengkapan administrasi sesuai persyaratan (KTP, Kartu BPJS dan Surat Rujukan, dll). Penyelamatan jiwa pasien lebih diutamakan tanpa mengabaikan persyaratan.
- d) Pihak rumah sakit diharapkan mensosialisasikan Standar Operasional dan Prosedur.
- e) Rumah Sakit dan Puskesmas yang memuat informasi tentang mekanisme, waktu dan biaya yang dibutuhkan sesuai dengan jenis layanan yang diberikan.
- f) Untuk kenyamanan pasien dan keluarganya, pihak manajemen rumah sakit diharapkan menyiapkan fasilitas pendukung (toilet sehat, sarana ruang tunggu yang representatif, fasilitas bermain anak yang memadai, fasilitas yang ramah disabilitas, dll)
- g) Untuk mengantisipasi daftar antrian yang panjang, pihak manajemen rumah sakit dan Puskesmas diharapkan menambah loket dan petugas pelayanan serta fasilitas yang dibutuhkan (ruang layanan konsultasi dan dokter/paramedis).

6.2.3. Layanan Perizinan

- a) Untuk meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap tupoksi PTSP dan regulasi yang mengaturnya, maka diperlukan sosialisasi secara meluas di masyarakat
- b) Untuk mengatasi antrian, diperlukan peralatan sistem informasi antrian secara *real-time*.
- c) Untuk meningkatkan kapasitas petugas PTSP maka perlu pengembangan SDM.
- d) Staf dalam bentuk inhouse training.
- e) Untuk meningkatkan kualitas pelayanan maka diharapkan menerapkan SOP (standar operasional prosedur) secara konsisten pada semua bidang dan SOP tersebut dievaluasi pelaksanaannya secara periodik.

6.2.4. Layanan Kependudukan dan Catatan Sipil

- a) Untuk meningkatkan prosedur layanan, maka SOP perlu disosialisasi dan diterapkan secara konsisten agar masyarakat terlayani secara cepat dan efektif.
- b) Untuk meningkatkan layanan Dukcapil secara cepat dan efektif, diperlukan inovasi dalam bentuk regulasi pelayanan adminduk dengan melibatkan pemdes dan pemkec agar memudahkan masyarakat mendapatkan layanan adminduk.
- c) Untuk meningkatkan pelayanan adminduk secara cepat, maka perlu ditingkatkan kuantitas dan kualitas SDM petugas yang melayani. Sistem informasi antrian, sistem informasi status layanan online dokumen adminduk (Sitalli).
- d) Untuk meningkatkan sistem pengaduan yang telah ada, maka diperlukan kecepatan informasi kepada pengadu tentang status penanganan pengaduannya (jadwal penyelesaian keluhan, pejabat yang menangani keluhan dan tindak lanjut penyelesaian).

6.2.5. Layanan Kecamatan

- a) Untuk meningkatkan kesesuaian persyaratan dengan jenis layanan, maka diperlukan masih diperlukan sosialisasi SOP terkait layanan yang memberikan informasi secara jelas mengenai persyaratan, prosedur, waktu dan biaya atas jenis layanan yang dimaksudkan.
- b) Untuk mengoptimalkan layanan di kecamatan diperlukan peningkatan, perbaikan, pemeliharaan fasilitas pendukung (kantor dan fasilitasnya, wc sehat, pengadaan komputer).
- c) Untuk kemudahan dan efektivitas pelayanan, maka perlu diupayakan Pelayanan Berbasis IT (online) via gawai *smartphone*.
- d) Untuk meningkatkan integritas petugas layanan secara transparan dan akuntabel, diperlukan penambahan insentif/*reward* sebagai upaya menghilangkan pungutan di luar yang dipersyaratkan.
- e) Petugas layanan diharapkan selalu disiplin dan tepat waktu dalam memberikan layanan.
- f) Untuk memudahkan akses masyarakat terhadap penyampaian pengaduannya, maka perlu dimaksimalkan media, dan mekanisme complain

pada setiap kantor kecamatan atau dapat melalui SMS/WA/akun resmi media sosial sebagai salah satu media komplain

6.2.6. Layanan Desa/Kelurahan

- a) Untuk meningkatkan kesesuaian persyaratan dengan jenis layanan, maka diperlukan masih diperlukan sosialisasi SOP terkait layanan yang memberikan informasi secara jelas mengenai persyaratan, prosedur, waktu dan biaya atas jenis layanan yang dimaksudkan.
- b) Untuk mengoptimalkan layanan di Kantor Desa/Kelurahan diperlukan peningkatan, perbaikan, pemeliharaan fasilitas pendukung (kantor dan fasilitasnya, wc sehat, pengadaan komputer).
- c) Untuk kemudahan dan efektivitas pelayanan, maka perlu diupayakan Pelayanan Berbasis IT (online) yang dapat diakses melalui gawai *smartphone*.
- d) Untuk meningkatkan integritas petugas layanan secara transparan dan akuntabel, diperlukan penambahan insentif/*reward* sebagai upaya menghilangkan pungutan di luar yang dipersyaratkan.
- e) Petugas layanan diharapkan selalu disiplin dan tepat waktu dalam memberikan layanan.
- f) Untuk memudahkan akses masyarakat terhadap penyampaian pengaduannya, maka perlu dimaksimalkan media, dan mekanisme komplain pada setiap kantor Desa/Kelurahan atau dapat melalui SMS/WA/akun resmi media sosial sebagai salah satu media komplain.

6.2.7. Layanan PDAM

- a) Untuk mengatasi tidak lancar maka PDAM Luwu diharapkan :
 - Mengidentifikasi sumber bahan baku air (mata air, cekungan air tanah, waduk, sungai, dll) yang berpotensi untuk diolah menjadi air bersih.
 - Perlu pembenahan manajemen distribusi air secara merata ke pelanggan.
 - Untuk meningkatkan kapasitas petugas lapangan dalam memberikan layanan cepat dan berkualitas, diberikan peningkatan kapasitas (pelatihan, workshop, magang, dll).

- b) Untuk kemudahan pembayaran air, maka PDAM Luwu diharapkan bekerjasama pihak ketiga sebagai tempat pembayaran air sehingga lebih banyak loket pembayaran air termasuk pembayaran daring (online) bahkan dalam momen tertentu PDAM perlu memberi hadiah kepada pelanggan yang membayar tagihan air minum secara tepat waktu.
- c) PDAM Luwu diharapkan membuat media informasi yang memuat persyaratan pemasangan baru dan biayanya sehingga masyarakat dapat mengetahuinya secara terbuka.
- d) PDAM Luwu diharapkan membuat media informasi tentang hari kerja dan waktu pelayanan dan menyiapkan *call center*.
- e) Petugas lapangan PDAM diharapkan bertindak cepat merespon dan menyelesaikan keluhan pelanggan baik pada saat pendaftaran maupun pada saat menjadi pelanggan, khususnya pelanggan yang menyampaikan keluhannya.
- f) Untuk mendukung sarana dan prasarana, PDAM Luwu diharapkan menyiapkan rencana sambungan pipa sistem penyedia air minum (SPAM) dari sumber air yang tersedia. Untuk itu Pemda Luwu diharapkan mengalokasikan anggaran atau mencari sumber pembiayaan untuk menyiapkan sarana prasaran mulai Jaringan Distribusi Utama (JDU) hingga sarana penampungan airnya.

6.2.8. Layanan Pengelolaan Persampahan

- a) Untuk mencegah perilaku masyarakat membuang sampah di sungai, maka proses pengangkutan sampah rumah tangga agar dipercepat. Untuk itu diperlukan penambahan armada pengangkut sampah yang memadai (peremajaan mobil angkutan sampah).
- b) Untuk mengantisipasi tidak bereserakannya sampah pada fasilitas umum (terminal, pasar, rumah sakit, perkantoran, dll), maka diperlukan penambahan bak sampah di beberapa titik strategis.
- c) Untuk mengantisipasi penumpukan dan pembusukan sampah pada tempat penampungan sementara (TPS), maka diharapkan petugas tidak menunda jadwal pengangkutan sampah ke TPA.

- d) Untuk memanfaatkan potensi ekonomi dari sampah (kering & basah) sebagai peluang peningkatan pendapatan masyarakat, maka diharapkan sampah tersebut diolah/didaur ulang menjadi produk yang bernilai ekonomi.
- e) Diperlukan kontinuitas mobil angkutan sampah mengangkut sampah dari bak sampah yang disimpan di terminal & pasar yang baunya sangat tidak menyenangkan bagi seluruh masyarakat yang beraktifitas di sekitar terminal dan pasar.
- f) Untuk memberi akses masyarakat menyampaikan keluhannya terkait masalah sampah, maka diharapkan ada mekanisme penyampaian dan penanganan pengaduan secara cepat, tepat dan jelas.
- g) Untuk meningkatkan kapasitas SDM, petugas kebersihan perlu diberikan pelatihan motivasi kerja dan keterampilan memilah sampah kering dan sampah basah sebagai bahan daur ulang.