



**PEMERINTAH DAERAH
KABUPATEN LUWU**

LAPORAN AKHIR

Survei Indeks
Kepuasan
Masyarakat

TAHUN
2021



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

Puji syukur kami panjatkan atas Kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah memberi Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga kami dapat menyusun Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kabupaten Luwu Tahun Anggaran 2021.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan salah satu tolak ukur untuk menggambarkan persepsi penerima pelayanan publik terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemberi pelayanan publik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini diperoleh dengan melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan Publik yang ada di Kabupaten Luwu.

Melalui hasil survey ini yang dituangkan dalam laporan ini, diharapkan dapat menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan yang baik (good governance) dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan kepada Pemerintah Kabupaten Luwu khususnya Dinas yang terkait dalam Survei ini.

Kami menyadari bahwa kegiatan Survei IKM ini dapat terlaksana dengan baik sebagai mana mestinya atas saran dan masukan dari berbagai pihak yang dengan tulus dan ikhlas membantu dalam proses penyusunan Survei IKM ini, untuk itu kami haturkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas masukan dan saran yang sangat membantu demi terselesaikannya laporan Survei IKM ini.

Harapan kami kiranya laporan Survei IKM ini bisa menjadi bahan untuk peningkatan kualitas layanan publik yang ada di Kabupaten. Luwu yang kita cintai ini, sekali lagi kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu menyelesaikan penyusunan Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kabupaten Luwu ini. Semoga bermanfaat dan dapat memenuhi kebutuhan semua pihak yang berkepentingan dalam pelayanan publik.

Makassar, 11 Agustus 2021

Tim Penyusun



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. LATAR BELAKANG	1
1.2. MAKSUD DAN TUJUAN	2
1.2.1. MAKSUD	2
1.2.2. TUJUAN	3
1.3. SASARAN	3
1.4. MANFAAT	4
1.5. KELUARAN	4
1.6. DASAR HUKUM	4
1.7. RUANG LINGKUP PEKERJAAN	5
1.8. SUMBER DAYA	5
BAB 2 PROFIL KABUPATEN	6
2.1. ASPEK GEOGRAFI DAN DEMOGRAFI	6
2.1.1. LUAS DAN BATASAN WILAYAH ADMINISTRASI	6
2.1.2. LETAK DAN KONDISI GEOGRAFIS	7
2.1.3. DEMOGRAFIS	8
2.2. POTENSI PEMBANGUNAN WILAYAH	10
2.3. PERTUMBUHAN PDRB	13
2.4. LAJU INFLASI	14
2.5. PDRB PERKAPITA	15
2.6. INDEKS PEMBANGUNAN MANUSIA	16



BAB 3 KAJIAN TEORITIS	18
3.1. KEPUASAN MASYARAKAT	18
3.2. PELAYANAN PUBLIK.....	21
3.3. KUALITAS PELAYANAN PUBLIK.....	25
3.4. KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS	28
BAB 4 METODOLOGI SURVEY	30
4.1. ANALISIS KEBUTUHAN	30
4.2. UNIT PELAYANAN.....	30
4.3. UNSUR PELAYANAN.....	30
4.4. INSTRUMEN SURVEY	31
4.4.1. BENTUK KUISIONER.....	31
4.4.2. BENTUK JAWABAN KUISIONER	31
4.5. PENETAPAN RESPONDEN DAN TEKNIK PENGAMBILAN SAMPEL	32
4.5.1. JUMLAH RESPONDEN.....	32
4.5.2. UNIT PELAYANAN DAN JUMLAH RESPONDEN.....	32
4.5.3. LOKASI PENGUMPULAN DATA.....	33
4.5.4. PENGISIAN KUISIONER.....	34
4.6. PENGOLAHAN DATA	34
4.7. JADWAL PELAKSANAAN.....	34
BAB 5 HASIL DAN PEMBAHASAN	35
5.1. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT LAYANAN PUBLIK	35
5.1.1. LAYANAN PENDIDIKAN	35
5.1.1.1. Profil Responden.....	35
5.1.1.1.1. Jenis Kelamin.....	35
5.1.1.1.2. Usia Responden	36
5.1.1.1.3. Pekerjaan.....	37
5.1.1.1.4. Rata-rata Pengeluaran/Bulan.....	40
5.1.1.1.5. Pendidikan Terakhir	41
5.1.1.2. Indeks Kepuasan Masyarakat	42
5.1.1.2.1. Kesesuaian Persyaratan dengan jenis Pelayanan.....	42
5.1.1.2.2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur.....	43
5.1.1.2.3. Waktu Penyelesaian.....	44
5.1.1.2.4. Kewajaran Biaya/Tarif.....	46

5.1.1.2.5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	47
5.1.1.2.6. Kompetensi Pelaksana	48
5.1.1.2.7. Perilaku Pelaksana	49
5.1.1.2.8. Kualitas Sarana dan Prasarana	51
5.1.1.2.9. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	52
5.1.1.3. Rekapitulasi IKM Layanan Pendidikan	53
5.1.2. LAYANAN KESEHATAN PUSKESMAS	54
5.1.2.1. Profil Responden.....	54
5.1.2.1.1. Jenis Kelamin.....	54
5.1.2.1.2. Usia Responden	55
5.1.2.1.3. Pekerjaan	56
5.1.2.1.4. Rata-rata Pengeluaran	57
5.1.2.1.5. Pendidikan Terakhir	58
5.1.2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat	59
5.1.2.2.1. Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis Pelayanan	59
5.1.2.2.2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	60
5.1.2.2.3. Waktu Penyelesaian	61
5.1.2.2.4. Kewajaran Biaya/Tarif	63
5.1.2.2.5. Spesifikasi Produk Jenis Pelayanan	64
5.1.2.2.6. Kompetensi Pelaksana	65
5.1.2.2.7. Perilaku Pelaksana	67
5.1.2.2.8. Kualitas Sarana, dan Prasarana	68
5.1.2.2.9. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	70
5.1.2.3. Rekapitulasi IKM Layanan Kesehatan Puskesmas	71
5.1.3. LAYANAN PTSP	72
5.1.3.1. Profil Responden.....	72
5.1.3.1.1. Jenis Kelamin.....	72
5.1.3.1.2. Usia Responden	73
5.1.3.1.3. Pekerjaan	74
5.1.3.1.4. Rata-rata pengeluaran	75
5.1.3.1.5. Pendidikan Terakhir	76
5.1.3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat	77
5.1.3.2.1. Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis Pelayanan	77
5.1.3.2.2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	78
5.1.3.2.3. Waktu Penyelesaian	79

5.1.3.2.4. Kewajaran Biaya/Tarif	81
5.1.3.2.5. Spesifikasi Produk Jenis Pelayanan	82
5.1.3.2.6. Kompetensi Pelaksana	83
5.1.3.2.7. Perilaku Pelaksana	84
5.1.3.2.8. Kualitas Sarana dan Prasarana	86
5.1.3.2.9. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	87
5.1.3.3. Rekapitulasi IKM Layanan PTSP	88
5.1.4. LAYANAN DUKCAPIL	89
5.1.4.1. Profil Responden	89
5.1.4.1.1. Jenis Kelamin	89
5.1.4.1.2. Usia Responden	90
5.1.4.1.3. Pekerjaan	91
5.1.4.1.4. Rata-rata pengeluaran	92
5.1.4.1.5. Pendidikan Terakhir	93
5.1.4.2. Indeks Kepuasan Masyarakat	94
5.1.4.2.1. Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis Pelayanan	94
5.1.4.2.2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	95
5.1.4.2.3. Waktu Penyelesaian	96
5.1.4.2.4. Kewajaran Biaya/Tarif	98
5.1.4.2.5. Spesifikasi Produk Jenis Pelayanan	99
5.1.4.2.6. Kompetensi Pelaksana	100
5.1.4.2.7. Perilaku Pelaksana	101
5.1.4.2.8. Kualitas Sarana dan Prasarana	103
5.1.4.2.9. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	104
5.1.4.3. Rekapitulasi IKM Layanan Dukcapil	105
5.1.5. LAYANAN PDAM	106
5.1.5.1. Profil Responden	106
5.1.5.1.1. Jenis Kelamin	106
5.1.5.1.2. Usia Responden	107
5.1.5.1.3. Pekerjaan	108
5.1.5.1.4. Rata-rata pengeluaran	109
5.1.5.1.5. Pendidikan Terakhir	110
5.1.5.2. Indeks Kepuasan Masyarakat	111
5.1.5.2.1. Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis Pelayanan	111
5.1.5.2.2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	112

5.1.5.2.3. Waktu Penyelesaian	113
5.1.5.2.4. Kewajaran Biaya/Tarif	115
5.1.5.2.5. Spesifikasi Produk Jenis Pelayanan	116
5.1.5.2.6. Kompetensi Pelaksana	117
5.1.5.2.7. Perilaku Pelaksana	101
5.1.5.2.8. Kualitas Sarana dan Prasarana	103
5.1.5.2.9. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	104
5.1.5.3. Rekapitulasi IKM Layanan PDAM	122
5.1.6. LAYANAN KECAMATAN/KELURAHAN/DESA	123
5.1.6.1. Profil Responden	123
5.1.6.1.1. Jenis Kelamin	123
5.1.6.1.2. Usia Responden	124
5.1.6.1.3. Pekerjaan	125
5.1.6.1.4. Rata-rata pengeluaran	126
5.1.6.1.5. Pendidikan Terakhir	127
5.1.6.2. Indeks Kepuasan Masyarakat	128
5.1.6.2.1. Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis Pelayanan	128
5.1.6.2.2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	129
5.1.6.2.3. Waktu Penyelesaian	130
5.1.6.2.4. Kewajaran Biaya/Tarif	132
5.1.6.2.5. Spesifikasi Produk Jenis Pelayanan	133
5.1.6.2.6. Kompetensi Pelaksana	134
5.1.6.2.7. Perilaku Pelaksana	136
5.1.6.2.8. Kualitas Sarana dan Prasarana	137
5.1.6.2.9. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	138
5.1.6.3. Rekapitulasi IKM Layanan Kecamatan, Kelurahan, dan Desa	139
5.1.7. LAYANAN KEBERSIHAN	140
5.1.7.1. Profil Responden	140
5.1.7.1.1. Jenis Kelamin	140
5.1.7.1.2. Usia Responden	141
5.1.7.1.3. Pekerjaan	142
5.1.7.1.4. Rata-rata pengeluaran	143
5.1.7.1.5. Pendidikan Terakhir	144
5.1.7.2. Indeks Kepuasan Masyarakat	145
5.1.7.2.1. Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis Pelayanan	145



5.1.7.2.2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	146
5.1.7.2.3. Waktu Penyelesaian	148
5.1.7.2.4. Kewajaran Biaya/Tarif	149
5.1.7.2.5. Spesifikasi Produk Jenis Pelayanan	150
5.1.7.2.6. Kompetensi Pelaksana	151
5.1.7.2.7. Perilaku Pelaksana	153
5.1.7.2.8. Kualitas Sarana dan Prasarana	154
5.1.7.2.9. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	155
5.1.7.3. Rekapitulasi Layanan IKM Kebersihan	156
5.1.8. LAYANAN KESEHATAN RSUD	158
5.1.8.1. Profil Responden	158
5.1.8.1.1. Jenis Kelamin	158
5.1.8.1.2. Usia Responden	158
5.1.8.1.3. Pekerjaan	159
5.1.8.1.4. Rata-rata pengeluaran	160
5.1.8.1.5. Pendidikan Terakhir	161
5.1.8.2. Indeks Kepuasan Masyarakat	162
5.1.8.2.1. Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis Pelayanan	162
5.1.8.2.2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	163
5.1.8.2.3. Waktu Penyelesaian	165
5.1.8.2.4. Kewajaran Biaya/Tarif	166
5.1.8.2.5. Spesifikasi Produk Jenis Pelayanan	167
5.1.8.2.6. Kompetensi Pelaksana	169
5.1.8.2.7. Perilaku Pelaksana	170
5.1.8.2.8. Kualitas Sarana dan Prasarana	171
5.1.8.2.9. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	172
5.1.8.3. Rekapitulasi IKM layanan Kesehatan RSUD	174
5.2. SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TINGKAT KABUPATEN	175
5.2.1. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT KABUPATEN LUWU	175
5.2.2. REKAPITULASI SKM MASING-MASING LAYANAN DI KABUPATEN LUWU	176

BAB 6 PENUTUP 177

6.1. KESIMPULAN	177
6.2. SARAN DAN REKOMENDASI	179

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.1 Peta Administratif Kab. Luwu	8
Gambar 3.4.1 Kerangka Alur dalam Survei.....	28
Gambar 5.1.1.1.1 Grafik Jenis Kelamin Pada Layanan Pendidikan	36
Gambar 5.1.1.1.2 Grafik Usia Pada Layanan Pendidikan	37
Gambar 5.1.1.1.3 Grafik Pekerjaan Pada Layanan Pendidikan	40
Gambar 5.1.1.1.4 Grafik Rata-rata Pengeluaran Pada Layanan Pendidikan	41
Gambar 5.1.1.1.5 Grafik pendidikan terakhir Pada Layanan Pendidikan.....	42
Gambar 5.1.1.2.1 IKM Kesesuaian Persyaratan Pada Layanan Pendidikan.....	43
Gambar 5.1.1.2.2 Grafik Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pada Layanan Pendidikan	44
Gambar 5.1.1.2.3 Grafik Waktu Penyelesaian Pada Layanan Pendidikan	45
Gambar 5.1.1.2.4 Grafik Biaya/Tarif Pada Layanan Pendidikan	47
Gambar 5.1.1.2.5 Grafik Produk Spesifikasi jenis pelayanan Pada Layanan Pendidikan.....	48
Gambar 5.1.1.2.6 Grafik Kompetensi Pelaksana Pada Layanan Pendidikan	49
Gambar 5.1.1.2.7 Grafik Perilaku Pelaksana Pada Layanan Pendidikan	50
Gambar 5.1.1.2.8 Grafik Sarana dan Prasarana	52
Gambar 5.1.1.2.9 Grafik Penanganan Pengaduan Pada Layanan Pendidikan.....	53
Gambar 5.1.1.3.1 Grafik IKM Layanan Pendidikan.....	54
Gambar 5.1.2.1.1 Grafik Jenis Kelamin Pada Layanan Kesehatan	55
Gambar 5.1.2.1.2 Grafik Usia pada Layanan Kesehatan	56
Gambar 5.1.2.1.3 Grafik Pekerjaan pada Layanan Kesehatan.....	57
Gambar 5.1.2.1.4 Grafik Rata-rata Pengeluaran pada Layanan Kesehatan	58
Gambar 5.1.2.1.5 Grafik Pendidikan Terakhir pada Layanan Kesehatan.....	59
Gambar 5.1.2.2.1 Grafik Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis Pelayanan Kesehatan.....	60
Gambar 5.1.2.2.2 IKM Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan Kesehatan	61
Gambar 5.1.2.2.3 IKM Waktu Penyelesaian Layanan Kesehatan	62

Gambar 5.1.2.2.4 IKM Kewajaran Biaya/tarif Layanan Kesehatan	64
Gambar 5.1.2.2.5 IKM Spesifikasi Produk Jenis Pelayanan Layanan Kesehatan	65
Gambar 5.1.2.2.6 IKM Kompetensi Pelaksana Layanan Kesehatan	66
Gambar 5.1.2.2.7 IKM Perilaku Pelaksana Layanan Kesehatan	67
Gambar 5.1.2.2.8 IKM Sarana dan Prasarana Layanan Kesehatan	68
Gambar 5.1.2.2.9 IKM Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan Layanan Kesehatan	70
Gambar 5.1.2.3.1 Grafik IKM Layanan Kesehatan Puskesmas	71
Gambar 5.1.3.1.1 Grafik jenis kelamin Pada Layanan PTSP	72
Gambar 5.1.3.1.2 Grafik Usia pada Layanan PTSP.....	73
Gambar 5.1.3.1.3 Grafik Pekerjaan pada Layanan PTSP	74
Gambar 5.1.3.1.4 Grafik Rata-rata Pengeluaran pada Layanan PTSP	75
Gambar 5.1.3.1.5 Grafik Pendidikan Terakhir pada Layanan PTSP	76
Gambar 5.1.3.2.1 Grafik Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan PTSP	77
Gambar 5.1.3.2.2 IKM Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan PTSP	78
Gambar 5.1.3.2.3 IKM Waktu Penyelesaian Layanan PTSP	79
Gambar 5.1.3.2.4 IKM Kewajaran Biaya/tarif Layanan PTSP.....	81
Gambar 5.1.3.2.5 IKM Spesifikasi Produk Jenis Pelayanan Layanan PTSP	82
Gambar 5.1.3.2.6 IKM Kompetensi Pelaksana Layanan PTSP.....	83
Gambar 5.1.3.2.7 IKM Perilaku Pelaksana Layanan PTSP.....	84
Gambar 5.1.3.2.8 IKM Sarana dan Prasarana Layanan PTSP	86
Gambar 5.1.3.2.9 IKM Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan Layanan PTSP.....	87
Gambar 5.1.3.3.1 Grafik IKM Layanan PTSP.....	88
Gambar 5.1.4.1.1 Grafik jenis kelamin Pada Layanan Dukcapil.....	89
Gambar 5.1.4.1.2 Grafik Usia pada Layanan Dukcapil.....	90
Gambar 5.1.4.1.3 Grafik Pekerjaan pada Layanan Dukcapil	91
Gambar 5.1.4.1.4 Grafik Rata-rata Pengeluaran pada Layanan Dukcapil	92
Gambar 5.1.4.1.5 Grafik Pendidikan Terakhir pada Layanan Dukcapil.....	93
Gambar 5.1.4.2.1 Grafik Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan Dukcapil.....	94
Gambar 5.1.4.2.2 IKM Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan Dukcapil	95
Gambar 5.1.4.2.3 IKM Waktu Penyelesaian Layanan Dukcapil	96
Gambar 5.1.4.2.4 IKM Kewajaran Biaya/tarif Layanan Dukcapil	98
Gambar 5.1.4.2.5 IKM Spesifikasi Produk Jenis Pelayanan Layanan Dukcapil	99
Gambar 5.1.4.2.6 IKM Kompetensi Pelaksana Layanan Dukcapil	100
Gambar 5.1.4.2.7 IKM Perilaku Pelaksana Layanan Dukcapil	101

Gambar 5.1.4.2.8 IKM Sarana dan Prasarana Layanan Dukcapil	103
Gambar 5.1.4.2.9 IKM Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan Layanan Dukcapil	104
Gambar 5.1.4.3.1 Grafik IKM Layanan Dukcapil	105
Gambar 5.1.5.1.1 Grafik jenis kelamin Pada Layanan PDAM.....	106
Gambar 5.1.5.1.2 Grafik Usia pada Layanan PDAM	107
Gambar 5.1.5.1.3 Grafik Pekerjaan pada Layanan PDAM.....	108
Gambar 5.1.5.1.4 Grafik Rata-rata Pengeluaran pada Layanan PDAM	109
Gambar 5.1.5.1.5 Grafik Pendidikan Terakhir pada Layanan PDAM.....	110
Gambar 5.1.5.2.1 Grafik Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan PDAM.....	111
Gambar 5.1.5.2.2 IKM Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan PDAM	112
Gambar 5.1.5.2.3 IKM Waktu Penyelesaian Layanan PDAM	113
Gambar 5.1.5.2.4 IKM Kewajaran Biaya/tarif Layanan PDAM	115
Gambar 5.1.5.2.5 IKM Spesifikasi Produk Jenis Pelayanan Layanan PDAM	116
Gambar 5.1.5.2.6 IKM Kompetensi Pelaksana Layanan PDAM	117
Gambar 5.1.5.2.7 IKM Perilaku Pelaksana Layanan PDAM	119
Gambar 5.1.5.2.8 IKM Sarana dan Prasarana Layanan PDAM	120
Gambar 5.1.5.2.9 IKM Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan Layanan PDAM	121
Gambar 5.1.5.3.1 Grafik IKM Layanan PDAM	122
Gambar 5.1.6.1.1 Grafik jenis kelamin Pada Layanan Kec/Kel/Desa	123
Gambar 5.1.6.1.2 Grafik Usia pada Layanan Kec/Kel/Desa	124
Gambar 5.1.6.1.3 Grafik Pekerjaan pada Layanan Kec/Kel/Desa.....	125
Gambar 5.1.6.1.4 Grafik Rata-rata Pengeluaran pada Layanan Kec/Kel/Desa	126
Gambar 5.1.6.1.5 Grafik Pendidikan Terakhir pada Layanan Kec/Kel/Desa.....	127
Gambar 5.1.6.2.1 Grafik Kesesuaian persyaratan dengan jenis peLayanan Kec/Kel/Desa...	128
Gambar 5.1.6.2.2 IKM Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan Kec/Kel/Desa	129
Gambar 5.1.6.2.3 IKM Waktu Penyelesaian Layanan Kec/Kel/Desa	130
Gambar 5.1.6.2.4 IKM Kewajaran Biaya/tarif Layanan Kec/Kel/Desa	132
Gambar 5.1.6.2.5 IKM Spesifikasi Produk Jenis Pelayanan Layanan Kec/Kel/Desa	133
Gambar 5.1.6.2.6 IKM Kompetensi Pelaksana Layanan Kec/Kel/Desa	134
Gambar 5.1.6.2.7 IKM Perilaku Pelaksana Layanan Kec/Kel/Desa	136
Gambar 5.1.6.2.8 IKM Sarana dan Prasarana Layanan Kec/Kel/Desa.....	137
Gambar 5.1.6.2.9 IKM Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan Layanan Kec/Kel/Desa	138
Gambar 5.1.6.3.1 Grafik IKM Layanan Kecamatan/Kelurahan/Desa.....	139

Gambar 5.1.7.1.1 Grafik jenis kelamin Pada Layanan Kebersihan	140
Gambar 5.1.7.1.2 Grafik Usia pada Layanan Kebersihan	141
Gambar 5.1.7.1.3 Grafik Pekerjaan pada Layanan Kebersihan	142
Gambar 5.1.7.1.4 Grafik Rata-rata Pengeluaran pada Layanan Kebersihan	143
Gambar 5.1.7.1.5 Grafik Pendidikan Terakhir pada Layanan Kebersihan	144
Gambar 5.1.7.2.1 Grafik Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan Kebersihan	145
Gambar 5.1.7.2.2 IKM Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan Kebersihan.....	146
Gambar 5.1.7.2.3 IKM Waktu Penyelesaian Layanan Kebersihan	148
Gambar 5.1.7.2.4 IKM Kewajaran Biaya/tarif Layanan Kebersihan.....	149
Gambar 5.1.7.2.5 IKM Spesifikasi Produk Jenis Pelayanan Layanan Kebersihan	150
Gambar 5.1.7.2.6 IKM Kompetensi Pelaksana Layanan Kebersihan.....	151
Gambar 5.1.7.2.7 IKM Perilaku Pelaksana Layanan Kebersihan.....	153
Gambar 5.1.7.2.8 IKM Sarana dan Prasarana Layanan Kebersihan.....	154
Gambar 5.1.7.2.9 IKM Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan Layanan Kebersihan.	155
Gambar 5.1.7.3.1 Grafik IKM Layanan Kebersihan.....	156
Gambar 5.1.8.1.1 Grafik jenis kelamin Pada Layanan Kesehatan RSUD	157
Gambar 5.1.8.1.2 Grafik Usia pada Layanan Kesehatan RSUD	158
Gambar 5.1.8.1.3 Grafik Pekerjaan pada Layanan Kesehatan RSUD	159
Gambar 5.1.8.1.4 Grafik Rata-rata Pengeluaran pada Layanan Kesehatan RSUD	160
Gambar 5.1.8.1.5 Grafik Pendidikan Terakhir pada Layanan Kesehatan RSUD	161
Gambar 5.1.8.2.1 Grafik Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan Kesehatan RSUD	162
Gambar 5.1.8.2.2 IKM Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan Kesehatan RSUD	164
Gambar 5.1.8.2.3 IKM Waktu Penyelesaian Layanan Kesehatan RSUD	165
Gambar 5.1.8.2.4 IKM Kewajaran Biaya/tarif Layanan Kesehatan RSUD	166
Gambar 5.1.8.2.5 IKM Spesifikasi Produk Jenis Pelayanan Layanan Kesehatan RSUD	167
Gambar 5.1.8.2.6 IKM Kompetensi Pelaksana Layanan Kesehatan RSUD.....	169
Gambar 5.1.8.2.7 IKM Perilaku Pelaksana Layanan Kesehatan RSUD.....	170
Gambar 5.1.8.2.8 IKM Sarana dan Prasarana Layanan Kesehatan RSUD.....	171
Gambar 5.1.8.2.9 IKM Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan Layanan Kesehatan RSUD	172
Gambar 5.1.8.3.1 Grafik IKM Layanan Kesehatan RSUD	173
Gambar 5.2.1 Grafik Nilai IKM Layanan Publik Kabupaten Luwu.....	175

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.1 Nama Kecamatan di Kab. Luwu Beserta Jumlah Kelurahan/Desa.....	6
Tabel 2.1.2 Daftar Jumlah Penduduk dan Laju pertumbuhan penduduk berdasarkan Kecamatan	9
Tabel 2.3.1 PDRB Kab. Luwu Menurut Lapangan Usaha.....	13
Tabel 2.4.1 Perbandingan Tingkat Inflasi di 5 Kota di Sulsel	14
Tabel 2.5.1 PDRB Perkapita Kabupaten Luwu	15
Tabel 2.6.1 Indeks Pembangunan Manusia (IPM) Kab. Luwu Tahun 2017-2019	16
Tabel 2.6.2 Indeks Pembangunan Manusia (IPM) Perwilayah.....	17
Tabel 4.5.1 Estimasi Populasi Masing-masing layanan.....	32
Tabel 4.5.2 Jumlah Ukuran Sampel Layanan	33
Tabel 4.6.1 Kategori Kinerja Unit Layanan.....	34
Tabel 5.1.1.1.1 Frekuensi Jenis Kelamin Pada Layanan Pendidikan	35
Tabel 5.1.1.1.2 Frekuensi Usia Pada Layanan Pendidikan.....	36
Tabel 5.1.1.1.3 Frekuensi Pekerjaan Pada Layanan Pendidikan	37
Tabel 5.1.1.1.4 Frekuensi rata-rata pengeluaran Pada Layanan Pendidikan	40
Tabel 5.1.1.1.5 Frekuensi pendidikan terakhir Pada Layanan Pendidikan	41
Tabel 5.1.1.2.1 IKM Kesesuaian Persyaratan Pada Layanan Pendidikan	42
Tabel 5.1.1.2.2 IKM Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pada Layanan Pendidikan.....	43
Tabel 5.1.1.2.3 IKM Waktu Penyelesaian Pada Layanan Pendidikan.....	45
Tabel 5.1.1.2.4 IKM Kewajaran Biaya/tarif Pada Layanan Pendidikan	46
Tabel 5.1.1.2.5 IKM Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Pada Layanan Pendidikan.....	47
Tabel 5.1.1.2.6 IKM Kompetensi Pelaksana Pada Layanan Pendidikan	48
Tabel 5.1.1.2.7 IKM Perilaku pelaksana Pada Layanan Pendidikan	49
Tabel 5.1.1.2.8 IKM Kualitas Sarana dan Prasarana Pada Layanan Pendidikan.....	51
Tabel 5.1.1.2.9 IKM Penanganan Pengaduan Pada Layanan Pendidikan	52
Tabel 5.1.1.3.1 Rekapitulasi IKM PDAM	53
Tabel 5.1.2.1.1 Frekuensi Jenis Kelamin Pada Layanan Kesehatan.....	54

Tabel 5.1.2.1.2 Frekuensi Usia pada Layanan Kesehatan	55
Tabel 5.1.2.1.3 Frekuensi Pekerjaan pada Layanan Kesehatan	56
Tabel 5.1.2.1.4 Frekuensi Rata-rata Pengeluaran pada Layanan Kesehatan	57
Tabel 5.1.2.1.5 Frekuensi Pendidikan Terakhir pada Layanan Kesehatan	58
Tabel 5.1.2.2.1 IKM Kesesuaian Persyaratan dengan jenis Layanan Kesehatan	59
Tabel 5.1.2.2.2 IKM Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan Kesehatan.....	60
Tabel 5.1.2.2.3 IKM Waktu Penyelesaian Layanan Kesehatan.....	62
Tabel 5.1.2.2.4 IKM Kewajaran Biaya/tarif Layanan Kesehatan.....	63
Tabel 5.1.2.2.5 IKM Spesifikasi Produk Jenis Pelayanan Layanan Kesehatan.....	64
Tabel 5.1.2.2.6 IKM Kompetensi Pelaksana Layanan Kesehatan	65
Tabel 5.1.2.2.7 IKM Perilaku Pelaksana Layanan Kesehatan	66
Tabel 5.1.2.2.8 IKM Sarana dan Prasarana Layanan Kesehatan	68
Tabel 5.1.2.2.9 IKM Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan Layanan Kesehatan	69
Tabel 5.1.2.3.1 Rekapitulasi IKM Layanan Kesehatan Puskesmas.....	70
Tabel 5.1.3.1.1 Frekuensi Jenis Kelamin Pada Layanan PTSP	72
Tabel 5.1.3.1.2 Frekuensi Usia pada Layanan PTSP	72
Tabel 5.1.3.1.3 Frekuensi Pekerjaan pada Layanan PTSP	73
Tabel 5.1.3.1.4 Frekuensi Rata-rata Pengeluaran pada Layanan PTSP.....	74
Tabel 5.1.3.1.5 Frekuensi Pendidikan Terakhir pada Layanan PTSP	75
Tabel 5.1.3.2.1 IKM Kesesuaian Persyaratan dengan jenis Layanan PTSP	76
Tabel 5.1.3.2.2 IKM Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan PTSP	77
Tabel 5.1.3.2.3 IKM Waktu Penyelesaian Layanan PTSP	79
Tabel 5.1.3.2.4 IKM Kewajaran Biaya/tarif Layanan PTSP	80
Tabel 5.1.3.2.5 IKM Spesifikasi Produk Jenis Pelayanan Layanan PTSP	81
Tabel 5.1.3.2.6 IKM Kompetensi Pelaksana Layanan PTSP	82
Tabel 5.1.3.2.7 IKM Perilaku Pelaksana Layanan PTSP	84
Tabel 5.1.3.2.8 IKM Sarana dan Prasarana Layanan PTSP.....	85
Tabel 5.1.3.2.9 IKM Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan Layanan PTSP	86
Tabel 5.1.3.3.1 Rekapitulasi IKM Layanan PTSP.....	87
Tabel 5.1.4.1.1 Frekuensi Jenis Kelamin Pada Layanan Dukcapil.....	88
Tabel 5.1.4.1.2 Frekuensi Usia pada Layanan Dukcapil	89
Tabel 5.1.4.1.3 Frekuensi Pekerjaan pada Layanan Dukcapil.....	90
Tabel 5.1.4.1.4 Frekuensi Rata-rata Pengeluaran pada Layanan Dukcapil	91
Tabel 5.1.4.1.5 Frekuensi Pendidikan Terakhir pada Layanan Dukcapil.....	92

Tabel 5.1.4.2.1 IKM Kesesuaian Persyaratan dengan jenis Layanan Dukcapil	93
Tabel 5.1.4.2.2 IKM Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan Dukcapil.....	94
Tabel 5.1.4.2.3 IKM Waktu Penyelesaian Layanan Dukcapil.....	96
Tabel 5.1.4.2.4 IKM Kewajaran Biaya/tarif Layanan Dukcapil.....	97
Tabel 5.1.4.2.5 IKM Spesifikasi Produk Jenis Pelayanan Layanan Dukcapil.....	98
Tabel 5.1.4.2.6 IKM Kompetensi Pelaksana Layanan Dukcapil	99
Tabel 5.1.4.2.7 IKM Perilaku Pelaksana Layanan Dukcapil	101
Tabel 5.1.4.2.8 IKM Sarana dan Prasarana Layanan Dukcapil	102
Tabel 5.1.4.2.9 IKM Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan Layanan Dukcapil	103
Tabel 5.1.4.3.1 Rekapitulasi IKM Layanan Keberishan.....	104
Tabel 5.1.5.1.1 Frekuensi Jenis Kelamin Pada Layanan PDAM.....	105
Tabel 5.1.5.1.2 Frekuensi Usia pada Layanan PDAM	106
Tabel 5.1.5.1.3 Frekuensi Pekerjaan pada Layanan PDAM	107
Tabel 5.1.5.1.4 Frekuensi Rata-rata Pengeluaran pada Layanan PDAM	108
Tabel 5.1.5.1.5 Frekuensi Pendidikan Terakhir pada Layanan PDAM.....	109
Tabel 5.1.5.2.1 IKM Kesesuaian Persyaratan dengan jenis Layanan PDAM	110
Tabel 5.1.5.2.2 IKM Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan PDAM.....	111
Tabel 5.1.5.2.3 IKM Waktu Penyelesaian Layanan PDAM.....	113
Tabel 5.1.5.2.4 IKM Kewajaran Biaya/tarif Layanan PDAM.....	114
Tabel 5.1.5.2.5 IKM Spesifikasi Produk Jenis Pelayanan Layanan PDAM.....	115
Tabel 5.1.5.2.6 IKM Kompetensi Pelaksana Layanan PDAM	117
Tabel 5.1.5.2.7 IKM Perilaku Pelaksana Layanan PDAM.....	118
Tabel 5.1.5.2.8 IKM Sarana dan Prasarana Layanan PDAM	119
Tabel 5.1.5.2.9 IKM Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan Layanan PDAM.....	120
Tabel 5.1.5.3.1 Rekapitulasi IKM PDAM	121
Tabel 5.1.6.1.1 Frekuensi Jenis Kelamin Pada Layanan Kec/Kel/Desa.....	123
Tabel 5.1.6.1.2 Frekuensi Usia pada Layanan Kec/Kel/Desa.....	123
Tabel 5.1.6.1.3 Frekuensi Pekerjaan pada Layanan Kec/Kel/Desa	124
Tabel 5.1.6.1.4 Frekuensi Rata-rata Pengeluaran pada Layanan Kec/Kel/Desa	125
Tabel 5.1.6.1.5 Frekuensi Pendidikan Terakhir pada Layanan Kec/Kel/Desa	126
Tabel 5.1.6.2.1 IKM Kesesuaian Persyaratan dengan jenis Layanan Kec/Kel/Desa	127
Tabel 5.1.6.2.2 IKM Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan Kec/Kel/Desa.....	128
Tabel 5.1.6.2.3 IKM Waktu Penyelesaian Layanan Kec/Kel/Desa.....	130
Tabel 5.1.6.2.4 IKM Kewajaran Biaya/tarif Layanan Kec/Kel/Desa	131

Tabel 5.1.6.2.5 IKM Spesifikasi Produk Jenis Pelayanan Layanan Kec/Kel/Desa	132
Tabel 5.1.6.2.6 IKM Kompetensi Pelaksana Layanan Kec/Kel/Desa	134
Tabel 5.1.6.2.7 IKM Perilaku Pelaksana Layanan Kec/Kel/Desa	135
Tabel 5.1.6.2.8 IKM Sarana dan Prasarana Layanan Kec/Kel/Desa	136
Tabel 5.1.6.2.9 IKM Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan Layanan Kec/Kel/Desa	137
Tabel 5.1.6.3.1 Rekapitulasi IKM Layanan Kec/Kel/Desa	138
Tabel 5.1.7.1.1 Frekuensi Jenis Kelamin Pada Layanan Kebersihan	140
Tabel 5.1.7.1.2 Frekuensi Usia pada Layanan Kebersihan	140
Tabel 5.1.7.1.3 Frekuensi Pekerjaan pada Layanan Kebersihan	141
Tabel 5.1.7.1.4 Frekuensi Rata-rata Pengeluaran pada Layanan Kebersihan	142
Tabel 5.1.7.1.5 Frekuensi Pendidikan Terakhir pada Layanan Kebersihan	143
Tabel 5.1.7.2.1 IKM Kesesuaian Persyaratan dengan jenis Layanan Kebersihan	144
Tabel 5.1.7.2.2 IKM Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan Kebersihan	146
Tabel 5.1.7.2.3 IKM Waktu Penyelesaian Layanan Kebersihan	147
Tabel 5.1.7.2.4 IKM Kewajiban Biaya/tarif Layanan Kebersihan	148
Tabel 5.1.7.2.5 IKM Spesifikasi Produk Jenis Pelayanan Layanan Kebersihan	149
Tabel 5.1.7.2.6 IKM Kompetensi Pelaksana Layanan Kebersihan	151
Tabel 5.1.7.2.7 IKM Perilaku Pelaksana Layanan Kebersihan	152
Tabel 5.1.7.2.8 IKM Sarana dan Prasarana Layanan Kebersihan	153
Tabel 5.1.7.2.9 IKM Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan Layanan Kebersihan	154
Tabel 5.1.7.3.1 Rekapitulasi IKM Layanan Kebersihan	156
Tabel 5.1.8.1.1 Frekuensi Jenis Kelamin Pada Layanan Kesehatan RSUD	157
Tabel 5.1.8.1.2 Frekuensi Usia pada Layanan Kesehatan RSUD	158
Tabel 5.1.8.1.3 Frekuensi Pekerjaan pada Layanan Kesehatan RSUD	158
Tabel 5.1.8.1.4 Frekuensi Rata-rata Pengeluaran pada Layanan Kesehatan RSUD	159
Tabel 5.1.8.1.5 Frekuensi Pendidikan Terakhir pada Layanan Kesehatan RSUD	160
Tabel 5.1.8.2.1 IKM Kesesuaian Persyaratan dengan jenis Layanan Kesehatan RSUD	161
Tabel 5.1.8.2.2 IKM Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan Kesehatan RSUD	163
Tabel 5.1.8.2.3 IKM Waktu Penyelesaian Layanan Kesehatan RSUD	164
Tabel 5.1.8.2.4 IKM Kewajiban Biaya/tarif Layanan Kesehatan RSUD	165
Tabel 5.1.8.2.5 IKM Spesifikasi Produk Jenis Pelayanan Layanan Kesehatan RSUD	167
Tabel 5.1.8.2.6 IKM Kompetensi Pelaksana Layanan Kesehatan RSUD	168
Tabel 5.1.8.2.7 IKM Perilaku Pelaksana Layanan Kesehatan RSUD	169
Tabel 5.1.8.2.8 IKM Sarana dan Prasarana Layanan Kesehatan RSUD	170



Tabel 5.1.8.2.9 IKM Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan Layanan Kesehatan RSUD	172
Tabel 5.1.8.3.1 Rekapitulasi IKM Layanan Kebersihan.....	173
Tabel 5.2.1 Nilai IKM Unsur Layanan Publik Kabupaten Luwu	174
Tabel 5.2.2 Nilai IKM Layanan Publik di Kabupaten Luwu.....	175

BAB

1

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 sari 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 kelamahan dalam beberapa aspek, dikarenakan belum memenuhi harapan dari masyarakat. Belum terpenuhinya harapan publik terhadap layanan pemerintah, bisa ditandai dengan masih adanya keluhan yang disampaikan melalui media massa, dan jika ini tidak terkelola dengan baik maka bisa melahirkan citra buruk bagi pemerintah daerah. Karena fungsi utama dari pemerintah adalah melayani masyarakat, maka sudah menjadi tugas dari pemerintah untuk senantiasa mengevaluasi kinerja pelayanannya lalu meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada publik.

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

Dalam rangka menciptakan pelayanan yang progresif, maka pemerintah perlu melakukan evaluasi dan penilaian atas jenis dan kualitas layanan yang selama ini diberikan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan masyarakat dapat diukur melalui tingkat kepuasan masyarakat. Tentu tingkat kepuasan masyarakat ini dapat diukur secara objektif melalui survey, dalam hal ini Survey Kepuasan Masyarakat (SKM). Survey Kepuasan Masyarakat memiliki kedudukan yang penting, terutama sebagai instrumen sektor-sektor mana saja dari pelayanan pemerintah yang masih kurang dan perlu ditingkatkan kualitas, serta indikator-indikator pelayanan publik apa saja yang perlu dibenahi.

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 Survey 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.

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

- a) Persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b) Sistem, mekanisme dan prosedur yaitu tatacara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- c) Waktu penyelesaian yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d) 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.
- e) 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.
- f) Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
- g) Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan
- h) Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- i) 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 (computer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Maka berdasar pada gambaran permasalahan di atas Pemerintah Kabupaten Luwu merencanakan melakukan kegiatan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kabupaten Luwu.

1.2. MAKSUD DAN TUJUAN

1.2.1. MAKSUD

Maksud utama dari Kegiatan “Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Terkait Kinerja Pembangunan Daerah Kab. Luwu” adalah menjalankan amanah Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Adapun maksud lainnya adalah untuk menghasilkan suatu produk dokumen yang akan menjadi salah satu bahan acuan penyusunan perencanaan pemerintah daerah dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Luwu.

1.2.2. TUJUAN

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

- a) Kepuasan masyarakat atas layanan Pendidikan,
- b) Kepuasan masyarakat atas layanan Kesehatan,
- c) Kepuasan masyarakat atas layanan Perizinan,
- d) Kepuasan masyarakat atas layanan Kependudukan dan Catatan Sipil,
- e) Kepuasan masyarakat atas layanan PDAM ,
- f) Kepuasan masyarakat atas layanan Kecamatan/Kelurahan dan Desa ,
- g) Kepuasan masyarakat atas layanan Kebersihan.

Adapun tujuan lain dari survey ini adalah :

- a) Mengukur dan mengetahui tingkat kepuasan masyarakat Kabupaten Luwu sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas pelayanan OPD;
- b) Mengetahui kelemahan/kekuatan dari unit penyelenggara pelayanan publik.
- c) Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan, sebagai bahan penetapan kebijakan dalam perbaikan pelayanan.
- d) Mendengar dan menyerap aspirasi masyarakat mengenai harapan dan kebutuhan masyarakat dalam rangka perbaikan pelayanan aparatur Pemerintah Kabupaten Luwu.

1.3. SASARAN

Adapaun sasaran dari kegiatan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kabupaten Luwu adalah :

- a) Mendorong partisipasi masyarakat Kab. Luwu sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
- b) Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- c) Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
- d) Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat Kab. Luwu terhadap pelayanan publik.
- e) Tersedianya bahan informasi penting bagi OPD untuk mengetahui kelemahan sehingga memudahkan untuk dilakukan pembenahan.
- f) Tersedianya bahan evaluasi dalam perencanaan strategis peningkatan layanan publik yang harus dilaksanakan oleh Pemerintah Kabupaten Luwu

1.4. MANFAAT

Adapun manfaat dari pelaksanaan kegiatan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kabupaten Luwu adalah :

- a) Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
- b) Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- c) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
- d) Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
- e) Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;

Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan

1.5. KELUARAN

Adapun keluaran (*output*) yang diharapkan dari kegiatan “Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Terkait Kinerja Pembangunan Daerah Kab. Luwu” adalah data/dokumen Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terkait Pelayanan Publik di Kabupaten Luwu Tahun 2020 yang mencakup kepuasan Masyarakat terhadap pekerjaan umum dan penataan ruang, kepuasan masyarakat atas perumahan rakyat, kepuasan masyarakat atas layanan prizinan, 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.

1.6. DASAR HUKUM

- a) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional;
- b) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- c) 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);
- d) 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);
- e) 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);

1.7. 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 diukur menggunakan 9 unsur meliputi :

- a) Persyaratan Pelayanan
- b) Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan
- c) Waktu Penyelesaian Pelayanan
- d) Biaya/Tarif Pelayanan
- e) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- f) Kompetensi Pelayanan
- g) Perilaku Pelaksana
- h) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.
- i) Sarana dan Prasarana

1.8. SUMBER DAYA

Penyusunan IKM Kabupaten Luwu ini dibiayai dari APBD Kabupaten Luwu Tahun Anggaran 2021

**BAB
2****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 perintahan 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. Kemudian di sebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten Wajo dan Sidenreng Rappang.

Tabel 2.1.1 Nama Kecamatan di Kab. Luwu Beserta Jumlah Kelurahan/Desa

No.	Kecamatan	Jumlah Desa dan Kelurahan
1	Bajo	12
2	Bajo Barat	9
3	Basse Sangtempe	12
4	Basse Sangtampe Utara	12
5	Belopa	9
6	Belopa Utara	8

7	Bua	15
8	Bua Ponrang	10
9	Kamanre	8
10	Lamasi	10
11	Lamasi Timur	9
12	Larompong	13
13	Larompong Selatan	10
14	Latimojong	12
15	Ponrang	10
16	Ponrang Selatan	13
17	Suli	13
18	Suli Barat	8
19	Walenrang	9
20	Walenrang Barat	6
21	Walenrang Timur	8
22	Walenrang Utara	11

Sumber : BPS Kab. Luwu 2020

2.1.2. LETAK DAN KONDISI GEOGRAFIS

Secara astronomis letak wilayah Kabupaten Luwu berada pada 2.34'.452 ' - 3.30,302 ' Lintang Selatan dan 120.21.15"2 - 121.43,112 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 Walenrang 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.

Gambar 2.1.1 Peta Administratif Kab. Luwu



Sumber : BPS Kab. Luwu 2020

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 Pariwisata yaitu wisata alam dan budaya.

2.1.3. DEMOGRAFI

Penduduk Kabupaten Luwu berdasarkan data dari Dukcapil sebanyak 370,68 ribu jiwa yang terdiri atas 186,58 ribu jiwa penduduk laki-laki dan 184,10 ribu jiwa penduduk perempuan. Kepadatan penduduk di Kabupaten Luwu tahun 2019 mencapai 124 jiwa/km². Kepadatan Penduduk di 22 kecamatan cukup beragam dengan kepadatan penduduk tertinggi terletak di Kecamatan Lamasi dengan kepadatan sebesar 538 jiwa/ km² dan yang terendah di Kecamatan Latimojong sebesar 13 jiwa/km².

Jumlah angkatan kerja yang ada di Kabupaten Luwu sebanyak 159.605 jiwa dimana sebanyak 152.159 penduduk bekerja sedangkan sisanya yaitu sekitar 7.436 penduduk merupakan pengangguran atau dapat dikatakan bahwa 11,79 penduduk usia produktif merupakan pengangguran. Jika dilihat dari pendidikan tertinggi, penduduk yang menganggur paling banyak merupakan lulusan SMA dan Perguruan Tinggi, yaitu sebanyak 3.667 dan 2.686 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.

Tabel 2.1.2 Daftar Jumlah Penduduk dan Laju pertumbuhan penduduk berdasarkan Kecamatan.

Kecamatan Subdistrict	Penduduk (ribu) Population (thousand)	Laju Pertumbuhan Penduduk per Tahun 2018–2019 Annual Population Growth Rate (%) 2018–2019
(1)	(2)	(3)
Larompong	22,80	2,14
Larompong Selatan	18,40	-1,56
Suli	21,86	-0,62
Suli Barat	10,13	-3,08
Belopa	19,05	3,55
Kamanre	12,52	-3,18
Belopa Utara	17,89	-2,43
Bajo	16,49	-0,32
Bajo Barat	10,42	-2,86
Bassesangtempe	6,24	-2,31
Latimojong	6,12	-4,28
Bassesangtempe Utara	7,80	-7,14
Bupon	15,74	-2,74
Ponrang	27,83	-4,50
Ponrang Selatan	26,03	-9,17
Bua	32,81	-0,76
Walenrang	18,61	-7,72
Walenrang Timur	16,15	-15,16
Lamasi	22,71	-0,93
Walenrang Utara	18,81	-14,52
Walenrang Barat	8,81	-25,29
Lamasi Timur	13,48	-6,13
Kabupaten Luwu	370,68	-4,43
Hasil Registrasi ² /Registration Result ²	370,68	-4,43
Hasil Proyeksi ¹ /Projection Result ¹	362,03	0,78

Sumber : BPS Kab. Luwu 2020

2.2. POTENSI PEMBANGUNAN 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 dimana 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 kepelabuan yang merupakan bagian dari sistem jaringan transportasi laut Provinsi Sulsel, serta bagian dari sistem tatanan kebandarudaraan 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 tenaga 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, begitu pula 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 ,

- a) Pusat kegiatan Lokal yakni berada di Kota Belopa, ini tentunya sejalan dengan Rencana Tata Ruang Wilayah Provinsi Sulawesi Selatan.
- b) Pusat Kegiatan Lokal Promosi (PKLP) berada di Bua, Padang Sappa dan Batusitanduk.
- c) Pusat Pelayanan Kawasan (PPK) berada di Lamasi, To' Lemo, Taba, Suli, Larompong, Bonepute, Bajo , Pteddong, Cilallang, dan Noling.
- d) Pusat Pelayanan Lingkungan (PPL) berada di Lindajang, Bone Lemo, Rante Balla, Beuma, Llanbatu dan Bosso.

Di RTRW Kabupaten Luwu juga ditetapkan sistem Jaringan Transportasi darat, baik berupa jaringan jalan, jaringan prasarana lalu lintas dan jaringan layanan lalu lintas Kabupaten Luwu. 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 Bruto pada tingkat nasional serta Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) pada tingkat regional (provinsi) menggambarkan kemampuan suatu wilayah untuk menciptakan nilai tambah pada suatu waktu tertentu. Untuk menyusun PDB maupun PDRB digunakan 2 pendekatan, yaitu lapangan usaha dan 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 menurut lapangan usaha mengalami perubahan klasifikasi dari 9 lapangan usaha menjadi 17 lapangan usaha. PDB menurut lapangan usaha dirinci menurut total nilai tambah dari seluruh sektor ekonomi yang mencakup lapangan usaha Pertanian, Kehutanan, dan Perikanan; Pertambangan dan Penggalian; Industri Pengolahan; Pengadaan Listrik dan Gas; Pengadaan Air, Pengelolaan Sampah, Limbah dan Daur Ulang; Konstruksi; Perdagangan Besar dan Eceran, Reparasi Mobil dan Sepeda Motor; Transportasi dan Pergudangan; Penyediaan Akomodasi dan Makan Minum; Informasi dan Komunikasi; Jasa Keuangan dan Asuransi; Real Estat; Jasa Perusahaan; Administrasi Pemerintahan, Pertahanan dan Jaminan Sosial Wajib; Jasa Pendidikan; Jasa Kesehatan dan Kegiatan Sosial; dan Jasa lainnya..

PDB menurut pengeluaran mengalami perubahan klasifikasi dimana pengeluaran konsumsi Lembaga Non Profit yang Melayani Rumah Tangga (LNPRM) yang sebelumnya termasuk bagian dari pengeluaran konsumsi rumah tangga menjadi komponen terpisah. Sehingga klasifikasi PDB menurut pengeluaran dirinci menjadi 7 komponen yaitu komponen pengeluaran konsumsi rumah tangga, pengeluaran konsumsi LNPRM, pengeluaran konsumsi pemerintah, pembentukan modal tetap bruto, perubahan *of Motor Vehicles and Motorcycles; inventori, ekspor barang dan jasa*, dan impor barang dan jasa.

Berdasarkan gambar berikut ini kita bisa melihat nilai PDRB Kabupaten Luwu atas dasar Harga Konstan 2010 Menurut Lapangan Usaha.

Tabel 2.3.1 PDRB Kab. Luwu Menurut Lapangan Usaha 2017-2019

LAPANGAN USAHA		2017	2018	2019
	(1)	(2)	(3)	(4)
A	Pertanian, Kehutanan, dan Perikanan	23,13	22,52	21,28
B	Pertambangan dan Penggalian	4,91	4,80	4,62
C	Industri Pengolahan	13,82	12,87	13,16
D	Pengadaan Listrik dan Gas	0,06	0,06	0,06
E	Pengadaan Air: Pengelolaan Sampah, Limbah, dan Daur Ulang	0,10	0,10	0,09
F	Konstruksi	12,89	13,55	
	Perdagangan Besar dan Eceran; Reparasi Mobil dan Sepeda Motor	13,71	14,39	14,80
H	Transportasi dan Pergudangan	4,21	4,28	4,23
I	Penyediaan Akomodasi dan Makan Minum	1,37	1,41	1,41

J	Informasi dan Komunikasi	4,80	4,93	5,05
K	Jasa Keuangan dan Asuransi	3,80	3,74	3,66
L	Real Estat	3,82	3,71	3,65
M,N	Jasa Perusahaan	0,44	0,46	0,47
O	Administrasi Pemerintahan, Pertahanan, dan Jaminan Sosial Wajib	4,38	4,47	4,82
P	Jasa Pendidikan	5,24	5,29	5,26
Q	Jasa Kesehatan dan Kegiatan Sosial	1,97	1,99	2,01
R,S,T,U	Jasa Lainnya	1,34	1,41	1,44
	Produk Domestik Bruto	100,00	100,00	100,00

Sumber BPS Kabupaten Luwu 2020

Berdasarkan gambar diatas kita bisa melihat bahwa ada lima lapangan usaha yang memberikan kontribusi terbesar terhadap PDRB Kab. Luwu. (1) Sektor Pertanian, Kehutanan dan Perikanan, dimana berkontribusi senilai 4,76 trilyun Rupiah (48,7 %), dan nilainya terus mengalami peningkatan dari tahun 2017 hingga tahun 2019. (2) Sektor Perdagangan Besar dan Eceran dan Reprasi Mobil dan Sepeda Motor menyumbang sebesar 1,173 trilyun Rupiah (12,03 persen) dan terus mengalami peningkatan sejak tahun 2017. (3) Sektor konstruksi yang menyumbang senilai 823 milyar Rupiah (8,4 %) dan terus mengalami peningkatan sejak tahun 2017. (4) Sektor Industri Pengolahan yang menyumbang sebesar 457 milyar Rupiah (4,7 %) dan terus mengalami peningkatan sejak tahun 2017. dan (5) Sektor Administrasi Pemerintahan, Pertahanan dan Jaminan Sosial Wajib yang menyumbang sebesar 446 milyar Rupiah (4,5 %) dan juga terus mengalami peningkatan sedari 2017.

2.4. LAJU INFLASI

Sampai dibuatnya laporan ini maka belum ada beritas resmi dari Badan Pusat Statistik mengenai angka pasti laju inflasi di Kabupaten Luwu. Sama halnya dalam buku “Kabupaten Luwu Dalam Angka” (2017), dalam menjelaskan laju inflasi di Kabupaten Luwu hanya menggunakan tabel laju Inflasi di 5 kota IHK Nasional yakni Bulukumba, Watampone, Makassar, Parepare dan Palopo.

Tabel 2.4.1 Perbandingan Tingkat Inflasi di 5 Kota di Sulsel

Kota	IHK November 2018	IHK Desember 2018	Inflasi Desember 2018	Laju Inflasi Tahun Kalender 2018	Inflasi Tahun ke Tahun
(1)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Bulukumba	140,99	141,56	0,40	3,85	3,85
Watampone	132,60	132,88	0,21	4,69	4,69
Makassar	135,44	136,70	0,93	3,48	3,48
Parepare	127,53	128,76	0,96	1,96	1,96
Palopo	133,15	134,06	0,68	4,19	4,19
Sulawesi Selatan	134,73	135,89	0,86	3,50	3,50

Sumber : BPS Kab. Luwu 2020

2.5. PDRB PERKAPITA

PDRB Perkapita (Pendapatan Perkapita) adalah salah satu indikator yang biasa digunakan untuk mengetahui tingkat kemakmuran dan kesejahteraan penduduk di suatu daerah pada kurun waktu tertentu, tetapi angka tersebut belum dapat menggambarkan penerimaan/pendapatan penduduk secara nyata dan merata, karena angka itu hanya merupakan angka rata-rata.

PDRB ADHB digunakan untuk melihat pergeseran dan struktur ekonomi. PDRB ADHB menunjukkan pendapatan yang memungkinkan dapat dinikmati oleh penduduk suatu daerah serta menggambarkan nilai tambah barang dan jasa yang dihitung menggunakan harga pada setiap tahun.

PDRB ADHK digunakan untuk mengetahui pertumbuhan ekonomi dari tahun ke tahun, untuk menunjukkan laju pertumbuhan ekonomi secara keseluruhan/setiap sektor dari tahun ke tahun. Data PDRB ADHK lebih menggambarkan perkembangan produksi riil barang dan jasa yang dihasilkan oleh kegiatan ekonomi daerah tersebut.

Tabel 2.5.1 PDRB Perkapita Kabupaten Luwu

Tahun	PDRB ADHB (juta rupiah)	PDRB ADHK (juta rupiah)
(1)	(2)	(3)
2014	25,98	19,98
2015	29,59	21,24
2016	33,55	22,71
2017	36,56	24,05
2018	40,20	25,49
2019	43,25	26,87

Sumber: BPS Kabupaten Luwu 2020

Berdasarkan tabel di atas kita bisa melihat bahwa PDRB Perkapita Kabupaten Luwu mengalami peningkatan dari tahun 2014 hingga tahun 2019. Atas Dasar Harga Berlaku, PDRB Perkapita Kab. Luwu di tahun 2017 43,255 juta Rupiah dari tahun 2014 yang hanya 26,875 juta Rupiah. Begitu pula dengan PDRB Perkapita atas dasar Harga Konstan di tahun 2019 sebesar 26,874 juta Rupiah dari 19,985 juta Rupiah di tahun 2014. Namun demikian angka ini masih rendah jika dibandingkan dengan pendapatan perkapita regional yakni 379,209 juta Rupiah. Namun angka-angka di atas menunjukkan adanya perbaikan perekonomian dari waktu ke waktu, walaupun sampai saat ini belum ada publikasi hasil pengukuran PDRB perkapita selama pandemi Covid-19.

2.6. INDEKS PEMBANGUNAN MANUSIA

Indeks Pembangunan Manusia (IPM) menjelaskan bagaimana penduduk dapat mengakses hasil pembangunan dalam memperoleh pendapatan, kesehatan, pendidikan dan sebagainya. IPM diperkenalkan oleh UNDP pada tahun 1990 dan dipublikasikan secara berkala dalam laporan tahunan Human Development Report (HDR). 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 saat lahir (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 2.6.1 Indeks Pembangunan Manusia (IPM) Kab. Luwu Tahun 2017-2019

Komponen IPM	Indeks Pembangunan Manusia Kabupaten Luwu		
	2019	2018	2017
Umur Harapan Hidup (UHH)	70,19	69,84	69,6
Harapan Lama Sekolah (HLS)	13,32	13,3	13,28
Rata-rata Lama Sekolah (RLS)	8,15	7,97	7,89
Paritas Daya Beli (PPP) (Ribu Rupiah)	10 085,00	9 705,00	9 381,00
Indeks Kesehatan	77,22	76,68	76,31
Indeks Pembangunan Manusia	70,39	69,6	69,02

Sumber : BPS Kab. Luwu 2020

Dari tabel di atas kita bisa melihat bahwa terjadi peningkatan nilai IPM Kabupaten Luwu dalam rentang waktu tahun 2017 sampai 2019. Secara agregat, nilai IPM Kab. Luwu tahun 2019 adalah 70,39 naik dari 69,02 di tahun 2017. Begitu pula dengan komponen-komponen IPM juga mengalami peningkatan. Untuk Umur Harapan Hidup (UHH) di tahun 2017 hanya 69,9 tahun menjadi 70,19 tahun di 2019, ini juga berkaitan dengan pelayanan kesehatan dan pola hidup masyarakat. Harapan Lama Sekolah (HLS) naik dari 13,28 tahun di tahun 2017 menjadi 13,32 tahun di 2019. Rata-rata Lama Sekolah (RLS) juga bertambah dari 7,89 tahun di 2014 menjadi 8,15 tahun di 2019. Sama halnya dengan Paritas Daya Beli meningkat dari 9,38 juta Rupiah di tahun 2017 menjadi 10,085 juta Rupiah di tahun 2019. Begitu pula dengan indeks kesehatan mengalami kenaikan 76,31 di tahun 2017 menjadi 77,22 di tahun 2019.

Tabel 2.6.2 Indeks Pembangunan Manusia (IPM) Perwilayah

Wilayah Sulawesi Selatan	Indeks Pembangunan Manusia (IPM)		
	2019	2018	2017
Kepulauan Selayar	66,91	66,04	65,39
Bulukumba	68,28	67,70	67,08
Bantaeng	68,30	67,76	67,27
Jeneponto	64,00	63,33	62,67
Takalar	66,94	66,07	65,48
Gowa	69,66	68,87	68,33
Sinjai	67,05	66,24	65,80
Maros	69,50	68,94	68,42
Pangkajene dan Kepulauan	68,29	67,71	67,25
Barru	70,60	70,05	69,56
Bone	65,67	65,04	64,16
Soppeng	68,26	67,60	66,67
Wajo	69,05	68,57	68,18
Sindereng Rappang	71,05	70,60	69,84
Pinrang	71,12	70,62	69,90
Enrekang	72,66	72,15	71,44
Luwu	70,39	69,60	69,02
Tana Toraja	68,25	67,66	66,82
Luwu Utara	69,46	68,79	68,35
Luwu Timur	72,80	72,16	71,46
Toraja Utara	69,23	68,49	67,90
Makassar	82,25	81,73	81,13
Parepare	77,62	77,19	76,68
Palopo	77,98	77,30	76,71
Sulawesi Selatan	71,66	70,90	70,34

Sumber : BPS Kab. Luwu 2020

Dari tabel di atas kita bisa melihat bahwa nilai IPM Kab. Luwu termasuk tinggi ketimbang beberapa kabupaten lainnya di Sulsel. Tetapi masih rendah jika dibandingkan dengan nilai IPM regional Sulawesi Selatan

**BAB
3****KAJIAN TEORITIS****3.1. KEPUASAN MASYARAKAT**

Kepuasan masyarakat yang sangat penting dalam perkembangan suatu usaha baik itu barang dan jasa, ketika yang di berikan kepada konsumen itu sesuai dengan ekspektasi yang konsumen inginkan maka perkembangan usaha akan semakin meningkat. Kottler mengemukakan bahwa adalah sebuah perasaan senang atau kecewa yang dialami seseorang ketika membantingkan antara persepsi dan harapan yang seseorang itu miliki atau dengan kata lain kesan seseorang terhadap kinerja atau hasil suatu produk (Dahmiri, 2014). Oleh karena itu, kepuasan masyarakat harus menjadi perhatian yang sangat penting oleh penyedia tau aparat pelayanan jasa atau barang untuk mengetahui seperti apa kualitas yang penyedia berikan kepada publik.

Kepuasan masyarakat menurut Menurut UU RI No.25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak- hak dasar setiap warga Indikator kepuasan masyarakat tersebut. Sedangkan berdasarkan kepmenpan No. 63 Tahun 2003, pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. (Damayanti, 2019). Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2004 terdiri dari 14 unsur, yaitu:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan pada masyarakat yang dapat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administrative yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggungjawabnya)
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai yang berlaku.
5. Tanggungjawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggungjawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat kemampuan dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati

10. Kewajaran iaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhdap besarnya biaya yang ditetapkanoleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan iaya yang telah ditetapkan
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelaynanyang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tennag untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaa pelayanan.

Kepuasan penerima layanan dapat diukur menggunakan berbagai metode pengukuran. Kotler (Fandy Tjiptono, 2004: 148), secara sederhana mengemukakan empat metode yang dapat mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut :

- 1) Sistem Keluhan dan Saran yang berorientasi kepada pelanggan (*customer-oriented*) perlu memberikan kesempatan seluasluasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan. Media yang bisa digunakan adalah kotak saran, kartu komentar, saluran telepon khusus (*customer hot lines*), dan lain-lain.
- 2) Survei Kepuasan. Melalui survei, akan diperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari penerima layanan dan sekaligus juga memberikan tanda (signal) positif bahwa sebuah organisasi menaruh perhatian terhadap pelanggannya.
- 3) *Ghost Shopping Metode* ini dilakukan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Lalu *ghost shopper* tersebut menyampaikan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka.
- 4) *Lost Customer Analysis* Perusahaan yang menggunakan metode ini untuk menganalisis kepuasan pelanggan dengan cara menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau telah beralih pemasok.

Hasil dari metode ini akan diperoleh informasi penyebab terjadinya hal tersebut. Informasi ini sangat berguna bagi perusahaan untuk mengambil langkah kebijakan selanjutnya

dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Berdasarkan penjabaran tersebut, terdapat empat metode yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu dengan metode sistem keluhan atau saran, survei kepuasan pelanggan, metode ghost shopping, dan lost customer analysis. Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan merupakan salah satu cara mengetahui tingkat kepuasan pelanggan menggunakan metode Survei Kepuasan Pelanggan.

Masyarakat sebagai penerima manfaat langsung dari layanan publik, maka perlu mendapatkan kepuasan karena kepuasan merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan suatu unit layanan pemerintah. Masyarakat adalah konsumen dari produk layanan yang diberikan oleh unit pemberi layanan. Hal ini didukung oleh pernyataan Hoffman dan Beteson (1997, p.270), yaitu : "*without costumers, the service firm has no reason to exist*". Definisi kepuasan masyarakat menurut Mowen (1995, p.511): "*Costumers satisfaction is defined as the overall attitudes regarding goods or services after its acquisition and uses*". Oleh karena itu, unit kerja pemberi layanan harus dapat memenuhi kebutuhan masyarakat sehingga merasakan kepuasan tersebut. Apabila masyarakat tidak puas, maka mereka bisa tidak percaya kepada unit pemberi layanan.

Untuk mengukur kepuasan masyarakat digunakan 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 :

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

Kotler dalam buku Sunyoto (2013, p.35), kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Konsumen dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja di bawah harapan, konsumen akan merasa kecewa tetapi jika kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa puas dan apabila kinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasakan sangat puas senang atau gembira.

Gnoroos dalam Ratminto dan Winarsih (2005:2) mendefinisikan pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen pelanggan.

3.2. PELAYANAN PUBLIK

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Dalam konteks pelayanan publik menurut Moenir (Kurniawan 2005 : 7) adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan oranglain sesuai dengan haknya. Pemberian pelayanan publik oleh aperatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai sebagai pelayan masyarakat.

Pelayanan Publik menurut Sinambela dkk (2010 : 128) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Pelayanan publik menurut Wasistiono (Hardiyansyah 2011 : 11) adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Mengikuti definisi di atas, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid, 1998). Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional. Pelayanan publik (public services) oleh birokrasi publik tadi adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik (public services) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (welfare state). Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik dengan demikian dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

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 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 penanggungjawab 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.
- f. Ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;

- g. Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani;
- h. Adaptif, cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

Secara teoritis sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pelayan masyarakat (public service function), fungsi pembangunan (development function) dan fungsi perlindungan (protection function). Hal yang terpenting kemudian adalah sejauh mana pemerintah dapat mengelola fungsi-fungsi tersebut agar dapat menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkannya. Selain itu, pemerintah dituntut untuk menerapkan prinsip equity dalam menjalankan fungsi-fungsi tadi. Artinya pelayanan pemerintah tidak boleh diberikan secara diskriminatif. Pelayanan diberikan tanpa memandang status, pangkat, golongan dari masyarakat dan semua warga masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Meskipun pemerintah mempunyai fungsi-fungsi sebagaimana di atas, namun tidak berarti bahwa pemerintah harus berperan sebagai monopolist dalam pelaksanaan seluruh fungsi-fungsi tadi.

Beberapa bagian dari fungsi tadi bisa menjadi bidang tugas yang pelaksanaannya dapat dilimpahkan kepada pihak swasta ataupun dengan menggunakan pola kemitraan (partnership), antara pemerintah dengan swasta untuk mengadakannya. Pola kerjasama antara pemerintah dengan swasta dalam memberikan berbagai pelayanan kepada masyarakat tersebut sejalan dengan gagasan reinventing government yang dikembangkan Osborne dan Gaebler (1992).

Namun dalam 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.

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (public services) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Dalam buku *Delivering Quality Services* karangan Zeithaml, Valarie A. (et.al), 1990, yang membahas 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 public 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.

Berangkat dari persoalan mempertanyakan kepuasan masyarakat terhadap apa yang diberikan oleh pelayan dalam hal ini yaitu administrasi public adalah pemerintah itu sendiri dengan apa yang mereka inginkan, maksudnya yaitu sejauhmana publik berharap apa yang akhirnya diterima mereka.

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. Andaikata 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, :

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

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 system manajerial strategik dan integrative 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 'mekanisme voice' yang diperankan oleh media, LSM, organisasi profesi dan ombudsman atau lembaga banding (Ratminto, 2005 : 53).

3.3. KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Kualitas pelayanan publik menunjukkan suatu kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan (provider) yang dalam hal ini adalah pemerintah, untuk memasarkan atau mendistribusikan produk dengan mengutamakan kepuasan dan harapan masyarakat sebagai pelanggan (demander) yang dalam hal ini adalah yang diperintah, sesuai dengan standar pelayanan dan asas-asas pelayanan publik.

Standar kualitas pelayanan yang digunakan oleh sebuah organisasi mungkin saja tidak berlaku untuk organisasi yang lain. Karena pada dasarnya standar pelayanan yang digunakan berbeda, tergantung dengan kebijakan serta arah dari organisasi tersebut. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik atau memuaskan.

Menurut Triguno (1997), standar yang harus dicapai oleh seseorang atau kelompok atau lembaga organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani, baik internal maupun eksternal dalam arti optimal pemenuhan atas tuntutan masyarakat.

Menurut Tjiptono (1996), dimensi kualitas pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Kinerja (*performance*), yaitu karakteristik operasi pokok dari produk inti.
2. Ciri atau keistimewaan tambahan (*features*), yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.
3. Keandalan (*realibility*), yaitu kemungkinan kecil mengalami kerusakan atau gagal dipakai.
4. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to spesification*), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang ditetapkan sebelumnya.
5. Daya tahan (*durability*), yaitu berkaitan dengan berapa lama suatu produk dapat terus digunakan.
6. *Serviceability*, yaitu kecepatan kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi serta penanganan keluhan yang memuaskan.
7. Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap panca indra.
8. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

Sedangkan menurut Parasuraman (2012), terdapat lima dimensi pokok dalam kualitas pelayanan publik, yaitu:

1. *Tangibles* atau bukti fisik, yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas (gedung, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
2. *Reliability* atau keandalan, yaitu kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan

harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

3. *Responsiveness* atau ketanggapan, yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.
4. *Assurance* atau jaminan dan kepastian, yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain, komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompeten (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
5. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupa memahami keinginan konsumen. Di mana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Menurut Supriyono (2003), pelayanan publik yang berkualitas memiliki beberapa kriteria dan indikator sebagai berikut:

1. Tepat dan relevan, artinya pelayanan harus mampu memenuhi profesi, harapan dan kebutuhan individu atau masyarakat.
2. Tersedia dan terjangkau, artinya pelayanan harus dapat dijangkau oleh setiap orang atau kelompok yang mendapat prioritas.
3. Dapat menjamin rasa keadilan, artinya terbuka dalam memberikan perlakuan terhadap individu atau sekelompok orang dalam keadaan yang sama.
4. Dapat diterima, artinya pelayanan memiliki kualitas apabila dilihat dari teknis/cara, kualitas, kemudahan, kenyamanan, menyenangkan, dapat diandalkan, tepat waktu, cepat, responsif, dan manusiawi.
5. Ekonomis dan efisien, artinya dari sudut pandang pengguna pelayanan dapat dijangkau dengan tarif dan pajak oleh semua lapisan masyarakat.
6. Efektif, artinya menguntungkan bagi pengguna dan jasa lapisan masyarakat.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan publik terdiri dari indikator-indikator sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.

5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Abidin (2002:193) menyatakan bahwa 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, imana 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, dimana 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, dimana 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

Survey ini dilakukan dilatarbelakangi oleh adanya upaya untuk lebih mengoptimalkan pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Luwu. Survey ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat Kab. Luwu sebagai pihak yang menerima layanan. Selain itu survey ini juga dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang mencakup Kepuasan Masyarakat atas : Layanan Pendidikan , Layanan Kesehatan, Layanan PTSP, Layanan Kebersihan, Layanan PDAM, Layanan Kependudukan dan Catatan Sipil, Layanan Kecamatan/Desa dan Kelurahan. Disamping itu survey 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 survey ini adalah :

Gambar 3.4.1 Kerangka Alur dalam Survei





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

**BAB
4****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:

- a. Melakukan koordinasi antar Tim survey dengan OPD Pemerintah Kabupaten Luwu dan Masyarakat.
- b. Persiapan basecamp sekaligus kantor lokal di Kota Luwu
- c. Penyusunan program kerja dan strategi pencapaiannya
- d. Pengumpulan data sekunder dan mempelajari semua data yang berkaitan dengan hal tersebut.
- e. Pembekalan personil survei
- f. Mobilisasi personil dan peralatan
- g. Orientasi lapangan
- h. Penggandaan kuesioner
- i. Pengambilan data melalui wawancara lapangan

4.2. UNIT PELAYANAN

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

1. Layanan Pendidikan
2. Layanan Kesehatan
3. Layanan Perizinan
4. Layanan Kependudukan dan Catatan Sipil/Dukcapil
5. Layanan PDAM
6. Layanan Kecamatan/Kelurahan/Desa
7. Layanan Kebersihan.

4.3. UNSUR PELAYANAN

Adapun unsur pelayanan yang digunakan dalam survey 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.

4.4.1. BENTUK KUISIONER

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.

4.4.2. BENTUK JAWABAN KUISIONER

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**. Sebagai contoh misalnya yang diukur adalah unsur kemudahan prosedur :

- a. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif

- b. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- c. 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.

4.5. PENETAPAN RESPONDEN DAN TEKNIK PENGAMBILAN SAMPEL

4.5.1. JUMLAH RESPONDEN

Responden menjadi sasaran pengambilan data melalui kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat adalah pemohon langsung yang pernah mengakses layanan publik dan ditentukan secara acak. Responden terpilih jika menggunakan perhitungan berdasarkan KepMenPan No. KEP/25/M.PAN/2/2004 maka:

Rumus= ("Jumlah Unsur")+ 1 x 10 = Jumlah Responden,

$$(9+1) \times 10 = 100 \text{ Responden (Minimal)}$$

4.5.2. UNIT PELAYANAN DAN JUMLAH RESPONDEN

Menurut BPS (2019) Jumlah penduduk di Kabupaten Luwu adalah 361793 jiwa orang, namun yang dijadikan populasi dalam survei ini adalah yang berusia diatas 17 tahun yaitu sebanyak 260886 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 4.5.1 Estimasi Populasi Masing-masing layanan

No	Layanan	Daerah	Estimasi Populasi
1	Pendidikan	22 Kecamatan	287.555 orang
2	Kesehatan	22 Kecamatan	287.555 orang
3	Kantor Kec/Kel/Desa	22 Kecamatan	287.555 orang
4	Kebersihan	22 Kecamatan	287.555 orang
5	PDAM	10 Kecamatan (Belopa, Belopa Utara, Bajo, Kamanre, Lamasi, Walenrang, Walenrang Utara, Ponrang, Bua, Larompong)	208.924 orang
6	Perizinan	22 Kecamatan	287.555 orang
7	Dukcapil	22 Kecamatan	287.555 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 adalah sebagai berikut:

Tabel 4.5.2 Jumlah Ukuran Sampel Layanan

NO	UNIT LAYANAN	Estimasi Populasi	Asumsi	Jumlah Sampel	Teknik Sampling
1	Pendidikan	287.555	("Jumlah Unsur")+ 1 x 10 = Jumlah Responden	100	Stratified Random Sampling
2	Kesehatan (Puskesmas/ Pustu)	287.555	("Jumlah Unsur")+ 1 x 10 = Jumlah Responden	100	Stratified Random Sampling
3	Kesehatan (Puskesmas/ Pustu)	287.555	("Jumlah Unsur")+ 1 x 10 = Jumlah Responden	100	Stratified Random Sampling
4	Kantor Kec/Kel/Desa	287.555	("Jumlah Unsur")+ 1 x 10 = Jumlah Responden	100	Stratified Random Sampling
5	Kebersihan	175.652	("Jumlah Unsur")+ 1 x 10 = Jumlah Responden	100	Stratified Random Sampling
6	PDAM	208.924	("Jumlah Unsur")+ 1 x 10 = Jumlah Responden	100	Stratified Random Sampling
7	Perizinan	287.555	("Jumlah Unsur")+ 1 x 10 = Jumlah Responden	100	Stratified Random Sampling
8	Dukcapil	287.555	("Jumlah Unsur")+ 1 x 10 = Jumlah Responden	100	Stratified Random Sampling
TOTAL RESPONDEN				800	

4.5.3. 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.

4.5.4. PENGISIAN KUISIONER

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.

4.6. 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:

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

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 4.6.1 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

4.7. JADWAL PELAKSANAAN

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan selama 50 hari yaitu pada bulan Juni - Juli 2021.

**BAB
5****HASIL 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 dari 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 perempuan berjumlah 75 orang (75%) dan frekuensi jenis kelamin laki-laki yaitu 25 orang atau hanya (25%) dari total responden.

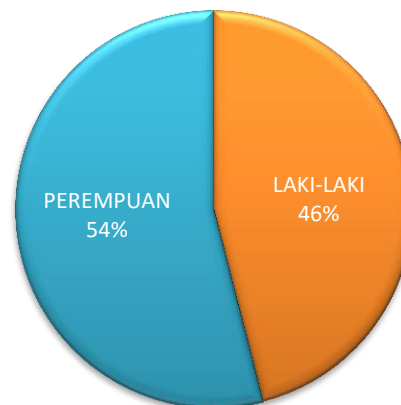
Tabel 5.1.1.1.1 Frekuensi Jenis Kelamin Pada Layanan Pendidikan

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Pria	25	25%
Wanita	75	75%
Total	100	100

Sumber : Data survei diolah, 2021

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.

JENIS KELAMIN



Gambar 5.1.1.1.1 Grafik jenis kelamin Pada Layanan Pendidikan

5.1.1.1.2. Usia Responden

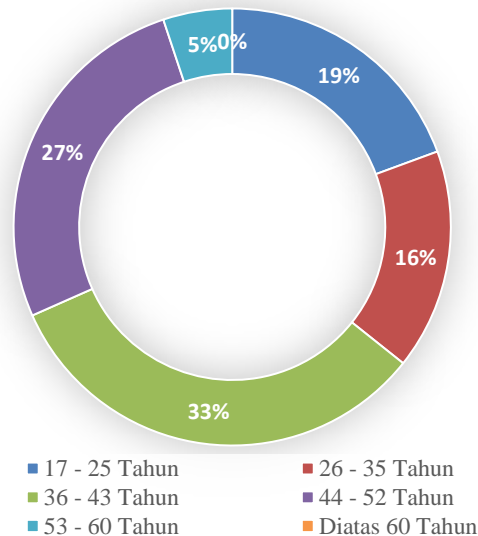
Profil responden yang kedua adalah usia. Tabel 5.1.1.1.2 menunjukkan frekuensi usia responden yang terdiri dari enam kelompok usia yaitu kelompok usia 17-25 tahun dengan frekuensi sebanyak 19 orang (19%), kelompok usia 26-35 tahun dengan frekuensi sebanyak 16 orang (16%), kelompok usia 36-43 tahun dengan frekuensi sebanyak 32 orang (32%), kelompok usia 44-52 tahun dengan frekuensi sebanyak 26 orang (26%), kelompok usia 53-60 tahun dengan frekuensi sebanyak 5 orang (5%), dan kelompok usia di atas 60 tahun dengan frekuensi sebanyak 0 orang (0%).

Tabel 5.1.1.1.2 Frekuensi Usia Pada Layanan Pendidikan

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
17 - 25 tahun	19	19
26 – 35 tahun	16	16
36 – 43 tahun	32	32
44 – 52 tahun	26	26
53 – 60 tahun	5	5
> 60 tahun	0	0
Total	100	100

Sumber : Data survei diolah, 2021

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 usia 36-43 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 sembilan kelompok pekerjaan yaitu pekerjaan responden sebagai petani sebanyak 11 orang (11%), pekerjaan responden sebagai PNS sebanyak 2 orang (2%), pekerjaan responden sebagai karyawan swasta sebanyak 7 orang (7%), pekerjaan responden sebagai karyawan BUMN/BUMD sebanyak 10 orang (10%), pekerjaan responden sebagai wiraswasta sebanyak 14 orang (14%), pekerjaan responden sebagai IRT sebanyak 51 orang (51%), pekerjaan responden sebagai pensiunan sebanyak 5 orang (5%).

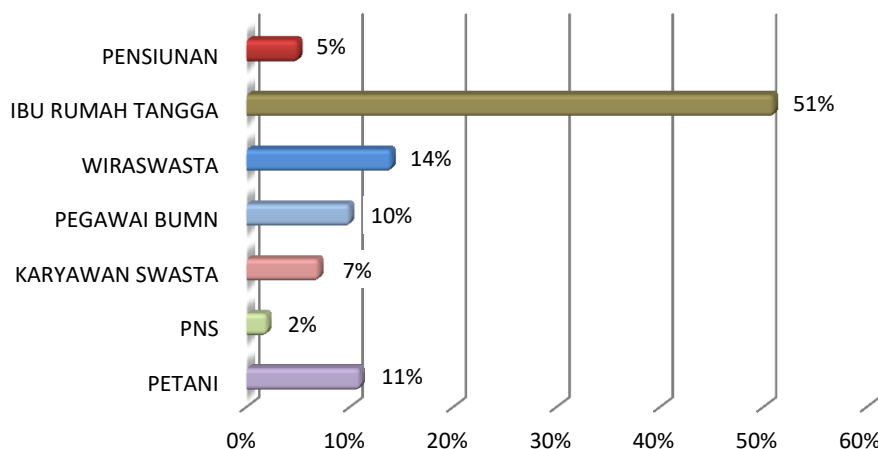
Tabel 5.1.1.1.3 Frekuensi Pekerjaan Pada Layanan Pendidikan

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
Petani	11	11%
Pegawai Negeri Sipil	2	2%
Karyawan Swasta	7	7%
Pegawai BUMN/BUMD	10	10%
Wiraswasta	14	14%
Ibu Rumah Tangga	51	51%
Pensiunan	5	5%
Total	100	100

Sumber : Data survei diolah, 2021

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 sebagai Ibu Rumah Tangga lebih banyak dari kelompok pekerjaan lainnya dalam survei ini.

PEKERJAAN



Gambar 5.1.1.1.3 Grafik pekerjaan Pada Layanan Pendidikan

5.1.1.1.4. Rata-rata Pengeluaran/Bulan

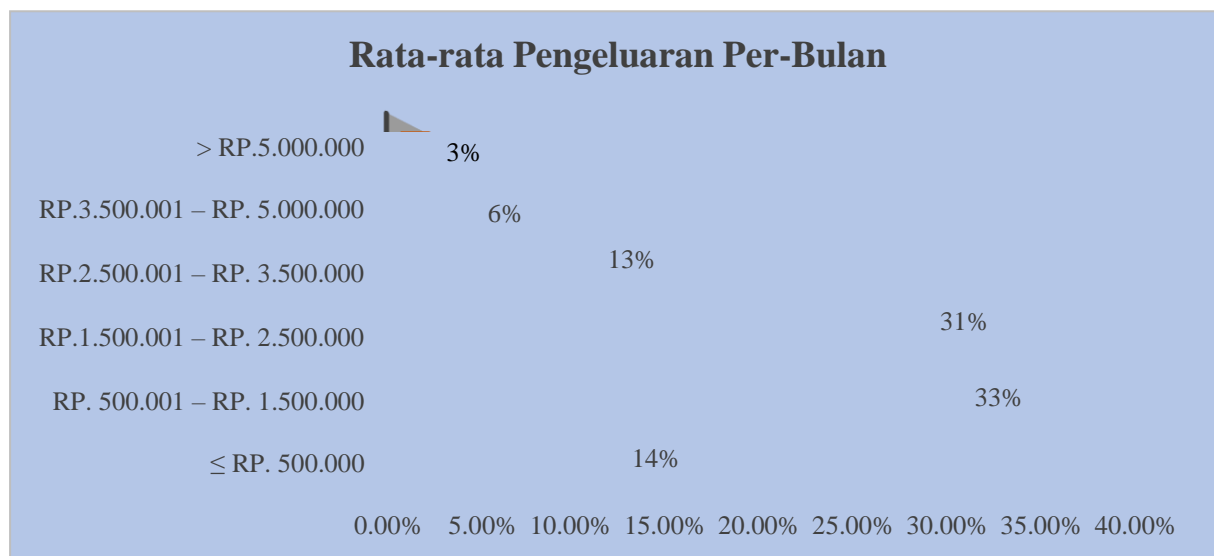
Profil responden yang keempat adalah rata-rata pengeluaran perbulan. Tabel 5.1.1.1.4 menunjukkan frekuensi rata-rata pengeluaran perbulan responden yang terdiri dari enam kelompok yaitu kelompok rata-rata pengeluaran kurang dari Rp. 500.000/bln sebanyak 14 orang (14%), kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp. 500.001 - Rp. 1.500.000 sebanyak 33 orang (33%), kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp. 1.500.001 - Rp. 2.500.000 sebanyak 31 orang (31%), kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp. 2.500.001 - Rp. 3.500.000 sebanyak 13 orang (13%), kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp. 3.500.001 - Rp. 5.000.000 sebanyak 6 orang (6%), dan kelompok rata-rata pengeluaran di atas Rp. 5.000.000 sebanyak 3 orang atau (3%).

Tabel 5.1.1.1.4 Frekuensi rata-rata pengeluaran Pada Layanan Pendidikan

Rata- rata pengeluaran per bulan	Frekuensi	Persentase (%)
≤ Rp. 500.000	14	14
Rp. 500.001 – Rp. 1.500.000	33	33
Rp.1.500.001 – Rp. 2.500.000	31	31
Rp.2.500.001 – Rp. 3.500.000	13	13
Rp.3.500.001 – Rp. 5.000.000	6	6
> Rp.5.000.000	3	3
Total	100	100

Sumber : Data survei diolah, 2021

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. 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 enam kelompok yaitu kelompok yang tidak sekolah sebanyak 1 orang (1%), kelompok responden dengan tingkat Pendidikan SD/Sederajat sebanyak 15 orang (15%), kelompok responden dengan tingkat Pendidikan SMP/Sederajat sebanyak 26 orang (26%), kelompok responden dengan tingkat Pendidikan SMA/Sederajat sebanyak 47 orang (47%), kelompok responden dengan tingkat Pendidikan Diploma sebanyak 5 orang (5%), dan kelompok responden dengan tingkat Pendidikan S1/S2/S3 sebanyak 6 orang (6%).

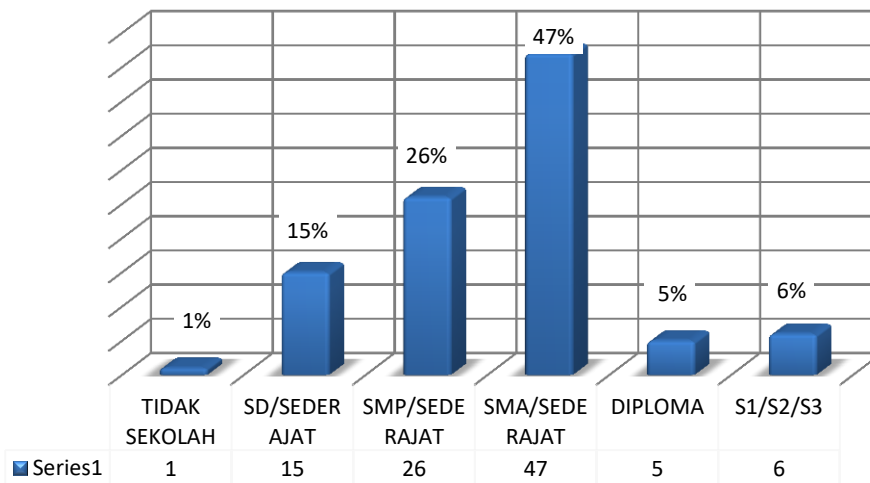
Tabel 5.1.1.1.5 Frekuensi pendidikan terakhir Pada Layanan Pendidikan

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Sekolah	1	1
SD / Sederajat	15	15
SMP / Sederajat	26	26
SMA / Sederajat	47	47
Diploma	5	5
S1/S2/S3	6	6
Total	100	100

Sumber : Data survei diolah, 2021

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.

PENDIDIKAN



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 5.5.1.2.1 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Berdasarkan total 100 responden terdapat 3 responden yang memberikan persepsi **Sangat Sesuai** (3%) dengan nilai persepsi 12, 97 responden yang memberikan persepsi **Sesuai** (97%) dengan nilai persepsi adalah 291, 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.

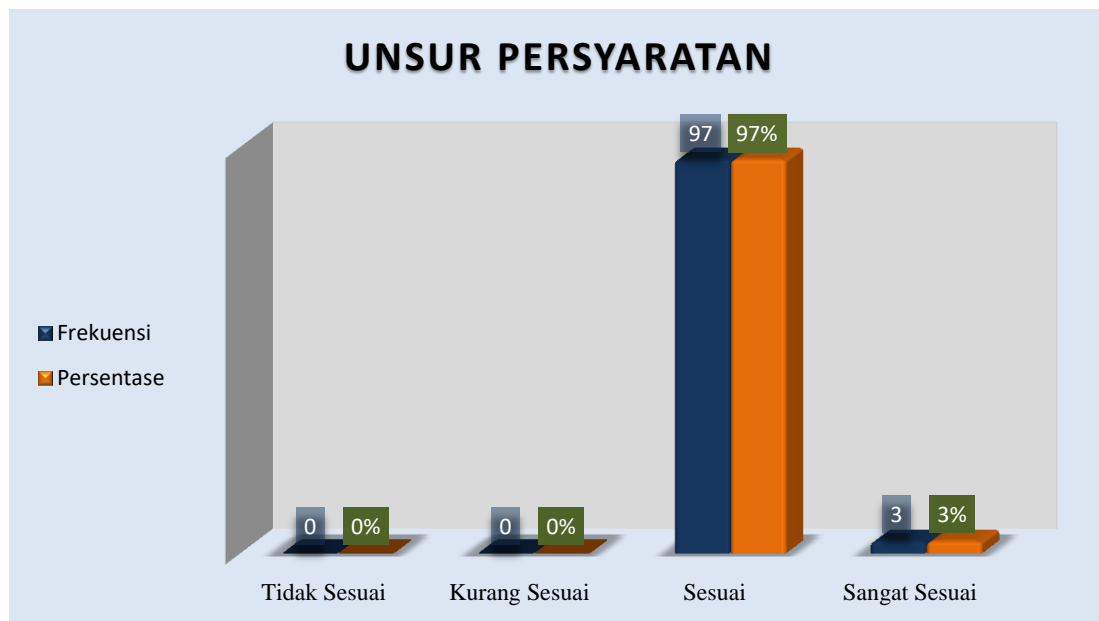
Tabel 5.1.1.2.1 IKM Kesesuaian Persyaratan Pada Layanan Pendidikan

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	97	291	97
Sangat Sesuai = 4	3	12	3
Total	100	303	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	3.03		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0.34		
Nilai IKM (f = d x 25)	75.75		

Mutu Pelayanan (g)	C
Kriteria (h)	Kurang Baik

Sumber : Data survei diolah, 2021

Tabel 5.5.1.2.1 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,02 dengan hasil bobot sebesar 0,34. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 75,51. Hal ini menunjukkan bahwa unsur kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan memperoleh Mutu Pelayanan **C** atau kinerja **KURANG BAIK**. Gambar 5.5.1.2.1 juga menunjukkan frekuensi dan persentase responden yang memberikan persepsi terhadap unsur kesesuaian Persyaratan dengan jenis pelayanan. Grafik menunjukkan bahwa responden



Gambar 5.1.1.2.1 IKM 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 5.5.1.2.2 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Berdasarkan total 100 responden tidak ada responden yang memberikan persepsi **sangat Mudah**, responden yang memberikan persepsi **Mudah** (100%) dengan nilai persepsi adalah 300, 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.

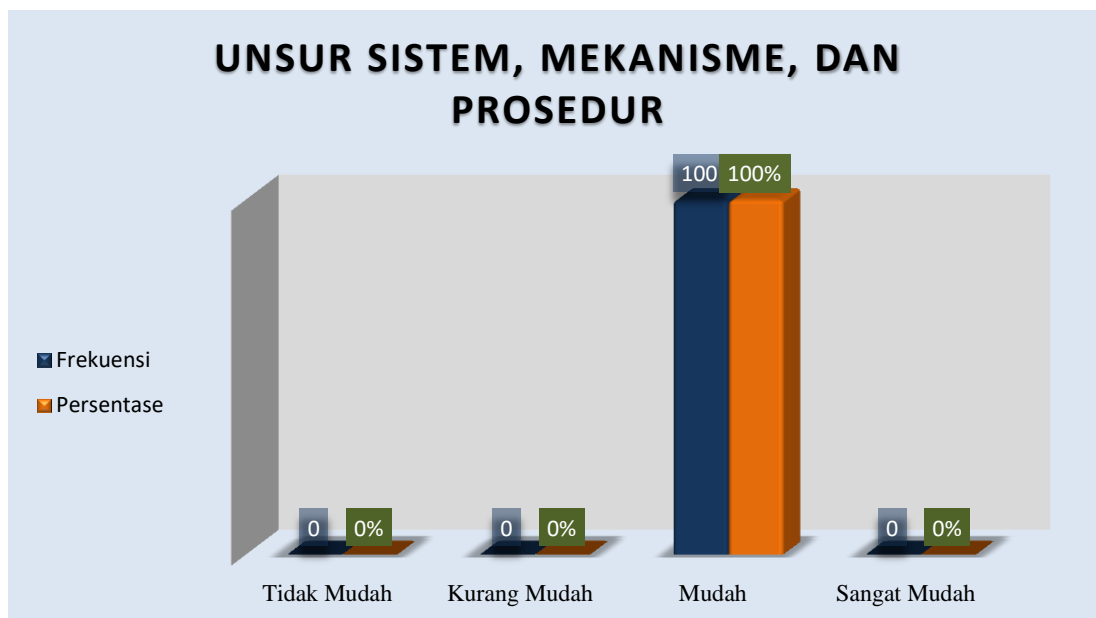
Tabel 5.1.1.2.2 IKM Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pada Layanan Pendidikan

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	100	300	100
Sangat Mudah = 4	0	0	0
Total	100	307	100.00
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi ($d = c/b$)	3		
NRR x Bobot ($e = d \times 1/9$)	0.33		
Nilai IKM ($f = d \times 25$)	75		
Mutu Pelayanan (g)	C		
Kriteria (h)	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2021

Tabel 5.5.1.2.2 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3 dengan hasil bobot sebesar 0,33. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 75. Hal ini menunjukkan bahwa unsur kemudahan prosedur memperoleh Mutu Pelayanan **C** atau kinerja **KURANG BAIK**. Gambar 5.5.1.2.2 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. Waktu Penyelesaian

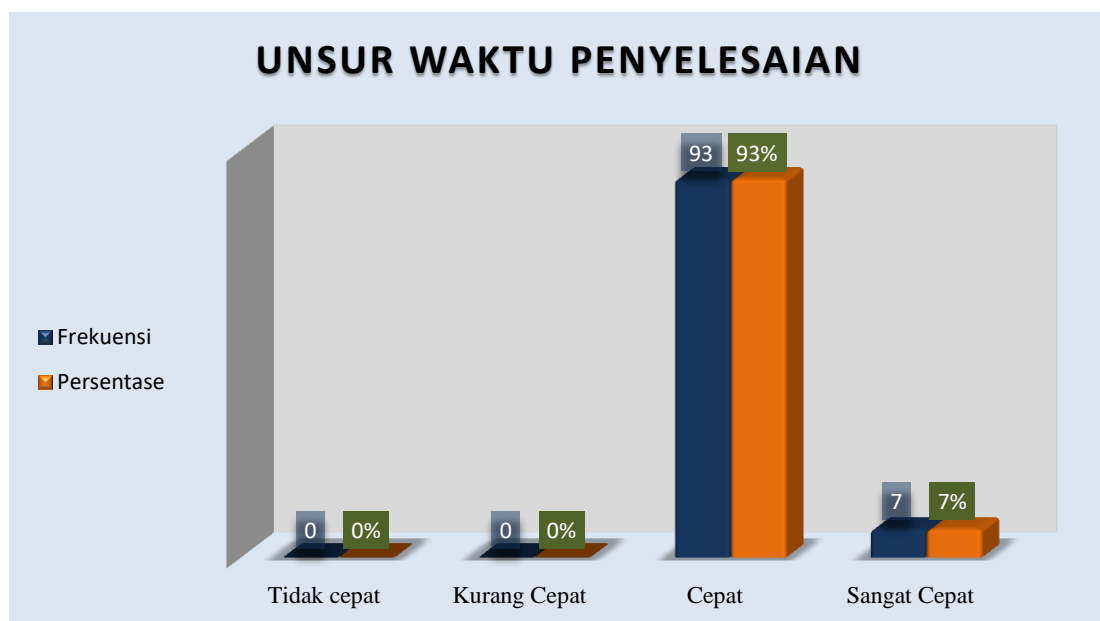
Unsur ketiga dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kecepatan waktu penyelesaian layanan yang dilakukan oleh penyelenggara layanan pendidikan. Tabel 5.5.1.2.3 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 100 responden terdapat 7 responden yang memberikan persepsi **sangat Cepat** (7%) dengan nilai persepsi 28, 93 responden yang memberikan persepsi **Cepat** (93%) dengan nilai persepsi adalah 279, 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 5.1.1.2.3 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	0	0	0
Kurang Cepat = 2	0	0	0
Cepat = 3	93	279	93
Sangat Cepat = 4	7	28	7
Total	100	307	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)	76.75		
Mutu Pelayanan (g)	B		
Kriteria (h)	Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2021

Tabel 5.5.1.2.3 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 76,75. Hal ini menunjukkan bahwa unsur kecepatan waktu penyelesaian memperoleh Mutu Pelayanan **B** atau kinerja **BAIK**. Gambar 5.5.1.2.3 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. Kewajaran Biaya/Tarif

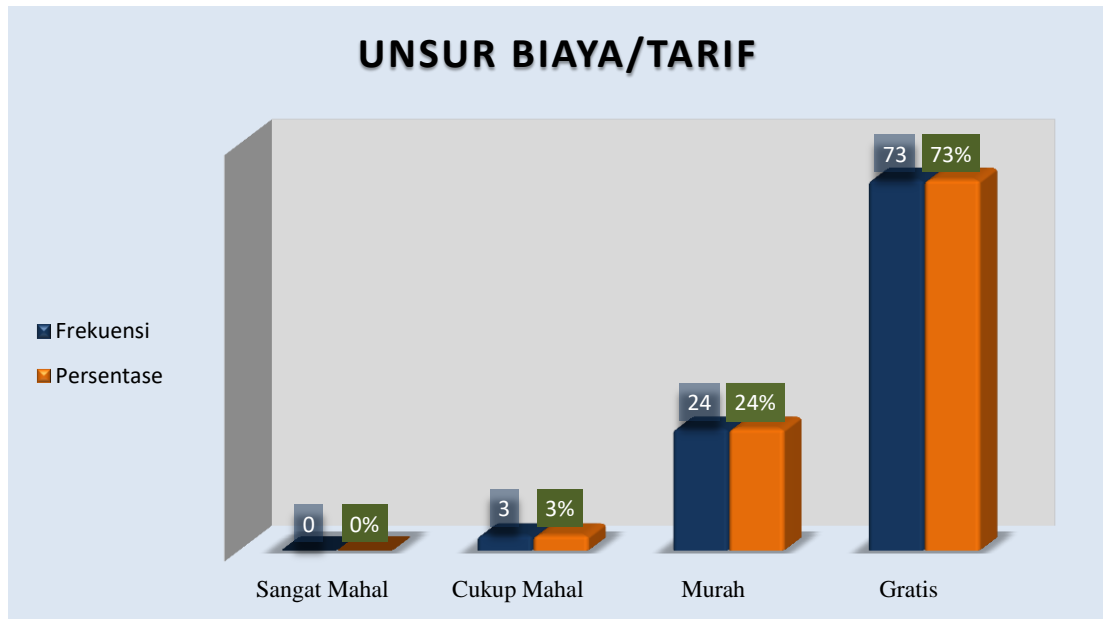
Unsur keempat dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara layanan pendidikan. Tabel 5.5.1.2.4 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 100 responden terdapat 73 responden yang memberikan persepsi **Gratis** (73%) dengan nilai persepsi 292, 24 responden yang memberikan persepsi **Murah** (24%) dengan nilai persepsi adalah 24, 3 responden yang memberikan persepsi **Cukup Mahal** (3%) dengan nilai persepsi adalah 6, dan tidak terdapat responden yang memberikan persepsi **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
Cukup Mahal = 2	3	6	3
Murah = 3	24	72	24
Gratis = 4	73	292	73
Total	100	370	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	3.7		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0.41		
Nilai IKM (f = d x 25)	92		
Mutu Pelayanan (g)	A		
Kriteria (h)	Sangat Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2021

Tabel 5.5.1.2.4 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,7 dengan hasil bobot sebesar 0,41. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 92. Hal ini menunjukkan bahwa unsur kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan memperoleh Mutu Pelayanan **A** atau kinerja **SANGAT BAIK**. Namun masih terdapat 3 responden yang memberikan persepsi Cukup Mahal terkait kewajaran Biaya/tarif. Gambar 5.5.1.2.4 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 Pelayanan

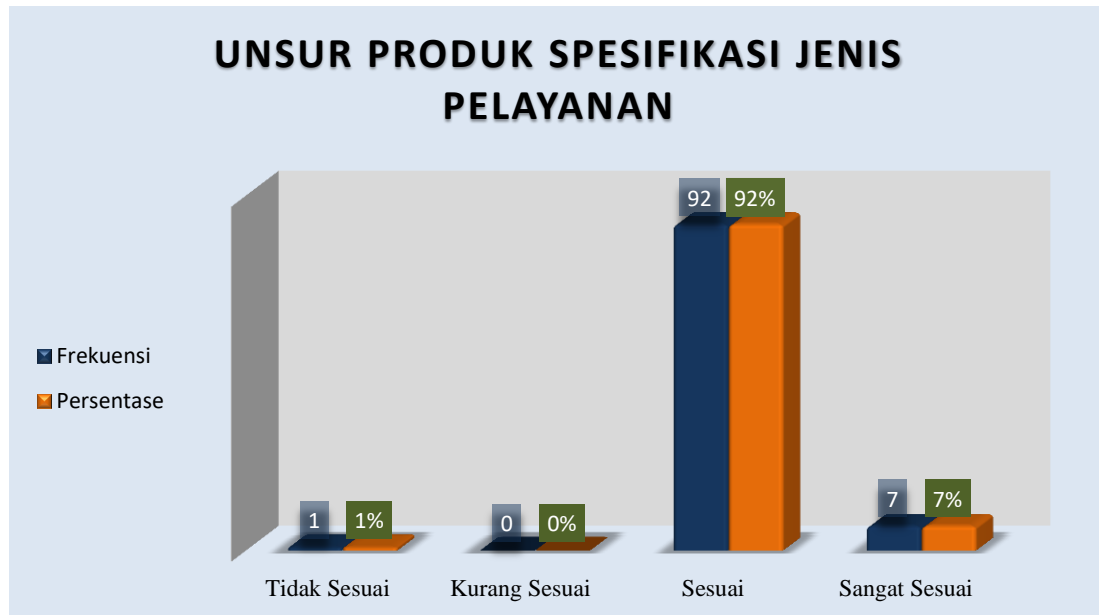
Unsur kelima dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan atas layanan pendidikan. Tabel 5.5.1.2.5 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 100 responden terdapat 7 responden yang memberikan persepsi **Sangat Sesuai** (7%) dengan nilai persepsi 28, 92 responden yang memberikan persepsi **Sesuai** (92%) dengan nilai persepsi adalah 276, tidak ada responden yang memberikan persepsi **Kurang Sesuai**, dan 1 responden yang memberikan persepsi **Tidak Sesuai** (1%) dengan nilai persepsi adalah 1. 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	1	1	1
Kurang Sesuai = 2	0	0	0
Sesuai = 3	92	276	92
Sangat Sesuai = 4	7	28	7
Total	100	305	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	3.05		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0.33		
Nilai IKM (f = d x 25)	76.25		
Mutu Pelayanan (g)	C		
Kriteria (h)	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2021

Tabel 5.5.1.2.5 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,05 dengan hasil bobot sebesar 0,33. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 76,25. Hal ini menunjukkan bahwa unsur produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh Mutu Pelayanan **C** atau kinerja **BAIK**. Gambar 5.5.1.2.5 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 5.5.1.2.6 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 100 responden terdapat 4 responden yang memberikan persepsi **Sangat Kompeten** (4%) dengan nilai persepsi 16, 94 responden yang memberikan persepsi **Kompeten** (94%) dengan nilai persepsi adalah 282, 2 responden yang memberikan persepsi **Kurang Kompeten** (2%) dengan nilai persepsi adalah 4 dan tidak ada responden yang memberikan persepsi **Tidak Kompeten**. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif terkait unsur kompetensi pelaksana.

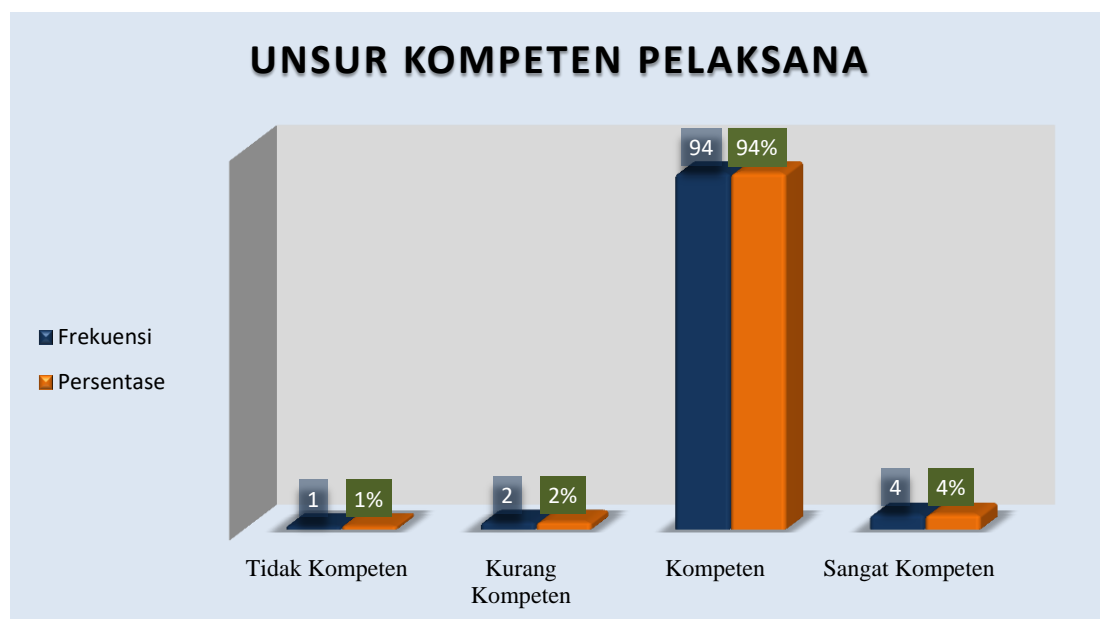
Tabel 5.1.1.2.6 IKM Kompetensi Pelaksana Pada Layanan Pendidikan

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Kompeten = 1	0	0	0
Kurang Kompeten = 2	2	4	2
Kompeten = 3	94	282	94
Sangat Kompeten = 4	4	16	4
Total	100	302	100

Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi ($d = c/b$)	3.02
NRR x Bobot ($e = d \times 1/9$)	0.33
Nilai IKM ($f = d \times 25$)	75.5
Mutu Pelayanan (g)	C
Kriteria (h)	Kurang Baik

Sumber : Data survei diolah, 2021

Tabel 5.5.1.2.6 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 76,02. Hal ini menunjukkan bahwa unsur kompetensi pelaksana memperoleh Mutu Pelayanan **C** atau kinerja **KURANG BAIK**. Gambar 5.5.1.2.6 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

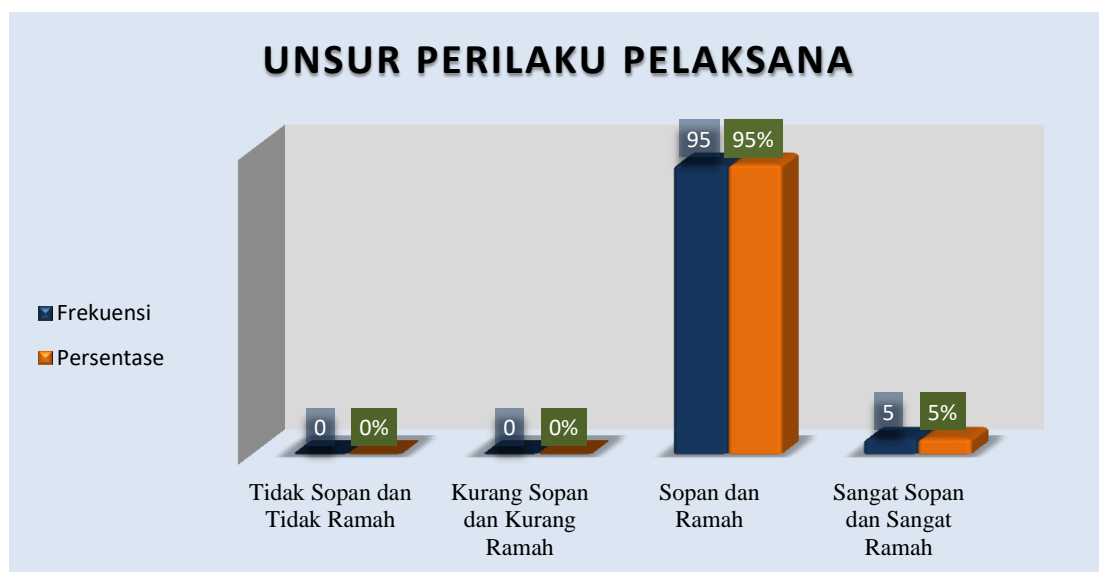
Unsur ketujuh dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap perilaku pelaksana dalam pelayanan Pendidikan terkait kesopanan dan keramahan. Tabel 5.5.1.2.7 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 100 responden terdapat 5 responden yang memberikan persepsi **Sangat Sopan dan Ramah** (5%) dengan nilai persepsi 20, 95 responden yang memberikan persepsi **Sopan dan Ramah** (95%) dengan nilai persepsi adalah 285, tidak ada responden yang memberikan persepsi **Kurang Sopan dan Kurang Ramah** dan 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
Kurang Sopan dan Kurang Ramah = 2	0	0	0
Sopan dan Ramah = 3	95	285	95
Sangat Sopan dan Sangat Ramah = 4	5	20	5
Total	100	305	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	3.05		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0.33		
Nilai IKM (f = d x 25)	76.25		
Mutu Pelayanan (g)	C		
Kriteria (h)	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2021

Tabel 5.5.1.2.7 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,05 dengan hasil bobot sebesar 0,33. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 76.25. Hal ini menunjukkan bahwa unsur perilaku pelaksana dalam pelayanan Pendidikan terkait kesopanan dan keramahan memperoleh Mutu Pelayanan **C** atau kinerja **KURANG BAIK**. Gambar 5.5.1.2.7 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 100 responden terdapat 2 responden yang memberikan persepsi **Sangat Baik** (2%) dengan nilai persepsi 8, 96 responden yang memberikan persepsi **Baik** (96%) dengan nilai persepsi adalah 288, 1 responden yang memberikan persepsi **Cukup** (1%) dengan nilai persepsi adalah 1, dan 1 responden yang memberikan persepsi **Buruk** (1%) dengan nilai persepsi adalah 2. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif tentang unsur kualitas sarana dan prasarana dalam pelayanan Pendidikan terkait kualitas sarana dan prasarana akan tetapi beberapa responden juga memberikan tanggapan negatif terkait kualitas sarana dan prasarana.

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	1	1	1
Cukup = 2	1	2	1
Baik = 3	96	288	96
Sangat Baik = 4	2	8	2
Total	100	299	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)	74.75		
Mutu Pelayanan (g)	C		
Kriteria (h)	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2021

Tabel 5.5.1.2.8 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 74,75. Hal ini menunjukkan bahwa unsur kualitas sarana dan prasarana atas layanan pendidikan memperoleh Mutu Pelayanan **C** atau kinerja **KURANG BAIK**. Hal ini terjadi karena terdapat beberapa responden yang memberikan tanggapan negatif terkait kualitas sarana dan prasarana. Gambar 5.5.1.2.8 juga menunjukkan frekuensi dan persentase responden yang memberikan persepsi terhadap unsur kualitas sarana dan prasarana atas layanan pendidikan.



Gambar 5.1.1.2.8 Grafik Sarana dan Prasarana

5.1.1.2.9. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan.

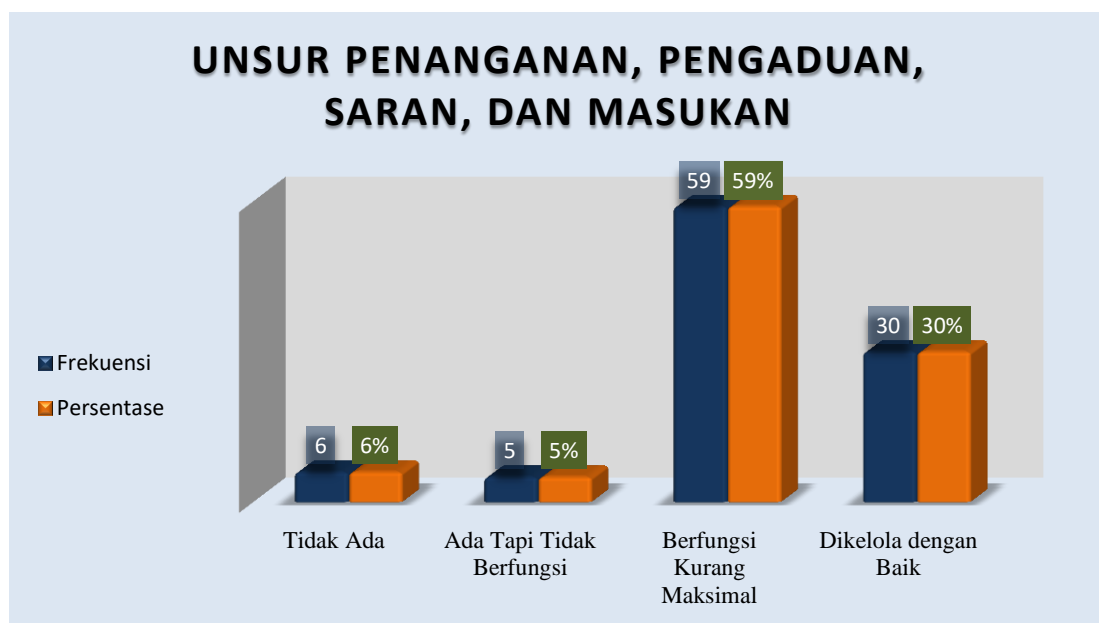
Unsur terakhir dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap penanganan pengaduan, saran, dan masukan atas layanan pendidikan. Tabel 5.5.1.2.9 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 100 responden terdapat 30 responden yang memberikan persepsi **Dikelola dengan baik** (30%) dengan nilai persepsi 120, 59 responden yang memberikan persepsi **Berfungsi kurang maksimal** (59%) dengan nilai persepsi adalah 177, 5 responden yang memberikan persepsi **Ada tetapi tidak berfungsi** (5%) dengan nilai persepsi adalah 10, 6 responden yang memberikan persepsi **Tidak ada** (6%) dengan nilai persepsi adalah 6. 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	6	6	6
Ada Tapi Tidak Berfungsi = 2	5	10	5
Berfungsi Kurang Maksimal = 3	59	177	59
Dikelola dengan Baik = 4	30	120	30
Total	100	313	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	3.13		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0.34		
Nilai IKM (f = d x 25)	78,25		
Mutu Pelayanan (g)	B		
Kriteria (h)	Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2021

Tabel 5.5.1.2.9 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,13 dengan hasil bobot sebesar 0,34. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 78,25. Hal ini menunjukkan bahwa unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan atas layanan pendidikan memperoleh Mutu Pelayanan **B** atau kinerja **BAIK**. Gambar 5.5.1.2.9 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

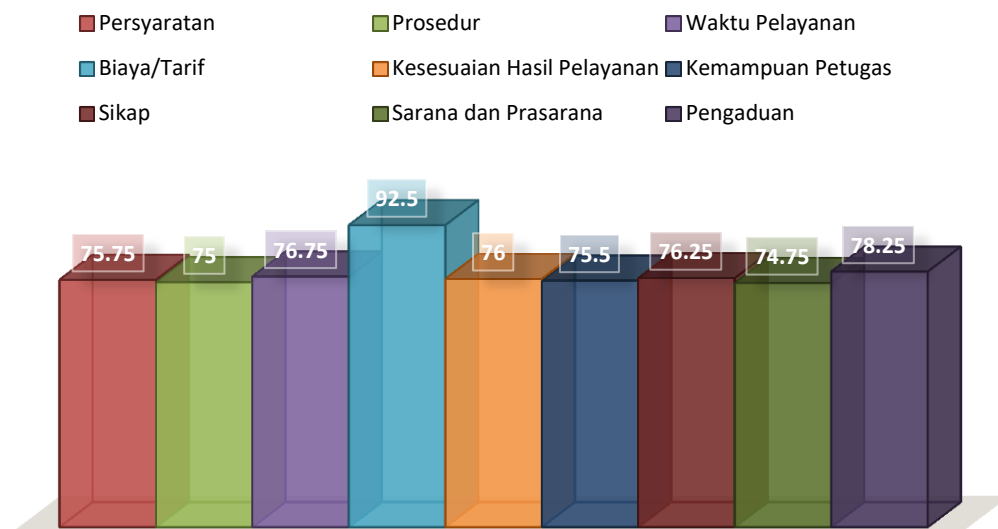
Survei kepuasan Masyarakat atas layanan Pendidikan di Kabupaten Luwu diukur dengan Sembilan unsur yang dapat dilihat pada Tabel 5.5.1.3.1.

Tabel 5.1.1.3.1 Rekapitulasi IKM Pendidikan

Unsur	IKM	Mutu Pelayanan	Kriteria
Persyaratan	75.75	C	Kurang Baik
Prosedur	75	C	Kurang Baik
Waktu Pelayanan	76.75	B	Baik
Biaya	92.5	A	Sangat Baik
Kesesuaian hasil pelayanan	76.25	C	Kurang Baik
Kemampuan petugas	75.5	C	Kurang Baik
Sikap	76.25	C	Kurang Baik
Sarana dan prasarana	74.75	C	Kurang Baik
Pengaduan	78.25	B	Baik
IKM Layanan Pendidikan	77.88	B	Baik

Sumber : Data survei diolah, 2021

Hasil menunjukkan bahwa unsur merupakan unsur **Biaya** (Kewajaran Biaya/Tarif) dengan kriteria **Sangat Baik** dengan nilai IKM paling tinggi dalam layanan Pendidikan. Sedangkan **Persyaratan** (Kesesuaian Persyaratan), **Prosedur** (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur), **Kemampuan Petugas** (Kompetensi Pelaksana), **Kesesuaian Hasil Pelayanan** (Spesifikasi Produk), **Sikap** (Perilaku Pelaksana), dan **Sarana dan Prasarana** merupakan unsur kriteria **Kurang Baik** dengan nilai IKM paling rendah dalam layanan Pendidikan. Sementara Unsur **Waktu Pelayanan** dan **Pengaduan** (Penanganan Pengaduan) merupakan unsur dengan kriteria **Baik**. Oleh karena itu unsur yang **Kurang Baik** perlu ditingkatkan. Gambar 5.5.1.3.1 juga menunjukkan nilai IKM masing-masing unsur layanan Pendidikan.



Gambar 5.1.1.3.1 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 73 orang (73%) dan frekuensi jenis kelamin laki-laki yaitu 27 orang atau (27%) dari total responden.

Tabel 5.1.2.1.1 Frekuensi Jenis Kelamin Pada Layanan Kesehatan

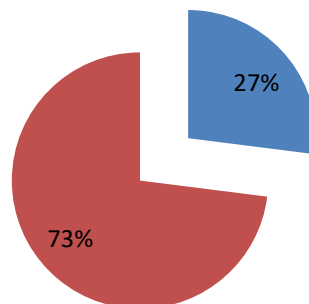
Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Pria	27	27
Wanita	73	73.
Total	100`	100

Sumber : Data survei diolah, 2021

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.

Jenis Kelamin

■ LAKI-LAKI ■ PEREMPUAN



Gambar 5.1.2.1.1 Grafik jenis kelamin Pada Layanan Kesehatan

5.1.2.1.2. Usia Responden

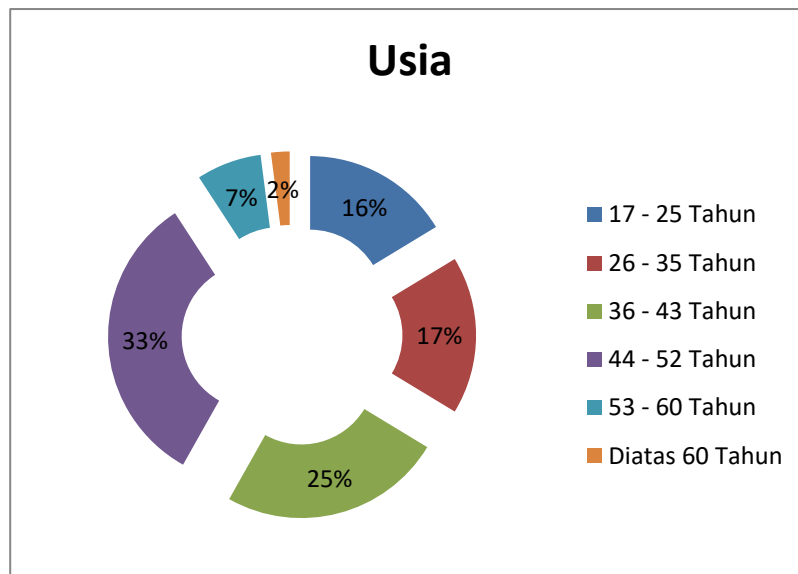
Profil responden yang kedua adalah usia. Tabel 5.1.2.1.2 menunjukkan frekuensi usia responden yang terdiri dari enam kelompok usia yaitu kelompok usia 17-25 tahun dengan frekuensi sebanyak 16 orang (16%), kelompok usia 26-35 tahun dengan frekuensi sebanyak 17 orang (17%), kelompok usia 36-43 tahun dengan frekuensi sebanyak 24 orang (24%), Kelompok usia 44-52 tahun dengan frekuensi sebanyak 32 orang (32%), kelompok usia 53-60 tahun dengan frekuensi sebanyak 7 orang (7%), dan kelompok usia di atas 60 tahun dengan frekuensi sebanyak 2 orang atau 2 %..

Tabel 5.1.2.1.2 Frekuensi Usia pada Layanan Kesehatan

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
17 - 25 tahun	16	16
26 – 35 tahun	17	17
36 – 43 tahun	24	24
44 – 52 tahun	32	32
53 – 60 tahun	7	7
> 60 tahun	2	2
Total	100	100

Sumber : Data survei diolah, 2021

Selain itu, penyebaran data kelompok usia responden juga dapat dilihat pada Gambar 5.1.2.1.2. Pada grafik tersebut menunjukkan bahwa responden dengan kelompok usia 36-43 tahun lebih banyak dari kelompok usia lainnya dalam survei ini.



Gambar 5.1.2.1.2 Grafik Usia pada Layanan Kesehatan

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 sembilan kelompok pekerjaan yaitu pekerjaan responden sebagai petani sebanyak 14 orang (14%), pekerjaan responden sebagai PNS sebanyak 2 orang (2%), pekerjaan responden sebagai karyawan swasta sebanyak 5 orang (5%), pekerjaan responden sebagai wiraswasta sebanyak 9 orang (9%), pekerjaan responden sebagai pelajar sebanyak 14 orang (14%), pekerjaan responden sebagai IRT sebanyak 49 orang (49%), pekerjaan responden sebagai pensiunan sebanyak 7 orang (7%).

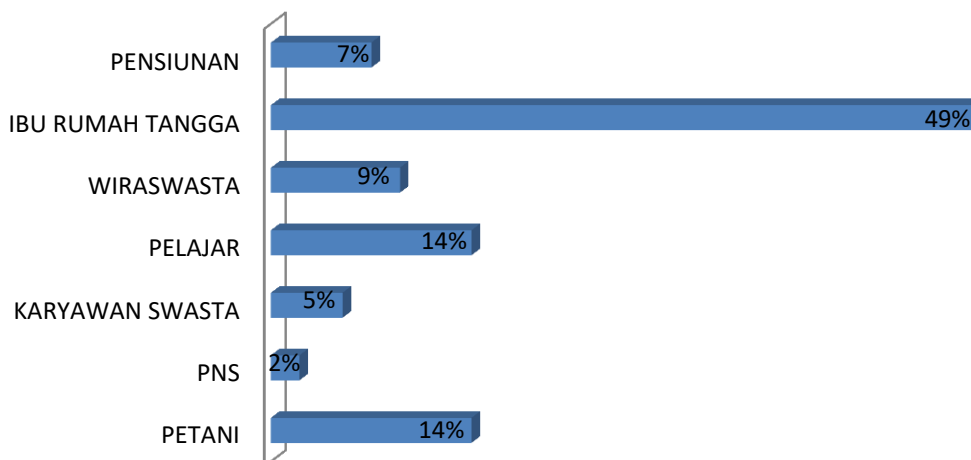
Tabel 5.1.2.1.3 Frekuensi Pekerjaan pada Layanan Kesehatan

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
Petani	14	14
Pegawai Negeri Sipil	2	2
Karyawan Swasta	5	5
Wiraswasta	9	9
Pelajar/Mahasiswa	14	14
Ibu Rumah Tangga	49	49
Pensiunan	7	7
Total	100	100

Sumber : Data survei diolah, 2021

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

PEKERJAAN



Gambar 5.1.2.1.3 Grafik Pekerjaan pada Layanan Kesehatan

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 8 orang (8%), kelompok rata - rata pengeluaran perbulan Rp. 500.001 - Rp. 1.500.000 sebanyak 37 orang (36%), kelompok rata - rata pengeluaran perbulan Rp. 1.500.001 - Rp.2.500.000 sebanyak 27 orang (27%), kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp. 2.500.001- Rp. 3.500.000 sebanyak 23 orang (23%), kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp. 3.500.001 - Rp. 5.000.000 sebanyak 4 orang (4 %), dan kelompok rata-rata pengeluaran di atas Rp. 5.000.000 sebanyak 1 orang atau 1%.

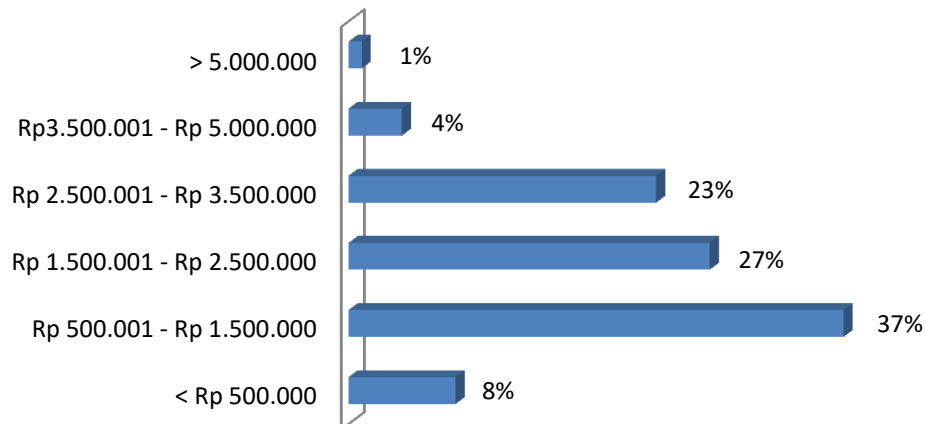
Tabel 5.1.2.1.4 Frekuensi Rata-rata Pengeluaran pada Layanan Kesehatan

Rata- rata pengeluaran per bulan	Frekuensi	Persentase (%)
≤ Rp. 500.000	8	8
Rp. 500.001 – Rp. 1.500.000	37	37
Rp.1.500.001 – Rp. 2.500.000	27	27
Rp.2.500.001 – Rp. 3.500.000	23	23
Rp.3.500.001 – Rp. 5.000.000	4	4
> Rp.5.000.000	1	1
Total	100	100

Sumber : Data survei diolah, 2021

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.

PENGELUARAN



Gambar 5.1.2.1.4 Grafik Rata-rata Pengeluaran pada Layanan Kesehatan

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 enam kelompok yaitu kelompok yang tidak sekolah sebanyak 5 orang (5 %), kelompok responden dengan tingkat Pendidikan SD/Sederajat sebanyak 16 orang (16 %), kelompok responden dengan tingkat Pendidikan SMP/Sederajat sebanyak 11 orang (11 %), kelompok responden dengan tingkat Pendidikan SMA/Sederajat sebanyak 56 orang (56 %), kelompok responden dengan tingkat Pendidikan Diploma sebanyak 6 orang (6 %), dan kelompok responden dengan tingkat Pendidikan S1/S2/S3 sebanyak 6 orang (6 %)

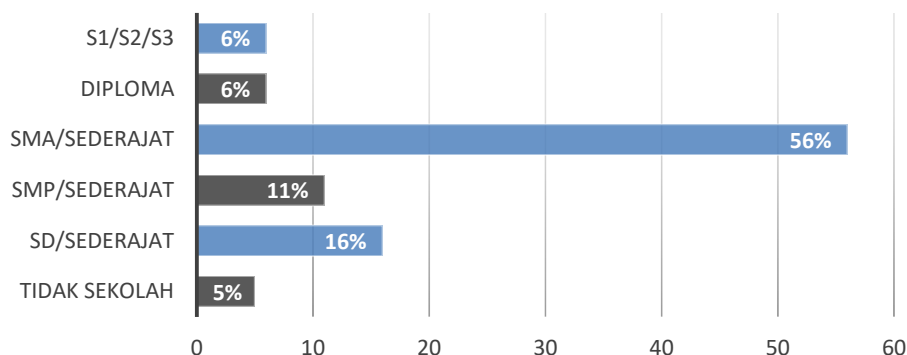
Tabel 5.1.2.1.5 Frekuensi Pendidikan Terakhir pada Layanan Kesehatan

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Sekolah	5	5
SD / Sederajat	16	16
SMP / Sederajat	11	11
SMA / Sederajat	56	56
Diploma	6	6
S1/S2/S3	6	6
Total	100	100

Sumber : Data survei diolah, 2021

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.

PENDIDIKAN



Gambar 5.1.2.1.5 Grafik Pendidikan Terakhir pada Layanan Kesehatan

5.1.2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat

5.1.2.2.1. Kesesuaian Persyaratan dengan jenis Pelayanan

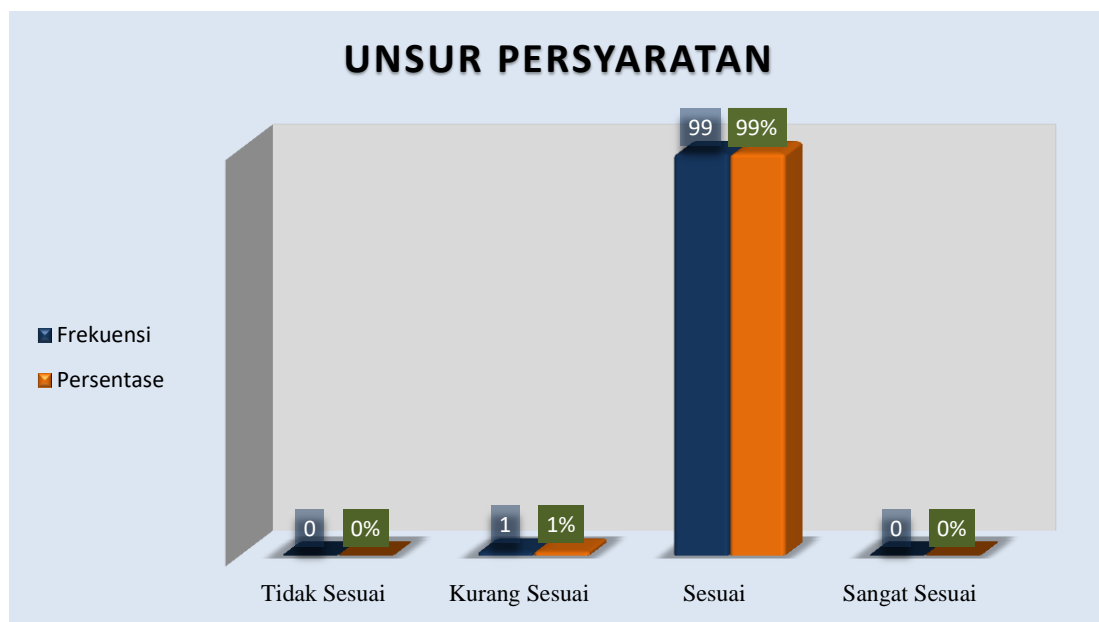
Unsur pertama dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kesesuaian persyaratan administrasi yang ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan Kesehatan dengan jenis pelayanan yang disediakan. Tabel 5.1.2.2.1 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Berdasarkan total 100 responden terdapat 99 responden yang memberikan persepsi **Sesuai** (99 %) dengan nilai persepsi 297, namun terdapat 1 responden yang memberikan persepsi **Kurang Sesuai** (1%) dengannilai persepsi 2. 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

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Sesuai = 1	0	0	0
Kurang Sesuai = 2	1	2	1
Sesuai = 3	99	297	99
Sangat Sesuai = 4	0	0	0
Total	100	299	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)	74.75		
Mutu Pelayanan (g)	C		
Kriteria (h)	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2021

Tabel 5.1.2.2.1 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 2,99 dengan hasil bobot sebesar 0,33. Sedangkan nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 74,75. Hal ini menunjukkan bahwa unsur kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan memperoleh Mutu Pelayanan **C** atau **KURANG BAIK**. Hal ini terjadi karena masih terdapat responden yang memberikan tanggapan negatif terkait unsur kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan. Gambar 5.1.2.2.1. Gambar 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

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 empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden terdapat 9 responden yang memberikan persepsi **Sangat Mudah** (3 %) dengan nilai persepsi 12, selain itu terdapat 93 responden yang memberikan persepsi **Mudah** (93 %) dengan nilai persepsi 279, namun masih terdapat 4 responden yang memberikan persepsi **Kurang Mudah** (4%) dengan nilai persepsi 8, Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif terkait unsur kemudahan prosedur.

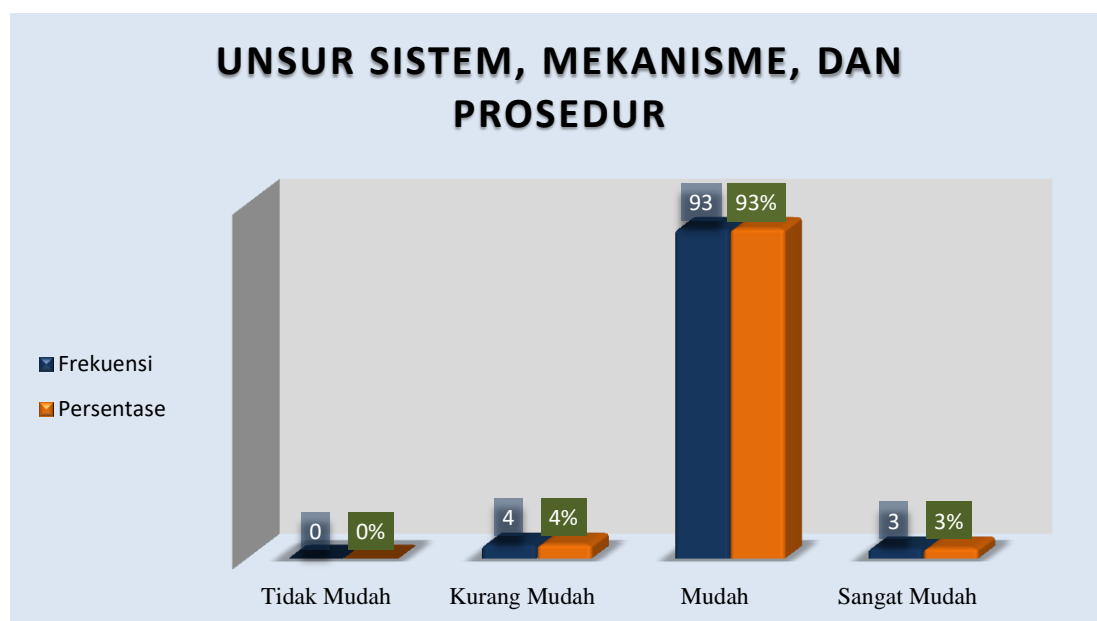
Tabel 5.1.2.2.2 IKM Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan Kesehatan

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Mudah = 1	0	0	0

Kurang Mudah = 2	4	8	4
Mudah = 3	93	279	93
Sangat Mudah = 4	3	12	3
Total	100	299	100.00
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)	74.75		
Mutu Pelayanan (g)	C		
Kriteria (h)	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2021

Tabel 5.1.2.2.2 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 74,75. Hal ini menunjukkan bahwa unsur kemudahan prosedur memperoleh Mutu Pelayanan **C** atau kinerja **KURANG BAIK**. 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

5.1.2.2.3. Waktu Penyelesaian

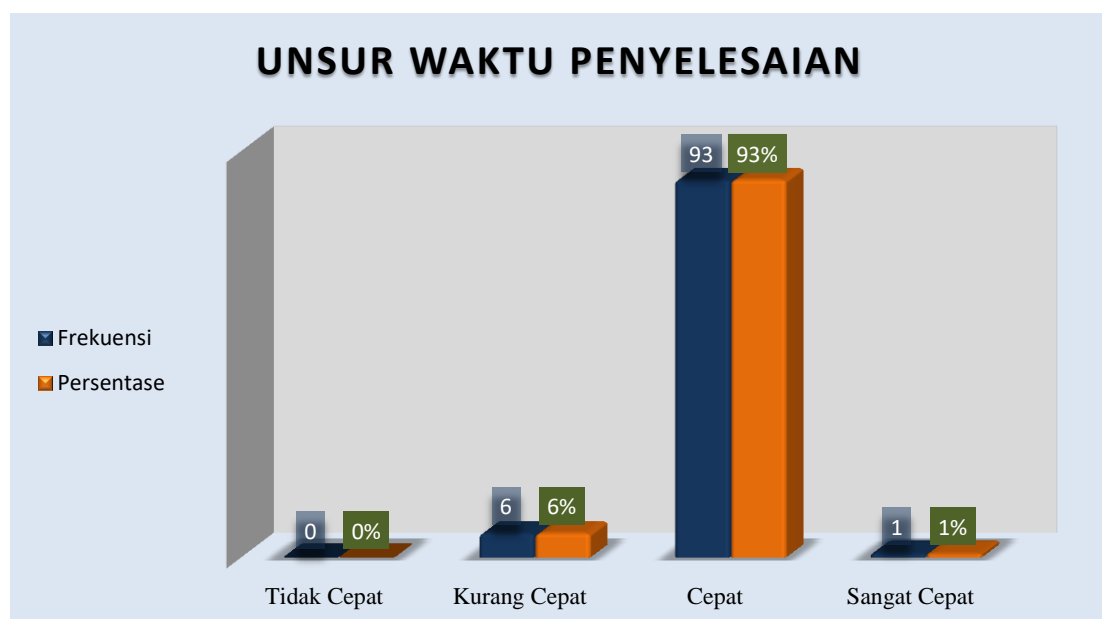
Unsur ketiga dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kecepatan waktu penyelesaian layanan yang dilakukan oleh penyelenggara layanan Kesehatan. Tabel 5.1.2.2.3 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Berdasarkan 100 responden terdapat 93 responden yang memberikan persepsi **Cepat** (93 %) dengan nilai persepsi 279, 1 responden yang memberikan persepsi **Sangat Cepat** (1 %) dengan nilai persepsi 4, namun ada 6 responden yang memberikan persepsi **Kurang Cepat** (6 %) dengan nilai persepsi 12 dan yang membanggakan tidak ada atau 0,00% responden yang memberikan persepsi **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

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Cepat = 1	0	0	0
Kurang Cepat = 2	6	12	6
Cepat = 3	93	279	93
Sangat Cepat = 4	1	4	1
Total	100	295	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	2,95		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0,33		
Nilai IKM (f = d x 25)	73,75		
Mutu Pelayanan (g)	C		
Kriteria (h)	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2021

Tabel 5.1.2.2.3 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 2,95 dengan hasil bobot sebesar 0,33. Sedangkan nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 73,75. Hal ini menunjukkan bahwa unsur kecepatan waktu penyelesaian memperoleh Mutu Pelayanan **C** atau kinerja **KURANG BAIK**. Hal ini terjadi karena masih terdapat responden yang memberikan tanggapan negatif terkait unsur kecepatan waktu penyelesaian pelayanan. 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

5.1.2.2.4. Kewajaran Biaya/Tarif

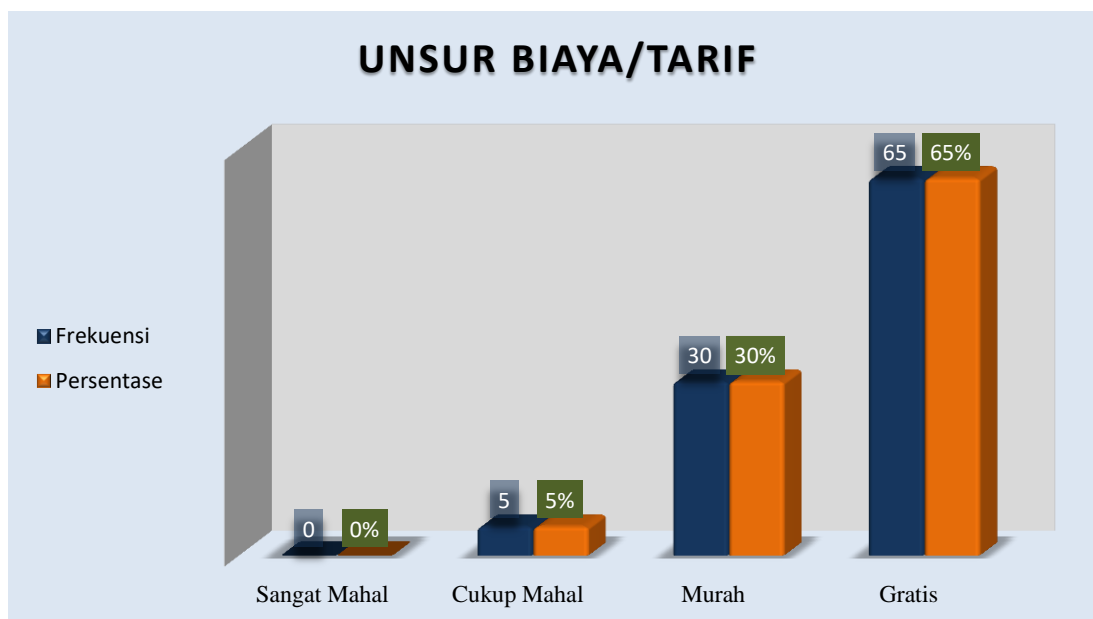
Unsur keempat dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara layanan kesehatan. Tabel 5.1.2.2.4 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Berdasarkan total 100 responden terdapat 65 responden yang memberikan persepsi **Gratis** (65%) dengan nilai persepsi 260, selain itu ada 30 responden yang memberikan persepsi **Murah** (30%) dengan nilai persepsi 90, namun ada 5 responden yang memberikan persepsi **Cukup Mahal** (5%) dengan nilai persepsi 10, dan yang menarik tidak ada responden yang memberikan persepsi **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

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Sangat Mahal = 1	0	0	0
Cukup Mahal = 2	5	10	5
Murah = 3	30	90	30
Gratis = 4	65	260	65
Total	100	360	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	3.6		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0.4		
Nilai IKM (f = d x 25)	90		
Mutu Pelayanan (g)	A		
Kriteria (h)	Sangat Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2021

Tabel 5.1.2.2.4 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,6 dengan hasil bobot sebesar 0,4. Sedangkan nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 90. 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

5.1.2.2.5. Spesifikasi Produk Jenis Pelayanan

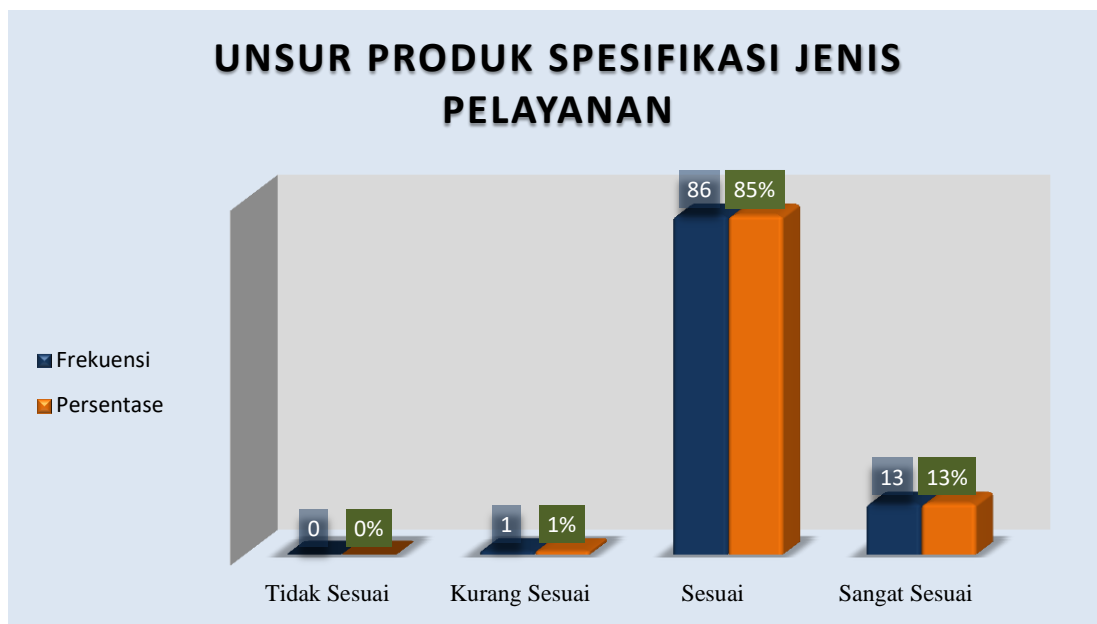
Unsur kelima dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan atas layanan kesehatan. Tabel 5.1.2.2.5 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Berdasarkan total 100 responden terdapat 86 responden yang memberikan persepsi **Sesuai** (86 %) dengan nilai persepsi 258, yang menarik terdapat 13 responden yang memberikan persepsi **Sangat Sesuai** (13 %) dengan nilai persepsi adalah 52, ada 1 responden yang menjawab **kurang sesuai** (1 %) dengan nilai persepsi 2. Tidak ada responden yang memilih **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

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Sesuai = 1	0	0	0
Kurang Sesuai = 2	1	2	1
Sesuai = 3	86	258	86
Sangat Sesuai = 4	13	52	13
Total	100	312	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	3.12		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0.35		
Nilai IKM (f = d x 25)	78		
Mutu Pelayanan (g)	B		
Kriteria (h)	BAIK		

Sumber : Data survei diolah, 2021

Tabel 5.1.2.2.5 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,12 dengan hasil bobot sebesar 0,34. Sedangkan nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 78. Hal ini menunjukkan bahwa unsur produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh Mutu Pelayanan **B** atau kinerja **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

5.1.2.2.6. **Kompetensi Pelaksana**

Unsur keenam dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kompetensi pelaksana atas layanan kesehatan. Tabel 5.1.2.2.6 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Berdasarkan total 100 responden terdapat 95 responden yang memberikan persepsi **Kompeten** (95%) dengan nilai persepsi 285 yang menarik terdapat 4 responden yang memberikan persepsi **Sangat Kompeten** (4 %) dengan nilai persepsi 16, namun terdapat 1 responden yang memberikan persepsi **Kurang Kompeten** (1,%) dengan nilai persepsi 2 dan tidak ada responden atau 0,00% yang memberikan persepsi **Tidak Kompeten**. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif terkait unsur kompetensi pelaksana.

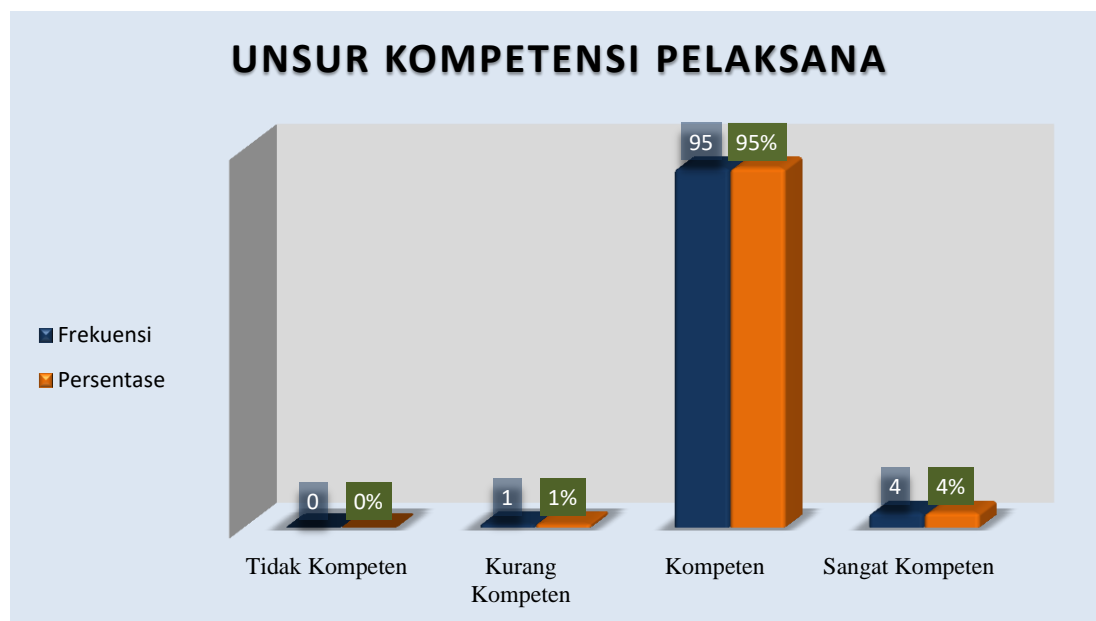
Tabel 5.1.2.2.6 IKM Kompetensi Pelaksana Layanan Kesehatan

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Kompeten = 1	0	0	0
Kurang Kompeten = 2	1	2	1
Kompeten = 3	95	285	95
Sangat Kompeten = 4	4	16	4
Total	100	303	100

Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi ($d = c/b$)	3.03
NRR x Bobot ($e = d \times 1/9$)	0.34
Nilai IKM ($f = d \times 25$)	75.75
Mutu Pelayanan (g)	C
Kriteria (h)	Kurang Baik

Sumber : Data survei diolah, 2021

Tabel 5.1.2.2.6 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,03 dengan hasil bobot sebesar 0,34. Sedangkan nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 75,75. 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

5.1.2.2.7. **Perilaku Pelaksana**

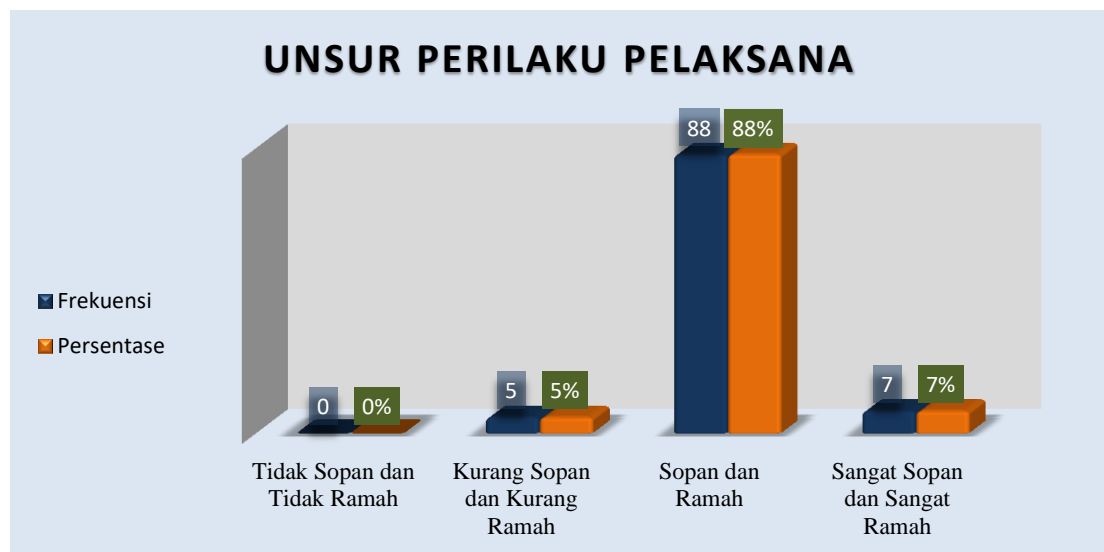
Unsur ketujuh dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap perilaku pelaksana dalam pelayanan Kesehatan terkait kesopanan dan keramahan. Tabel 5.1.2.2.7 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 100 responden terdapat 88 responden yang memberikan persepsi **Sopan dan Ramah** (88 %) dengan nilai persepsi 264, namun terdapat 7 responden yang memberikan persepsi **Sangat Sopan dan Ramah** (7 %) dengan nilai persepsi 28, sedangkan 5 responden yang memberikan persepsi **Kurang Sopan dan Ramah** (5 %) dengan nilai persepsi 10, dan sudah tidak ada responden yang memberikan persepsi **Tidak Sopan dan Ramah**. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif tentang unsur perilaku pelaksana dalam pelayanan Kesehatan terkait kesopanan dan keramahan.

Tabel 5.1.2.2.7 IKM Perilaku Pelaksana Layanan Kesehatan

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
Kurang Sopan dan Kurang Ramah = 2	5	10	5
Sopan dan Ramah = 3	88	264	88
Sangat Sopan dan Sangat Ramah = 4	7	28	7
Total	100	302	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)	75.50		
Mutu Pelayanan (g)	C		
Kriteria (h)	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2021

Tabel 5.1.2.2.7 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,02 dengan hasil bobot sebesar 0,33. Sedangkan nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 75,50. Hal ini menunjukkan bahwa unsur perilaku pelaksana dalam pelayanan Pendidikan terkait kesopanan dan keramahan memperoleh Mutu Pelayanan **C** atau kinerja **KURANG 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.



Gambar 5.1.2.2.7 IKM Perilaku Pelaksana Layanan Kesehatan

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 layanan Kesehatan. Tabel 5.1.2.2.8 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Berdasarkan total 100

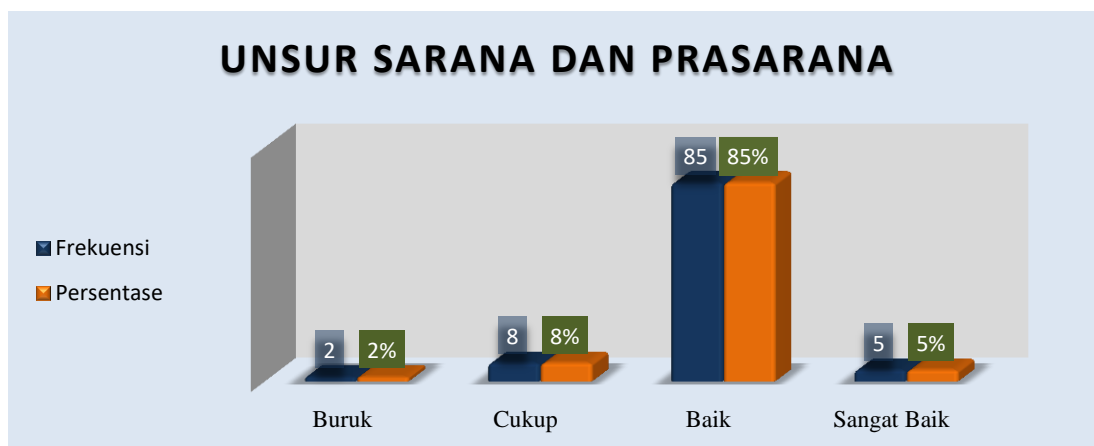
responden terdapat 85 responden yang memberikan persepsi **Baik** (85%) dengan nilai persepsi 255, namun terdapat 5 responden yang memberikan persepsi **Sangat Baik** (5 %) dengan nilai persepsi 20, sedangkan 8 responden memberikan persepsi **Cukup** (8 %) dengan nilai persepsi adalah 16, dan masih terdapat 2 responden yang memberikan persepsi **Buruk** (2 %) dengan nilai persepsi 2. 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 Layanan Kesehatan

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Buruk = 1	2	2	2
Cukup = 2	8	16	8
Baik = 3	85	255	85
Sangat Baik = 4	5	20	5
Total	100	293	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	2.93		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0.33		
Nilai IKM (f = d x 25)	73.25		
Mutu Pelayanan (g)	C		
Kriteria (h)	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2021

Tabel 5.1.2.2.8 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 2,93 dengan hasil bobot sebesar 0,33. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 73,75. 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

5.1.2.2.9. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan.

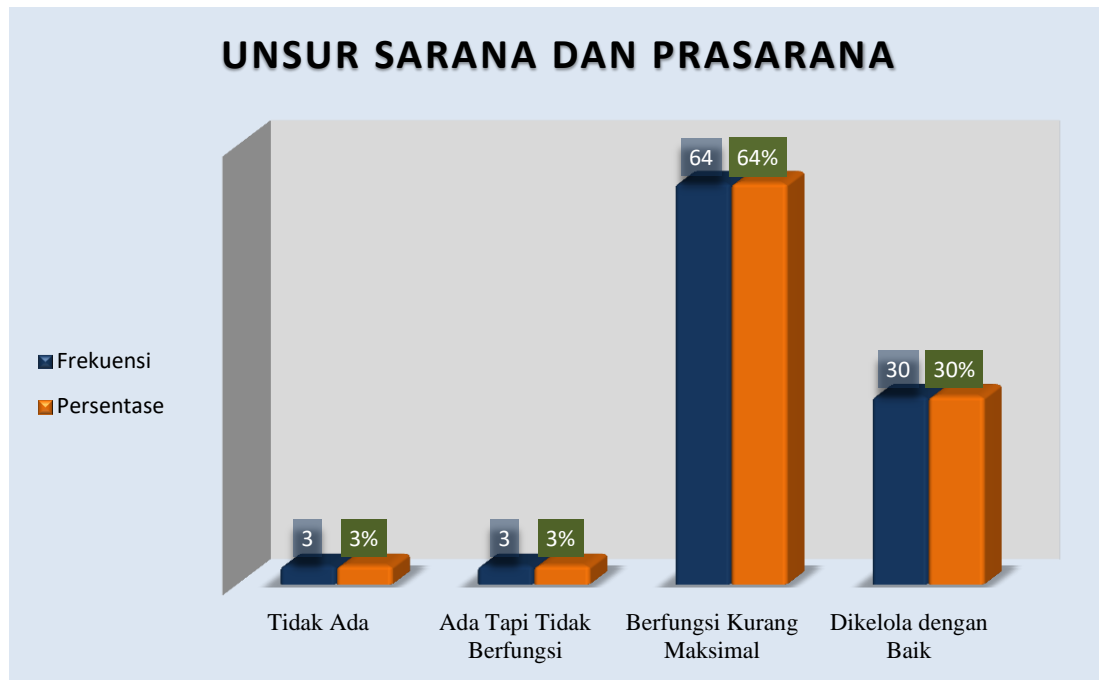
Unsur terakhir dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap penanganan pengaduan, saran, dan masukan atas layanan Kesehatan. Tabel 5.1.2.2.9 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Berdasarkan total 100 responden terdapat 64 responden yang memberikan persepsi **Berfungsi Kurang Maksimal** (64 %) dengan nilai persepsi 192, selain itu terdapat 30 responden yang memberikan persepsi **Dikelola dengan baik** (30 %) dengan nilai persepsi adalah 120, namun terdapat 3 responden yang memberikan persepsi **Ada Tapi Tidak Berfungsi** (3 %) dengan nilai persepsi 6, selain itu terdapat 3 responden yang memberikan persepsi **Tidak Ada** (3 %) dengan nilai persepsi 3. 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 5.1.2.2.9 IKM Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan Layanan Kesehatan

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Ada = 1	3	3	3
Ada Tapi Tidak Berfungsi = 2	3	6	3
Berfungsi Kurang Maksimal = 3	64	192	64
Dikelola dengan Baik = 4	30	120	30
Total	100	321	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	3.21		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0.36		
Nilai IKM (f = d x 25)	80.25		
Mutu Pelayanan (g)	B		
Kriteria (h)	Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2021

Table 5.1.2.2.9 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survey Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,21 dengan hasil bobot sebesar 0,36. Sedangkan nilai IKM yang telah diperoleh sebesar 80,25. 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 kesehatan. 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

5.1.2.3. Rekapitulasi IKM Layanan Kesehatan Puskesmas

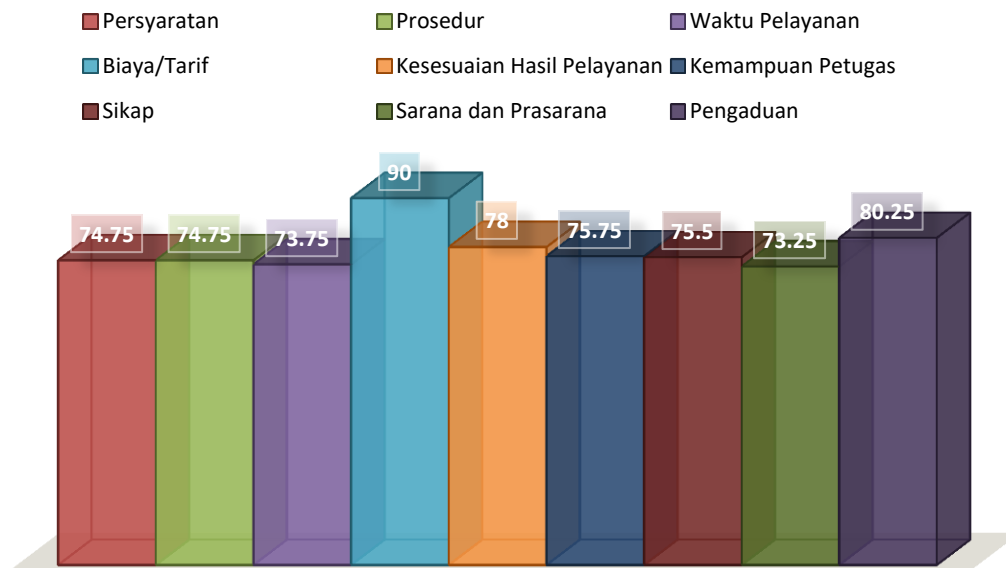
Survei kepuasan Masyarakat atas layanan Kesehatan Puskesmas di Kabupaten Luwu diukur dengan Sembilan unsur yang dapat dilihat pada Tabel 5.1.2.3.1.

Tabel 5.1.2.3.1 Rekapitulasi IKM Layanan Kesehatan Puskesmas

Unsur	IKM	Mutu Pelayanan	Kriteria
Persyaratan	74.75	C	Kurang Baik
Prosedur	74.75	C	Kurang Baik
Waktu Pelayanan	73.75	C	Kurang Baik
Biaya	90	A	Sangat Baik
Kesesuaian hasil pelayanan	78	B	Baik
Kemampuan petugas	75.75	C	Kurang Baik
Sikap	75.5	C	Kurang Baik
Sarana dan prasarana	73.25	C	Kurang Baik
Pengaduan	80.25	B	Baik
IKM Layanan Kesehatan Puskesmas	77.33	B	Baik

Sumber : Data survei diolah, 2021

Hasil menunjukkan bahwa unsur merupakan unsur **Biaya** (Kewajaran Biaya/Tarif) dengan kriteria **Sangat Baik** dengan nilai IKM paling tinggi dalam layanan Kesehatan. Sedangkan **Persyaratan** (Kesesuaian Persyaratan), **Prosedur** (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur), **Waktu Pelayanan**, **Kemampuan Petugas** (Kompetensi Pelaksana), **Sikap** (Perilaku Pelaksana), dan **Sarana dan Prasarana** merupakan unsur kriteria **Kurang Baik** dengan nilai IKM paling rendah dalam layanan Pendidikan. Sementara Unsur **Pengaduan** (Penanganan Pengaduan) dan **Kesesuaian Hasil Pelayanan** (Spesifikasi Produk) merupakan unsur dengan kriteria **Baik**. Oleh karena itu unsur yang **Kurang Baik** perlu ditingkatkan. Gambar 5.1.2.3.1 juga menunjukkan nilai IKM masing-masing unsur layanan Kesehatan Puskesmas.



Gambar 5.1.2.3.1 Grafik IKM Layanan Kesehatan Puskesmas

5.1.3. 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.

5.1.3.1. 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 49 orang (49%) dan frekuensi jenis kelamin laki-laki yaitu 51 orang atau hanya (51%) dari total responden.

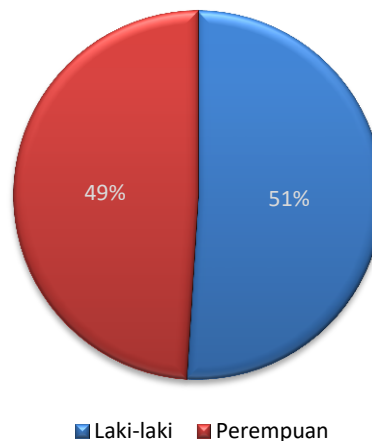
Tabel 5.1.3.1.1 Frekuensi Jenis Kelamin Pada Layanan PTSP

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Pria	51	51
Wanita	49	49
Total	100	100

Sumber : Data survei diolah, 2021

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

JENIS KELAMIN


Gambar 5.1.3.1.1 Grafik jenis kelamin Pada Layanan PTSP

5.1.3.1.2. Usia Responden

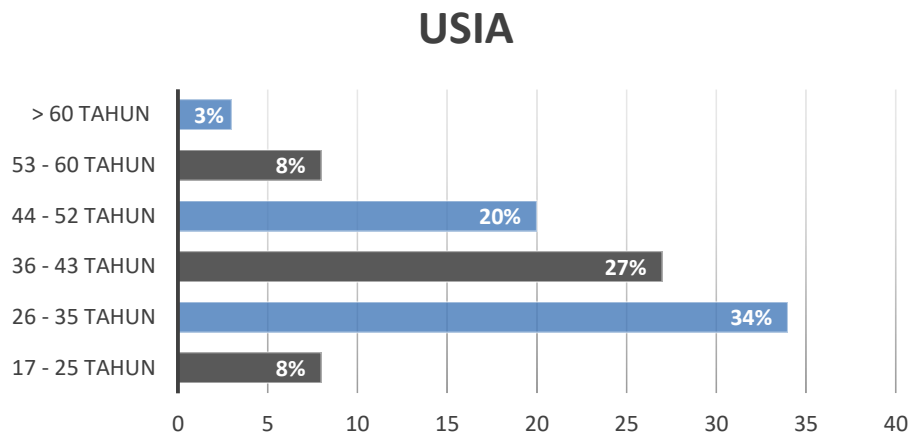
Profil responden yang kedua adalah usia. Tabel 5.1.3.1.2 menunjukkan frekuensi usia responden yang terdiri dari enam kelompok usia yaitu kelompok usia 17-25 tahun dengan frekuensi sebanyak 8 orang (8%), kelompok usia 26-35 tahun dengan frekuensi sebanyak 34 orang (34%), kelompok usia 36-43 tahun dengan frekuensi sebanyak 27 orang (27%), kelompok usia 44-52 tahun dengan frekuensi sebanyak 20 orang (20%), kelompok usia 53-60 tahun dengan frekuensi sebanyak 8 orang (8%), dan kelompok usia di atas 60 tahun dengan frekuensi sebanyak 3 orang atau (3%).

Tabel 5.1.3.1.2 Frekuensi Usia pada Layanan PTSP

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
17 - 25 tahun	8	8
26 – 35 tahun	34	34
36 – 43 tahun	27	27
44 – 52 tahun	20	20
53 – 60 tahun	8	8
> 60 tahun	3	3
Total	100	100

Sumber : Data survei diolah, 2021

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 PTSP

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 sembilan kelompok pekerjaan yaitu pekerjaan responden sebagai petani sebanyak 7 orang (7%), pekerjaan responden sebagai PNS sebanyak 3 orang (3%), pekerjaan responden sebagai karyawan swasta sebanyak 10 orang (10%), pekerjaan responden sebagai karyawan BUMN/BUMD sebanyak 59 orang (59%), pekerjaan responden sebagai wiraswasta sebanyak 0 orang (0%), pekerjaan responden sebagai pelajar sebanyak 0 orang (0%), pekerjaan responden sebagai IRT sebanyak 18 orang (18%), dan pekerjaan responden sebagai pensiunan sebanyak 3 orang (3%).

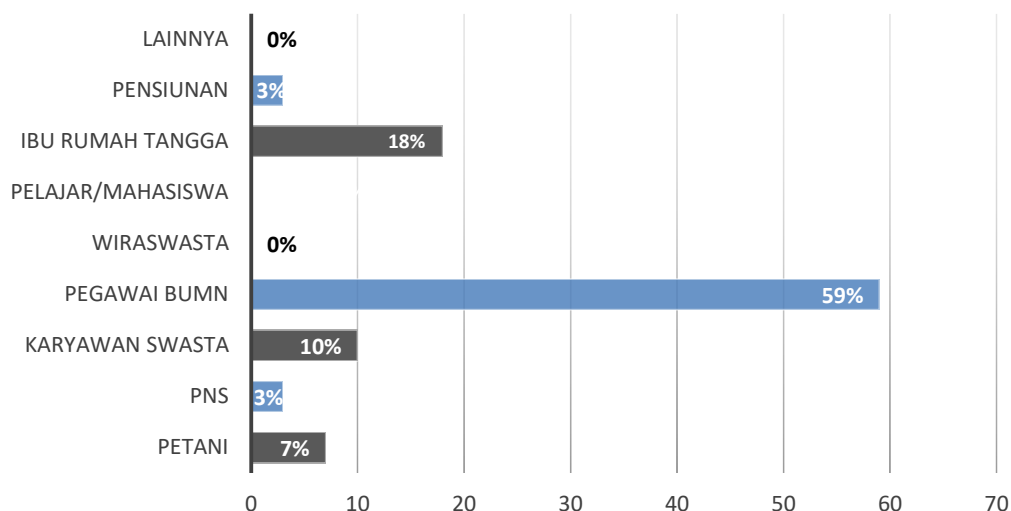
Tabel 5.1.3.1.3 Frekuensi Pekerjaan pada Layanan PTSP

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
Petani	7	7
Pegawai Negeri Sipil	3	3
Karyawan Swasta	10	10
Pegawai BUMN/BUMD	59	59
Wiraswasta	0	0
Pelajar/Mahasiswa	0	0
Ibu Rumah Tangga	18	18
Pensiunan	3	3
Total	100	100

Sumber : Data survei diolah, 2021

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 Pegawai BUMN lebih banyak dari kelompok pekerjaan lainnya dalam survei ini.

PEKERJAAN



Gambar 5.1.3.1.3 Grafik Pekerjaan pada Layanan PTSP

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 enam kelompok yaitu kelompok rata-rata pengeluaran kurang dari Rp. 500.000/bln sebanyak 0 orang (0%), kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp. 500.001 - Rp. 1.500.000 sebanyak 17 orang (17%), kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp. 1.500.001 - Rp. 2.500.000 sebanyak 20 orang (20%), kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp. 2.500.001 - Rp. 3.500.000 sebanyak 30 orang (30%), kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp. 3.500.001 - Rp. 5.000.000 sebanyak 23 orang (23%) dan kelompok rata-rata pengeluaran di atas Rp. 5.000.000 sebanyak 10 orang atau (10%).

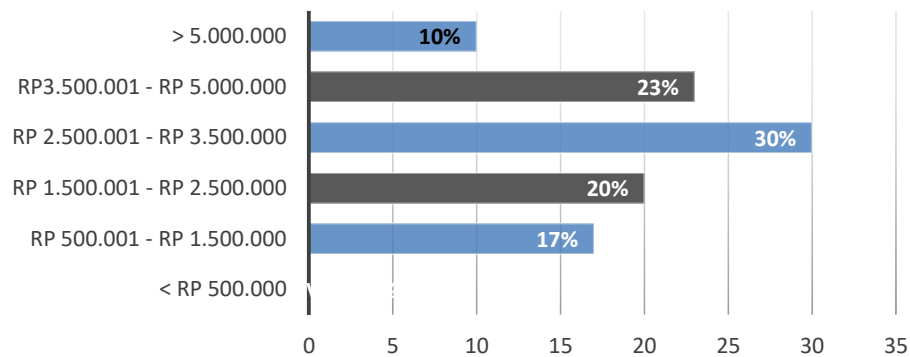
Tabel 5.1.3.1.4 Frekuensi Rata-rata Pengeluaran pada Layanan PTSP

Rata- rata pengeluaran per bulan	Frekuensi	Persentase (%)
≤ Rp. 500.000	0	0
Rp. 500.001 – Rp. 1.500.000	17	17
Rp.1.500.001 – Rp. 2.500.000	20	20
Rp.2.500.001 – Rp. 3.500.000	30	30
Rp.3.500.001 – Rp. 5.000.000	23	23
> Rp.5.000.000	10	10
Total	100	100

Sumber : Data survei diolah, 2021

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. 2.500.001 - Rp. 2.500.000 lebih banyak dari kelompok rata-rata pengeluaran perbulan lainnya dalam survei ini.

PENGELUARAN



Gambar 5.1.3.1.4 Grafik Rata-rata Pengeluaran pada Layanan PTSP

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 kelompok yang tidak sekolah sebanyak 2 orang (2%), kelompok responden dengan tingkat Pendidikan SD/Sederajat sebanyak 15 orang (15%), kelompok responden dengan tingkat Pendidikan SMP/Sederajat sebanyak 12 orang (12%), kelompok responden dengan tingkat Pendidikan SMA/Sederajat sebanyak 46 orang (46%), kelompok responden dengan tingkat Pendidikan Diploma sebanyak 7 orang (7%), dan kelompok responden dengan tingkat Pendidikan S1/S2/S3 sebanyak 18 orang (18%).

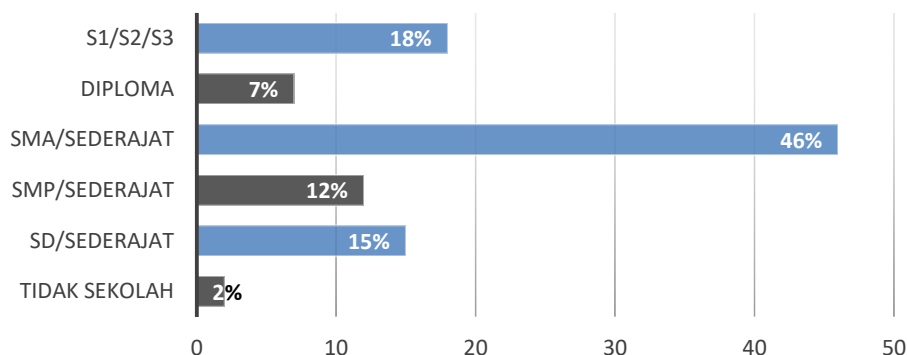
Tabel 5.1.3.1.5 Frekuensi Pendidikan Terakhir pada Layanan PTSP

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Sekolah	2	2
SD / Sederajat	15	15
SMP / Sederajat	12	12
SMA / Sederajat	46	46
Diploma	7	7
S1/S2/S3	18	18
Total	100	100

Sumber : Data survei diolah, 2021

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 SMA/Sederajat lebih banyak dari kelompok tingkat pendidikan lainnya dalam survei ini.

PENDIDIKAN



Gambar 5.1.3.1.5 Grafik Pendidikan Terakhir pada Layanan PTSP

5.1.3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat

5.1.3.2.1. Kesesuaian Persyaratan dengan jenis Pelayanan

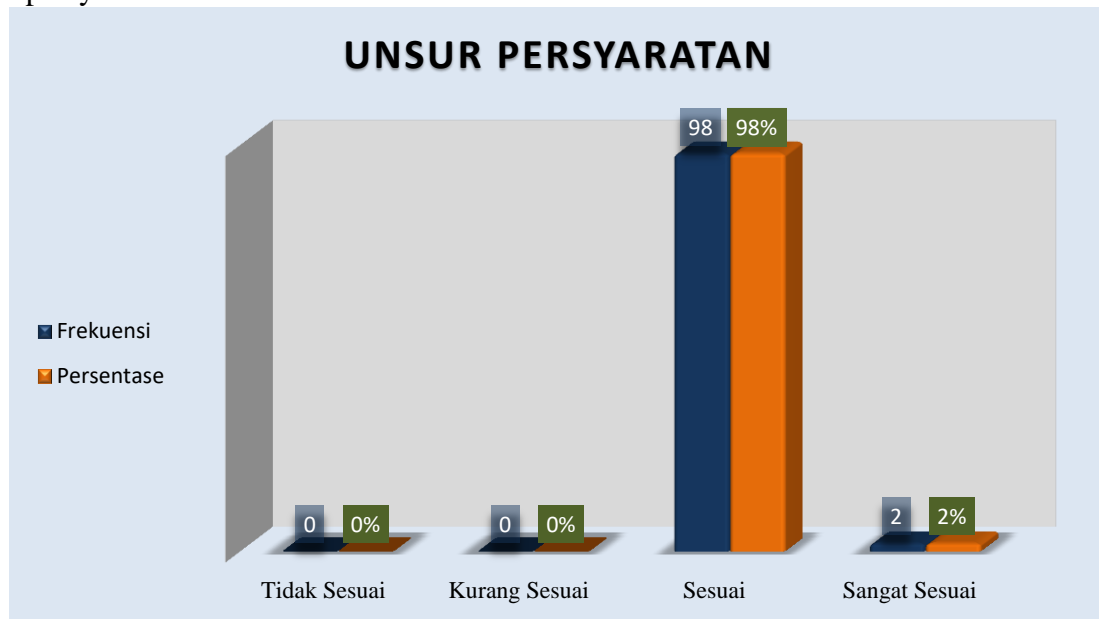
Unsur pertama dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kesesuaian persyaratan administrasi yang ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan dengan jenis pelayanan yang disediakan. Tabel 5.1.3.2.1 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Berdasarkan total 100 responden terdapat 2 responden yang memberikan persepsi **Sangat Sesuai** (2%) dengan nilai persepsi adalah 8, kemudian terdapat 98 responden yang memberikan persepsi **Sesuai** (98%) dengan nilai persepsi adalah 294, dan tidak terdapat 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 5.1.3.2.1 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
Kurang Sesuai = 2	0	0	0
Sesuai = 3	98	294	98
Sangat Sesuai = 4	2	8	2
Total	100	302	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)	75.5		
Mutu Pelayanan (g)	C		
Kriteria (h)	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2021

Tabel 5.1.3.2.1 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 75,5. Hal ini menunjukkan bahwa unsur kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan memperoleh Mutu Pelayanan **C** atau kinerja **KURANG BAIK**. Hal ini terjadi karena responden yang memberikan persepsi sangat sesuai tidak ada terhadap unsur kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan. 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 PTSP

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 100 responden terdapat 5 responden yang memberikan persepsi **Sangat Mudah** (5%) dengan nilai persepsi 20, kemudian terdapat 94 responden yang memberikan persepsi **Mudah** (94%) dengan nilai persepsi adalah 282, dan terdapat 1 responden yang memberikan persepsi **Kurang Mudah** (1%) dengan nilai persepsi 2, dan tidak terdapat responden yang memberikan persepsi **Tidak Mudah** (0.00%). Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif terkait unsur kemudahan prosedur.

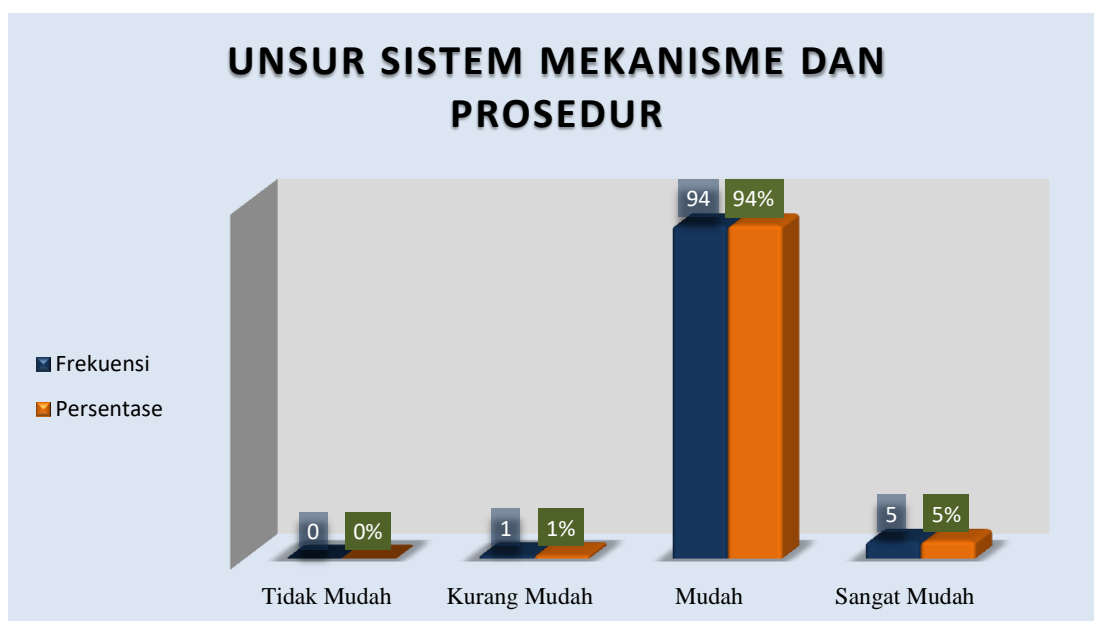
Tabel 5.1.3.2.2 IKM Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan PTSP

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Mudah = 1	0	0	0

Kurang Mudah = 2	1	30	1
Mudah = 3	94	525	94
Sangat Mudah = 4	5	24	5
Total	100	579	100
Nilai Rata-rata (NRR)	3.04		
Persepsi (d = c/b)	0.33		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	76		
Nilai IKM (f = d x 25)	C		
Mutu Pelayanan (g)	Kurang Baik		
Kriteria (h)			

Sumber : Data survei diolah, 2021

Tabel 5.1.3.2.2 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. Hal ini menunjukkan bahwa unsur kemudahan prosedur memperoleh Mutu Pelayanan **C** atau kinerja **KURANG BAIK**. 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 PTSP

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 100 responden terdapat 4 responden yang memberikan persepsi **Sangat Cepat** (4%) dengan nilai persepsi 16, Kemudian terdapat 94 responden yang memberikan persepsi **Cepat** (94%) dengan nilai persepsi adalah 282, dan terdapat 2 responden yang memberikan persepsi **Kurang Cepat** (2%) dengan nilai persepsi 4, dan terdapat 0 responden yang memberikan persepsi **Tidak Cepat** (0%) dengan nilai persepsi 0. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif terkait unsur kecepatan waktu

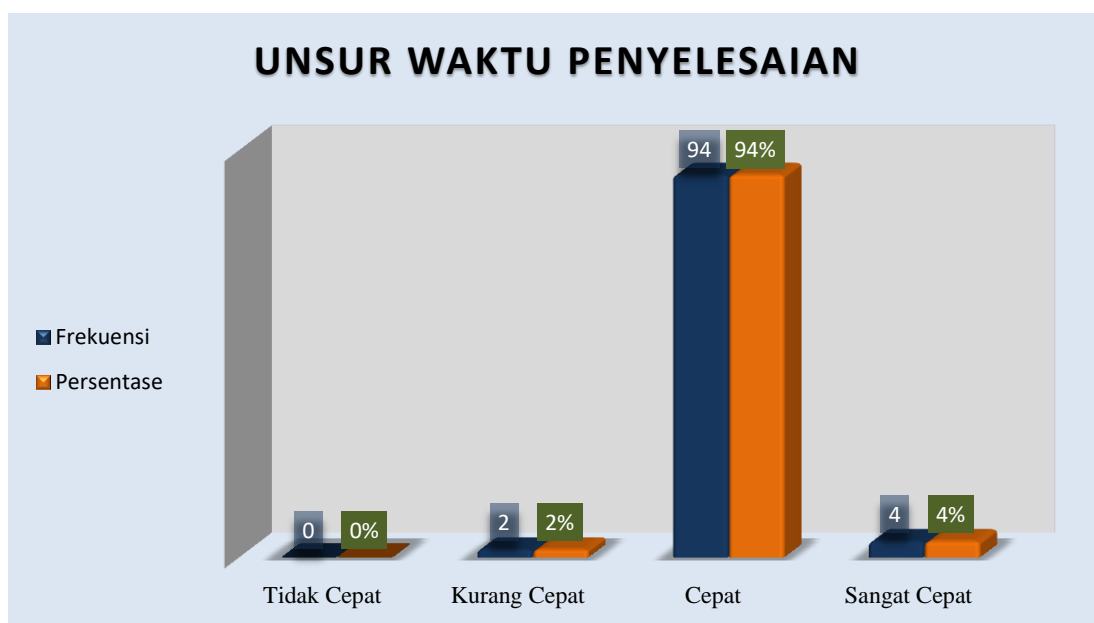
penyelesaian, namun beberapa responden juga memberikan tanggapan negatif terkait waktu penyelesaian.

Tabel 5.1.3.2.3 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
Kurang Cepat = 2	2	4	2
Cepat = 3	94	282	94
Sangat Cepat = 4	4	16	4
Total	100	302	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)	75.5		
Mutu Pelayanan (g)	C		
Kriteria (h)	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2021

Tabel 5.1.3.2.3 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 75,5. 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 5.1.3.2.3 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 PTSP

5.1.3.2.4. Kewajaran Biaya/Tarif

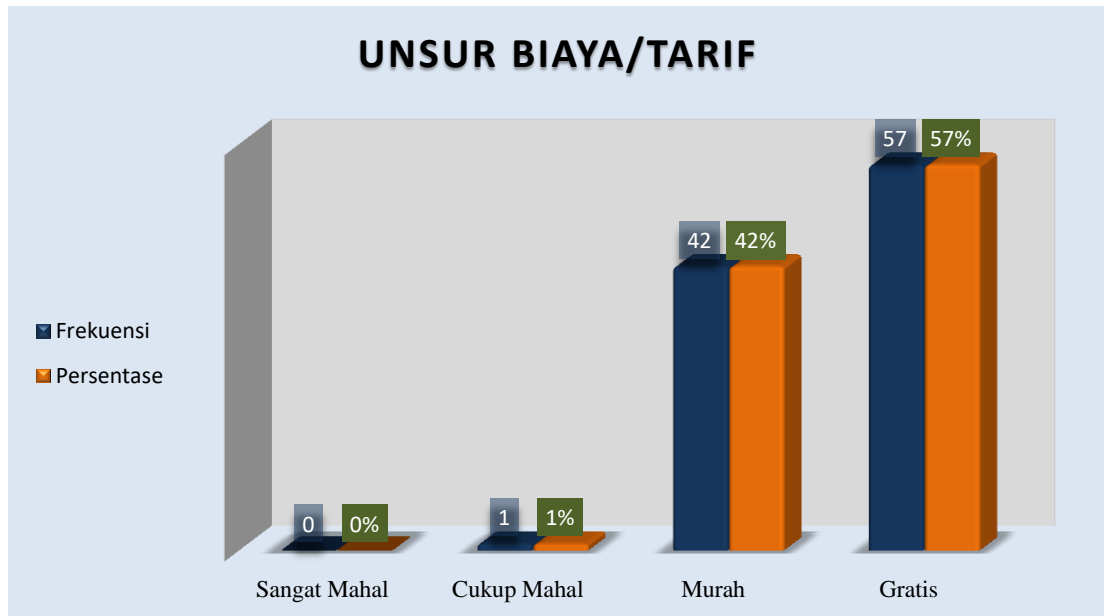
Unsur keempat dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara Layanan PTSP. Tabel 5.1.3.2.4 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Berdasarkan total 100 responden terdapat 57 responden yang memberikan persepsi **Gratis** (57%) dengan nilai persepsi 228, kemudian terdapat 42 responden yang memberikan persepsi **Murah** (42%) dengan nilai persepsi adalah 126, dan terdapat 1 responden yang memberikan persepsi **Cukup Mahal** (1%) dengan nilai persepsi adalah 2, dan terdapat 0 responden yang memberikan persepsi **Sangat Mahal** (0%) dengan nilai persepsi adalah 0. 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 5.1.3.2.4 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
Cukup Mahal = 2	1	2	1
Murah = 3	42	126	42
Gratis = 4	57	228	57
Total	100	356	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	3.56		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0.39		
Nilai IKM (f = d x 25)	89		
Mutu Pelayanan (g)	A		
Kriteria (h)	Sangat Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2021

Tabel 5.1.3.2.4 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,56 dengan hasil bobot sebesar 0,39. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 89 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 mahal masih rendah terhadap unsur kewajaran biaya/tarif. 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 PTSP

5.1.3.2.5. Spesifikasi Produk Jenis Pelayanan

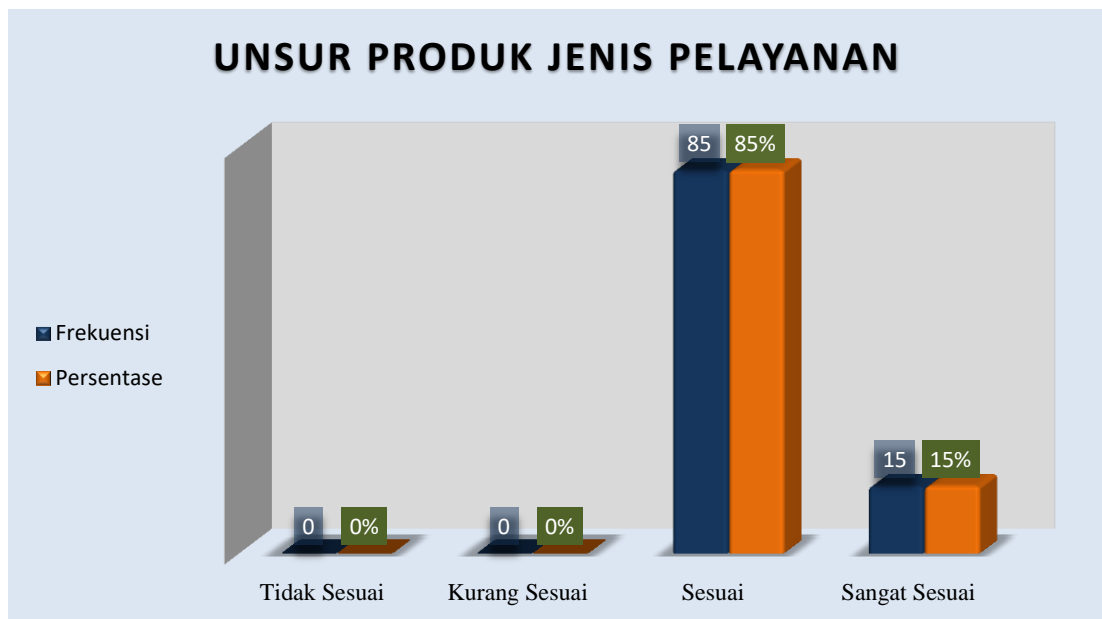
Unsur kelima dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan atas layanan. Tabel 5.1.3.2.5 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Berdasarkan total 100 responden terdapat 15 responden yang memberikan persepsi **Sangat Sesuai** (15%) dengan nilai persepsi 60, kemudian terdapat 85 responden yang memberikan persepsi **Sesuai** (85%) dengan nilai persepsi adalah 255, terdapat 0 responden yang memberikan persepsi **Kurang Sesuai** (0%) dengan nilai persepsi adalah 0, dan terdapat responden yang memberikan persepsi **Tidak Sesuai** (0,00%) dengan nilai persepsi adalah 0. 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 PTSP

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Sesuai = 1	0	0	0
Kurang Sesuai = 2	0	0	0
Sesuai = 3	85	255	85
Sangat Sesuai = 4	15	60	15
Total	100	315	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	3.15		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0.35		
Nilai IKM (f = d x 25)	78.75		
Mutu Pelayanan (g)	B		
Kriteria (h)	Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2021

Tabel 5.1.3.2.5 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,15 dengan hasil bobot sebesar 0,35. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 78,75 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 5.1.3.2.5 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 PTSP

5.1.3.2.6. Kompetensi Pelaksana

Unsur keenam dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kompetensi pelaksana atas Layanan PTSP. Tabel 5.1.3.2.6 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Berdasarkan total 100 responden terdapat 14 responden yang memberikan persepsi **Sangat Kompeten** (14%) dengan nilai persepsi 56, kemudian terdapat 86 responden yang memberikan persepsi **Kompeten** (86%) dengan nilai persepsi adalah 258, 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, namun beberapa responden juga memberikan tanggapan negatif terkait kompetensi pelaksana.

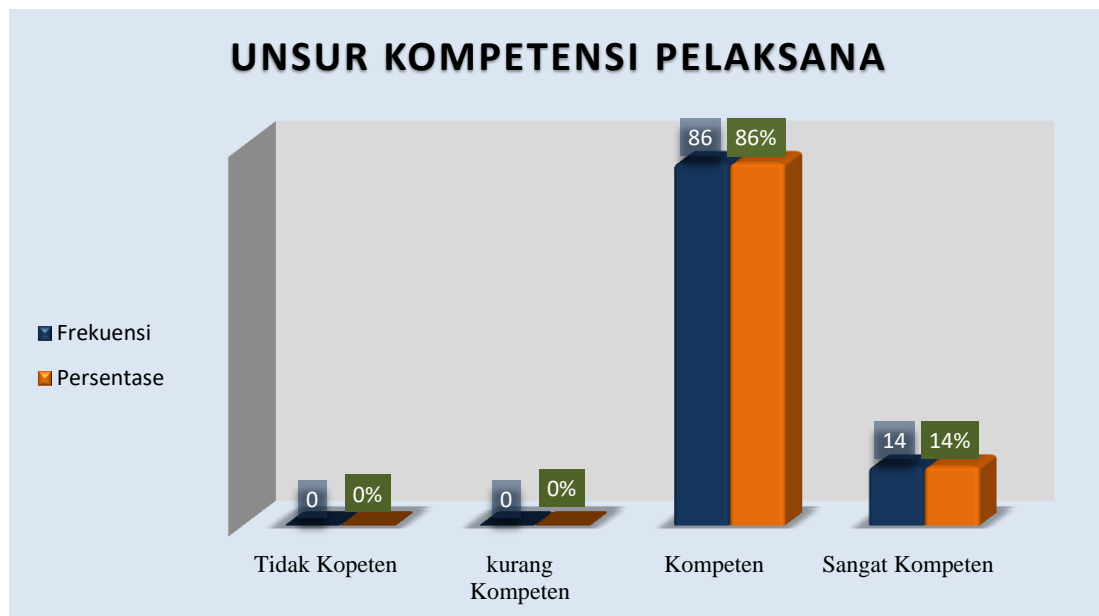
Tabel 5.1.3.2.6 IKM Kompetensi Pelaksana Layanan PTSP

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Kompeten = 1	0	0	0
Kurang Kompeten = 2	0	0	0
Kompeten = 3	86	258	86
Sangat Kompeten = 4	14	56	14

Total	100	314	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi ($d = c/b$)	3.14		
NRR x Bobot ($e = d \times 1/9$)	0.34		
Nilai IKM ($f = d \times 25$)	78.5		
Mutu Pelayanan (g)	B		
Kriteria (h)	Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2021

Tabel 5.1.3.2.6 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,14 dengan hasil bobot sebesar 0,34. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 78,5. Hal ini menunjukkan bahwa unsur kompetensi pelaksana memperoleh Mutu Pelayanan **B** atau kinerja **BAIK**. Gambar 5.1.3.2.6 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 PTSP

5.1.3.2.7. Perilaku Pelaksana

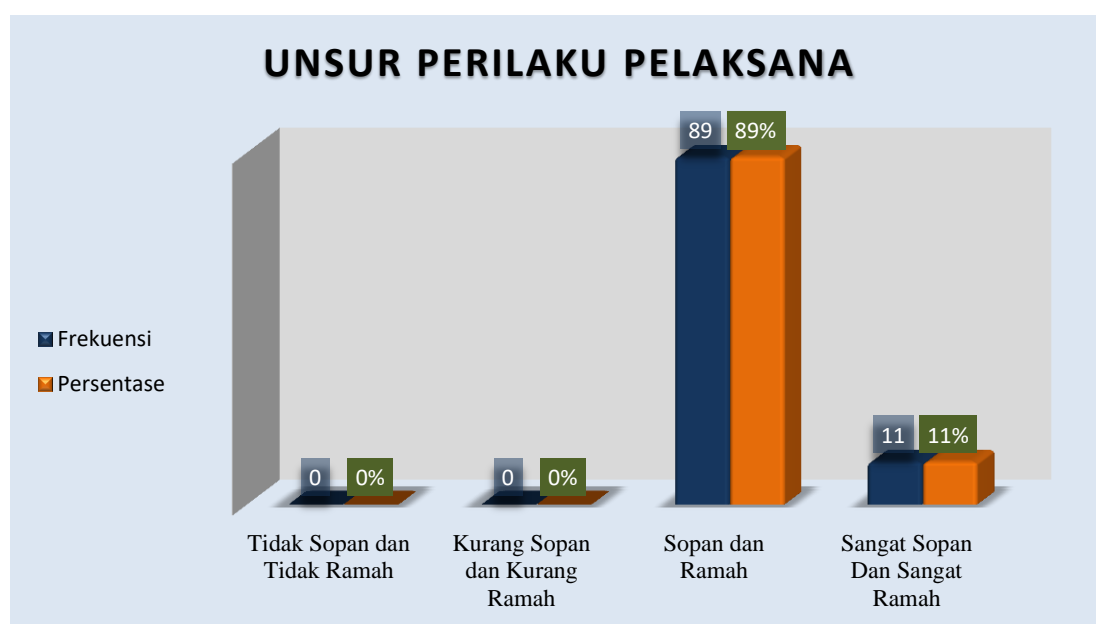
Unsur ketujuh dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap perilaku pelaksana dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. Tabel 5.1.3.2.7 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Berdasarkan total 100 responden terdapat 11 responden yang memberikan persepsi **Sangat Sopan dan Ramah** (11%) dengan nilai persepsi 44, kemudian terdapat 89 responden yang memberikan persepsi **Sopan dan Ramah** (89%) dengan nilai persepsi adalah 267, dan tidak terdapat responden yang memberikan persepsi **Kurang Sopan dan Kurang Ramah** dan persepsi **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 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
Kurang Sopan dan Kurang Ramah = 2	0	0	0
Sopan dan Ramah = 3	89	267	89
Sangat Sopan dan Sangat Ramah = 4	11	44	11
Total	100	311	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	3.11		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0.34		
Nilai IKM (f = d x 25)	77.75		
Mutu Pelayanan (g)	B		
Kriteria (h)	Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2021

Tabel 5.1.3.2.7 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 77.75. 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 PTSP

5.1.3.2.8. Kualitas Sarana dan Prasarana

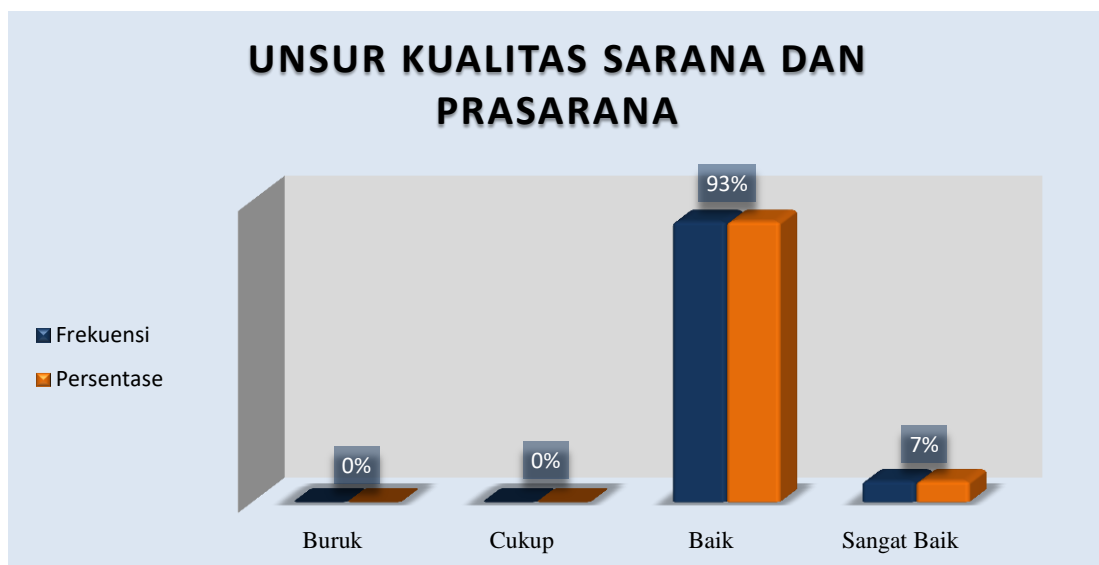
Unsur kedelapan dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kualitas sarana dan prasarana atas layanan di kecamatan/kelurahan/desa. Tabel 5.1.3.2.8 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Berdasarkan total 100 responden terdapat 7 responden yang memberikan persepsi **Sangat Baik** (7%) dengan nilai persepsi 28, kemudian terdapat 93 responden yang memberikan persepsi **Baik** (93%) dengan nilai persepsi adalah 279, dan tidak terdapat responden yang memberikan persepsi **Cukup** dan 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 terkait kualitas sarana dan prasarana.

Tabel 5.1.3.2.8 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
Cukup = 2	0	0	0
Baik = 3	93	279	93
Sangat Baik = 4	7	28	7
Total	100	307	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)	76.75		
Mutu Pelayanan (g)	B		
Kriteria (h)	Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2021

Tabel 5.1.3.2.8 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 76,75. 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 masih rendah 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 PTSP

5.1.3.2.9. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan.

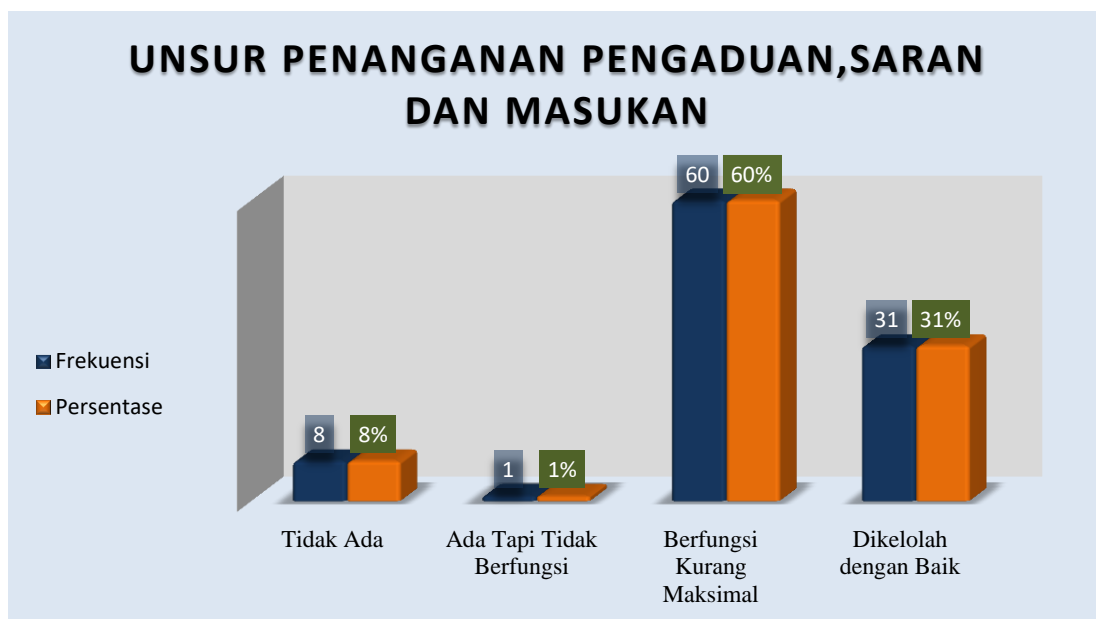
Unsur terakhir dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap penanganan pengaduan, saran, dan masukan atas Layanan PTSP. Tabel 5.1.3.2.9 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Berdasarkan total 100 responden terdapat 31 responden yang memberikan persepsi **Dikelola dengan Baik** (31%) dengan nilai persepsi 124, kemudian terdapat 60 responden yang memberikan persepsi **Berfungsi Kurang Maksimal** (60%) dengan nilai persepsi adalah 180, dan terdapat 1 responden yang memberikan persepsi **Ada tapi Tidak Berfungsi** (1%) dengan nilai persepsi adalah 2, serta terdapat 8 responden yang memberikan persepsi **Tidak Ada** (8%) dengan nilai persepsi adalah 8. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif tentang unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan atas Layanan PTSP.

Tabel 5.1.3.2.9 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	8	8	8
Ada Tapi Tidak Berfungsi = 2	1	2	1
Berfungsi Kurang Maksimal = 3	60	180	60
Dikelola dengan Baik = 4	31	124	31
Total	100	314	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	3.14		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0.34		
Nilai IKM (f = d x 25)	78.5		
Mutu Pelayanan (g)	B		
Kriteria (h)	Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2021

Tabel 5.1.3.2.9 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,14 dengan hasil bobot sebesar 0,34. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 78,5. Hal ini menunjukkan bahwa unsur unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan atas Layanan PTSP memperoleh Mutu Pelayanan **B** atau kinerja **BAIK**. Gambar 5.1.3.2.9 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.



Gambar 5.1.3.2.9 IKM Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan Layanan PTSP

5.1.3.3. Rekapitulasi IKM Layanan PTSP

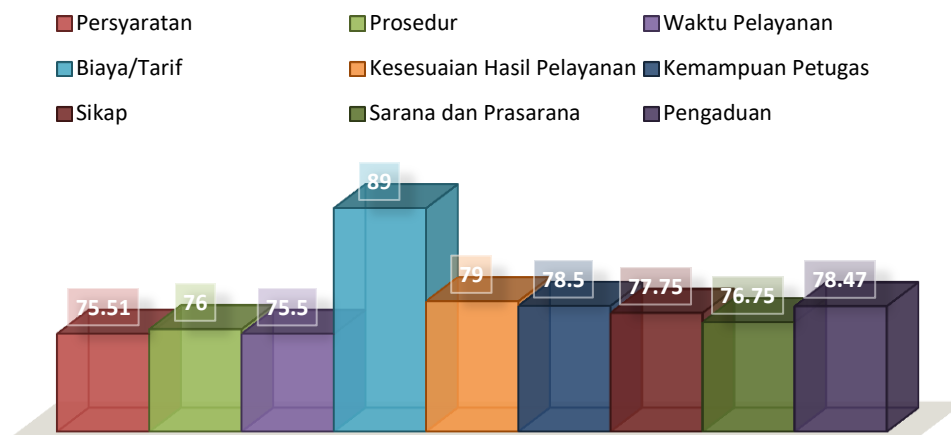
Survei kepuasan Masyarakat atas layanan PTSP di Kabupaten Luwu diukur dengan Sembilan unsur yang dapat dilihat pada Tabel 5.1.3.3.1.

Tabel 5.1.3.3.1 Rekapitulasi IKM Layanan PTSP

Unsur	IKM	Mutu Pelayanan	Kriteria
Persyaratan	75.51	C	Kurang Baik
Prosedur	76	C	Kurang Baik
Waktu Pelayanan	75.5	C	Kurang Baik
Biaya	89	A	Sangat Baik
Kesesuaian hasil pelayanan	79	B	Baik
Kemampuan petugas	78.5	B	Baik
Sikap	77.75	B	Baik
Sarana dan prasarana	76.75	B	Baik
Pengaduan	78.47	B	Baik
IKM Layanan PTSP	78.47	B	Baik

Sumber : Data survei diolah, 2021

Hasil menunjukkan bahwa unsur **Biaya** (Kewajaran Biaya/Tarif) merupakan unsur dengan kriteria **Sangat Baik** dengan nilai IKM paling tinggi dalam layanan PTSP. Sementara **Pengaduan** (Penanganan Pengaduan) dan **Kesesuaian Hasil Pelayanan** (Spesifikasi Produk), **Kemampuan Petugas** (Kompetensi Pelaksana), dan **Sarana dan Prasarana** merupakan unsur dengan kriteria **Baik** dengan nilai IKM paling sedang dalam layanan PTSP. Sedangkan **Persyaratan** (Kesesuaian Persyaratan), **Prosedur** (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur), **Waktu Pelayanan**, merupakan unsur kriteria **Kurang Baik** dengan nilai IKM paling rendah dalam layanan PTSP. Oleh karena itu unsur yang **Kurang Baik** perlu ditingkatkan. Gambar 5.1.3.3.1 juga menunjukkan nilai IKM masing-masing unsur layanan PTSP.



Gambar 5.1.3.3.1 Grafik IKM Layanan PTSP

5.1.4. 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.

5.1.4.1. 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 perempuan berjumlah 54 orang (54%) dan frekuensi jenis kelamin laki-laki yaitu 46 orang atau hanya (46%) dari total responden.

Tabel 5.1.4.1.1 Frekuensi Jenis Kelamin Pada Layanan Dukcapil

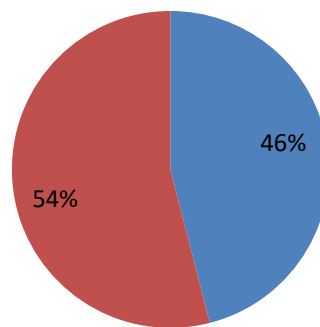
Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Pria	46	46
Wanita	54	54
Total	100	100

Sumber : Data survei diolah, 2021

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

JENIS KELAMIN

■ LAKI-LAKI ■ PEREMPUAN



Gambar 5.1.4.1.1 Grafik jenis kelamin Pada Layanan Dukcapil

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 14 orang (14%), kelompok usia 26-35 tahun dengan frekuensi sebanyak 30 orang (30%), kelompok usia 36-43 tahun dengan frekuensi sebanyak 28 orang (28%), kelompok usia 44-52 tahun dengan frekuensi sebanyak 17 orang (17%), kelompok usia 53-60 tahun dengan frekuensi sebanyak 5 orang (5%), dan kelompok usia di atas 60 tahun dengan frekuensi sebanyak 3 orang atau (3%).

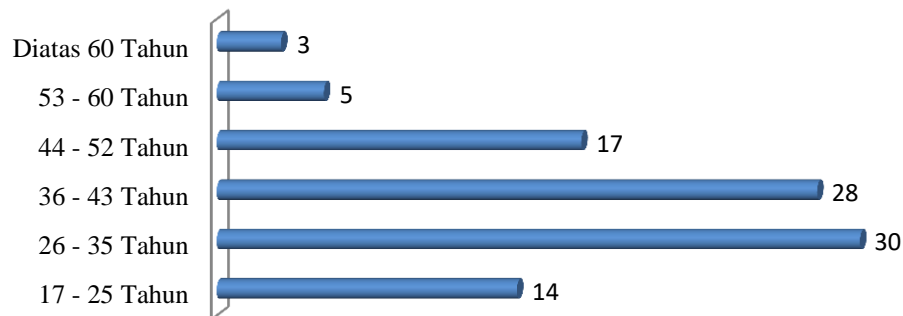
Tabel 5.1.4.1.2 Frekuensi Usia pada Layanan Dukcapil

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
17 - 25 tahun	14	14
26 – 35 tahun	30	30
36 – 43 tahun	28	28
44 – 52 tahun	17	17
53 – 60 tahun	5	5
> 60 tahun	3	3
Total	100	100

Sumber : Data survei diolah, 2021

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 26-35 tahun lebih banyak dari kelompok usia lainnya dalam survei ini.

USIA



Gambar 5.1.4.1.2 Grafik Usia pada Layanan Dukcapil

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 sembilan kelompok pekerjaan yaitu pekerjaan responden sebagai petani sebanyak 22 orang (22%), pekerjaan responden sebagai PNS sebanyak 2 orang (2%), pekerjaan responden sebagai karyawan BUMN/BUMD sebanyak 13 (13%), pekerjaan responden sebagai wiraswasta sebanyak 12 orang (12%), pekerjaan responden sebagai pelajar sebanyak 32 orang (32%), pekerjaan responden sebagai IRT sebanyak 8 orang (8%), dan pekerjaan responden sebagai pensiunan sebanyak 11 orang (11%).

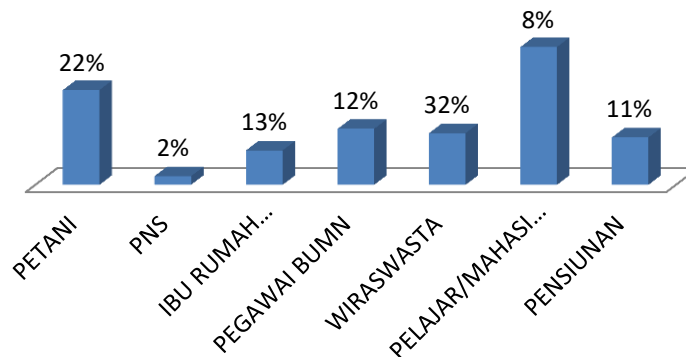
Tabel 5.1.4.1.3 Frekuensi Pekerjaan pada Layanan Dukcapil

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
Petani	22	22
Pegawai Negeri Sipil	2	2
Pegawai BUMN/BUMD	13	13
Wiraswasta	12	12
Pelajar/Mahasiswa	32	32
Ibu Rumah Tangga	8	8
Pensiunan	11	11
Total	100	100,00

Sumber : Data survei diolah, 2021

Selain itu, penyebaran data kelompok pekerjaan responden juga dapat dilihat pada Gambar 5.1.4.1.3. Pada grafik tersebut menunjukkan bahwa responden dengan kelompok pekerjaan Pelajar/Mahasiswa lebih banyak dari kelompok pekerjaan lainnya dalam survei ini.

PEKERJAAN



Gambar 5.1.4.1.3 Grafik Pekerjaan pada Layanan Dukcapil

5.1.4.1.4. Rata-rata Pengeluaran

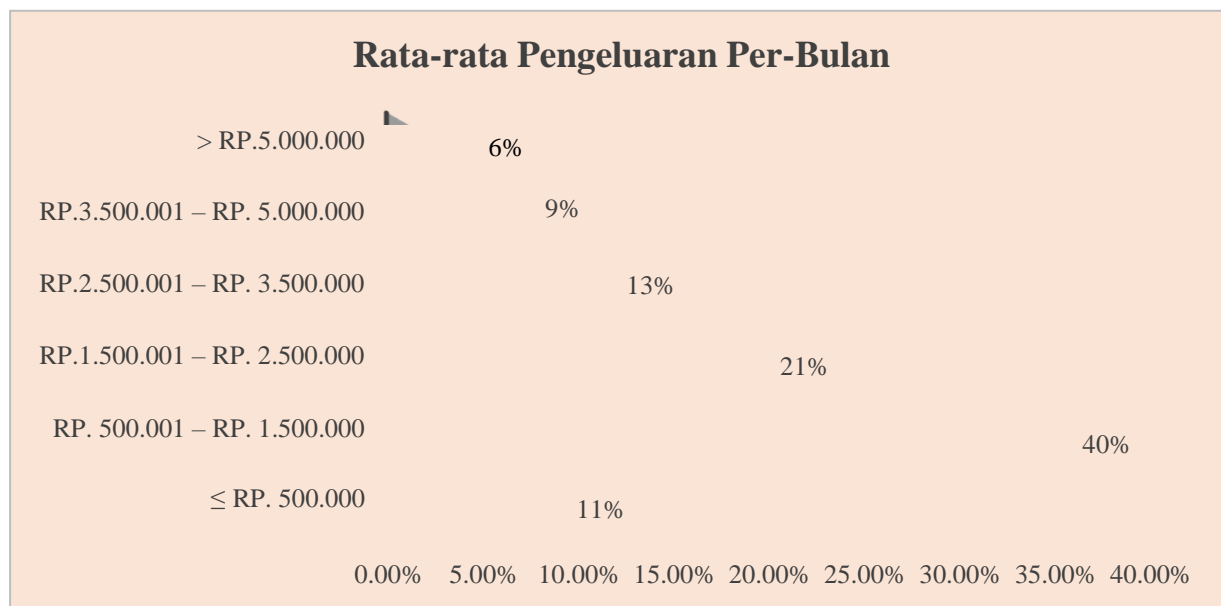
Profil responden yang keempat adalah rata-rata pengeluaran perbulan. Tabel 5.1.4.1.4 menunjukkan frekuensi rata-rata pengeluaran perbulan responden yang terdiri dari enam kelompok yaitu kelompok rata-rata pengeluaran kurang dari Rp. 500.000/bln sebanyak 11 orang (11%), kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp. 500.001 - Rp. 1.500.000 sebanyak 40 orang (40%), kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp. 1.500.001 - Rp. 2.500.000 sebanyak 21 orang (21%), kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp. 2.500.001 - Rp. 3.500.000 sebanyak 13 orang (13%), kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp. 3.500.001 - Rp. 5.000.000 sebanyak 9 orang (9%), dan kelompok rata-rata pengeluaran di atas Rp. 5.000.000 sebanyak 6 orang atau (6%).

Tabel 5.1.4.1.4 Frekuensi Rata-rata Pengeluaran pada Layanan Dukcapil

Rata- rata pengeluaran per bulan	Frekuensi	Persentase (%)
≤ Rp. 500.000	11	11
Rp. 500.001 – Rp. 1.500.000	40	40
Rp.1.500.001 – Rp. 2.500.000	21	21
Rp.2.500.001 – Rp. 3.500.000	13	13
Rp.3.500.001 – Rp. 5.000.000	9	9
> Rp.5.000.000	6	6
Total	100	100,00

Sumber : Data survei diolah, 2021

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. 500.001 - Rp. 1.500.000 lebih banyak dari kelompok rata-rata pengeluaran perbulan lainnya dalam survei ini.



Gambar 5.1.4.1.4 Grafik Rata-rata Pengeluaran pada Layanan Dukcapil

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 enam kelompok yaitu kelompok yang tidak sekolah sebanyak 2 orang (2%), kelompok responden dengan tingkat Pendidikan SD/Sederajat sebanyak 21 orang (21%), kelompok responden dengan tingkat Pendidikan SMP/Sederajat sebanyak 14 orang (14%), kelompok responden dengan tingkat Pendidikan SMA/Sederajat sebanyak 44 orang (44%), kelompok responden dengan tingkat Pendidikan Diploma sebanyak 7 orang (7%), dan kelompok responden dengan tingkat Pendidikan S1/S2/S3 sebanyak 12 orang (12%).

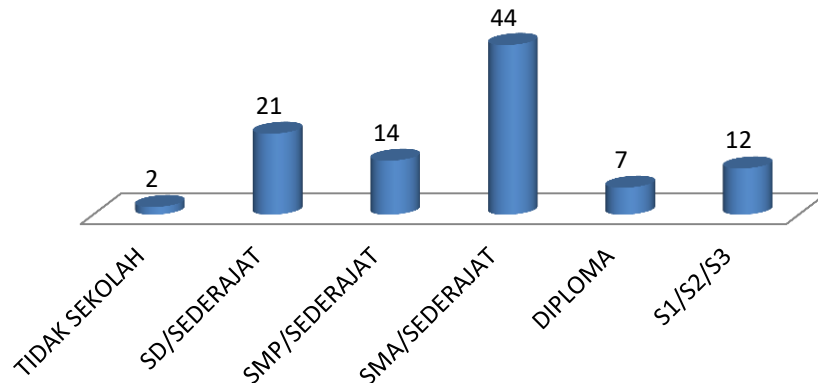
Tabel 5.1.4.1.5 Frekuensi Pendidikan Terakhir pada Layanan Dukcapil

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Sekolah	2	2
SD / Sederajat	21	21
SMP / Sederajat	14	14
SMA / Sederajat	44	44
Diploma	7	7
S1/S2/S3	12	12
Total	100	100

Sumber : Data survei diolah, 2021

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.

PENDIDIKAN



Gambar 5.1.4.1.5 Grafik Pendidikan Terakhir pada Layanan Dukcapil

5.1.4.2. Indeks Kepuasan Masyarakat

5.1.4.2.1. Kesesuaian Persyaratan dengan jenis Pelayanan

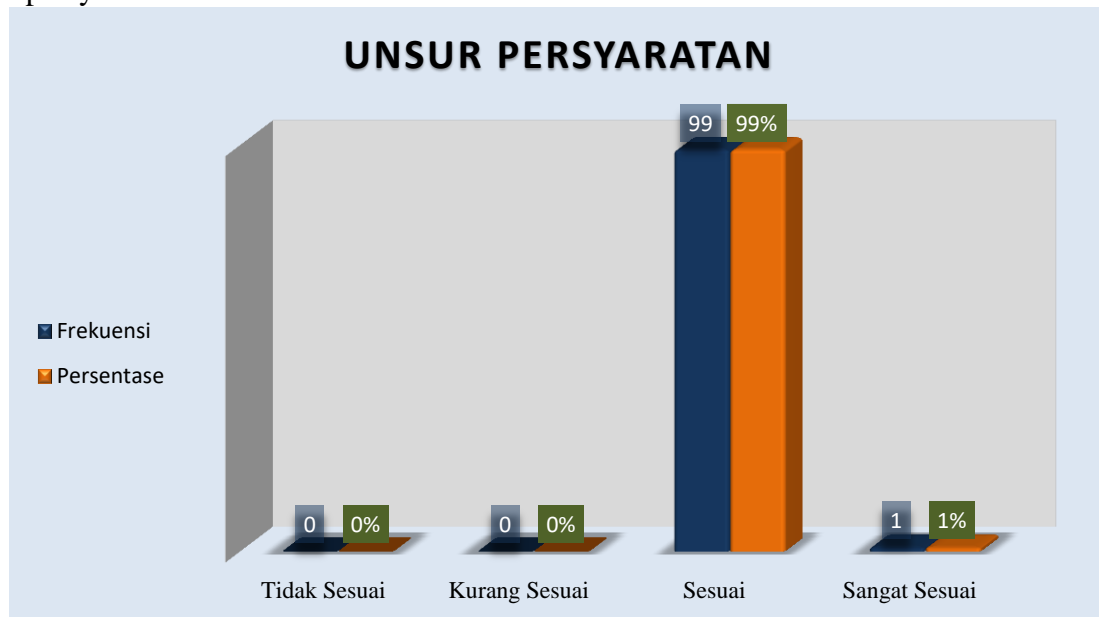
Unsur pertama dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kesesuaian persyaratan administrasi yang ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan dengan jenis pelayanan yang disediakan. Tabel 5.1.3.2.1 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden tidak terdapat responden yang memberikan persepsi **Sangat Sesuai** (0,00%) dengan nilai persepsi adalah 0, kemudian terdapat 194 responden yang memberikan persepsi **Sesuai** (98,98%) dengan nilai persepsi adalah 582, dan terdapat 2 responden yang memberikan persepsi **Kurang Sesuai** (1,02%) dengan nilai persepsi 4, dan tidak terdapat responden yang memberikan (0,00%) **Tidak Sesuai** dengan nilai persepsi 0. 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 Dukcapil

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Sesuai = 1	0	0	0
Kurang Sesuai = 2	0	0	0
Sesuai = 3	99	297	99
Sangat Sesuai = 4	1	4	1
Total	100	301	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	3.01		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0.33		
Nilai IKM (f = d x 25)	75.25		
Mutu Pelayanan (g)	C		
Kriteria (h)	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2021

Tabel 5.1.4.2.1 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3.01 dengan hasil bobot sebesar 0.33. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 75.25. Hal ini menunjukkan bahwa unsur kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan memperoleh Mutu Pelayanan **C** atau kinerja **KURANG BAIK**. Hal ini terjadi karena responden yang memberikan persepsi sangat sesuai tidak ada terhadap unsur kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan. 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 Dukcapil

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 100 responden tidak ada responden yang memberikan persepsi **Sangat Mudah**, kemudian terdapat 97 responden yang memberikan persepsi **Mudah** (97%) dengan nilai persepsi adalah 291, dan terdapat 2 responden yang memberikan persepsi **Kurang Mudah** (2%) dengan nilai persepsi 4, dan terdapat 1 responden yang memberikan persepsi **Tidak Mudah** (1%) dengan nilai persepsi 2. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif terkait unsur kemudahan prosedur.

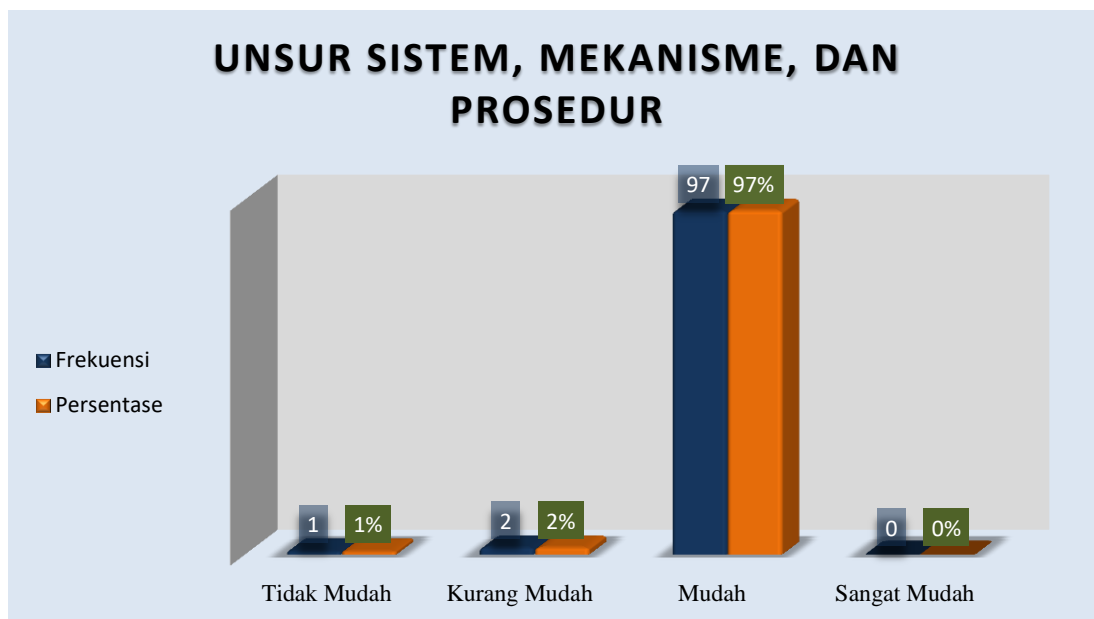
Tabel 5.1.4.2.2 IKM Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan Dukcapil

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Mudah = 1	1	2	1
Kurang Mudah = 2	2	4	2
Mudah = 3	97	291	97

Sangat Mudah = 4	0	0	0
Total	100	297	100.00
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)	74.25		
Mutu Pelayanan (g)	C		
Kriteria (h)	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2021

Tabel 5.1.4.2.2 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 74,25. Hal ini menunjukkan bahwa unsur kemudahan prosedur memperoleh Mutu Pelayanan **C** atau kinerja **KURANG 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 Dukcapil

5.1.4.2.3. Waktu Penyelesaian

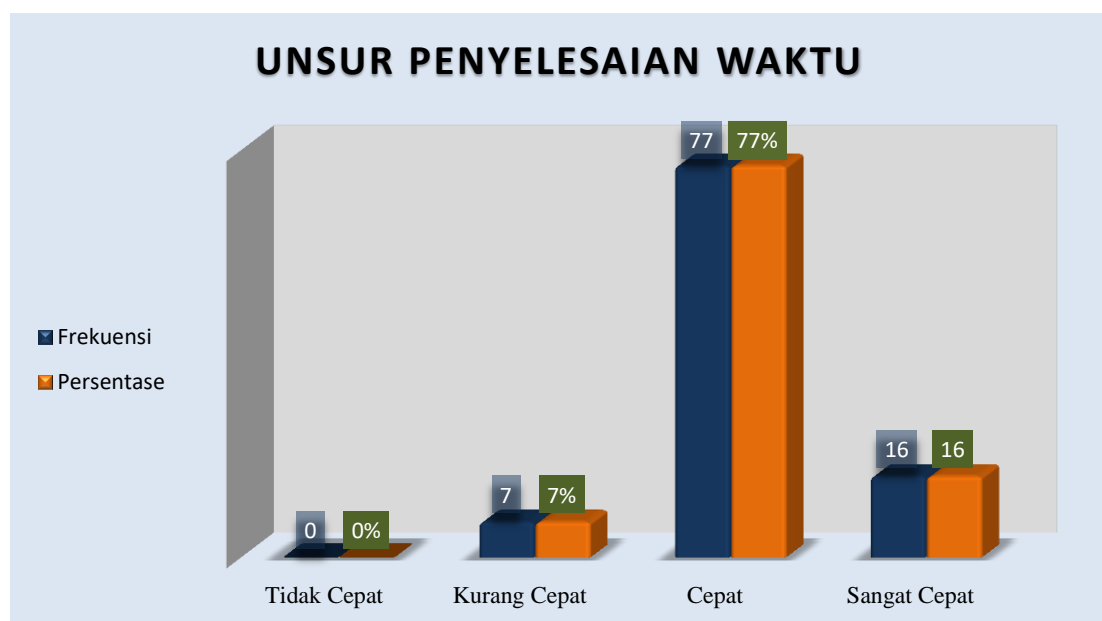
Unsur ketiga dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kecepatan waktu penyelesaian layanan yang dilakukan oleh penyelenggara layanan. Tabel 5.1.4.2.3 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden terdapat 16 responden yang memberikan persepsi **Sangat Cepat** (16%) dengan nilai persepsi 64, Kemudian terdapat 77 responden yang memberikan persepsi **Cepat** (77%) dengan nilai persepsi adalah 231, dan terdapat 7 responden yang memberikan persepsi **Kurang Cepat** (7%) dengan nilai persepsi 14, 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 5.1.4.2.3 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
Kurang Cepat = 2	7	14	7
Cepat = 3	77	231	77
Sangat Cepat = 4	16	64	16
Total	100	309	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)	77.25		
Mutu Pelayanan (g)	B		
Kriteria (h)	Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2021

Tabel 5.1.4.2.3 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 77,25. 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 5.1.4.2.3 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 Dukcapil

5.1.4.2.4. Kewajaran Biaya/Tarif

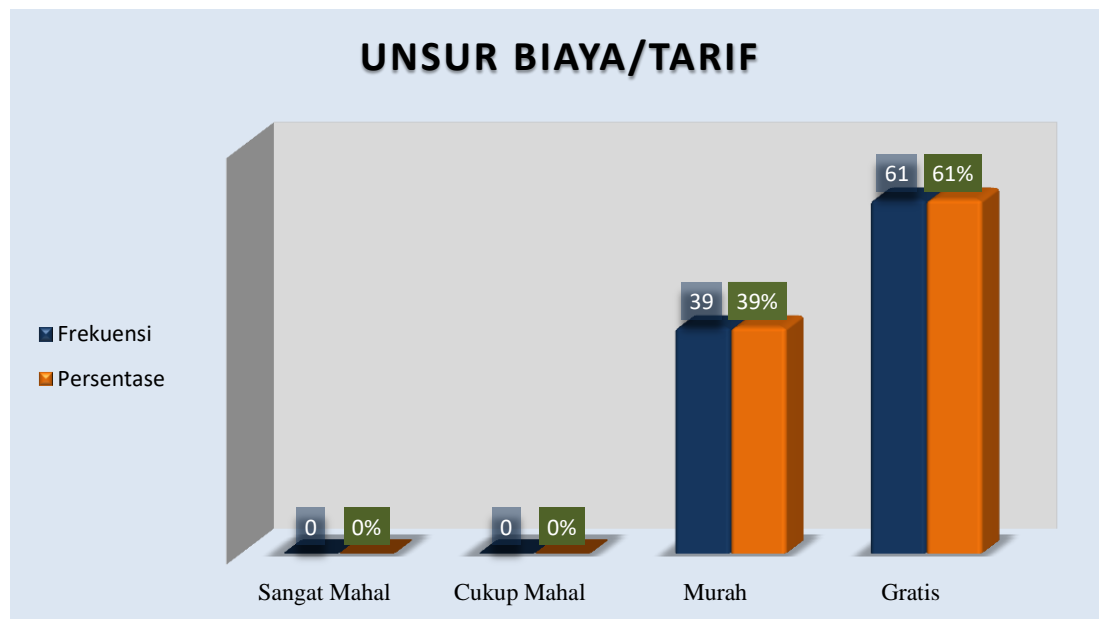
Unsur keempat dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara Layanan DUKCAPIL. Tabel 5.1.4.2.4 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Berdasarkan total 100 responden terdapat 61 responden yang memberikan persepsi **Gratis** (61%) dengan nilai persepsi 244, kemudian terdapat 39 responden yang memberikan persepsi **Murah** (39%) dengan nilai persepsi adalah 117, 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 5.1.4.2.4 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
Cukup Mahal = 2	0	0	0
Murah = 3	39	117	39
Gratis = 4	61	244	61
Total	100	361	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	3.61		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0.40		
Nilai IKM (f = d x 25)	90.25		
Mutu Pelayanan (g)	A		
Kriteria (h)	Sangat Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2021

Tabel 5.1.4.2.4 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,61 dengan hasil bobot sebesar 0,40. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 97,19. 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 mahal masih rendah terhadap unsur kewajaran biaya/tarif. 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 Dukcapil

5.1.4.2.5. Spesifikasi Produk Jenis Pelayanan

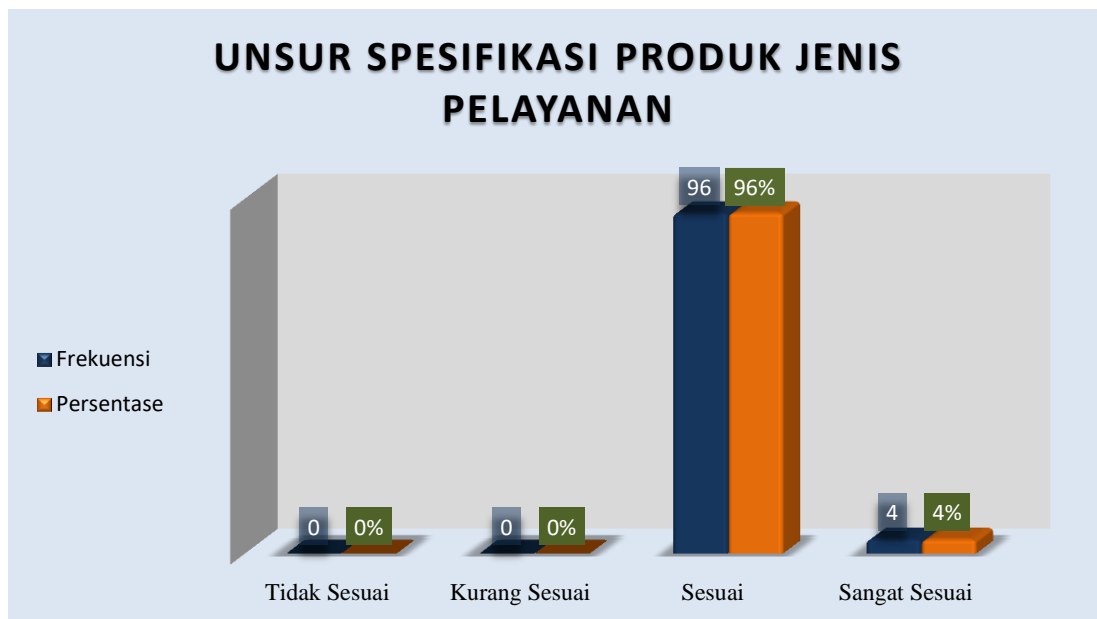
Unsur kelima dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan atas layanan. Tabel 5.1.4.2.5 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 100 responden terdapat 4 responden yang memberikan persepsi **Sangat Sesuai** (4%) dengan nilai persepsi 16, kemudian terdapat 96 responden yang memberikan persepsi **Sesuai** (96%) dengan nilai persepsi adalah 288, tidak terdapat responden yang memberikan persepsi **Kurang Sesuai** dan 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 Dukcapil

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Sesuai = 1	0	0	0
Kurang Sesuai = 2	0	0	0
Sesuai = 3	96	288	96
Sangat Sesuai = 4	4	16	4
Total	100	304	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	3.04		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0.34		
Nilai IKM (f = d x 25)	76		
Mutu Pelayanan (g)	C		
Kriteria (h)	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2021

Tabel 5.1.4.2.5 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,04 dengan hasil bobot sebesar 0,34. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 76. 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 produk jenis 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 Dukcapil

5.1.4.2.6. Kompetensi Pelaksana

Unsur keenam dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kompetensi pelaksana atas Layanan Dukcapil. Tabel 5.1.4.2.6 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 100 responden terdapat 3 responden yang memberikan persepsi **Sangat Kompeten** (3%) dengan nilai persepsi 12, kemudian terdapat 96 responden yang memberikan persepsi **Kompeten** (96%) dengan nilai persepsi adalah 288, dan terdapat 1 responden yang memberikan persepsi **Kurang Kompeten** (1%) dengan persepsi 2, dan tidak terdapat responden yang memberikan persepsi **Tidak Kompeten** (0,00%) dengan persepsi 0. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif terkait unsur kompetensi pelaksana, namun beberapa responden juga memberikan tanggapan negatif terkait kompetensi pelaksana.

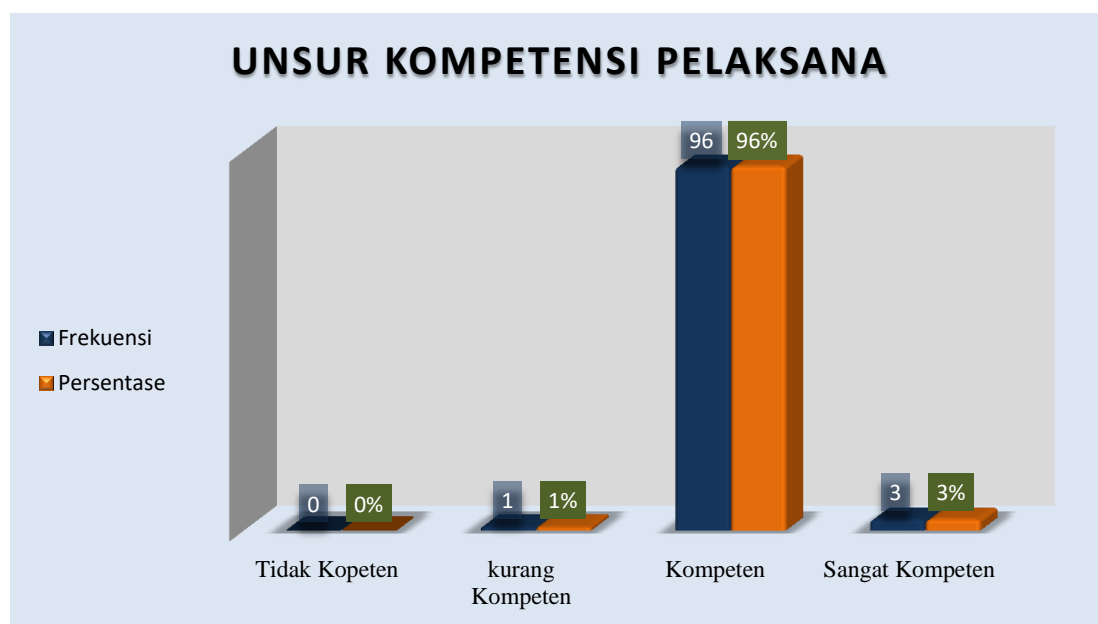
Tabel 5.1.4.2.6 IKM Kompetensi Pelaksana Layanan Dukcapil

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Kompeten = 1	0	0	0
Kurang Kompeten = 2	1	2	1
Kompeten = 3	96	288	96
Sangat Kompeten = 4	3	12	3

Total	100	302	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi ($d = c/b$)	3.02		
NRR x Bobot ($e = d \times 1/9$)	0.34		
Nilai IKM ($f = d \times 25$)	75.5		
Mutu Pelayanan (g)	C		
Kriteria (h)	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2021

Tabel 5.1.4.2.6 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,02 dengan hasil bobot sebesar 0,34. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 75,51. Hal ini menunjukkan bahwa unsur kompetensi pelaksana memperoleh Mutu Pelayanan **C** atau kinerja **KURANG BAIK**. Hal ini terjadi karena responden yang memberikan persepsi sangat kompeten masih rendah terhadap unsur kompetensi pelaksana. 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 Dukcapil

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. Dari total 100 responden terdapat 4 responden yang memberikan persepsi **Sangat Sopan dan Ramah** (4%) dengan nilai persepsi adalah 16, kemudian terdapat 96 responden yang memberikan persepsi **Sopan dan Ramah** (96%) dengan nilai persepsi adalah 288, tidak terdapat responden yang memberikan persepsi **Kurang Sopan dan Ramah** dan persepsi **Tidak Sopan dan Ramah**. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan

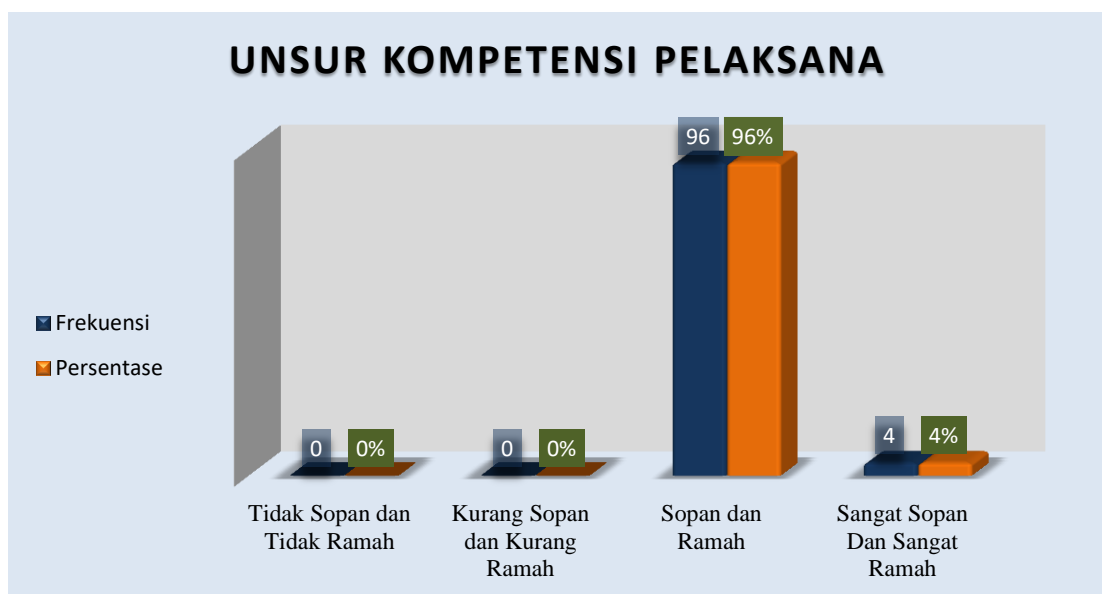
tanggapan positif tentang unsur perilaku pelaksana dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.

Tabel 5.1.4.2.7 IKM Perilaku Pelaksana Layanan Dukcapil

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
Kurang Sopan dan Kurang Ramah = 2	0	0	0
Sopan dan Ramah = 3	96	288	96
Sangat Sopan dan Sangat Ramah = 4	4	16	4
Total	100	304	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	3,04		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0,34		
Nilai IKM (f = d x 25)	76		
Mutu Pelayanan (g)	C		
Kriteria (h)	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2021

Tabel 1.1..2.7 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,04 dengan hasil bobot sebesar 0,34. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 76. Hal ini menunjukkan bahwa unsur perilaku pelaksana dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan memperoleh Mutu Pelayanan **C** atau kinerja **KURANG BAIK**. Hal ini terjadi karena responden yang memberikan persepsi sangat sopan dan ramah masih rendah terhadap unsur perilaku pelaksana. 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 Dukcapil

5.1.4.2.8. Kualitas Sarana dan Prasarana

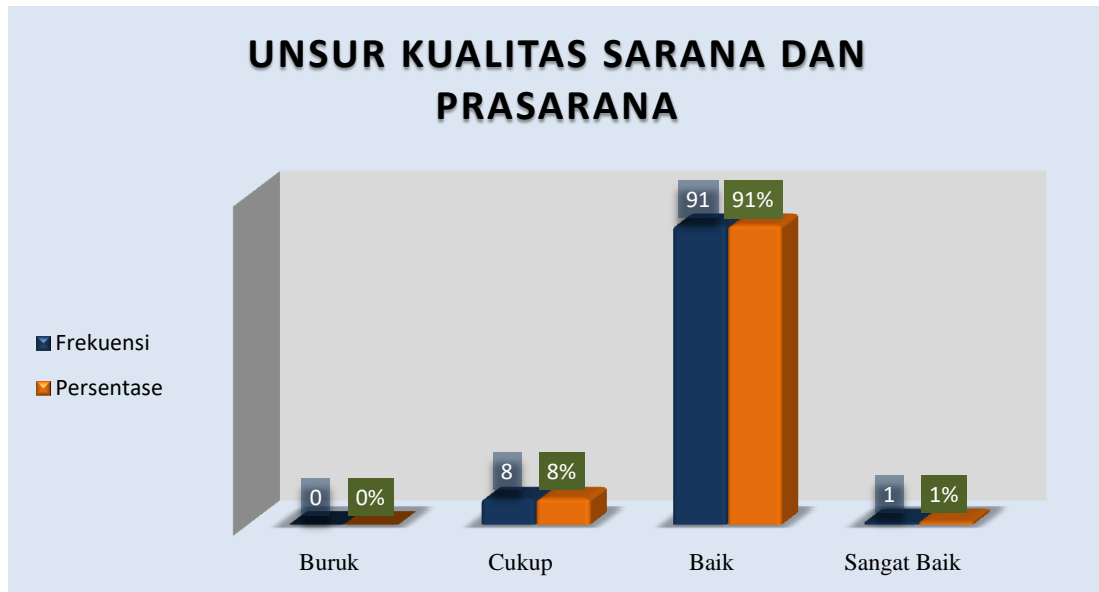
Unsur kedelapan dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kualitas sarana dan prasarana atas layanan di kecamatan/kelurahan/desa. Tabel 5.1.4.2.8 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden terdapat 1 responden yang memberikan persepsi **Sangat Baik** (1%) dengan nilai persepsi 4, kemudian terdapat 91 responden yang memberikan persepsi **Baik** (91%) dengan nilai persepsi adalah 273, dan terdapat 8 responden yang memberikan persepsi **Cukup** (8%) dengan nilai persepsi adalah 16, serta tidak terdapat 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.

Tabel 5.1.4.2.8 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	0	0	0
Cukup = 2	8	16	8
Baik = 3	91	273	91
Sangat Baik = 4	1	4	1
Total	100	293	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	2.93		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0.33		
Nilai IKM (f = d x 25)	73.25		
Mutu Pelayanan (g)	C		
Kriteria (h)	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2021

Tabel 5.1.4.2.8 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 2,93 dengan hasil bobot sebesar 0,33. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 73,25. 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 5.1.4.2.8 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 Dukcapil

5.1.4.2.9. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan.

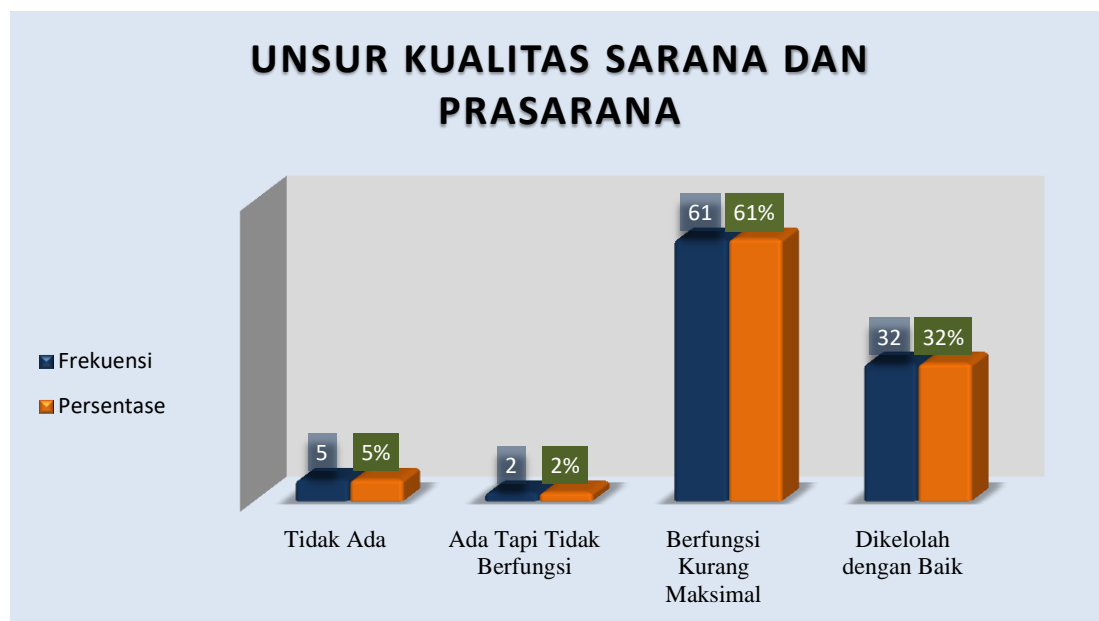
Unsur terakhir dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap penanganan pengaduan, saran, dan masukan atas Layanan DUKCAPIL. Tabel 5.1.3.2.9 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Berdasarkan total 100 responden terdapat 32 responden yang memberikan persepsi **Dikelola dengan Baik** (32%) dengan nilai persepsi 128, kemudian terdapat 61 responden yang memberikan persepsi **Berfungsi Kurang Maksimal** (61%) dengan nilai persepsi adalah 183 dan terdapat 2 responden yang memberikan persepsi **Ada tapi Tidak Berfungsi** (2%) dengan nilai persepsi adalah 4, serta terdapat 5 responden yang memberikan persepsi **Tidak Ada** (5%) dengan nilai persepsi adalah 5. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif tentang unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan atas Layanan Dukcapil.

Tabel 5.1.4.2.9 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	5	5	5
Ada Tapi Tidak Berfungsi = 2	2	4	2
Berfungsi Kurang Maksimal = 3	61	183	61
Dikelola dengan Baik = 4	32	128	32
Total	100	320	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	3.2		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0.36		
Nilai IKM (f = d x 25)	80		
Mutu Pelayanan (g)	A		
Kriteria (h)	Sangat Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2021

Tabel 5.1.4.2.9 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,2 dengan hasil bobot sebesar 0,36. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 80. Hal ini menunjukkan bahwa unsur unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan atas Layanan DUKCAPIL memperoleh Mutu Pelayanan A atau kinerja SANGAT 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 DUKCAPIL. Grafik menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan persepsi **Dikelola dengan Baik** terhadap unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan atas layanan Dukcapil.



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

5.1.4.3. Rekapitulasi IKM Layanan Dukcapil

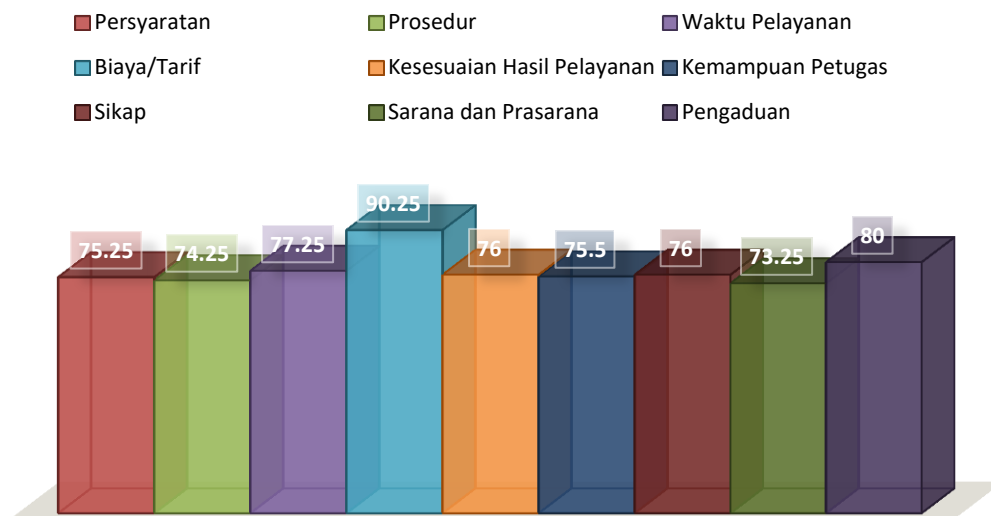
Survei kepuasan Masyarakat atas layanan Dukcapil di Kabupaten Luwu diukur dengan Sembilan unsur yang dapat dilihat pada Tabel 5.1.4.3.1.

Tabel 5.1.4.3.1 Rekapitulasi IKM Layanan Dukcapil

Unsur	IKM	Mutu Pelayanan	Kriteria
Persyaratan	75.25	C	Kurang Baik
Prosedur	74.25	C	Kurang Baik
Waktu Pelayanan	77.25	B	Kurang Baik
Biaya	90.25	A	Sangat Baik
Kesesuaian hasil pelayanan	76	C	Kurang Baik
Kemampuan petugas	75.5	C	Kurang Baik
Sikap	76	C	Kurang Baik
Sarana dan prasarana	73.25	C	Kurang Baik
Pengaduan	80	B	Baik
IKM Layanan Dukcapil	77.53	B	Baik

Sumber : Data survei diolah, 2021

Hasil menunjukkan bahwa unsur **Biaya** (Kewajaran Biaya/Tafir) merupakan unsur dengan kriteria **Sangat Baik** dengan nilai IKM paling tinggi dalam layanan Dukcapil. Sedangkan **Persyaratan** (Kesesuaian Persyaratan), **Prosedur** (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur), **Kesesuaian Hasil Pelayanan** (Spesifikasi Produk), **Kemampuan Petugas** (Kompetensi Pelaksana), **Sikap** (Perilaku Pelaksana) dan **Sarana dan Prasarana** merupakan unsur kriteria **Kurang Baik** dengan nilai IKM paling rendah dalam layanan Dukcapil. Sementara Unsur **Waktu Pelayanan** dan **Pengaduan** (Penanganan Pengaduan) merupakan unsur dengan kriteria **Baik**. Oleh karena itu unsur yang **Kurang Baik** perlu ditingkatkan. Gambar 5.1.4.3.1 juga menunjukkan nilai IKM masing-masing unsur layanan Dukcapil.



Gambar 5.1.4.3.1 Grafik IKM Layanan Dukcapil

5.1.5. 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.

5.1.5.1. 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 perempuan berjumlah 56 orang (56%) dan frekuensi jenis kelamin laki-laki yaitu 44 orang atau hanya (44%) dari total responden.

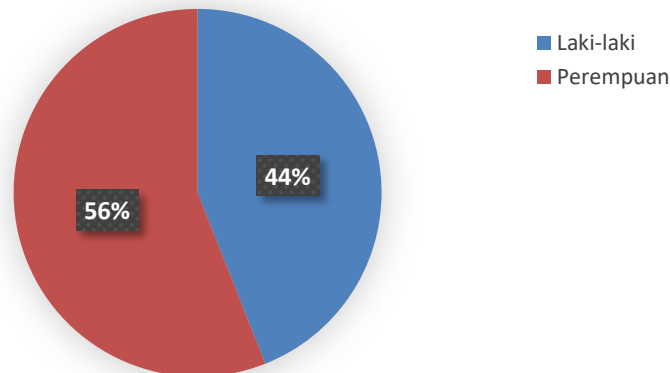
Tabel 5.1.5.1.1 Frekuensi Jenis Kelamin Pada Layanan PDAM

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Pria	44	44
Wanita	56	56
Total	100	100,00

Sumber : Data survei diolah, 2021

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

JENIS KELAMIN



Gambar 5.1.5.1.1 Grafik jenis kelamin Pada Layanan PDAM

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 9 orang (9,18%), kelompok usia 26-35 tahun dengan frekuensi sebanyak 14 orang (21,43%), kelompok usia 36-43 tahun dengan frekuensi sebanyak 24 orang (27,04%), kelompok usia 44-52 tahun dengan frekuensi sebanyak 21 orang (26,02%), kelompok usia 53-60 tahun dengan frekuensi sebanyak 20 orang (11,22%), dan kelompok usia di atas 60 tahun dengan frekuensi sebanyak 7 orang atau (5,10%).

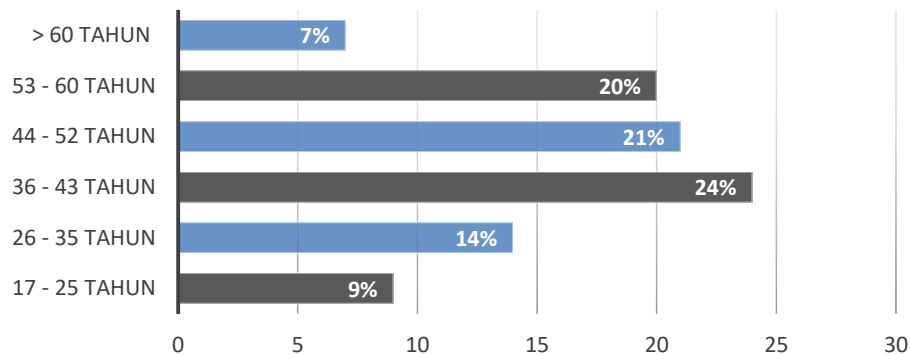
Tabel 5.1.5.1.2 Frekuensi Usia pada Layanan PDAM

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
17 - 25 tahun	9	9
26 – 35 tahun	14	14
36 – 43 tahun	24	24
44 – 52 tahun	21	21
53 – 60 tahun	20	20
> 60 tahun	7	7
Total	100	100,00

Sumber : Data survei diolah, 2021

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 usia 36-43 tahun lebih banyak dari kelompok usia lainnya dalam survei ini.

USIA



Gambar 5.1.5.1.2 Grafik Usia pada Layanan PDAM

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 sembilan kelompok pekerjaan yaitu pekerjaan responden sebagai petani sebanyak 33 orang (16,84%), pekerjaan responden sebagai PNS sebanyak 7 orang (3,57%), pekerjaan responden sebagai karyawan swasta sebanyak 7 orang (3,57%), pekerjaan responden sebagai karyawan BUMN/BUMD sebanyak 0 orang (0%), pekerjaan responden sebagai wiraswasta sebanyak 44 orang (22,45%), pekerjaan responden sebagai pelajar sebanyak 7 orang (3,57%), pekerjaan responden sebagai IRT sebanyak 97 orang (49,49%), dan pekerjaan responden sebagai pensiunan sebanyak 1 orang (0,51%).

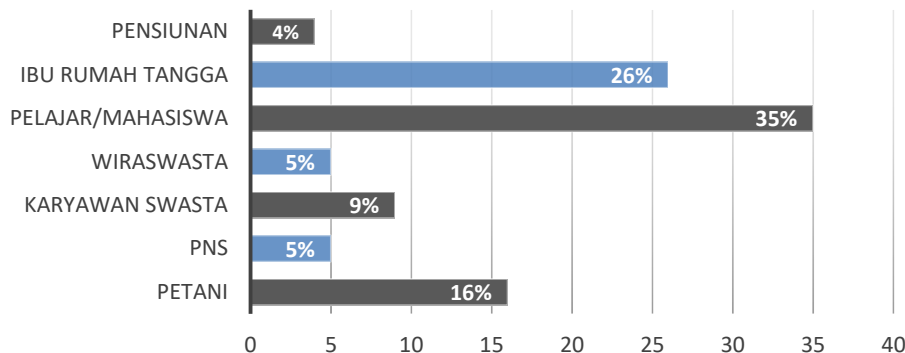
Tabel 5.1.5.1.3 Frekuensi Pekerjaan pada Layanan PDAM

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
Petani	16	16
Pegawai Negeri Sipil	5	5
Karyawan Swasta	9	9
Wiraswasta	5	5
Pelajar/Mahasiswa	35	35
Ibu Rumah Tangga	26	26
Pensiunan	4	4
Total	100	100,00

Sumber : Data survei diolah, 2021

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 sebagai Pelajar/Mahasiswa lebih banyak dari kelompok pekerjaan lainnya dalam survei ini.

PEKERJAAN



Gambar 5.1.5.1.3 Grafik Pekerjaan pada Layanan PDAM

5.1.5.1.4. Rata-rata Pengeluaran

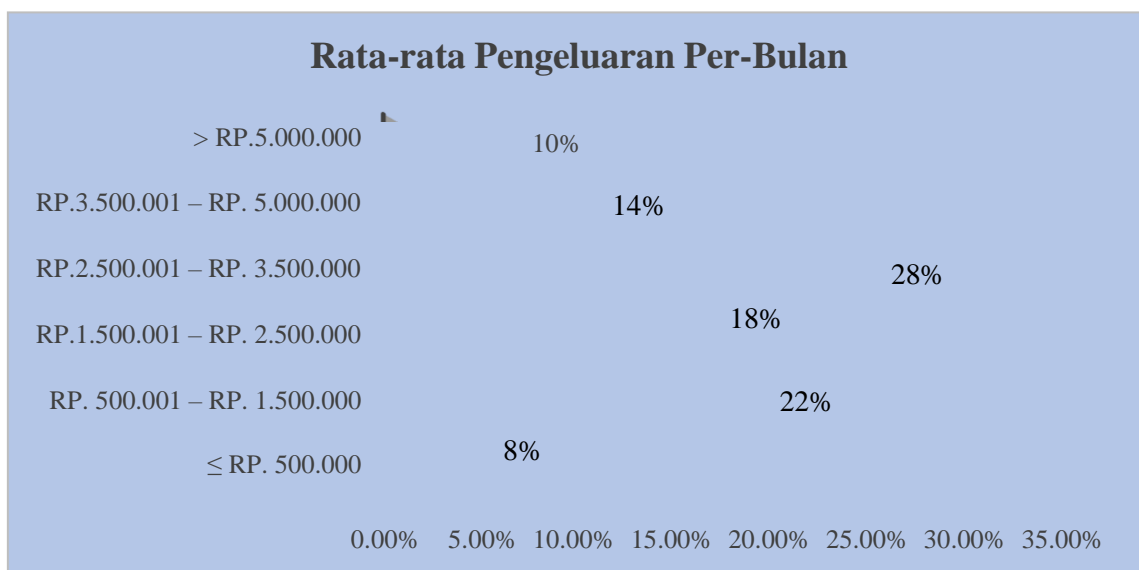
Profil responden yang keempat adalah rata-rata pengeluaran perbulan. Tabel 5.1.5.1.4 menunjukkan frekuensi rata-rata pengeluaran perbulan responden yang terdiri dari enam kelompok yaitu kelompok rata-rata pengeluaran kurang dari Rp. 500.000/bln sebanyak 8 orang (8%), kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp. 500.001 - Rp. 1.500.000 sebanyak 22 orang (22%), kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp. 1.500.001 - Rp. 2.500.000 sebanyak 18 orang (18%) kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp.2.500.001-Rp. 3.500.000 sebanyak 28 orang (28%), kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp. 3.500.001 - Rp. 5.000.000 sebanyak 14 orang (14%), dan kelompok rata-rata pengeluaran di atas Rp. 5.000.000 sebanyak 10 orang atau (10%).

Tabel 5.1.5.1.4 Frekuensi Rata-rata Pengeluaran pada Layanan PDAM

Rata- rata pengeluaran per bulan	Frekuensi	Persentase (%)
≤ Rp. 500.000	8	8
Rp. 500.001 – Rp. 1.500.000	22	22
Rp.1.500.001 – Rp. 2.500.000	18	18
Rp.2.500.001 – Rp. 3.500.000	28	28
Rp.3.500.001 – Rp. 5.000.000	14	14
> Rp.5.000.000	10	10
Total	100	100

Sumber : Data survei diolah, 2021

Selain itu, penyebaran data kelompok rata-rata pengeluaran perbulan responden juga dapat dilihat pada Gambar 5.5.1.2.1.4. Pada grafik tersebut menunjukkan bahwa responden dengan kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp. 500.001 - Rp. 1.500.000 dan Rp.1.500.001 - Rp. 2.500.000 lebih banyak dari kelompok rata-rata pengeluaran perbulan lainnya dalam survei ini.



Gambar 5.1.5.1.4 Grafik Rata-rata Pengeluaran pada Layanan PDAM

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 enam kelompok yaitu kelompok yang tidak sekolah sebanyak 2 orang (2%), kelompok responden dengan tingkat Pendidikan SD/Sederajat sebanyak 10 orang (10%), kelompok responden dengan tingkat Pendidikan SMP/Sederajat sebanyak 23 orang (23%), kelompok responden dengan tingkat Pendidikan SMA/Sederajat sebanyak 47 orang (47%), kelompok responden dengan tingkat Pendidikan Diploma sebanyak 5 orang (5%), dan kelompok responden dengan tingkat Pendidikan S1/S2/S3 sebanyak 13 orang (13%).

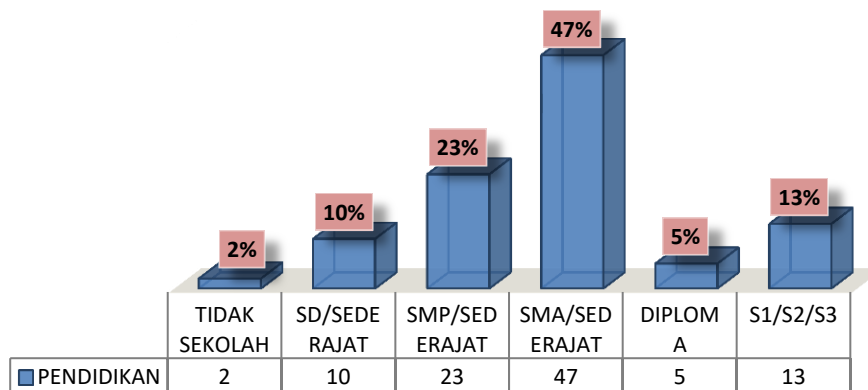
Tabel 5.1.5.1.5 Frekuensi Pendidikan Terakhir pada Layanan PDAM

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Sekolah	2	2
SD / Sederajat	10	10
SMP / Sederajat	23	23
SMA / Sederajat	47	47
Diploma	5	5
S1/S2/S3	13	13
Total	100	100

Sumber : Data survei diolah, 2021

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.

PENDIDIKAN



Gambar 5.1.5.1.5 Grafik Pendidikan Terakhir pada Layanan PDAM

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. Berdasarkan total 100 responden terdapat 1 responden yang memberikan persepsi **Sangat Sesuai** (1%) dengan nilai persepsi adalah 4, kemudian terdapat 91 responden yang memberikan persepsi **Sesuai** (91%) dengan nilai persepsi adalah 273, dan terdapat 8 responden yang memberikan persepsi **Kurang Sesuai** (8%) dengan nilai persepsi 16, dan tidak terdapat responden yang memberikan persepsi **Tidak Sesuai**. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif terkait unsur kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan, namun beberapa responden juga memberikan tanggapan negatif terkait kesesuaian persyaratan administrasi yang ditetapkan.

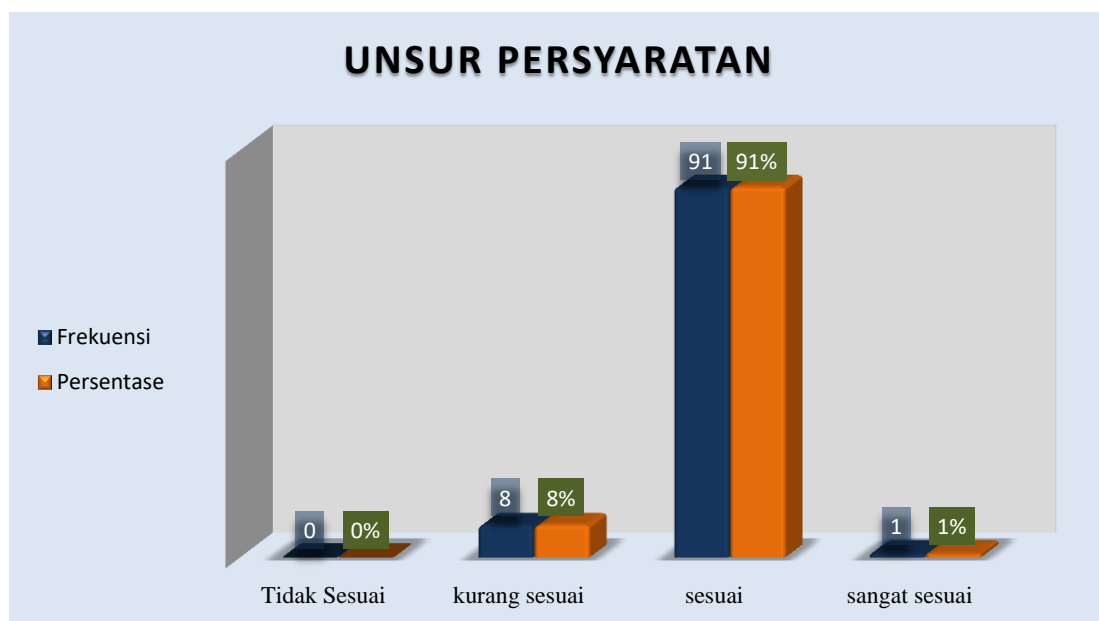
Tabel 5.1.5.2.1 IKM Kesesuaian Persyaratan dengan jenis Layanan PDAM

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Sesuai = 1	0	0	0
Kurang Sesuai = 2	8	16	8
Sesuai = 3	91	273	91
Sangat Sesuai = 4	1	4	1
Total	100	293	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	2,93		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0,32		

Nilai IKM ($f = d \times 25$)	73.25
Mutu Pelayanan (g)	C
Kriteria (h)	Kurang Baik

Sumber : Data survei diolah, 2021

Tabel 5.1.5.2.1 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 2,93 dengan hasil bobot sebesar 0,32. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 73,25. Hal ini menunjukkan bahwa unsur kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan memperoleh Mutu Pelayanan **C** atau kinerja **KURANG BAIK**. Hal ini terjadi karena responden yang memberikan persepsi sangat sesuai tidak ada 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 PDAM

5.1.5.2.2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

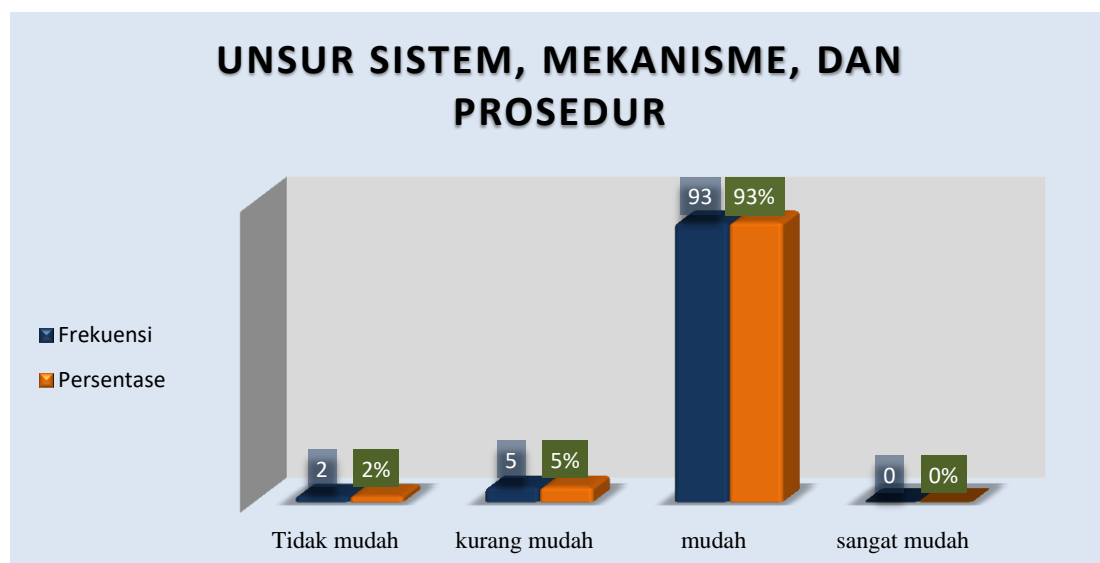
Unsur kedua dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kemudahan prosedur yang ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan dalam mengurus administrasi jenis pelayanan. Tabel 5.1.5.2.2 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 100 responden tidak terdapat responden yang memberikan persepsi **Sangat Mudah**, kemudian terdapat 93 responden yang memberikan persepsi **Mudah** (93%) dengan nilai persepsi adalah 279, dan terdapat 5 responden yang memberikan persepsi **Kurang Mudah** (5%) dengan nilai persepsi 10, dan terdapat 2 responden yang memberikan persepsi **Tidak Mudah** (2%) dengan nilai persepsi 4. 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 PDAM

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Mudah = 1	2	4	2
Kurang Mudah = 2	5	10	5
Mudah = 3	93	279	93
Sangat Mudah = 4	0	0	0
Total	100	293	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	2.93		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0.32		
Nilai IKM (f = d x 25)	73.25		
Mutu Pelayanan (g)	C		
Kriteria (h)	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2021

Tabel 5.1.5.2.2 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 2,93 dengan hasil bobot sebesar 0,32. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 73.25. Hal ini menunjukkan bahwa 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 bahwa responden lebih banyak memberikan persepsi **Mudah** terhadap kemudahan prosedur.



Gambar 5.1.5.2.2 IKM Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan PDAM

5.1.5.2.3. Waktu Penyelesaian

Unsur ketiga dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kecepatan waktu penyelesaian layanan yang dilakukan oleh penyelenggara layanan. Tabel 5.1.5.2.3 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden.

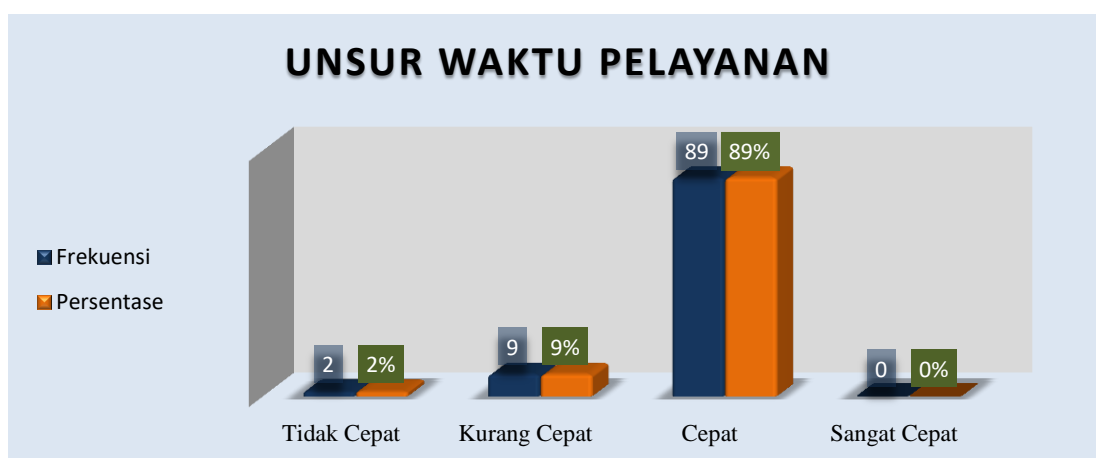
Berdasarkan total 100 responden tidak terdapat responden yang memberikan persepsi **Sangat Cepat**, Kemudian terdapat 89 responden yang memberikan persepsi **Cepat**(89%) dengan nilai persepsi adalah 267, dan terdapat 9 responden yang memberikan persepsi **Kurang Cepat** (9%) dengan nilai persepsi 18, dan terdapat 2 responden yang memberikan persepsi **Tidak Cepat** (2%) 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 5.1.5.2.3 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	2	4	2
Kurang Cepat = 2	9	18	9
Cepat = 3	89	267	89
Sangat Cepat = 4	0	0	0
Total	100	289	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	2,89		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0,32		
Nilai IKM (f = d x 25)	72,25		
Mutu Pelayanan (g)	C		
Kriteria (h)	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2021

Tabel 5.1.5.2.3 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 2,89 dengan hasil bobot sebesar 0,32. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 72,25. 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 5.1.5.2.3 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 PDAM

5.1.5.2.4. Kewajaran Biaya/Tarif

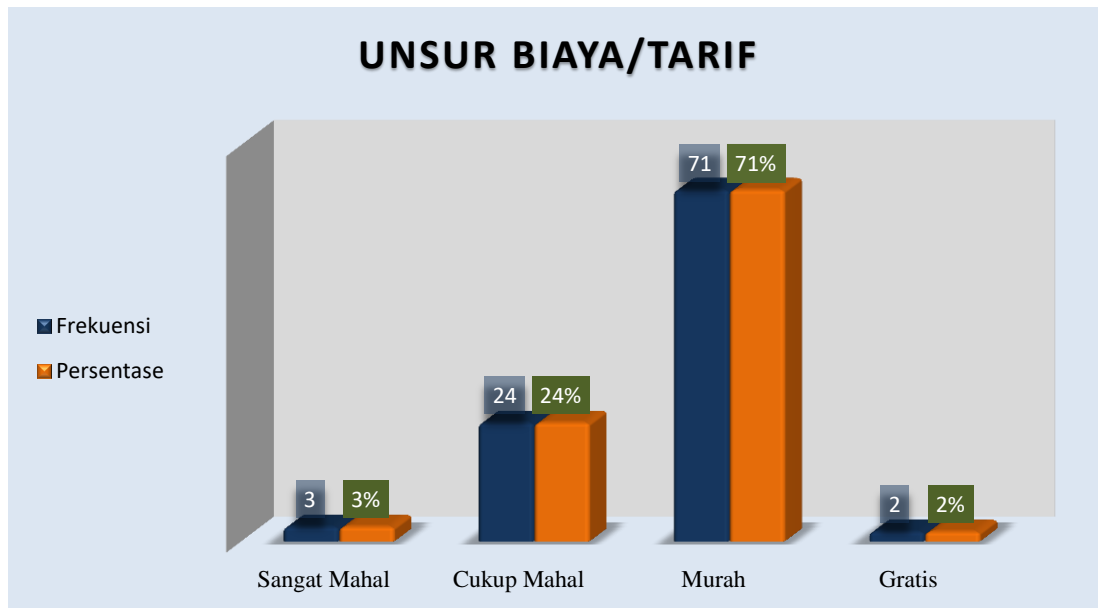
Unsur keempat dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara Layanan PDAM. Tabel 5.1.5.2.4 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Berdasarkan total 100 responden terdapat 2 responden yang memberikan persepsi **Gratis** (2%) dengan nilai persepsi 8, kemudian terdapat 71 responden yang memberikan persepsi **Murah** (71%) dengan nilai persepsi adalah 213, dan terdapat 24 responden yang memberikan persepsi **Cukup Mahal** (24%) dengan nilai persepsi adalah 48, dan terdapat 3 responden yang memberikan persepsi **Sangat Mahal** (3%) dengan nilai persepsi adalah 3. 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 5.1.5.2.4 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	3	3	3
Cukup Mahal = 2	24	48	24
Murah = 3	71	213	71
Gratis = 4	2	8	2
Total	100	272	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	2,72		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0,30		
Nilai IKM (f = d x 25)	68		
Mutu Pelayanan (g)	C		
Kriteria (h)	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2021

Tabel 5.1.5.2.4 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 2,72 dengan hasil bobot sebesar 0,32. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 68. Hal ini menunjukkan bahwa unsur kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan memperoleh Mutu Pelayanan C atau kinerja **KURANG BAIK**. Hal ini terjadi karena responden yang memberikan persepsi sangat mahal masih rendah terhadap unsur kewajaran biaya/tarif. 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 **Murah** terhadap unsur kewajaran Biaya/Tarif.



Gambar 5.1.5.2.4 IKM Kewajaran Biaya/tarif Layanan PDAM

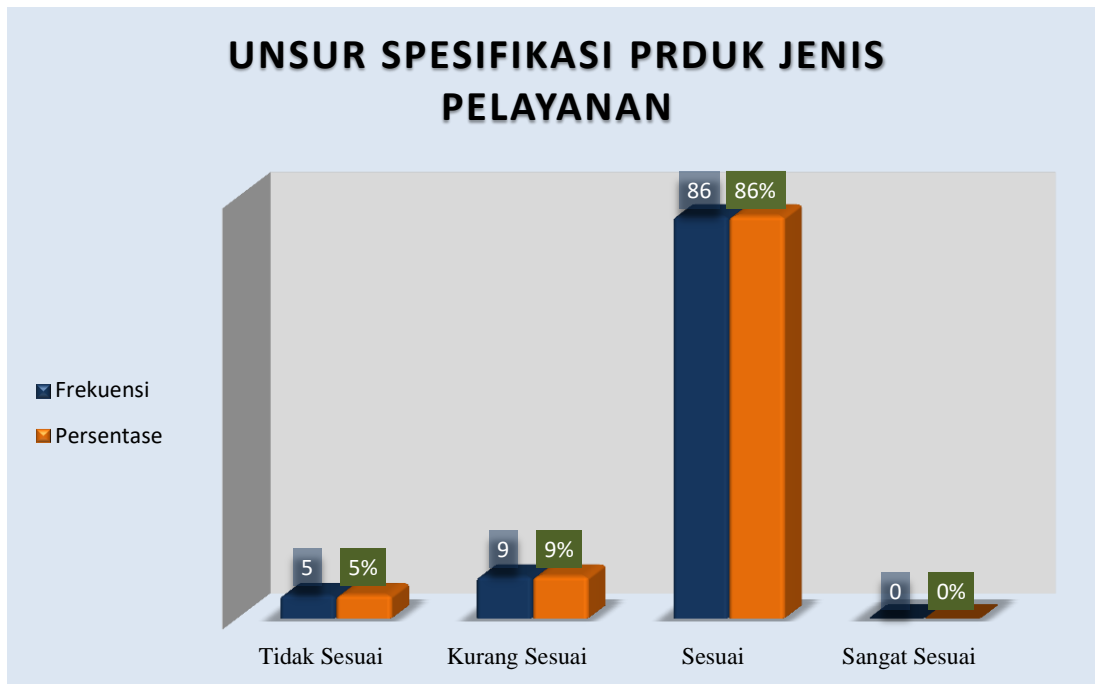
5.1.5.2.5. Spesifikasi Produk Jenis Pelayanan

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. Berdasarkan 100 responden tidak terdapat responden yang memberikan persepsi **Sangat Sesuai**, kemudian terdapat 86 responden yang memberikan persepsi **Sesuai** (86%) dengan nilai persepsi adalah 258, terdapat 9 responden yang memberikan persepsi **Kurang Sesuai** (9%) dengan nilai persepsi adalah 18, dan terdapat 5 responden yang memberikan persepsi **Tidak Sesuai** (5%) dengan nilai persepsi adalah 5. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif terkait unsur produk spesifikasi jenis pelayanan, namun beberapa responden juga memberikan tanggapan negatif terkait spesifikasi produk jenis pelayanan.

Tabel 5.1.5.2.5 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	5	5	5
Kurang Sesuai = 2	9	18	9
Sesuai = 3	86	258	86
Sangat Sesuai = 4	3	12	1,53
Total	196	567	100,00
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	2,89		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0,32		
Nilai IKM (f = d x 25)	72,32		
Mutu Pelayanan (g)	C		
Kriteria (h)	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2021



Tabel 5.1.5.2.5 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 2,81 dengan hasil bobot sebesar 0,31. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 70,25. 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 kewajaran biaya/tarif dalam 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 PDAM

5.1.5.2.6. Kompetensi Pelaksana

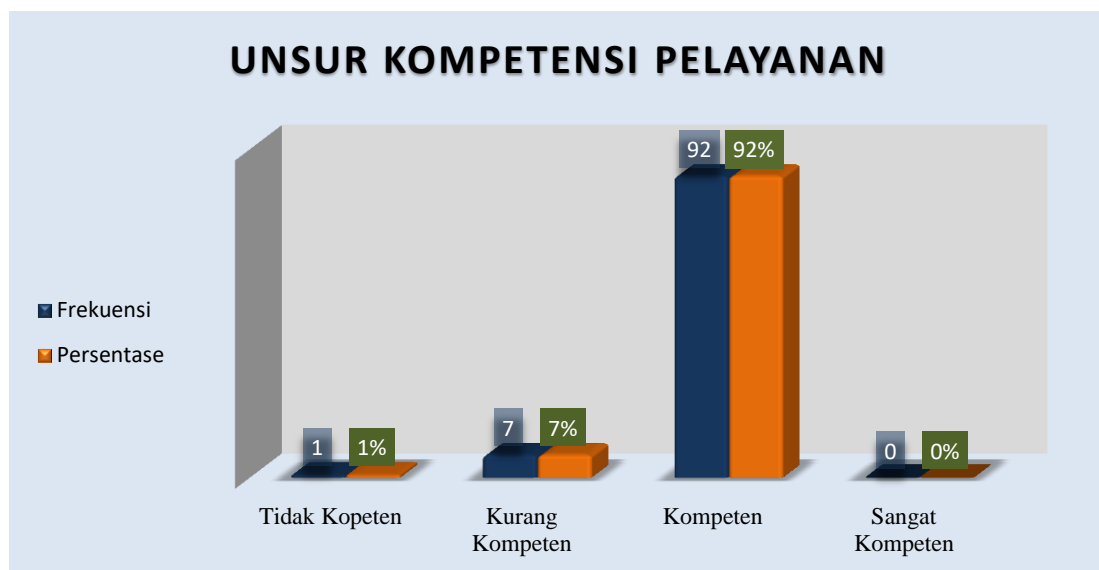
Unsur keenam dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kompetensi pelaksana atas Layanan PDAM. Tabel 5.1.5.2.6 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 100 responden tidak terdapat responden yang memberikan persepsi **Sangat Kompeten**, kemudian terdapat 92 responden yang memberikan persepsi **Kompeten** (92%) dengan nilai persepsi adalah 276, dan terdapat 7 responden yang memberikan persepsi **Kurang Kompeten** (14%) dengan persepsi 7, dan terdapat 1 responden yang memberikan persepsi **Tidak Kompeten** (1%) dengan persepsi 1. 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 5.1.5.2.6 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	1	1	1
Kurang Kompeten = 2	7	14	7
Kompeten = 3	92	276	92
Sangat Kompeten = 4	0	0	0
Total	100	291	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	2.91		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0,32		
Nilai IKM (f = d x 25)	72,75		
Mutu Pelayanan (g)	C		
Kriteria (h)	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2021

Tabel 5.1.5.2.6 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 2,91 dengan hasil bobot sebesar 0,32. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 72,75. 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 bahwa responden lebih banyak memberikan persepsi **Kompeten** terhadap kompetensi atau kemampuan pelaksana.



Gambar 5.1.5.2.6 IKM Kompetensi Pelaksana Layanan PDAM

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

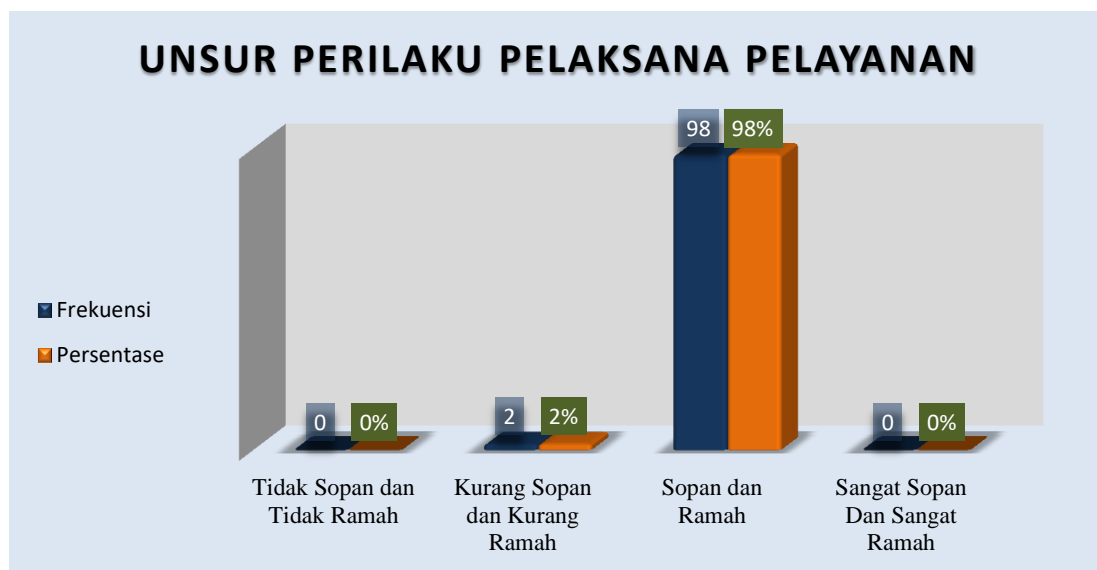
100 responden tidak terdapat responden yang memberikan persepsi **Sangat Sopan dan Ramah**, kemudian terdapat 98 responden yang memberikan persepsi **Sopan dan Ramah** (98%) dengan nilai persepsi adalah 294, dan terdapat 2 responden yang memberikan persepsi **Kurang Sopan dan Ramah** (2%) dengan nilai persepsi dan **Tidak Sopan dan Ramah** (0,00%) dengan nilai persepsi adalah 0. 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 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
Kurang Sopan dan Kurang Ramah = 2	2	4	2
Sopan dan Ramah = 3	98	294	98
Sangat Sopan dan Sangat Ramah = 4	0	0	0
Total	100	298	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)	74,5		
Mutu Pelayanan (g)	C		
Kriteria (h)	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2021

Tabel 5.1.5.2.7 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 74,5. Hal ini menunjukkan bahwa unsur perilaku pelaksana dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan memperoleh Mutu Pelayanan **C** atau kinerja **KURANG 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 PDAM

5.1.5.2.8. Kualitas Sarana dan Prasarana

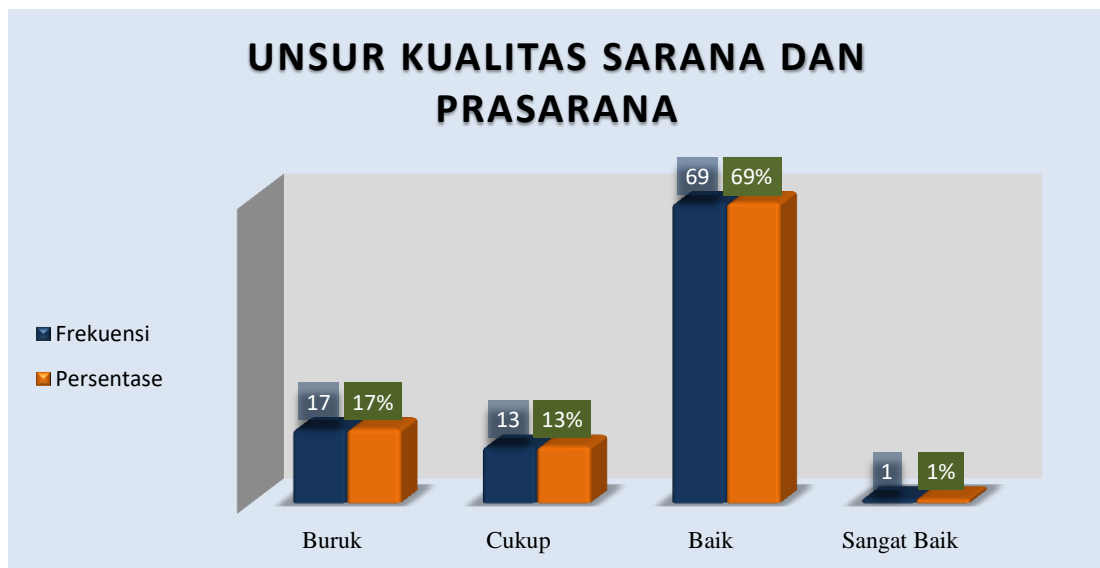
Unsur kedelapan dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kualitas sarana dan prasarana atas layanan di kecamatan/kelurahan/desa. Tabel 5.1.5.2.8 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 100 responden terdapat 1 responden yang memberikan persepsi **Sangat Baik** (1%) dengan nilai persepsi 4, kemudian terdapat 69 responden yang memberikan persepsi **Baik** (69%) dengan nilai persepsi adalah 207, dan terdapat 13 responden yang memberikan persepsi **Cukup** (13%) dengan nilai persepsi adalah 26, serta terdapat 17 responden yang memberikan persepsi **Buruk** (17%) dengan nilai persepsi adalah 17. 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 5.1.5.2.8 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	17	17	17
Cukup = 2	13	26	13
Baik = 3	69	207	69
Sangat Baik = 4	1	4	1
Total	100	254	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	2,54		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0,28		
Nilai IKM (f = d x 25)	63,5		
Mutu Pelayanan (g)	C		
Kriteria (h)	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2021

Tabel 5.1.5.2.8 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 2,54 dengan hasil bobot sebesar 0,28. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 63,5. 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 5.1.5.2.8 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 PDAM

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 PDAM. Tabel 5.1.5.2.9 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 100 responden terdapat 21 responden yang memberikan persepsi **Dikelola dengan Baik** (21%) dengan nilai persepsi 84, kemudian terdapat 67 responden yang memberikan persepsi **Berfungsi Kurang Maksimal** (67%) dengan nilai persepsi adalah 201, dan terdapat 8 responden yang memberikan persepsi **Ada tapi Tidak Berfungsi** (8%) dengan nilai persepsi adalah 16, serta terdapat 4 responden yang memberikan persepsi **Tidak Ada** (4%) dengan nilai persepsi adalah 4. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif tentang unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan atas Layanan PDAM

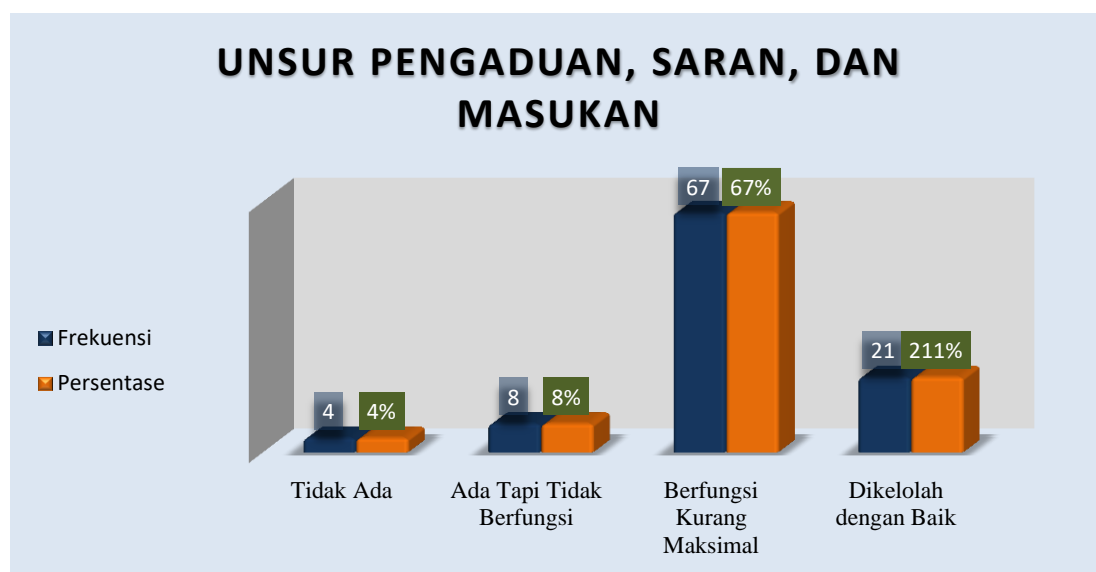
Tabel 5.1.5.2.9 IKM Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan Layanan PDAM

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Ada = 1	4	4	4
Ada Tapi Tidak Berfungsi = 2	8	16	8
Berfungsi Kurang Maksimal = 3	67	201	67

Dikelola dengan Baik = 4	21	84	21
Total	100	305	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi ($d = c/b$)	3,05		
NRR x Bobot ($e = d \times 1/9$)	0,33		
Nilai IKM ($f = d \times 25$)	76,25		
Mutu Pelayanan (g)	C		
Kriteria (h)	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2021

Tabel 5.1.5.2.9 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,05 dengan hasil bobot sebesar 0,33. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 76,25. Hal ini menunjukkan bahwa unsur unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan atas Layanan PDAM memperoleh Mutu Pelayanan **B** atau **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 PDAM. Grafik menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan persepsi **Berfungsi Kurang Maksimal** terhadap unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan atas layanan PDAM.



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

5.1.5.3. Rekapitulasi IKM Layanan PDAM

Survei kepuasan Masyarakat atas layanan PDAM di Kabupaten Luwu diukur dengan Sembilan unsur yang dapat dilihat pada Tabel 5.1.5.3.1.

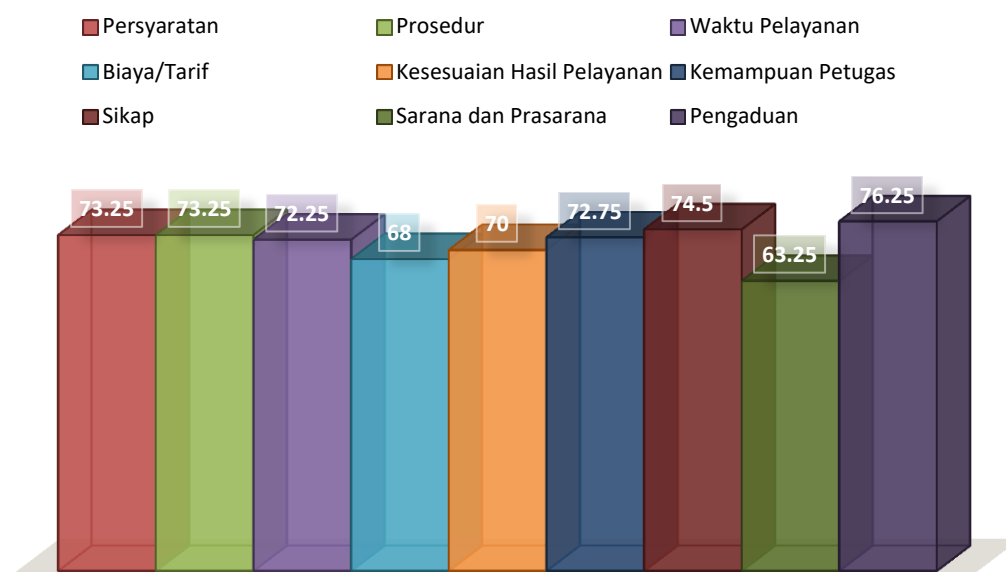
Tabel 5.1.5.3.1 Rekapitulasi IKM PDAM

Unsur	IKM	Mutu Pelayanan	Kriteria
Persyaratan	73,25	C	Kurang Baik
Prosedur	73,25	C	Kurang Baik
Waktu Pelayanan	72,25	C	Kurang Baik

Biaya	68	C	Kurang Baik
Kesesuaian hasil pelayanan	70	C	Kurang Baik
Kemampuan petugas	72,75	C	Kurang Baik
Sikap	74,5	C	Kurang Baik
Sarana dan prasarana	63,5	C	Kurang Baik
Pengaduan	76,25	C	Kurang Baik
IKM Layanan PDAM	71,44	C	Kurang Baik

Sumber : Data survei diolah, 2021

Hasil menunjukkan bahwa unsur **Prosedur** (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur), **Kemampuan Petugas** (Kompetensi Pelaksana), **Sikap** (Perilaku Pelaksana), dan **Pengaduan** (Penanganan Pengaduan), **Persyaratan** (Kesesuaian Persyaratan), **Waktu Pelayanan**, **Biaya** (Kewajaran Biaya/Tarif), **Kesesuaian Hasil Pelayanan** (Spesifikasi Produk), dan **Sarana dan Prasarana** merupakan unsur dengan kriteria **Kurang Baik** dengan nilai IKM paling rendah dalam layanan. Oleh karena itu unsur yang **Kurang Baik** perlu ditingkatkan. Gambar 5.1.5.3.1 juga menunjukkan nilai IKM masing-masing unsur layanan PDAM.



Gambar 5.1.5.3.1 Grafik IKM Layanan PDAM

5.1.6. LAYANAN KECAMATAN/KELURAHAN/ DESA

Layanan Kecamatan/Kelurahan/Desa 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 perempuan berjumlah 60

orang (60%) dan frekuensi jenis kelamin laki-laki yaitu 40 orang atau hanya (40%) dari total responden.

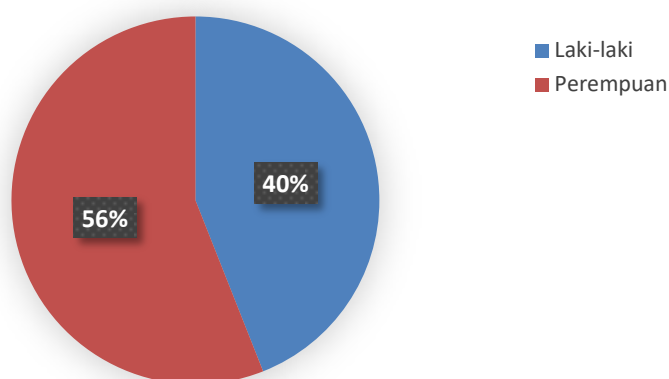
Tabel 5.1.6.1.1 Frekuensi Jenis Kelamin Pada Layanan Kec/Kel/Desa

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Pria	40	40
Wanita	60	60
Total	100	100,00

Sumber : Data survei diolah, 2021

Selain itu, penyebaran data jenis kelamin juga dapat dilihat pada Gambar 5.1.6.1.1. Hal ini menunjukkan bahwa jenis kelamin perempuan lebih banyak dari jenis kelamin laki-laki dalam survei ini.

JENIS KELAMIN



Gambar 5.1.6.1.1 Grafik jenis kelamin Pada Layanan Kec/Kel/Desa

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 15 orang (15%), kelompok usia 26-35 tahun dengan frekuensi sebanyak 23 orang (23%), kelompok usia 36-43 tahun dengan frekuensi sebanyak 35 orang (35%), kelompok usia 44-52 tahun dengan frekuensi sebanyak 15 orang (15%), kelompok usia 53-60 tahun dengan frekuensi sebanyak 11 orang (11%), dan kelompok usia di atas 60 tahun dengan frekuensi sebanyak 0 orang atau (0%).

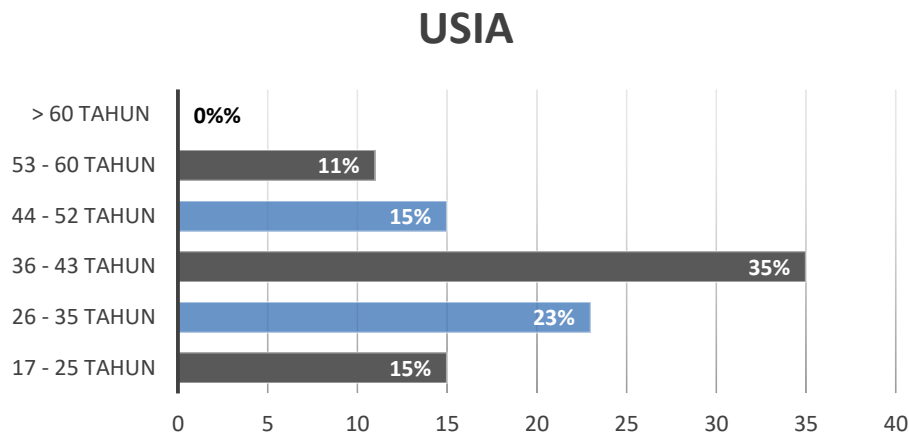
Tabel 5.1.6.1.2 Frekuensi Usia pada Layanan Kec/Kel/Desa

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
17 – 25 tahun	15	15
26 – 35 tahun	23	23
36 – 43 tahun	35	35
44 – 52 tahun	15	15
53 – 60 tahun	11	11
> 60 tahun	0	0

Total	100	100,00
--------------	-----	--------

Sumber : Data survei diolah, 2021

Selain itu, penyebaran data kelompok usia responden juga dapat dilihat pada Gambar 5.1.6.1.2. Pada grafik tersebut menunjukkan bahwa responden dengan kelompok usia 36-43 tahun lebih banyak dari kelompok usia lainnya dalam survei ini.



Gambar 5.1.6.1.2 Grafik Usia pada Layanan Kec/Kel/Desa

5.1.6.1.3. Pekerjaan

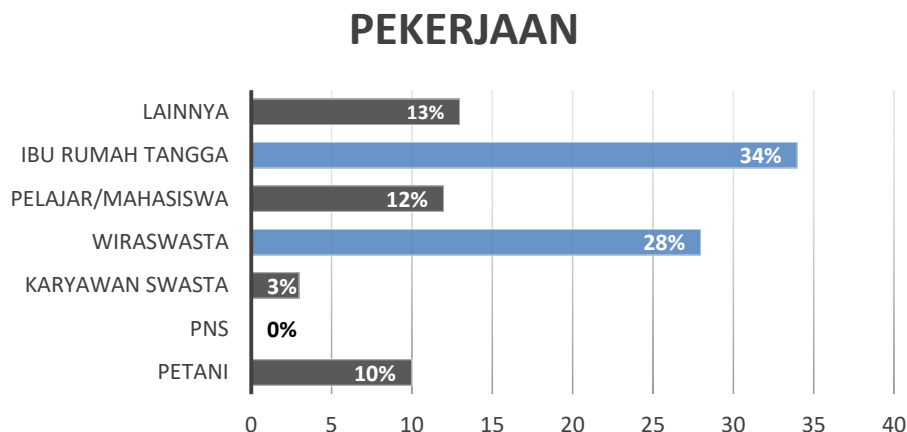
Profil responden yang ketiga adalah Pekerjaan. Tabel 5.1.6.1.3 menunjukkan frekuensi pekerjaan responden yang terdiri dari sembilan kelompok pekerjaan yaitu pekerjaan responden sebagai petani sebanyak 10 orang (10%), pekerjaan responden sebagai PNS sebanyak 0 orang (0,51%), pekerjaan responden sebagai karyawan swasta sebanyak 3 orang (3%), pekerjaan responden sebagai karyawan BUMN/BUMD sebanyak 0 orang (0%), pekerjaan responden sebagai wiraswasta sebanyak 28 orang (28%), pekerjaan responden sebagai pelajar sebanyak 12 orang (12%), pekerjaan responden sebagai IRT sebanyak 34 orang (34%), dan pekerjaan responden sebagai lainnya selain option sebanyak 13 orang (13%).

Tabel 5.1.6.1.3 Frekuensi Pekerjaan pada Layanan Kec/Kel/Desa

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
Petani	10	10
Pegawai Negeri Sipil	0	0
Karyawan Swasta	3	3
Wiraswasta	28	28
Pelajar/Mahasiswa	12	12
Ibu Rumah Tangga	34	34
Lainnya	13	13
Total	100	100

Sumber : Data survei diolah, 2021

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 Ibu Rumah Tangga lebih banyak dari kelompok pekerjaan lainnya dalam survei ini.



Gambar 5.1.6.1.3 Grafik Pekerjaan pada Layanan Kec/Kel/Desa

5.1.6.1.4. Rata-rata Pengeluaran

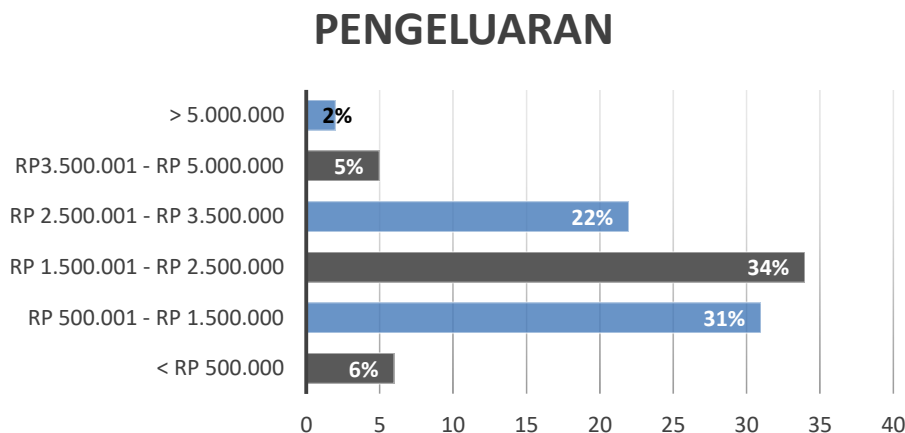
Profil responden yang keempat adalah rata-rata pengeluaran perbulan. Tabel 5.1.6.1.4 menunjukkan frekuensi rata-rata pengeluaran perbulan responden yang terdiri dari enam kelompok yaitu kelompok rata-rata pengeluaran kurang dari Rp. 500.000/bln sebanyak 6 orang (6%), kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp. 500.001 - Rp. 1.500.000 sebanyak 31 orang (31%), kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp. 1.500.001 - Rp.2.500.000 sebanyak 34 orang (34%), kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp.2.500.001 - Rp. 3.500.000 sebanyak 22 orang (22%), kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp. 3.500.001 - Rp. 5.000.000 sebanyak 5 orang (5%), dan kelompok rata-rata pengeluaran di atas Rp. 5.000.000 sebanyak 2 orang atau (2%).

Tabel 5.1.6.1.4 Frekuensi Rata-rata Pengeluaran pada Layanan Kec/Kel/Desa

Rata- rata pengeluaran per bulan	Frekuensi	Persentase (%)
≤ Rp. 500.000	6	6
Rp. 500.001 – Rp. 1.500.000	31	31
Rp.1.500.001 – Rp. 2.500.000	34	34
Rp.2.500.001 – Rp. 3.500.000	22	22
Rp.3.500.001 – Rp. 5.000.000	5	5
> Rp.5.000.000	2	2
Total	100	100

Sumber : Data survei diolah, 2021

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 dan Rp. 1.500.001 - Rp. 2.500.000 lebih banyak dari kelompok rata-rata pengeluaran perbulan lainnya dalam survei ini.



Gambar 5.1.6.1.4 Grafik Rata-rata Pengeluaran pada Layanan Kec/Kel/Desa

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 enam kelompok yaitu kelompok yang tidak sekolah sebanyak 2 orang (2%), kelompok responden dengan tingkat Pendidikan SD/Sederajat sebanyak 15 orang (15%), kelompok responden dengan tingkat Pendidikan SMP/Sederajat sebanyak 31 orang (31%), kelompok responden dengan tingkat Pendidikan SMA/Sederajat sebanyak 43 orang (43%), kelompok responden dengan tingkat Pendidikan Diploma sebanyak 5 orang (5%), dan kelompok responden dengan tingkat Pendidikan S1/S2/S3 sebanyak 4 orang (4%).

Tabel 5.1.6.1.5 Frekuensi Pendidikan Terakhir pada Layanan Kec/Kel/Desa

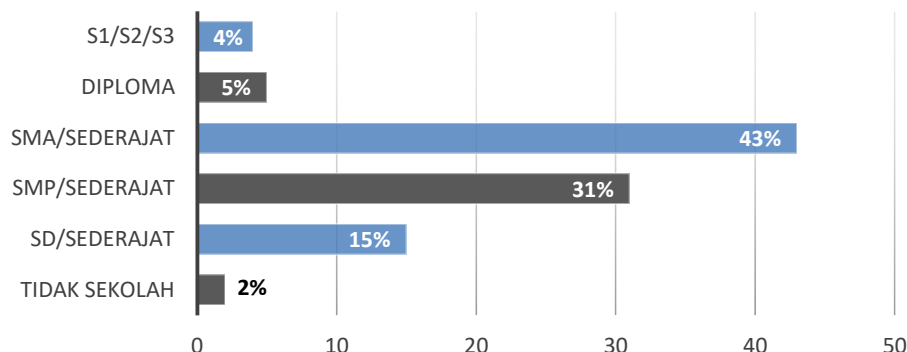
Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Sekolah	2	2
SD / Sederajat	15	15
SMP / Sederajat	31	31
SMA / Sederajat	43	43
Diploma	5	5
S1/S2/S3	4	4
Total	100	100

Sumber : Data survei diolah, 2021

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.

PENDIDIKAN



Gambar 5.1.6.1.5 Grafik Pendidikan Terakhir pada Layanan Kec/Kel/Desa

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 100 responden terdapat 1 responden yang memberikan persepsi **Sangat Sesuai** (1%) dengan nilai persepsi adalah 4, kemudian terdapat 98 responden yang memberikan persepsi **Sesuai** (98%) dengan nilai persepsi adalah 294, terdapat 1 responden yang memberikan persepsi **Kurang Sesuai** (1%) dengan nilai persepsi adalah 2, dan tidak terdapat yang memberikan persepsi **Tidak Sesuai** (0,00%) dengan nilai persepsi 0. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif terkait unsur kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan.

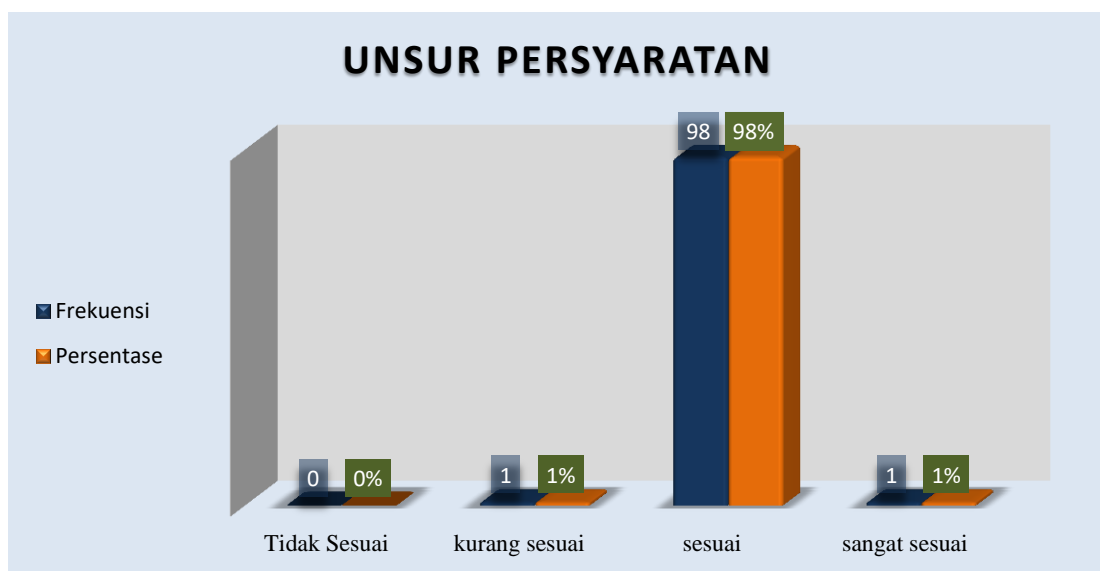
Tabel 5.1.6.2.1 IKM Kesesuaian Persyaratan dengan jenis Layanan Kec/Kel/Desa

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Sesuai = 1	0	0	0
Kurang Sesuai = 2	1	2	1
Sesuai = 3	98	294	98
Sangat Sesuai = 4	1	4	1
Total	100	300	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	3		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0,33		

Nilai IKM ($f = d \times 25$)	75
Mutu Pelayanan (g)	C
Kriteria (h)	Kurang Baik

Sumber : Data survei diolah, 2021

Tabel 5.1.6.2.1 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3 dengan hasil bobot sebesar 0,33. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 75 ini menunjukkan bahwa unsur kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan memperoleh Mutu Pelayanan **C** atau kinerja **KURANG 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 **Sangat Sesuai** terhadap kesesuaian Persyaratan dengan jenis pelayanan.



Gambar 5.1.6.2.1 Grafik Kesesuaian persyaratan dengan jenis peLayanan Kec/Kel/Desa

5.1.6.2.2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

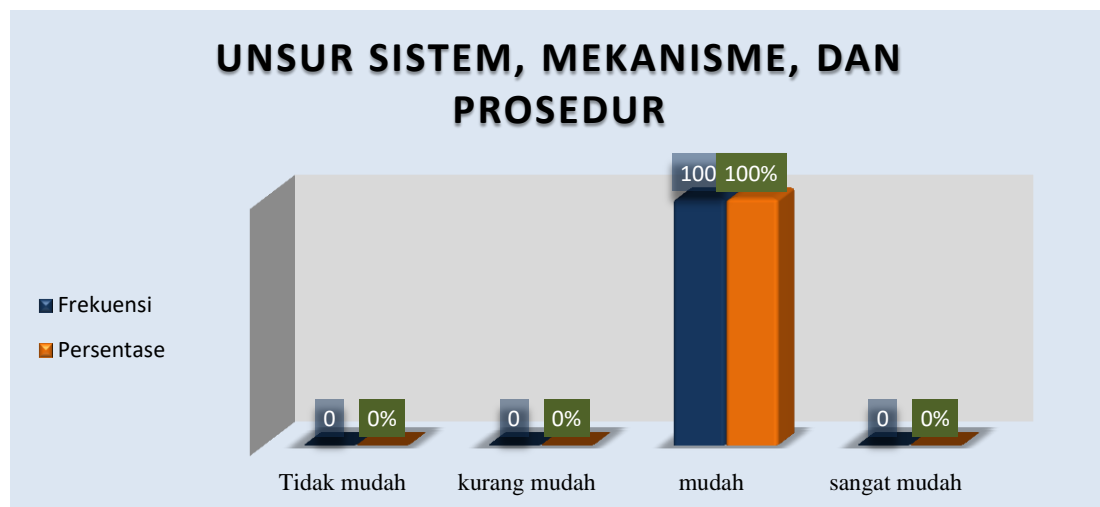
Unsur kedua dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kemudahan prosedur yang ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan dalam mengurus administrasi jenis pelayanan. Tabel 5.1.6.2.2 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 100 responden tidak terdapat responden yang memberikan persepsi **Sangat Mudah**, kemudian terdapat 100 responden yang memberikan persepsi **Mudah** (100%) dengan nilai persepsi adalah 300, dan tidak terdapat responden yang memberikan persepsi **Kurang Mudah** dan persepsi **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 Kec/Kel/Desa

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Mudah = 1	0	0	0
Kurang Mudah = 2	0	0	0
Mudah = 3	100	300	100
Sangat Mudah = 4	0	0	0
Total	100	300	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	3		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0,33		
Nilai IKM (f = d x 25)	75		
Mutu Pelayanan (g)	C		
Kriteria (h)	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2021

Tabel 5.1.6.2.2 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,53 dengan hasil bobot sebesar 0,39. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 88,14. 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 **Sangat Mudah** terhadap kemudahan prosedur.



Gambar 5.1.6.2.2 IKM Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan Kec/Kel/Desa

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 1000 responden terdapat 1 responden yang memberikan persepsi **Sangat Cepat** (1%) dengan nilai persepsi 2, Kemudian terdapat 96 responden yang memberikan persepsi **Cepat**

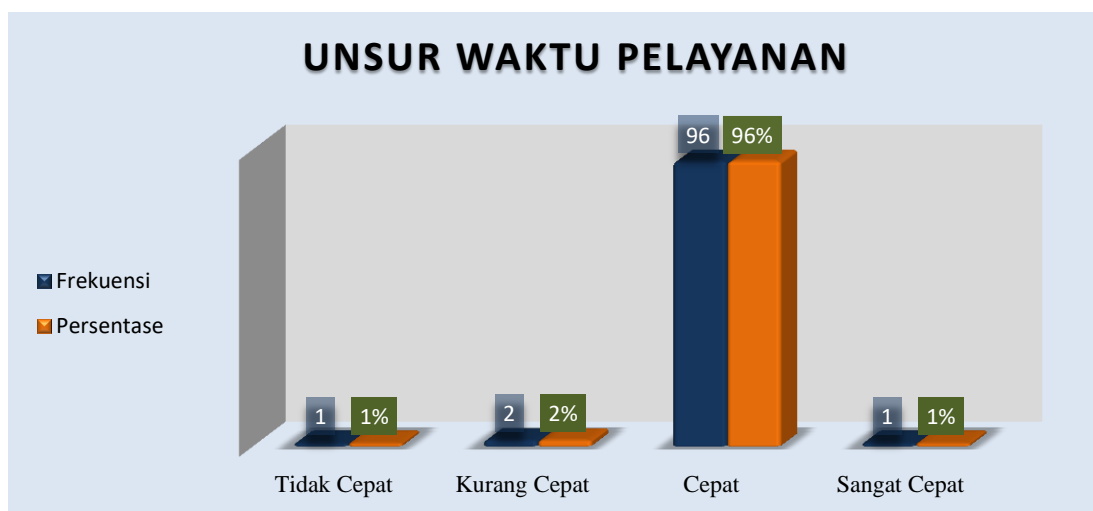
(96%) dengan nilai persepsi adalah 288, dan terdapat 2 responden yang memberikan persepsi **Kurang Cepat** (2%) dengan nilai persepsi 4, dan terdapat 1 responden yang memberikan persepsi **Tidak Cepat** (1%) dengan nilai persepsi 2. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif terkait unsur kecepatan waktu penyelesaian, namun ada satu responden juga memberikan tanggapan negatif terkait waktu penyelesaian.

Tabel 5.1.6.2.3 IKM Waktu Penyelesaian Layanan Kec/Kel/Desa

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Cepat = 1	1	2	1
Kurang Cepat = 2	2	4	2
Cepat = 3	96	288	96
Sangat Cepat = 4	1	4	1
Total	100	298	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)	74,5		
Mutu Pelayanan (g)	C		
Kriteria (h)	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2021

Tabel 5.1.6.2.3 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 74,5. 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 5.1.6.2.3 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 Kec/Kel/Desa

5.1.6.2.4. Kewajaran Biaya/Tarif

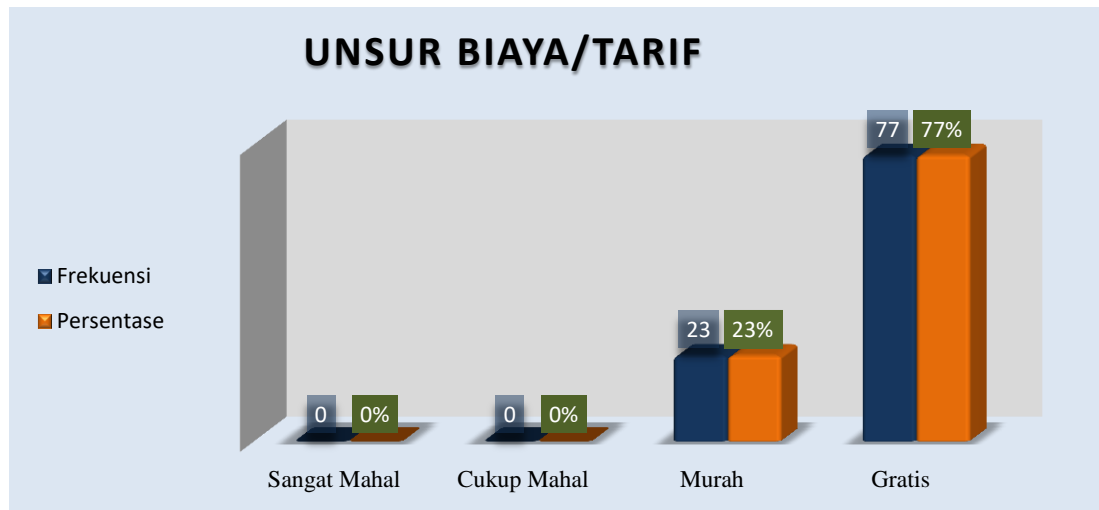
Unsur keempat dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara Layanan Kec/Kel/Desa. Tabel 5.1.6.2.4 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 100 responden terdapat 77 responden yang memberikan persepsi **Gratis** (77%) dengan nilai persepsi 308, kemudian terdapat 23 responden yang memberikan persepsi **Murah** (23%) dengan nilai persepsi adalah 69, dan tidak terdapat responden yang memberikan persepsi **Cukup Mahal** dan persepsi **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 Kec/Kel/Desa

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Sangat Mahal = 1	0	0	0
Cukup Mahal = 2	0	0	0
Murah = 3	23	69	23
Gratis = 4	77	308	77
Total	100	377	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	3,77		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0,41		
Nilai IKM (f = d x 25)	94,25		
Mutu Pelayanan (g)	A		
Kriteria (h)	Sangat Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2021

Tabel 5.1.6.2.4 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,77 dengan hasil bobot sebesar 0,41. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 94,25. 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 Kec/Kel/Desa

5.1.6.2.5. Spesifikasi Produk Jenis Pelayanan

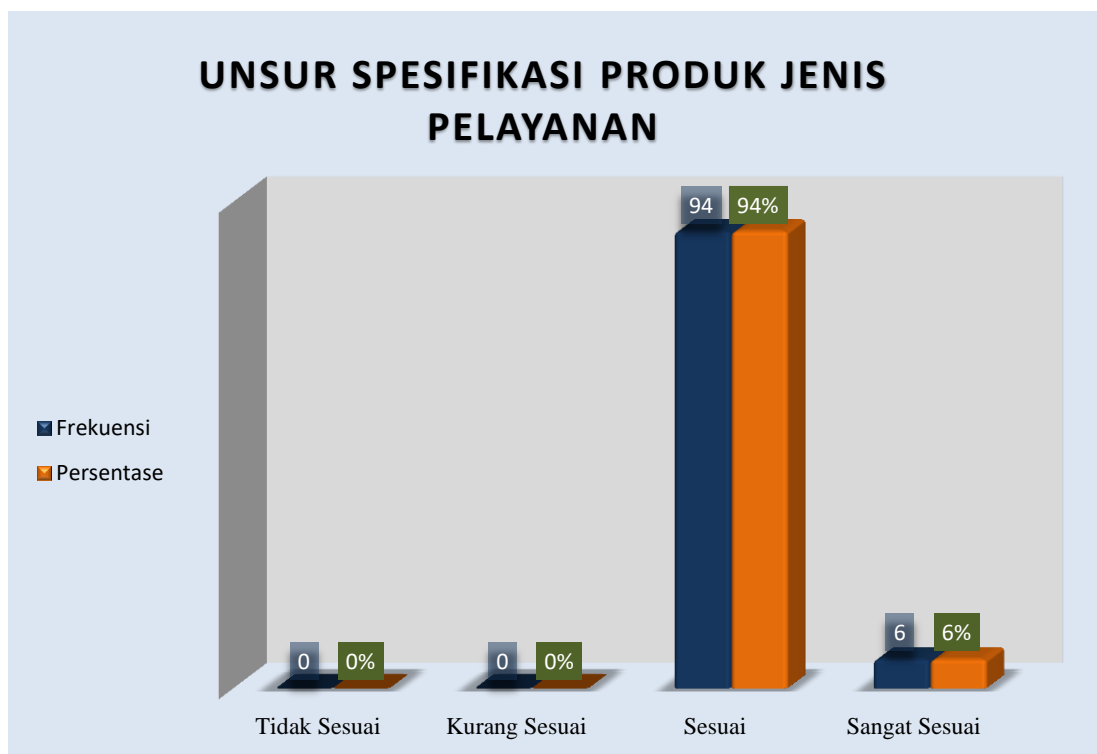
Unsur kelima dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan atas layanan. Tabel 5.1.5.2.5 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 100 responden terdapat 6 responden yang memberikan persepsi **Sangat Sesuai** (6%) dengan nilai persepsi 24, kemudian terdapat 94 responden yang memberikan persepsi **Sesuai** (94%) dengan nilai persepsi adalah 282, dan tidak terdapat responden yang memberikan persepsi **Kurang Sesuai** dan persepsi **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 Kec/Kel/Desa

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Sesuai = 1	0	0	0
Kurang Sesuai = 2	0	0	0
Sesuai = 3	94	282	94
Sangat Sesuai = 4	6	24	6
Total	196	681	100,00
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	47		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0,39		
Nilai IKM (f = d x 25)	86,86		
Mutu Pelayanan (g)	C		
Kriteria (h)	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2021

Tabel 5.1.6.2.5 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 76,5. 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 5.1.6.2.5 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 5.1.6.2.5 IKM Spesifikasi Produk Jenis Pelayanan Layanan Kec/Kel/Desa

5.1.6.2.6. Kompetensi Pelaksana

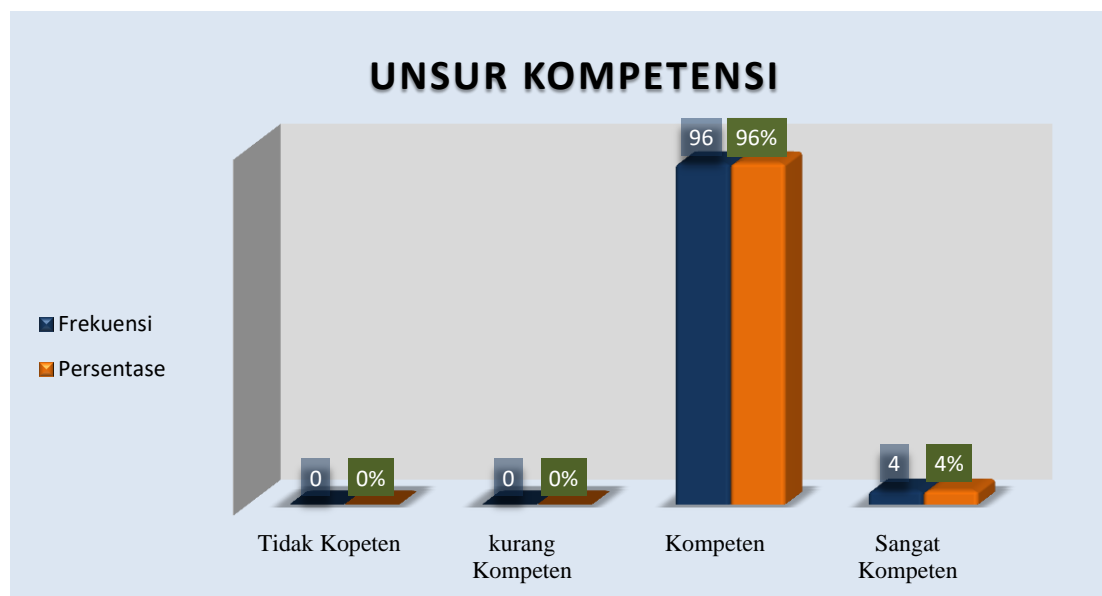
Unsur keenam dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kompetensi pelaksana atas Layanan Kec/Kel/Desa. Tabel 1.1,1.2.6 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 100 responden terdapat 4 responden yang memberikan persepsi **Sangat Kompeten** (4%) dengan nilai persepsi 16, kemudian terdapat 96 responden yang memberikan persepsi **Kompeten** (96%) dengan nilai persepsi adalah 288, dan tidak terdapat responden yang memberikan persepsi **Kurang Kompeten** dan **Tidak Kompeten** (0,00%) dengan persepsi 0. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif terkait unsur kompetensi pelaksana

Tabel 5.1.6.2.6 IKM Kompetensi Pelaksana Layanan Kec/Kel/Desa

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Kompeten = 1	0	0	0
Kurang Kompeten = 2	0	0	0
Kompeten = 3	96	288	96
Sangat Kompeten = 4	4	16	4
Total	100	304	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	3.04		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0.337777778		
Nilai IKM (f = d x 25)	76		
Mutu Pelayanan (g)	C		
Kriteria (h)	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2021

Tabel 5.1.6.2.6 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. Hal ini menunjukkan bahwa unsur kompetensi pelaksana memperoleh Mutu Pelayanan **C** atau kinerja **KURANG 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 atau kemampuan pelaksana.



Gambar 5.1.6.2.6 IKM Kompetensi Pelaksana Layanan Kec/Kel/Desa

5.1.6.2.7. Perilaku Pelaksana

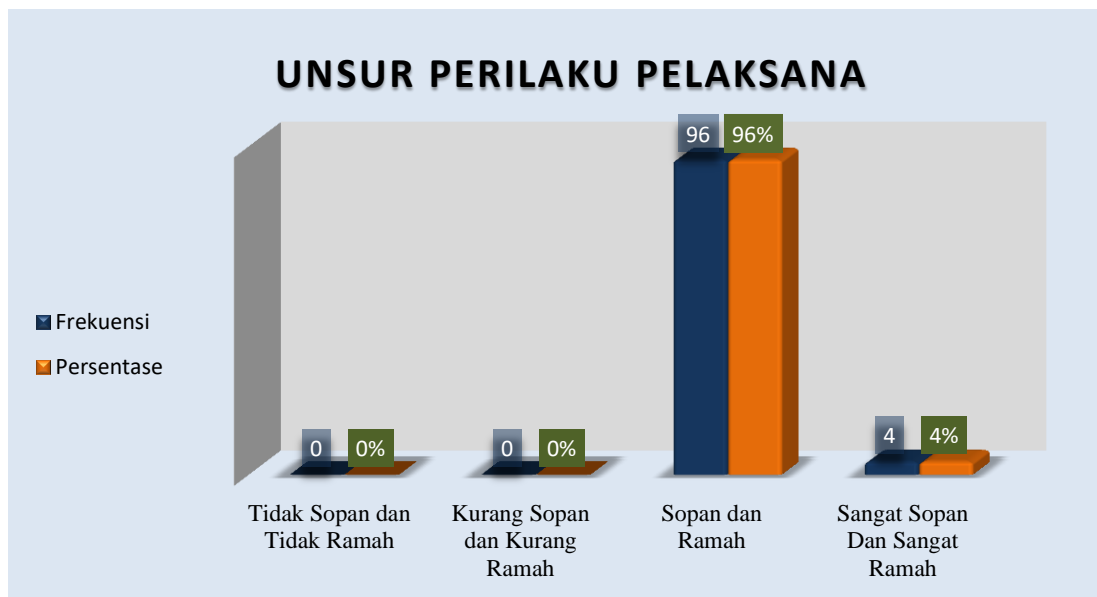
Unsur ketujuh dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap perilaku pelaksana dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. Tabel 5.1.6.2.7 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 100 responden terdapat 4 responden yang memberikan persepsi **Sangat Sopan dan Ramah** (4%) dengan nilai persepsi 16, kemudian terdapat 96 responden yang memberikan persepsi **Sopan dan Ramah** (96%) dengan nilai persepsi adalah 288, dan tidak terdapat responden yang memberikan persepsi **Kurang Sopan dan Ramah** dan persepsi **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 Kec/Kel/Desa

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
Kurang Sopan dan Kurang Ramah = 2	0	0	0
Sopan dan Ramah = 3	96	288	96
Sangat Sopan dan Sangat Ramah = 4	4	16	4
Total	100	304	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	3.04		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0.337777778		
Nilai IKM (f = d x 25)	76		
Mutu Pelayanan (g)	C		
Kriteria (h)	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2021

Tabel 5.1.6.2.7 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. Hal ini menunjukkan bahwa unsur perilaku pelaksana dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan memperoleh Mutu Pelayanan **C** atau kinerja **KURANG 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 Kec/Kel/Desa

5.1.6.2.8. Kualitas Sarana dan Prasarana

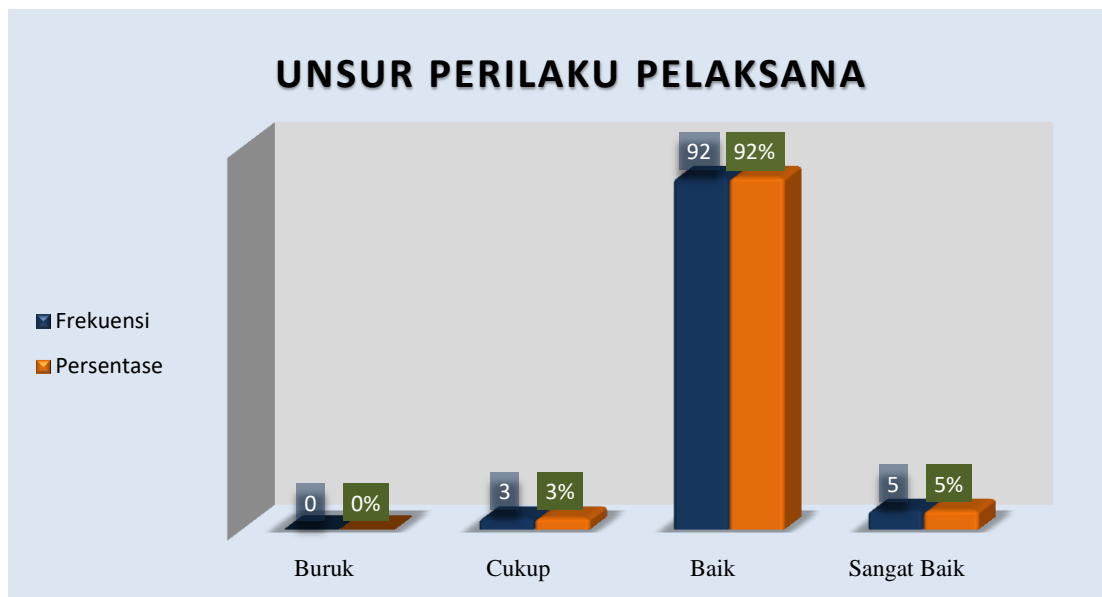
Unsur kedelapan dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kualitas sarana dan prasarana atas layanan di kecamatan/kelurahan/desa. Tabel 5.1.6.2.8 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 100 responden terdapat 5 responden yang memberikan persepsi **Sangat Baik** (20%) dengan nilai persepsi 20, kemudian terdapat 92 responden yang memberikan persepsi **Baik** (92%) dengan nilai persepsi adalah 276, dan terdapat 3 responden yang memberikan persepsi **Cukup** (3%) dengan nilai persepsi adalah 10, serta tidak terdapat 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 terkait kualitas sarana dan prasarana.

Tabel 5.1.6.2.8 IKM Sarana dan Prasarana Layanan Kec/Kel/Desa

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Buruk = 1	0	0	0
Cukup = 2	3	6	3
Baik = 3	92	276	92
Sangat Baik = 4	5	20	4
Total	100	302	99
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)	75,5		
Mutu Pelayanan (g)	C		
Kriteria (h)	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2021

Tabel 5.1.6.2.8 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 75,5. Hal ini menunjukkan bahwa unsur kualitas sarana dan prasarana atas Layanan Kec/Kel/Desa 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 Kec/Kel/Desa

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 Kec/Kel/Desa. Tabel 5.1.5.2.9 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 100 responden terdapat 41 responden yang memberikan persepsi **Dikelola dengan Baik** (41%) dengan nilai persepsi 164, kemudian terdapat 51 responden yang memberikan persepsi **Berfungsi Kurang Maksimal** (51%) dengan nilai persepsi adalah 153, dan tidak terdapat responden yang memberikan persepsi **Ada tapi Tidak Berfungsi**, serta 8 terdapat responden yang memberikan persepsi **Tidak Ada** (8%) dengan nilai persepsi adalah 8. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif tentang unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan atas Layanan Kec/Kel/Desa.

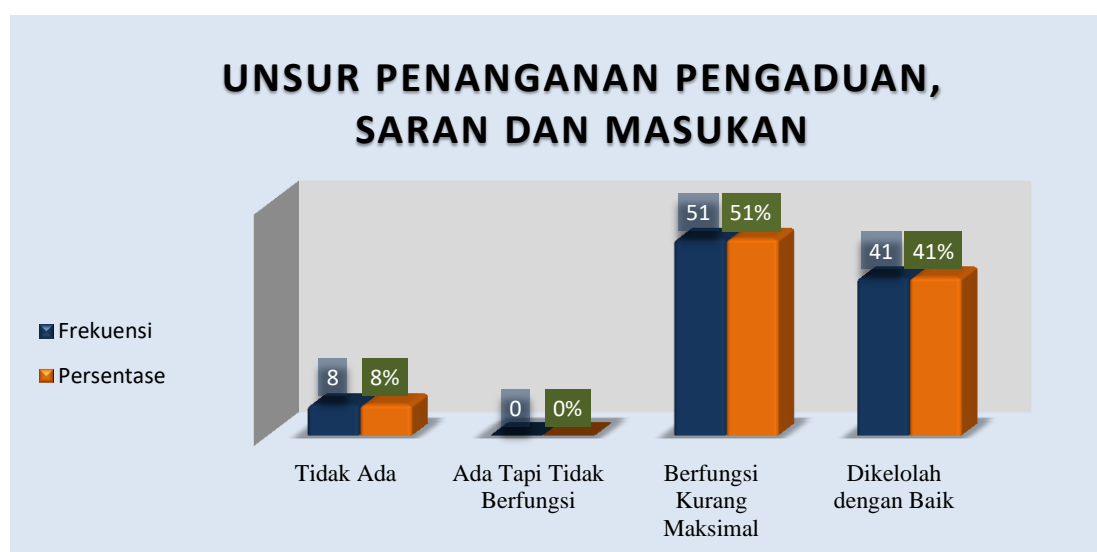
Tabel 5.1.6.2.9 IKM Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan Layanan Kec/Kel/Desa

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Ada = 1	8	8	8
Ada Tapi Tidak Berfungsi = 2	0	0	0
Berfungsi Kurang Maksimal = 3	51	153	51
Dikelola dengan Baik = 4	41	164	41

Total	100	325	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi ($d = c/b$)	3,25		
NRR x Bobot ($e = d \times 1/9$)	0,36		
Nilai IKM ($f = d \times 25$)	81,25		
Mutu Pelayanan (g)	B		
Kriteria (h)	Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2021

Tabel 5.1.6.2.9 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,25 dengan hasil bobot sebesar 0,36. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 81,25. Hal ini menunjukkan bahwa unsur unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan atas Layanan Kec/Kel/Desa memperoleh Mutu Pelayanan B atau kinerja 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 Kec/Kel/Desa. Grafik menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan persepsi **Berfungsi Kurang Baik** terhadap unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan atas Layanan Kec/Kel/Desa.



Gambar 5.1.6.2.9 IKM Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan Layanan Kec/Kel/Desa

5.1.6.3. Rekapitulasi IKM Layanan Kecamatan, Kelurahan, dan Desa

Survei kepuasan Masyarakat atas layanan Kecamatan, Kelurahan, dan Desa di Kabupaten Luwu diukur dengan Sembilan unsur yang dapat dilihat pada Tabel 5.1.6.3.1.

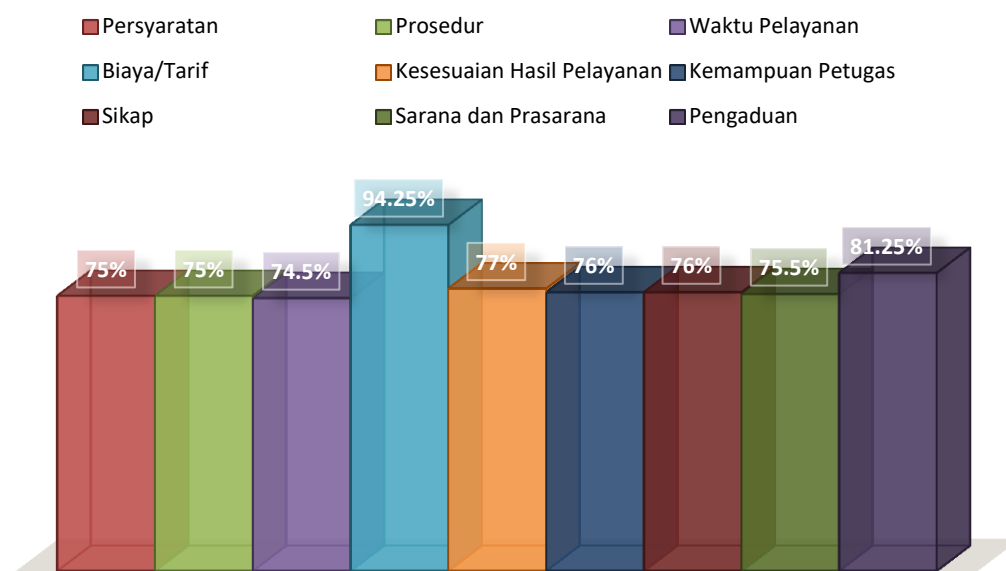
Tabel 5.1.6.3.1 Rekapitulasi IKM Layanan Kec/Kel/Desa

Unsur	IKM	Mutu Pelayanan	Kriteria
Persyaratan	75	C	Kurang Baik
Prosedur	75	C	Kurang Baik
Waktu Pelayanan	74,5	C	Kurang Baik
Biaya	94,25	A	Sangat Baik

Kesesuaian hasil pelayanan	77	B	Baik
Kemampuan petugas	76	C	Sangat Baik
Sikap	76	C	Kurang Baik
Sarana dan prasarana	75,5	C	Kurang Baik
Pengaduan	81,25	B	Sangat Baik
IKM Layanan Kecamatan, Desa, dan Kelurahan	78,22	B	Baik

Sumber : Data survei diolah, 2021

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



Gambar 5.1.6.3.1 Grafik IKM Layanan Kecamatan/Kelurahan/Desa

5.1.7. LAYANAN KEBERSIHAN

Layanan Kebersihan 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.

5.1.7.1. 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 perempuan berjumlah 72 orang (72%) dan frekuensi jenis kelamin laki-laki yaitu 28 orang atau hanya (28%) dari total responden.

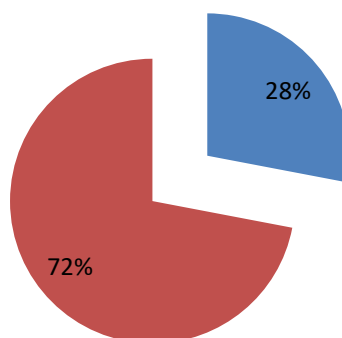
Tabel 5.1.7.1.1 Frekuensi Jenis Kelamin Pada Layanan Kebersihan

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Pria	28	28
Wanita	72	72
Total	100	100

Sumber : Data survei diolah, 2021

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

Jenis Kelamin



Gambar 5.1.7.1.1 Grafik jenis kelamin Pada Layanan Kebersihan

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 23 orang (23 %), kelompok usia 26-35 tahun dengan frekuensi sebanyak 27 orang (27 %), kelompok usia 36 - 43 tahun dengan frekuensi sebanyak 22 orang (22 %), kelompok usia 44 - 52 tahun dengan frekuensi sebanyak 15 orang (15 %), kelompok usia 53-60 tahun dengan frekuensi sebanyak 10 orang (10%), dan kelompok usia di atas 60 tahun dengan frekuensi sebanyak 2 orang atau (2%).

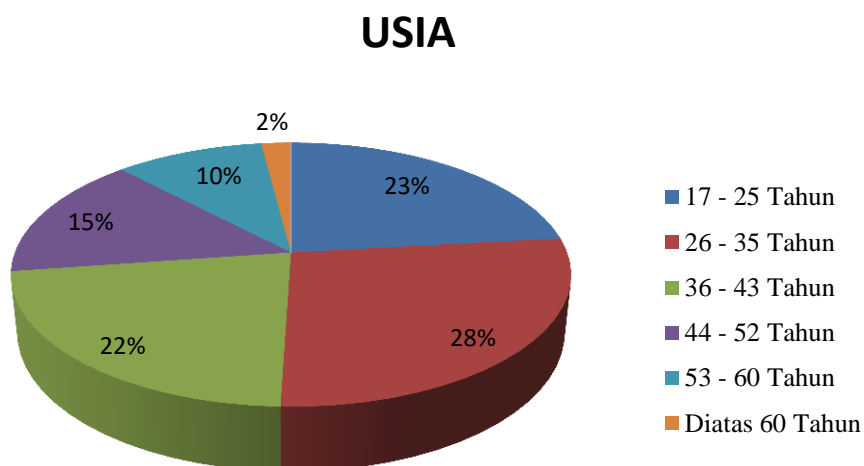
Tabel 5.1.7.1.2 Frekuensi Usia pada Layanan Kebersihan

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
17 - 25 tahun	23	23

26 – 35 tahun	27	27
36 – 43 tahun	22	22
44 – 52 tahun	15	15
53 – 60 tahun	10	10
> 60 tahun	2	2
Total	100	100

Sumber : Data survei diolah, 2021

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 36-43 tahun lebih banyak dari kelompok usia lainnya dalam survei ini.



Gambar 5.1.7.1.2 Grafik Usia pada Layanan Kebersihan

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 sembilan kelompok pekerjaan yaitu pekerjaan responden sebagai petani sebanyak 1 orang (1%), pekerjaan responden sebagai PNS sebanyak 2 orang (2 %), pekerjaan responden sebagai karyawan swasta sebanyak 16 orang (16%) pekerjaan responden sebagai IRT sebanyak 63 orang (65%), dan pekerjaan responden sebagai Pelajar sebanyak 18 orang (18 %).

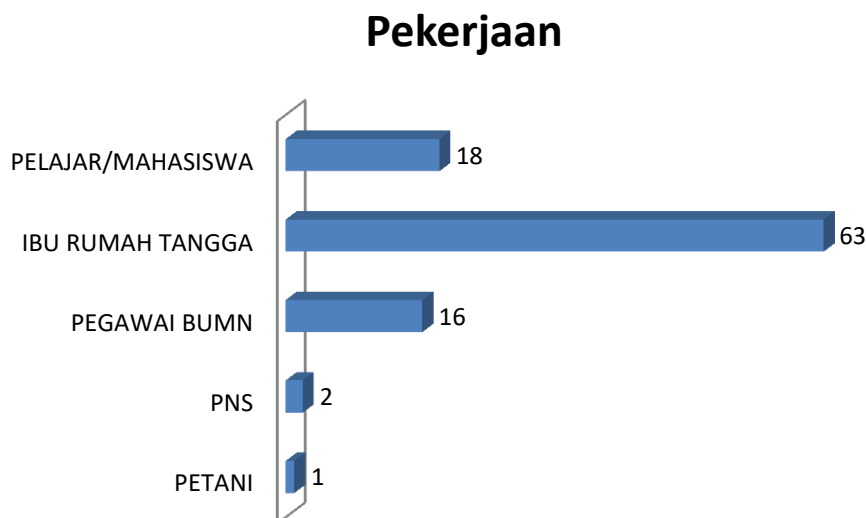
Tabel 5.1.7.1.3 Frekuensi Pekerjaan pada Layanan Kebersihan

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
Petani	1	1
Pegawai Negeri Sipil	2	2
Karyawan Swasta	16	16
Pegawai BUMN/BUMD	0	0
Wiraswasta	0	0
Pelajar/Mahasiswa	0	0

Ibu Rumah Tangga	63	63
Pensiunan	3	18
Total	100	100

Sumber : Data survei diolah, 2021

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 Kebersihan

5.1.7.1.4. Rata-rata Pengeluaran

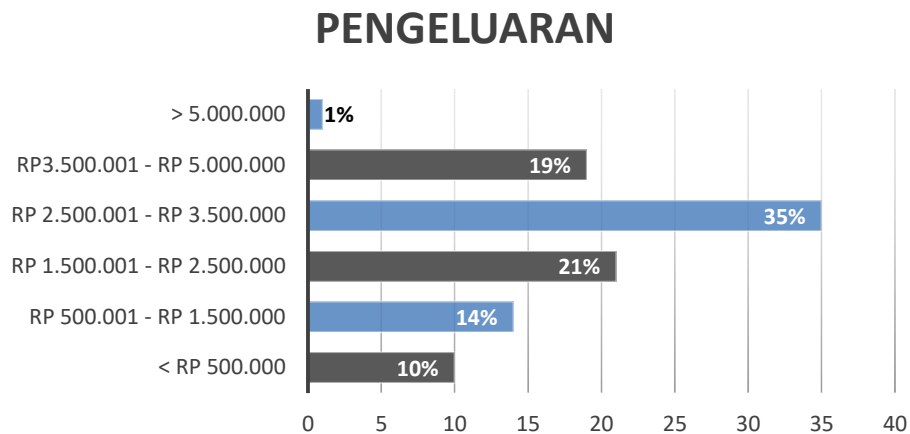
Profil responden yang keempat adalah rata-rata pengeluaran perbulan. Tabel 5.1.7.1.4 menunjukkan frekuensi rata-rata pengeluaran perbulan responden yang terdiri dari enam kelompok yaitu kelompok rata-rata pengeluaran kurang dari Rp. 500.000/bln sebanyak 10 orang (10%), kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp. 500.001 - Rp. 1.500.000 sebanyak 14 orang (14%), kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp. 1.500.001 - Rp.2.500.000 sebanyak 21 orang (21%), kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp. 2.500.001- Rp. 3.500.000 sebanyak 35 orang (35%), kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp. 3.500.001 - Rp. 5.000.000 sebanyak 19 orang (19%), dan kelompok rata-rata pengeluaran di atas Rp. 5.000.000 sebanyak 1 orang atau (1%).

Tabel 5.1.7.1.4 Frekuensi Rata-rata Pengeluaran pada Layanan Kebersihan

Rata- rata pengeluaran per bulan	Frekuensi	Persentase (%)
≤ Rp. 500.000	10	10
Rp. 500.001 - Rp. 1.500.000	14	14
Rp.1.500.001 – Rp. 2.500.000	21	21
Rp.2.500.001 – Rp. 3.500.000	35	35
Rp.3.500.001 – Rp. 5.000.000	19	19
> Rp.5.000.000	1	1
Total	100	100

Sumber : Data survei diolah, 2021

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. 2.500.001 - Rp. 3.500.000 dan Rp.3.500.001 - Rp. 5.500.000 lebih banyak dari kelompok rata-rata pengeluaran perbulan lainnya dalam survei ini.



Gambar 5.1.7.1.4 Grafik Rata-rata Pengeluaran pada Layanan Kebersihan

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 enam kelompok yaitu kelompok yang tidak sekolah sebanyak 1 orang (1%), kelompok responden dengan tingkat Pendidikan SD/Sederajat sebanyak 6 orang (6%), kelompok responden dengan tingkat Pendidikan SMP/Sederajat sebanyak 17 orang (17%), kelompok responden dengan tingkat Pendidikan SMA/Sederajat sebanyak 58 orang (58%), kelompok responden dengan tingkat Pendidikan Diploma sebanyak 7 orang (7 %), dan kelompok responden dengan tingkat Pendidikan S1/S2/S3 sebanyak 11 orang (11%).

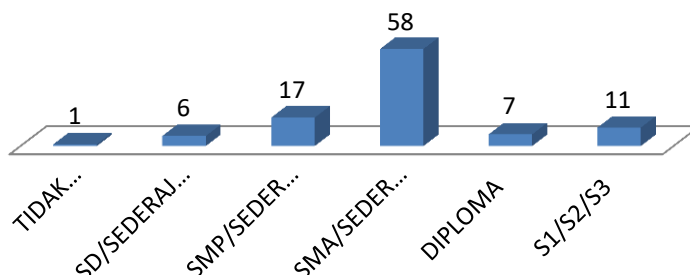
Tabel 5.1.7.1.5 Frekuensi Pendidikan Terakhir pada Layanan Kebersihan

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Sekolah	1	1
SD / Sederajat	6	6
SMP / Sederajat	17	17
SMA / Sederajat	58	58
Diploma	7	7
S1/S2/S3	11	11
Total	196	100,00

Sumber : Data survei diolah, 2021

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.

PENDIDIKAN TERAKHIR



Gambar 5.1.7.1.5 Grafik Pendidikan Terakhir pada Layanan Kebersihan

5.1.7.2. Indeks Kepuasan Masyarakat

5.1.7.2.1. Kesesuaian Persyaratan dengan jenis Pelayanan

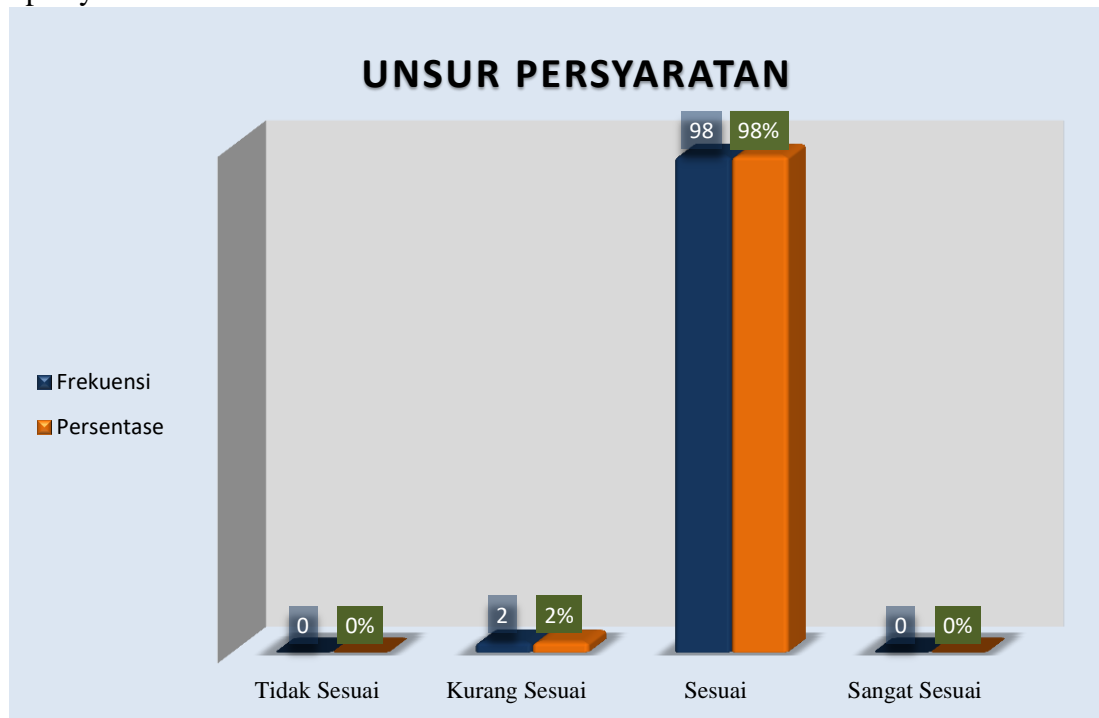
Unsur pertama dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kesesuaian persyaratan administrasi yang ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan dengan jenis pelayanan yang disediakan. Tabel 5.1.7.2.1 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Berdasarkan total 196 responden tidak terdapat responden yang memberikan persepsi **Sangat Sesuai** (0,00%) dengan nilai persepsi adalah 0, kemudian terdapat 98 responden yang memberikan persepsi **Sesuai** (98,%) dengan nilai persepsi adalah 294, dan terdapat 1 responden yang memberikan persepsi **Kurang Sesuai** (2 %) dengan nilai persepsi 2, dan tidak ada responden yang memberikan **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 Kebersihan

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Sesuai = 1	0	0	0
Kurang Sesuai = 2	2	4	2
Sesuai = 3	98	294	98
Sangat Sesuai = 4	0	0	0,00
Total	100	294	100,00
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)	74,5		
Mutu Pelayanan (g)	C		
Kriteria (h)	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2021

Tabel 5.1.7.2.1 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 74,5. Hal ini menunjukkan bahwa unsur kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan memperoleh Mutu Pelayanan **C** atau kinerja **KURANG BAIK**. Hal ini terjadi karena responden yang memberikan persepsi sangat sesuai tidak ada terhadap unsur kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan. Gambar 5.1.7.2.1 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 Kebersihan

5.1.7.2.2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

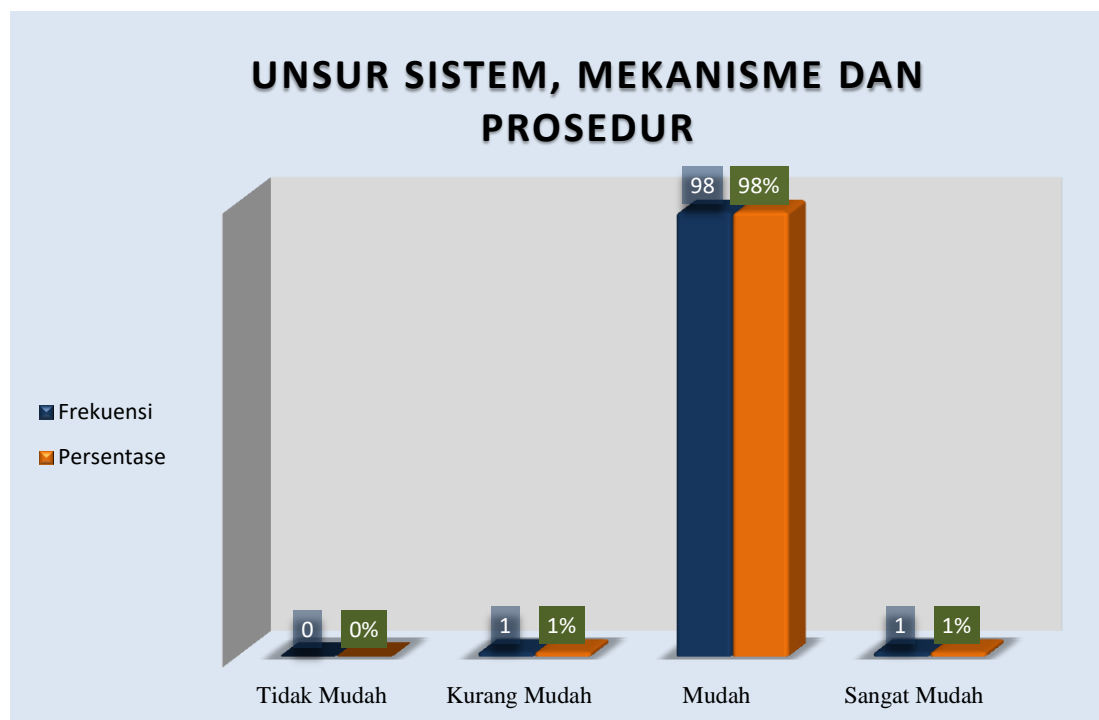
Unsur kedua dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi respondent terhadap kemudahan prosedur yang ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan dalam mengurus administrasi jenis pelayanan. Tabel 5.1.7.2.2 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Berdasarkan total 100 responden terdapat 1 responden yang memberikan persepsi **Sangat Mudah** (1,%) dengan nilai persepsi 4, kemudian terdapat 98 responden yang memberikan persepsi **Mudah** (98%) dengan nilai persepsi adalah 294, dan terdapat 1 responden yang memberikan persepsi **Kurang Mudah** (1%) dengan nilai persepsi 2, dan Tidak ada responden yang memberikan persepsi **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 Kebersihan

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Mudah = 1	0	0	0
Kurang Mudah = 2	1	2	1
Mudah = 3	98	294	98
Sangat Mudah = 4	1	4	1
Total	100	300	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	3		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0,33		
Nilai IKM (f = d x 25)	75		
Mutu Pelayanan (g)	C		
Kriteria (h)	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2021

Tabel 5.1.7.2.2 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. Hal ini menunjukkan bahwa unsur kemudahan prosedur memperoleh Mutu Pelayanan **C** atau kinerja **KURANG 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 Kebersihan

5.1.7.2.3. Waktu Penyelesaian

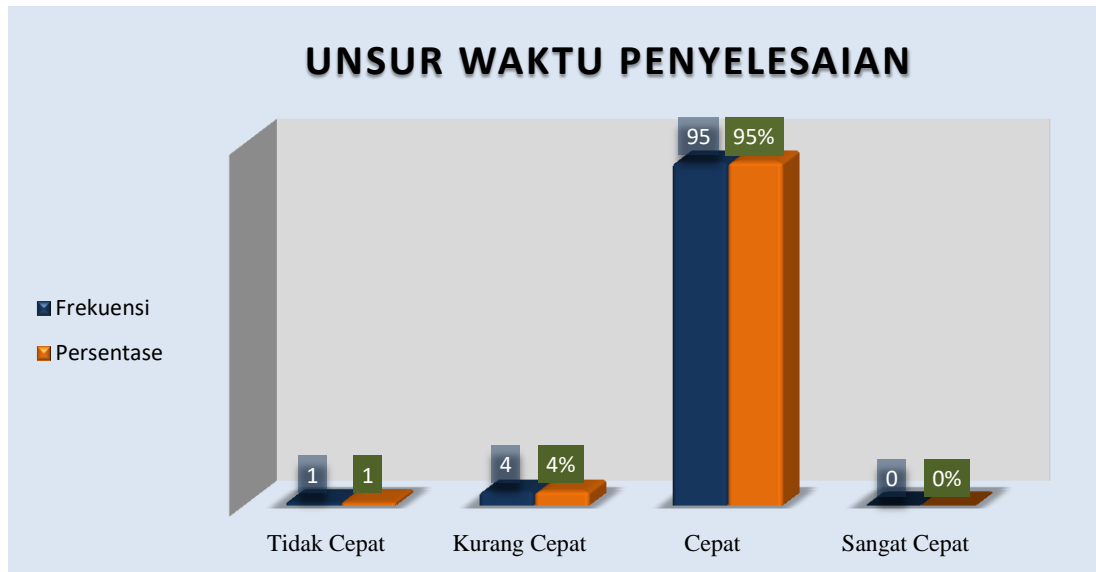
Unsur ketiga dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kecepatan waktu penyelesaian layanan yang dilakukan oleh penyelenggara layanan. Tabel 5.1.7.2.3 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 100 responden terdapat 0 responden yang memberikan persepsi **Sangat Cepat** (0%) dengan nilai persepsi 0, Kemudian terdapat 95 responden yang memberikan persepsi **Cepat** (95%) dengan nilai persepsi adalah 285, dan terdapat 4 responden yang memberikan persepsi **Kurang Cepat** (4%) dengan nilai persepsi 8, dan terdapat 1 responden yang memberikan persepsi **Tidak Cepat** (1%) dengan nilai persepsi 2. 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 5.1.7.2.3 IKM Waktu Penyelesaian Layanan Kebersihan

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Cepat = 1	1	2	1
Kurang Cepat = 2	4	8	4
Cepat = 3	95	285	95
Sangat Cepat = 4	0	0	0
Total	100	295	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	2,95		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0,33		
Nilai IKM (f = d x 25)	73,75		
Mutu Pelayanan (g)	C		
Kriteria (h)	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2021

Tabel 5.1.7.2.3 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 2,95 dengan hasil bobot sebesar 0,33. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 73,75. 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 5.1.7.2.3 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 Kebersihan

5.1.7.2.4. Kewajaran Biaya/Tarif

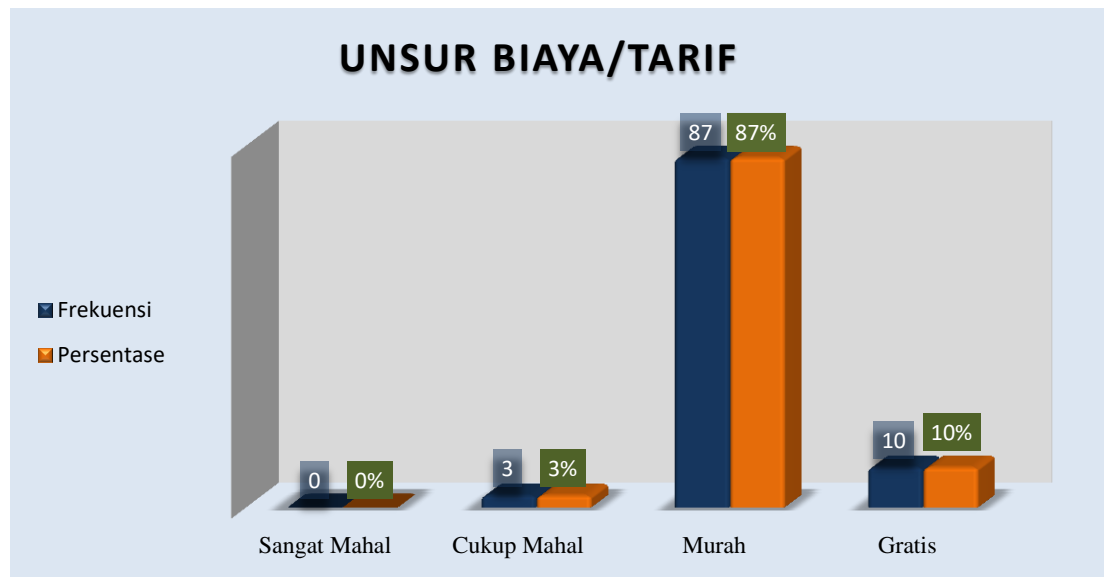
Unsur keempat dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara Layanan KEBERSIHAN. Tabel 5.1.7.2.4 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Berdasarkan total 100 responden terdapat 10 responden yang memberikan persepsi **Gratis** (10%) dengan nilai persepsi 40, kemudian terdapat 87 responden yang memberikan persepsi **Murah** (87%) dengan nilai persepsi adalah 261, dan terdapat 3 responden yang memberikan persepsi **Cukup Mahal** (3%) dengan nilai persepsi adalah 6, dan tidak terdapat responden yang memberikan persepsi **Sangat Mahal** (0,00%) dengan nilai persepsi adalah 0. 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 5.1.7.2.4 IKM Kewajaran Biaya/tarif Layanan Kebersihan

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Sangat Mahal = 1	0	0	0
Cukup Mahal = 2	3	6	3
Murah = 3	87	261	87
Gratis = 4	10	40	10
Total	100	307	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	3.70		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0,34		
Nilai IKM (f = d x 25)	76,75		
Mutu Pelayanan (g)	B		
Kriteria (h)	Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2021

Tabel 5.1.7.2.4 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,70 dengan hasil bobot sebesar 0,34. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 76,75. Hal ini menunjukkan bahwa unsur kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan memperoleh Mutu Pelayanan **B** atau kinerja **BAIK**. Hal ini terjadi karena responden yang memberikan persepsi sangat mahal masih rendah terhadap unsur kewajaran biaya/tarif. 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 **Murah** terhadap unsur kewajaran Biaya/tarif.



Gambar 5.1.7.2.4 IKM Kewajaran Biaya/tarif Layanan Kebersihan

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 100 responden terdapat 2 responden yang memberikan persepsi **Sangat Sesuai** (2%) dengan nilai persepsi 8, kemudian terdapat 97 responden yang memberikan persepsi **Sesuai** (97%) dengan nilai persepsi adalah 291, terdapat 1 responden yang memberikan persepsi **Kurang Sesuai** (1%) dengan nilai persepsi adalah 2, dan tidak terdapat responden yang memberikan persepsi **Tidak Sesuai** (0,00%) dengan nilai persepsi adalah 0. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif terkait unsur produk spesifikasi jenis pelayanan.

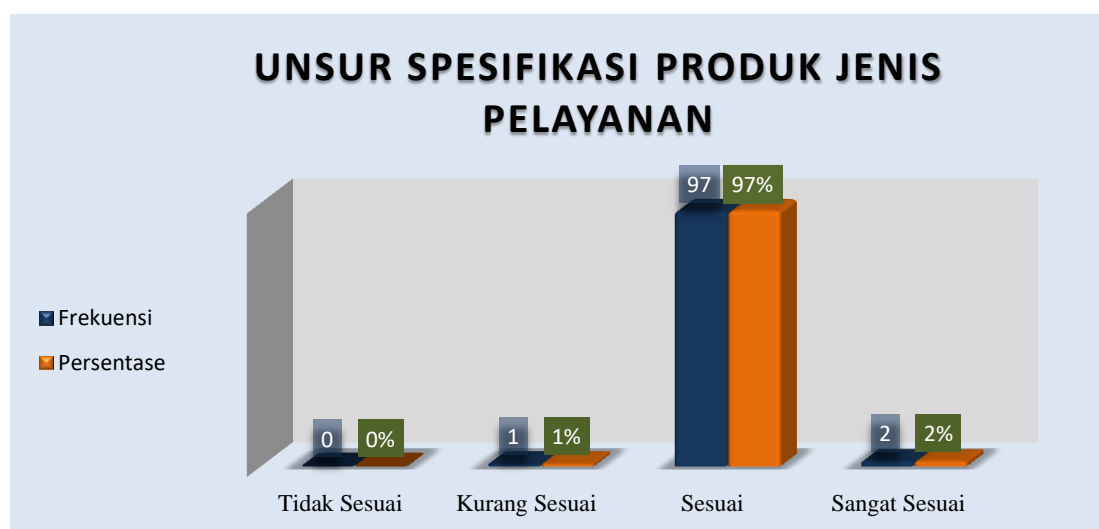
Tabel 5.1.7.2.5 IKM Spesifikasi Produk Jenis Pelayanan Layanan Kebersihan

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Sesuai = 1	0	0	0
Kurang Sesuai = 2	1	2	1

Sesuai = 3	97	291	97
Sangat Sesuai = 4	2	8	2
Total	100	301	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi ($d = c/b$)	3,01		
NRR x Bobot ($e = d \times 1/9$)	0,33		
Nilai IKM ($f = d \times 25$)	75,25		
Mutu Pelayanan (g)	C		
Kriteria (h)	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2021

Tabel 5.1.7.2.5 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,01 dengan hasil bobot sebesar 0,33. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 75,25. 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 5.1.7.2.5 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 Kebersihan

5.1.7.2.6. Kompetensi Pelaksana

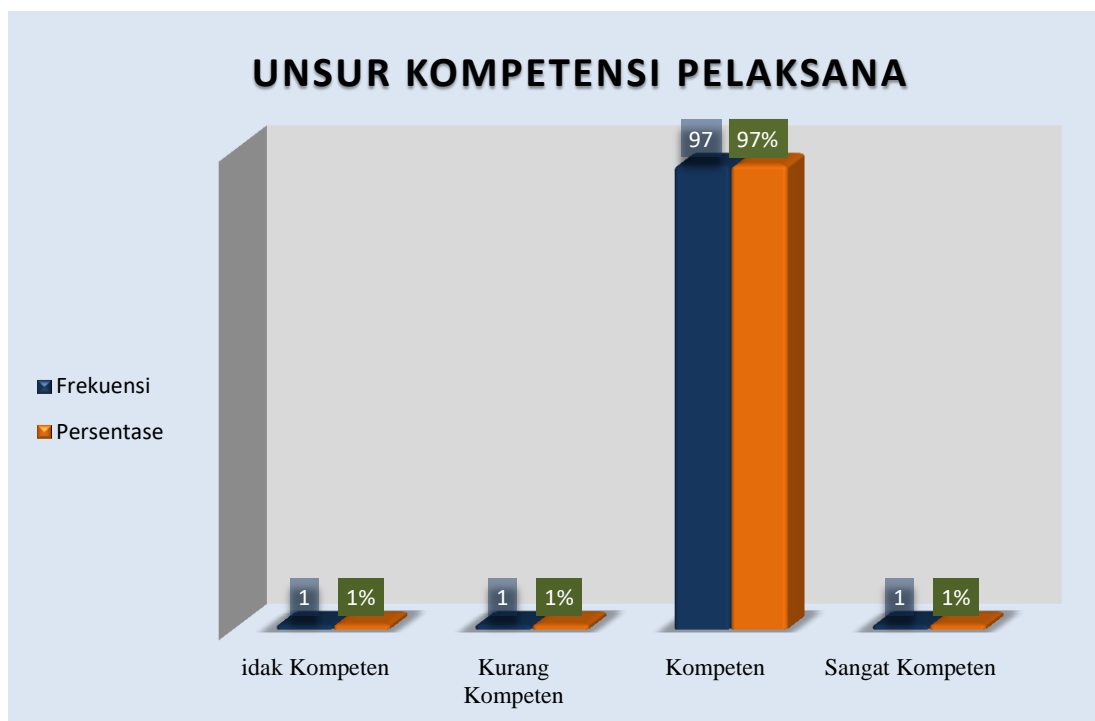
Unsur keenam dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kompetensi pelaksana atas Layanan Kebersihan. Tabel 5.1.7.2.6 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Berdasarkan total 100 responden terdapat 1 responden yang memberikan persepsi **Sangat Kompeten** (1%) dengan nilai persepsi 4, kemudian terdapat 97 responden yang memberikan persepsi **Kompeten** (97%) dengan nilai persepsi adalah 291, dan terdapat 1 responden yang memberikan persepsi **Kurang Kompeten** (1%) dengan persepsi 2, dan 1t responden yang memberikan persepsi **Tidak Kompeten** (1%) dengan persepsi 1. 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 5.1.7.2.6 IKM Kompetensi Pelaksana Layanan Kebersihan

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Kompeten = 1	1	1	1
Kurang Kompeten = 2	1	2	1
Kompeten = 3	97	291	97
Sangat Kompeten = 4	1	4	1
Total	100	298	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)	74,50		
Mutu Pelayanan (g)	C		
Kriteria (h)	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2021

Tabel 5.1.7.2.6 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 74,50. Hal ini menunjukkan bahwa unsur kompetensi pelaksana memperoleh Mutu Pelayanan C atau kinerja **Kurang 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 Kebersihan

5.1.7.2.7. Perilaku Pelaksana

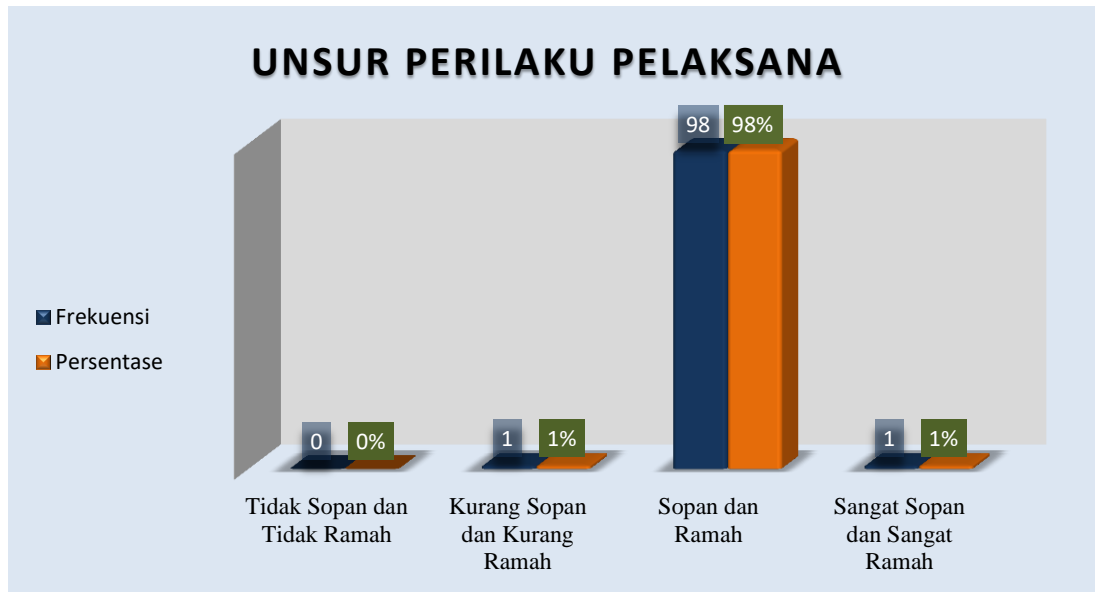
Unsur ketujuh dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap perilaku pelaksana dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. Tabel 5.1.7.2.7 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden terdapat 44 responden yang memberikan persepsi **Sangat Sopan dan Ramah** (22,45%) dengan nilai persepsi 176, kemudian terdapat 152 responden yang memberikan persepsi **Sopan dan Ramah** (77,55%) dengan nilai persepsi adalah 456, dan tidak ada responden yang memberikan persepsi **Kurang Sopan dan Ramah** (0,00%) dan **Tidak Sopan dan Ramah** (0,00%) dengan nilai persepsi adalah 0. 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 Kebersihan

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
Kurang Sopan dan Kurang Ramah = 2	1	2	1
Sopan dan Ramah = 3	98	294	98
Sangat Sopan dan Sangat Ramah = 4	1	4	1
Total	100	300	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, 2021

Tabel 5.1.7.2.7 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 perilaku pelaksana dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan memperoleh Mutu Pelayanan **C** atau kinerja **Kurang 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 Kebersihan

5.1.7.2.8. Kualitas Sarana dan Prasarana

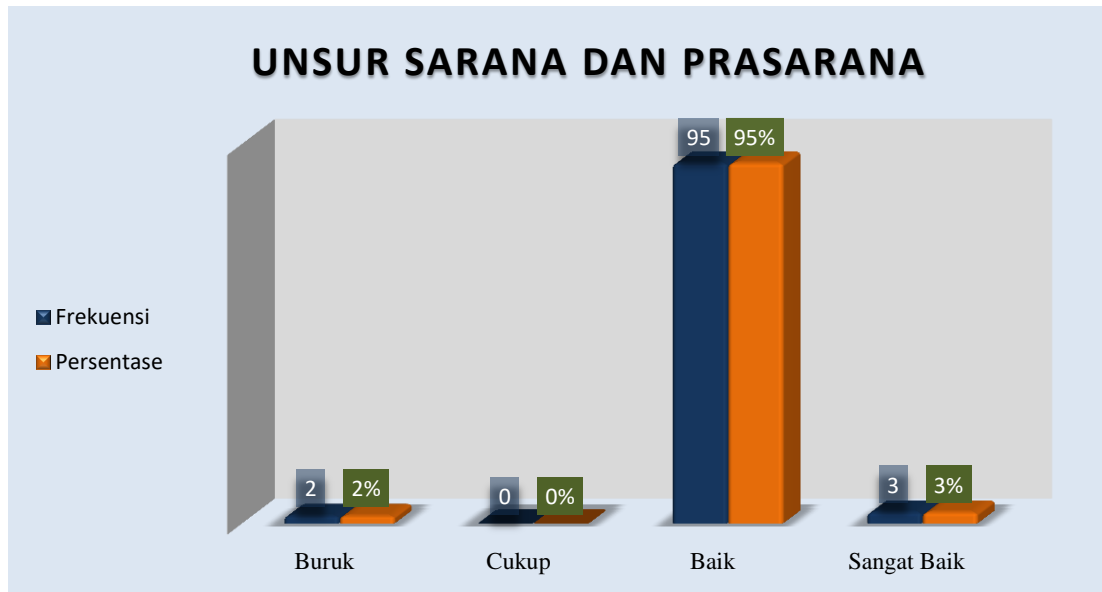
Unsur kedelapan dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kualitas sarana dan prasarana atas layanan di kecamatan/kelurahan/desa. Tabel 5.1.7.2.8 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 100 responden terdapat 3 responden yang memberikan persepsi **Sangat Baik** (3 %) dengan nilai persepsi 12, kemudian terdapat 95 responden yang memberikan persepsi **Baik** (95,%) dengan nilai persepsi adalah 285, dan tidak ada responden yang memberikan persepsi **Cukup** (0,00%), serta terdapat 2 responden yang memberikan persepsi **Buruk** (2%) dengan nilai persepsi adalah 2. 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 Kebersihan

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Buruk = 1	2	2	2
Cukup = 2	0	0	0
Baik = 3	95	285	95
Sangat Baik = 4	3	12	3
Total	100	299	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)	74,75		
Mutu Pelayanan (g)	C		
Kriteria (h)	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2021

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 74,75. Hal ini menunjukkan bahwa unsur kualitas sarana dan prasarana atas Layanan Kebersihan 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 Kebersihan

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 KEBERSIHAN. Tabel 5.1.7.2.9 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Berdasarkan total 100 responden terdapat 43 responden yang memberikan persepsi **Dikelola dengan Baik** (43 %) dengan nilai persepsi 172, kemudian terdapat 57 responden yang memberikan persepsi **Berfungsi Kurang Maksimal** (57 %) dengan nilai persepsi adalah 171, dan tidak ada responden yang memberikan persepsi **Ada tapi Tidak Berfungsi** (0,00%), serta tidak terdapat responden yang memberikan persepsi **Tidak Ada** (0,00%) dengan nilai persepsi adalah 0. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif tentang unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan atas Layanan Kebersihan.

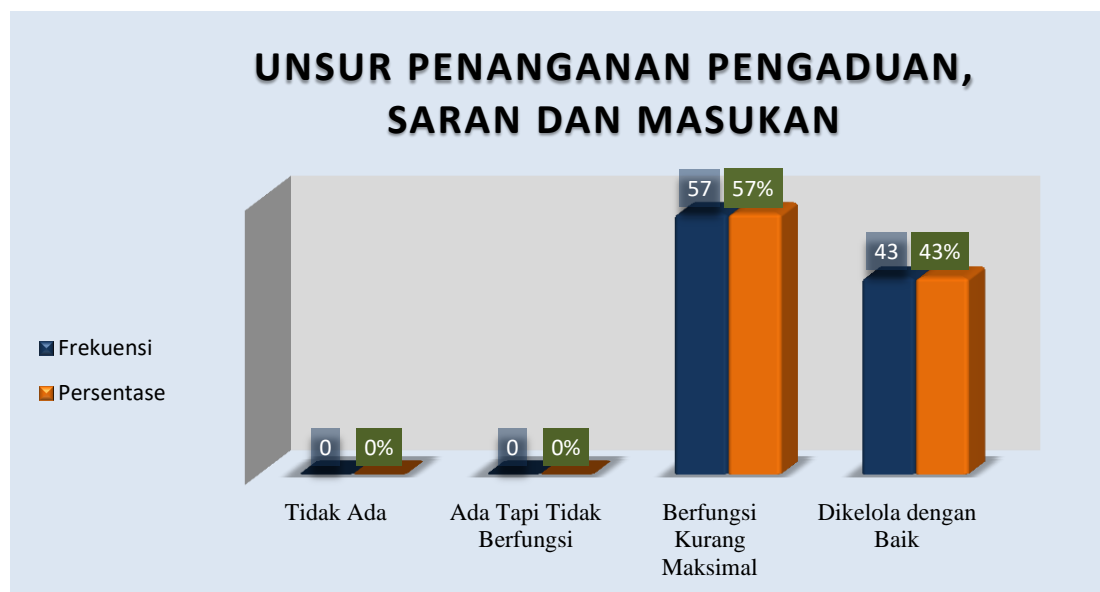
Tabel 5.1.7.2.9 IKM Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan Layanan Kebersihan

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Ada = 1	0	0	0
Ada Tapi Tidak Berfungsi = 2	0	0	0
Berfungsi Kurang Maksimal = 3	57	171	57
Dikelola dengan Baik = 4	43	172	43
Total	100	343	100

Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	3,43
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0,38
Nilai IKM (f = d x 25)	85,75
Mutu Pelayanan (g)	A
Kriteria (h)	Sangat Baik

Sumber : Data survei diolah, 2021

Tabel 5.1.7.2.9 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,43 dengan hasil bobot sebesar 0,38. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 85,75 Hal ini menunjukkan bahwa unsur unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan atas Layanan Kebersihan memperoleh Mutu Pelayanan **B** atau **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 KEBERSIHAN. Grafik menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan persepsi **Dikelola dengan Baik** terhadap unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan atas layanan Kebersihan.



Gambar 5.1.7.2.9 IKM Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan Layanan Kebersihan

5.1.7.3. Rekapitulasi IKM Layanan Kebersihan

Survei kepuasan Masyarakat atas layanan Kebersihan di Kabupaten Luwu diukur dengan Sembilan unsur yang dapat dilihat pada Tabel 5.1.7.3.1.

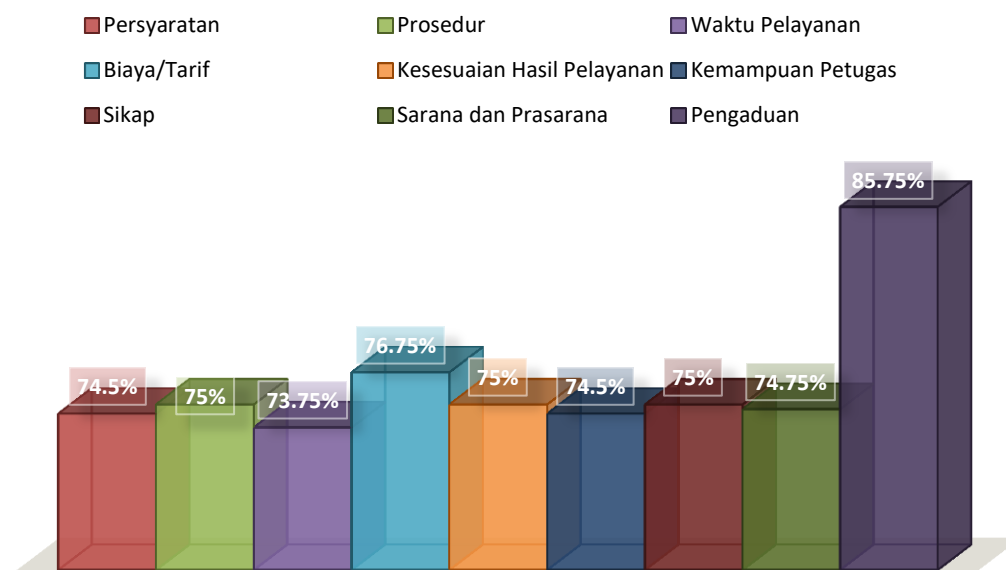
Tabel 5.1.7.3.1 Rekapitulasi IKM Layanan Keberishan

Unsur	IKM	Mutu Pelayanan	Kriteria
Persyaratan	74.5	C	Kurang Baik
Prosedur	75	C	Kurang Baik
Waktu Pelayanan	73.75	C	Kurang Baik
Biaya	76.75	B	Baik

Kesesuaian hasil pelayanan	75	C	Kurang Baik
Kemampuan petugas	74.5	C	Kurang Baik
Sikap	75	C	Kurang Baik
Sarana dan prasarana	74.75	C	Kurang Baik
Pengaduan	85.75	A	Sangat Baik
IKM Layanan Kebersihan	76.11	B	Baik

Sumber : Data survei diolah, 2021

Hasil menunjukkan bahwa unsur **Pengaduan** (Penanganan Pengaduan) merupakan unsur dengan kriteria **Sangat Baik** dengan nilai IKM paling tinggi dalam layanan Kebersihan. Sedangkan **Persyaratan** (Kesesuaian Persyaratan), **Prosedur** (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur), **Waktu Pelayanan**, **Kesesuaian Hasil Pelayanan** (Spesifikasi Produk), dan **Sarana dan Prasarana** juga **Kemampuan Petugas** (Kompetensi Pelaksana) dan **Sikap** (Perilaku Pelaksana) merupakan unsur kriteria **Kurang Baik** dengan nilai IKM paling rendah dalam layanan Kebersihan. Sementara Unsur **Biaya** (Kewajaran Biaya/Tarif) merupakan unsur dengan kriteria **Baik**. Oleh karena itu unsur yang **Kurang Baik** perlu ditingkatkan. Gambar 5.1.7.3.1 juga menunjukkan nilai IKM masing-masing unsur layanan Kebersihan.



Gambar 5.1.7.3.1 Grafik IKM Layanan Kebersihan

5.1.8. 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.

5.1.8.1. 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 perempuan berjumlah 63 orang (63%) dan frekuensi jenis kelamin laki-laki yaitu 37 orang atau hanya (37%) dari total responden.

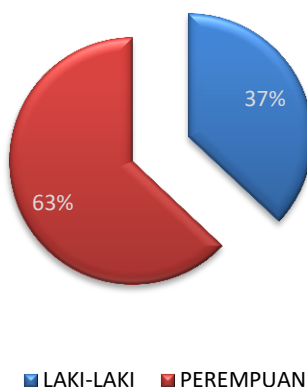
Tabel 5.1.8.1.1 Frekuensi Jenis Kelamin Pada Layanan Kesehatan RSUD

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Pria	37	37
Wanita	63	63
Total	100	100

Sumber : Data survei diolah, 2021

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.

Jenis Kelamin



Gambar 5.1.8.1.1 Grafik jenis kelamin Pada Layanan Kesehatan RSUD

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 16 orang (16%), kelompok usia 26-35 tahun dengan frekuensi sebanyak 24 orang (24%), kelompok usia 36-43 tahun dengan frekuensi sebanyak 28 orang (28 %),

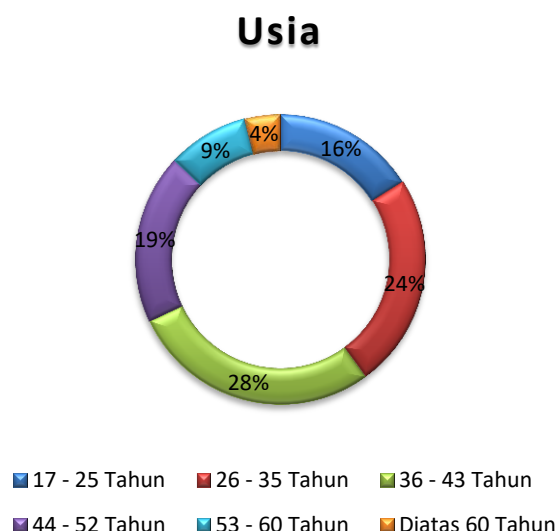
kelompok usia 44-52 tahun dengan frekuensi sebanyak 19 orang (19%), kelompok usia 53-60 tahun dengan frekuensi sebanyak 9 orang (9%), dan kelompok usia di atas 60 tahun dengan frekuensi sebanyak 4 orang atau (4%).

Tabel 5.1.8.1.2 Frekuensi Usia pada Layanan Kesehatan RSUD

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
17 - 25 tahun	16	16
26 – 35 tahun	24	24
36 – 43 tahun	28	28
44 – 52 tahun	19	19
53 – 60 tahun	9	9
> 60 tahun	4	4
Total	100	100

Sumber : Data survei diolah, 2021

Selain itu, penyebaran data kelompok usia responden juga dapat dilihat pada Gambar 5.1.8.1.2. Pada grafik tersebut menunjukkan bahwa responden dengan kelompok usia 36-43 tahun lebih banyak dari kelompok usia lainnya dalam survei ini.



Gambar 5.1.8.1.2 Grafik Usia pada Layanan Kesehatan RSUD

5.1.8.1.3. Pekerjaan

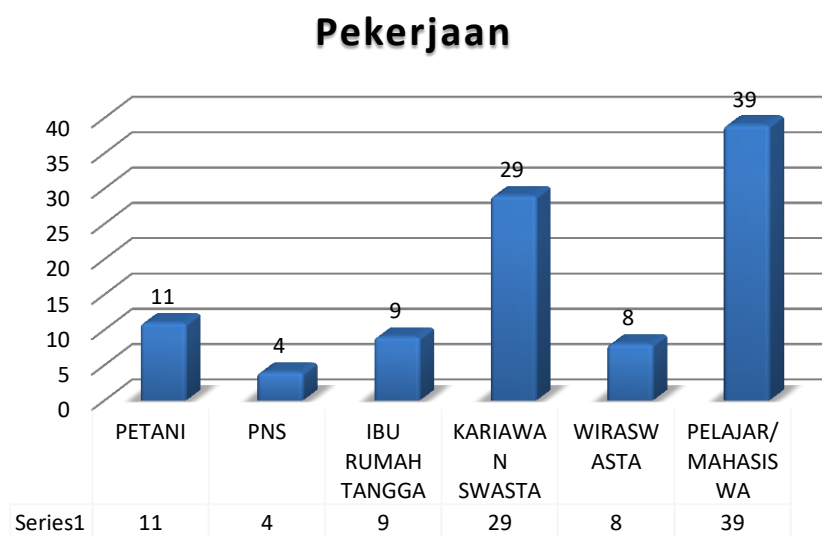
Profil responden yang ketiga adalah Pekerjaan. Tabel 5.1.8.1.3 menunjukkan frekuensi pekerjaan responden yang terdiri dari sembilan kelompok pekerjaan yaitu pekerjaan responden sebagai petani sebanyak 11 orang (11%), pekerjaan responden sebagai PNS sebanyak 3 orang (4 %), pekerjaan responden sebagai karyawan swasta sebanyak 29 orang (29%), pekerjaan responden sebagai wiraswasta sebanyak 54 orang (27,55%), pekerjaan responden sebagai pelajar sebanyak 39 orang (39%), pekerjaan responden sebagai IRT sebanyak 9 orang (9%), dan pekerjaan responden sebagai Wirasuwasta sebanyak 8 orang (8%).

Tabel 5.1.8.1.3 Frekuensi Pekerjaan pada Layanan Kesehatan RSUD

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
Petani	28	14,29
Pegawai Negeri Sipil	3	1,53
Karyawan Swasta	8	4,08
Pegawai BUMN/BUMD	1	0,51
Wiraswasta	54	27,55
Pelajar/Mahasiswa	10	5,10
Ibu Rumah Tangga	90	45,92
Pensiunan	2	1,02
Total	196	100,00

Sumber : Data survei diolah, 2021

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 Ibu Rumah Tangga lebih banyak dari kelompok pekerjaan lainnya dalam survei ini.



Gambar 5.1.8.1.3 Grafik Pekerjaan pada Layanan Kesehatan RSUD

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 (4%), kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp. 500.001 - Rp. 1.500.000 sebanyak 28 orang (28%), kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp. 1.500.001 - Rp.2.500.000 sebanyak 37 orang (37%), kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp.2.500.000- Rp. 3.500.000 sebanyak 19 orang (19 %), kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp. 3.500.001 - Rp. 5.000.000 sebanyak 9 orang (9%), dan kelompok rata-rata pengeluaran di atas Rp. 5.000.000 sebanyak 3 orang atau (3%).

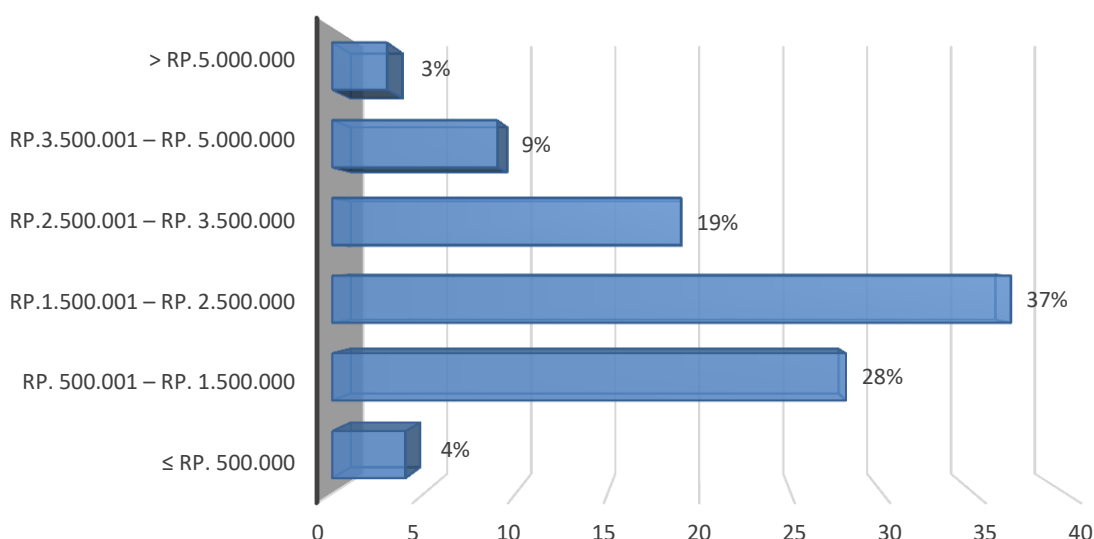
Tabel 5.1.8.1.4 Frekuensi Rata-rata Pengeluaran pada Layanan Kesehatan RSUD

Rata- rata pengeluaran per bulan	Frekuensi	Persentase (%)
≤ Rp. 500.000	4	4
Rp. 500.001 – Rp. 1.500.000	28	28
Rp.1.500.001 – Rp. 2.500.000	37	37
Rp.2.500.001 – Rp. 3.500.000	19	19
Rp.3.500.001 – Rp. 5.000.000	9	9
> Rp.5.000.000	3	3
Total	100	100

Sumber : Data survei diolah, 2021

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. 1.500.000-Rp. 2.500.000 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 Kesehatan RSUD

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 tidak sekolah sebanyak 1 orang (1%), kelompok responden dengan tingkat Pendidikan SD/Sederajat sebanyak 10 orang (10%), kelompok responden dengan tingkat Pendidikan SMP/Sederajat sebanyak 16 orang (16%), kelompok responden dengan tingkat Pendidikan SMA/Sederajat sebanyak 56 orang (56%), kelompok responden dengan tingkat Pendidikan Diploma sebanyak 3 orang (3%), dan kelompok responden dengan tingkat Pendidikan S1/S2/S3 sebanyak 11 orang (11%).

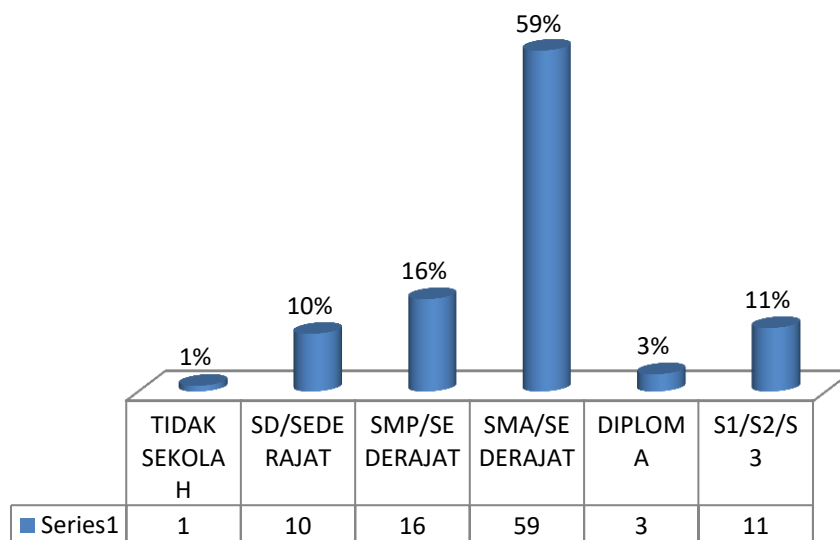
Tabel 5.1.8.1.5 Frekuensi Pendidikan Terakhir pada Layanan Kesehatan RSUD

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Sekolah	1	1
SD / Sederajat	10	10
SMP / Sederajat	16	16
SMA / Sederajat	59	56
Diploma	3	3
S1/S2/S3	11	11
Total	100	100

Sumber : Data survei diolah, 2021

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.

PENDIDIKAN TERAKHIR



Gambar 5.1.8.1.5 Grafik Pendidikan Terakhir pada Layanan Kesehatan RSUD

5.1.8.2. Indeks Kepuasan Masyarakat

5.1.8.2.1. Kesesuaian Persyaratan dengan jenis Pelayanan

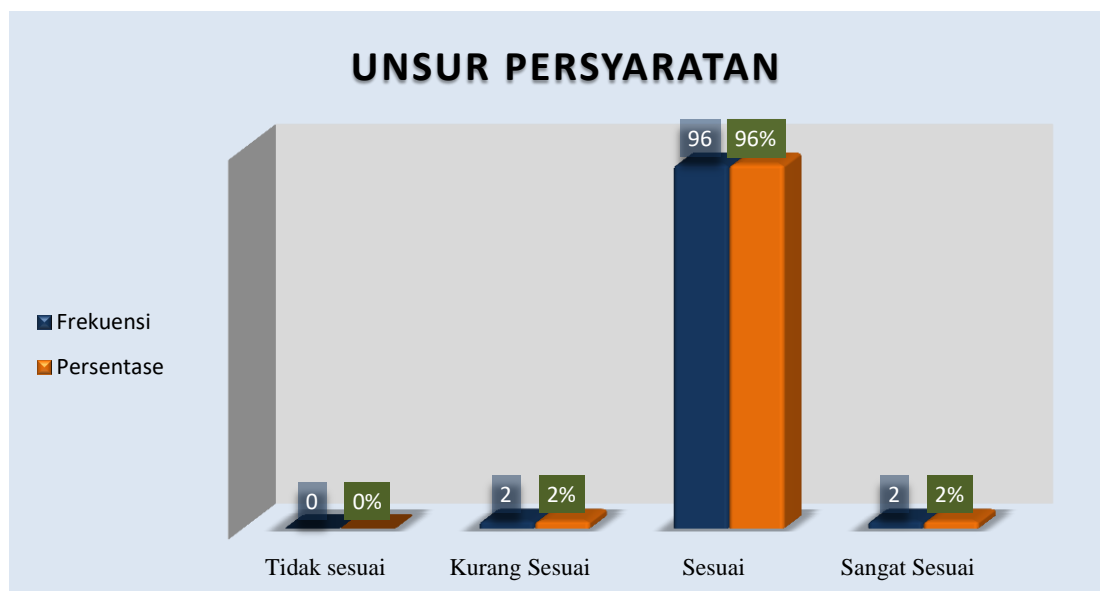
Unsur pertama dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kesesuaian persyaratan administrasi yang ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan dengan jenis pelayanan yang disediakan. Tabel 5.1.8.2.1 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 100 responden terdapat 2 responden yang memberikan persepsi **Sangat Sesuai** (2%) dengan nilai persepsi adalah 8, kemudian terdapat 96 responden yang memberikan persepsi **Sesuai** (96%) dengan nilai persepsi adalah 288, dan terdapat 2 responden yang memberikan persepsi **Kurang Sesuai** (2%) dengan nilai persepsi 4, dan tidak terdapat responden yang memberikan (0,00%) **Tidak Sesuai** dengan nilai persepsi 0. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif terkait unsur kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan

Tabel 5.1.8.2.1 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
Kurang Sesuai = 2	2	4	2
Sesuai = 3	96	288	96
Sangat Sesuai = 4	2	8	2
Total	100	300	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		
Mutu Pelayanan (g)	C		
Kriteria (h)	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2021

Tabel 5.1.8.2.1 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. Hal ini menunjukkan bahwa unsur kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan memperoleh Mutu Pelayanan **C** atau kinerja **KURANG BAIK**. Hal ini terjadi karena responden yang memberikan persepsi sangat sesuai tidak ada terhadap unsur kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan. 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 **Sesuai** terhadap kesesuaian Persyaratan dengan jenis pelayanan.


Gambar 5.1.8.2.1 Grafik Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan Kesehatan RSUD

5.1.8.2.2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

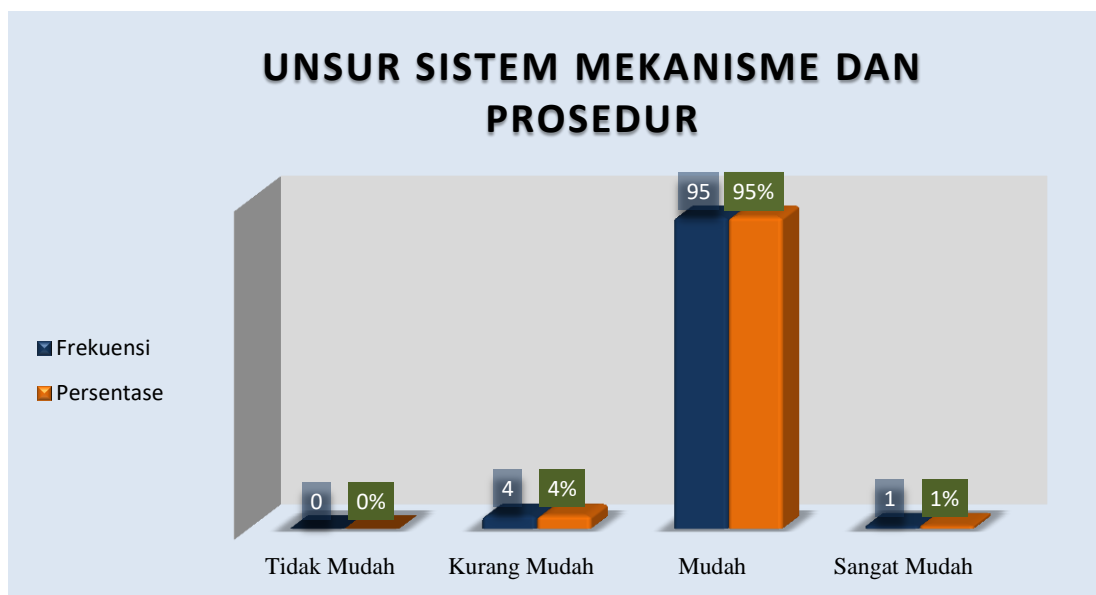
Unsur kedua dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kemudahan prosedur yang ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan dalam mengurus administrasi jenis pelayanan. Tabel 5.1.8.2.2 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 100 responden terdapat 1 responden yang memberikan persepsi **Sangat Mudah** (1%) dengan nilai persepsi 4, kemudian terdapat 95 responden yang memberikan persepsi **Mudah** (95%) dengan nilai persepsi adalah 285, dan terdapat 4 responden yang memberikan persepsi **Kurang Mudah** (4%) dengan nilai persepsi 8, dan tidak terdapat responden yang memberikan persepsi **Tidak Mudah** (0.00%) dengan nilai persepsi 0. 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 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
Kurang Mudah = 2	4	8	4
Mudah = 3	95	285	95
Sangat Mudah = 4	1	4	1
Total	100	297	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)	74,25		
Mutu Pelayanan (g)	C		
Kriteria (h)	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2021

Tabel 5.1.8.2.2 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 2,95 dengan hasil bobot sebesar 0,33. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 74,25. Hal ini menunjukkan bahwa unsur kemudahan prosedur memperoleh Mutu Pelayanan **C** atau kinerja **KURANG BAIK**. Gambar 5.1.8.2.2 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 5.1.8.2.2 IKM Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan Kesehatan RSUD

5.1.8.2.3. Waktu Penyelesaian

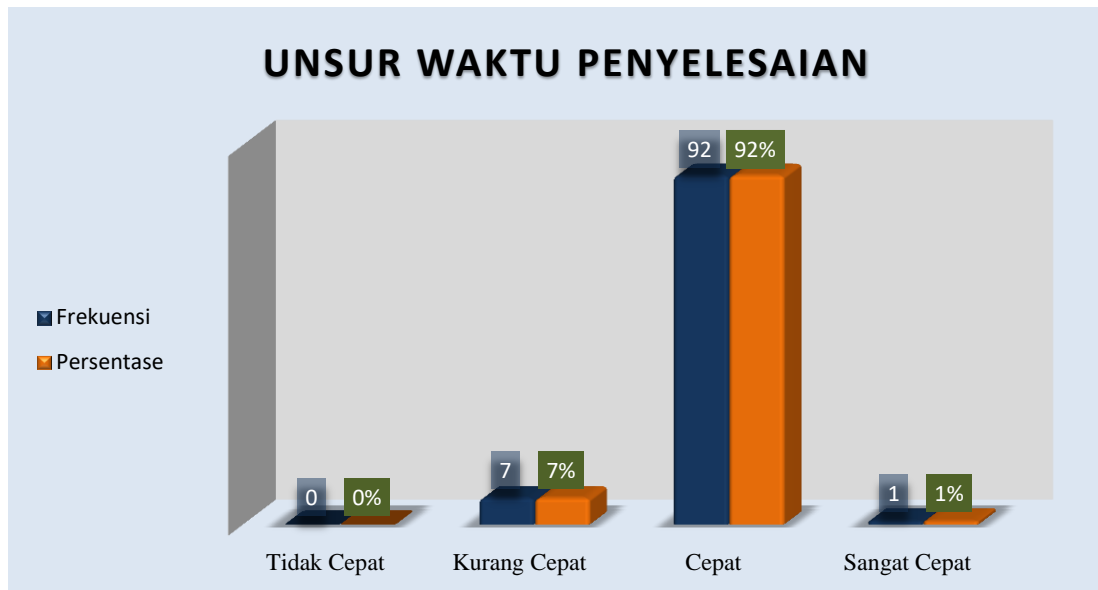
Unsur ketiga dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kecepatan waktu penyelesaian layanan yang dilakukan oleh penyelenggara layanan. Tabel 5.1.8.2.3 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 100 responden terdapat 1 responden yang memberikan persepsi **Sangat Cepat** (1%) dengan nilai persepsi 4, Kemudian terdapat 92 responden yang memberikan persepsi **Cepat** (92%) dengan nilai persepsi adalah 276, dan terdapat 7 responden yang memberikan persepsi **Kurang Cepat** (7%) dengan nilai persepsi 14, dan tidak terdapat responden yang memberikan persepsi **Tidak Cepat** (0,00%) dengan nilai persepsi 0. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif terkait unsur kecepatan waktu penyelesaian.

Tabel 5.1.8.2.3 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	0	0	0
Kurang Cepat = 2	7	14	7
Cepat = 3	92	276	92
Sangat Cepat = 4	1	4	1
Total	100	294	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	2,94		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0,33		
Nilai IKM (f = d x 25)	73,47		
Mutu Pelayanan (g)	C		
Kriteria (h)	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2021

Tabel 5.1.8.2.3 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 2,94 dengan hasil bobot sebesar 0,33. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 73,47. 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 5.1.8.2.3 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 Kesehatan RSUD

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 KESEHATAN RSUD. Tabel 5.1.8.2.4 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 100 responden terdapat 67 responden yang memberikan persepsi **Gratis** (67%) dengan nilai persepsi 268, kemudian terdapat 31 responden yang memberikan persepsi **Murah** (31%) dengan nilai persepsi adalah 93, dan terdapat 2 responden yang memberikan persepsi **Cukup Mahal** (2%) dengan nilai persepsi adalah 4, dan tidak ada responden yang memberikan persepsi **Sangat Mahal** (0,00%) sehingga nilai persepsi adalah 0. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif terkait unsur kewajaran Biaya/tarif dalam pelayanan.

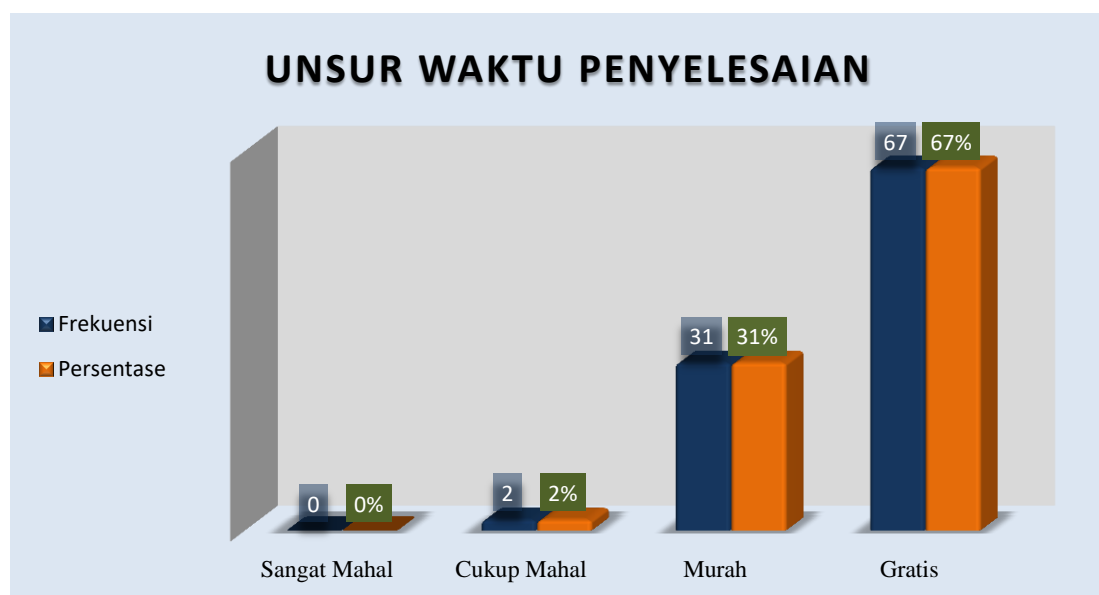
Tabel 5.1.8.2.4 IKM Kewajaran Biaya/tarif Layanan Kesehatan RSUD

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Sangat Mahal = 1	0	0	0
Cukup Mahal = 2	2	4	2
Murah = 3	31	93	31
Gratis = 4	67	268	67

Total	100	365	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi ($d = c/b$)	3,65		
NRR x Bobot ($e = d \times 1/9$)	0,41		
Nilai IKM ($f = d \times 25$)	91,25		
Mutu Pelayanan (g)	A		
Kriteria (h)	Sangat Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2021

Tabel 5.1.8.2.4 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,66 dengan hasil bobot sebesar 0,41. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 91,25. 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 mahal masih rendah 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 Kesehatan RSUD

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 100 responden terdapat 6 responden yang memberikan persepsi **Sangat Sesuai** (6 %) dengan nilai persepsi 24, kemudian terdapat 90 responden yang memberikan persepsi **Sesuai** (90%) dengan nilai persepsi adalah 270, terdapat 4 responden yang memberikan persepsi **Kurang Sesuai** (4%) dengan nilai persepsi adalah 8, dan tidak terdapat responden yang memberikan persepsi **Tidak Sesuai** (0,00%)

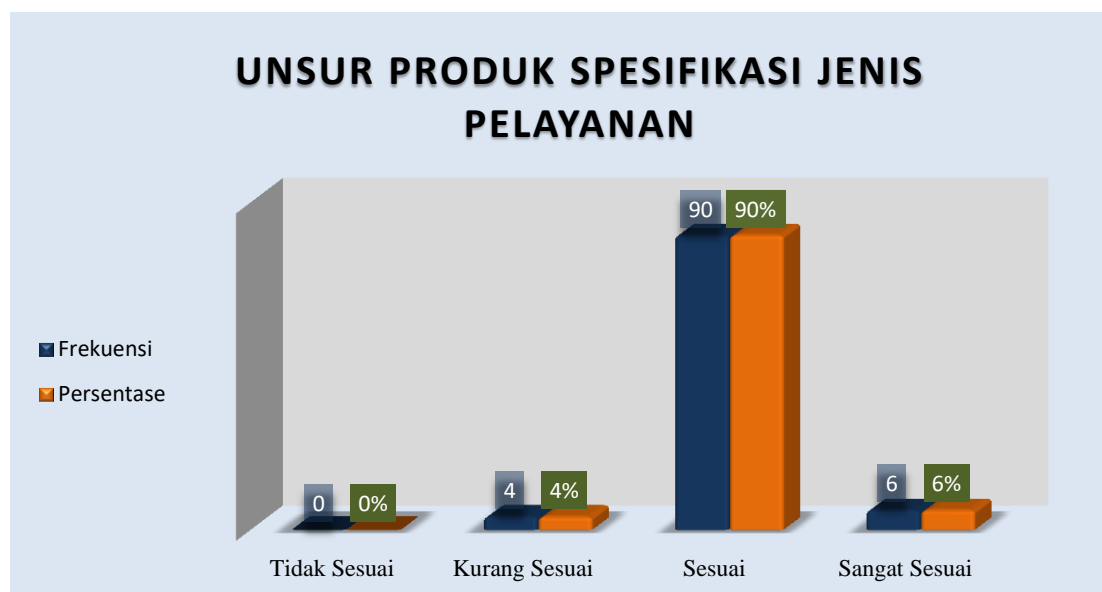
dengan nilai persepsi adalah 0. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif terkait unsur produk spesifikasi jenis pelayanan.

Tabel 5.1.8.2.5 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
Kurang Sesuai = 2	4	8	4
Sesuai = 3	90	270	90
Sangat Sesuai = 4	6	24	6
Total	100	302	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)	75,5		
Mutu Pelayanan (g)	C		
Kriteria (h)	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2021

Tabel 5.1.8.2.5 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 75,5. 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 5.1.8.2.5 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 Kesehatan RSUD

5.1.8.2.6. Kompetensi Pelaksana

Unsur keenam dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kompetensi pelaksana atas Layanan Kesehatan RSUD. Tabel 5.1.8.2.6 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 100 responden terdapat 2 responden yang memberikan persepsi **Sangat Kompeten** (2%) dengan nilai persepsi 8, kemudian terdapat 95 responden yang memberikan persepsi **Kompeten** (95%) dengan nilai persepsi adalah 270, dan terdapat 3 responden yang memberikan persepsi **Kurang Kompeten** (3%) dengan persepsi 6, dan tidak terdapat responden yang memberikan persepsi **Tidak Kompeten** (0,00%) dengan persepsi 0. 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 5.1.8.2.6 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
Kurang Kompeten = 2	3	6	3
Kompeten = 3	95	285	95
Sangat Kompeten = 4	2	8	2
Total	100	299	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)	74,75		
Mutu Pelayanan (g)	C		
Kriteria (h)	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2021

Tabel 5.1.8.2.6 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 74,75. Hal ini menunjukkan bahwa unsur kompetensi pelaksana memperoleh Mutu Pelayanan **C** atau kinerja **KURANG BAIK**. Hal ini terjadi karena responden yang memberikan persepsi sangat kompeten masih rendah terhadap unsur kompetensi pelaksana. 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 Kesehatan RSUD

5.1.8.2.7. Perilaku Pelaksana

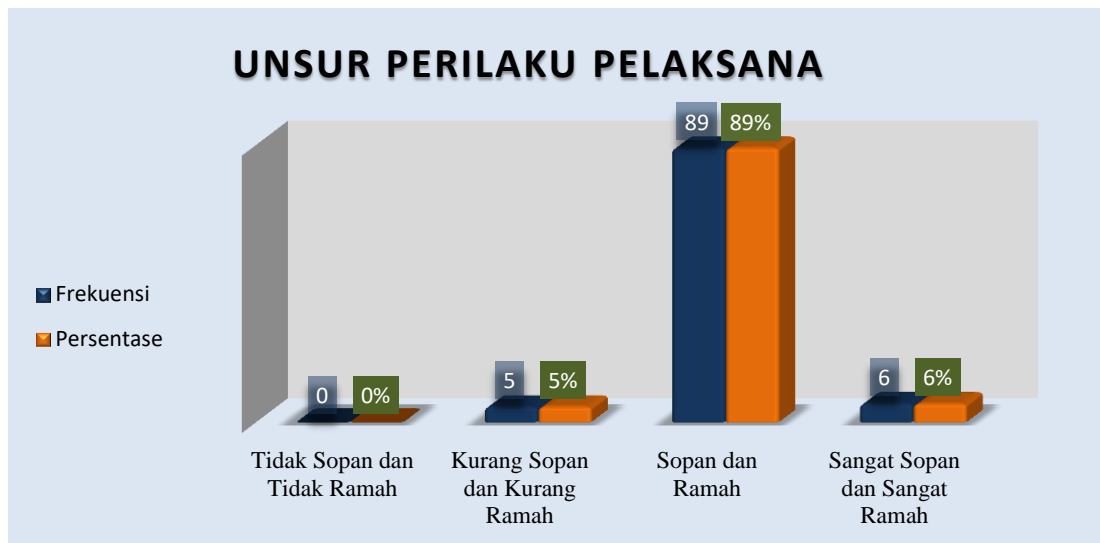
Unsur ketujuh dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap perilaku pelaksana dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. Tabel 5.1.8.2.7 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 100 responden terdapat 6 responden yang memberikan persepsi **Sangat Sopan dan Ramah** (6 %) dengan nilai persepsi 24, kemudian terdapat 89 responden yang memberikan persepsi **Sopan dan Ramah** (89%) dengan nilai persepsi adalah 267, terdapat 5 responden yang memberikan persepsi **Kurang Sopan dan Ramah** (5%) dengan nilai persepsi adalah 10, dan tidak ada responden yang memberikan persepsi **Tidak Sopan dan Ramah** (0,00%) dengan nilai persepsi adalah 0. 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 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
Kurang Sopan dan Kurang Ramah = 2	5	10	5
Sopan dan Ramah = 3	89	267	89
Sangat Sopan dan Sangat Ramah = 4	6	24	6
Total	100	301	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	3,01		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0,33		
Nilai IKM (f = d x 25)	75,25		
Mutu Pelayanan (g)	C		
Kriteria (h)	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2021

Tabel 5.1.8.2.7 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,01 dengan hasil bobot sebesar 0,33. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 75,25. Hal ini menunjukkan bahwa unsur perilaku pelaksana dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan memperoleh Mutu Pelayanan **C** atau kinerja **KURANG BAIK**. Hal ini terjadi karena responden yang memberikan persepsi sangat sopan dan ramah masih rendah terhadap unsur perilaku pelaksana. 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 Kesehatan RSUD

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 di kecamatan/kelurahan/desa. Tabel 5.1.8.2.8 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 100 responden terdapat 7 responden yang memberikan persepsi **Sangat Baik** (7%) dengan nilai persepsi 28, kemudian terdapat 90 responden yang memberikan persepsi **Baik** (90 %) dengan nilai persepsi adalah 270, dan terdapat 2 responden yang memberikan persepsi **Cukup** (2 %) dengan nilai persepsi adalah 4, serta terdapat 1 responden yang memberikan persepsi **Buruk** (1%) dengan nilai persepsi adalah 1. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif tentang unsur perilaku pelaksana dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.

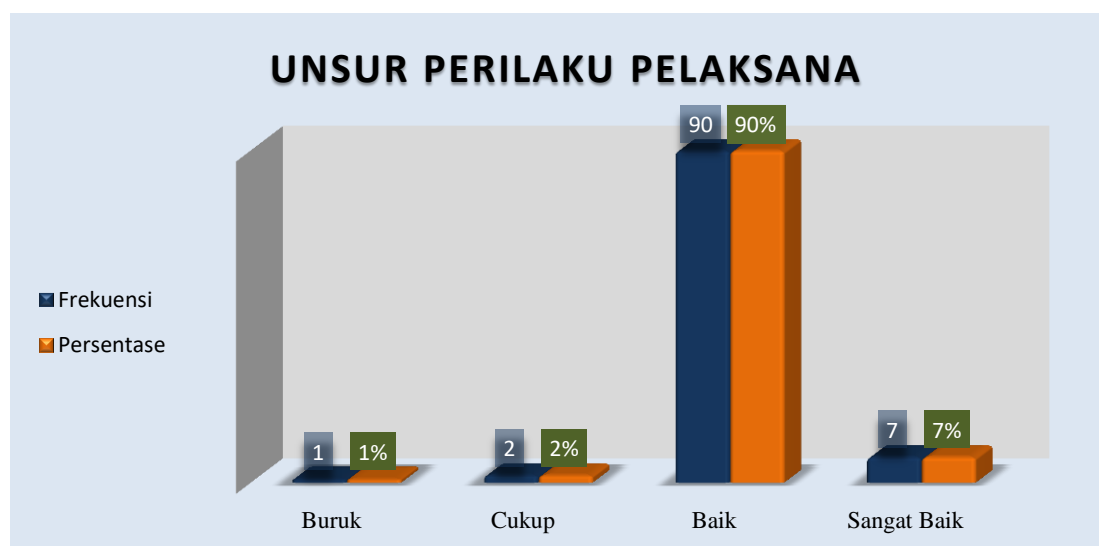
Tabel 5.1.8.2.8 IKM Sarana dan Prasarana Layanan Kesehatan RSUD

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Buruk = 1	1	1	1
Cukup = 2	2	4	2
Baik = 3	90	270	90
Sangat Baik = 4	7	28	7

Total	100	303	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi ($d = c/b$)	3,03		
NRR x Bobot ($e = d \times 1/9$)	0,34		
Nilai IKM ($f = d \times 25$)	75,75		
Mutu Pelayanan (g)	C		
Kriteria (h)	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2021

Tabel 5.1.8.2.8 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,03 dengan hasil bobot sebesar 0,34. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 75,75. Hal ini menunjukkan bahwa unsur kualitas sarana dan prasarana atas Layanan Kesehatan RSUD 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.



Gambar 5.1.8.2.8 IKM Sarana dan Prasarana Layanan Kesehatan RSUD

5.1.8.2.9. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan.

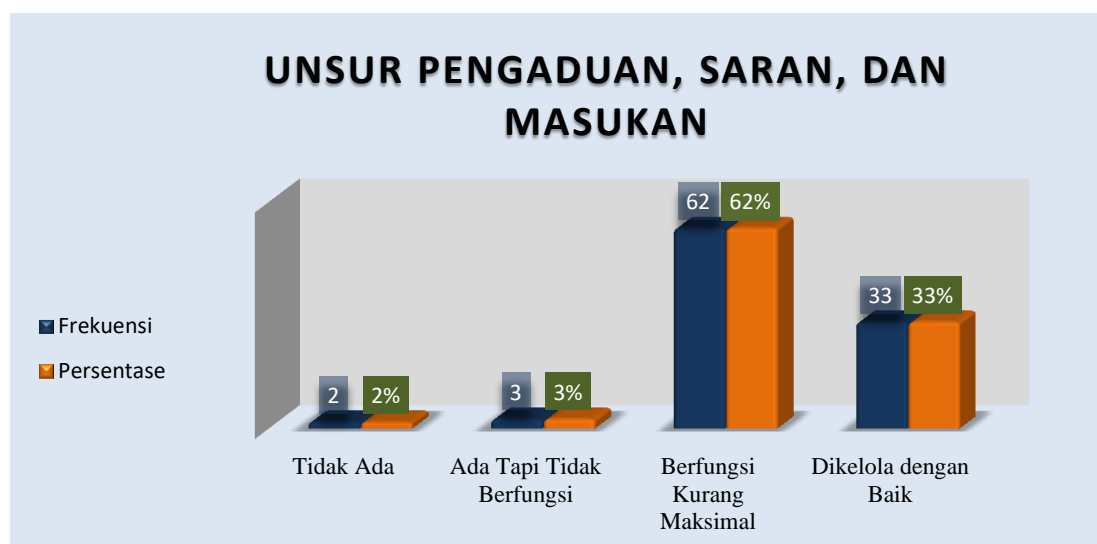
Unsur terakhir dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap penanganan pengaduan, saran, dan masukan atas Layanan KESEHATAN RSUD. Tabel 5.1.7.2.9 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 100 responden terdapat 33 responden yang memberikan persepsi **Dikelola dengan Baik** (33%) dengan nilai persepsi 132, kemudian terdapat 62 responden yang memberikan persepsi **Berfungsi Kurang Maksimal** (62%) dengan nilai persepsi adalah 186, dan terdapat 3 responden yang memberikan persepsi **Ada tapi Tidak Berfungsi** (3%) dengan nilai persepsi adalah 6, serta terdapat 2 responden yang memberikan persepsi **Tidak Ada** (2%) dengan nilai persepsi adalah 2. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif tentang unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan atas Layanan Kesehatan RSUD.

Tabel 5.1.8.2.9 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	2	2	2
Ada Tapi Tidak Berfungsi = 2	3	6	3
Berfungsi Kurang Maksimal = 3	62	186	62
Dikelola dengan Baik = 4	33	132	33
Total	100	326	100
Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)	3,26		
NRR x Bobot (e = d x 1/9)	0,36		
Nilai IKM (f = d x 25)	81,5		
Mutu Pelayanan (g)	B		
Kriteria (h)	Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2021

Tabel 5.1.8.2.9 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,26 dengan hasil bobot sebesar 0,36. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 81,5. Hal ini menunjukkan bahwa unsur unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan atas Layanan KESEHATAN RSUD memperoleh Mutu Pelayanan **B** atau **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 KESEHATAN RSUD. Grafik menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan persepsi **Dikelola dengan Baik** terhadap unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan atas layanan Kesehatan RSUD.



Gambar 5.1.8.2.9 IKM Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan Layanan Kesehatan RSUD

5.1.8.3. Rekapitulasi IKM Layanan Kesehatan RSUD

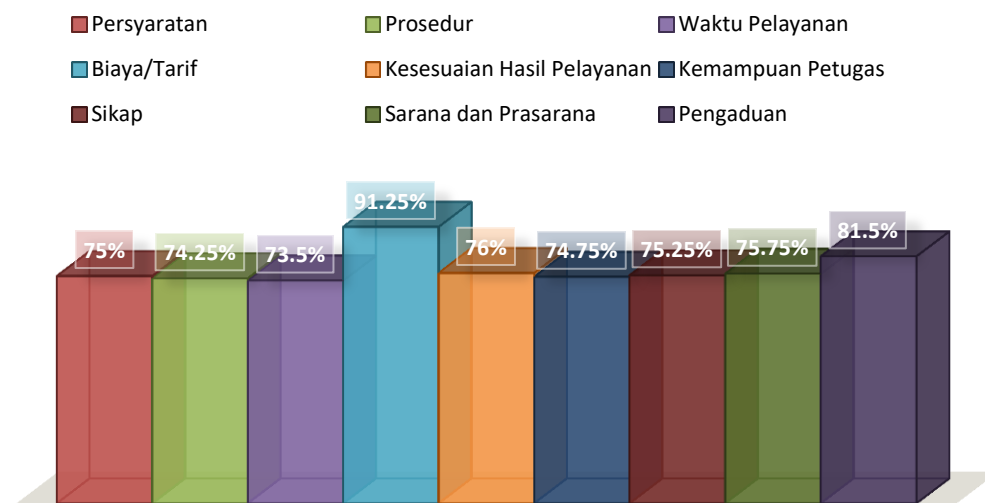
Survei kepuasan Masyarakat atas layanan Kesehatan RSUD di Kabupaten Luwu diukur dengan Sembilan unsur yang dapat dilihat pada Tabel 5.1.8.3.1.

Tabel 5.1.8.3.1 Rekapitulasi IKM Layanan Kesehatan RSUD

Unsur	IKM	Mutu Pelayanan	Kriteria
Persyaratan	75	C	Kurang Baik
Prosedur	74.25	C	Kurang Baik
Waktu Pelayanan	73.5	C	Kurang Baik
Biaya	91.25	A	Sangat Baik
Kesesuaian hasil pelayanan	76	C	Kurang Baik
Kemampuan petugas	74.75	C	Kurang Baik
Sikap	75.25	C	Kurang Baik
Sarana dan prasarana	75.75	C	Kurang Baik
Pengaduan	81.5	B	Baik
IKM Layanan Kesehatan RSUD	77.42	B	Baik

Sumber : Data survei diolah, 2021

Hasil menunjukkan bahwa unsur **Biaya** (Kewajaran Biaya/Tarif) merupakan unsur dengan kriteria **Sangat Baik** dengan nilai IKM paling tinggi dalam layanan Kesehatan RSUD. Sedangkan **Persyaratan** (Kesesuaian Persyaratan), **Prosedur** (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur), **Waktu Pelayanan**, **Kesesuaian Hasil Pelayanan** (Spesifikasi Produk), **Kemampuan Petugas** (Kompetensi Pelaksana), **Sikap** (Perilaku Pelaksana) dan **Sarana dan Prasarana** merupakan unsur kriteria **Kurang Baik** dengan nilai IKM paling rendah dalam layanan Kesehatan RSUD. Sementara Unsur **Pengaduan** (Penanganan Pengaduan) merupakan unsur dengan kriteria **Baik**. Oleh karena itu unsur yang **Kurang Baik** perlu ditingkatkan. Gambar 5.1.8.3.1 juga menunjukkan nilai IKM masing-masing unsur layanan Kesehatan RSUD



Gambar 5.1.8.3.1 Grafik IKM Layanan Kesehatan RSUD

5.2. SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TINGKAT KABUPATEN

5.2.1. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT KABUPATEN LUWU

Survei kepuasan Masyarakat telah dilaksanakan terhadap 7 (delapan) layanan publik yang terdapat di Kabupaten Luwu. Layanan yang dilakukan survei adalah layanan Pendidikan, layanan Kesehatan Puskesmas, layanan PTSP, layanan Dukcapil, layanan PDAM, Layanan Kecamatan/Kelurahan/Desa, layanan Kebersihan, dan layanan Kesehatan RSUD. 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 dua kelompok Mutu Pelayanan yang diperoleh untuk semua unsur layanan publik yaitu kelompok Mutu Pelayanan dengan Nilai **B** atau kriteria **Baik** dan kelompok Mutu Pelayanan dengan nilai **C** atau kriteria **Kurang Baik**. Kelompok Mutu Pelayanan nilai **B** atau kriteria **Baik** memuat enam unsur yaitu unsur **Prosedur** (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur), **Biaya** (Kewajiban Biaya/Tarif), **Kesesuaian Hasil Pelayanan** (Spesifikasi Produk), **Kemampuan Petugas** (Kompetensi Pelaksana), **Sikap** (Perilaku Pelaksana), dan **Pengaduan** (Penanganan Pengaduan). Sementara kelompok Mutu Pelayanan dengan nilai **C** atau kriteria **Kurang Baik** memuat unsur **Persyaratan** (Kesesuaian Persyaratan), **Waktu Pelayanan**, dan **Sarana dan Prasarana**. 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	Mutu Pelayanan	Kriteria
Persyaratan	74,88	C	Kurang Baik
Prosedur	74,63	C	Kurang Baik
Waktu Pelayanan	74,75	C	Kurang Baik
Biaya	86,22	B	Baik
Kesesuaian hasil pelayanan	75,72	C	Kurang Baik
Kemampuan petugas	75,41	C	Kurang Baik
Sikap	75,72	C	Kurang Baik
Sarana dan prasarana	73,41	C	Kurang Baik
Pengaduan	78,81	B	Baik
IKM Kabupaten Luwu	76,59	C	Kurang Baik

Sumber : Data survei diolah, 2021

5.2.2. REKAPITULASI SKM MASING-MASING LAYANAN DI KABUPATEN LUWU

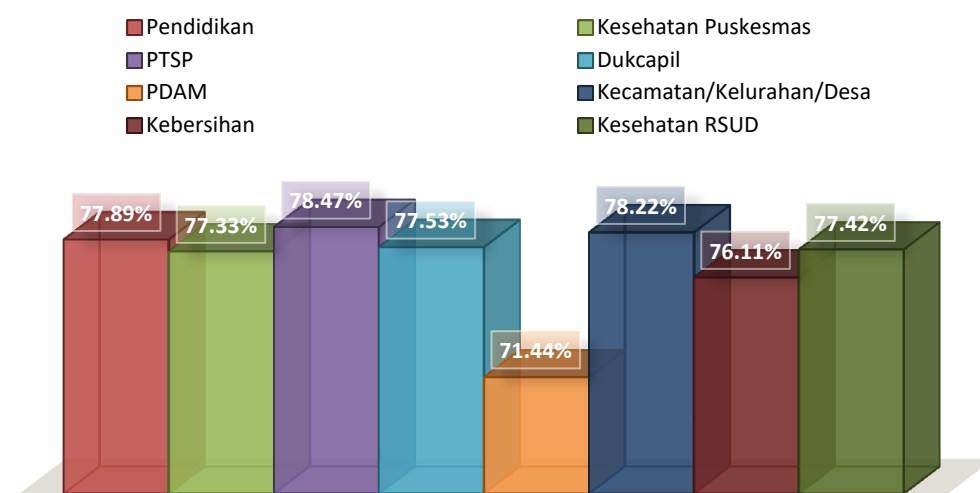
Survei kepuasan Masyarakat Kabupaten Luwu dilakukan terhadap 8 (Delapan) layanan utama. Tabel 5.2.2. menunjukkan bahwa terdapat 7 (tujuh) Unit layanan yang memperoleh Mutu Pelayanan **B** dengan kriteria **Baik** yaitu layanan Pendidikan, Layanan Kesehatan Puskesmas, Layanan PTSP, Layanan Kependudukan dan Catatan Sipil, dan layanan PDAM, Kebersihan dan Kesehatan RSUD. Sementara unit layanan yang memperoleh Mutu Pelayanan **A** dengan kriteria **Sangat Baik** adalah Layanan Kecamatan/Kelurahan/Desa.

Tabel 5.2.2 Nilai IKM Layanan Publik di Kabupaten Luwu

Layanan	IKM	Mutu Pelayanan	Kriteria
Pendidikan	77.89	B	Baik
Kesehatan Puskesmas	77.33	B	Baik
PTSP	78.47	B	Baik
Dukcapil	77.53	B	Baik
PDAM	71.44	C	Kurang Baik
Kecamatan/Kelurahan/Desa	78.22	B	Baik
Kebersihan	76.11	B	Baik
Kesehatan RSUD	77.42	B	Baik

Sumber : Data survei diolah, 2021

Nilai IKM masing-masing layanan juga dapat dilihat pada Gambar 5.2.1. Grafik tersebut menunjukkan yang memiliki nilai IKM tertinggi adalah layanan Kecamatan/Kelurahan/Desa.



Gambar 5.2.1 Grafik Nilai IKM Layanan Publik Kabupaten Luwu

**BAB
6****PENUTUP****6.1. KESIMPULAN**

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kabupaten Luwu dilaksanakan menggunakan 800 responden dari tujuh 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 7 (Tujuh) Penyelenggara layanan di Kabupaten Luwu adalah sebagai berikut :

1. Layanan Pendidikan

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

2. Layanan Kesehatan

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

3. Layanan Perizinan

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

4. Layanan Kependudukan Dan Catatan Sipil

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

5. Layanan PDAM

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

6. Layanan Kecamatan/Kelurahan dan Desa

Hasil menunjukkan bahwa unsur **Biaya** (Kewajaran Biaya/Tarif) merupakan unsur dengan kriteria **Sangat Baik** dengan nilai IKM paling tinggi dalam layanan Kecamatan/Kelurahan/Desa. Sedangkan, **Sikap** (Perilaku Pelaksana), Unsur **Persyaratan** (Kesesuaian Persyaratan), **Prosedur** (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur), **Waktu Pelayanan**, **Kemampuan Petugas** (Kompetensi Pelaksana), **Sarana dan Prasarana** dan merupakan unsur kriteria kurang baik dengan nilai IKM paling rendah dalam layanan Kecamatan/Kelurahan/Desa. Sementara, unsur **Kesesuaian Hasil Pelayanan** (Spesifikasi Produk), dan **Pengaduan** (Penanganan Pengaduan), merupakan unsur dengan kriteria **Baik**. Oleh karena itu unsur yang **Kurang Baik** perlu ditingkatkan.

7. Layanan Kebersihan

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

6.2. SARAN DAN REKOMENDASI

2.1. Layanan Pendidikan

- Perlu diadakan transportasi antar jemput siswa agar mobilitas terjangkau bagi siswa yang memiliki tempat tinggal yang jauh dari Sekolah.
- 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)
- Mutu pembelajaran perlu ditingkatkan dan sebaiknya Guru harus disiplin waktu dalam mengajar agar Siswa dapat belajar kedisiplinan waktu
- Pendidikan karakter perlu di tingkatakan di Sekolah dan sebaiknya memaksimalkan tempat ibadah.
- Transparansi dan akuntabilitas pengelolaan beasiswa sangat diharapkan dan tersedia informasi secara terbuka tentang beasiswa.
- Perlu diadakan transportasi antar jemput siswa agar mobilitas terjangkau bagi siswa yang memiliki tempat tinggal yang jauh dari Sekolah.

2.2. Layanan Kesehatan

- Pihak rumah sakit diharapkan mensosialisasikan Standar Operasional dan Prosedur Rumah Sakit dan Puskesmas yang memuat informasi tentang mekanisme, waktu dan biaya yang dibutuhkan sesuai dengan jenis layanan yang diberikan.
- Pemerintah daerah Kabupaten Luwu diharapkan selalu meng-update data pemegang KIS, sehingga data dan informasi warga yang sudah atau yang belum mendapatkan KIS dapat divaiditasi online secara periodik.
- 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)
- 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).

2.3. Layanan Perizinan

Kualitas pelayanan yang masih perlu di tingkatkan maka diharapkan menerapkan SOP (standar operasional prosedur) secara konsisten pada semua bidang dan SOP tersebut dievaluasi pelaksanaannya secara periodik. Adapun unsur yang dimaksud yaitu :

- Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan
- Kemudahan prosedur pelayanan perizinan
- Kecepatan waktu pelayanan perizinan oleh petugas dalam memberikan pelayanan
- Kesesuaian Hasil Pelayanan yang diterima berdasarkan ketentuan yang tercantum dalam standar pelayanan yang telah ditetapkan
- Kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman) Petugas

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).

2.5. 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 prasarana mulai Jaringan Distribusi Utama (JDU) hingga sarana penampungan airnya.

2.6. Layanan Kecamatan/Kelurahan/Desa

- a. Untuk memudahkan akses masyarakat terhadap penyampaian pengaduannya, maka perlu dimaksimalkan media, dan mekanisme komplain pada setiap kantor kecamatan dan kelurahan/desa atau dapat melalui SMS/WA/FB Center sebagai salah satu media komplain.
- b. Untuk meningkatkan integritas petugas layanan secara transparan dan akuntabel, diperlukan penambahan insentif sebagai reward sebagai upaya menghilangkan pungutan diluar yang dipersyaratkan.
- c. Untuk kemudahan dan efektivitas pelayanan, maka perlu diupayakan Pelayanan Berbasis IT (online), android
- d. Untuk mengoptimalkan layanan di kecamatan dan kelurahan/desa, diperlukan peningkatan, perbaikan, pemeliharaan fasilitas pendukung (kantor dan fasilitasnya, wc sehat, pengadaan komputer).
- e. Petugas layanan diharapkan selalu disiplin dan tepat waktu (check clock) dalam memberikan layanan .
- f. 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.

2.7. Layanan Kebersihan

- 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 sampah (kering & basah) sebagai potensi ekonomi 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 baik bagi seluruh masyarakat yang beraktifitas disekitar 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.



LAMPIRAN

Tanggal : - 2021 No. Kuesioner:

Nama Pewawancara :/ No. Tlp :

Jenjang Sekolah : SD / SMP (coret yang tidak perlu)

Nama Sekolah :

KUESIONER
LAYANAN PENDIDIKAN

I. IDENTITAS RESPONDEN

- A. Nama Responden :
B. Alamat Rumah :
C. Kelurahan/Desa :
D. Kecamatan :

Petunjuk Pengisian Bagian II (No. 1- No. 5) : Berilah tanda (√) pada jawaban

1. Jenis Kelamin :

- a. Pria b. Wanita

2. Usia :

- a. 17 – 25 tahun d. 44 – 52 tahun
b. 26 – 35 tahun e. 53 – 60 tahun
c. 36 – 43 tahun f. > 60 tahun

3. Pekerjaan

- a. Petani d. Pegawai BUMN/BUMD g. Ibu Rumah Tangga
b. Pegawai Negeri Sipil e. Wiraswasta h. Pensiunan
c. Karyawan Swasta f. Pelajar/Mahasiswa i. Lainnya

4. Rata-rata pengeluaran per bulan

- a. ≤ Rp. 500.000 d. Rp.2.500.001 – Rp. 3.500.000
b. Rp. 500.001 – Rp. 1.500.000 e. Rp.3.500.001 – Rp. 5.000.000
c. Rp.1.500.001 – Rp. 2.500.000 f. > Rp.5.000.00

5. Pendidikan terakhir

- a. Tidak Sekolah
b. SD / Sederajat
c. SMP / Sederajat
d. SMA / Sederajat
e. Diploma
f. S1/S2/S3

II. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

6. Sebagai warga Luwu, bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan pendidikan ?
- Tidak sesuai
 - Kurang sesuai
 - Sesuai
 - Sangat sesuai

Jika jawaban (a) atau (b) berikan alasan saudara

.....
.....

7. Bagaimana pemahaman Bapak/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan pendidikan (SD/SMP) ?
- Tidak mudah
 - Kurang mudah
 - Mudah
 - Sangat mudah

Jika jawaban (a) atau (b) berikan alasan saudara

.....
.....

8. Menurut pendapat Bapak/Ibu, Bagaimana tentang kecepatan waktu pelayanan pendidikan oleh petugas dalam memberikan pelayanan di Sekolah ?
- Tidak cepat
 - Kurang cepat
 - Cepat
 - Sangat cepat

Jika jawaban (a) atau (b) berikan alasan saudara

.....
.....

9. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kewajaran biaya/tarif dalam mendapatkan layanan pendidikan di Sekolah ?
- Sangat mahal
 - Cukup mahal
 - Murah
 - Gratis

Jika jawaban (a) atau (b) berikan alasan saudara

.....
.....

10. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian hasil pelayanan yang diterima berdasarkan ketentuan yang tercantum dalam standar pelayanan yang telah ditetapkan ?
- Tidak sesuai
 - Kurang sesuai

- c. Sesuai
- d. Sangat sesuai

Jika jawaban (a) atau (b) berikan alasan saudara

.....

.....

11. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman) Tenaga kependidikan/Guru/Petugas dalam memberikan pelayanan pendidikan ?
- a. Tidak kompeten
 - b. Kurang kompeten
 - c. Kompeten
 - d. Sangat Kompeten

Jika jawaban (a) atau (b) berikan alasan saudara

.....

.....

12. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang sikap Tenaga kependidikan/Guru/Petugas dalam memberikan pelayanan pendidikan ?
- a. Tidak sopan dan tidak ramah
 - b. Kurang sopan dan kurang ramah
 - c. Sopan dan ramah
 - d. Sangat sopan dan sangat ramah

Jika jawaban (a) atau (b) berikan alasan saudara

.....

.....

13. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana pendidikan ?
- a. Buruk
 - b. Cukup
 - c. Baik
 - d. Sangat baik

Jika jawaban (a) atau (b) berikan alasan saudara

.....

.....

14. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang penanganan pengaduan, saran, dan masukan pelayanan pendidikan ?
- a. Tidak ada
 - b. Ada tetapi tidak berfungsi
 - c. Berfungsi kurang maksimal
 - d. Dikelola dengan baik

Jika jawaban (a) atau (b) berikan alasan saudara

.....

.....

III. SARAN/REKOMENDASI

15. Berikan saran Bapak/Ibu, apa hal **PALING PENTING** dilakukan oleh layanan pendidikan untuk perbaikan dan peningkatan pelayanan publik di Kabupaten Luwu ? (**HANYA SATU JAWABAN**)

.....

.....

Terima kasih atas partisipasi Bapak/Ibu

Tanggal : - 2021 No. Kuesioner:

Nama Pewawancara :/ No. Tlp :

Sarana Kesehatan : Puskesmas / Pustu (coret yang tidak perlu)

Nama Unit Kesehatan :

KUESIONER
LAYANAN KESEHATAN

I. IDENTITAS RESPONDEN

- A. Nama Responden :
B. Alamat Rumah :
C. Kecamatan :
D. Desa :

Petunjuk Pengisian Bagian II (No. 1- No. 5) : Berilah tanda (√) pada jawaban

1. Jenis Kelamin :

- a. Pria b. Wanita

2. Usia :

- a. 17 – 25 tahun d. 44 – 52 tahun
b. 26 – 35 tahun e. 53 – 60 tahun
c. 36 – 43 tahun f. > 60 tahun

3. Pekerjaan

- | | | |
|-------------------------|----------------------|---------------------|
| a. Petani | d. Pegawai BUMN/BUMD | g. Ibu Rumah Tangga |
| b. Pegawai Negeri Sipil | e. Wiraswasta | h. Pensiunan |
| c. Karyawan Swasta | f. Pelajar/Mahasiswa | i. Lainnya |

4. Rata-rata pengeluaran per bulan

- | | |
|---------------------------------|---------------------------------|
| a. ≤ Rp. 500.000 | d. Rp.2.500.001 – Rp. 3.500.000 |
| b. Rp. 500.001 – Rp. 1.500.000 | e. Rp.3.500.001 – Rp. 5.000.000 |
| c. Rp.1.500.001 – Rp. 2.500.000 | f. > Rp.5.000.00 |

5. Pendidikan terakhir

- a. Tidak Sekolah
b. SD / Sederajat
c. SMP / Sederajat
d. SMA / Sederajat
e. Diploma
f. S1/S2/S3

II. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

6. Sebagai warga Luwu, bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian pelayanan dengan jenis pelayanan Kesehatan di Puskesmas/Pustu ?
- Tidak sesuai
 - Kurang sesuai
 - Sesuai
 - Sangat sesuai

Jika jawaban (a) atau (b) berikan alasan saudara

.....
.....

7. Bagaimana pemahaman Bapak/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan Kesehatan di Puskesmas/Pustu ?
- Tidak mudah
 - Kurang mudah
 - Mudah
 - Sangat mudah

Jika jawaban (a) atau (b) berikan alasan saudara

.....
.....

8. Menurut pendapat Bapak/Ibu, Bagaimana tentang kecepatan waktu pelayanan Kesehatan oleh petugas dalam memberikan pelayanan di Puskesmas/Pustu ?
- Tidak cepat
 - Kurang cepat
 - Cepat
 - Sangat cepat

Jika jawaban (a) atau (b) berikan alasan saudara

.....
.....

9. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kewajaran biaya/tarif dalam mendapatkan layanan Kesehatan di Puskesmas/Pustu ?
- Sangat mahal
 - Cukup mahal
 - Murah
 - Gratis

Jika jawaban (a) atau (b) berikan alasan saudara

.....
.....

10. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian hasil pelayanan yang diterima berdasarkan ketentuan yang tercantum dalam standar pelayanan yang telah ditetapkan di Puskesmas/Pustu ?
- Tidak sesuai
 - Kurang sesuai

- c. Sesuai
- d. Sangat sesuai

Jika jawaban (a) atau (b) berikan alasan saudara

.....
.....

11. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman) Dokter/Perawat/Petugas dalam memberikan pelayanan Kesehatan di Puskesmas/Pustu ?
- a. Tidak kompeten
 - b. Kurang kompeten
 - c. Kompeten
 - d. Sangat Kompeten

Jika jawaban (a) atau (b) berikan alasan saudara

.....
.....

12. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang sikap Dokter/Perawat/Petugas dalam memberikan pelayanan Kesehatan di Puskesmas/Pustu ?
- a. Tidak sopan dan tidak ramah
 - b. Kurang sopan dan kurang ramah
 - c. Sopan dan ramah
 - d. Sangat sopan dan sangat ramah

Jika jawaban (a) atau (b) berikan alasan saudara

.....
.....

13. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana Kesehatan di Puskesmas/Pustu ?
- a. Buruk
 - b. Cukup
 - c. Baik
 - d. Sangat baik

Jika jawaban (a) atau (b) berikan alasan saudara

.....
.....

14. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang penanganan pengaduan, saran, dan masukan pelayanan Kesehatan di Puskesmas/Pustu ?
- a. Tidak ada
 - b. Ada tetapi tidak berfungsi
 - c. Berfungsi kurang maksimal
 - d. Dikelola dengan baik

Jika jawaban (a) atau (b) berikan alasan saudara

.....
.....



III. SARAN/REKOMENDASI

15. Berikan saran Bapak/Ibu, apa hal **PALING PENTING** dilakukan oleh layanan Kesehatan di /Puskesmas/Pustu untuk perbaikan dan peningkatan pelayanan publik di Kabupaten Luwu ?
(HANYA SATU JAWABAN)

.....

.....

.

Terima kasih atas partisipasi Bapak/Ibu

Tanggal : - 2021 No. Kuesioner:

Nama Pewawancara :/ No. Tlp :

Jenis Perizinan yang diurus :

KUESIONER
LAYANAN PERIZINAN

I. IDENTITAS RESPONDEN

- A. Nama Responden :
B. Alamat Rumah :
C. Kecamatan :
D. Desa :

Petunjuk Pengisian Bagian II (No. 1- No. 5) : Berilah tanda (√) pada jawaban

1. Jenis Kelamin :

- a. Pria b. Wanita

2. Usia :

- a. 17 – 25 tahun d. 44 – 52 tahun
b. 26 – 35 tahun e. 53 – 60 tahun
c. 36 – 43 tahun f. > 60 tahun

3. Pekerjaan

- a. Petani d. Pegawai g. Ibu Rumah Tangga
b. Pegawai Negeri Sipil BUMN/BUMD h. Pensiunan
c. Karyawan Swasta e. Wiraswasta i. Lainnya
f. Pelajar/Mahasiswa

4. Rata-rata pengeluaran per bulan

- a. ≤ Rp. 500.000 d. Rp.2.500.001 – Rp. 3.500.000
b. Rp. 500.001 – Rp. 1.500.000 e. Rp.3.500.001 – Rp. 5.000.000
c. Rp.1.500.001 – Rp. 2.500.000 f. > Rp.5.000.00

5. Pendidikan terakhir

- a. Tidak Sekolah
b. SD / Sederajat
c. SMP / Sederajat
d. SMA / Sederajat
e. Diploma
f. S1/S2/S3

II. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

6. Sebagai warga Luwu, bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan dalam mengurus *IMB/izin Prinsip/SIUP/Izin Lainnya* di Kantor PTSP ?

- a. Tidak sesuai
- b. Kurang sesuai
- c. Sesuai
- d. Sangat sesuai

Jika jawaban (a) atau (b) berikan alasan saudara

.....
.....

7. Bagaimana pemahaman Bapak/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan perizinan dalam mengurus *IMB/izin Prinsip/SIUP/Izin Lainnya* di Kantor PTSP ?

- a. Tidak mudah
- b. Kurang mudah
- c. Mudah
- d. Sangat mudah

Jika jawaban (a) atau (b) berikan alasan saudara

.....
.....

8. Menurut pendapat Bapak/Ibu, Bagaimana tentang kecepatan waktu pelayanan perizinan oleh petugas dalam memberikan pelayanan dalam mengurus *IMB/izin Prinsip/SIUP/Izin Lainnya* di Kantor PTSP ?

- a. Tidak cepat
- b. Kurang cepat
- c. Cepat
- d. Sangat cepat

Jika jawaban (a) atau (b) berikan alasan saudara

.....
.....

9. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kewajaran biaya/tarif dalam mendapatkan layanan perizinan dalam mengurus *IMB/izin Prinsip/SIUP/Izin Lainnya* di Kantor PTSP ?

- a. Sangat mahal
- b. Cukup mahal
- c. Murah
- d. Gratis

Jika jawaban (a) atau (b) berikan alasan saudara

.....
.....

10. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian hasil pelayanan yang diterima berdasarkan ketentuan yang tercantum dalam standar pelayanan yang telah ditetapkan dalam mengurus *IMB/izin Prinsip/SIUP/Izin Lainnya* di Kantor PTSP ?

- a. Tidak sesuai

- b. Kurang sesuai
- c. Sesuai
- d. Sangat sesuai

Jika jawaban (a) atau (b) berikan alasan saudara

.....
.....

11. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman) petugas dalam memberikan pelayanan perizinan dalam mengurus *IMB/izin Prinsip/SIUP/Izin Lainnya* di Kantor PTSP ?

- a. Tidak kompeten
- b. Kurang kompeten
- c. Kompeten
- d. Sangat Kompeten

Jika jawaban (a) atau (b) berikan alasan saudara

.....
.....

12. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang sikap Petugas dalam memberikan pelayanan perizinan dalam mengurus *IMB/izin Prinsip/SIUP/Izin Lainnya* di Kantor PTSP ?

- a. Tidak sopan dan tidak ramah
- b. Kurang sopan dan kurang ramah
- c. Sopan dan ramah
- d. Sangat sopan dan sangat ramah

Jika jawaban (a) atau (b) berikan alasan saudara

.....
.....

13. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana perizinan dalam mengurus *IMB/izin Prinsip/SIUP/Izin Lainnya* di Kantor PTSP ?

- e. Buruk
- f. Cukup
- g. Baik
- h. Sangat baik

Jika jawaban (a) atau (b) berikan alasan saudara

.....
.....

14. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang penanganan pengaduan, saran, dan masukan pelayanan perizinan dalam mengurus *IMB/izin Prinsip/SIUP/Izin Lainnya* di Kantor PTSP ?

- a. Tidak ada
- b. Ada tetapi tidak berfungsi
- c. Berfungsi kurang maksimal
- d. Dikelola dengan baik

Jika jawaban (a) atau (b) berikan alasan saudara

.....



.....

III. SARAN/REKOMENDASI

15. Berikan saran Bapak/Ibu, apa hal **PALING PENTING** dilakukan oleh layanan perizinan untuk perbaikan dan peningkatan pelayanan publik di Kabupaten Luwu ? (**HANYA SATU JAWABAN**)

.....

.....

Terima kasih atas partisipasi Bapak/Ibu

Tanggal : - 2021 No. Kuesioner:
Nama Pewawancara :/ No. Tlp :
Jenis Layanan yang diurus :

**KUESIONER
LAYANAN DUKCAPIL**

I. IDENTITAS RESPONDEN

- A. Nama Responden :
B. Alamat Rumah :
C. Kecamatan :
D. Desa :

Petunjuk Pengisian Bagian II (No. 1- No. 5) : Berilah tanda (√) pada jawaban

1. Jenis Kelamin :

- a. Pria b. Wanita

2. Usia :

- a. 17 – 25 tahun d. 44 – 52 tahun
b. 26 – 35 tahun e. 53 – 60 tahun
c. 36 – 43 tahun f. > 60 tahun

3. Pekerjaan

- a. Petani d. Pegawai g. Ibu Rumah Tangga
b. Pegawai Negeri Sipil BUMN/BUMD h. Pensiunan
c. Karyawan Swasta e. Wiraswasta i. Lainnya
f. Pelajar/Mahasiswa

4. Rata-rata pengeluaran per bulan

- a. ≤ Rp. 500.000 d. Rp.2.500.001 – Rp. 3.500.000
b. Rp. 500.001 – Rp. 1.500.000 e. Rp.3.500.001 – Rp. 5.000.000
c. Rp.1.500.001 – Rp. 2.500.000 f. > Rp.5.000.00

5. Pendidikan terakhir

- a. Tidak Sekolah
b. SD / Sederajat
c. SMP / Sederajat
d. SMA / Sederajat
e. Diploma
f. S1/S2/S3

II. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

6. Sebagai warga Luwu, bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan bila mengurus keperluan berupa ***Surat Pengantar/Keterangan, KTP, Kartu Keluarga, Akte Kelahiran, dll*** di Kantor DUKCAPIL?
- a. Tidak sesuai
 - b. Kurang sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Sangat sesuai

Jika jawaban (a) atau (b) berikan alasan saudara

.....
.....

7. Bagaimana pemahaman Bapak/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan bila mengurus keperluan berupa ***Surat Pengantar/Keterangan, KTP, Kartu Keluarga, Akte Kelahiran, dll*** di Kantor DUKCAPIL?
- a. Tidak mudah
 - b. Kurang mudah
 - c. Mudah
 - d. Sangat mudah

Jika jawaban (a) atau (b) berikan alasan saudara

.....
.....

8. Menurut pendapat Bapak/Ibu, Bagaimana tentang kecepatan waktu pelayanan bila mengurus keperluan berupa ***Surat Pengantar/Keterangan, KTP, Kartu Keluarga, Akte Kelahiran, dll*** di Kantor DUKCAPIL ?
- a. Tidak cepat
 - b. Kurang cepat
 - c. Cepat
 - d. Sangat cepat

Jika jawaban (a) atau (b) berikan alasan saudara

.....
.....

9. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kewajaran biaya/tarif dalam mendapatkan layanan bila mengurus keperluan berupa ***Surat Pengantar/Keterangan, KTP, Kartu Keluarga, Akte Kelahiran, dll*** di Kantor DUKCAPIL ?
- a. Sangat mahal
 - b. Cukup mahal

- c. Murah
- d. Gratis

Jika jawaban (a) atau (b) berikan alasan saudara

.....
.....

10. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian hasil pelayanan yang diterima berdasarkan ketentuan yang tercantum dalam standar pelayanan yang telah ditetapkan bila mengurus keperluan berupa **Surat Pengantar/Keterangan, KTP, Kartu Keluarga, Akte Kelahiran, dll** di Kantor DUKCAPIL ?

- a. Tidak sesuai
- b. Kurang sesuai
- c. Sesuai
- d. Sangat sesuai

Jika jawaban (a) atau (b) berikan alasan saudara

.....
.....

11. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman) petugas dalam memberikan pelayanan bila mengurus keperluan berupa **Surat Pengantar/Keterangan, KTP, Kartu Keluarga, Akte Kelahiran, dll** ?

- a. Tidak kompeten
- b. Kurang kompeten
- c. Kompeten
- d. Sangat Kompeten

Jika jawaban (a) atau (b) berikan alasan saudara

.....
.....

12. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang sikap Petugas dalam memberikan pelayanan bila mengurus keperluan berupa **Surat Pengantar/Keterangan, KTP, Kartu Keluarga, Akte Kelahiran, dll** di Kantor DUKCAPIL ?

- a. Tidak sopan dan tidak ramah
- b. Kurang sopan dan kurang ramah
- c. Sopan dan ramah
- d. Sangat sopan dan sangat ramah

Jika jawaban (a) atau (b) berikan alasan saudara

.....
.....

13. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana di Kantor DUKCAPIL ?

- a. Buruk
- b. Cukup

- c. Baik
- d. Sangat baik

Jika jawaban (a) atau (b) berikan alasan saudara

.....
.....

14. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang penanganan pengaduan, saran, dan masukan pelayanan di Kantor DUKCAPIL ?
- a. Tidak ada
 - b. Ada tetapi tidak berfungsi
 - c. Berfungsi kurang maksimal
 - d. Dikelola dengan baik

Jika jawaban (a) atau (b) berikan alasan saudara

.....
.....

III. SARAN/REKOMENDASI

15. Berikan saran Bapak/Ibu, apa hal **PALING PENTING** dilakukan oleh layanan DUKCAPIL untuk perbaikan dan peningkatan pelayanan publik di Kabupaten Luwu ? (**HANYA SATU JAWABAN**)

.....
.....

Terima kasih atas partisipasi Bapak/Ibu

Tanggal : - 2021 No. Kuesioner:
Nama Pewawancara :/ No. Tlp :
Lokasi Layanan PDAM :

**KUESIONER
LAYANAN PDAM**

I. IDENTITAS RESPONDEN

- A. Nama Responden :
B. Alamat Rumah :
C. Kecamatan :
D. Desa :

Petunjuk Pengisian Bagian II (No. 1- No. 5) : Berilah tanda (√) pada jawaban

1. Jenis Kelamin :

- a. Pria b. Wanita

2. Usia :

- a. 17 – 25 tahun d. 44 – 52 tahun
b. 26 – 35 tahun e. 53 – 60 tahun
c. 36 – 43 tahun f. > 60 tahun

3. Pekerjaan

- a. Petani d. Pegawai g. Ibu Rumah Tangga
b. Pegawai Negeri Sipil BUMN/BUMD h. Pensiunan
c. Karyawan Swasta e. Wiraswasta i. Lainnya
f. Pelajar/Mahasiswa

4. Rata-rata pengeluaran per bulan

- a. ≤ Rp. 500.000 d. Rp.2.500.001 – Rp. 3.500.000
b. Rp. 500.001 – Rp. 1.500.000 e. Rp.3.500.001 – Rp. 5.000.000
c. Rp.1.500.001 – Rp. 2.500.000 f. > Rp.5.000.00

5. Pendidikan terakhir

- a. Tidak Sekolah
b. SD / Sederajat
c. SMP / Sederajat
d. SMA / Sederajat
e. Diploma
f. S1/S2/S3

II. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

6. Sebagai warga Luwu, bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan bila mengurus keperluan berupa *pendaftaran pelanggan, permintaan perbaikan, Iuran bulanan, dll* di Kantor PDAM ?
- Tidak sesuai
 - Kurang sesuai
 - Sesuai
 - Sangat sesuai

Jika jawaban (a) atau (b) berikan alasan saudara

7. Bagaimana pemahaman Bapak/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan bila mengurus keperluan berupa *pendaftaran pelanggan, permintaan perbaikan, Iuran bulanan, dll* di Kantor PDAM ?
- Tidak mudah
 - Kurang mudah
 - Mudah
 - Sangat mudah

Jika jawaban (a) atau (b) berikan alasan saudara

8. Menurut pendapat Bapak/Ibu, Bagaimana tentang kecepatan waktu pelayanan bila mengurus keperluan berupa *pendaftaran pelanggan, permintaan perbaikan, Iuran bulanan, dll* di Kantor PDAM ?
- Tidak cepat
 - Kurang cepat
 - Cepat
 - Sangat cepat

Jika jawaban (a) atau (b) berikan alasan saudara

9. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kewajaran biaya/tarif dalam mendapatkan layanan bila mengurus keperluan berupa *pendaftaran pelanggan, permintaan perbaikan, Iuran bulanan, dll* di Kantor PDAM ?
- Sangat mahal
 - Cukup mahal
 - Murah
 - Gratis

Jika jawaban (a) atau (b) berikan alasan saudara

10. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian hasil pelayanan yang diterima berdasarkan ketentuan yang tercantum dalam standar pelayanan yang telah ditetapkan bila mengurus keperluan berupa *pendaftaran pelanggan, permintaan perbaikan, Iuran bulanan, dll* di Kantor PDAM ?

- a. Tidak sesuai
- b. Kurang sesuai
- c. Sesuai
- d. Sangat sesuai

Jika jawaban (a) atau (b) berikan alasan saudara

.....
.....

11. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman) petugas dalam memberikan pelayanan bila mengurus keperluan berupa ***pendaftaran pelanggan, permintaan perbaikan, Iuran bulanan, dll*** di Kantor PDAM ?
- a. Tidak kompeten
 - b. Kurang kompeten
 - c. Kompeten
 - d. Sangat Kompeten

Jika jawaban (a) atau (b) berikan alasan saudara

.....
.....

12. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang sikap Petugas dalam memberikan pelayanan bila mengurus keperluan berupa ***pendaftaran pelanggan, permintaan perbaikan, Iuran bulanan, dll*** di Kantor PDAM ?
- a. Tidak sopan dan tidak ramah
 - b. Kurang sopan dan kurang ramah
 - c. Sopan dan ramah
 - d. Sangat sopan dan sangat ramah

Jika jawaban (a) atau (b) berikan alasan saudara

13. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana fasilitas PDAM ?
- a. Buruk
 - b. Cukup
 - c. Baik
 - d. Sangat baik

Jika jawaban (a) atau (b) berikan alasan saudara

14. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang penanganan pengaduan, saran, dan masukan pelayanan di Kantor PDAM?
- a. Tidak ada
 - b. Ada tetapi tidak berfungsi
 - c. Berfungsi kurang maksimal
 - d. Dikelola dengan baik

Jika jawaban (a) atau (b) berikan alasan saudara



III. SARAN/REKOMENDASI

15. Berikan saran Bapak/Ibu, apa hal **PALING PENTING** dilakukan oleh layanan PDAM untuk perbaikan dan peningkatan pelayanan publik di Kabupaten Luwu ? (**HANYA SATU JAWABAN**)

.....
.....

Terima kasih atas partisipasi Bapak/Ibu

Tanggal : - 2021 No. Kuesioner:
Nama Pewawancara :/ No. Tlp :
Unit Layanan : Kecamatan/Kelurahan/Desa (Coret yang tidak perlu)
Jenis Layanan yang diurus :

KUESIONER
LAYANAN DI KECAMATAN/KELURAHAN/DESA

I. IDENTITAS RESPONDEN

- A. Nama Responden :
B. Alamat Rumah :
C. Kecamatan :
D. Desa :

Petunjuk Pengisian Bagian II (No. 1- No. 5) : Berilah tanda (√) pada jawaban

1. Jenis Kelamin :

- a. Pria b. Wanita

2. Usia :

- a. 17 – 25 tahun d. 44 – 52 tahun
b. 26 – 35 tahun e. 53 – 60 tahun
c. 36 – 43 tahun f. > 60 tahun

3. Pekerjaan

- a. Petani d. Pegawai BUMN/BUMD g. Ibu Rumah Tangga
b. Pegawai Negeri Sipil e. Wiraswasta h. Pensiunan
c. Karyawan Swasta f. Pelajar/Mahasiswa i. Lainnya

4. Rata-rata pengeluaran per bulan

- a. ≤ Rp. 500.000 d. Rp.2.500.001 – Rp. 3.500.000
b. Rp. 500.001 – Rp. 1.500.000 e. Rp.3.500.001 – Rp. 5.000.000
c. Rp.1.500.001 – Rp. 2.500.000 f. > Rp.5.000.00

5. Pendidikan terakhir

- a. Tidak Sekolah
b. SD / Sederajat
c. SMP / Sederajat
d. SMA / Sederajat
e. Diploma
f. S1/S2/S3

II. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

6. Sebagai warga Luwu, bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan bila mengurus keperluan berupa ***Surat Pengantar/Keterangan, KTP, Kartu Keluarga, Akte Kelahiran, dll*** di Kantor Kecamatan/Kelurahan/Desa ?
- Tidak sesuai
 - Kurang sesuai
 - Sesuai
 - Sangat sesuai

Jika jawaban (a) atau (b) berikan alasan saudara

7. Bagaimana pemahaman Bapak/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan bila mengurus keperluan berupa ***Surat Pengantar/Keterangan, KTP, Kartu Keluarga, Akte Kelahiran, dll*** di Kantor Kecamatan/Kelurahan/Desa ?
- Tidak mudah
 - Kurang mudah
 - Mudah
 - Sangat mudah

Jika jawaban (a) atau (b) berikan alasan saudara

8. Menurut pendapat Bapak/Ibu, Bagaimana tentang kecepatan waktu pelayanan bila mengurus keperluan berupa ***Surat Pengantar/Keterangan, KTP, Kartu Keluarga, Akte Kelahiran, dll*** di Kantor Kecamatan/Kelurahan/Desa ?
- Tidak cepat
 - Kurang cepat
 - Cepat
 - Sangat cepat

Jika jawaban (a) atau (b) berikan alasan saudara

9. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kewajaran biaya/tarif dalam mendapatkan layanan bila mengurus keperluan berupa ***Surat Pengantar/Keterangan, KTP, Kartu Keluarga, Akte Kelahiran, dll*** di Kantor Kecamatan/Kelurahan/Desa ?
- Sangat mahal
 - Cukup mahal
 - Murah
 - Gratis

Jika jawaban (a) atau (b) berikan alasan saudara

10. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian hasil pelayanan yang diterima berdasarkan ketentuan yang tercantum dalam standar pelayanan yang telah ditetapkan bila mengurus keperluan berupa ***Surat Pengantar/Keterangan, KTP, Kartu Keluarga, Akte Kelahiran, dll*** di Kantor Kecamatan/Kelurahan/Desa ?
- Tidak sesuai

- b. Kurang sesuai
- c. Sesuai
- d. Sangat sesuai

Jika jawaban (a) atau (b) berikan alasan saudara

11. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman) petugas dalam memberikan pelayanan bila mengurus keperluan berupa ***Surat Pengantar/Keterangan, KTP, Kartu Keluarga, Akte Kelahiran, dll*** ?
- a. Tidak kompeten
 - b. Kurang kompeten
 - c. Kompeten
 - d. Sangat Kompeten

Jika jawaban (a) atau (b) berikan alasan saudara

12. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang sikap Petugas dalam memberikan pelayanan bila mengurus keperluan berupa ***Surat Pengantar/Keterangan, KTP, Kartu Keluarga, Akte Kelahiran, dll*** di Kantor Kecamatan/Kelurahan/Desa ?
- a. Tidak sopan dan tidak ramah
 - b. Kurang sopan dan kurang ramah
 - c. Sopan dan ramah
 - d. Sangat sopan dan sangat ramah

Jika jawaban (a) atau (b) berikan alasan saudara

13. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana di Kantor Kecamatan/Kelurahan/Desa ?
- a. Buruk
 - b. Cukup
 - c. Baik
 - d. Sangat baik

Jika jawaban (a) atau (b) berikan alasan saudara

14. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang penanganan pengaduan, saran, dan masukan pelayanan di Kantor Kecamatan/Kelurahan/Desa ?
- a. Tidak ada
 - b. Ada tetapi tidak berfungsi
 - c. Berfungsi kurang maksimal
 - d. Dikelola dengan baik

Jika jawaban (a) atau (b) berikan alasan saudara

**III. SARAN/REKOMENDASI**

15. Berikan saran Bapak/Ibu, apa hal **PALING PENTING** dilakukan oleh layanan Kecamatan/Kelurahan/Desa untuk perbaikan dan peningkatan pelayanan publik di Kabupaten Luwu ? (**HANYA SATU JAWABAN**)

.....
.....

Terima kasih atas partisipasi Bapak/Ibu

Tanggal : - 2021 No. Kuesioner:
Nama Pewawancara :/ No. Tlp :
Lokasi Layanan Kebersihan :

**KUESIONER
LAYANAN KEBERSIHAN**

I. IDENTITAS RESPONDEN

- A. Nama Responden :
B. Alamat Rumah :
C. Kecamatan :
D. Desa :

Petunjuk Pengisian Bagian II (No. 1- No. 5) : Berilah tanda (√) pada jawaban

1. Jenis Kelamin :

- a. Pria b. Wanita

2. Usia :

- a. 17 – 25 tahun d. 44 – 52 tahun
b. 26 – 35 tahun e. 53 – 60 tahun
c. 36 – 43 tahun f. > 60 tahun

3. Pekerjaan

- a. Petani d. Pegawai g. Ibu Rumah Tangga
b. Pegawai Negeri Sipil BUMN/BUMD h. Pensiunan
c. Karyawan Swasta e. Wiraswasta i. Lainnya
f. Pelajar/Mahasiswa

4. Rata-rata pengeluaran per bulan

- a. ≤ Rp. 500.000 d. Rp.2.500.001 – Rp. 3.500.000
b. Rp. 500.001 – Rp. 1.500.000 e. Rp.3.500.001 – Rp. 5.000.000
c. Rp.1.500.001 – Rp. 2.500.000 f. > Rp.5.000.00

5. Pendidikan terakhir

- a. Tidak Sekolah
b. SD / Sederajat
c. SMP / Sederajat
d. SMA / Sederajat
e. Diploma
f. S1/S2/S3

II. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

6. Sebagai warga Luwu, bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan bila mengurus keperluan berupa *pendaftaran pelanggan, Iuran bulanan, dll* di Kantor Kebersihan ?

- a. Tidak sesuai
- b. Kurang sesuai
- c. Sesuai
- d. Sangat sesuai

Jika jawaban (a) atau (b) berikan alasan saudara

7. Bagaimana pemahaman Bapak/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan bila mengurus keperluan berupa *pendaftaran pelanggan, Iuran bulanan, dll* di Kantor Kebersihan ?

- a. Tidak mudah
- b. Kurang mudah
- c. Mudah
- d. Sangat mudah

Jika jawaban (a) atau (b) berikan alasan saudara

8. Menurut pendapat Bapak/Ibu, Bagaimana tentang kecepatan waktu pelayanan kebersihan oleh petugas dalam memberikan pelayanan?

- a. Tidak cepat
- b. Kurang cepat
- c. Cepat
- d. Sangat cepat

Jika jawaban (a) atau (b) berikan alasan saudara

9. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kewajaran biaya/tarif dalam mendapatkan layanan Kebersihan?

- a. Sangat mahal
- b. Cukup mahal
- c. Murah
- d. Gratis

Jika jawaban (a) atau (b) berikan alasan saudara

10. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian hasil pelayanan yang diterima berdasarkan ketentuan yang tercantum dalam standar pelayanan yang telah ditetapkan di Kantor Kebersihan ?

- a. Tidak sesuai
- b. Kurang sesuai
- c. Sesuai
- d. Sangat sesuai

Jika jawaban (a) atau (b) berikan alasan saudara

11. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman) petugas dalam memberikan pelayanan Kebersihan di lingkungan sekitar?

- a. Tidak kompeten
- b. Kurang kompeten
- c. Kompeten
- d. Sangat Kompeten

Jika jawaban (a) atau (b) berikan alasan saudara

12. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang sikap Petugas dalam memberikan pelayanan kebersihan ?

- a. Tidak sopan dan tidak ramah
- b. Kurang sopan dan kurang ramah
- c. Sopan dan ramah
- d. Sangat sopan dan sangat ramah

Jika jawaban (a) atau (b) berikan alasan saudara

13. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana fasilitas Kebersihan (*Mobil sampah, Kontainer, Tong Sampah, TPA, dll*) ?

- a. Buruk
- b. Cukup
- c. Baik
- d. Sangat baik

Jika jawaban (a) atau (b) berikan alasan saudara

.....

.....

..

14. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang penanganan pengaduan, saran, dan masukan pelayanan di Kantor Kebersihan?

- a. Tidak ada
- b. Ada tetapi tidak berfungsi
- c. Berfungsi kurang maksimal



d. Dikelola dengan baik

Jika jawaban (a) atau (b) berikan alasan saudara

III. SARAN/REKOMENDASI

15. Berikan saran Bapak/Ibu, apa hal **PALING PENTING** dilakukan oleh layanan Kebersihan untuk perbaikan dan peningkatan pelayanan publik di Kabupaten Luwu ? (**HANYA SATU JAWABAN**)

.....

.....

Terima kasih atas partisipasi Bapak/Ibu

Tanggal : - 2021 No. Kuesioner:

Nama Pewawancara :/ No. Tlp :

Sarana Kesehatan : Rumah Sakit Umum Daerah

Nama Unit Kesehatan :

KUESIONER
LAYANAN KESEHATAN RSUD

I. IDENTITAS RESPONDEN

- A. Nama Responden :
B. Alamat Rumah :
C. Kecamatan :
D. Desa :

Petunjuk Pengisian Bagian II (No. 1- No. 5) : Berilah tanda (√) pada jawaban

1. Jenis Kelamin :

- a. Pria b. Wanita

2. Usia :

- a. 17 – 25 tahun d. 44 – 52 tahun
b. 26 – 35 tahun e. 53 – 60 tahun
c. 36 – 43 tahun f. > 60 tahun

3. Pekerjaan

- a. Petani d. Pegawai BUMN/BUMD g. Ibu Rumah Tangga
b. Pegawai Negeri Sipil e. Wiraswasta h. Pensiunan
c. Karyawan Swasta f. Pelajar/Mahasiswa i. Lainnya

4. Rata-rata pengeluaran per bulan

- a. ≤ Rp. 500.000 d. Rp.2.500.001 – Rp. 3.500.000
b. Rp. 500.001 – Rp. 1.500.000 e. Rp.3.500.001 – Rp. 5.000.000
c. Rp.1.500.001 – Rp. 2.500.000 f. > Rp.5.000.00

5. Pendidikan terakhir

- a. Tidak Sekolah
b. SD / Sederajat
c. SMP / Sederajat
d. SMA / Sederajat
e. Diploma
f. S1/S2/S3

II. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

6. Sebagai warga Luwu, bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan Kesehatan di RS ?
- Tidak sesuai
 - Kurang sesuai
 - Sesuai
 - Sangat sesuai

Jika jawaban (a) atau (b) berikan alasan saudara

.....

.....

...

7. Bagaimana pemahaman Bapak/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan Kesehatan di RS ?
- Tidak mudah
 - Kurang mudah
 - Mudah
 - Sangat mudah

Jika jawaban (a) atau (b) berikan alasan saudara

.....

.....

8. Menurut pendapat Bapak/Ibu, Bagaimana tentang kecepatan waktu pelayanan Kesehatan oleh petugas dalam memberikan pelayanan di RS ?
- Tidak cepat
 - Kurang cepat
 - Cepat
 - Sangat cepat

Jika jawaban (a) atau (b) berikan alasan saudara

.....

.....

...

9. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kewajaran biaya/tarif dalam mendapatkan layanan Kesehatan di RS ?
- Sangat mahal
 - Cukup mahal
 - Murah
 - Gratis

Jika jawaban (a) atau (b) berikan alasan saudara

.....

.....

...

10. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian hasil pelayanan yang diterima berdasarkan ketentuan yang tercantum dalam standar pelayanan yang telah ditetapkan di RS ?

- a. Tidak sesuai
- b. Kurang sesuai
- c. Sesuai
- d. Sangat sesuai

Jika jawaban (a) atau (b) berikan alasan saudara

.....

.....

...

11. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman) Dokter/Perawat/Petugas dalam memberikan pelayanan Kesehatan di RS ?

- a. Tidak kompeten
- b. Kurang kompeten
- c. Kompeten
- d. Sangat Kompeten

Jika jawaban (a) atau (b) berikan alasan saudara

.....

.....

...

12. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang sikap Dokter/Perawat/Petugas dalam memberikan pelayanan Kesehatan di RS ?

- a. Tidak sopan dan tidak ramah
- b. Kurang sopan dan kurang ramah
- c. Sopan dan ramah
- d. Sangat sopan dan sangat ramah

Jika jawaban (a) atau (b) berikan alasan saudara

.....

.....

...

13. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana Kesehatan di RS ?

- a. Buruk
- b. Cukup
- c. Baik
- d. Sangat baik

Jika jawaban (a) atau (b) berikan alasan saudara

.....

.....

...

14. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang penanganan pengaduan, saran, dan masukan pelayanan Kesehatan di RS?

- a. Tidak ada
- b. Ada tetapi tidak berfungsi
- c. Berfungsi kurang maksimal
- d. Dikelola dengan baik



Jika jawaban (a) atau (b) berikan alasan saudara

.....

.....

...

III. SARAN/REKOMENDASI

15. Berikan saran Bapak/Ibu, apa hal **PALING PENTING** dilakukan oleh layanan Kesehatan di RS untuk perbaikan dan peningkatan pelayanan publik di Kabupaten Luwu ? (**HANYA SATU JAWABAN**)

.....

.....

Terima kasih atas partisipasi Bapak/Ibu