



Pemerintah Daerah  
Kabupaten Luwu

20  
20



# Laporan Akhir Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2020



PT. General Survei Indonesia



## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b>	<b>xi</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
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
<b>BAB 2 PROFIL KABUPATEN</b>	<b>7</b>
2.1. ASPEK GEOGRAFI DAN DEMOGRAFI	7
2.1.1. LUAS DAN BATASAN WILAYAH ADMINISTRASI	7
2.1.2. LETAK DAN KONDISI GEOGRAFIS	8
2.1.3. DEMOGRAFI	9
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
<b>BAB 3 KAJIAN TEORITIS</b>	<b>19</b>
3.1. KEPUASAN MASYARAKAT	19

3.2. PELAYANAN PUBLIK.....	21
3.3. KUALITAS PELAYANAN PUBLIK.....	25
3.4. KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS .....	28
<b>BAB 4 METODOLOGI SURVEI.....</b>	<b>31</b>
4.1. ANALISIS KEBUTUHAN .....	31
4.2. UNIT PELAYANAN.....	31
4.3. UNSUR PELAYANAN.....	31
4.4. INSTRUMEN SURVEI.....	32
4.4.1. BENTUK KUISIONER.....	32
4.4.2. BENTUK JAWABAN KUISIONER .....	32
4.5. PENETAPAN RESPONDEN DAN TEKNIK PENGAMBILAN SAMPEL .....	33
4.5.1. JUMLAH RESPONDEN .....	33
4.5.2. UNIT PELAYANAN DAN JUMLAH RESPONDEN .....	33
4.5.3. LOKASI PENGUMPULAN DATA.....	34
4.5.4. PENGISIAN KUISIONER .....	34
4.6. PENGOLAHAN DATA .....	34
4.7. JADWAL PELAKSANAAN.....	35
<b>BAB 5 HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>37</b>
5.1. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT LAYANAN PUBLIK .....	37
5.1.1. LAYANAN PENDIDIKAN .....	37
5.1.1.1. Profil Responden.....	37
5.1.1.1.1. Jenis Kelamin.....	37
5.1.1.1.2. Usia Responden .....	38
5.1.1.1.3. Pekerjaan.....	39
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 .....	66
5.1.2.2.8. Kualitas Sarana dan Prasarana .....	67
5.1.2.2.9. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan.....	69
5.1.2.3. Rekapitulasi IKM Layanan Kesehatan Puskesmas.....	70
5.1.3. LAYANAN PTSP.....	71
5.1.3.1. Profil Responden.....	71
5.1.3.1.1. Jenis Kelamin.....	71
5.1.3.1.2. Usia Responden .....	72
5.1.3.1.3. Pekerjaan.....	73
5.1.3.1.4. Rata-rata Pengeluaran .....	74
5.1.3.1.5. Pendidikan Terakhir .....	75
5.1.3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat .....	76
5.1.3.2.1. Kesesuaian Persyaratan dengan jenis Pelayanan.....	76
5.1.3.2.2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur .....	77
5.1.3.2.3. Waktu Penyelesaian.....	78
5.1.3.2.4. Kewajaran Biaya/Tarif .....	80
5.1.3.2.5. Spesifikasi Produk Jenis Pelayanan .....	81



5.1.3.2.6. Kompetensi Pelaksana .....	82
5.1.3.2.7. Perilaku Pelaksana .....	83
5.1.3.2.8. Kualitas Sarana dan Prasarana .....	85
5.1.3.2.9. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan .....	86
5.1.3.3. Rekapitulasi IKM Layanan PTSP .....	87
5.1.4. LAYANAN DUKCAPIL .....	88
5.1.4.1. Profil Responden .....	88
5.1.4.1.1. Jenis Kelamin .....	88
5.1.4.1.2. Usia Responden .....	89
5.1.4.1.3. Pekerjaan .....	90
5.1.4.1.4. Rata-rata Pengeluaran .....	91
5.1.4.1.5. Pendidikan Terakhir .....	92
5.1.4.2. Indeks Kepuasan Masyarakat .....	93
5.1.4.2.1. Kesesuaian Persyaratan dengan jenis Pelayanan .....	93
5.1.4.2.2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur .....	94
5.1.4.2.3. Waktu Penyelesaian .....	95
5.1.4.2.4. Kewajaran Biaya/Tarif .....	97
5.1.4.2.5. Spesifikasi Produk Jenis Pelayanan .....	98
5.1.4.2.6. Kompetensi Pelaksana .....	99
5.1.4.2.7. Perilaku Pelaksana .....	100
5.1.4.2.8. Kualitas Sarana dan Prasarana .....	102
5.1.4.2.9. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan .....	103
5.1.4.3. Rekapitulasi IKM Layanan Dukcapil .....	104
5.1.5. LAYANAN PDAM .....	105
5.1.5.1. Profil Responden .....	105
5.1.5.1.1. Jenis Kelamin .....	105
5.1.5.1.2. Usia Responden .....	106
5.1.5.1.3. Pekerjaan .....	107
5.1.5.1.4. Rata-rata Pengeluaran .....	108
5.1.5.1.5. Pendidikan Terakhir .....	109
5.1.5.2. Indeks Kepuasan Masyarakat .....	110
5.1.5.2.1. Kesesuaian Persyaratan dengan jenis Pelayanan .....	110
5.1.5.2.2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur .....	111
5.1.5.2.3. Waktu Penyelesaian .....	112

5.1.5.2.4. Kewajaran Biaya/Tarif .....	114
5.1.5.2.5. Spesifikasi Produk Jenis Pelayanan .....	115
5.1.5.2.6. Kompetensi Pelaksana .....	116
5.1.5.2.7. Perilaku Pelaksana .....	117
5.1.5.2.8. Kualitas Sarana dan Prasarana .....	118
5.1.5.2.9. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan .....	120
5.1.5.3. Rekapitulasi IKM Layanan PDAM .....	121
5.1.6. LAYANAN KECAMATAN/KELURAHAN/ DESA.....	122
5.1.6.1. Profil Responden.....	122
5.1.6.1.1. Jenis Kelamin.....	122
5.1.6.1.2. Usia Responden .....	123
5.1.6.1.3. Pekerjaan.....	124
5.1.6.1.4. Rata-rata Pengeluaran .....	125
5.1.6.1.5. Pendidikan Terakhir .....	126
5.1.6.2. Indeks Kepuasan Masyarakat .....	127
5.1.6.2.1. Kesesuaian Persyaratan dengan jenis Pelayanan.....	127
5.1.6.2.2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur .....	128
5.1.6.2.3. Waktu Penyelesaian.....	129
5.1.6.2.4. Kewajaran Biaya/Tarif .....	131
5.1.6.2.5. Spesifikasi Produk Jenis Pelayanan .....	132
5.1.6.2.6. Kompetensi Pelaksana .....	133
5.1.6.2.7. Perilaku Pelaksana .....	134
5.1.6.2.8. Kualitas Sarana dan Prasarana .....	136
5.1.6.2.9. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan .....	137
5.1.6.3. Rekapitulasi IKM Layanan Kecamatan, Kelurahan, dan Desa.....	138
5.1.7. LAYANAN KEBERSIHAN .....	139
5.1.7.1. Profil Responden.....	139
5.1.7.1.1. Jenis Kelamin.....	139
5.1.7.1.2. Usia Responden .....	140
5.1.7.1.3. Pekerjaan.....	141
5.1.7.1.4. Rata-rata Pengeluaran .....	142
5.1.7.1.5. Pendidikan Terakhir .....	143
5.1.7.2. Indeks Kepuasan Masyarakat .....	144
5.1.7.2.1. Kesesuaian Persyaratan dengan jenis Pelayanan.....	144

5.1.7.2.2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur .....	145
5.1.7.2.3. Waktu Penyelesaian .....	146
5.1.7.2.4. Kewajaran Biaya/Tarif .....	148
5.1.7.2.5. Spesifikasi Produk Jenis Pelayanan .....	149
5.1.7.2.6. Kompetensi Pelaksana .....	150
5.1.7.2.7. Perilaku Pelaksana .....	151
5.1.7.2.8. Kualitas Sarana dan Prasarana .....	153
5.1.7.2.9. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan .....	154
5.1.7.3. Rekapitulasi IKM Layanan Kebersihan .....	155
5.1.8. LAYANAN KESEHATAN RSUD .....	156
5.1.8.1. Profil Responden .....	156
5.1.8.1.1. Jenis Kelamin .....	156
5.1.8.1.2. Usia Responden .....	157
5.1.8.1.3. Pekerjaan .....	158
5.1.8.1.4. Rata-rata Pengeluaran .....	159
5.1.8.1.5. Pendidikan Terakhir .....	160
5.1.8.2. Indeks Kepuasan Masyarakat .....	161
5.1.8.2.1. Kesesuaian Persyaratan dengan jenis Pelayanan .....	161
5.1.8.2.2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur .....	162
5.1.8.2.3. Waktu Penyelesaian .....	163
5.1.8.2.4. Kewajaran Biaya/Tarif .....	165
5.1.8.2.5. Spesifikasi Produk Jenis Pelayanan .....	166
5.1.8.2.6. Kompetensi Pelaksana .....	167
5.1.8.2.7. Perilaku Pelaksana .....	168
5.1.8.2.8. Kualitas Sarana dan Prasarana .....	170
5.1.8.2.9. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan .....	171
5.1.8.3. Rekapitulasi IKM Layanan Kesehatan RSUD .....	172
5.2. SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TINGKAT KABUPATEN .....	173
5.2.1. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT KABUPATEN LUWU .....	173
5.2.2. REKAPITULASI SKM MASING-MASING LAYANAN DI KABUPATEN LUWU .....	174
<b>BAB 6 PENUTUP .....</b>	<b>176</b>
6.1. KESIMPULAN .....	176
6.2. SARAN DAN REKOMENDASI .....	178



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.1 Peta Administratif Kab. Luwu .....	9
Gambar 3.4.1 Kerangka Alur dalam Survei.....	28
Gambar 5.1.1.1.1 Grafik jenis kelamin Pada Layanan Pendidikan .....	38
Gambar 5.1.1.1.2 Grafik usia Pada Layanan Pendidikan .....	39
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 PDAM .....	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 Kewajiban 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 .....	69
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 .....	118
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 .....	135
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 .....	147
Gambar 5.1.7.2.4 IKM Kewajiban 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.....	152
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 .....	163
Gambar 5.1.8.2.3 IKM Waktu Penyelesaian Layanan Kesehatan RSUD .....	164
Gambar 5.1.8.2.4 IKM Kewajiban 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 .....	168
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 .....	7
Tabel 2.1.2 Daftar Jumlah Penduduk dan Laju pertumbuhan penduduk berdasarkan Kecamatan.....	10
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 Nilai IPM di Kab/Kot di Provinsi Sulsel Tahun 2017-2019.....	17
Tabel 4.5.1 Estimasi Populasi Masing-masing layanan.....	33
Tabel 4.5.2 Jumlah Ukuran Sampel Layanan .....	34
Tabel 4.6.1 Kategori Kinerja Unit Layanan.....	35
Tabel 5.1.1.1.1 Frekuensi Jenis Kelamin Pada Layanan Pendidikan .....	37
Tabel 5.1.1.1.2 Frekuensi Usia Pada Layanan Pendidikan.....	38
Tabel 5.1.1.1.3 Frekuensi Pekerjaan Pada Layanan Pendidikan .....	39
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 .....	116
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 .....	122
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 .....	133
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 .....	139
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 .....	145
Tabel 5.1.7.2.3 IKM Waktu Penyelesaian Layanan Kebersihan .....	147
Tabel 5.1.7.2.4 IKM Kewajaran 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 .....	150
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.....	155
Tabel 5.1.8.1.1 Frekuensi Jenis Kelamin Pada Layanan Kesehatan RSUD .....	156
Tabel 5.1.8.1.2 Frekuensi Usia pada Layanan Kesehatan RSUD.....	157
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 .....	162
Tabel 5.1.8.2.3 IKM Waktu Penyelesaian Layanan Kesehatan RSUD .....	164
Tabel 5.1.8.2.4 IKM Kewajaran Biaya/tarif Layanan Kesehatan RSUD .....	165
Tabel 5.1.8.2.5 IKM Spesifikasi Produk Jenis Pelayanan Layanan Kesehatan RSUD .....	166
Tabel 5.1.8.2.6 IKM Kompetensi Pelaksana Layanan Kesehatan RSUD .....	167
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 .....	171
Tabel 5.1.8.3.1 Rekapitulasi IKM Layanan Kebersihan.....	172
Tabel 5.2.1 Nilai IKM Unsur Layanan Publik Kabupaten Luwu .....	174
Tabel 5.2.2 Nilai IKM Layanan Publik di Kabupaten Luwu.....	174



## 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 2020.



**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 pemerintahan otonom kota Palopo. Luas wilayah Kabupaten Luwu 3.098,97 km<sup>2</sup>, 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 km<sup>2</sup> 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 km<sup>2</sup> atau sekitar 15,59 persen dari luas Kabupaten Luwu, menyusul kemudian Kecamatan Walenrang Utara dan Walenrang Barat dengan luas masing-masing sekitar 259,77 km<sup>2</sup> dan 247,13 km<sup>2</sup> 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 km<sup>2</sup> atau hanya sekitar 1,16 persen.

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

Tabel 2.1.1 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 lakilaki dan 184,10 ribu jiwa penduduk perempuan. Kepadatan penduduk di Kabupaten Luwu tahun 2019 mencapai 124 jiwa/km<sup>2</sup>. Kepadatan Penduduk di 22 kecamatan cukup beragam dengan kepadatan penduduk tertinggi terletak di Kecamatan Lamasi dengan kepadatan sebesar 538 jiwa/ km<sup>2</sup> dan yang terendah di Kecamatan Latimojong sebesar 13 jiwa/km<sup>2</sup>.

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
<b>Kabupaten Luwu</b>	<b>370,68</b>	<b>-4,43</b>
Hasil Registrasi <sup>2</sup> /Registration Result <sup>2</sup>	<b>370,68</b>	<b>-4,43</b>
Hasil Proyeksi <sup>1</sup> /Projection Result <sup>1</sup>	<b>362,03</b>	<b>0,78</b>

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 kepelabuhanan 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

Lapangan Usaha	Laju Pertumbuhan PDRB Atas Dasar Harga Konstan 2010 Menurut Lapangan Usaha (Juta Rupiah)		
	2019	2018	2017
A. Pertanian, Kehutanan, dan Perikanan	8 201 858,05	7 781 890,11	6 969 609,36
B. Pertambangan dan Penggalian	429 522,44	397 139,70	360 783,35
C. Industri Pengolahan	668 825,91	595 411,31	541 303,18
D. Pengadaan Listrik dan Gas	12 047,27	11 517,68	10 497,68
E. Pengadaan Air	2 071,83	1 957,79	1 795,71
F. Konstruksi	1 349 179,30	1 169 557,59	1 064 957,94
G. Perdagangan Besar dan Eceran, dan Reparasi Mobil dan Sepeda Motor	1 587 982,00	1 408 161,21	1 273 943,55
H. Transportasi dan Pergudangan	135 685,39	121 371,48	103 920,66
I. Penyediaan Akomodasi dan Makan Minum	110 280,02	101 042,60	87 823,92
J. Informasi dan Komunikasi	335 042,17	301 954,61	273 551,68
K. Jasa Keuangan	218 612,55	201 938,08	187 172,09



L. Real Estate	881 802,95	821 141,84	759 586,95
M,N. Jasa Perusahaan	4 192,30	3 805,06	3 372,56
O. Administrasi Pemerintahan, Pertahanan, dan Jaminan Sosial Wajib	726 497,61	628 828,80	590 172,54
P. Jasa Pendidikan	545 342,75	492 524,42	435 431,02
Q. Jasa Kesehatan	398 299,77	358 493,16	324 656,80
R,S,T,U. Jasa Lainnya	50 375,21	45 204,88	38 251,91
Produk Domestik Regional Bruto	15 657 617,51	14 441 940,32	13 026 830,89

Sumber : BPS Kab. 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

Uraian		PDRB ADHB (Milliar Rupiah/Billion rupiahs)	PDRB ADHK (Milliar Rupiah/Billion rupiahs)
(1)		(2)	(3)
PDRB		13 041	8 567
Jumlah Penduduk		353 277	356 305
<b>PDRB Perkapita</b>			
(Ribu Rupiah/Thousand rupiahs)	<b>2017**</b>	36 603	24 046
	2016*	33 573	22 711
	2015	29 589	21 237
	2014	25 982	19 977

Sumber : BPS Kab. Luwu 2020

Dari tabel di atas kita bisa melihat bahwa PDRB Perkapita Kabupaten Luwu mengalami peningkatan dari tahun 2014 hingga tahun 2017. Atas Dasar Harga Berlaku, PDRB Perkapita Kab. Luwu di tahun 2017 36,603 juta Rupiah dari tahun 2014 yang hanya 25,982 juta Rupiah. Begitu pula dengan PDRB Perkapita atas dasar Harga Konstan di tahun 2017 sebesar 24,046 juta Rupiah dari 19,997 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 di 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 Nilai IPM di Kab/Kot di Provinsi Sulsel Tahun 2017-2019

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 terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Menurut Harbani Pasolong (2010: 221-222), “Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (high trust)”. Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebutkan bahwa, “Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan”. Oleh karena itu, setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat.

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 :

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

Kemudian *attribute related to service* meliputi :

- Guarantee or warranty* adalah jaminan atau garansi yang diberikan oleh badan usaha dan diharapkan dapat memuaskan masyarakat.
- Delivery communication* adalah pesan atau informasi yang disampaikan oleh badan usaha kepada masyarakatnya.
- Complain handling* adalah sikap badan usaha dalam menangani keluhan/keputusan atau pengaduan.
- 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:

- Courtesy* adalah kesopanan, perhatian dan keramahan pegawai
- 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.

Zeithaml dan Bitner (2000:75) definisi kepuasan adalah : Respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen.

### 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 aparat 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*), kompetensi (*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 Jeneponto dan Masyarakat.
- b. Persiapan basecamp sekaligus kantor lokal di Kota Jeneponto
- 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 Jeneponto 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

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

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

Dimana

$S$  : Jumlah Sampel

$\lambda^2$  : Faktor pengali dengan  $dk=1$  dan taraf kesalahan ( $\alpha$ ) = 5% atau 0.05

$N$  : Populasi

$P, Q$  : 0.5

$d$  : Tingkat kesalahan = 7%

### 4.5.2. UNIT PELAYANAN DAN JUMLAH RESPONDEN

Menurut BPS (2019) Jumlah penduduk di Kabupaten Jeneponto 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	11 Kecamatan	260.886 orang
2	Kesehatan	11 Kecamatan	260.886 orang
3	Kantor Kec/Kel/Desa	11 Kecamatan	260.886 orang
4	Kebersihan	4 Kecamatan (Binamu, Bangkala, Tamalatea, Tarowang)	175.652 orang
5	PDAM	5 Kecamatan (Bangkala, Tamalatea, Binamu, Turatea, Arungkeke)	203.757 orang

6	Perizinan	11 Kecamatan	260.886 orang
7	Dukcapil	11 Kecamatan	260.886 orang

Berikut Nama-Nama Unit Pelayanan Instansi Pemerintah Kabupaten Jeneponto 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	260.886	$\lambda^2 = 3.841$ ; $d = 7\%$	196	Multistage Sampling
2	Kesehatan	260.886	$\lambda^2 = 3.841$ ; $d = 7\%$	196	Multistage Sampling
3	Kantor Kec/Kel/Desa	260.886	$\lambda^2 = 3.841$ ; $d = 7\%$	196	Multistage Sampling
4	Kebersihan	175.652	$\lambda^2 = 3.841$ ; $d = 7\%$	196	Multistage Sampling
5	PDAM	203.757	$\lambda^2 = 3.841$ ; $d = 7\%$	196	Multistage Sampling
5	Perizinan	260.886	$\lambda^2 = 3.841$ ; $d = 7\%$	196	Accidental Sampling
7	Dukcapil	260.886	$\lambda^2 = 3.841$ ; $d = 7\%$	196	Accidental Sampling
<b>TOTAL RESPONDEN</b>				<b>1372</b>	

#### 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 35 hari yaitu pada bulan Oktober-November 2020.





**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**

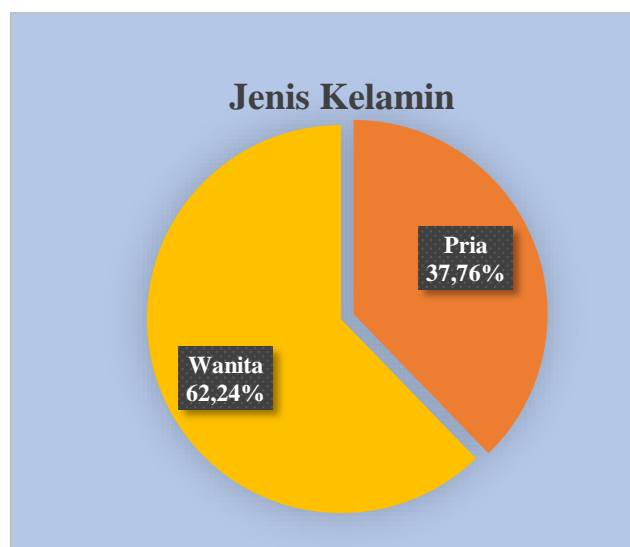
Profil responden yang pertama adalah jenis kelamin. Tabel 5.1.1.1.1 menunjukkan frekuensi jenis kelamin responden yaitu frekuensi jenis kelamin perempuan berjumlah 156 orang (79,59%) dan frekuensi jenis kelamin laki-laki yaitu 40 orang atau hanya 20,41% dari total responden.

Tabel 5.1.1.1.1 Frekuensi Jenis Kelamin Pada Layanan Pendidikan

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Pria	74	37.76
Wanita	122	62.24
<b>Total</b>	196	100.00

*Sumber : Data survei diolah, 2020*

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



Gambar 5.1.1.1.1 Grafik jenis kelamin Pada Layanan Pendidikan

#### 5.1.1.1.2. Usia Responden

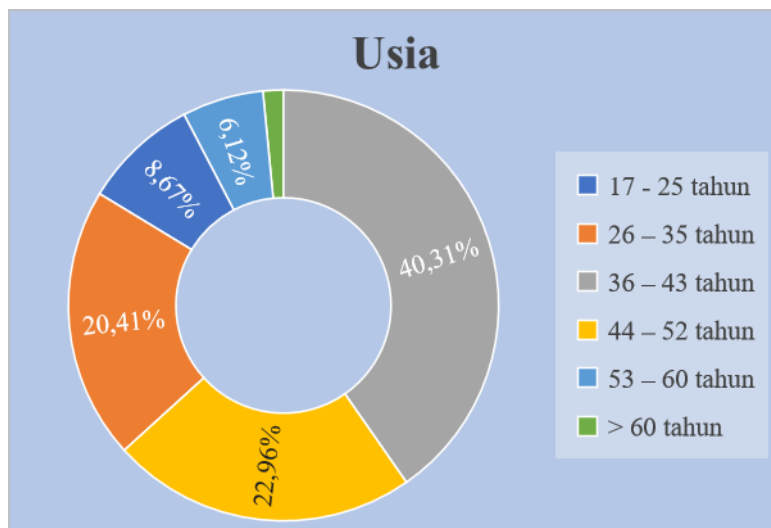
Profil responden yang kedua adalah usia. Tabel 5.1.1.1.2 menunjukkan frekuensi usia responden yang terdiri dari enam kelompok usia yaitu kelompok usia 17-25 tahun dengan frekuensi sebanyak 17 orang (8,67%), kelompok usia 26-35 tahun dengan frekuensi sebanyak 40 orang (20,41%), kelompok usia 36-43 tahun dengan frekuensi sebanyak 79 orang (40,31%), kelompok usia 44-52 tahun dengan frekuensi sebanyak 45 orang (22,96%), kelompok usia 53-60 tahun dengan frekuensi sebanyak 12 orang (6,12%), dan kelompok usia di atas 60 tahun dengan frekuensi sebanyak 3 orang (1,53%).

Tabel 5.1.1.1.2 Frekuensi Usia Pada Layanan Pendidikan

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
17 - 25 tahun	17	8.67
26 – 35 tahun	40	20.41
36 – 43 tahun	79	40.31
44 – 52 tahun	45	22.96
53 – 60 tahun	12	6.12
> 60 tahun	3	1.53
<b>Total</b>	<b>196</b>	<b>100.00</b>

Sumber : Data survei diolah, 2020

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

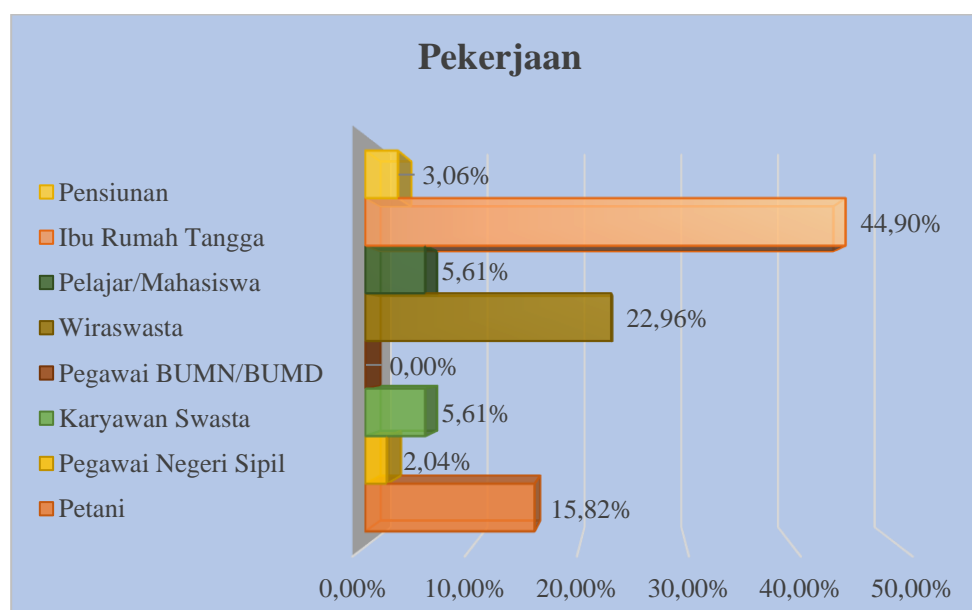
Profil responden yang ketiga adalah Pekerjaan. Tabel 5.1.1.1.3 menunjukkan frekuensi pekerjaan responden yang terdiri dari sembilan kelompok pekerjaan yaitu pekerjaan responden sebagai petani sebanyak 31 orang (15,82%), pekerjaan responden sebagai PNS sebanyak 4 orang (2,04%), pekerjaan responden sebagai karyawan swasta sebanyak 11 orang (5,61%), pekerjaan responden sebagai karyawan BUMN/BUMD sebanyak 0 orang (0%), pekerjaan responden sebagai wiraswasta sebanyak 45 orang (22,96%), pekerjaan responden sebagai pelajar sebanyak 11 orang (5,61%), pekerjaan responden sebagai IRT sebanyak 88 orang (44,90%), pekerjaan responden sebagai pensiunan sebanyak 6 orang (3,06%).

Tabel 5.1.1.1.3 Frekuensi Pekerjaan Pada Layanan Pendidikan

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
Petani	31	15.82
Pegawai Negeri Sipil	4	2.04
Karyawan Swasta	11	5.61
Pegawai BUMN/BUMD	0	0.00
Wiraswasta	45	22.96
Pelajar/Mahasiswa	11	5.61
Ibu Rumah Tangga	88	44.90
Pensiunan	6	3.06
<b>Total</b>	<b>196</b>	<b>100.00</b>

Sumber : Data survei diolah, 2020

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.



Gambar 5.1.1.1.3 Grafik pekerjaan Pada Layanan Pendidikan

#### 5.1.1.1.4. Rata-rata Pengeluaran/Bulan

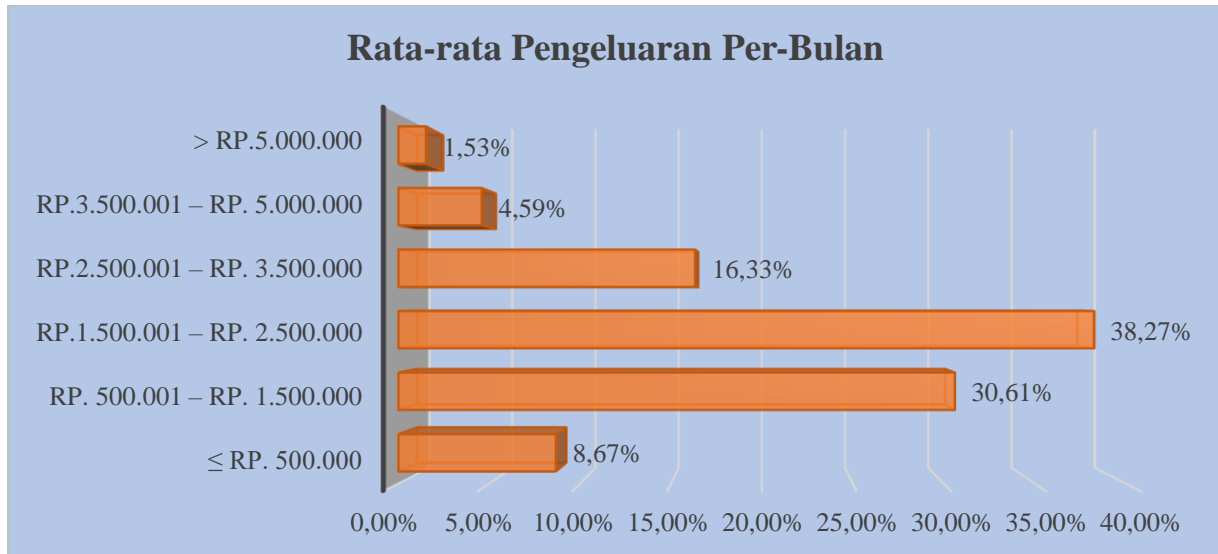
Profil responden yang keempat adalah rata-rata pengeluaran perbulan. Tabel 5.1.1.1.4 menunjukkan frekuensi rata-rata pengeluaran perbulan responden yang terdiri dari enam kelompok yaitu kelompok rata-rata pengeluaran kurang dari Rp. 500.000/bln sebanyak 17 orang (8,67%), kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp. 500.001 - Rp. 1.500.000 sebanyak 60 orang (30,61%), kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp. 1.500.001 - Rp. 2.500.000 sebanyak 75 orang (38,27%), kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp. 2.500.001 - Rp. 3.500.000 sebanyak 32 orang (16,33%), kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp. 3.500.001 - Rp. 5.000.000 sebanyak 9 orang (4,59%), dan kelompok rata-rata pengeluaran di atas Rp. 5.000.000 sebanyak 3 orang atau 1,53%.

Tabel 5.1.1.1.4 Frekuensi rata-rata pengeluaran Pada Layanan Pendidikan

Rata- rata pengeluaran per bulan	Frekuensi	Persentase (%)
≤ Rp. 500.000	17	8.67
Rp. 500.001 – Rp. 1.500.000	60	30.61
Rp.1.500.001 – Rp. 2.500.000	75	38.27
Rp.2.500.001 – Rp. 3.500.000	32	16.33
Rp.3.500.001 – Rp. 5.000.000	9	4.59
> Rp.5.000.000	3	1.53
<b>Total</b>	196	100.00

Sumber : Data survei diolah, 2020

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



Gambar 5.1.1.1.4 Grafik rata-rata pengeluaran Pada Layanan Pendidikan

#### 5.1.1.1.5. Pendidikan Terakhir

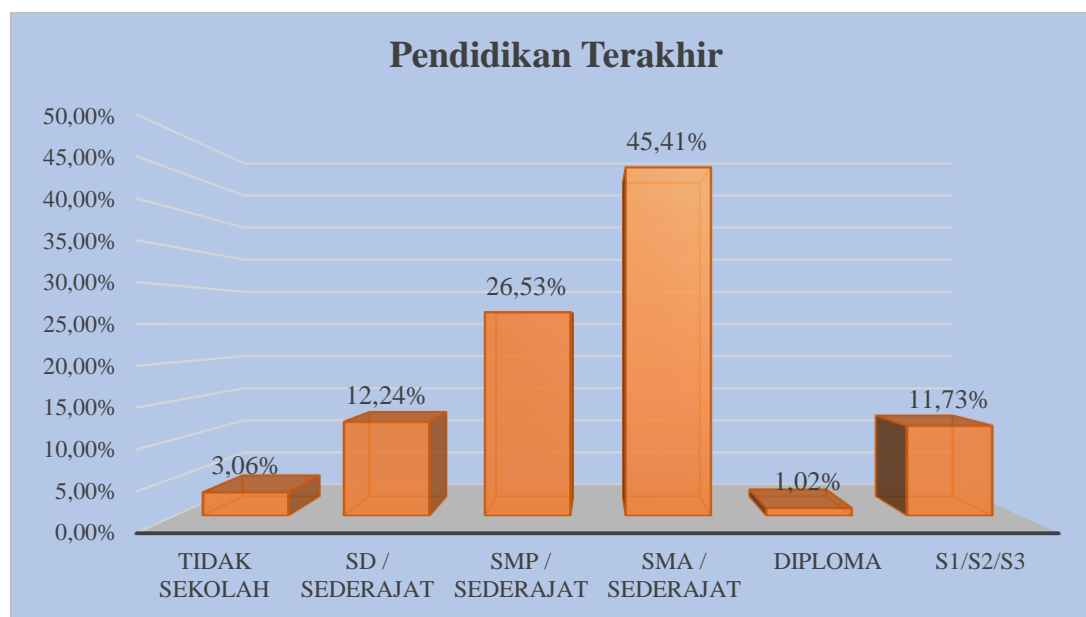
Profil responden yang kelima adalah Pendidikan terakhir. Tabel 5.1.1.1.5 menunjukkan frekuensi tingkat pendidikan responden yang terdiri dari enam kelompok yaitu kelompok yang tidak sekolah sebanyak 6 orang (3.06%), kelompok responden dengan tingkat Pendidikan SD/Sederajat sebanyak 24 orang (12,24%), kelompok responden dengan tingkat Pendidikan SMP/Sederajat sebanyak 52 orang (26.53%), kelompok responden dengan tingkat Pendidikan SMA/Sederajat sebanyak 89 orang (45,41%), kelompok responden dengan tingkat Pendidikan Diploma sebanyak 2 orang (1,02%), dan kelompok responden dengan tingkat Pendidikan S1/S2/S3 sebanyak 23 orang (11,73%).

Tabel 5.1.1.1.5 Frekuensi pendidikan terakhir Pada Layanan Pendidikan

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Sekolah	6	3.06
SD / Sederajat	24	12.24
SMP / Sederajat	52	26.53
SMA / Sederajat	89	45.41
Diploma	2	1.02
S1/S2/S3	23	11.73
<b>Total</b>	<b>196</b>	<b>100.00</b>

Sumber : Data survei diolah, 2020

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



Gambar 5.1.1.1.5 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. Dari total 196 responden terdapat 7 responden yang memberikan persepsi **Sangat Sesuai** (3,57%) dengan nilai persepsi 28, 186 responden yang memberikan persepsi **Sesuai** (94,90%) dengan nilai persepsi adalah 558, 3 responden yang memberikan persepsi **Kurang Sesuai** (1,53%) dengan nilai persepsi adalah 6 dan tidak ada responden yang memberikan persepsi **Tidak Sesuai**. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif terkait unsur kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan.

Tabel 5.1.1.2.1 IKM Kesesuaian Persyaratan Pada Layanan Pendidikan

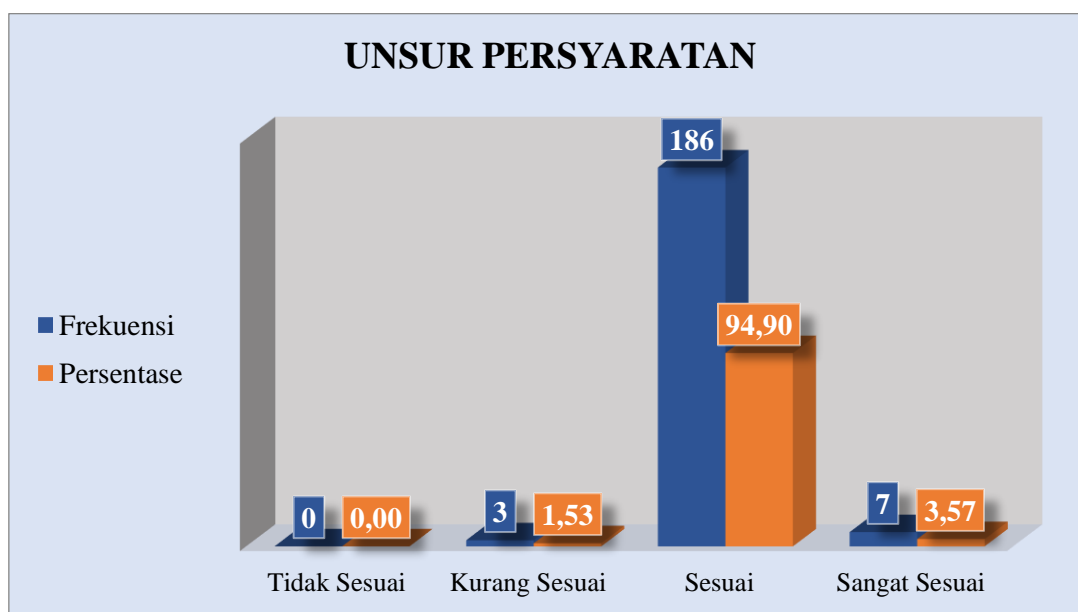
Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Sesuai = 1	0	0	0.00
Kurang Sesuai = 2	3	6	1.53
Sesuai = 3	186	558	94.90
Sangat Sesuai = 4	7	28	3.57
<b>Total</b>	196	592	100.00
<b>Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)</b>	3.02		
<b>NRR x Bobot (e = d x 1/9)</b>	0.34		
<b>Nilai IKM (f = d x 25)</b>	75.51		



<b>Mutu Pelayanan (g)</b>	C
<b>Kriteria (h)</b>	Kurang Baik

Sumber : Data survei diolah, 2020

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. Dari total 196 responden terdapat 14 responden yang memberikan persepsi **sangat Mudah** (7,14%) dengan nilai persepsi 56, 177 responden yang memberikan persepsi **Mudah** (90,31%) dengan nilai persepsi adalah 531, 5 responden yang memberikan persepsi **Kurang Mudah** (2,55%) dengan nilai persepsi adalah 10, dan tidak ada responden yang memberikan persepsi **Tidak Mudah**. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif terkait unsur kemudahan prosedur.

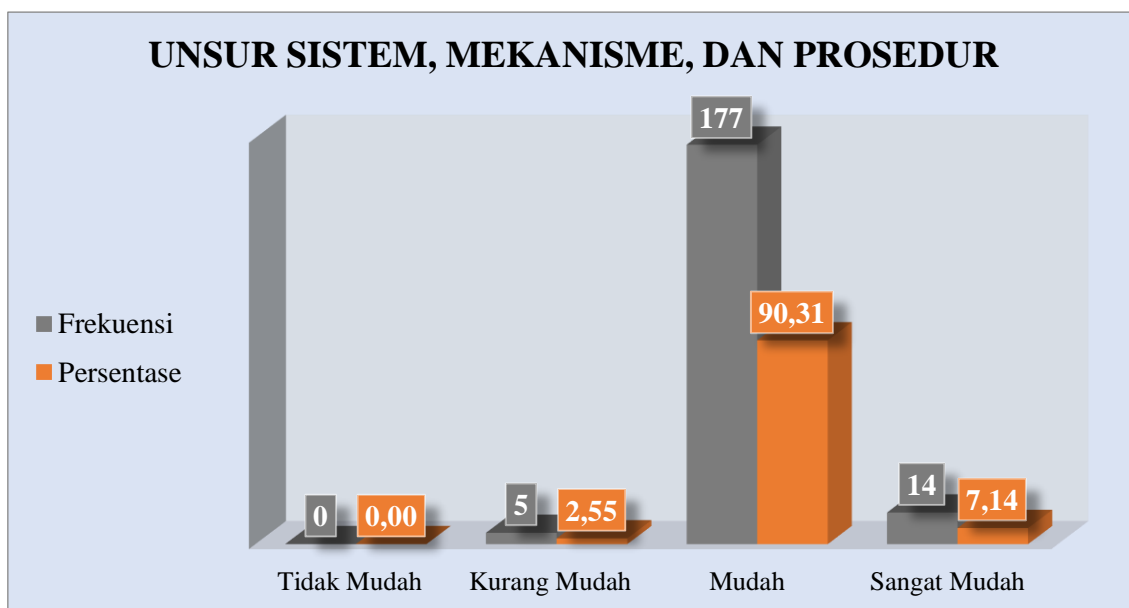
Tabel 5.1.1.2.2 IKM Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pada Layanan Pendidikan

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	5	10	2.55

Mudah = 3	177	531	90.31
Sangat Mudah = 4	14	56	7.14
<b>Total</b>	196	597	100.00
<b>Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (<math>d = c/b</math>)</b>	3.05		
<b>NRR x Bobot (<math>e = d \times 1/9</math>)</b>	0.34		
<b>Nilai IKM (<math>f = d \times 25</math>)</b>	76.15		
<b>Mutu Pelayanan (g)</b>	C		
<b>Kriteria (h)</b>	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2020

Tabel 5.5.1.2.2 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,05 dengan hasil bobot sebesar 0,34. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 76,15. Hal ini menunjukkan bahwa unsur 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

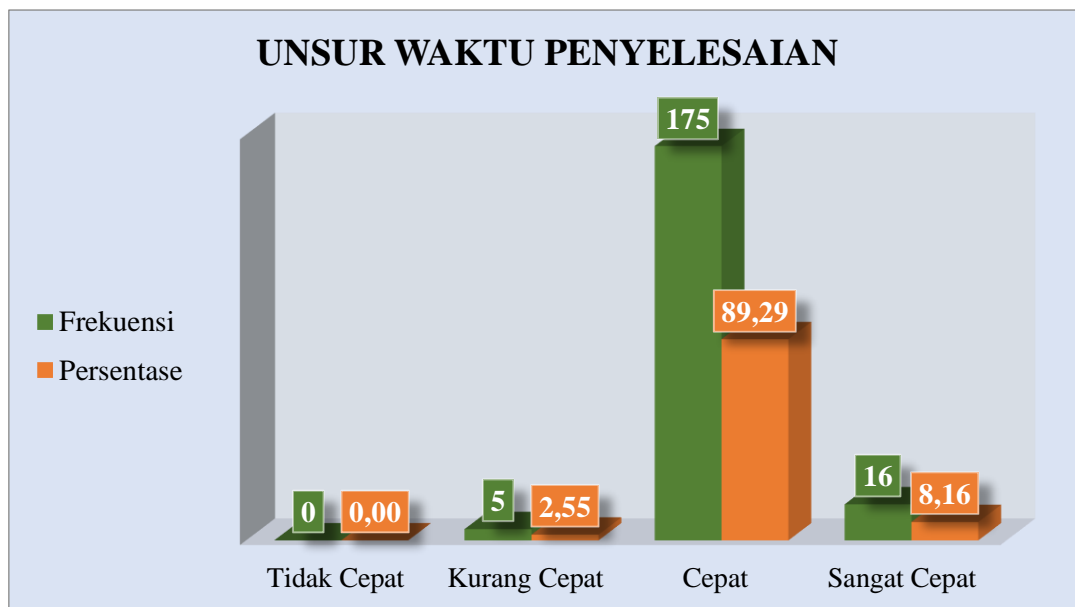
Unsur ketiga dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kecepatan waktu penyelesaian layanan yang dilakukan oleh penyelenggara layanan pendidikan. Tabel 5.5.1.2.3 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden terdapat 16 responden yang memberikan persepsi **sangat Cepat** (8,61%) dengan nilai persepsi 64, 175 responden yang memberikan persepsi **Cepat** (89,29%) dengan nilai persepsi adalah 525, 5 responden yang memberikan persepsi **Kurang Cepat** (2,55%) dengan nilai persepsi adalah 10 dan tidak ada responden yang memberikan persepsi **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	0.00
Kurang Cepat = 2	5	10	2.55
Cepat = 3	175	525	89.29
Sangat Cepat = 4	16	64	8.16
<b>Total</b>	196	599	100.00
<b>Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b)</b>	3.06		
<b>NRR x Bobot (e = d x 1/9)</b>	0.34		
<b>Nilai IKM (f = d x 25)</b>	76.40		
<b>Mutu Pelayanan (g)</b>	C		
<b>Kriteria (h)</b>	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2020

Tabel 5.5.1.2.3 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,06 dengan hasil bobot sebesar 0,34. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 76,40. Hal ini menunjukkan bahwa unsur kecepatan waktu penyelesaian memperoleh Mutu Pelayanan **C** atau kinerja **KURANG 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

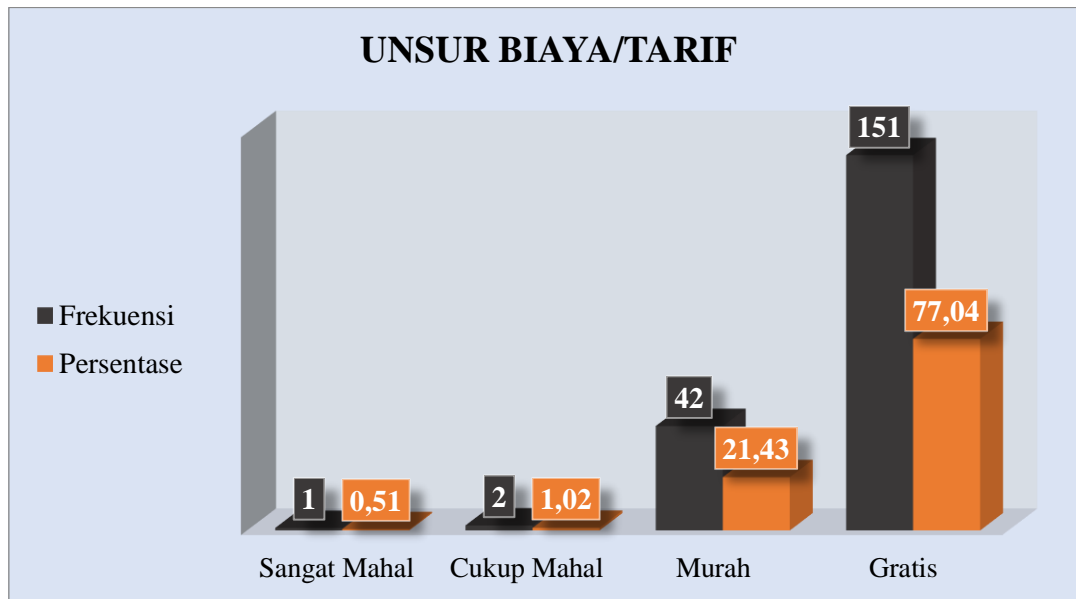
Unsur keempat dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara layanan pendidikan. Tabel 5.5.1.2.4 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden terdapat 151 responden yang memberikan persepsi **Gratis** (77,04%) dengan nilai persepsi 604, 42 responden yang memberikan persepsi **Murah** (21,43%) dengan nilai persepsi adalah 126, 2 responden yang memberikan persepsi **Cukup Mahal** (1,02%) dengan nilai persepsi adalah 4, dan 1 responden yang memberikan persepsi **Sangat Mahal** (0,51%) dengan nilai persepsi adalah 1. 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	1	1	0.51
Cukup Mahal = 2	2	4	1.02
Murah = 3	42	126	21.43
Gratis = 4	151	604	77.04
<b>Total</b>	196	735	100.00
<b>Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b )</b>	3.75		
<b>NRR x Bobot (e = d x 1/9)</b>	0.42		
<b>Nilai IKM (f = d x 25)</b>	93.75		
<b>Mutu Pelayanan (g)</b>	A		
<b>Kriteria (h)</b>	Sangat Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2020

Tabel 5.5.1.2.4 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,75 dengan hasil bobot sebesar 0,42. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 93,75. Hal ini menunjukkan bahwa unsur kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan memperoleh Mutu Pelayanan **A** atau kinerja **SANGAT BAIK**. Namun masih terdapat 2 responden yang memberikan persepsi Cukup Mahal dan 1 responden yang memberikan persepsi Sangat 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

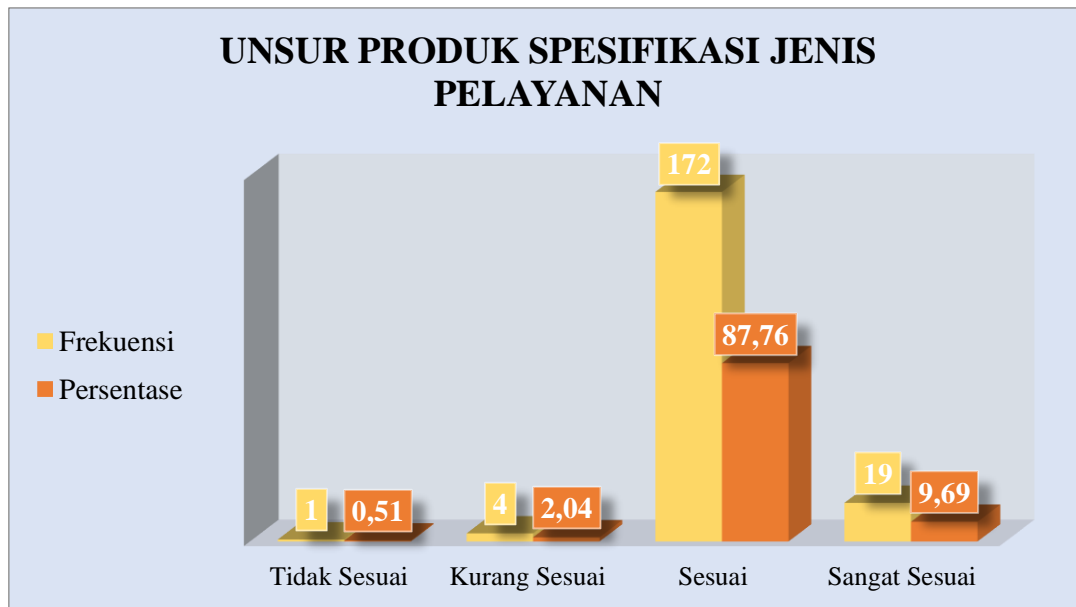
Unsur kelima dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan atas layanan pendidikan. Tabel 5.5.1.2.5 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden terdapat 19 responden yang memberikan persepsi **Sangat Sesuai** (9,69%) dengan nilai persepsi 76, 172 responden yang memberikan persepsi **Sesuai** (87,76%) dengan nilai persepsi adalah 516, 4 responden yang memberikan persepsi **Kurang Sesuai** (2,04%) dengan nilai persepsi adalah 8, dan 1 responden yang memberikan persepsi **Tidak Sesuai** (0,51%) 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	0.51
Kurang Sesuai = 2	4	8	2.04
Sesuai = 3	172	516	87.76
Sangat Sesuai = 4	19	76	9.69
<b>Total</b>	196	601	100.00
<b>Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b )</b>	3.07		
<b>NRR x Bobot (e = d x 1/9)</b>	0.34		
<b>Nilai IKM (f = d x 25)</b>	76.66		
<b>Mutu Pelayanan (g)</b>	B		
<b>Kriteria (h)</b>	Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2020

Tabel 5.5.1.2.5 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,07 dengan hasil bobot sebesar 0,34. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 76,66. Hal ini menunjukkan bahwa unsur produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh Mutu Pelayanan **B** 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 196 responden terdapat 14 responden yang memberikan persepsi **Sangat Kompeten** (7,14%) dengan nilai persepsi 56, 176 responden yang memberikan persepsi **Kompeten** (89,80%) dengan nilai persepsi adalah 528, 6 responden yang memberikan persepsi **Kurang Kompeten** (3,06%) dengan nilai persepsi adalah 12 dan tidak ada responden yang memberikan persepsi **Tidak Kompeten**. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif terkait unsur kompetensi pelaksana.

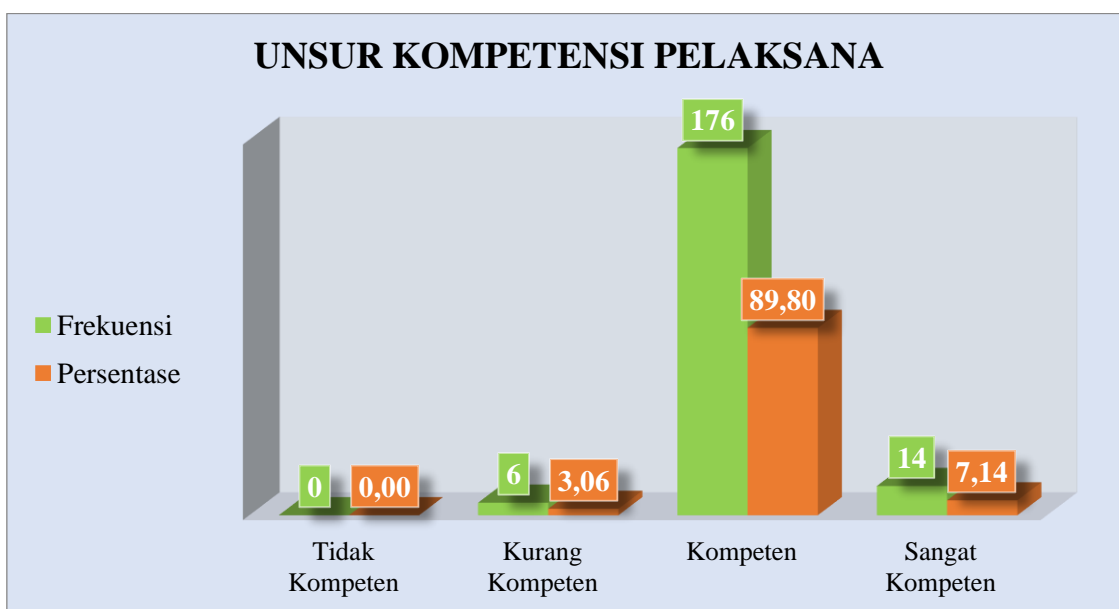
Tabel 5.1.1.2.6 IKM Kompetensi Pelaksana Pada Layanan Pendidikan

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Kompeten = 1	0	0	0.00
Kurang Kompeten = 2	6	12	3.06
Kompeten = 3	176	528	89.80
Sangat Kompeten = 4	14	56	7.14
<b>Total</b>	196	596	100.00

<b>Nilai Rata-rata (NRR)</b> <b>Persepsi (d = c/b )</b>	3.04
<b>NRR x Bobot (e = d x 1/9)</b>	0.34
<b>Nilai IKM (f = d x 25)</b>	76.02
<b>Mutu Pelayanan (g)</b>	C
<b>Kriteria (h)</b>	Kurang Baik

Sumber : Data survei diolah, 2020

Tabel 5.5.1.2.6 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,04 dengan hasil bobot sebesar 0,34. 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 196 responden terdapat 14 responden yang memberikan persepsi **Sangat Sopan dan Ramah** (27,14%) dengan nilai persepsi 56, 180 responden yang memberikan persepsi **Sopan dan Ramah** (91,84%) dengan nilai persepsi adalah 540, 2 responden yang memberikan persepsi **Kurang Sopan dan Kurang Ramah** (1,02%) dengan nilai persepsi adalah 4 dan tidak ada responden yang memberikan persepsi **Tidak Sopan dan Tidak Ramah**. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif tentang unsur perilaku pelaksana dalam pelayanan Pendidikan terkait kesopanan dan keramahan

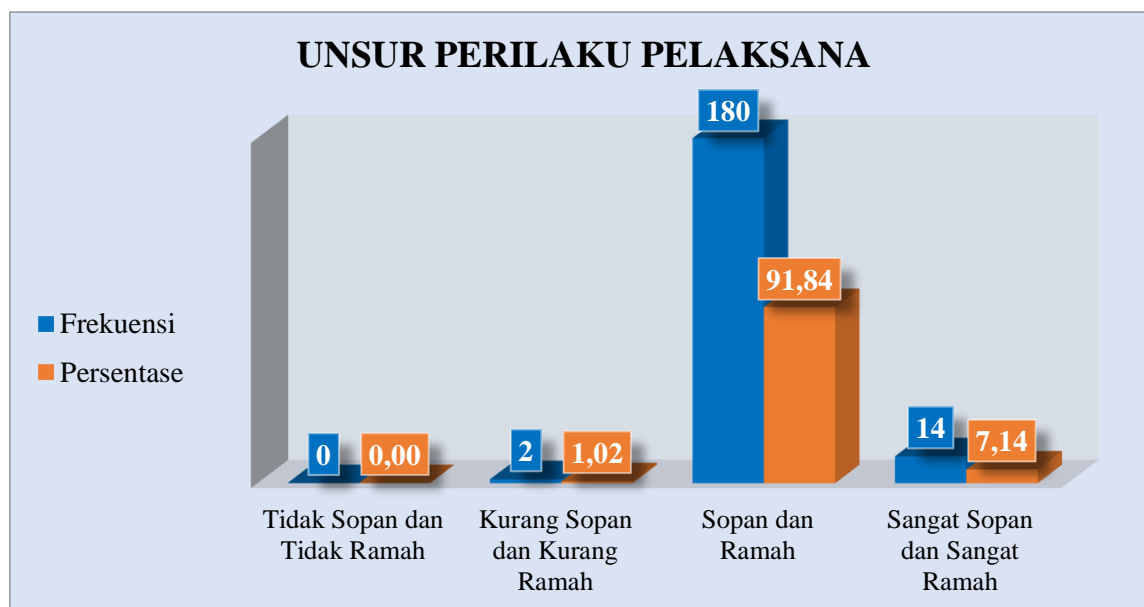
Tabel 5.1.1.2.7 IKM Perilaku pelaksana Pada Layanan Pendidikan



Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Sopan dan Tidak Ramah = 1	0	0	0.00
Kurang Sopan dan Kurang Ramah = 2	2	4	1.02
Sopan dan Ramah = 3	180	540	91.84
Sangat Sopan dan Sangat Ramah = 4	14	56	7.14
<b>Total</b>	196	600	100.00
<b>Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b )</b>	3.06		
<b>NRR x Bobot (e = d x 1/9)</b>	0.34		
<b>Nilai IKM (f = d x 25)</b>	76.53		
<b>Mutu Pelayanan (g)</b>	C		
<b>Kriteria (h)</b>	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2020

Tabel 5.5.1.2.7 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,06 dengan hasil bobot sebesar 0,34. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 76,53. Hal ini menunjukkan bahwa unsur 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

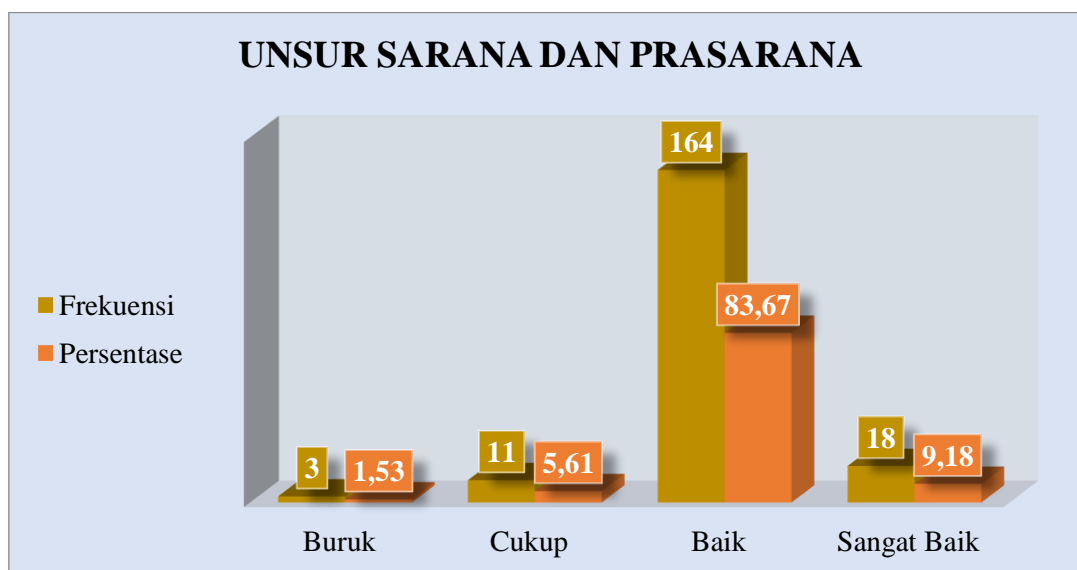
Unsur kedelapan dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kualitas sarana dan prasarana atas layanan pendidikan. Tabel 5.5.1.2.8 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden terdapat 18 responden yang memberikan persepsi **Sangat Baik** (9,18%) dengan nilai persepsi 72, 164 responden yang memberikan persepsi **Baik** (83,67%) dengan nilai persepsi adalah 492, 11 responden yang memberikan persepsi **Cukup** (5,61%) dengan nilai persepsi adalah 22, dan 3 responden yang memberikan persepsi **Buruk** (1,53%) dengan nilai persepsi adalah 3. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif tentang unsur perilaku pelaksana dalam pelayanan Pendidikan terkait kesopanan dan keramahan 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	3	3	1.53
Cukup = 2	11	22	5.61
Baik = 3	164	492	83.67
Sangat Baik = 4	18	72	9.18
<b>Total</b>	196	589	100.00
<b>Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b )</b>	3.01		
<b>NRR x Bobot (e = d x 1/9)</b>	0.33		
<b>Nilai IKM (f = d x 25)</b>	75.13		
<b>Mutu Pelayanan (g)</b>	C		
<b>Kriteria (h)</b>	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2020

Tabel 5.5.1.2.8 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 75,13. 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.

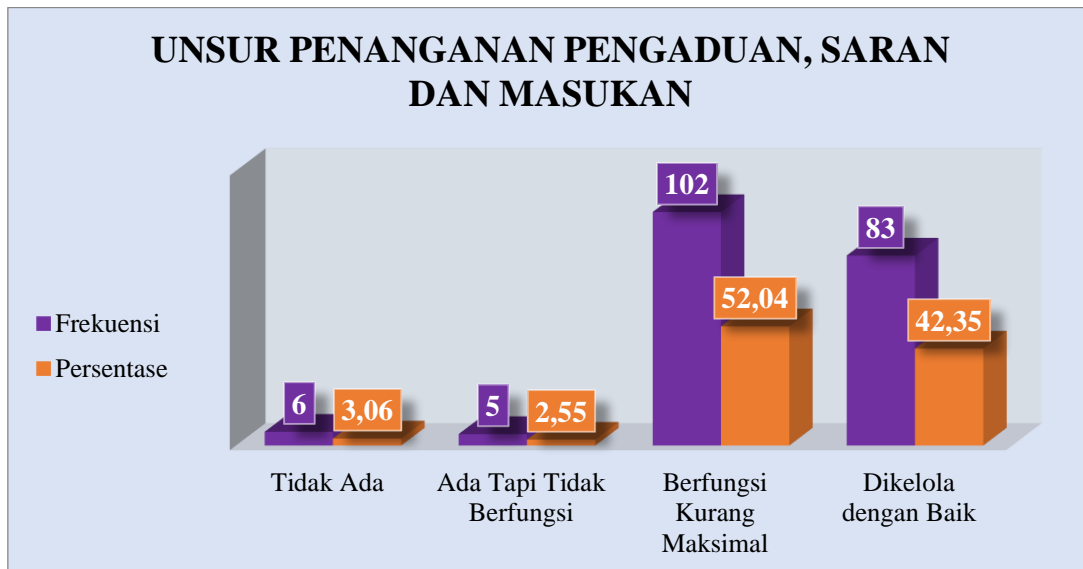
Unsur terakhir dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap penanganan pengaduan, saran, dan masukan atas layanan pendidikan. Tabel 5.5.1.2.9 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden terdapat 83 responden yang memberikan persepsi **Dikelola dengan baik** (42,35%) dengan nilai persepsi 332, 102 responden yang memberikan persepsi **Berfungsi kurang maksimal** (52,04%) dengan nilai persepsi adalah 306, 5 responden yang memberikan persepsi **Ada tetapi tidak berfungsi** (2,55%) dengan nilai persepsi adalah 10, 6 responden yang memberikan persepsi **Tidak ada** (3,06%) 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	3.06
Ada Tapi Tidak Berfungsi = 2	5	10	2.55
Berfungsi Kurang Maksimal = 3	102	306	52.04
Dikelola dengan Baik = 4	83	332	42.35
<b>Total</b>	196	654	100.00
<b>Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b )</b>	3.34		
<b>NRR x Bobot (e = d x 1/9)</b>	0.37		
<b>Nilai IKM (f = d x 25)</b>	83.42		
<b>Mutu Pelayanan (g)</b>	B		
<b>Kriteria (h)</b>	Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2020

Tabel 5.5.1.2.9 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,34 dengan hasil bobot sebesar 0,37. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 83,42. 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

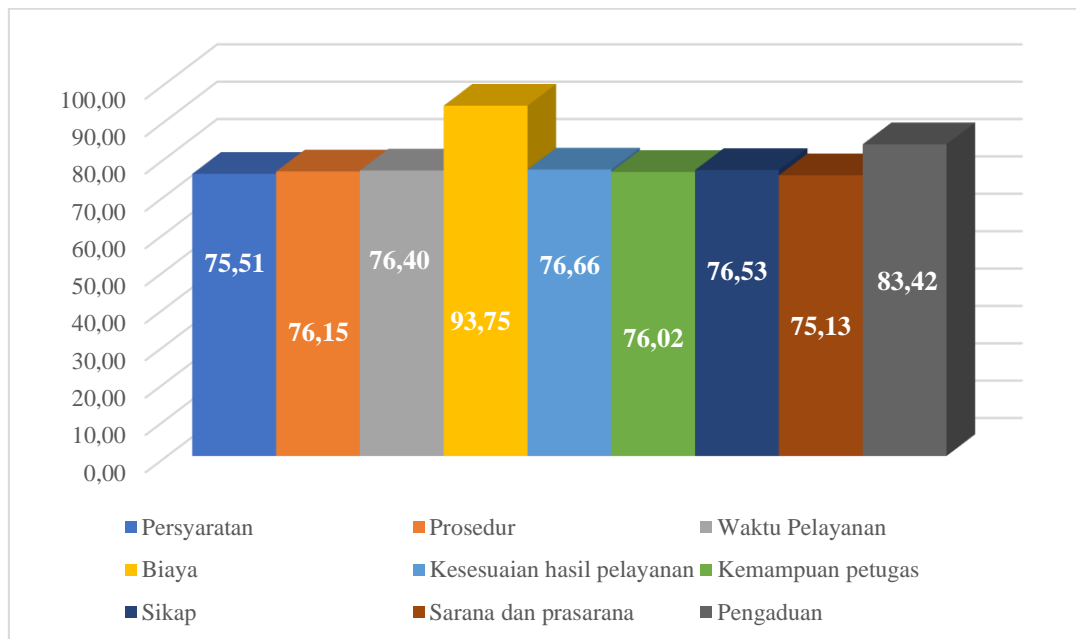
Survei kepuasan Masyarakat atas layanan Pendidikan di Kabupaten Luwu diukur dengan Sembilan unsur yang dapat dilihat pada Tabel 5.5.1.3.1.

Tabel 5.1.1.3.1 Rekapitulasi IKM PDAM

Unsur	IKM	Mutu Pelayanan	Kriteria
Persyaratan	75.51	C	Kurang Baik
Prosedur	76.15	C	Kurang Baik
Waktu Pelayanan	76.40	C	Kurang Baik
Biaya	93.75	A	Sangat Baik
Kesesuaian hasil pelayanan	76.66	B	Baik
Kemampuan petugas	76.02	C	Kurang Baik
Sikap	76.53	C	Kurang Baik
Sarana dan prasarana	75.13	C	Kurang Baik
Pengaduan	83.42	B	Baik
<b>IKM Layanan Pendidikan</b>	<b>78.84</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Sumber : Data survei diolah, 2020

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), **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 **Kesesuaian Hasil Pelayanan** (Spesifikasi Produk) dan **Pengaduan** (Penanganan Pengaduan) merupakan unsur dengan kriteria **Baik**. Oleh karena itu unsur yang **Kurang Baik** perlu ditingkatkan. Gambar 5.5.1.3.1 juga menunjukkan nilai IKM masing-masing unsur layanan Pendidikan.



Gambar 5.1.1.3.1 Grafik IKM Layanan PDAM

## 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 127 orang (64,80%) dan frekuensi jenis kelamin laki-laki yaitu 69 orang atau 35,20% dari total responden.

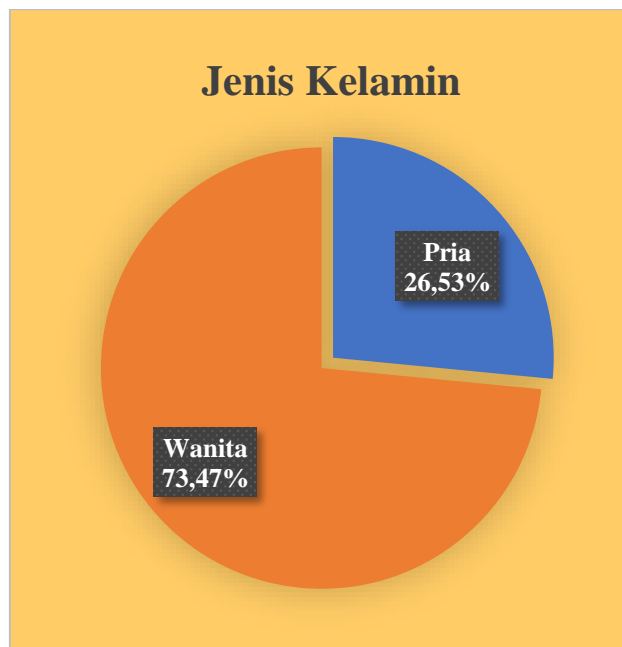
Tabel 5.1.2.1.1 Frekuensi Jenis Kelamin Pada Layanan Kesehatan

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Pria	52	26.53
Wanita	144	73.47

<b>Total</b>	196	100,00
--------------	-----	--------

*Sumber : Data survei diolah, 2020*

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



Gambar 5.1.2.1.1 Grafik jenis kelamin Pada Layanan Kesehatan

#### 5.1.2.1.2. Usia Responden

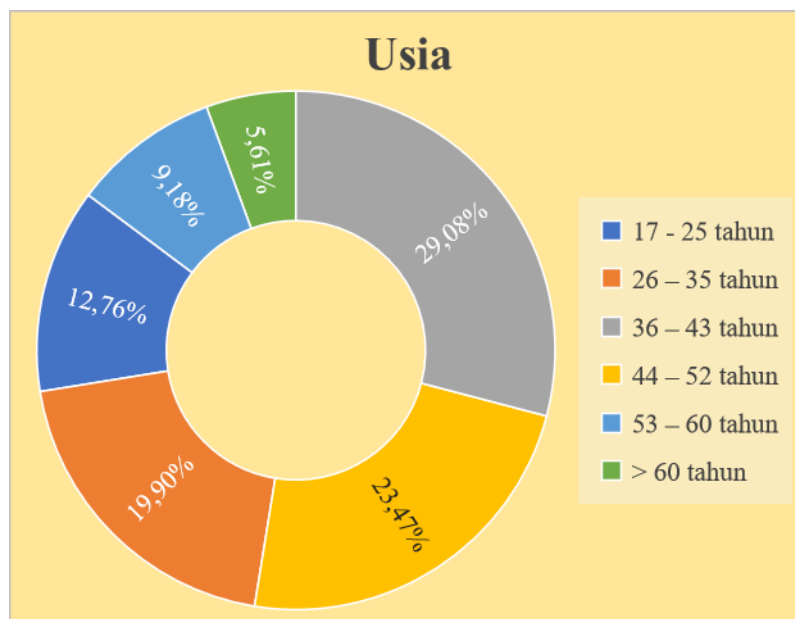
Profil responden yang kedua adalah usia. Tabel 5.1.2.1.2 menunjukkan frekuensi usia responden yang terdiri dari enam kelompok usia yaitu kelompok usia 17-25 tahun dengan frekuensi sebanyak 25 orang (12,76%), kelompok usia 26-35 tahun dengan frekuensi sebanyak 39 orang (19,90%), kelompok usia 36-43 tahun dengan frekuensi sebanyak 57 orang (29,08%), kelompok usia 44-52 tahun dengan frekuensi sebanyak 46 orang (23,47%), kelompok usia 53-60 tahun dengan frekuensi sebanyak 18 orang (9,18%), dan kelompok usia di atas 60 tahun dengan frekuensi sebanyak 11 orang atau 5,61 %.

Tabel 5.1.2.1.2 Frekuensi Usia pada Layanan Kesehatan

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
17 - 25 tahun	25	12.76
26 – 35 tahun	39	19.90
36 – 43 tahun	57	29.08
44 – 52 tahun	46	23.47
53 – 60 tahun	18	9.18
> 60 tahun	11	5.61
<b>Total</b>	196	100.00

*Sumber : Data survei diolah, 2020*

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 33 orang (16.84%), pekerjaan responden sebagai PNS sebanyak 6 orang (3,06%), pekerjaan responden sebagai karyawan swasta sebanyak 6 orang (3,06%), pekerjaan responden sebagai karyawan BUMN/BUMD sebanyak 2 orang (1,02%), pekerjaan responden sebagai wiraswasta sebanyak 35 orang (17,86%), pekerjaan responden sebagai pelajar sebanyak 8 orang (4,08%), pekerjaan responden sebagai IRT sebanyak 103 orang (52,55%), pekerjaan responden sebagai pensiunan sebanyak 3 orang (1,53%).

Tabel 5.1.2.1.3 Frekuensi Pekerjaan pada Layanan Kesehatan

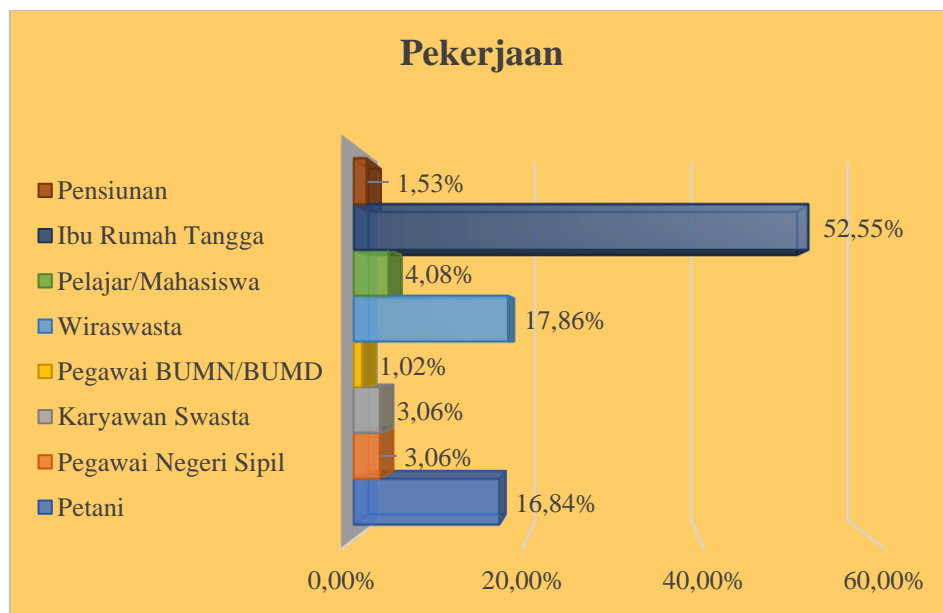
Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
Petani	33	16.84
Pegawai Negeri Sipil	6	3.06
Karyawan Swasta	6	3.06
Pegawai BUMN/BUMD	2	1.02
Wiraswasta	35	17.86
Pelajar/Mahasiswa	8	4.08
Ibu Rumah Tangga	103	52.55
Pensiunan	3	1.53
<b>Total</b>	<b>196</b>	<b>100.00</b>

Sumber : Data survei diolah, 2020

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 dalam survei ini.



Gambar 5.1.2.1.3 Grafik Pekerjaan pada Layanan Kesehatan

#### 5.1.2.1.4. Rata-rata Pengeluaran

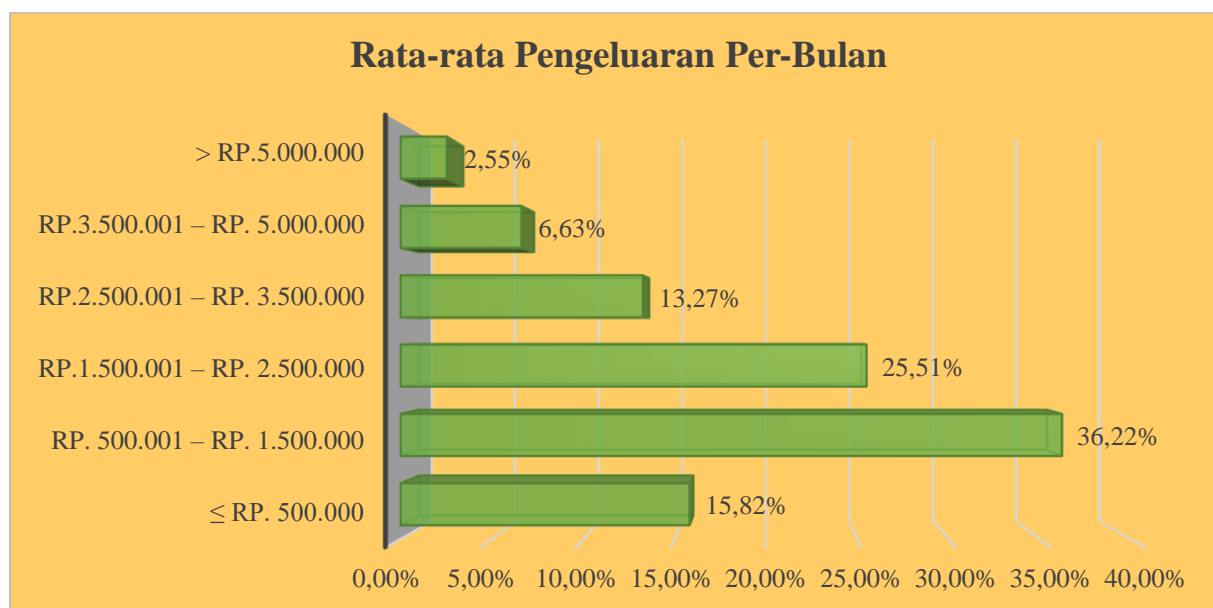
Profil responden yang keempat adalah rata-rata pengeluaran perbulan. Tabel 5.1.2.1.4 menunjukkan frekuensi rata-rata pengeluaran perbulan responden yang terdiri dari enam kelompok yaitu kelompok rata-rata pengeluaran kurang dari Rp. 500.000/bln sebanyak 31 orang (15,82%), kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp. 500.001 - Rp. 1.500.000 sebanyak 71 orang (36,22%), kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp. 1.500.001 - Rp. 2.500.000 sebanyak 50 orang (25,51%), kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp. 2.500.001 - Rp. 3.500.000 sebanyak 26 orang (13,27%), kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp. 3.500.001 - Rp. 5.000.000 sebanyak 13 orang (6,63%), dan kelompok rata-rata pengeluaran di atas Rp. 5.000.000 sebanyak 5 orang atau 2,55%.

Tabel 5.1.2.1.4 Frekuensi Rata-rata Pengeluaran pada Layanan Kesehatan

Rata- rata pengeluaran per bulan	Frekuensi	Persentase (%)
≤ Rp. 500.000	31	15.82
Rp. 500.001 – Rp. 1.500.000	71	36.22
Rp.1.500.001 – Rp. 2.500.000	50	25.51
Rp.2.500.001 – Rp. 3.500.000	26	13.27
Rp.3.500.001 – Rp. 5.000.000	13	6.63
> Rp.5.000.000	5	2.55
<b>Total</b>	<b>196</b>	<b>100.00</b>

Sumber : Data survei diolah, 2020

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



Gambar 5.1.2.1.4 Grafik Rata-rata Pengeluaran pada Layanan Kesehatan

#### 5.1.2.1.5. Pendidikan Terakhir

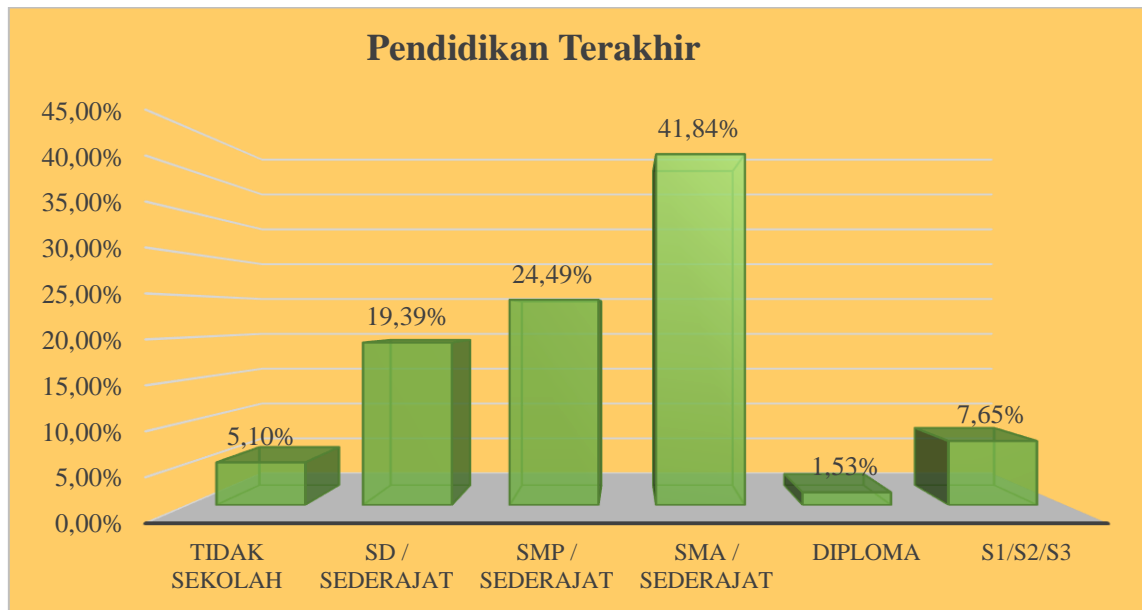
Profil responden yang kelima adalah Pendidikan terakhir. Tabel 5.1.2.1.5 menunjukkan frekuensi tingkat pendidikan responden yang terdiri dari enam kelompok yaitu kelompok yang tidak sekolah sebanyak 10 orang (5,10%), kelompok responden dengan tingkat Pendidikan SD/Sederajat sebanyak 38 orang (19,39%), kelompok responden dengan tingkat Pendidikan SMP/Sederajat sebanyak 48 orang (24,49%), kelompok responden dengan tingkat Pendidikan SMA/Sederajat sebanyak 82 orang (41,84%), kelompok responden dengan tingkat Pendidikan Diploma sebanyak 3 orang (1,53%), dan kelompok responden dengan tingkat Pendidikan S1/S2/S3 sebanyak 15 orang (7,65%).

Tabel 5.1.2.1.5 Frekuensi Pendidikan Terakhir pada Layanan Kesehatan

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Sekolah	10	5.10
SD / Sederajat	38	19.39
SMP / Sederajat	48	24.49
SMA / Sederajat	82	41.84
Diploma	3	1.53
S1/S2/S3	15	7.65
<b>Total</b>	<b>196</b>	<b>100.00</b>

Sumber : Data survei diolah, 2020

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



Gambar 5.1.2.1.5 Grafik Pendidikan Terakhir pada Layanan Kesehatan

### 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. Dari total 196 responden terdapat 6 responden yang memberikan persepsi **Sangat Sesuai** (3,06%) dengan nilai persepsi 25, selain itu terdapat 188 responden yang memberikan persepsi **Sesuai** (95,92%) dengan nilai persepsi 564, namun terdapat 1 responden yang memberikan persepsi **Kurang Sesuai** (0,51%) dengan nilai persepsi 2, serta ada 1 responden yang memberikan persepsi **Tidak Sesuai** (0,51%) dengan nilai persepsi 1. 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

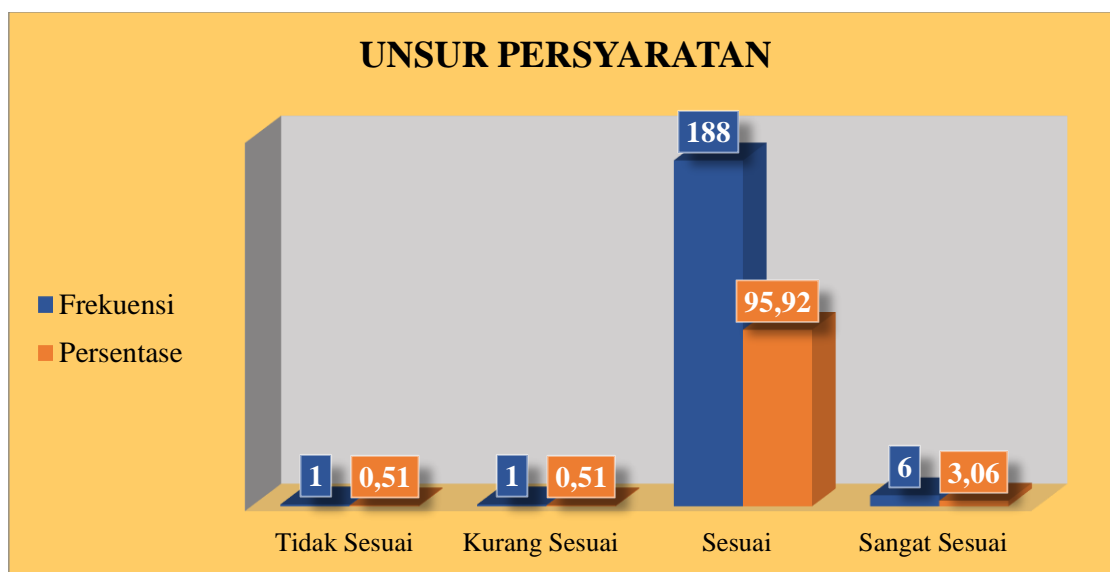
Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Sesuai = 1	1	1	0.51
Kurang Sesuai = 2	1	2	0.51
Sesuai = 3	188	564	95.92
Sangat Sesuai = 4	6	24	3.06
<b>Total</b>	196	591	100.00
<b>Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b )</b>	3.02		
<b>NRR x Bobot (e = d x 1/9)</b>	0.34		
<b>Nilai IKM (f = d x 25)</b>	75.38		
<b>Mutu Pelayanan (g)</b>	C		

**Kriteria (h)**

Kurang Baik

*Sumber : Data survei diolah, 2020*

Tabel 5.1.2.2.1 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,02 dengan hasil bobot sebesar 0,34. Sedangkan nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 75,38. 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** (4,59%) dengan nilai persepsi 36, selain itu terdapat 181 responden yang memberikan persepsi **Mudah** (92,35%) dengan nilai persepsi 543, namun masih terdapat 4 responden yang memberikan persepsi **Kurang Mudah** (2,04%) dengan nilai persepsi 8, sedangkan 2 responden yang memberikan persepsi **Tidak Mudah** (1,02%) dengan nilai persepsi 2. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif terkait unsur kemudahan prosedur..

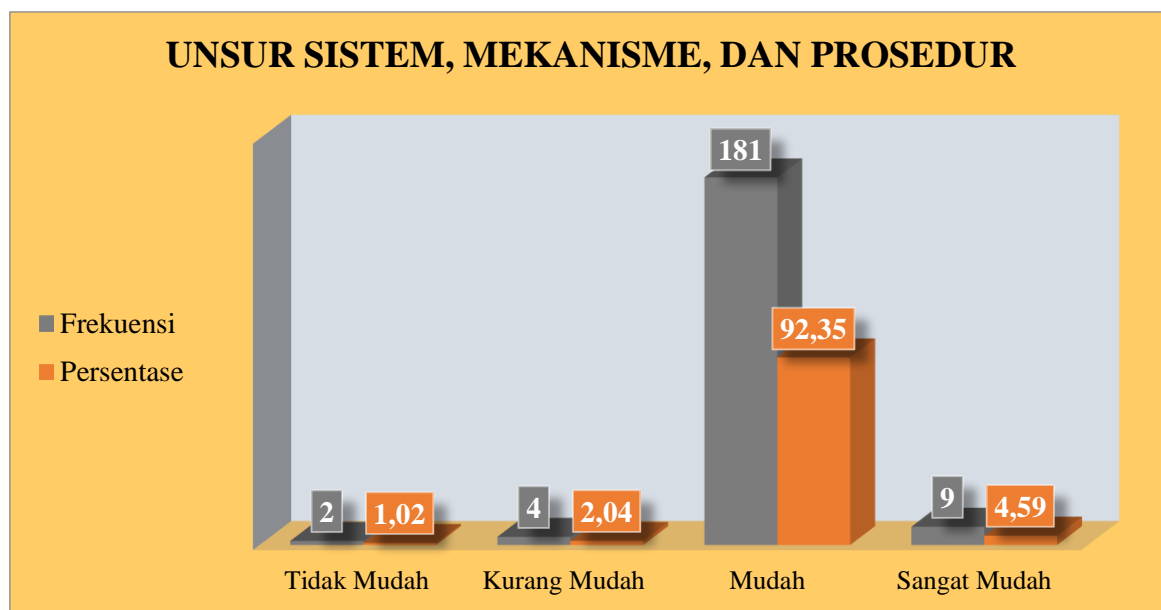
Tabel 5.1.2.2.2 IKM Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan Kesehatan

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Mudah = 1	2	2	1.02

Kurang Mudah = 2	4	8	2.04
Mudah = 3	181	543	92.35
Sangat Mudah = 4	9	36	4.59
<b>Total</b>	196	589	100.00
<b>Nilai Rata-rata (NRR)</b> <b>Persepsi (d = c/b )</b>	3.01		
<b>NRR x Bobot (e = d x 1/9)</b>	0.33		
<b>Nilai IKM (f = d x 25)</b>	75.13		
<b>Mutu Pelayanan (g)</b>	C		
<b>Kriteria (h)</b>	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2020

Tabel 5.1.2.2.2 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 75,13. 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. Dari total 196 responden terdapat 175 responden yang memberikan persepsi **Cepat** (89.29%) dengan nilai persepsi 525, yang menarik terdapat 15 responden yang memberikan persepsi **Sangat Cepat** (7,65%) dengan nilai persepsi 60, namun ada 6 responden yang memberikan persepsi **Kurang Cepat** (3.06%) dengan nilai persepsi 12 dan yang membanggakan tidak ada atau 0,00% responden yang memberikan persepsi **Tidak Cepat**. Hal ini menunjukkan bahwa

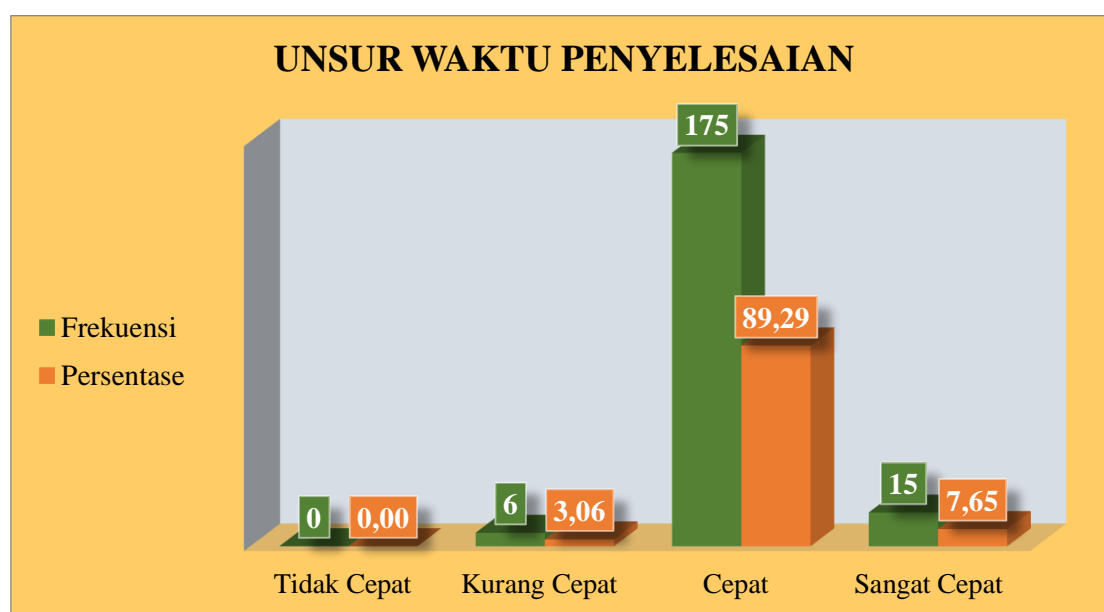
responden lebih banyak memberikan tanggapan positif terkait unsur kecepatan waktu penyelesaian..

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	0.00
Kurang Cepat = 2	6	12	3.06
Cepat = 3	175	525	89.29
Sangat Cepat = 4	15	60	7.65
<b>Total</b>	196	597	100.00
<b>Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b )</b>	3.05		
<b>NRR x Bobot (e = d x 1/9)</b>	0.34		
<b>Nilai IKM (f = d x 25)</b>	76.15		
<b>Mutu Pelayanan (g)</b>	C		
<b>Kriteria (h)</b>	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2020

Tabel 5.1.2.2.3 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,05 dengan hasil bobot sebesar 0,34. Sedangkan nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 76,15. Hal ini menunjukkan bahwa unsur kecepatan waktu penyelesaian memperoleh Mutu Pelayanan **C** atau kinerja **KURANG BAIK**. 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. Dari total 196 responden terdapat 148 responden yang memberikan persepsi **Gratis** (75,51%) dengan nilai persepsi 592, selain itu ada 46 responden yang memberikan persepsi **Murah** (23,47%) dengan nilai persepsi 138, namun ada 2 responden yang memberikan persepsi **Cukup Mahal** (1,02%) dengan nilai persepsi 4, 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.

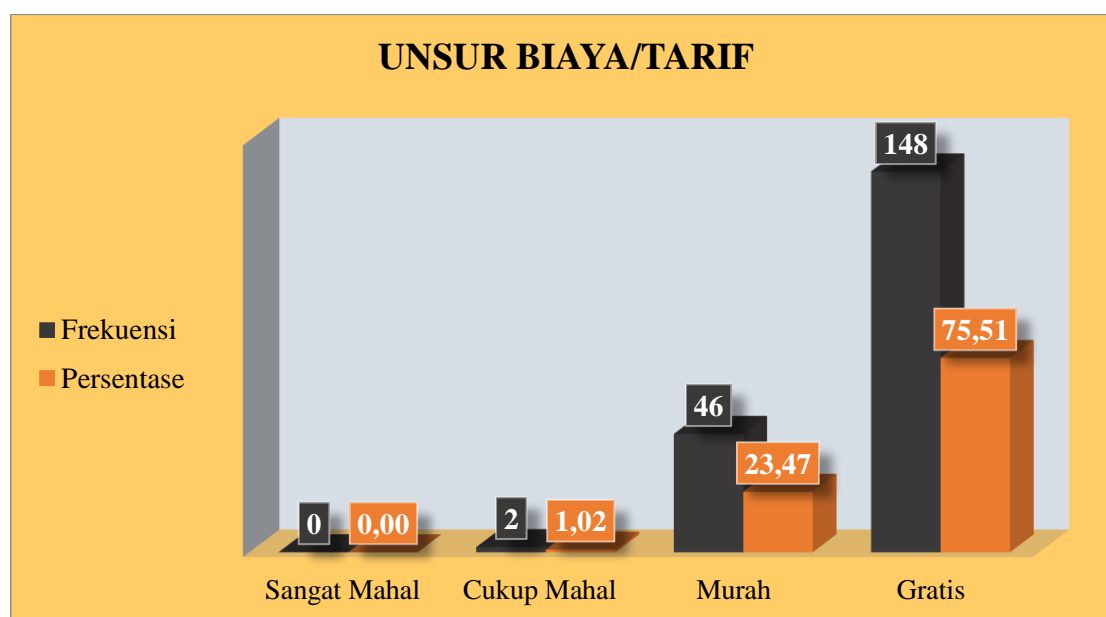
Tabel 5.1.2.2.4 IKM Kewajaran Biaya/tarif Layanan Kesehatan

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Sangat Mahal = 1	0	0	0.00
Cukup Mahal = 2	2	4	1.02
Murah = 3	46	138	23.47
Gratis = 4	148	592	75.51
<b>Total</b>	196	734	100.00
<b>Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b )</b>	3.74		
<b>NRR x Bobot (e = d x 1/9)</b>	0.42		
<b>Nilai IKM (f = d x 25)</b>	93.62		
<b>Mutu Pelayanan (g)</b>	A		
<b>Kriteria (h)</b>	Sangat Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2020

Tabel 5.1.2.2.4 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,74 dengan hasil bobot sebesar 0,42. Sedangkan nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 93,62. 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

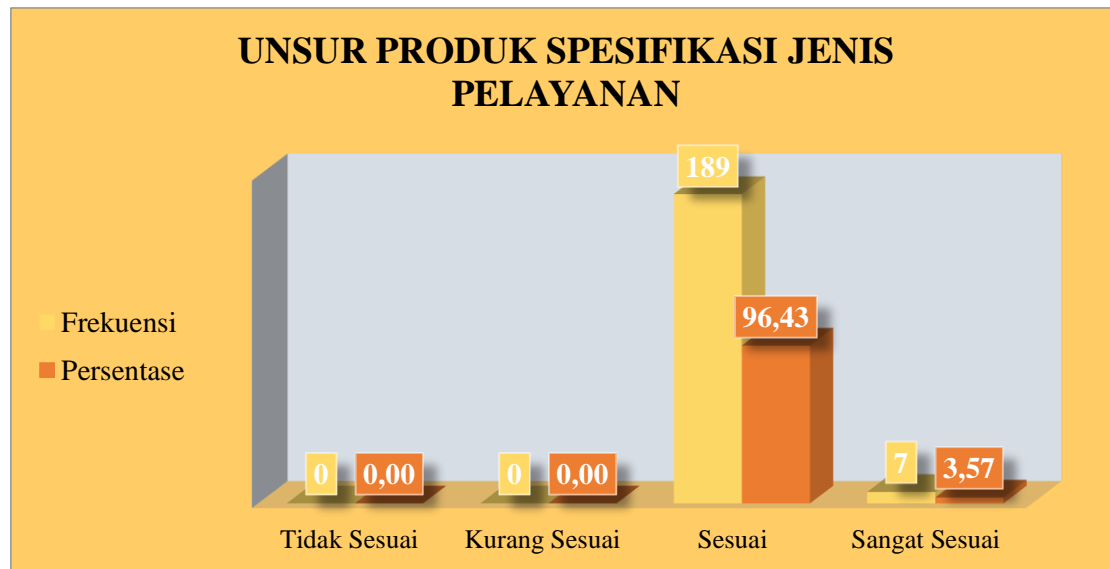
Unsur kelima dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan atas layanan kesehatan. Tabel 5.1.2.2.5 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden terdapat 189 responden yang memberikan persepsi **Sesuai** (96,43%) dengan nilai persepsi 567, yang menarik terdapat 7 responden yang memberikan persepsi **Sangat Sesuai** (3,57%) dengan nilai persepsi adalah 28, dan tidak ada responden yang memilih **Kurang Sesuai** dan **Tidak Sesuai**. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif terkait unsur produk spesifikasi jenis pelayanan.

Tabel 5.1.2.2.5 IKM Spesifikasi Produk Jenis Pelayanan Layanan Kesehatan

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	189	567	96.43
Sangat Sesuai = 4	7	28	3.57
<b>Total</b>	196	595	100.00
<b>Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b )</b>	3.04		
<b>NRR x Bobot (e = d x 1/9)</b>	0.34		
<b>Nilai IKM (f = d x 25)</b>	75.89		
<b>Mutu Pelayanan (g)</b>	C		
<b>Kriteria (h)</b>	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2020

Tabel 5.1.2.2.5 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,04 dengan hasil bobot sebesar 0,34. Sedangkan nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 75,89. Hal ini menunjukkan bahwa unsur produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh Mutu Pelayanan **C** atau kinerja **KURANG 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. Dari total 196 responden terdapat 183 responden yang memberikan persepsi **Kompeten** (93,37%) dengan nilai persepsi 549, yang menarik terdapat 11 responden yang memberikan persepsi **Sangat Kompeten** (5,61%) dengan nilai persepsi 44, namun terdapat 2 responden yang memberikan persepsi **Kurang Kompeten** (1,02%) dengan nilai persepsi 4 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	0.00
Kurang Kompeten = 2	2	4	1.02
Kompeten = 3	183	549	93.37
Sangat Kompeten = 4	11	44	5.61
<b>Total</b>	196	597	100.00

Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi ( $d = c/b$ )	3.05
NRR x Bobot ( $e = d \times 1/9$ )	0.34
Nilai IKM ( $f = d \times 25$ )	76.15
Mutu Pelayanan (g)	C
Kriteria (h)	Kurang Baik

Sumber : Data survei diolah, 2020

Tabel 5.1.2.2.6 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,05 dengan hasil bobot sebesar 0,34. Sedangkan nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 76,15. 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

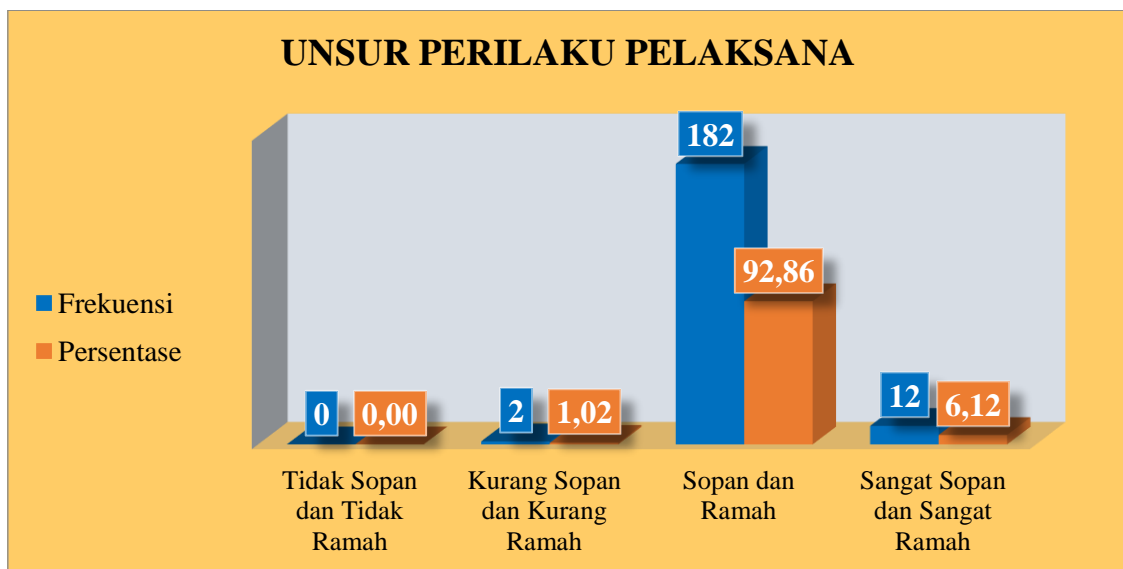
Unsur ketujuh dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap perilaku pelaksana dalam pelayanan Kesehatan terkait kesopanan dan keramahan. Tabel 5.1.2.2.7 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden terdapat 182 responden yang memberikan persepsi **Sopan dan Ramah** (92,86%) dengan nilai persepsi 546, namun terdapat 12 responden yang memberikan persepsi **Sangat Sopan dan Ramah** (6,12%) dengan nilai persepsi 48, sedangkan 2 responden yang memberikan persepsi **Kurang Sopan dan Ramah** (1,02%) dengan nilai persepsi 4, 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	0.00
Kurang Sopan dan Kurang Ramah = 2	2	4	1.02
Sopan dan Ramah = 3	182	546	92.86
Sangat Sopan dan Sangat Ramah = 4	12	48	6.12
<b>Total</b>	196	598	100.00
<b>Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b )</b>	3.05		
<b>NRR x Bobot (e = d x 1/9)</b>	0.34		
<b>Nilai IKM (f = d x 25)</b>	76.28		
<b>Mutu Pelayanan (g)</b>	C		
<b>Kriteria (h)</b>	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2020

Tabel 5.1.2.2.7 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,05 dengan hasil bobot sebesar 0,34. Sedangkan nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 76,28. 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. Dari total 196 responden

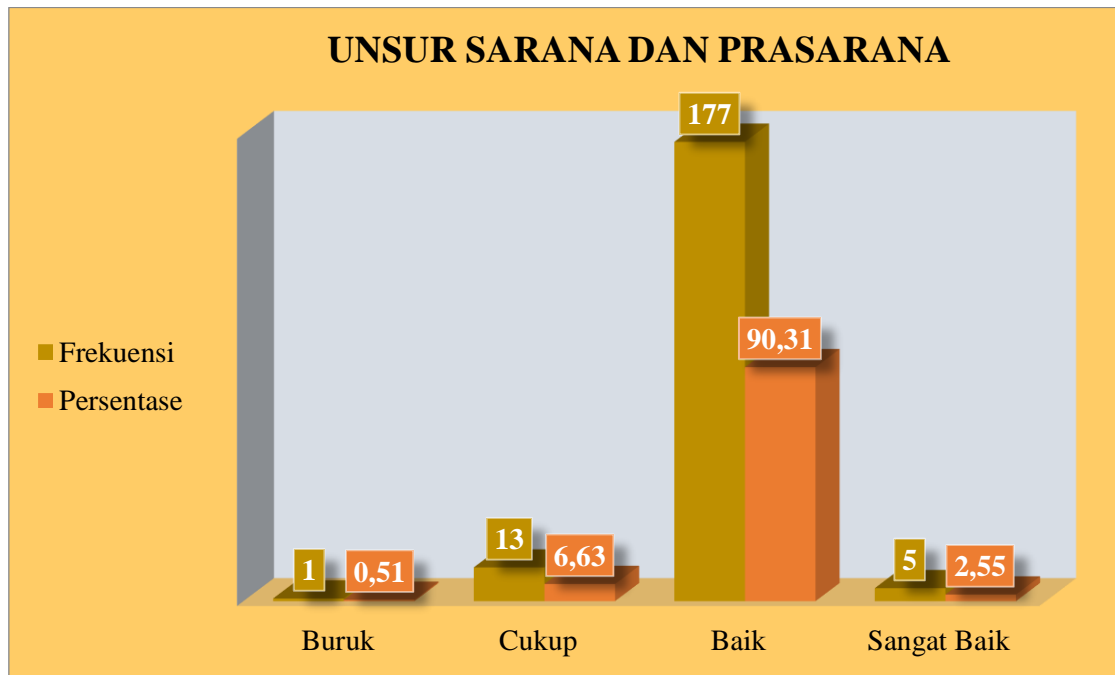
terdapat 177 responden yang memberikan persepsi **Baik** (90,31%) dengan nilai persepsi 531, namun terdapat 5 responden yang memberikan persepsi **Sangat Baik** (2,55%) dengan nilai persepsi 20, sedangkan 13 responden memberikan persepsi **Cukup** (6,63%) dengan nilai persepsi adalah 26, dan masih terdapat 1 responden yang memberikan persepsi **Buruk** (1,53%) dengan nilai persepsi 1. 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	1	1	0.51
Cukup = 2	13	26	6.63
Baik = 3	177	531	90.31
Sangat Baik = 4	5	20	2.55
<b>Total</b>	196	578	100.00
<b>Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b )</b>	2.95		
<b>NRR x Bobot (e = d x 1/9)</b>	0.33		
<b>Nilai IKM (f = d x 25)</b>	73.72		
<b>Mutu Pelayanan (g)</b>	C		
<b>Kriteria (h)</b>	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2020

Tabel 5.1.2.2.8 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 73,72. 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. Dari total 196 responden terdapat 82 responden yang memberikan persepsi **Berfungsi Kurang Maksimal** (41,84%) dengan nilai persepsi 246, selain itu terdapat 104 responden yang memberikan persepsi **Dikelola dengan baik** (53,06%) dengan nilai persepsi adalah 416, namun terdapat 6 responden yang memberikan persepsi Ada **Tapi Tidak Berfungsi** (3,06%) dengan nilai persepsi 12, selain itu terdapat 4 responden yang memberikan persepsi **Tidak Ada** (2,04%) dengan nilai persepsi 4. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif tentang unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan akan tetapi beberapa responden juga memberikan tanggapan negatif terkait penanganan pengaduan, saran, dan masukan.

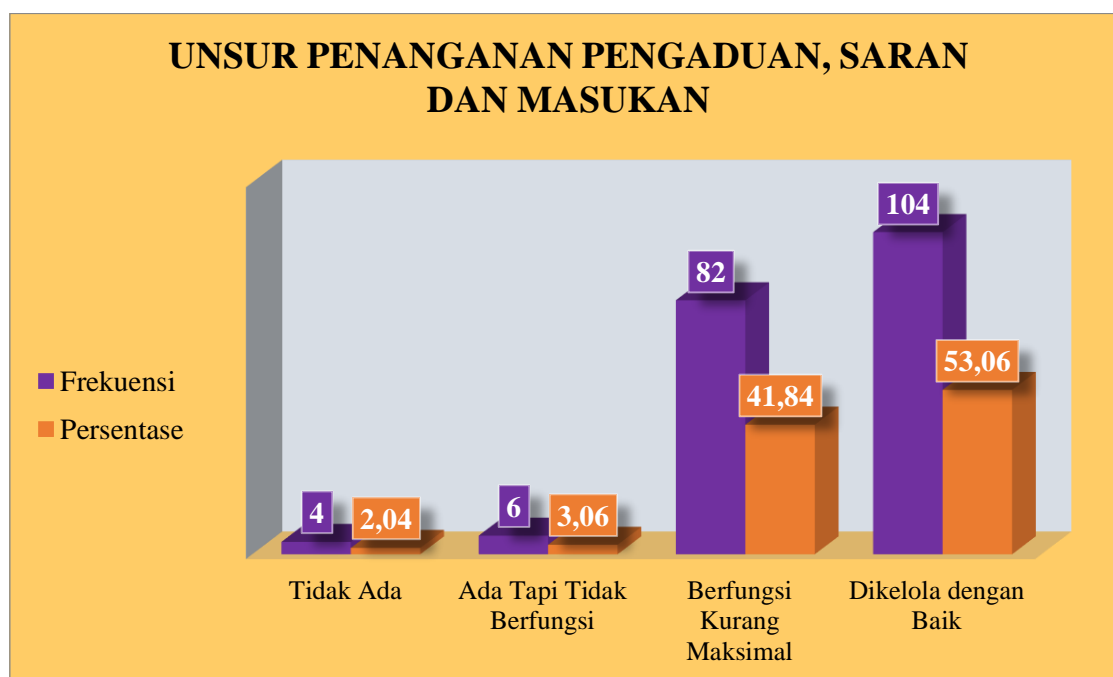
Tabel 5.1.2.2.9 IKM Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan Layanan Kesehatan

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Ada = 1	4	4	2.04
Ada Tapi Tidak Berfungsi = 2	6	12	3.06
Berfungsi Kurang Maksimal = 3	82	246	41.84
Dikelola dengan Baik = 4	104	416	53.06
<b>Total</b>	196	678	100.00
<b>Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b )</b>	3.46		
<b>NRR x Bobot (e = d x 1/9)</b>	0.38		
<b>Nilai IKM (f = d x 25)</b>	86.48		

Mutu Pelayanan (g)	B
Kriteria (h)	Baik

Sumber : Data survei diolah, 2020

Tabel 5.1.2.2.9 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,46 dengan hasil bobot sebesar 0,38. Sedangkan nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 86,48. Hal ini menunjukkan bahwa unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan atas layanan pendidikan memperoleh Mutu Pelayanan **B** atau kinerja **BAIK**. Gambar 5.1.2.2.9 juga menunjukkan frekuensi dan persentase responden yang memberikan persepsi terhadap unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan atas layanan pendidikan. Grafik menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan persepsi **Dikelola dengan baik** terhadap penanganan pengaduan, saran, dan masukan..



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

### 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

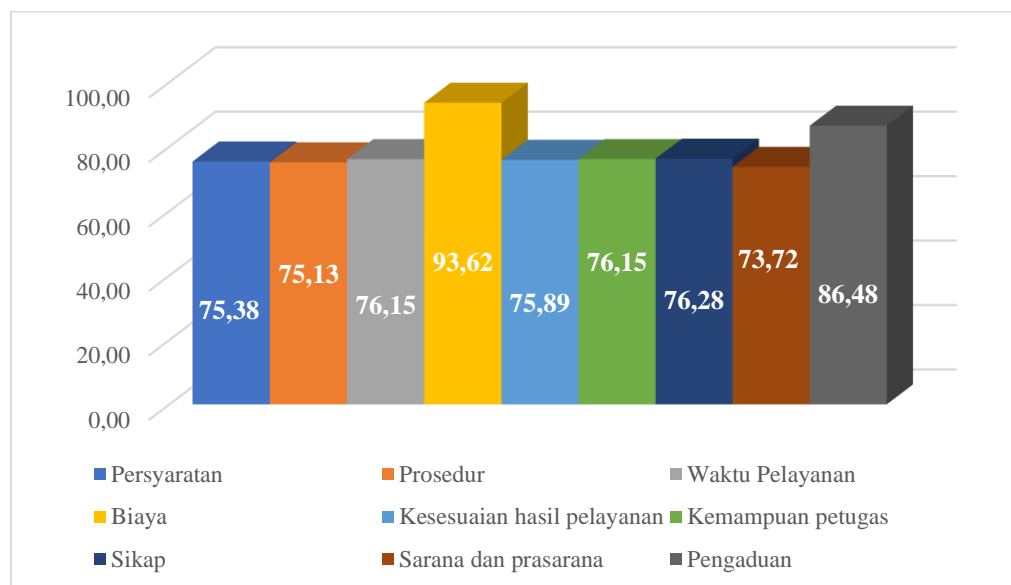
Unsur	IKM	Mutu Pelayanan	Kriteria
Persyaratan	75.38	C	Kurang Baik
Prosedur	75.13	C	Kurang Baik
Waktu Pelayanan	76.15	C	Kurang Baik
Biaya	93.62	A	Sangat Baik
Kesesuaian hasil pelayanan	75.89	C	Kurang Baik
Kemampuan petugas	76.15	C	Kurang Baik



Sikap	76.28	C	Kurang Baik
Sarana dan prasarana	73.72	C	Kurang Baik
Pengaduan	86.48	B	Baik
IKM Layanan Kesehatan Puskesmas	78.76	B	Baik

Sumber : Data survei diolah, 2020

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**, **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 Pendidikan. Sementara Unsur **Pengaduan** (Penanganan Pengaduan) 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

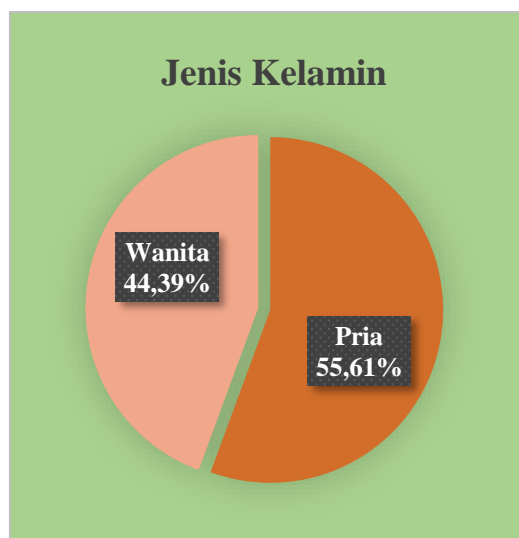
Profil responden yang pertama adalah jenis kelamin. Tabel 5.1.3.1.1 menunjukkan frekuensi jenis kelamin responden yaitu frekuensi jenis kelamin perempuan berjumlah 87 orang (4%) dan frekuensi jenis kelamin laki-laki yaitu 109 orang atau hanya (55,61%) dari total responden.

Tabel 5.1.3.1.1 Frekuensi Jenis Kelamin Pada Layanan PTSP

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Pria	109	55.61
Wanita	87	44.39
<b>Total</b>	196	100.00

Sumber : Data survei diolah, 2020

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.



Gambar 5.1.3.1.1 Grafik jenis kelamin Pada Layanan PTSP

#### 5.1.3.1.2. Usia Responden

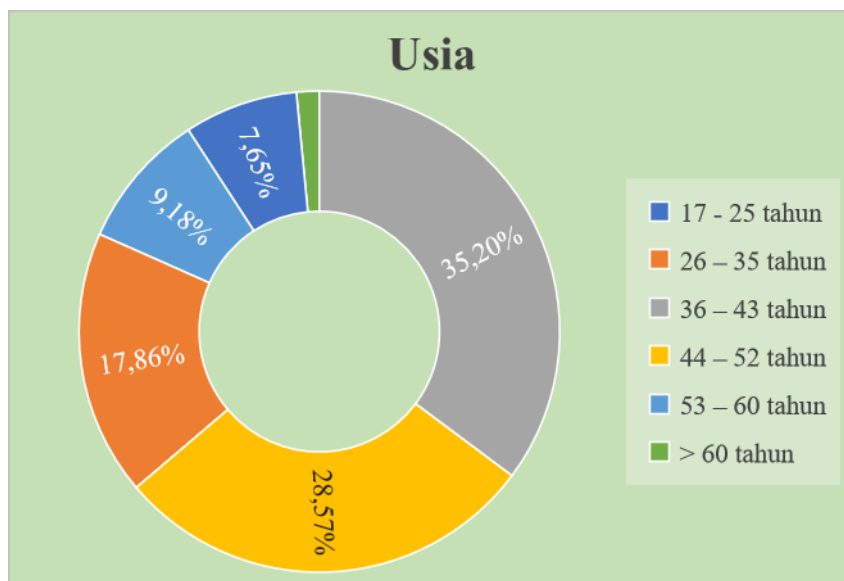
Profil responden yang kedua adalah usia. Tabel 5.1.3.1.2 menunjukkan frekuensi usia responden yang terdiri dari enam kelompok usia yaitu kelompok usia 17-25 tahun dengan frekuensi sebanyak 15 orang (7,65%), kelompok usia 26-35 tahun dengan frekuensi sebanyak 35 orang (17,86%), kelompok usia 36-43 tahun dengan frekuensi sebanyak 69 orang (35,20%), kelompok usia 44-52 tahun dengan frekuensi sebanyak 56 orang (28,57%), kelompok usia 53-60 tahun dengan frekuensi sebanyak 18 orang (9,18%), dan kelompok usia di atas 60 tahun dengan frekuensi sebanyak 3 orang atau (1,53%).

Tabel 5.1.3.1.2 Frekuensi Usia pada Layanan PTSP

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
17 - 25 tahun	15	7.65
26 – 35 tahun	35	17.86
36 – 43 tahun	69	35.20
44 – 52 tahun	56	28.57
53 – 60 tahun	18	9.18
> 60 tahun	3	1.53
<b>Total</b>	196	100,00

Sumber : Data survei diolah, 2020

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 36-43 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

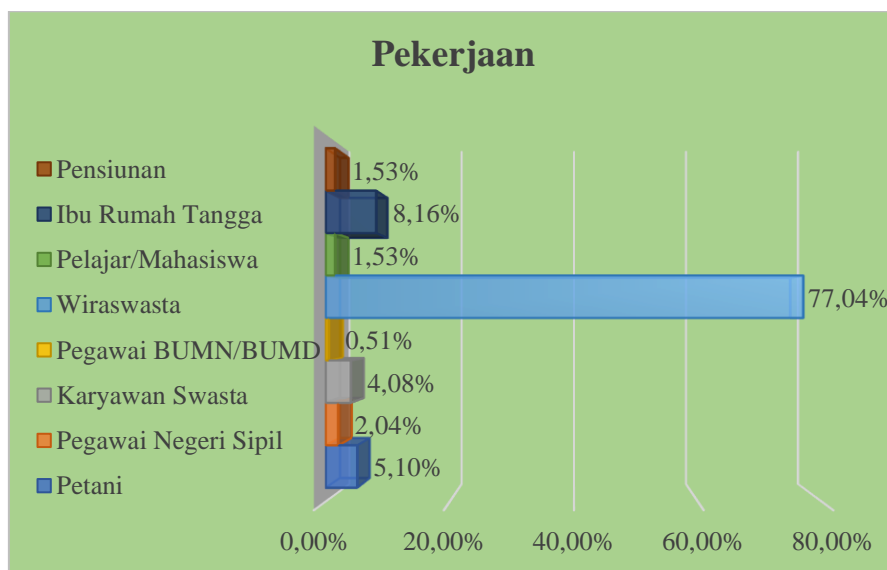
Profil responden yang ketiga adalah Pekerjaan. Tabel 5.1.3.1.3 menunjukkan frekuensi pekerjaan responden yang terdiri dari sembilan kelompok pekerjaan yaitu pekerjaan responden sebagai petani sebanyak 10 orang (5,10%), pekerjaan responden sebagai PNS sebanyak 4 orang (2,04%), pekerjaan responden sebagai karyawan swasta sebanyak 8 orang (4,08%), pekerjaan responden sebagai karyawan BUMN/BUMD sebanyak 1 orang (0,51%), pekerjaan responden sebagai wiraswasta sebanyak 151 orang (77,04%), pekerjaan responden sebagai pelajar sebanyak 3 orang (1,53%), pekerjaan responden sebagai IRT sebanyak 16 orang (8,16%), dan pekerjaan responden sebagai pensiunan sebanyak 3 orang (1,53%).

Tabel 5.1.3.1.3 Frekuensi Pekerjaan pada Layanan PTSP

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
Petani	10	5.10
Pegawai Negeri Sipil	4	2.04
Karyawan Swasta	8	4.08
Pegawai BUMN/BUMD	1	0.51
Wiraswasta	151	77.04
Pelajar/Mahasiswa	3	1.53
Ibu Rumah Tangga	16	8.16
Pensiunan	3	1.53
<b>Total</b>	<b>196</b>	<b>100,00</b>

Sumber : Data survei diolah, 2020

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 Wiraswasta lebih banyak dari kelompok pekerjaan lainnya dalam survei ini.



Gambar 5.1.3.1.3 Grafik Pekerjaan pada Layanan PTSP

#### 5.1.3.1.4. Rata-rata Pengeluaran

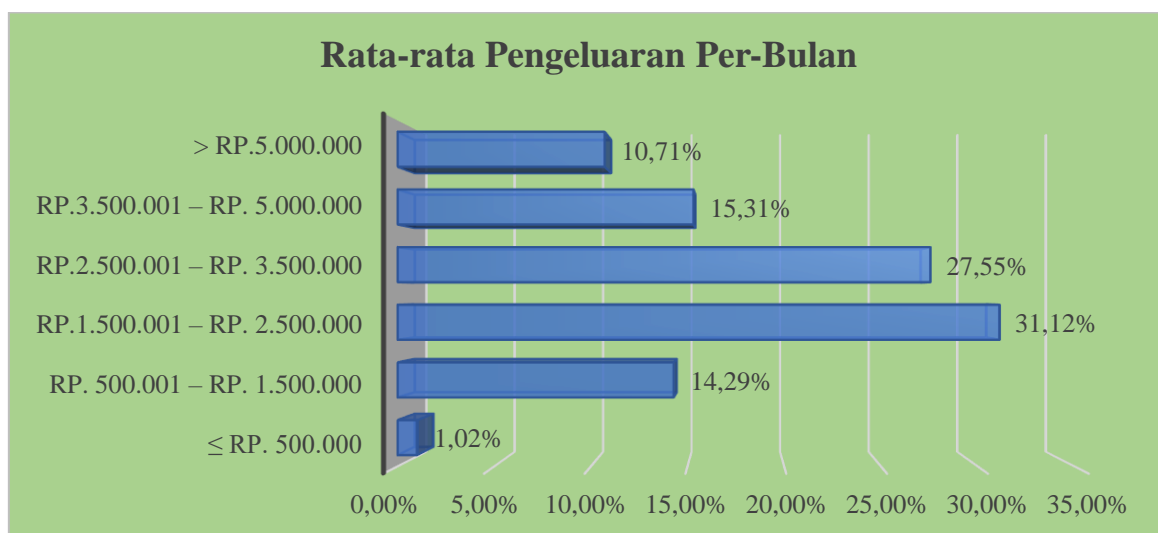
Profil responden yang keempat adalah rata-rata pengeluaran perbulan. Tabel 5.1.3.1.4 menunjukkan frekuensi rata-rata pengeluaran perbulan responden yang terdiri dari enam kelompok yaitu kelompok rata-rata pengeluaran kurang dari Rp. 500.000/bln sebanyak 2 orang (1,02%), kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp. 500.001 - Rp. 1.500.000 sebanyak 28 orang (14,29%), kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp. 1.500.001 - Rp. 2.500.000 sebanyak 61 orang (31,12%), kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp. 2.500.001 - Rp. 3.500.000 sebanyak 54 orang (27,55%), kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp. 3.500.001 - Rp. 5.000.000 sebanyak 30 orang (15,31%) dan kelompok rata-rata pengeluaran di atas Rp. 5.000.000 sebanyak 21 orang atau (10,71%).

Tabel 5.1.3.1.4 Frekuensi Rata-rata Pengeluaran pada Layanan PTSP

Rata- rata pengeluaran per bulan	Frekuensi	Persentase (%)
≤ Rp. 500.000	2	1.02
Rp. 500.001 – Rp. 1.500.000	28	14.29
Rp.1.500.001 – Rp. 2.500.000	61	31.12
Rp.2.500.001 – Rp. 3.500.000	54	27.55
Rp.3.500.001 – Rp. 5.000.000	30	15.31
> Rp.5.000.000	21	10.71
<b>Total</b>	<b>196</b>	<b>100,00</b>

Sumber : Data survei diolah, 2020

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



Gambar 5.1.3.1.4 Grafik Rata-rata Pengeluaran pada Layanan PTSP

#### 5.1.3.1.5. Pendidikan Terakhir

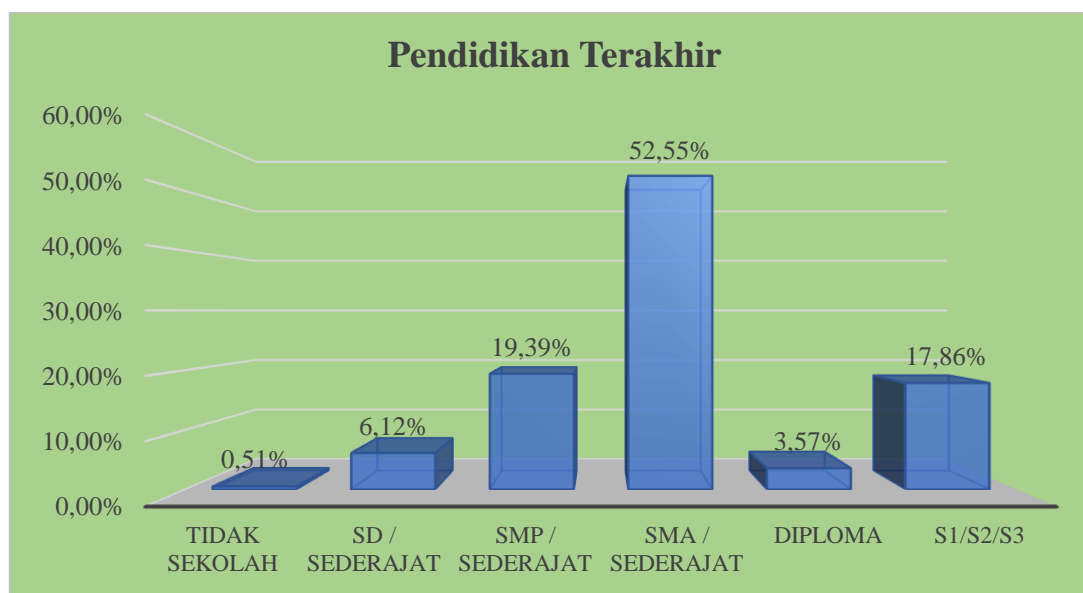
Profil responden yang kelima adalah Pendidikan terakhir. Tabel 5.1.3.1.5 menunjukkan frekuensi tingkat pendidikan responden yang terdiri dari enam kelompok yaitu kelompok yang tidak sekolah sebanyak 1 orang (0,51%), kelompok responden dengan tingkat Pendidikan SD/Sederajat sebanyak 12 orang (6,12%), kelompok responden dengan tingkat Pendidikan SMP/Sederajat sebanyak 38 orang (19,39%), kelompok responden dengan tingkat Pendidikan SMA/Sederajat sebanyak 103 orang (52,55%), kelompok responden dengan tingkat Pendidikan Diploma sebanyak 7 orang (3,57%), dan kelompok responden dengan tingkat Pendidikan S1/S2/S3 sebanyak 35 orang (17,86%).

Tabel 5.1.3.1.5 Frekuensi Pendidikan Terakhir pada Layanan PTSP

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Sekolah	1	0.51
SD / Sederajat	12	6.12
SMP / Sederajat	38	19.39
SMA / Sederajat	103	52.55
Diploma	7	3.57
S1/S2/S3	35	17.86
<b>Total</b>	<b>196</b>	<b>100,00</b>

Sumber : Data survei diolah, 2020

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.



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

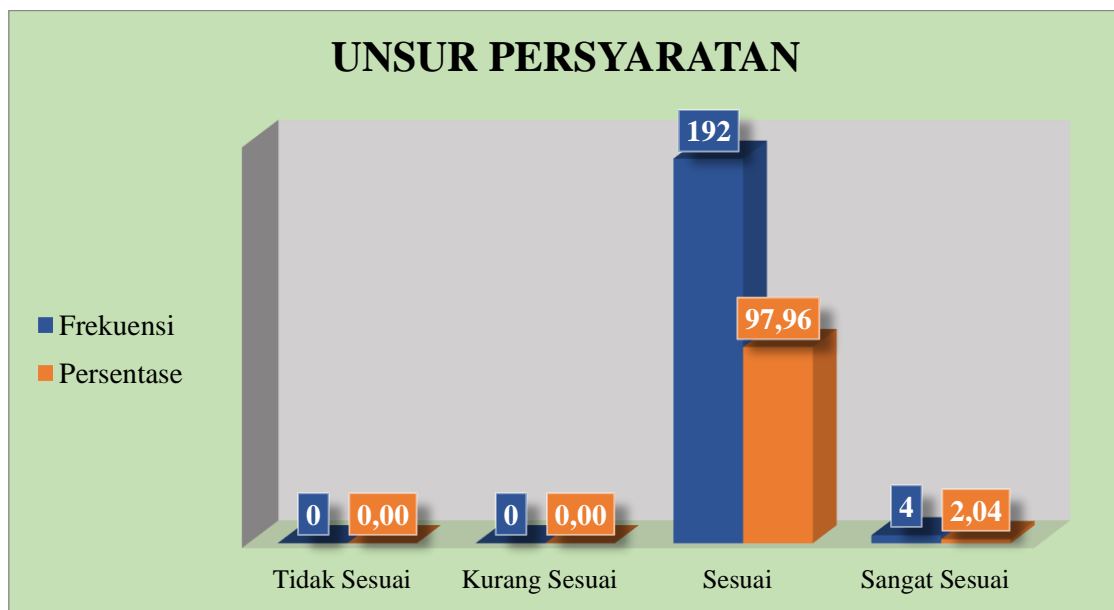
Unsur pertama dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kesesuaian persyaratan administrasi yang ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan dengan jenis pelayanan yang disediakan. Tabel 5.1.3.2.1 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden terdapat 4 responden yang memberikan persepsi **Sangat Sesuai** (2,04%) dengan nilai persepsi adalah 16, kemudian terdapat 192 responden yang memberikan persepsi **Sesuai** (97,96%) dengan nilai persepsi adalah 576, 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	0.00
Kurang Sesuai = 2	0	0	0.00
Sesuai = 3	192	576	97.96
Sangat Sesuai = 4	4	16	2.04
<b>Total</b>	196	592	100.00
<b>Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b )</b>	3.02		
<b>NRR x Bobot (e = d x 1/9)</b>	0.34		
<b>Nilai IKM (f = d x 25)</b>	75.51		
<b>Mutu Pelayanan (g)</b>	C		
<b>Kriteria (h)</b>	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2020

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 0,34. 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**. 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 196 responden terdapat 6 responden yang memberikan persepsi **Sangat Mudah** (3,06%) dengan nilai persepsi 24, kemudian terdapat 175 responden yang memberikan persepsi **Mudah** (89,29%) dengan nilai persepsi adalah 525, dan terdapat 15 responden yang memberikan persepsi **Kurang Mudah** (7,65%) dengan nilai persepsi 30, 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

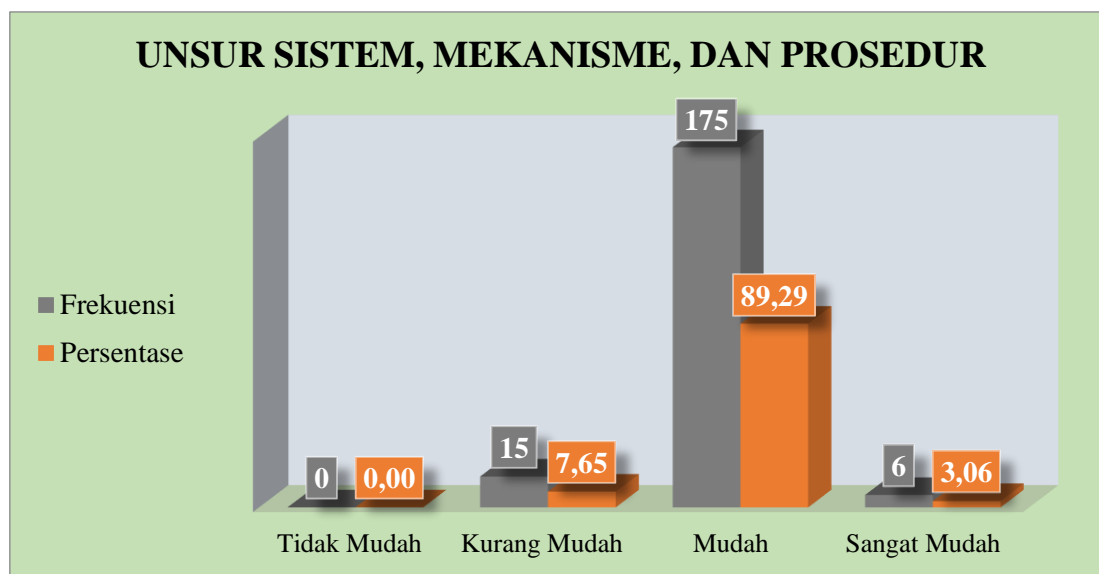
Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Mudah = 1	0	0	0.00



Kurang Mudah = 2	15	30	7.65
Mudah = 3	175	525	89.29
Sangat Mudah = 4	6	24	3.06
<b>Total</b>	196	579	100.00
<b>Nilai Rata-rata (NRR)</b> <b>Persepsi (d = c/b )</b>	2.95		
<b>NRR x Bobot (e = d x 1/9)</b>	0.33		
<b>Nilai IKM (f = d x 25)</b>	73.85		
<b>Mutu Pelayanan (g)</b>	C		
<b>Kriteria (h)</b>	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2020

Tabel 5.1.3.2.2 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 73,85. 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 196 responden terdapat 10 responden yang memberikan persepsi **Sangat Cepat** (5,10%) dengan nilai persepsi 40, Kemudian terdapat 166 responden yang memberikan persepsi **Cepat** (84,69%) dengan nilai persepsi adalah 498, dan terdapat 19 responden yang memberikan persepsi **Kurang Cepat** (9,69%) dengan nilai persepsi 38, dan terdapat 1 responden yang memberikan persepsi **Tidak Cepat** (0,51%) dengan nilai persepsi 1. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif terkait unsur kecepatan waktu

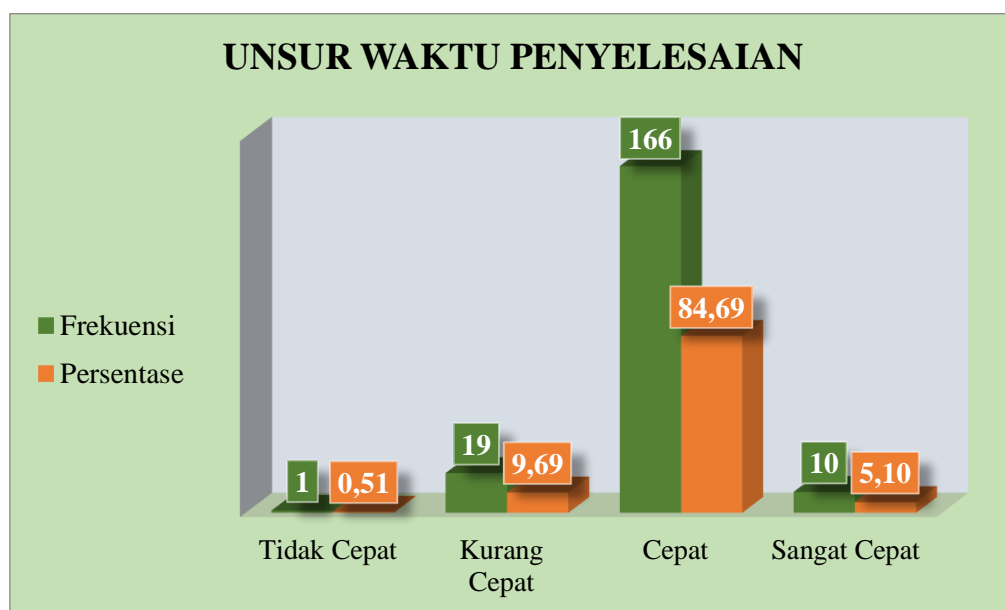
penyelesaian, namun beberapa responden juga memberikan tanggapan negatif terkait waktu penyelesaian.

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	1	1	0.51
Kurang Cepat = 2	19	38	9.69
Cepat = 3	166	498	84.69
Sangat Cepat = 4	10	40	5.10
<b>Total</b>	196	577	100.00
<b>Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b )</b>	2.94		
<b>NRR x Bobot (e = d x 1/9)</b>	0.33		
<b>Nilai IKM (f = d x 25)</b>	73.60		
<b>Mutu Pelayanan (g)</b>	C		
<b>Kriteria (h)</b>	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2020

Tabel 5.1.3.2.3 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 73,60. 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

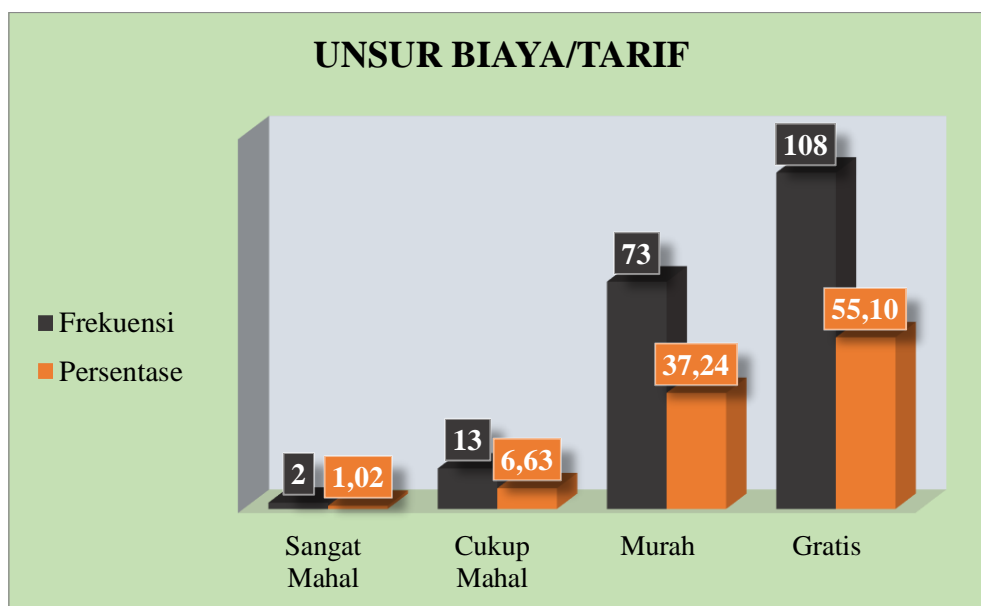
Unsur keempat dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara Layanan PTSP. Tabel 5.1.3.2.4 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden terdapat 108 responden yang memberikan persepsi **Gratis** (55,10%) dengan nilai persepsi 432, kemudian terdapat 73 responden yang memberikan persepsi **Murah** (37,24%) dengan nilai persepsi adalah 219, dan terdapat 13 responden yang memberikan persepsi **Cukup Mahal** (6,63%) dengan nilai persepsi adalah 26, dan terdapat 2 responden yang memberikan persepsi **Sangat Mahal** (1,02%) dengan nilai persepsi adalah 2. 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	2	2	1.02
Cukup Mahal = 2	13	26	6.63
Murah = 3	73	219	37.24
Gratis = 4	108	432	55.10
<b>Total</b>	196	679	100.00
<b>Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b )</b>	3.46		
<b>NRR x Bobot (e = d x 1/9)</b>	0.38		
<b>Nilai IKM (f = d x 25)</b>	86.61		
<b>Mutu Pelayanan (g)</b>	B		
<b>Kriteria (h)</b>	Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2020

Tabel 5.1.3.2.4 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,46 dengan hasil bobot sebesar 0,38. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 86,61 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 5.1.3.2.4 juga menunjukkan frekuensi dan persentase responden yang memberikan persepsi terhadap unsur kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. Grafik menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan persepsi **Murah** 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

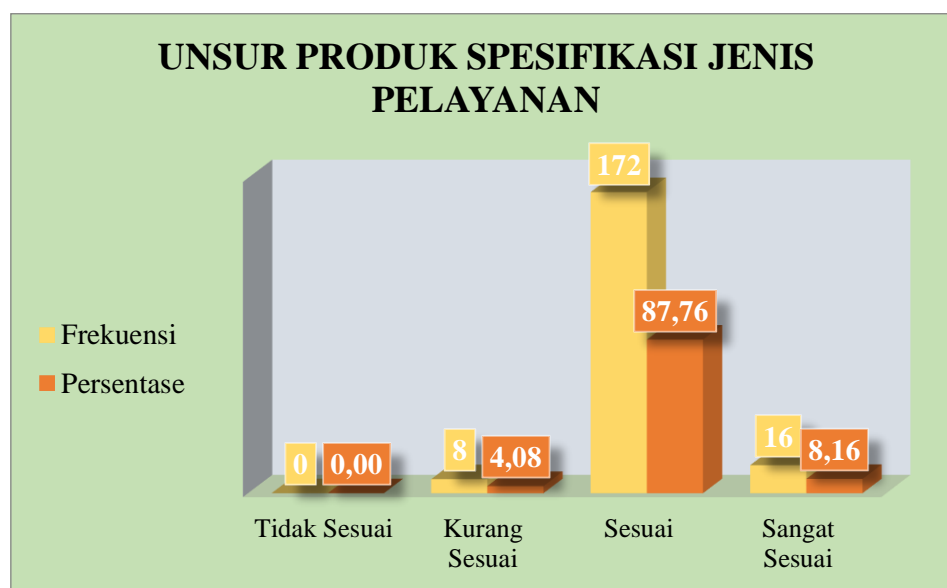
Unsur kelima dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan atas layanan. Tabel 5.1.3.2.5 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden terdapat 16 responden yang memberikan persepsi **Sangat Sesuai** (1,02%) dengan nilai persepsi 64, kemudian terdapat 172 responden yang memberikan persepsi **Sesuai** (87,76%) dengan nilai persepsi adalah 516, terdapat 8 responden yang memberikan persepsi **Kurang Sesuai** (4,08%) dengan nilai persepsi adalah 16, 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	0.00
Kurang Sesuai = 2	8	16	4.08
Sesuai = 3	172	516	87.76
Sangat Sesuai = 4	16	64	8.16
<b>Total</b>	196	596	100.00
<b>Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b )</b>	3.04		
<b>NRR x Bobot (e = d x 1/9)</b>	0.34		
<b>Nilai IKM (f = d x 25)</b>	76.02		
<b>Mutu Pelayanan (g)</b>	C		
<b>Kriteria (h)</b>	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2020

Tabel 5.1.3.2.5 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 76,02 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 5.1.3.2.5 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. Dari total 196 responden terdapat 4 responden yang memberikan persepsi **Sangat Kompeten** (4,59%) dengan nilai persepsi 36, kemudian terdapat 180 responden yang memberikan persepsi **Kompeten** (91,84%) dengan nilai persepsi adalah 540, dan terdapat 7 responden yang memberikan persepsi **Kurang Kompeten** (3,57%) dengan persepsi 14, 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 5.1.3.2.6 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	0.00
Kurang Kompeten = 2	7	14	3.57
Kompeten = 3	180	540	91.84
Sangat Kompeten = 4	9	36	4.59

<b>Total</b>	196	590	100.00
<b>Nilai Rata-rata (NRR)</b> <b>Persepsi (<math>d = c/b</math>)</b>	3.01		
<b>NRR x Bobot (<math>e = d \times 1/9</math>)</b>	0.33		
<b>Nilai IKM (<math>f = d \times 25</math>)</b>	75.26		
<b>Mutu Pelayanan (g)</b>	C		
<b>Kriteria (h)</b>	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2020

Tabel 5.1.3.2.6 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 75,26. Hal ini menunjukkan bahwa unsur kompetensi pelaksana memperoleh Mutu Pelayanan **C** atau kinerja **KURANG 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

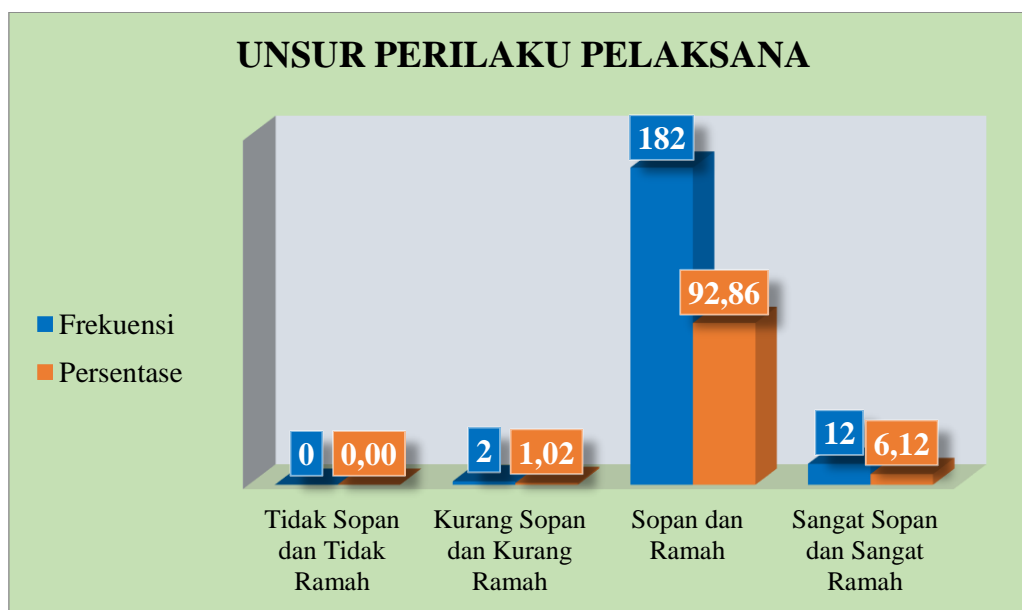
Unsur ketujuh dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap perilaku pelaksana dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. Tabel 5.1.3.2.7 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden terdapat 12 responden yang memberikan persepsi **Sangat Sopan dan Ramah** (6,12%) dengan nilai persepsi 48, kemudian terdapat 182 responden yang memberikan persepsi **Sopan dan Ramah** (92,86%) dengan nilai persepsi adalah 546, dan terdapat 2 responden yang memberikan persepsi **Kurang Sopan dan Kurang Ramah** (1,02%) dengan nilai persepsi adalah 4 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 5.1.3.2.7 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	0.00
Kurang Sopan dan Kurang Ramah = 2	2	4	1.02
Sopan dan Ramah = 3	182	546	92.86
Sangat Sopan dan Sangat Ramah = 4	12	48	6.12
<b>Total</b>	196	598	100.00
<b>Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b )</b>	3.05		
<b>NRR x Bobot (e = d x 1/9)</b>	0.34		
<b>Nilai IKM (f = d x 25)</b>	76.28		
<b>Mutu Pelayanan (g)</b>	C		
<b>Kriteria (h)</b>	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2020

Tabel 5.1.3.2.7 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,05 dengan hasil bobot sebesar 0,34. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 76.28. Hal ini menunjukkan bahwa unsur perilaku pelaksana dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan memperoleh Mutu Pelayanan **C** atau kinerja **KURANG 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

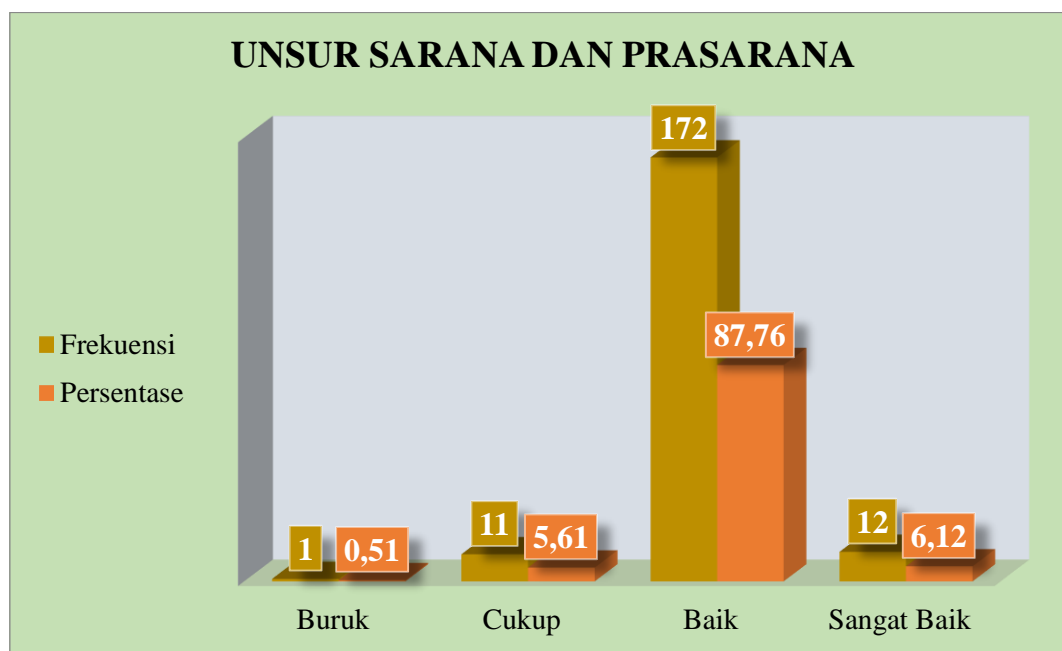
Unsur kedelapan dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kualitas sarana dan prasarana atas layanan di kecamatan/kelurahan/desa. Tabel 5.1.3.2.8 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden terdapat 12 responden yang memberikan persepsi **Sangat Baik** (6,12%) dengan nilai persepsi 48, kemudian terdapat 172 responden yang memberikan persepsi **Baik** (87,76%) dengan nilai persepsi adalah 516, dan terdapat 11 responden yang memberikan persepsi **Cukup** (5,61%) dengan nilai persepsi adalah 22, serta terdapat 1 responden yang memberikan persepsi **Buruk** (0,51%) 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, 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	1	1	0.51
Cukup = 2	11	22	5.61
Baik = 3	172	516	87.76
Sangat Baik = 4	12	48	6.12
<b>Total</b>	196	587	100.00
<b>Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b )</b>	2.99		
<b>NRR x Bobot (e = d x 1/9)</b>	0.33		
<b>Nilai IKM (f = d x 25)</b>	74.87		
<b>Mutu Pelayanan (g)</b>	C		
<b>Kriteria (h)</b>	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2020

Tabel 5.1.3.2.8 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 74,87. Hal ini menunjukkan bahwa unsur kualitas sarana dan prasarana atas Layanan PTSP 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 5.1.3.2.8 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.

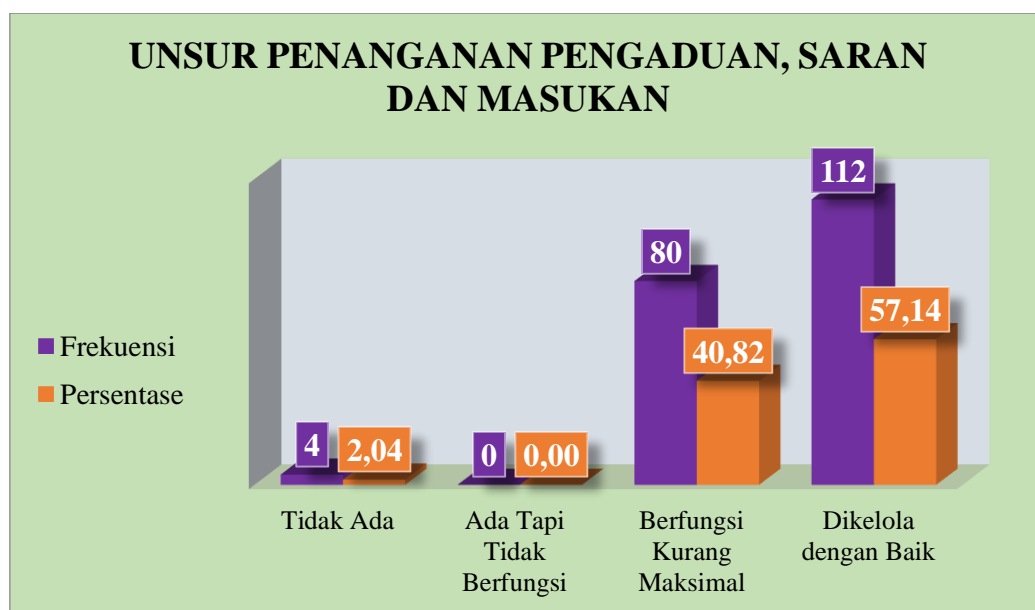
Unsur terakhir dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap penanganan pengaduan, saran, dan masukan atas Layanan PTSP. Tabel 5.1.3.2.9 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden terdapat 112 responden yang memberikan persepsi **Dikelola dengan Baik** (57,14%) dengan nilai persepsi 448, kemudian terdapat 80 responden yang memberikan persepsi **Berfungsi Kurang Maksimal** (40,82%) dengan nilai persepsi adalah 240, dan tidak terdapat responden yang memberikan persepsi **Ada tapi Tidak Berfungsi** (0,00%) dengan nilai persepsi adalah 0, serta terdapat 4 responden yang memberikan persepsi **Tidak Ada** (2,04%) dengan nilai persepsi adalah 4. 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	4	4	2.04
Ada Tapi Tidak Berfungsi = 2	0	0	0.00
Berfungsi Kurang Maksimal = 3	80	240	40.82
Dikelola dengan Baik = 4	112	448	57.14
<b>Total</b>	196	692	100.00
<b>Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b )</b>	3.53		
<b>NRR x Bobot (e = d x 1/9)</b>	0.39		
<b>Nilai IKM (f = d x 25)</b>	88.27		
<b>Mutu Pelayanan (g)</b>	B		

**Kriteria (h)**
**Baik**
*Sumber : Data survei diolah, 2020*

Tabel 5.1.3.2.9 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 88,27. 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.

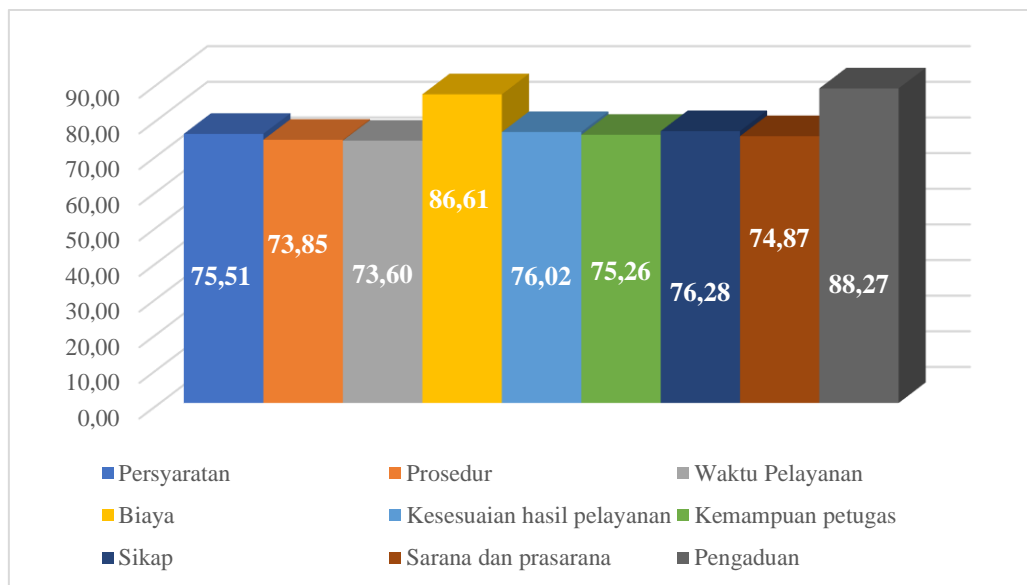
Tabel 5.1.3.3.1 Rekapitulasi IKM Layanan PTSP

Unsur	IKM	Mutu Pelayanan	Kriteria
Persyaratan	75.51	C	Kurang Baik
Prosedur	73.85	C	Kurang Baik
Waktu Pelayanan	73.60	C	Kurang Baik
Biaya	86.61	B	Baik
Kesesuaian hasil pelayanan	76.02	C	Kurang Baik
Kemampuan petugas	75.26	C	Kurang Baik
Sikap	76.28	C	Kurang Baik
Sarana dan prasarana	74.87	C	Kurang Baik
Pengaduan	88.27	B	Baik

IKM Layanan PTSP	77.81	B	Baik
------------------	-------	---	------

Sumber : Data survei diolah, 2020

Hasil menunjukkan bahwa unsur **Pengaduan** (Penanganan Pengaduan) dan **Biaya** (Kewajaran Biaya/Tarif) merupakan unsur dengan kriteria **Baik** dengan nilai IKM paling tinggi dalam layanan PTSP. Sedangkan **Persyaratan** (Kesesuaian Persyaratan), **Prosedur** (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur), **Waktu Pelayanan**, **Kesesuaian Hasil Pelayanan** (Spesifikasi Produk), **Kemampuan Petugas** (Kompetensi Pelaksana), dan **Sarana dan Prasarana** 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 112 orang (57,14%) dan frekuensi jenis kelamin laki-laki yaitu 84 orang atau hanya (42,86%) dari total responden.

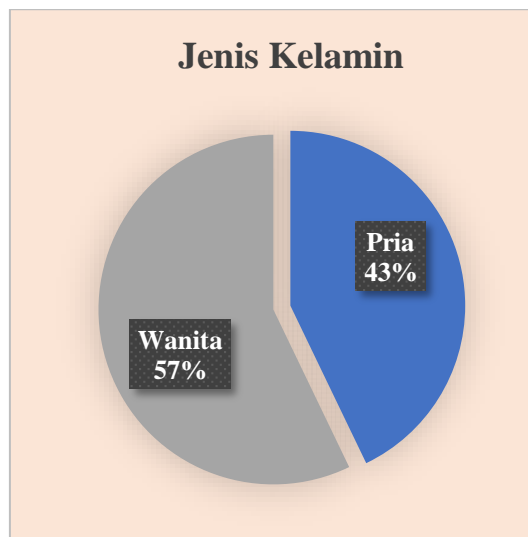
Tabel 5.1.4.1.1 Frekuensi Jenis Kelamin Pada Layanan Dukcapil

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Pria	84	42.86
Wanita	112	57.14

<b>Total</b>	196	100.00
--------------	-----	--------

*Sumber : Data survei diolah, 2020*

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.



Gambar 5.1.4.1.1 Grafik jenis kelamin Pada Layanan Dukcapil

#### 5.1.4.1.2. Usia Responden

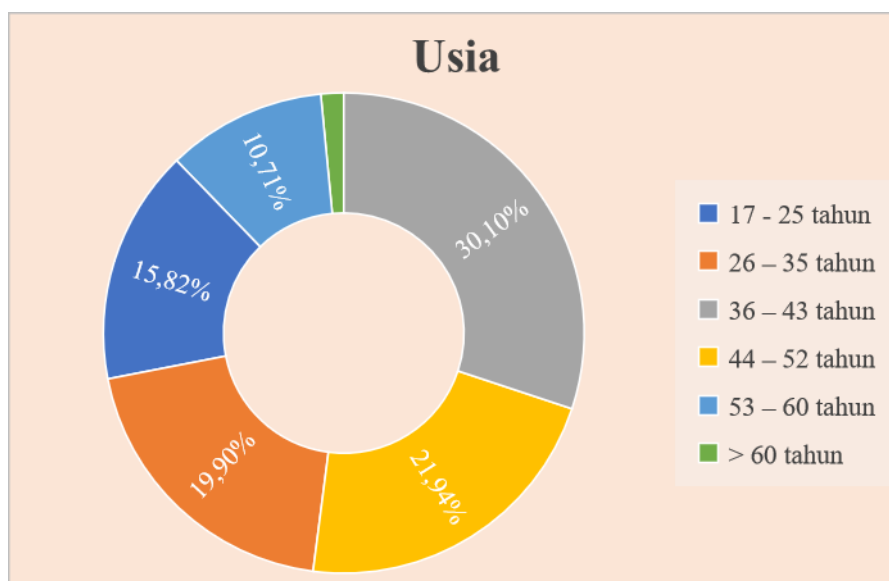
Profil responden yang kedua adalah usia. Tabel 5.1.4.1.2 menunjukkan frekuensi usia responden yang terdiri dari enam kelompok usia yaitu kelompok usia 17-25 tahun dengan frekuensi sebanyak 31 orang (15,82%), kelompok usia 26-35 tahun dengan frekuensi sebanyak 39 orang (19,90%), kelompok usia 36-43 tahun dengan frekuensi sebanyak 59 orang (30,10%), kelompok usia 44-52 tahun dengan frekuensi sebanyak 43 orang (21,94%), kelompok usia 53-60 tahun dengan frekuensi sebanyak 21 orang (10,71%), dan kelompok usia di atas 60 tahun dengan frekuensi sebanyak 3 orang atau (1,53%).

Tabel 5.1.4.1.2 Frekuensi Usia pada Layanan Dukcapil

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
17 - 25 tahun	31	15.82
26 – 35 tahun	39	19.90
36 – 43 tahun	59	30.10
44 – 52 tahun	43	21.94
53 – 60 tahun	21	10.71
> 60 tahun	3	1.53
<b>Total</b>	196	100,00

*Sumber : Data survei diolah, 2020*

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



Gambar 5.1.4.1.2 Grafik Usia pada Layanan Dukcapil

#### 5.1.4.1.3. Pekerjaan

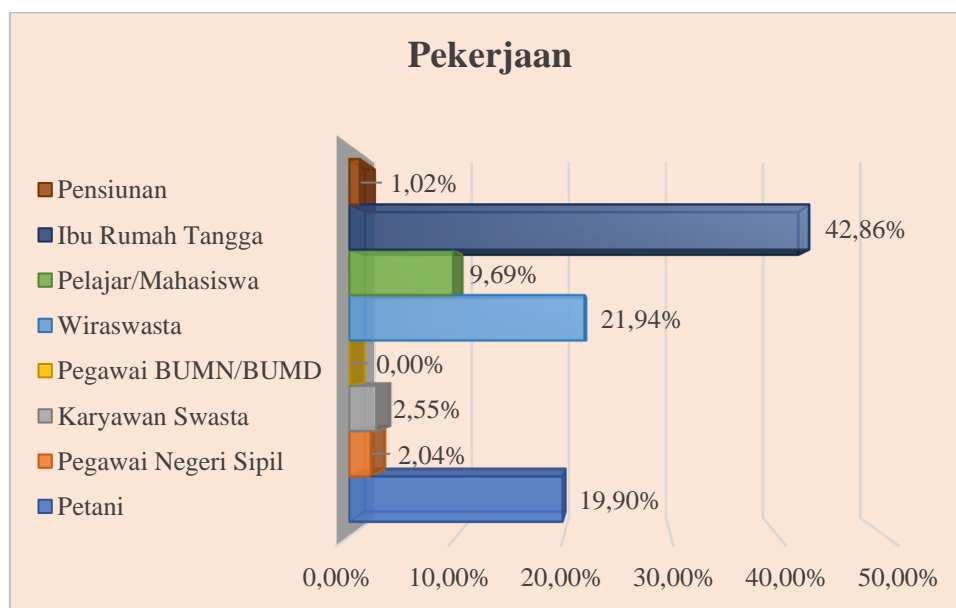
Profil responden yang ketiga adalah Pekerjaan. Tabel 5.1.4.1.3 menunjukkan frekuensi pekerjaan responden yang terdiri dari sembilan kelompok pekerjaan yaitu pekerjaan responden sebagai petani sebanyak 39 orang (19,90%), pekerjaan responden sebagai PNS sebanyak 4 orang (2,04%), pekerjaan responden sebagai karyawan swasta sebanyak 5 orang (2,55%), pekerjaan responden sebagai karyawan BUMN/BUMD tidak ada (0,00%), pekerjaan responden sebagai wiraswasta sebanyak 43 orang (21,94%), pekerjaan responden sebagai pelajar sebanyak 19 orang (9,69%), pekerjaan responden sebagai IRT sebanyak 84 orang (42,86%), dan pekerjaan responden sebagai pensiunan sebanyak 2 orang (1,02%).

Tabel 5.1.4.1.3 Frekuensi Pekerjaan pada Layanan Dukcapil

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
Petani	39	19.90
Pegawai Negeri Sipil	4	2.04
Karyawan Swasta	5	2.55
Pegawai BUMN/BUMD	0	0.00
Wiraswasta	43	21.94
Pelajar/Mahasiswa	19	9.69
Ibu Rumah Tangga	84	42.86
Pensiunan	2	1.02
<b>Total</b>	<b>196</b>	<b>100,00</b>

Sumber : Data survei diolah, 2020

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



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 12 orang (6,12%), kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp. 500.001 - Rp. 1.500.000 sebanyak 76 orang (38,78%), kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp. 1.500.001 - Rp. 2.500.000 sebanyak 54 orang (27,55%), kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp. 2.500.001 - Rp. 3.500.000 sebanyak 30 orang (15,31%), kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp. 3.500.001 - Rp. 5.000.000 sebanyak 22 orang (11,22%), dan kelompok rata-rata pengeluaran di atas Rp. 5.000.000 sebanyak 2 orang atau (1,02%).

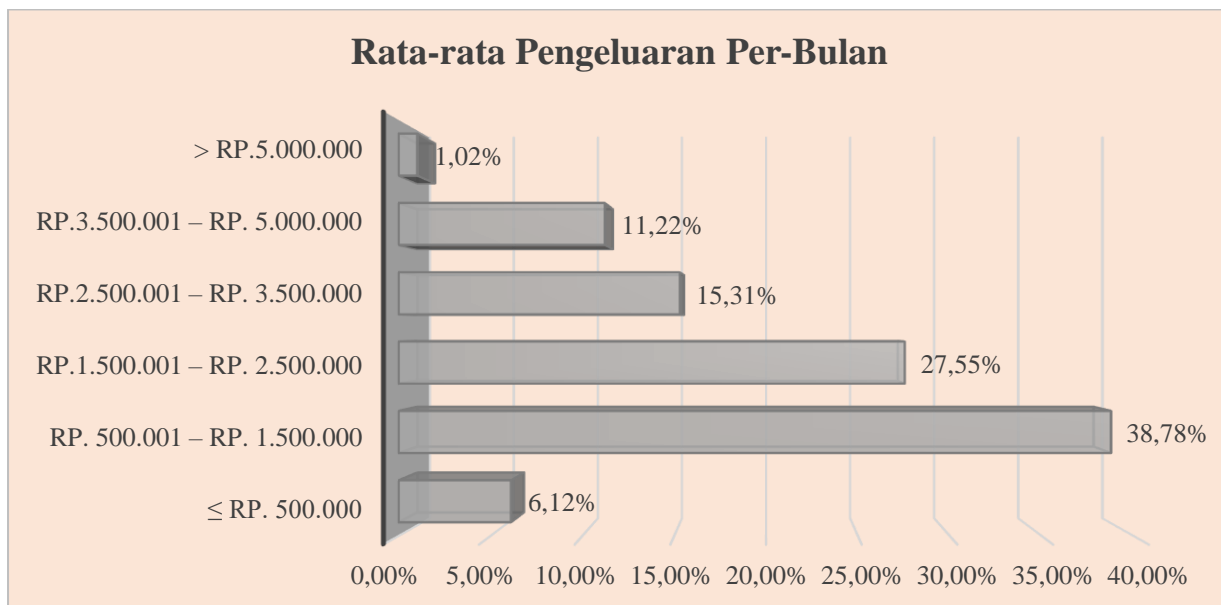
Tabel 5.1.4.1.4 Frekuensi Rata-rata Pengeluaran pada Layanan Dukcapil

Rata- rata pengeluaran per bulan	Frekuensi	Persentase (%)
≤ Rp. 500.000	12	6.12
Rp. 500.001 – Rp. 1.500.000	76	38.78
Rp.1.500.001 – Rp. 2.500.000	54	27.55
Rp.2.500.001 – Rp. 3.500.000	30	15.31
Rp.3.500.001 – Rp. 5.000.000	22	11.22
> Rp.5.000.000	2	1.02
<b>Total</b>	196	100,00

*Sumber : Data survei diolah, 2020*

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

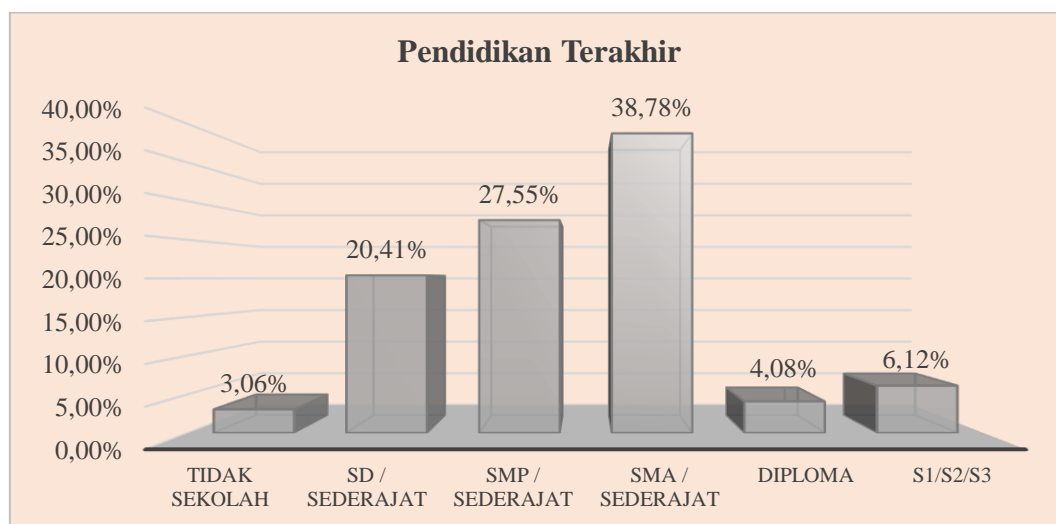
Profil responden yang kelima adalah Pendidikan terakhir. Tabel 5.1.4.1.5 menunjukkan frekuensi tingkat pendidikan responden yang terdiri dari enam kelompok yaitu kelompok yang tidak sekolah sebanyak 6 orang (3,06%), kelompok responden dengan tingkat Pendidikan SD/Sederajat sebanyak 40 orang (20,41%), kelompok responden dengan tingkat Pendidikan SMP/Sederajat sebanyak 54 orang (27,55%), kelompok responden dengan tingkat Pendidikan SMA/Sederajat sebanyak 76 orang (38,78%), kelompok responden dengan tingkat Pendidikan Diploma sebanyak 8 orang (4,08%), dan kelompok responden dengan tingkat Pendidikan S1/S2/S3 sebanyak 12 orang (6,12%).

Tabel 5.1.4.1.5 Frekuensi Pendidikan Terakhir pada Layanan Dukcapil

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Sekolah	6	3.06
SD / Sederajat	40	20.41
SMP / Sederajat	54	27.55
SMA / Sederajat	76	38.78
Diploma	8	4.08
S1/S2/S3	12	6.12
<b>Total</b>	<b>196</b>	<b>100,00</b>

Sumber : Data survei diolah, 2020

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



Gambar 5.1.4.1.5 Grafik Pendidikan Terakhir pada Layanan Dukcapil

### 5.1.4.2. Indeks Kepuasan Masyarakat

#### 5.1.4.2.1. Kesesuaian Persyaratan dengan jenis Pelayanan

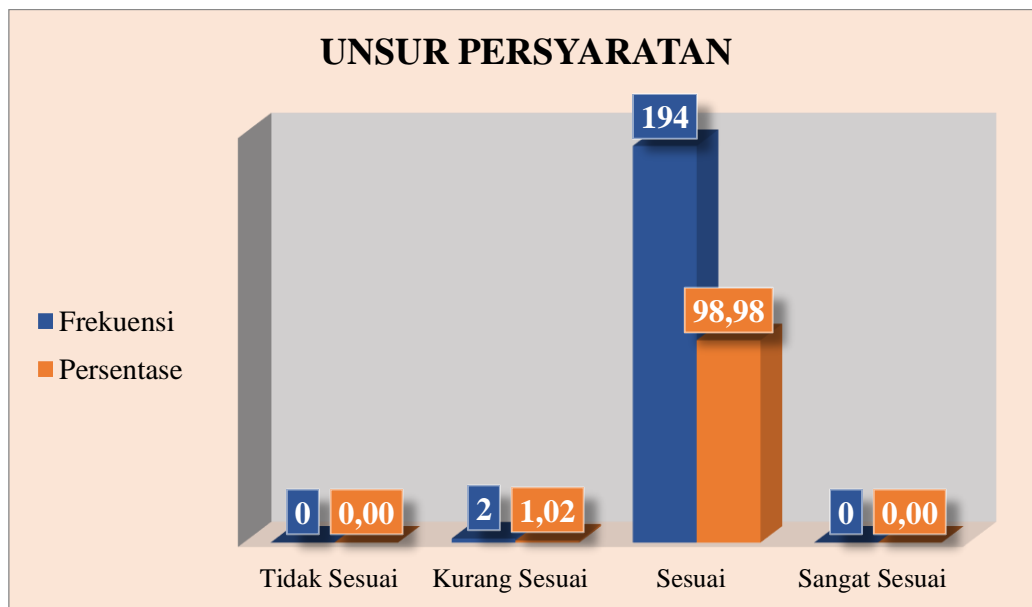
Unsur pertama dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kesesuaian persyaratan administrasi yang ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan dengan jenis pelayanan yang disediakan. Tabel 5.1.3.2.1 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 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	0.00
Kurang Sesuai = 2	2	4	1.02
Sesuai = 3	194	582	98.98
Sangat Sesuai = 4	0	0	0.00
<b>Total</b>	196	586	100.00
<b>Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b )</b>	2.99		
<b>NRR x Bobot (e = d x 1/9)</b>	0.33		
<b>Nilai IKM (f = d x 25)</b>	74.74		
<b>Mutu Pelayanan (g)</b>	C		
<b>Kriteria (h)</b>	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2020

Tabel 5.1.4.2.1 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 2,99 dengan hasil bobot sebesar 0,33. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 74,74. 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 196 responden terdapat 2 responden yang memberikan persepsi **Sangat Mudah** (1,02%) dengan nilai persepsi 8, kemudian terdapat 187 responden yang memberikan persepsi **Mudah** (95,41%) dengan nilai persepsi adalah 561, dan terdapat 6 responden yang memberikan persepsi **Kurang Mudah** (3,06%) dengan nilai persepsi 12, dan terdapat 1 responden yang memberikan persepsi **Tidak Mudah** (0,51%) dengan nilai persepsi 1. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif terkait unsur kemudahan prosedur.

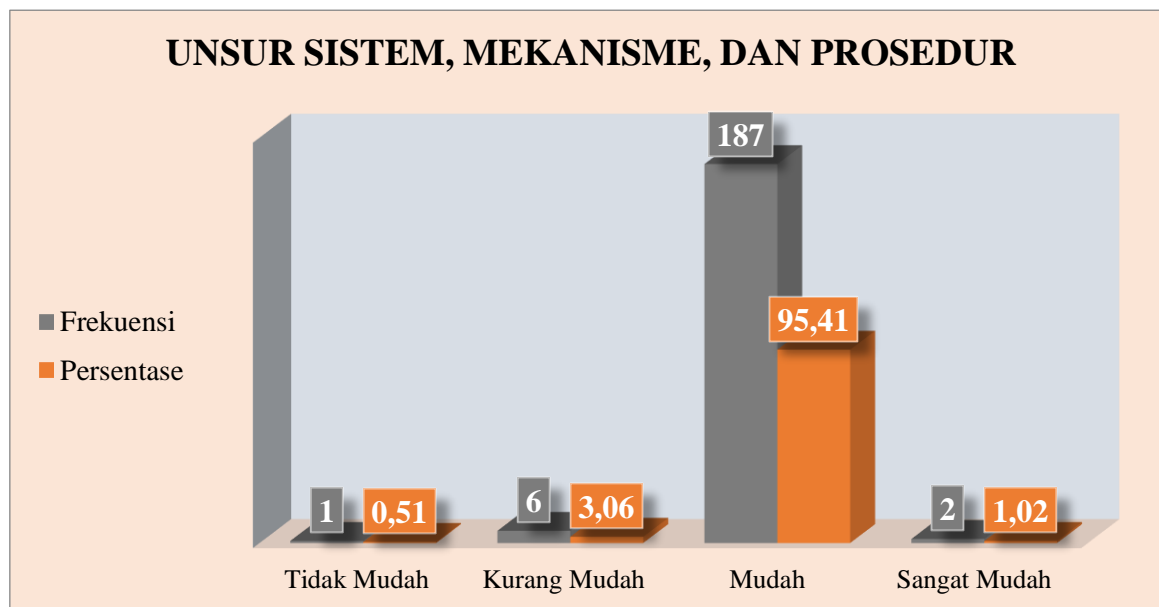
Tabel 5.1.4.2.2 IKM Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan Dukcapil

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Mudah = 1	1	1	0.51
Kurang Mudah = 2	6	12	3.06
Mudah = 3	187	561	95.41

Sangat Mudah = 4	2	8	1.02
<b>Total</b>	196	582	100.00
<b>Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (<math>d = c/b</math>)</b>	2.97		
<b>NRR x Bobot (<math>e = d \times 1/9</math>)</b>	0.33		
<b>Nilai IKM (<math>f = d \times 25</math>)</b>	74.23		
<b>Mutu Pelayanan (g)</b>	C		
<b>Kriteria (h)</b>	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2020

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 74,23. 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

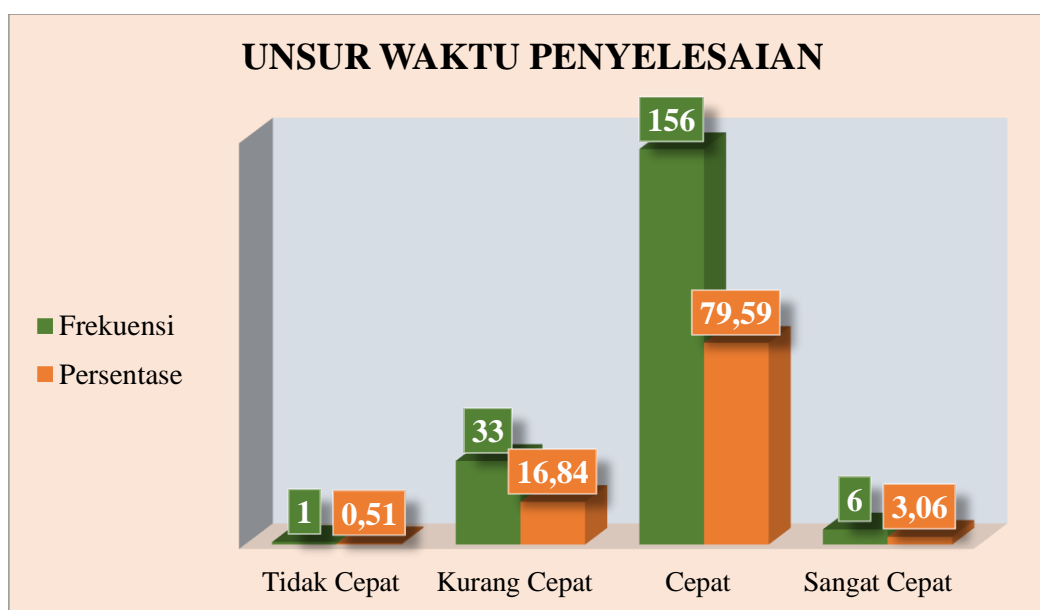
Unsur ketiga dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kecepatan waktu penyelesaian layanan yang dilakukan oleh penyelenggara layanan. Tabel 5.1.4.2.3 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden terdapat 6 responden yang memberikan persepsi **Sangat Cepat** (3,06%) dengan nilai persepsi 24, Kemudian terdapat 156 responden yang memberikan persepsi **Cepat** (79,59%) dengan nilai persepsi adalah 468, dan terdapat 33 responden yang memberikan persepsi **Kurang Cepat** (16,84%) dengan nilai persepsi 66, dan terdapat 1 responden yang memberikan persepsi **Tidak Cepat** (0,51%) dengan nilai persepsi 1. 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	1	1	0.51
Kurang Cepat = 2	33	66	16.84
Cepat = 3	156	468	79.59
Sangat Cepat = 4	6	24	3.06
<b>Total</b>	196	559	100.00
<b>Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b )</b>	2.85		
<b>NRR x Bobot (e = d x 1/9)</b>	0.32		
<b>Nilai IKM (f = d x 25)</b>	71.30		
<b>Mutu Pelayanan (g)</b>	C		
<b>Kriteria (h)</b>	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2020

Tabel 5.1.4.2.3 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 2,85 dengan hasil bobot sebesar 0,32. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 71,30. Hal ini menunjukkan bahwa unsur kecepatan waktu penyelesaian memperoleh Mutu Pelayanan **C** atau kinerja **KURANG BAIK**. Hal ini terjadi karena responden yang memberikan persepsi sangat cepat masih rendah terhadap unsur waktu penyelesaian. Gambar 5.1.4.2.3 juga menunjukkan frekuensi dan persentase responden yang memberikan persepsi terhadap unsur kecepatan waktu penyelesaian layanan. Grafik menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan persepsi **Cepat** terhadap waktu penyelesaian dalam pelayanan.



Gambar 5.1.4.2.3 IKM Waktu Penyelesaian Layanan Dukcapil

#### 5.1.4.2.4. Kewajaran Biaya/Tarif

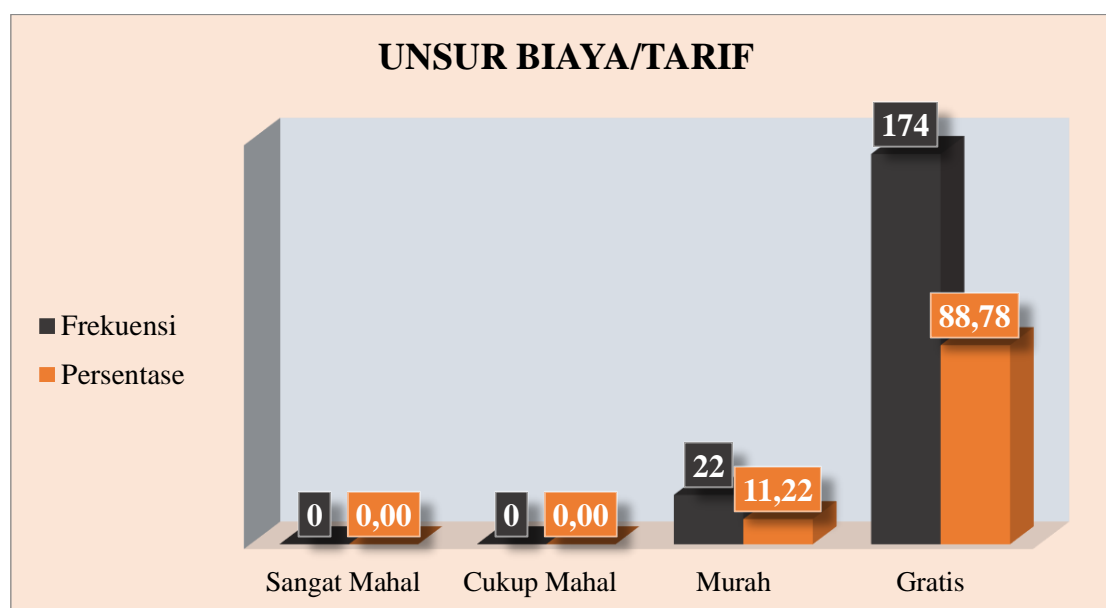
Unsur keempat dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara Layanan DUKCAPIL. Tabel 5.1.4.2.4 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden terdapat 174 responden yang memberikan persepsi **Gratis** (88,78%) dengan nilai persepsi 696, kemudian terdapat 22 responden yang memberikan persepsi **Murah** (11,22%) dengan nilai persepsi adalah 66, 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	0.00
Cukup Mahal = 2	0	0	0.00
Murah = 3	22	66	11.22
Gratis = 4	174	696	88.78
<b>Total</b>	196	762	100.00
<b>Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b )</b>	3.89		
<b>NRR x Bobot (e = d x 1/9)</b>	0.43		
<b>Nilai IKM (f = d x 25)</b>	97.19		
<b>Mutu Pelayanan (g)</b>	A		
<b>Kriteria (h)</b>	Sangat Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2020

Tabel 5.1.4.2.4 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,89 dengan hasil bobot sebesar 0,43. 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 196 responden terdapat 6 responden yang memberikan persepsi **Sangat Sesuai** (3,06%) dengan nilai persepsi 24, kemudian terdapat 189 responden yang memberikan persepsi **Sesuai** (96,43%) dengan nilai persepsi adalah 567, terdapat 1 responden yang memberikan persepsi **Kurang Sesuai** (0,51%) 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.

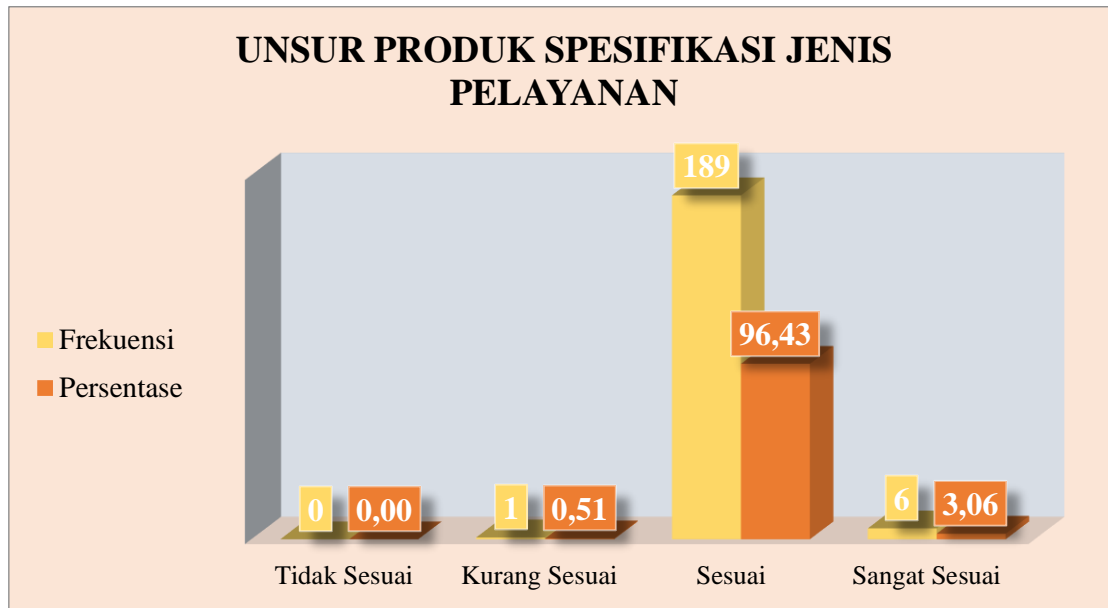
Tabel 5.1.4.2.5 IKM Spesifikasi Produk Jenis Pelayanan Layanan Dukcapil

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Sesuai = 1	0	0	0.00
Kurang Sesuai = 2	1	2	0.51
Sesuai = 3	189	567	96.43
Sangat Sesuai = 4	6	24	3.06
<b>Total</b>	196	593	100.00
<b>Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b )</b>	3.03		
<b>NRR x Bobot (e = d x 1/9)</b>	0.34		
<b>Nilai IKM (f = d x 25)</b>	75.64		
<b>Mutu Pelayanan (g)</b>	C		
<b>Kriteria (h)</b>	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2020



Tabel 5.1.4.2.5 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,03 dengan hasil bobot sebesar 0,34. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 75,64. Hal ini menunjukkan bahwa unsur produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh Mutu Pelayanan **C** atau kinerja **KURANG BAIK**. Hal ini terjadi karena responden yang memberikan persepsi sangat sesuai masih rendah terhadap unsur spesifikasi produk jenis pelayanan. Gambar 5.1.4.2.5 juga menunjukkan frekuensi dan persentase responden yang memberikan persepsi terhadap unsur kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. Grafik menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan persepsi **Sesuai** terhadap unsur produk spesifikasi jenis pelayanan.



Gambar 5.1.4.2.5 IKM Spesifikasi Produk Jenis Pelayanan Layanan 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 196 responden terdapat 7 responden yang memberikan persepsi **Sangat Kompeten** (3,57%) dengan nilai persepsi 28, kemudian terdapat 186 responden yang memberikan persepsi **Kompeten** (94,90%) dengan nilai persepsi adalah 558, dan terdapat 3 responden yang memberikan persepsi **Kurang Kompeten** (1,53%) 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 5.1.4.2.6 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	0.00
Kurang Kompeten = 2	3	6	1.53
Kompeten = 3	186	558	94.90
Sangat Kompeten = 4	7	28	3.57

<b>Total</b>	196	592	100.00
<b>Nilai Rata-rata (NRR)</b>	3.02		
<b>Persepsi (<math>d = c/b</math>)</b>	0.34		
<b>NRR x Bobot (<math>e = d \times 1/9</math>)</b>	0.34		
<b>Nilai IKM (<math>f = d \times 25</math>)</b>	75.51		
<b>Mutu Pelayanan (g)</b>	C		
<b>Kriteria (h)</b>	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2020

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 196 responden terdapat 6 responden yang memberikan persepsi **Sangat Sopan dan Ramah** (3,06%) dengan nilai persepsi 24, kemudian terdapat 186 responden yang memberikan persepsi **Sopan dan Ramah** (94,90%) dengan nilai persepsi adalah 558, terdapat 4 responden yang memberikan persepsi **Kurang Sopan dan Ramah** (2,04%) dengan nilai persepsi adalah 8, 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

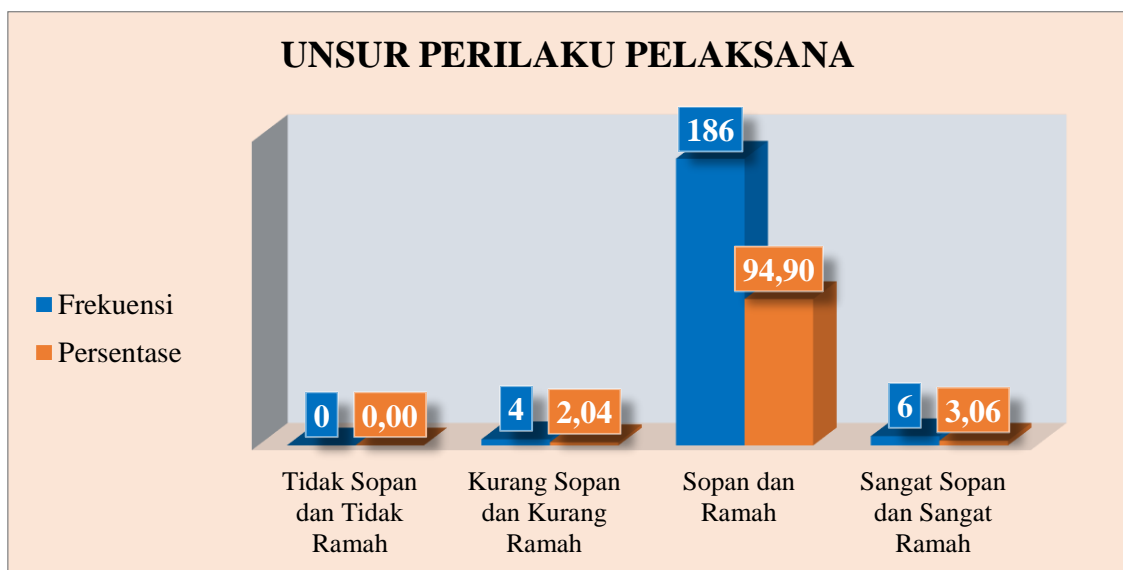
tanggapan positif tentang unsur perilaku pelaksana dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.

Tabel 5.1.4.2.7 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	0,00
Kurang Sopan dan Kurang Ramah = 2	4	8	2,04
Sopan dan Ramah = 3	177	531	90,31
Sangat Sopan dan Sangat Ramah = 4	15	60	7,65
<b>Total</b>	196	599	100,00
<b>Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b )</b>	3,06		
<b>NRR x Bobot (e = d x 1/9)</b>	0,34		
<b>Nilai IKM (f = d x 25)</b>	76,40		
<b>Mutu Pelayanan (g)</b>	C		
<b>Kriteria (h)</b>	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2020

Tabel 1.1..2.7 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 76,40. 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

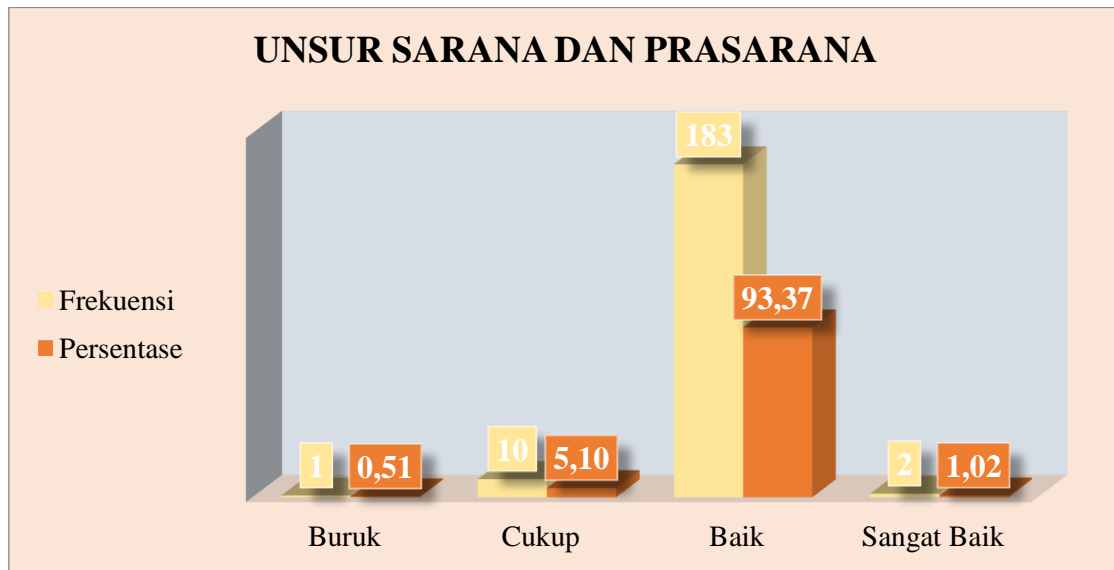
Unsur kedelapan dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kualitas sarana dan prasarana atas layanan di kecamatan/kelurahan/desa. Tabel 5.1.4.2.8 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden terdapat 2 responden yang memberikan persepsi **Sangat Baik** (1,02%) dengan nilai persepsi 8, kemudian terdapat 183 responden yang memberikan persepsi **Baik** (93,37%) dengan nilai persepsi adalah 549, dan terdapat 10 responden yang memberikan persepsi **Cukup** (5,10%) dengan nilai persepsi adalah 20, serta terdapat 1 responden yang memberikan persepsi **Buruk** (0,51%) 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 5.1.4.2.8 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	1	1	0.51
Cukup = 2	10	20	5.10
Baik = 3	183	549	93.37
Sangat Baik = 4	2	8	1.02
<b>Total</b>	196	578	100.00
<b>Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b )</b>	2.95		
<b>NRR x Bobot (e = d x 1/9)</b>	0.33		
<b>Nilai IKM (f = d x 25)</b>	73.72		
<b>Mutu Pelayanan (g)</b>	C		
<b>Kriteria (h)</b>	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2020

Tabel 5.1.4.2.8 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 73,72. 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.

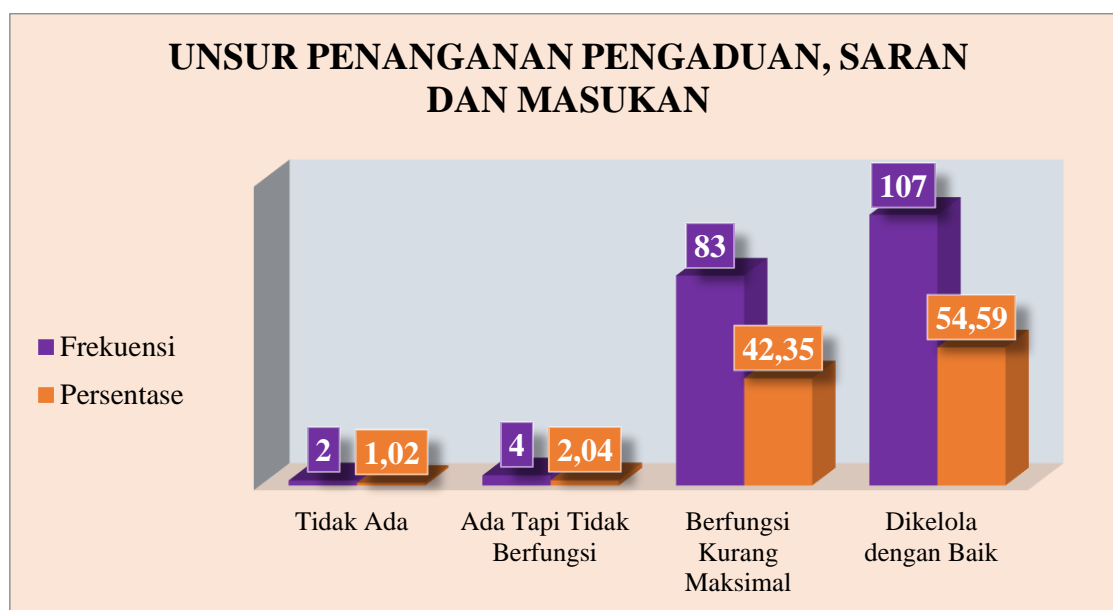
Unsur terakhir dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap penanganan pengaduan, saran, dan masukan atas Layanan DUKCAPIL. Tabel 5.1.3.2.9 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden terdapat 107 responden yang memberikan persepsi **Dikelola dengan Baik** (54,59%) dengan nilai persepsi 428, kemudian terdapat 83 responden yang memberikan persepsi **Berfungsi Kurang Maksimal** (42,35%) dengan nilai persepsi adalah 249 dan terdapat 4 responden yang memberikan persepsi **Ada tapi Tidak Berfungsi** (2,04%) dengan nilai persepsi adalah 8, serta terdapat 2 responden yang memberikan persepsi **Tidak Ada** (1,02%) dengan nilai persepsi adalah 2. 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	2	2	1.02
Ada Tapi Tidak Berfungsi = 2	4	8	2.04
Berfungsi Kurang Maksimal = 3	83	249	42.35
Dikelola dengan Baik = 4	107	428	54.59
<b>Total</b>	196	687	100.00
<b>Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b )</b>	3.51		
<b>NRR x Bobot (e = d x 1/9)</b>	0.39		
<b>Nilai IKM (f = d x 25)</b>	87.63		
<b>Mutu Pelayanan (g)</b>	B		
<b>Kriteria (h)</b>	Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2020

Tabel 5.1.4.2.9 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,51 dengan hasil bobot sebesar 0,39. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 87,63. Hal ini menunjukkan bahwa unsur unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan atas Layanan DUKCAPIL memperoleh Mutu Pelayanan B atau kinerja BAIK. Gambar 5.1.4.2.9 juga menunjukkan frekuensi dan persentase responden yang memberikan persepsi terhadap unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan atas layanan 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

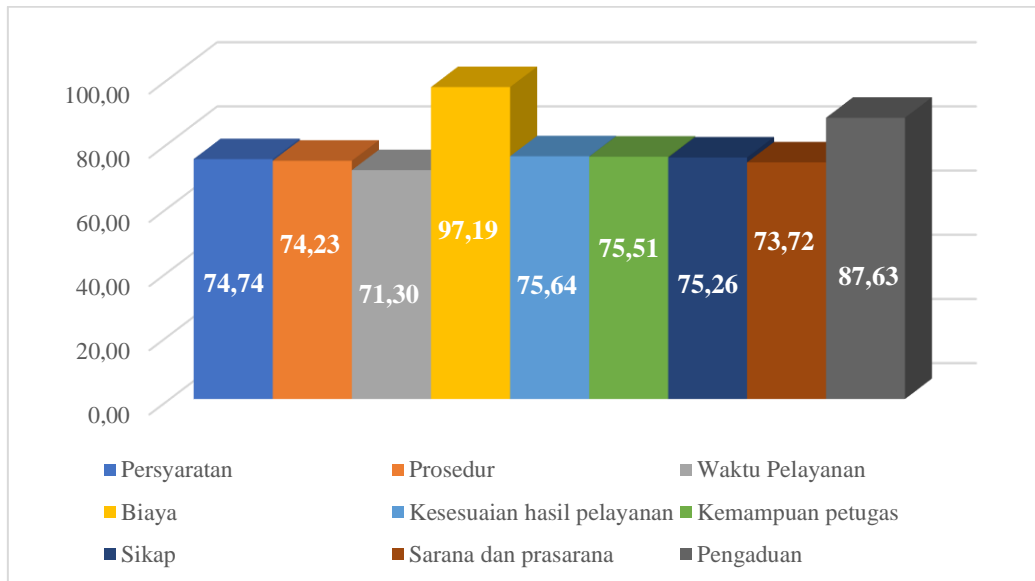
Survei kepuasan Masyarakat atas layanan Dukcapil di Kabupaten Luwu diukur dengan Sembilan unsur yang dapat dilihat pada Tabel 5.1.4.3.1.

Tabel 5.1.4.3.1 Rekapitulasi IKM Layanan Kebersihan

Unsur	IKM	Mutu Pelayanan	Kriteria
Persyaratan	74,36	C	Kurang Baik
Prosedur	74,11	C	Kurang Baik
Waktu Pelayanan	73,47	C	Kurang Baik
Biaya	91,45	A	Sangat Baik
Kesesuaian hasil pelayanan	75,26	C	Kurang Baik
Kemampuan petugas	75,64	C	Kurang Baik
Sikap	76,40	C	Kurang Baik
Sarana dan prasarana	72,83	C	Kurang Baik
Pengaduan	88,14	B	Baik
IKM Layanan Dukcapil	77,96	B	Baik

Sumber : Data survei diolah, 2020

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), **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 Dukcapil. Sementara Unsur **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 128 orang (65,31%) dan frekuensi jenis kelamin laki-laki yaitu 68 orang atau hanya (34,69%) dari total responden.

Tabel 5.1.5.1.1 Frekuensi Jenis Kelamin Pada Layanan PDAM

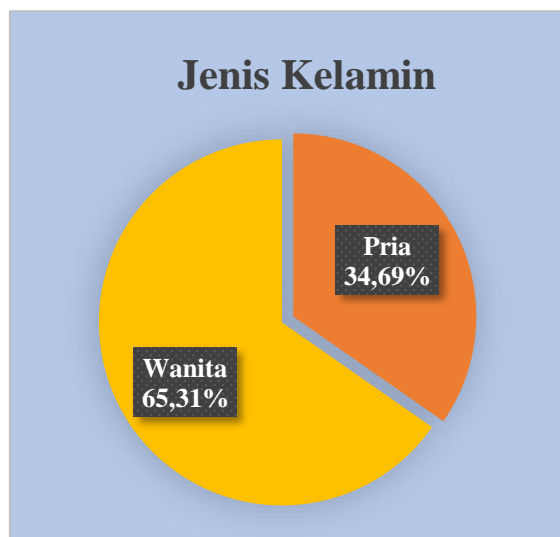
Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Pria	68	34,69
Wanita	128	65,31



<b>Total</b>	196	100,00
--------------	-----	--------

Sumber : Data survei diolah, 2020

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.



Gambar 5.1.5.1.1 Grafik jenis kelamin Pada Layanan PDAM

#### 5.1.5.1.2. Usia Responden

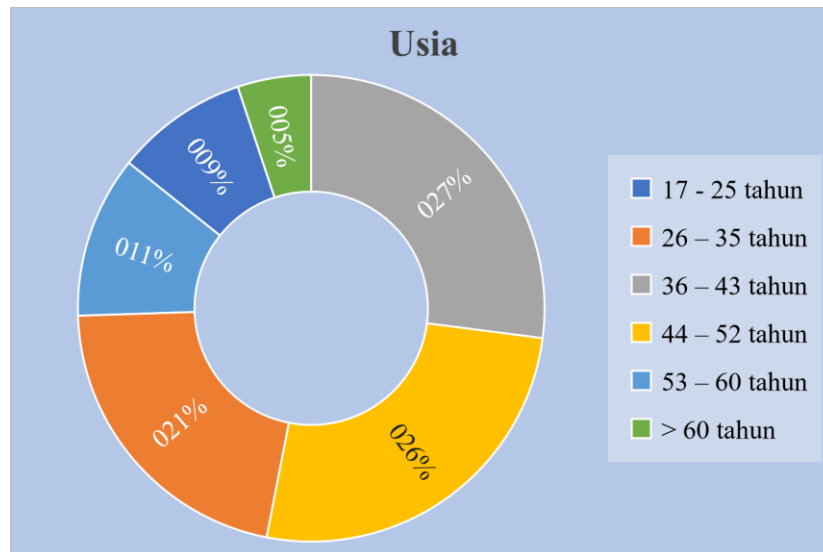
Profil responden yang kedua adalah usia. Tabel 5.1.5.1.2 menunjukkan frekuensi usia responden yang terdiri dari enam kelompok usia yaitu kelompok usia 17-25 tahun dengan frekuensi sebanyak 18 orang (9,18%), kelompok usia 26-35 tahun dengan frekuensi sebanyak 42 orang (21,43%), kelompok usia 36-43 tahun dengan frekuensi sebanyak 53 orang (27,04%), kelompok usia 44-52 tahun dengan frekuensi sebanyak 51 orang (26,02%), kelompok usia 53-60 tahun dengan frekuensi sebanyak 22 orang (11,22%), dan kelompok usia di atas 60 tahun dengan frekuensi sebanyak 10 orang atau (5,10%).

Tabel 5.1.5.1.2 Frekuensi Usia pada Layanan PDAM

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
17 - 25 tahun	18	9,18
26 – 35 tahun	42	21,43
36 – 43 tahun	53	27,04
44 – 52 tahun	51	26,02
53 – 60 tahun	22	11,22
> 60 tahun	10	5,10
<b>Total</b>	196	100,00

Sumber : Data survei diolah, 2020

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 5.1.5.1.2 Grafik Usia pada Layanan PDAM

#### 5.1.5.1.3. Pekerjaan

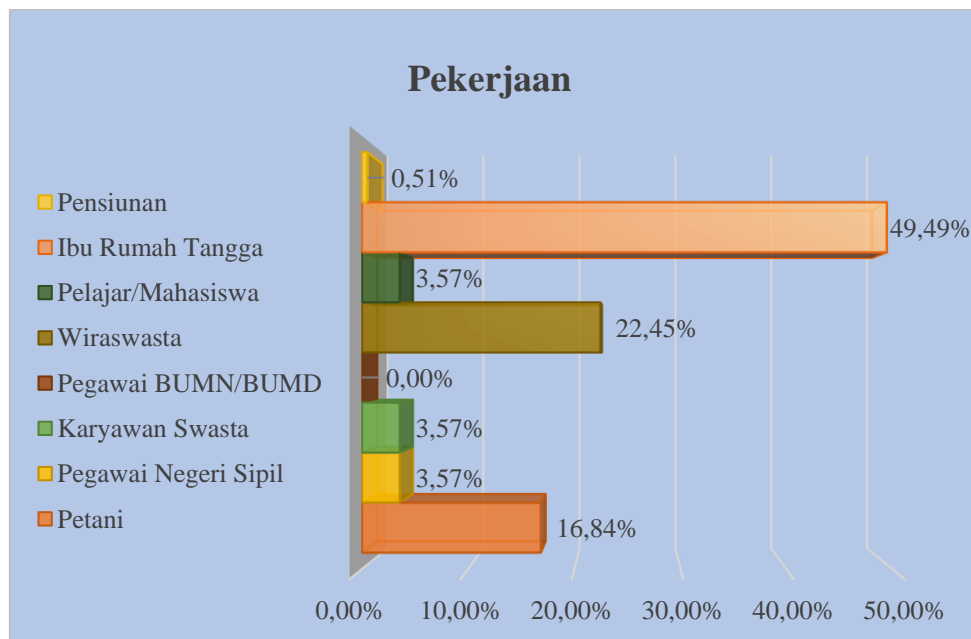
Profil responden yang ketiga adalah Pekerjaan. Tabel 5.1.5.1.3 menunjukkan frekuensi pekerjaan responden yang terdiri dari sembilan kelompok pekerjaan yaitu pekerjaan responden sebagai petani sebanyak 33 orang (16,84%), pekerjaan responden sebagai PNS sebanyak 7 orang (3,57%), pekerjaan responden sebagai 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	33	16,84
Pegawai Negeri Sipil	7	3,57
Karyawan Swasta	7	3,57
Pegawai BUMN/BUMD	0	0,00
Wiraswasta	44	22,45
Pelajar/Mahasiswa	7	3,57
Ibu Rumah Tangga	97	49,49
Pensiunan	1	0,51
<b>Total</b>	<b>196</b>	<b>100,00</b>

Sumber : Data survei diolah, 2020

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.



Gambar 5.1.5.1.3 Grafik Pekerjaan pada Layanan PDAM

#### 5.1.5.1.4. Rata-rata Pengeluaran

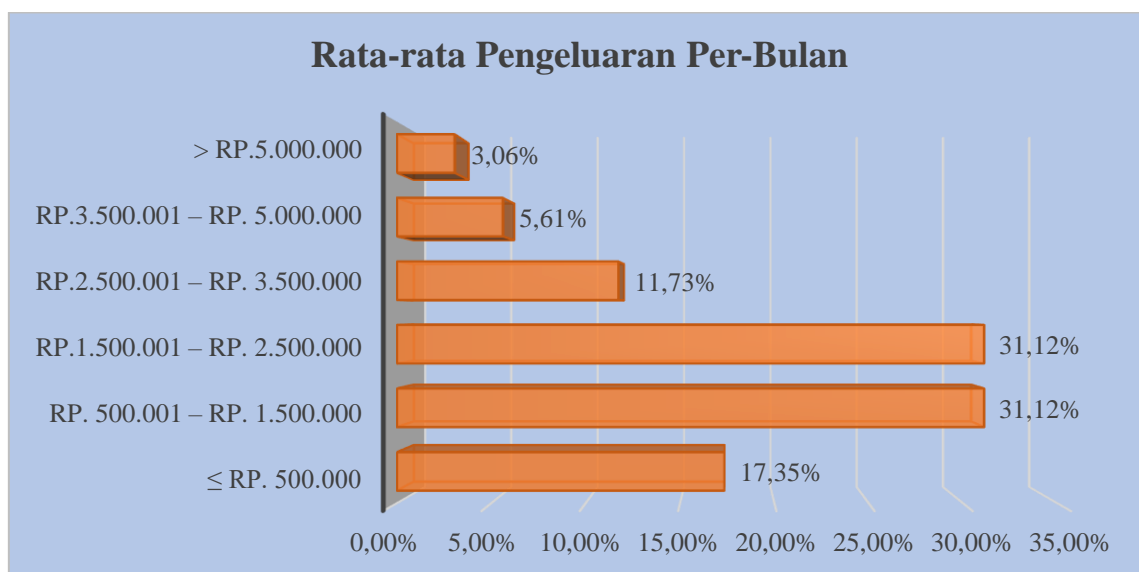
Profil responden yang keempat adalah rata-rata pengeluaran perbulan. Tabel 5.1.5.1.4 menunjukkan frekuensi rata-rata pengeluaran perbulan responden yang terdiri dari enam kelompok yaitu kelompok rata-rata pengeluaran kurang dari Rp. 500.000/bln sebanyak 34 orang (17,35%), kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp. 500.001 - Rp. 1.500.000 sebanyak 61 orang (31,12%), kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp. 1.500.001 - Rp. 2.500.000 sebanyak 61 orang (31,12%), kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp. 2.500.001 - Rp. 3.500.000 sebanyak 23 orang (11,73%), kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp. 3.500.001 - Rp. 5.000.000 sebanyak 11 orang (5,61%), dan kelompok rata-rata pengeluaran di atas Rp. 5.000.000 sebanyak 6 orang atau (3,06%).

Tabel 5.1.5.1.4 Frekuensi Rata-rata Pengeluaran pada Layanan PDAM

Rata- rata pengeluaran per bulan	Frekuensi	Persentase (%)
≤ Rp. 500.000	34	17,35
Rp. 500.001 – Rp. 1.500.000	61	31,12
Rp.1.500.001 – Rp. 2.500.000	61	31,12
Rp.2.500.001 – Rp. 3.500.000	23	11,73
Rp.3.500.001 – Rp. 5.000.000	11	5,61
> Rp.5.000.000	6	3,06
<b>Total</b>	196	100,00

Sumber : Data survei diolah, 2020

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

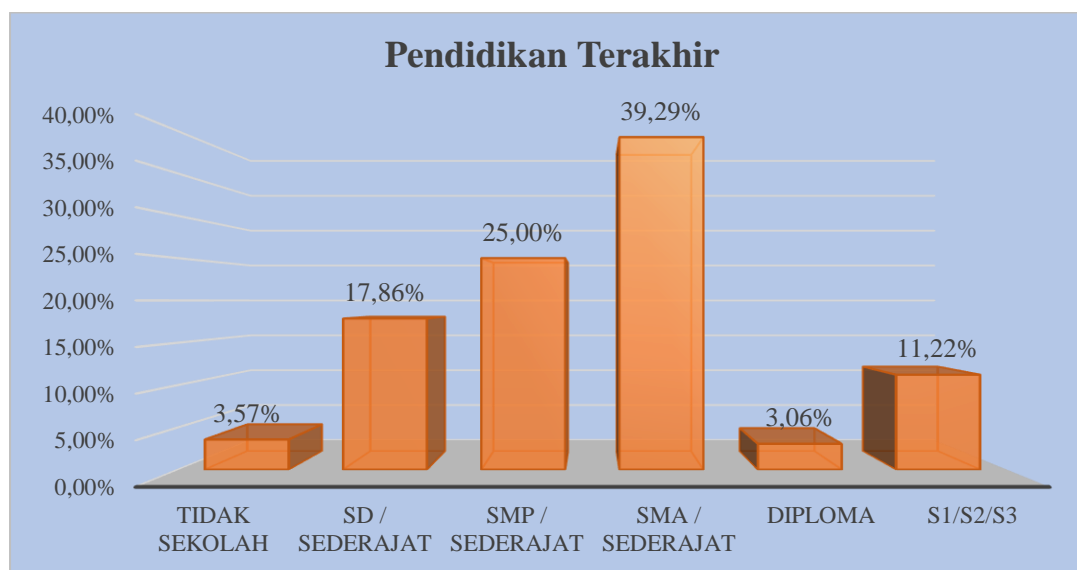
Profil responden yang kelima adalah Pendidikan terakhir. Tabel 5.1.5.1.5 menunjukkan frekuensi tingkat pendidikan responden yang terdiri dari enam kelompok yaitu kelompok yang tidak sekolah sebanyak 7 orang (3,57%), kelompok responden dengan tingkat Pendidikan SD/Sederajat sebanyak 35 orang (17,86%), kelompok responden dengan tingkat Pendidikan SMP/Sederajat sebanyak 49 orang (25,00%), kelompok responden dengan tingkat Pendidikan SMA/Sederajat sebanyak 77 orang (39,29%), kelompok responden dengan tingkat Pendidikan Diploma sebanyak 6 orang (3,06%), dan kelompok responden dengan tingkat Pendidikan S1/S2/S3 sebanyak 22 orang (11,22%).

Tabel 5.1.5.1.5 Frekuensi Pendidikan Terakhir pada Layanan PDAM

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Sekolah	7	3,57
SD / Sederajat	35	17,86
SMP / Sederajat	49	25,00
SMA / Sederajat	77	39,29
Diploma	6	3,06
S1/S2/S3	22	11,22
<b>Total</b>	<b>196</b>	<b>100,00</b>

Sumber : Data survei diolah, 2020

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



Gambar 5.1.5.1.5 Grafik Pendidikan Terakhir pada Layanan 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. Dari total 196 responden tidak terdapat responden yang memberikan persepsi **Sangat Sesuai** (0,00%) dengan nilai persepsi adalah 0, kemudian terdapat 182 responden yang memberikan persepsi **Sesuai** (92,86%) dengan nilai persepsi adalah 546, dan terdapat 7 responden yang memberikan persepsi **Kurang Sesuai** (3,57%) dengan nilai persepsi 14, dan 7 responden yang memberikan (3,57%) **Tidak Sesuai** dengan nilai persepsi 7. 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.

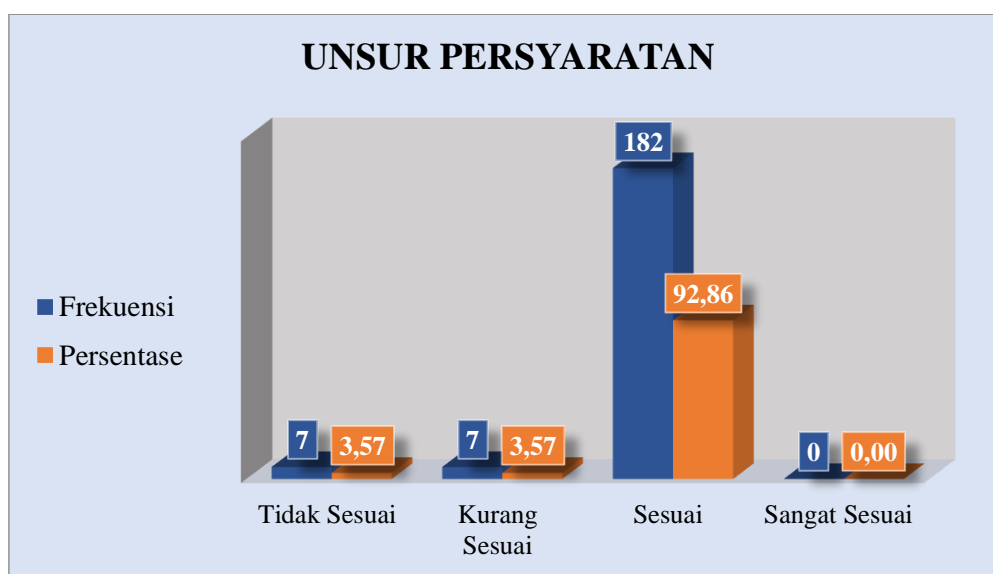
Tabel 5.1.5.2.1 IKM Kesesuaian Persyaratan dengan jenis Layanan PDAM

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Sesuai = 1	7	7	3,57
Kurang Sesuai = 2	7	14	3,57
Sesuai = 3	182	546	92,86
Sangat Sesuai = 4	0	0	0,00
<b>Total</b>	196	567	100,00
<b>Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b )</b>	2,89		
<b>NRR x Bobot (e = d x 1/9)</b>	0,32		
<b>Nilai IKM (f = d x 25)</b>	72,32		

<b>Mutu Pelayanan (g)</b>	<b>C</b>
<b>Kriteria (h)</b>	<b>Kurang Baik</b>

Sumber : Data survei diolah, 2020

Tabel 5.1.5.2.1 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 72,32. 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 196 responden terdapat 90 responden yang memberikan persepsi **Sangat Mudah** (45,92%) dengan nilai persepsi 360, kemudian terdapat 103 responden yang memberikan persepsi **Mudah** (52,55%) dengan nilai persepsi adalah 309, dan terdapat 3 responden yang memberikan persepsi **Kurang Mudah** (1,53%) dengan nilai persepsi 6, 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.

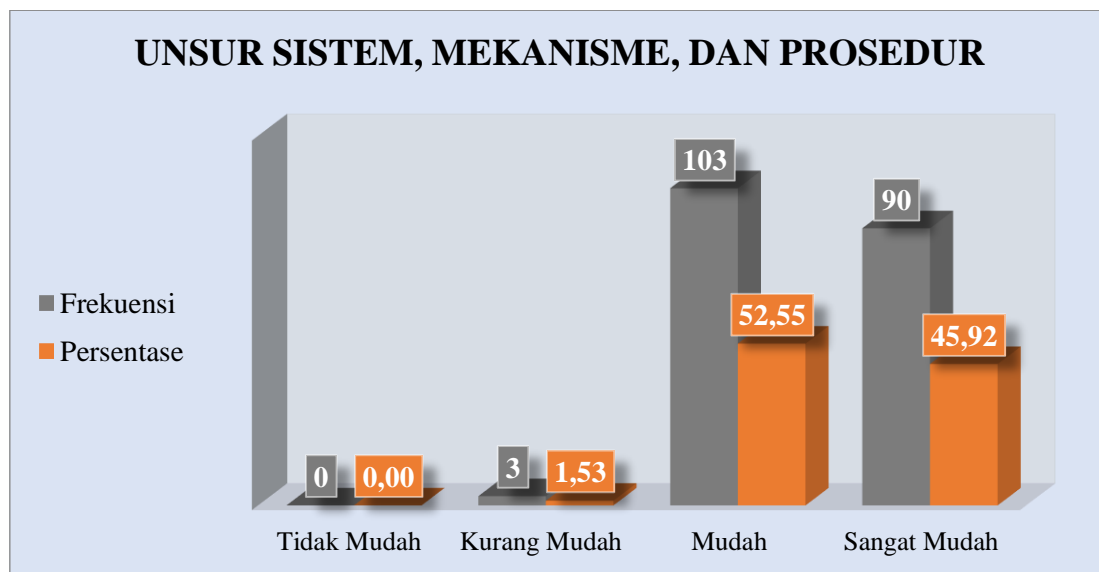
Tabel 5.1.5.2.2 IKM Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan PDAM

<b>Jawaban Responden &amp; Nilai Persepsi (a)</b>	<b>Responden yang Memberikan Persepsi (b)</b>	<b>Nilai Persepsi (c = a x b)</b>	<b>Persentase (%)</b>
---	---	-----------------------------------	-----------------------

Tidak Mudah = 1	0	0	0,00
Kurang Mudah = 2	3	6	1,53
Mudah = 3	103	309	52,55
Sangat Mudah = 4	90	360	45,92
<b>Total</b>	196	675	100,00
<b>Nilai Rata-rata (NRR)</b>	3,44		
<b>Persepsi (d = c/b )</b>			
<b>NRR x Bobot (e = d x 1/9)</b>	0,38		
<b>Nilai IKM (f = d x 25)</b>	86,10		
<b>Mutu Pelayanan (g)</b>	B		
<b>Kriteria (h)</b>	Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2020

Tabel 5.1.5.2.2 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,44 dengan hasil bobot sebesar 0,38. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 86,10. Hal ini menunjukkan bahwa unsur kemudahan prosedur memperoleh Mutu Pelayanan **B** atau kinerja **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. Dari total 196 responden terdapat 10 responden yang memberikan persepsi **Sangat Cepat** (5,10%) dengan nilai persepsi 40, Kemudian terdapat 166 responden yang memberikan persepsi **Cepat** (84,69%) dengan nilai persepsi adalah 498, dan terdapat 15 responden yang memberikan persepsi **Kurang Cepat** (7,65%) dengan nilai persepsi 30, dan terdapat 5 responden yang memberikan persepsi **Tidak Cepat** (2,55%) dengan nilai persepsi 5. Hal ini menunjukkan



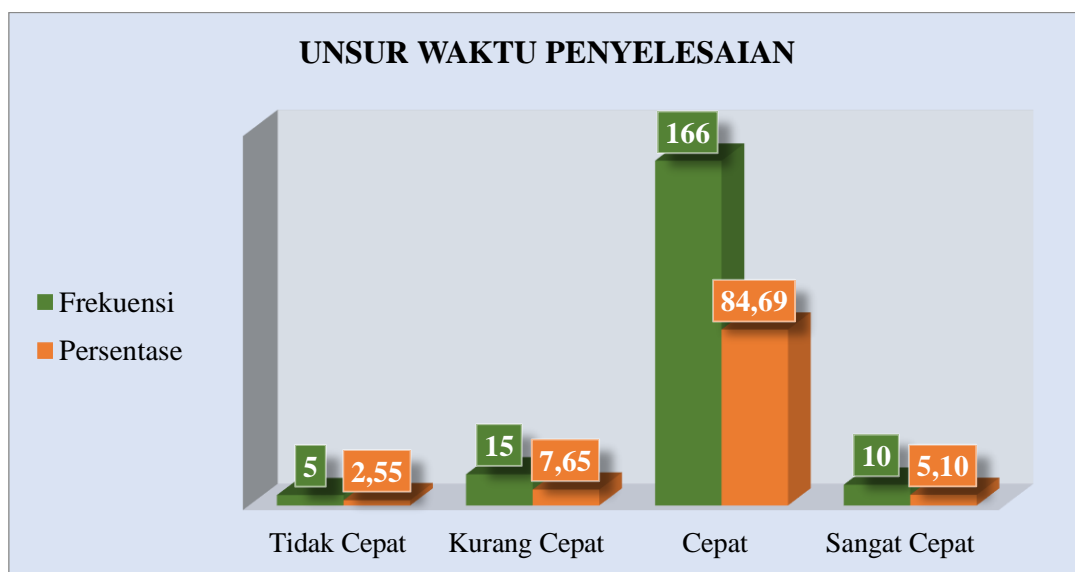
bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif terkait unsur kecepatan waktu penyelesaian, namun beberapa responden juga memberikan tanggapan negatif terkait waktu penyelesaian.

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	5	5	2,55
Kurang Cepat = 2	15	30	7,65
Cepat = 3	166	498	84,69
Sangat Cepat = 4	10	40	5,10
<b>Total</b>	196	573	100,00
<b>Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b )</b>	2,92		
<b>NRR x Bobot (e = d x 1/9)</b>	0,32		
<b>Nilai IKM (f = d x 25)</b>	73,09		
<b>Mutu Pelayanan (g)</b>	C		
<b>Kriteria (h)</b>	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2020

Tabel 5.1.5.2.3 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 2,92 dengan hasil bobot sebesar 0,32. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 73,09. 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

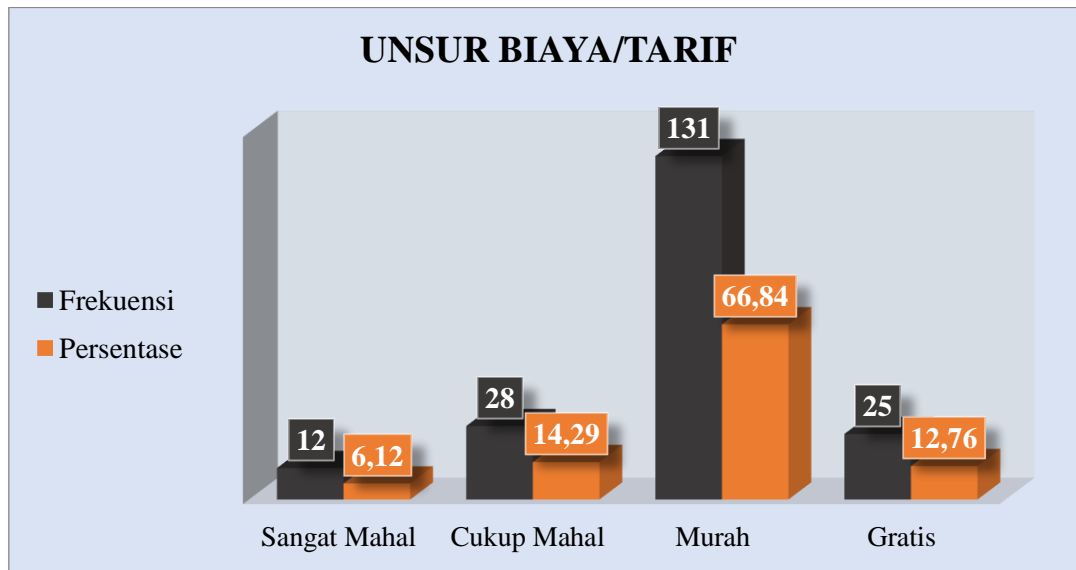
Unsur keempat dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara Layanan PDAM. Tabel 5.1.5.2.4 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden terdapat 25 responden yang memberikan persepsi **Gratis** (12,76%) dengan nilai persepsi 100, kemudian terdapat 131 responden yang memberikan persepsi **Murah** (66,84%) dengan nilai persepsi adalah 393, dan terdapat 28 responden yang memberikan persepsi **Cukup Mahal** (14,29%) dengan nilai persepsi adalah 56, dan terdapat 12 responden yang memberikan persepsi **Sangat Mahal** (6,12%) dengan nilai persepsi adalah 12. 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	12	12	6,12
Cukup Mahal = 2	28	56	14,29
Murah = 3	131	393	66,84
Gratis = 4	25	100	12,76
<b>Total</b>	196	561	100,00
<b>Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b )</b>	2,86		
<b>NRR x Bobot (e = d x 1/9)</b>	0,32		
<b>Nilai IKM (f = d x 25)</b>	71,56		
<b>Mutu Pelayanan (g)</b>	C		
<b>Kriteria (h)</b>	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2020

Tabel 5.1.5.2.4 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 2,86 dengan hasil bobot sebesar 0,32. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 71,56. 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

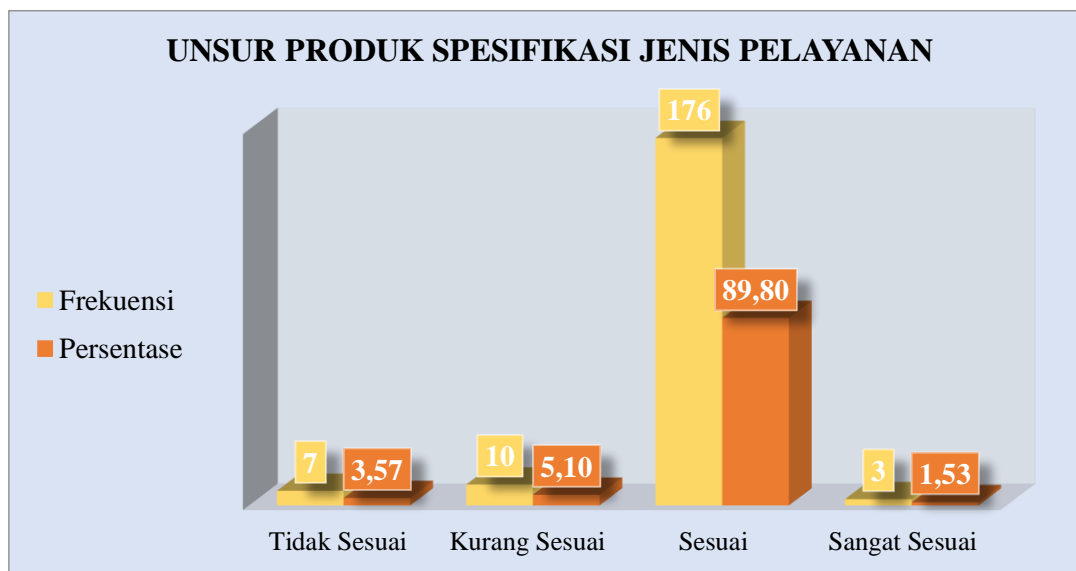
Unsur kelima dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan atas layanan. Tabel 5.1.5.2.5 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden terdapat 7 responden yang memberikan persepsi **Sangat Sesuai** (1,53%) dengan nilai persepsi 12, kemudian terdapat 176 responden yang memberikan persepsi **Sesuai** (89,80%) dengan nilai persepsi adalah 528, terdapat 10 responden yang memberikan persepsi **Kurang Sesuai** (5,10%) dengan nilai persepsi adalah 20, dan terdapat 7 responden yang memberikan persepsi **Tidak Sesuai** (3,57%) dengan nilai persepsi adalah 7. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif terkait unsur produk spesifikasi jenis pelayanan, namun beberapa responden 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	7	7	3,57
Kurang Sesuai = 2	10	20	5,10
Sesuai = 3	176	528	89,80
Sangat Sesuai = 4	3	12	1,53
<b>Total</b>	196	567	100,00
<b>Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b )</b>	2,89		
<b>NRR x Bobot (e = d x 1/9)</b>	0,32		
<b>Nilai IKM (f = d x 25)</b>	72,32		
<b>Mutu Pelayanan (g)</b>	C		
<b>Kriteria (h)</b>	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2020

Tabel 5.1.5.2.5 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 72,32. 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 196 responden terdapat 54 responden yang memberikan persepsi **Sangat Kompeten** (27,55%) dengan nilai persepsi 216, kemudian terdapat 132 responden yang memberikan persepsi **Kompeten** (67,35%) dengan nilai persepsi adalah 396, dan terdapat 6 responden yang memberikan persepsi **Kurang Kompeten** (3,06%) dengan persepsi 12, dan terdapat 4 responden yang memberikan persepsi **Tidak Kompeten** (2,04%) dengan persepsi 4. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif terkait unsur kompetensi pelaksana, namun beberapa responden juga memberikan tanggapan negatif terkait kompetensi pelaksana.

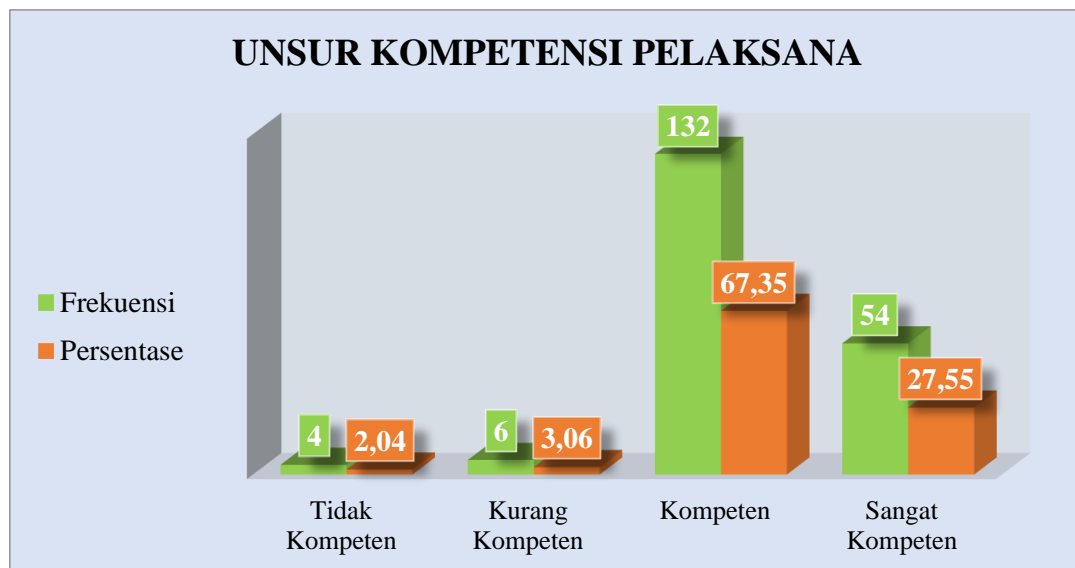
Tabel 5.1.5.2.6 IKM Kompetensi Pelaksana Layanan PDAM

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Kompeten = 1	4	4	2,04
Kurang Kompeten = 2	6	12	3,06
Kompeten = 3	132	396	67,35
Sangat Kompeten = 4	54	216	27,55
<b>Total</b>	196	628	100,00

<b>Nilai Rata-rata (NRR)</b> <b>Persepsi (<math>d = c/b</math>)</b>	3,20
<b>NRR x Bobot (<math>e = d \times 1/9</math>)</b>	0,36
<b>Nilai IKM (<math>f = d \times 25</math>)</b>	80,10
<b>Mutu Pelayanan (g)</b>	B
<b>Kriteria (h)</b>	Baik

Sumber : Data survei diolah, 2020

Tabel 5.1.5.2.6 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,20 dengan hasil bobot sebesar 0,36. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 80,10. Hal ini menunjukkan bahwa unsur kompetensi pelaksana memperoleh Mutu Pelayanan **B** atau kinerja **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

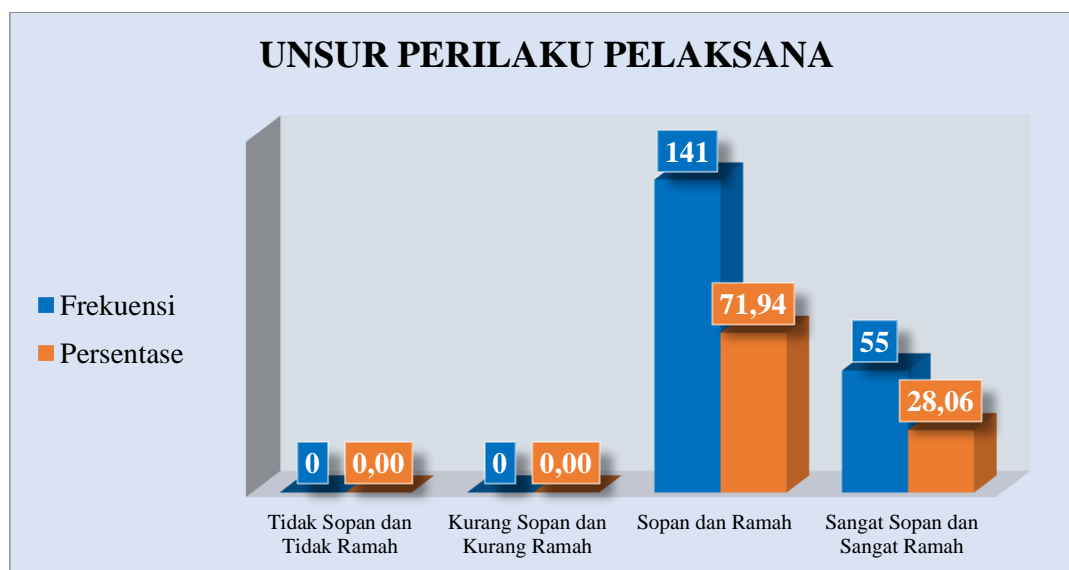
Unsur ketujuh dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap perilaku pelaksana dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. Tabel 5.1.5.2.7 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden terdapat 55 responden yang memberikan persepsi **Sangat Sopan dan Ramah** (28,06%) dengan nilai persepsi 220, kemudian terdapat 141 responden yang memberikan persepsi **Sopan dan Ramah** (71,94%) dengan nilai persepsi adalah 423, 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 5.1.5.2.7 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	0,00
Kurang Sopan dan Kurang Ramah = 2	0	0	0,00
Sopan dan Ramah = 3	141	423	71,94
Sangat Sopan dan Sangat Ramah = 4	55	220	28,06
<b>Total</b>	196	643	100,00
<b>Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b )</b>	3,28		
<b>NRR x Bobot (e = d x 1/9)</b>	0,36		
<b>Nilai IKM (f = d x 25)</b>	82,02		
<b>Mutu Pelayanan (g)</b>	B		
<b>Kriteria (h)</b>	Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2020

Tabel 5.1.5.2.7 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,28 dengan hasil bobot sebesar 0,36. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 82,02. Hal ini menunjukkan bahwa unsur perilaku pelaksana dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan memperoleh Mutu Pelayanan **B** atau kinerja **BAIK**. Gambar 5.1.5.2.7 juga menunjukkan frekuensi dan persentase responden yang memberikan persepsi terhadap unsur perilaku pelaksana dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. Grafik menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan persepsi **Sopan dan Ramah** terhadap perilaku pelaksana.



Gambar 5.1.5.2.7 IKM Perilaku Pelaksana Layanan 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 196 responden terdapat 6 responden yang memberikan persepsi **Sangat Baik** (3,06%) dengan nilai persepsi 24, kemudian terdapat 166 responden yang memberikan persepsi **Baik** (84,69%) dengan nilai persepsi adalah 498, dan terdapat 13 responden yang memberikan persepsi **Cukup** (6,63%) dengan nilai persepsi adalah 26, serta terdapat 11 responden yang memberikan persepsi **Buruk** (5,61%) dengan nilai persepsi adalah 11. 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.

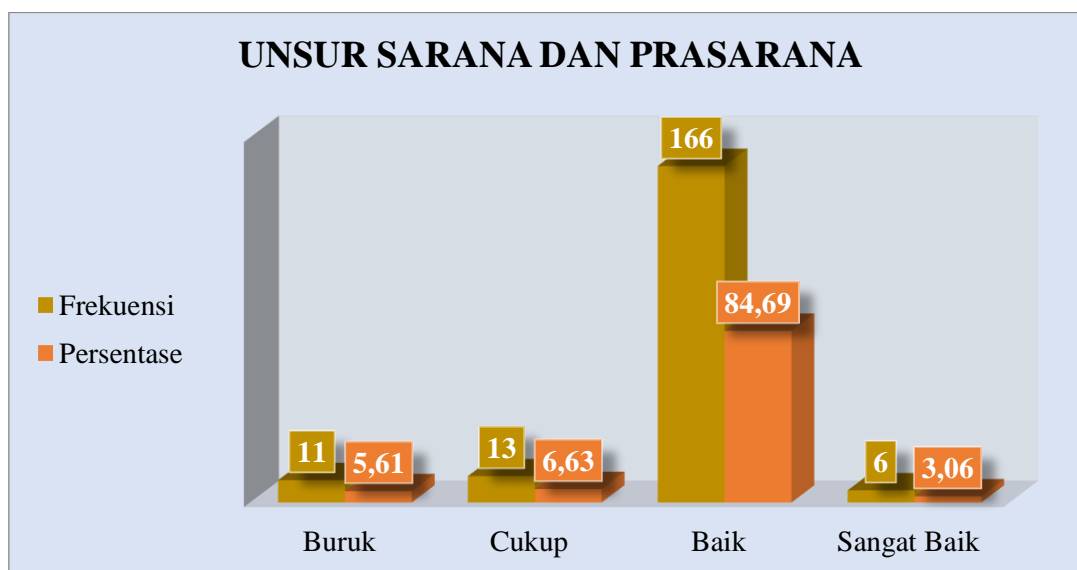
Tabel 5.1.5.2.8 IKM Sarana dan Prasarana Layanan PDAM

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Buruk = 1	11	11	5,61
Cukup = 2	13	26	6,63
Baik = 3	166	498	84,69
Sangat Baik = 4	6	24	3,06
<b>Total</b>	196	559	100,00
<b>Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b )</b>	2,85		
<b>NRR x Bobot (e = d x 1/9)</b>	0,32		
<b>Nilai IKM (f = d x 25)</b>	71,30		
<b>Mutu Pelayanan (g)</b>	C		
<b>Kriteria (h)</b>	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2020

Tabel 5.1.5.2.8 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 2,85 dengan hasil bobot sebesar 0,32. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 71,30. 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.

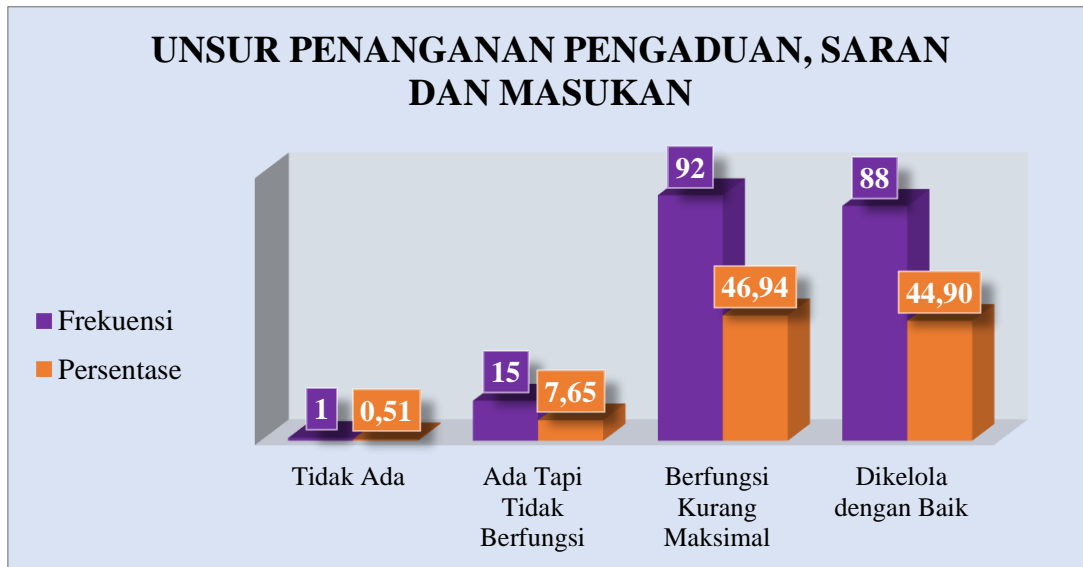
Unsur terakhir dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap penanganan pengaduan, saran, dan masukan atas Layanan PDAM. Tabel 5.1.5.2.9 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden terdapat 88 responden yang memberikan persepsi **Dikelola dengan Baik** (44,90%) dengan nilai persepsi 352, kemudian terdapat 92 responden yang memberikan persepsi **Berfungsi Kurang Maksimal** (46,94%) dengan nilai persepsi adalah 276, dan terdapat 15 responden yang memberikan persepsi **Ada tapi Tidak Berfungsi** (7,65%) dengan nilai persepsi adalah 30, serta terdapat 1 responden yang memberikan persepsi **Tidak Ada** (0,51%) dengan nilai persepsi adalah 1. 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	1	1	0,51
Ada Tapi Tidak Berfungsi = 2	15	30	7,65
Berfungsi Kurang Maksimal = 3	92	276	46,94
Dikelola dengan Baik = 4	88	352	44,90
<b>Total</b>	196	659	100,00
<b>Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b )</b>	3,36		
<b>NRR x Bobot (e = d x 1/9)</b>	0,37		
<b>Nilai IKM (f = d x 25)</b>	84,06		
<b>Mutu Pelayanan (g)</b>	B		
<b>Kriteria (h)</b>	Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2020

Tabel 5.1.5.2.9 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,36 dengan hasil bobot sebesar 0,37. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 84,06. 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

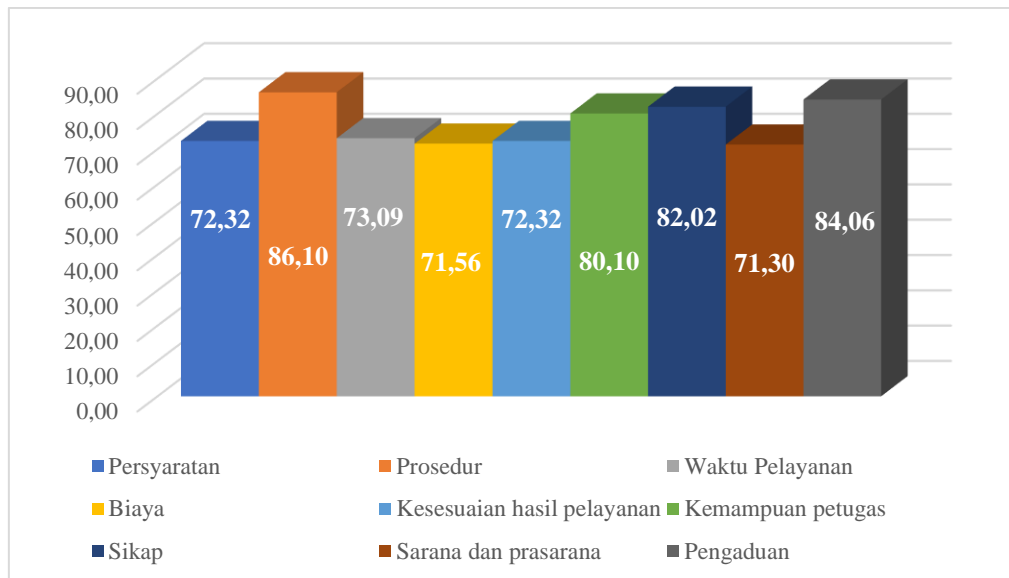
Survei kepuasan Masyarakat atas layanan PDAM di Kabupaten Luwu diukur dengan Sembilan unsur yang dapat dilihat pada Tabel 5.1.5.3.1.

Tabel 5.1.5.3.1 Rekapitulasi IKM PDAM

Unsur	IKM	Mutu Pelayanan	Kriteria
Persyaratan	72,32	C	Kurang Baik
Prosedur	86,10	B	Baik
Waktu Pelayanan	73,09	C	Kurang Baik
Biaya	71,56	C	Kurang Baik
Kesesuaian hasil pelayanan	72,32	C	Kurang Baik
Kemampuan petugas	80,10	B	Baik
Sikap	82,02	B	Baik
Sarana dan prasarana	71,30	C	Kurang Baik
Pengaduan	84,06	B	Baik
IKM Layanan PDAM	76,98	B	Baik

Sumber : Data survei diolah, 2020

Hasil menunjukkan bahwa unsur **Prosedur** (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur), **Kemampuan Petugas** (Kompetensi Pelaksana), **Sikap** (Perilaku Pelaksana), dan **Pengaduan** (Penanganan Pengaduan) merupakan unsur dengan kriteria **Baik** dengan nilai IKM paling tinggi. Sedangkan unsur **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

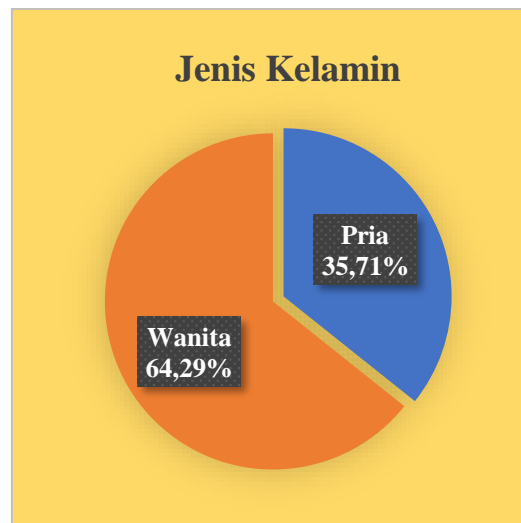
Profil responden yang pertama adalah jenis kelamin. Tabel 5.1.6.1.1 menunjukkan frekuensi jenis kelamin responden yaitu frekuensi jenis kelamin perempuan berjumlah 126 orang (64,29%) dan frekuensi jenis kelamin laki-laki yaitu 70 orang atau hanya (35,71%) dari total responden.

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

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Pria	70	35,71
Wanita	126	64,29
<b>Total</b>	196	100,00

Sumber : Data survei diolah, 2020

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.



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

#### 5.1.6.1.2. Usia Responden

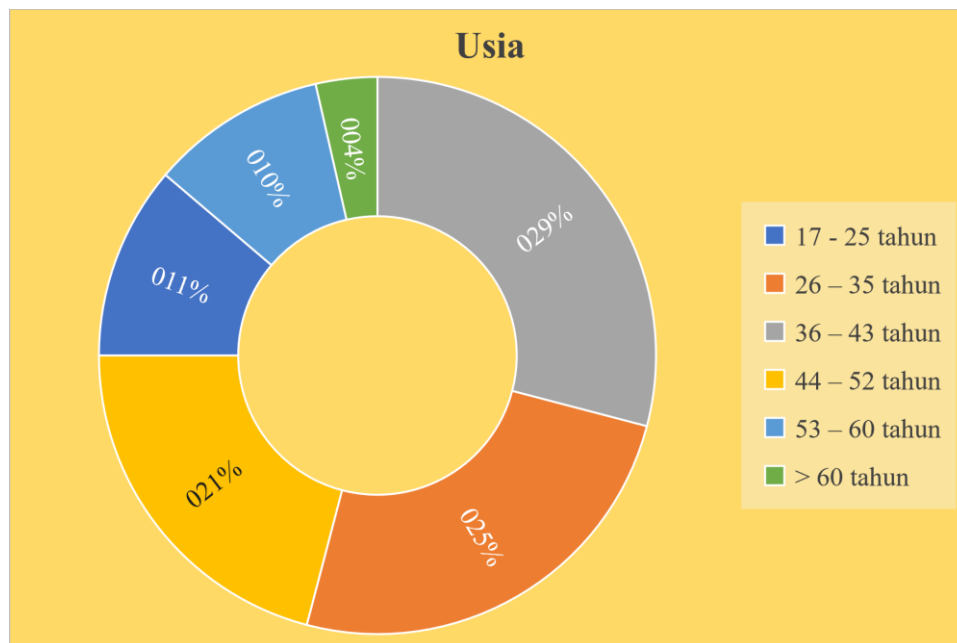
Profil responden yang kedua adalah usia. Tabel 5.1.6.1.2 menunjukkan frekuensi usia responden yang terdiri dari enam kelompok usia yaitu kelompok usia 17-25 tahun dengan frekuensi sebanyak 22 orang (11,22%), kelompok usia 26-35 tahun dengan frekuensi sebanyak 49 orang (25,00%), kelompok usia 36-43 tahun dengan frekuensi sebanyak 57 orang (29,08%), kelompok usia 44-52 tahun dengan frekuensi sebanyak 41 orang (20,92%), kelompok usia 53-60 tahun dengan frekuensi sebanyak 20 orang (10,20%), dan kelompok usia di atas 60 tahun dengan frekuensi sebanyak 7 orang atau (3,57%).

Tabel 5.1.6.1.2 Frekuensi Usia pada Layanan Kec/Kel/Desa

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
17 – 25 tahun	22	11,22
26 – 35 tahun	49	25,00
36 – 43 tahun	57	29,08
44 – 52 tahun	41	20,92
53 – 60 tahun	20	10,20
> 60 tahun	7	3,57
<b>Total</b>	<b>196</b>	<b>100,00</b>

Sumber : Data survei diolah, 2020

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

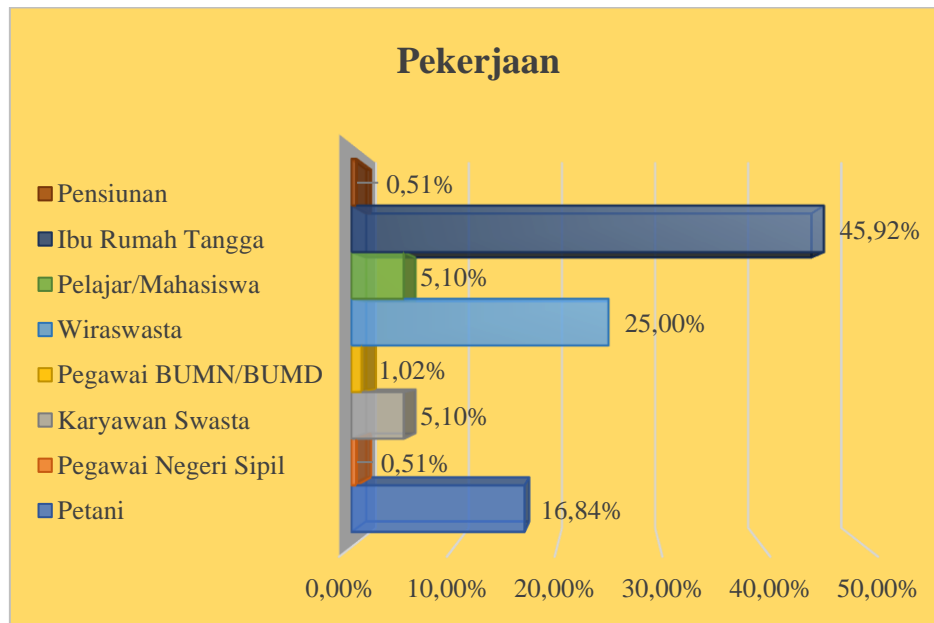
Profil responden yang ketiga adalah Pekerjaan. Tabel 5.1.6.1.3 menunjukkan frekuensi pekerjaan responden yang terdiri dari sembilan kelompok pekerjaan yaitu pekerjaan responden sebagai petani sebanyak 33 orang (16,84%), pekerjaan responden sebagai PNS sebanyak 1 orang (0,51%), pekerjaan responden sebagai karyawan swasta sebanyak 10 orang (5,10%), pekerjaan responden sebagai karyawan BUMN/BUMD sebanyak 2 orang (1,02%), pekerjaan responden sebagai wiraswasta sebanyak 49 orang (25,00%), pekerjaan responden sebagai pelajar sebanyak 10 orang (5,10%), pekerjaan responden sebagai IRT sebanyak 90 orang (45,92%), dan pekerjaan responden sebagai pensiunan sebanyak 1 orang (0,51%).

Tabel 5.1.6.1.3 Frekuensi Pekerjaan pada Layanan Kec/Kel/Desa

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
Petani	33	16,84
Pegawai Negeri Sipil	1	0,51
Karyawan Swasta	10	5,10
Pegawai BUMN/BUMD	2	1,02
Wiraswasta	49	25,00
Pelajar/Mahasiswa	10	5,10
Ibu Rumah Tangga	90	45,92
Pensiunan	1	0,51
<b>Total</b>	<b>196</b>	<b>100,00</b>

Sumber : Data survei diolah, 2020

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

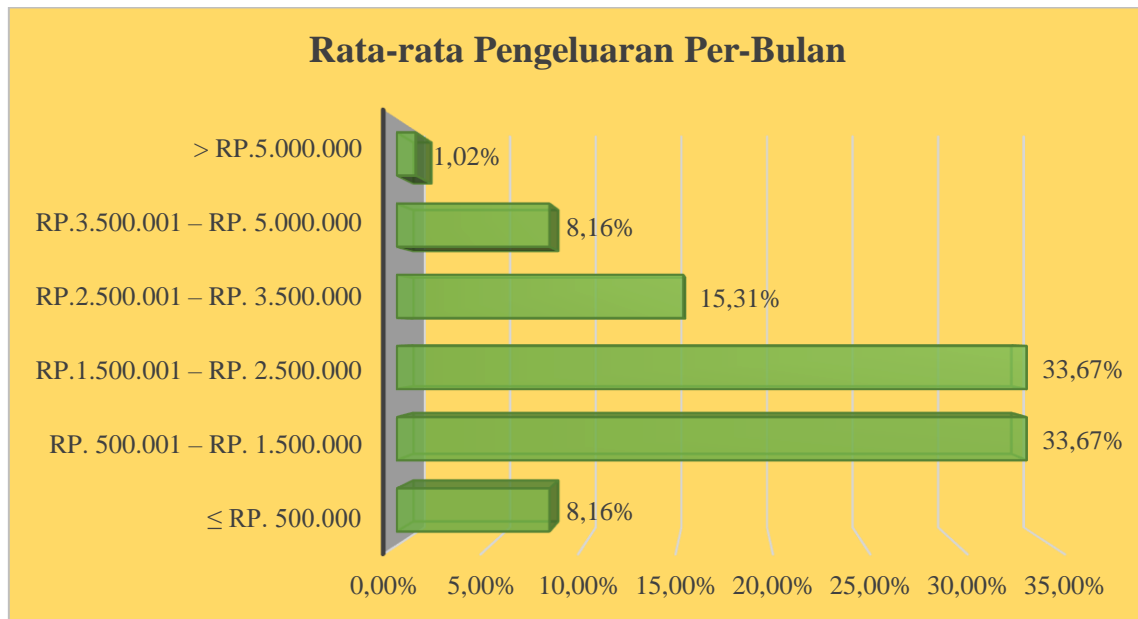
Profil responden yang keempat adalah rata-rata pengeluaran perbulan. Tabel 5.1.6.1.4 menunjukkan frekuensi rata-rata pengeluaran perbulan responden yang terdiri dari enam kelompok yaitu kelompok rata-rata pengeluaran kurang dari Rp. 500.000/bln sebanyak 16 orang (8,16%), kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp. 500.001 - Rp. 1.500.000 sebanyak 66 orang (33,67%), kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp. 1.500.001 - Rp. 2.500.000 sebanyak 66 orang (33,67%), kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp. 2.500.001 - Rp. 3.500.000 sebanyak 30 orang (15,31%), kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp. 3.500.001 - Rp. 5.000.000 sebanyak 16 orang (8,16%), dan kelompok rata-rata pengeluaran di atas Rp. 5.000.000 sebanyak 2 orang atau (1,02%).

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	16	8,16
Rp. 500.001 – Rp. 1.500.000	66	33,67
Rp.1.500.001 – Rp. 2.500.000	66	33,67
Rp.2.500.001 – Rp. 3.500.000	30	15,31
Rp.3.500.001 – Rp. 5.000.000	16	8,16
> Rp.5.000.000	2	1,02
<b>Total</b>	<b>196</b>	<b>100,00</b>

Sumber : Data survei diolah, 2020

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 7 orang (3,57%), kelompok responden dengan tingkat Pendidikan SD/Sederajat sebanyak 32 orang (16,33%), kelompok responden dengan tingkat Pendidikan SMP/Sederajat sebanyak 51 orang (26,02%), kelompok responden dengan tingkat Pendidikan SMA/Sederajat sebanyak 83 orang (42,35%), kelompok responden dengan tingkat Pendidikan Diploma sebanyak 8 orang (4,08%), dan kelompok responden dengan tingkat Pendidikan S1/S2/S3 sebanyak 15 orang (7,65%).

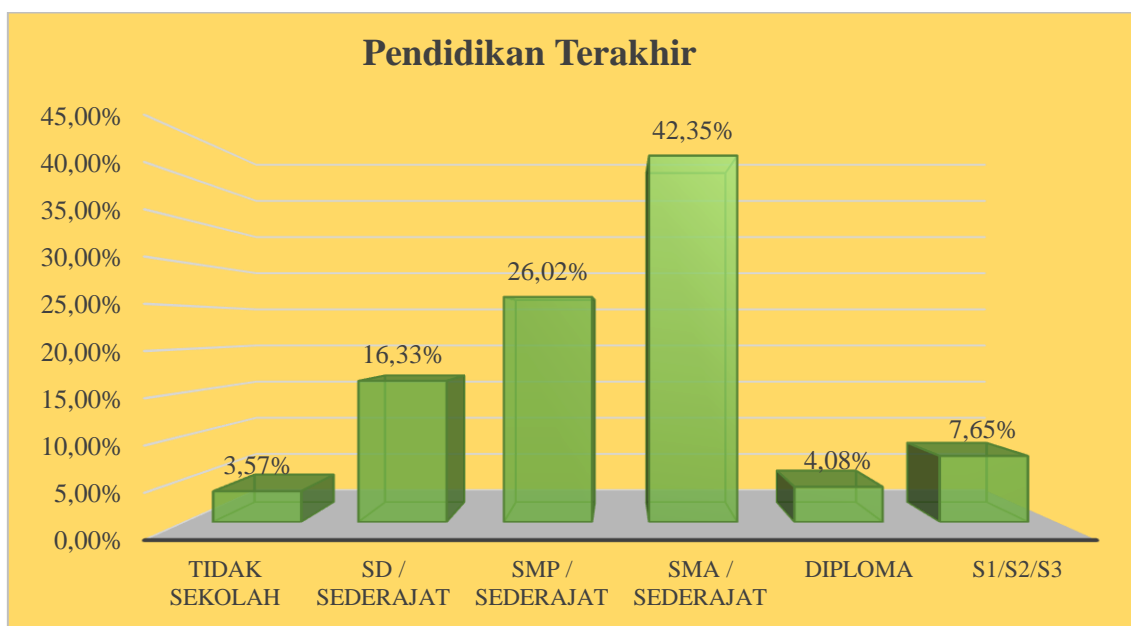
Tabel 5.1.6.1.5 Frekuensi Pendidikan Terakhir pada Layanan Kec/Kel/Desa

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Sekolah	7	3,57
SD / Sederajat	32	16,33
SMP / Sederajat	51	26,02
SMA / Sederajat	83	42,35
Diploma	8	4,08
S1/S2/S3	15	7,65
<b>Total</b>	<b>196</b>	<b>100,00</b>

Sumber : Data survei diolah, 2020

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





Gambar 5.1.6.1.5 Grafik Pendidikan Terakhir pada Layanan 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 196 responden terdapat 104 responden yang memberikan persepsi **Sangat Sesuai** (53,06%) dengan nilai persepsi adalah 416, kemudian terdapat 92 responden yang memberikan persepsi **Sesuai** (46,94%) dengan nilai persepsi adalah 276, dan tidak terdapat responden yang memberikan persepsi **Kurang Sesuai** dan **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

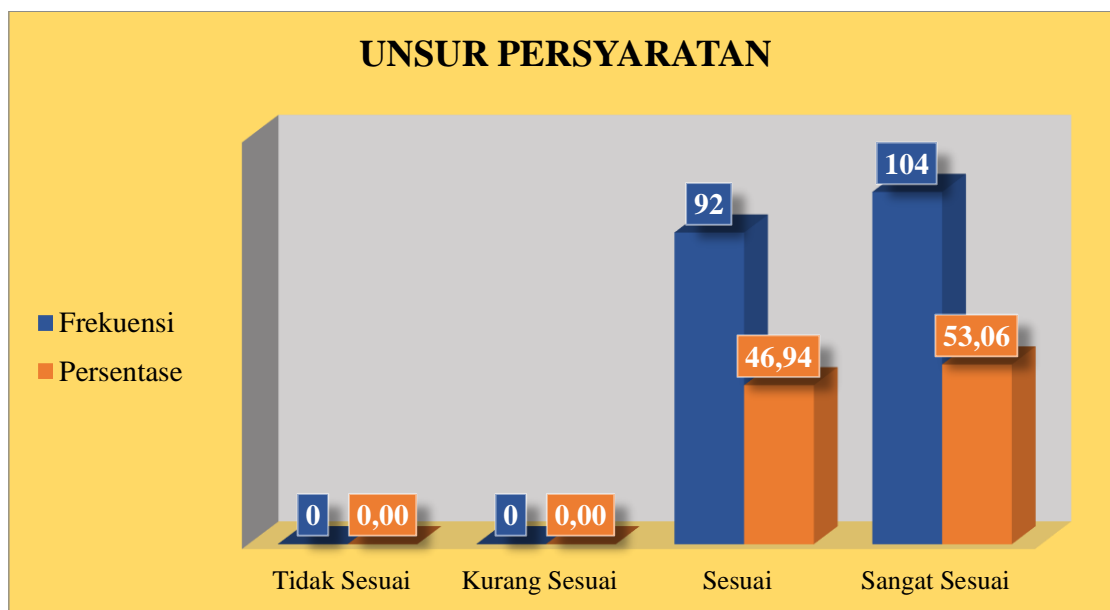
Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Sesuai = 1	0	0	0,00
Kurang Sesuai = 2	0	0	0,00
Sesuai = 3	92	276	46,94
Sangat Sesuai = 4	104	416	53,06
<b>Total</b>	196	692	100,00
<b>Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b )</b>	3,53		
<b>NRR x Bobot (e = d x 1/9)</b>	0,39		
<b>Nilai IKM (f = d x 25)</b>	88,27		
<b>Mutu Pelayanan (g)</b>	B		

Kriteria (h)

Baik

Sumber : Data survei diolah, 2020

Tabel 5.1.6.2.1 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 88,27. Hal ini menunjukkan bahwa unsur kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan memperoleh Mutu Pelayanan **B** atau kinerja **BAIK**. Gambar 5.1.6.2.1 juga menunjukkan frekuensi dan persentase responden yang memberikan persepsi terhadap unsur kesesuaian Persyaratan dengan jenis pelayanan. Grafik menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan persepsi **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 196 responden terdapat 107 responden yang memberikan persepsi **Sangat Mudah** (54,59%) dengan nilai persepsi 428, kemudian terdapat 85 responden yang memberikan persepsi **Mudah** (43,37%) dengan nilai persepsi adalah 85, dan terdapat 4 responden yang memberikan persepsi **Kurang Mudah** (2,04%) 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.

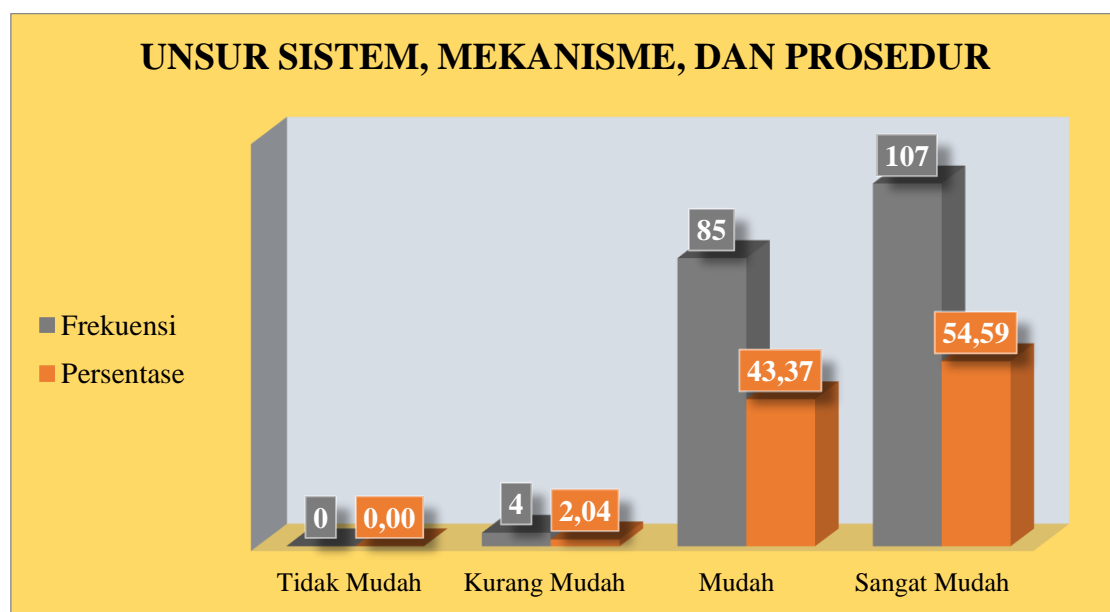
Tabel 5.1.6.2.2 IKM Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan Kec/Kel/Desa

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Mudah = 1	0	0	0,00
Kurang Mudah = 2	4	8	2,04

Mudah = 3	85	255	43,37
Sangat Mudah = 4	107	428	54,59
<b>Total</b>	196	691	100,00
<b>Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (<math>d = c/b</math>)</b>	3,53		
<b>NRR x Bobot (<math>e = d \times 1/9</math>)</b>	0,39		
<b>Nilai IKM (<math>f = d \times 25</math>)</b>	88,14		
<b>Mutu Pelayanan (g)</b>	B		
<b>Kriteria (h)</b>	Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2020

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 196 responden terdapat 25 responden yang memberikan persepsi **Sangat Cepat** (12,76%) dengan nilai persepsi 100, Kemudian terdapat 159 responden yang memberikan persepsi **Cepat** (81,12%) dengan nilai persepsi adalah 477, dan terdapat 11 responden yang memberikan persepsi **Kurang Cepat** (5,61%) dengan nilai persepsi 22, dan terdapat 1 responden yang memberikan persepsi **Tidak Cepat** (0,51%) dengan nilai persepsi 1. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif terkait unsur kecepatan waktu

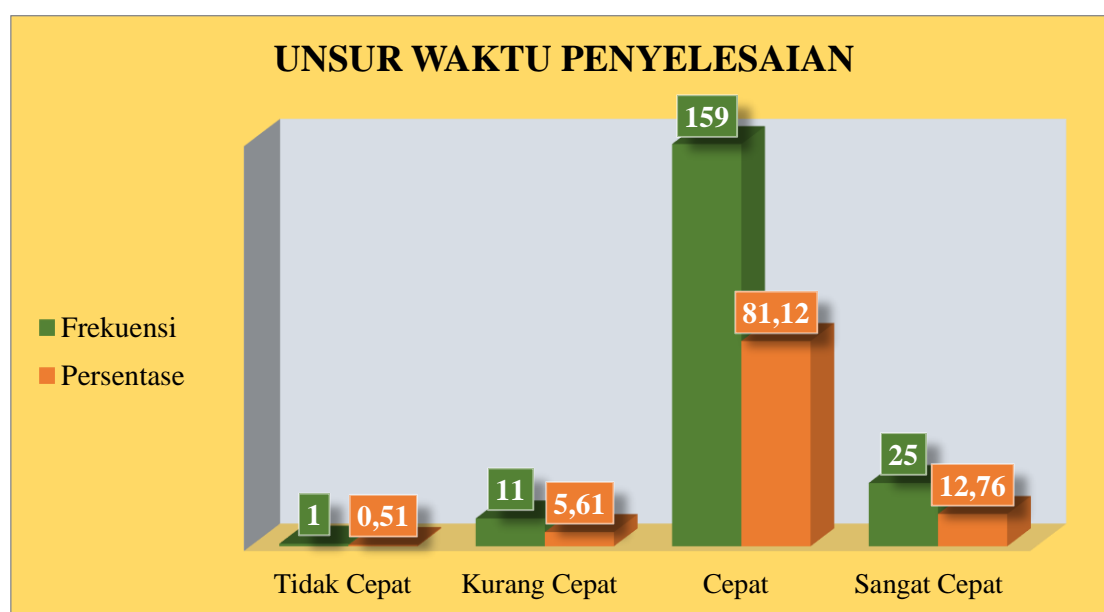
penyelesaian, namun ada s1 responden juga memberikan tanggapan negatif terkait waktu penyelesaian.

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	1	0,51
Kurang Cepat = 2	11	22	5,61
Cepat = 3	159	477	81,12
Sangat Cepat = 4	25	100	12,76
<b>Total</b>	196	600	100,00
<b>Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b )</b>	3,06		
<b>NRR x Bobot (e = d x 1/9)</b>	0,34		
<b>Nilai IKM (f = d x 25)</b>	76,53		
<b>Mutu Pelayanan (g)</b>	C		
<b>Kriteria (h)</b>	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2020

Tabel 5.1.6.2.3 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,06 dengan hasil bobot sebesar 0,34. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 76,53. Hal ini menunjukkan bahwa unsur kecepatan waktu penyelesaian memperoleh Mutu Pelayanan **C** atau kinerja **KURANG BAIK**. Hal ini terjadi karena responden yang memberikan persepsi sangat cepat masih rendah terhadap unsur waktu penyelesaian. Gambar 5.1.6.2.3 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

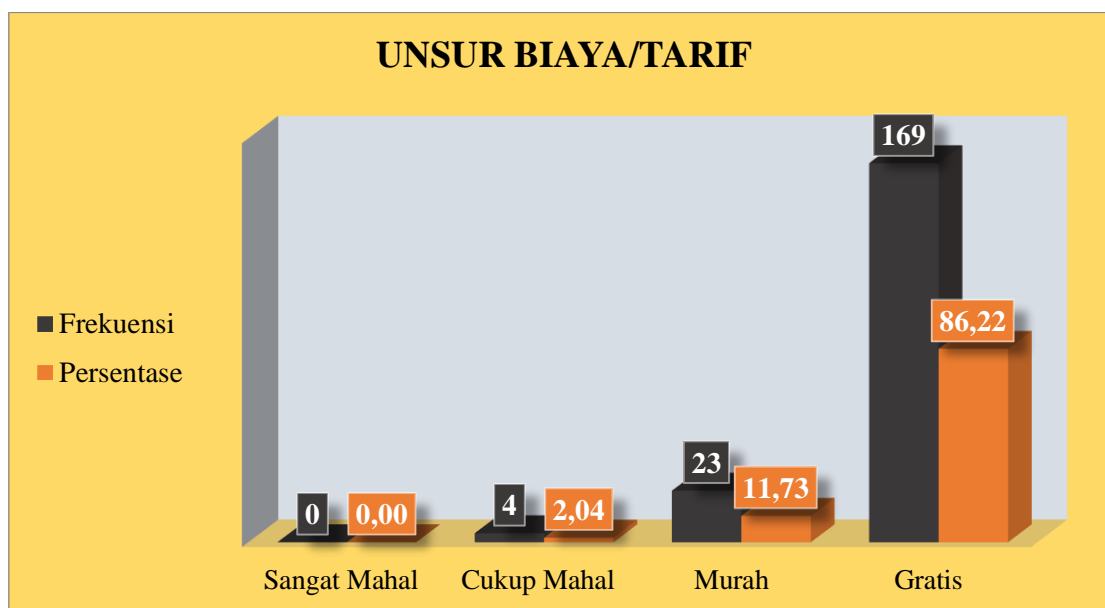
Unsur keempat dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara Layanan Kec/Kel/Desa. Tabel 5.1.6.2.4 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden terdapat 169 responden yang memberikan persepsi **Gratis** (86,22%) dengan nilai persepsi 676, kemudian terdapat 23 responden yang memberikan persepsi **Murah** (11,73%) dengan nilai persepsi adalah 69, dan terdapat 4 responden yang memberikan persepsi **Cukup Mahal** (2,04%) dengan nilai persepsi adalah 8, 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..

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	0,00
Cukup Mahal = 2	4	8	2,04
Murah = 3	23	69	11,73
Gratis = 4	169	676	86,22
<b>Total</b>	196	753	100,00
<b>Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b )</b>	3,84		
<b>NRR x Bobot (e = d x 1/9)</b>	0,43		
<b>Nilai IKM (f = d x 25)</b>	96,05		
<b>Mutu Pelayanan (g)</b>	A		
<b>Kriteria (h)</b>	Sangat Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2020

Tabel 5.1.6.2.4 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,84 dengan hasil bobot sebesar 0,43. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 96,05. 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

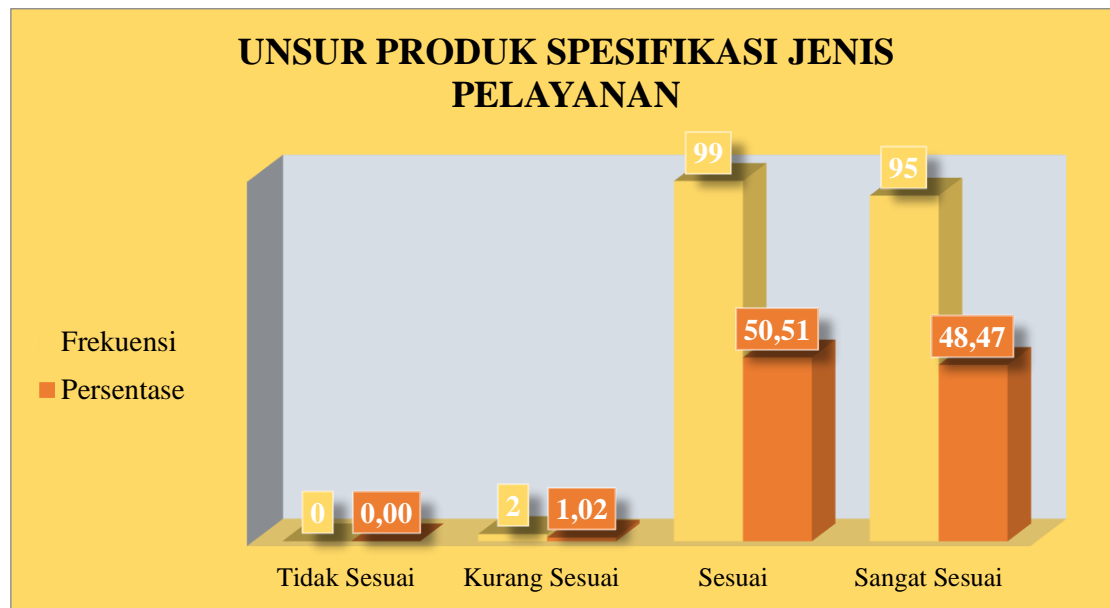
Unsur kelima dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan atas layanan. Tabel 5.1.5.2.5 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden terdapat 95 responden yang memberikan persepsi **Sangat Sesuai** (48,47%) dengan nilai persepsi 380, kemudian terdapat 99 responden yang memberikan persepsi **Sesuai** (50,51%) dengan nilai persepsi adalah 297, terdapat 2 responden yang memberikan persepsi **Kurang Sesuai** (1,02%) dengan nilai persepsi adalah 4, 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 5.1.6.2.5 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	0,00
Kurang Sesuai = 2	2	4	1,02
Sesuai = 3	99	297	50,51
Sangat Sesuai = 4	95	380	48,47
<b>Total</b>	196	681	100,00
<b>Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b )</b>	3,47		
<b>NRR x Bobot (e = d x 1/9)</b>	0,39		
<b>Nilai IKM (f = d x 25)</b>	86,86		
<b>Mutu Pelayanan (g)</b>	B		
<b>Kriteria (h)</b>	Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2020

Tabel 5.1.6.2.5 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,47 dengan hasil bobot sebesar 0,39. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 86,86. 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 5.1.6.2.5 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 196 responden terdapat 159 responden yang memberikan persepsi **Sangat Kompeten** (81,12%) dengan nilai persepsi 616, kemudian terdapat 37 responden yang memberikan persepsi **Kompeten** (18,88%) dengan nilai persepsi adalah 111, 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	0,00
Kurang Kompeten = 2	0	0	0,00
Kompeten = 3	37	111	18,88
Sangat Kompeten = 4	159	636	81,12



<b>Total</b>	196	747	100,00
<b>Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (<math>d = c/b</math>)</b>	3,81		
<b>NRR x Bobot (<math>e = d \times 1/9</math>)</b>	0,42		
<b>Nilai IKM (<math>f = d \times 25</math>)</b>	95,28		
<b>Mutu Pelayanan (g)</b>	A		
<b>Kriteria (h)</b>	Sangat Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2020

Tabel 5.1.6.2.6 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,81 dengan hasil bobot sebesar 0,42. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 95,28. Hal ini menunjukkan bahwa unsur kompetensi pelaksana memperoleh Mutu Pelayanan A atau kinerja **SANGAT 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 **Sangat 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

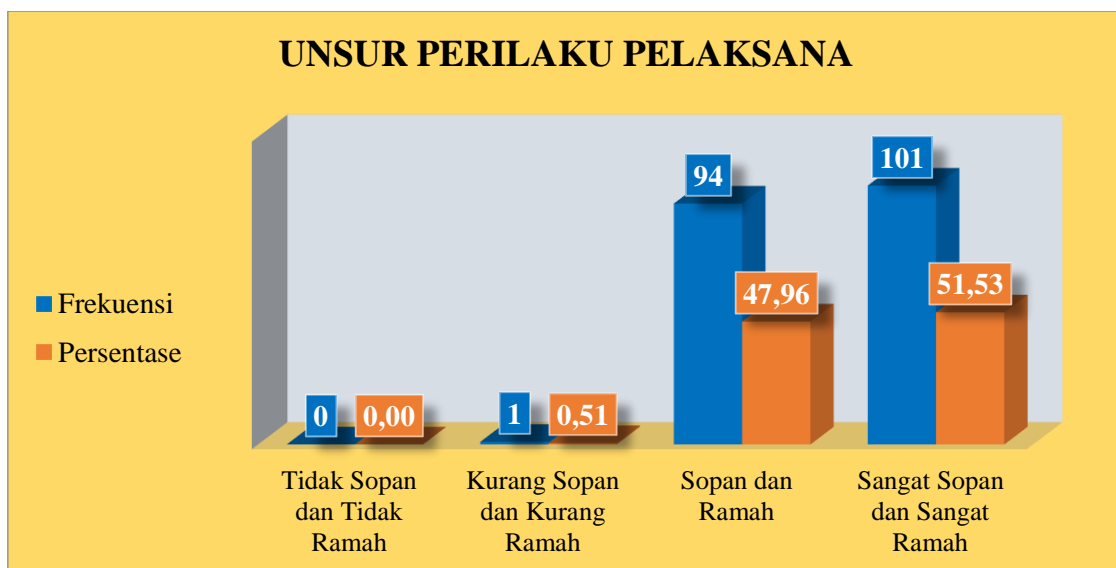
Unsur ketujuh dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap perilaku pelaksana dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. Tabel 5.1.6.2.7 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden terdapat 101 responden yang memberikan persepsi **Sangat Sopan dan Ramah** (51,53%) dengan nilai persepsi 404, kemudian terdapat 94 responden yang memberikan persepsi **Sopan dan Ramah** (47,96%) dengan nilai persepsi adalah 282, dan terdapat 1 responden yang memberikan persepsi **Kurang Sopan dan Ramah** (0,51%) dengan nilai persepsi adalah 2, dan tidak terdapat 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 5.1.6.2.7 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	0,00
Kurang Sopan dan Kurang Ramah = 2	1	2	0,51
Sopan dan Ramah = 3	94	282	47,96
Sangat Sopan dan Sangat Ramah = 4	101	404	51,53
<b>Total</b>	196	688	100,00
<b>Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b )</b>	3,51		
<b>NRR x Bobot (e = d x 1/9)</b>	0,39		
<b>Nilai IKM (f = d x 25)</b>	87,76		
<b>Mutu Pelayanan (g)</b>	B		
<b>Kriteria (h)</b>	Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2020

Tabel 5.1.6.2.7 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,51 dengan hasil bobot sebesar 0,39. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 87,76. Hal ini menunjukkan bahwa unsur perilaku pelaksana dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan memperoleh Mutu Pelayanan **B** atau kinerja **BAIK**. Gambar 5.1.6.2.7 juga menunjukkan frekuensi dan persentase responden yang memberikan persepsi terhadap unsur perilaku pelaksana dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. Grafik menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan persepsi **Sangat 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

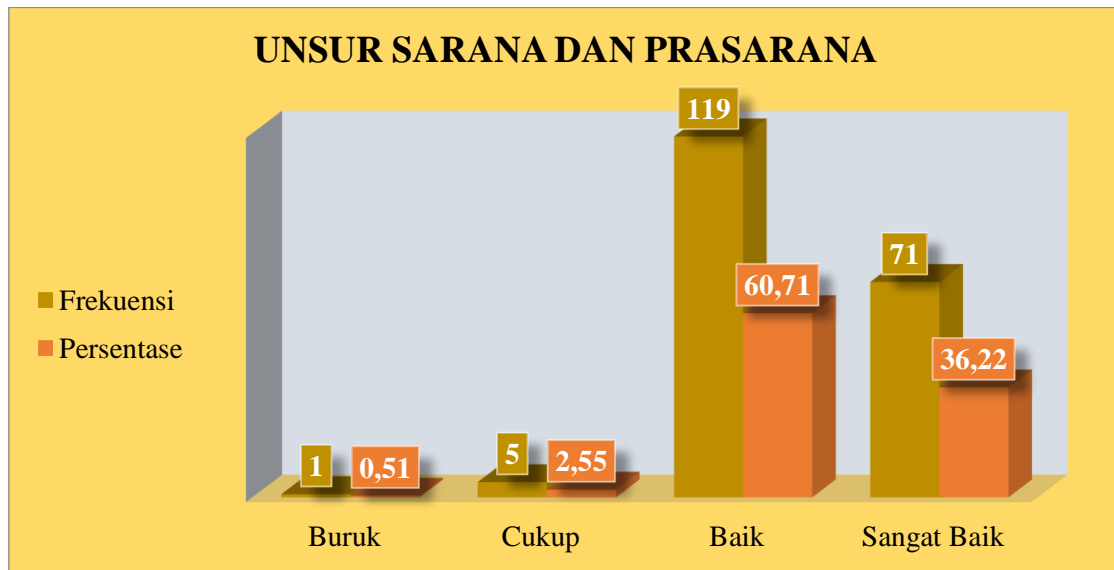
Unsur kedelapan dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kualitas sarana dan prasarana atas layanan di kecamatan/kelurahan/desa. Tabel 5.1.6.2.8 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden terdapat 71 responden yang memberikan persepsi **Sangat Baik** (36,22%) dengan nilai persepsi 284, kemudian terdapat 119 responden yang memberikan persepsi **Baik** (60,71%) dengan nilai persepsi adalah 357, dan terdapat 5 responden yang memberikan persepsi **Cukup** (2,55%) dengan nilai persepsi adalah 10, serta terdapat 1 responden yang memberikan persepsi **Buruk** (0,51%) 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, 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	1	1	0,51
Cukup = 2	5	10	2,55
Baik = 3	119	357	60,71
Sangat Baik = 4	71	284	36,22
<b>Total</b>	196	652	100,00
<b>Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b )</b>	3,33		
<b>NRR x Bobot (e = d x 1/9)</b>	0,37		
<b>Nilai IKM (f = d x 25)</b>	83,16		
<b>Mutu Pelayanan (g)</b>	B		
<b>Kriteria (h)</b>	Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2020

Tabel 5.1.6.2.8 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,33 dengan hasil bobot sebesar 0,37. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 83,16. Hal ini menunjukkan bahwa unsur kualitas sarana dan prasarana atas Layanan Kec/Kel/Desa 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 5.1.6.2.8 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.

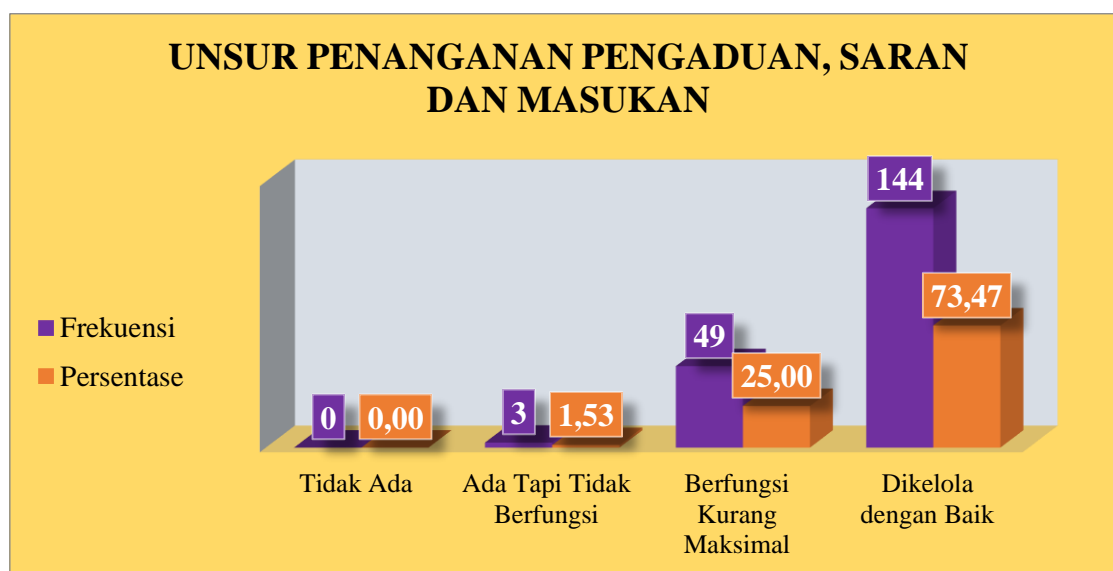
Unsur terakhir dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap penanganan pengaduan, saran, dan masukan atas Layanan Kec/Kel/Desa. Tabel 5.1.5.2.9 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden terdapat 144 responden yang memberikan persepsi **Dikelola dengan Baik** (73,47%) dengan nilai persepsi 576, kemudian terdapat 49 responden yang memberikan persepsi **Berfungsi Kurang Maksimal** (25,00%) dengan nilai persepsi adalah 147, dan terdapat 3 responden yang memberikan persepsi **Ada tapi Tidak Berfungsi** (1,53%) dengan nilai persepsi adalah 6, 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 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	0	0	0,00
Ada Tapi Tidak Berfungsi = 2	3	6	1,53
Berfungsi Kurang Maksimal = 3	49	147	25,00
Dikelola dengan Baik = 4	144	576	73,47
<b>Total</b>	196	729	100,00
<b>Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b )</b>	3,72		
<b>NRR x Bobot (e = d x 1/9)</b>	0,41		
<b>Nilai IKM (f = d x 25)</b>	92,98		
<b>Mutu Pelayanan (g)</b>	A		
<b>Kriteria (h)</b>	Sangat Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2020

Tabel 5.1.6.2.9 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,72 dengan hasil bobot sebesar 0,41. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 92,98. 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 **Dikelola dengan 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

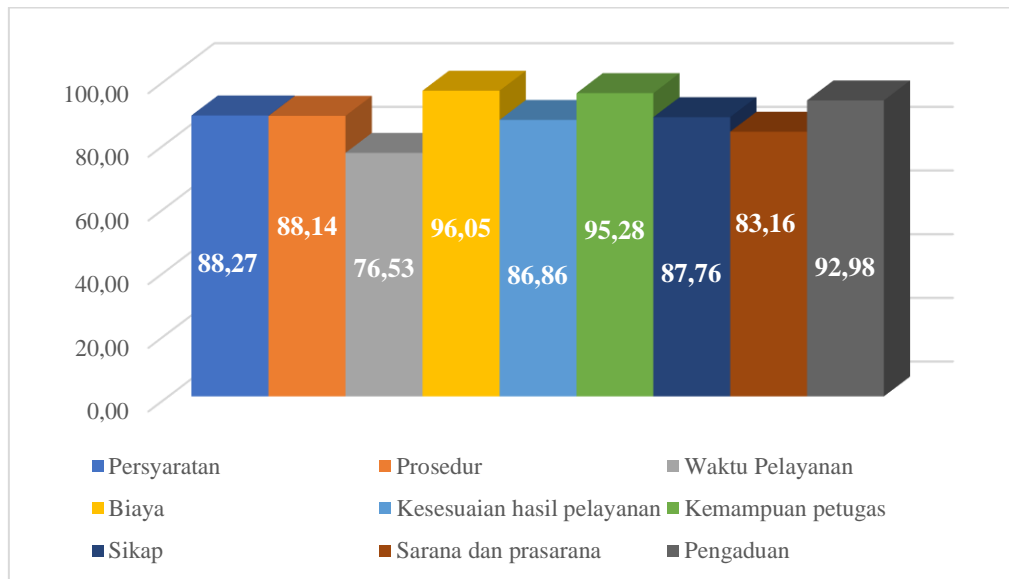
Survei kepuasan Masyarakat atas layanan Kecamatan, Kelurahan, dan Desa di Kabupaten Luwu diukur dengan Sembilan unsur yang dapat dilihat pada Tabel 5.1.6.3.1.

Tabel 5.1.6.3.1 Rekapitulasi IKM Layanan Kec/Kel/Desa

Unsur	IKM	Mutu Pelayanan	Kriteria
Persyaratan	88,27	B	Baik
Prosedur	88,14	B	Baik
Waktu Pelayanan	76,53	C	Kurang Baik
Biaya	96,05	A	Sangat Baik
Kesesuaian hasil pelayanan	86,86	B	Baik
Kemampuan petugas	95,28	A	Sangat Baik
Sikap	87,76	B	Baik
Sarana dan prasarana	83,16	B	Baik
Pengaduan	92,98	A	Sangat Baik
IKM Layanan Kecamatan, Desa, dan Kelurahan	88,34	A	Sangat Baik

Sumber : Data survei diolah, 2020

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

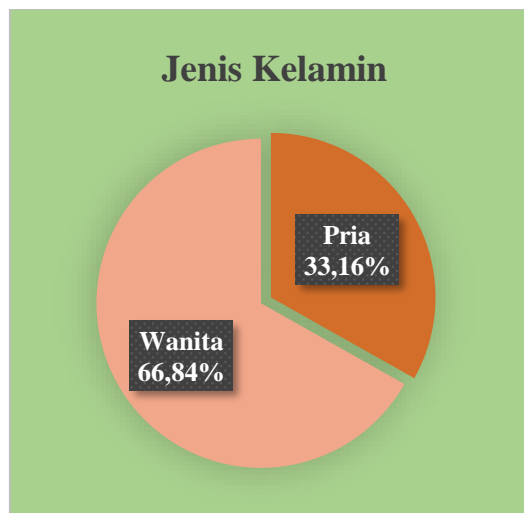
Profil responden yang pertama adalah jenis kelamin. Tabel 5.1.7.1.1 menunjukkan frekuensi jenis kelamin responden yaitu frekuensi jenis kelamin perempuan berjumlah 131 orang (66,84%) dan frekuensi jenis kelamin laki-laki yaitu 65 orang atau hanya (33,16%) dari total responden.

Tabel 5.1.7.1.1 Frekuensi Jenis Kelamin Pada Layanan Kebersihan

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Pria	65	33,16
Wanita	131	66,84
<b>Total</b>	<b>196</b>	<b>100,00</b>

Sumber : Data survei diolah, 2020

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.



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 24 orang (12,24%), kelompok usia 26-35 tahun dengan frekuensi sebanyak 46 orang (23,47%), kelompok usia 36-43 tahun dengan frekuensi sebanyak 55 orang (28,06%), kelompok usia 44-52 tahun dengan frekuensi sebanyak 41 orang (20,92%), kelompok usia 53-60 tahun dengan frekuensi sebanyak 18 orang (9,18%), dan kelompok usia di atas 60 tahun dengan frekuensi sebanyak 12 orang atau (6,12%).

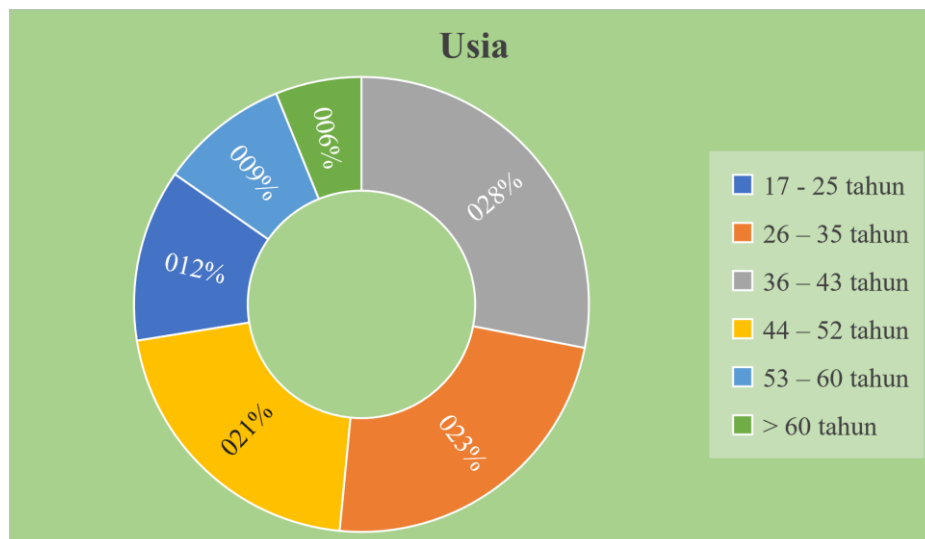
Tabel 5.1.7.1.2 Frekuensi Usia pada Layanan Kebersihan

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
17 - 25 tahun	24	12,24
26 – 35 tahun	46	23,47
36 – 43 tahun	55	28,06
44 – 52 tahun	41	20,92
53 – 60 tahun	18	9,18
> 60 tahun	12	6,12
<b>Total</b>	<b>196</b>	<b>100,00</b>

Sumber : Data survei diolah, 2020

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

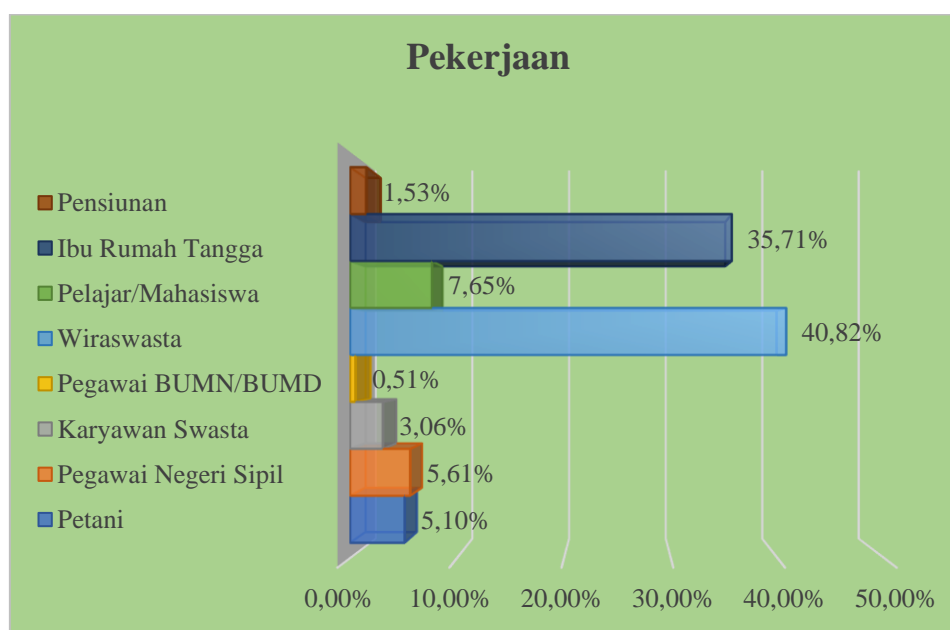
Profil responden yang ketiga adalah Pekerjaan. Tabel 5.1.7.1.3 menunjukkan frekuensi pekerjaan responden yang terdiri dari sembilan kelompok pekerjaan yaitu pekerjaan responden sebagai petani sebanyak 10 orang (5,10%), pekerjaan responden sebagai PNS sebanyak 11 orang (3,06%), pekerjaan responden sebagai karyawan swasta sebanyak 6 orang (3,06%), pekerjaan responden sebagai karyawan BUMN/BUMD sebanyak 1 orang (0,51%), pekerjaan responden sebagai wiraswasta sebanyak 80 orang (40,82%), pekerjaan responden sebagai pelajar sebanyak 15 orang (7,65%), pekerjaan responden sebagai IRT sebanyak 70 orang (35,71%), dan pekerjaan responden sebagai pensiunan sebanyak 3 orang (1,53%).

Tabel 5.1.7.1.3 Frekuensi Pekerjaan pada Layanan Kebersihan

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
Petani	10	5,10
Pegawai Negeri Sipil	11	5,61
Karyawan Swasta	6	3,06
Pegawai BUMN/BUMD	1	0,51
Wiraswasta	80	40,82
Pelajar/Mahasiswa	15	7,65
Ibu Rumah Tangga	70	35,71
Pensiunan	3	1,53
<b>Total</b>	<b>196</b>	<b>100,00</b>

Sumber : Data survei diolah, 2020

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

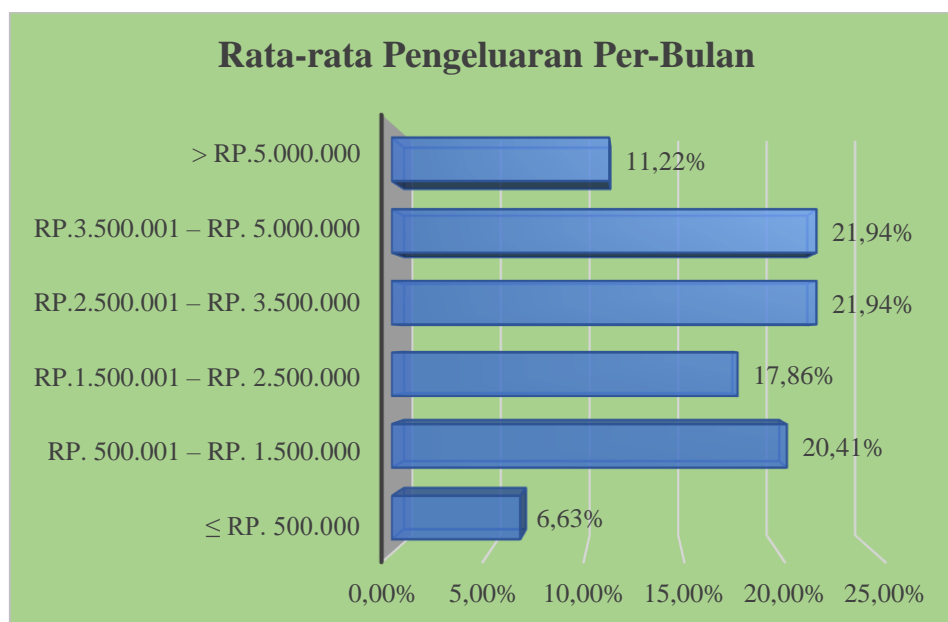
Profil responden yang keempat adalah rata-rata pengeluaran perbulan. Tabel 5.1.7.1.4 menunjukkan frekuensi rata-rata pengeluaran perbulan responden yang terdiri dari enam kelompok yaitu kelompok rata-rata pengeluaran kurang dari Rp. 500.000/bln sebanyak 13 orang (6,63%), kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp. 500.001 - Rp. 1.500.000 sebanyak 40 orang (20,41%), kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp. 1.500.001 - Rp. 2.500.000 sebanyak 35 orang (17,86%), kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp. 2.500.001 - Rp. 3.500.000 sebanyak 43 orang (21,94%), kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp. 3.500.001 - Rp. 5.000.000 sebanyak 43 orang (21,94%), dan kelompok rata-rata pengeluaran di atas Rp. 5.000.000 sebanyak 22 orang atau (11,22%).

Tabel 5.1.7.1.4 Frekuensi Rata-rata Pengeluaran pada Layanan Kebersihan

Rata- rata pengeluaran per bulan	Frekuensi	Persentase (%)
≤ Rp. 500.000	13	6,63
Rp. 500.001 – Rp. 1.500.000	40	20,41
Rp.1.500.001 – Rp. 2.500.000	35	17,86
Rp.2.500.001 – Rp. 3.500.000	43	21,94
Rp.3.500.001 – Rp. 5.000.000	43	21,94
> Rp.5.000.000	22	11,22
<b>Total</b>	<b>196</b>	<b>100,00</b>

Sumber : Data survei diolah, 2020

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

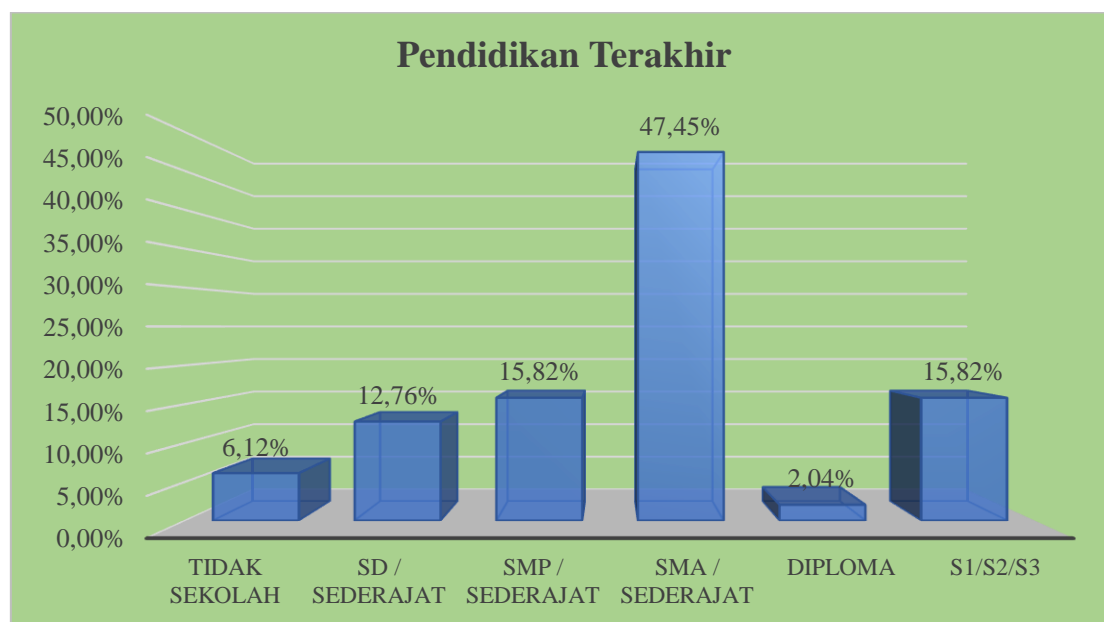
Profil responden yang kelima adalah Pendidikan terakhir. Tabel 5.1.7.1.5 menunjukkan frekuensi tingkat pendidikan responden yang terdiri dari enam kelompok yaitu kelompok yang tidak sekolah sebanyak 12 orang (6,12%), kelompok responden dengan tingkat Pendidikan SD/Sederajat sebanyak 25 orang (12,76%), kelompok responden dengan tingkat Pendidikan SMP/Sederajat sebanyak 31 orang (15,82%), kelompok responden dengan tingkat Pendidikan SMA/Sederajat sebanyak 93 orang (47,45%), kelompok responden dengan tingkat Pendidikan Diploma sebanyak 4 orang (2,04%), dan kelompok responden dengan tingkat Pendidikan S1/S2/S3 sebanyak 31 orang (15,82%).

Tabel 5.1.7.1.5 Frekuensi Pendidikan Terakhir pada Layanan Kebersihan

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Sekolah	12	6,12
SD / Sederajat	25	12,76
SMP / Sederajat	31	15,82
SMA / Sederajat	93	47,45
Diploma	4	2,04
S1/S2/S3	31	15,82
<b>Total</b>	<b>196</b>	<b>100,00</b>

Sumber : Data survei diolah, 2020

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



Gambar 5.1.7.1.5 Grafik Pendidikan Terakhir pada Layanan 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. 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 1 responden yang memberikan persepsi **Kurang Sesuai** (0,51%) dengan nilai persepsi 2, dan 1 responden yang memberikan (0,51%) **Tidak Sesuai** dengan nilai persepsi 1. 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

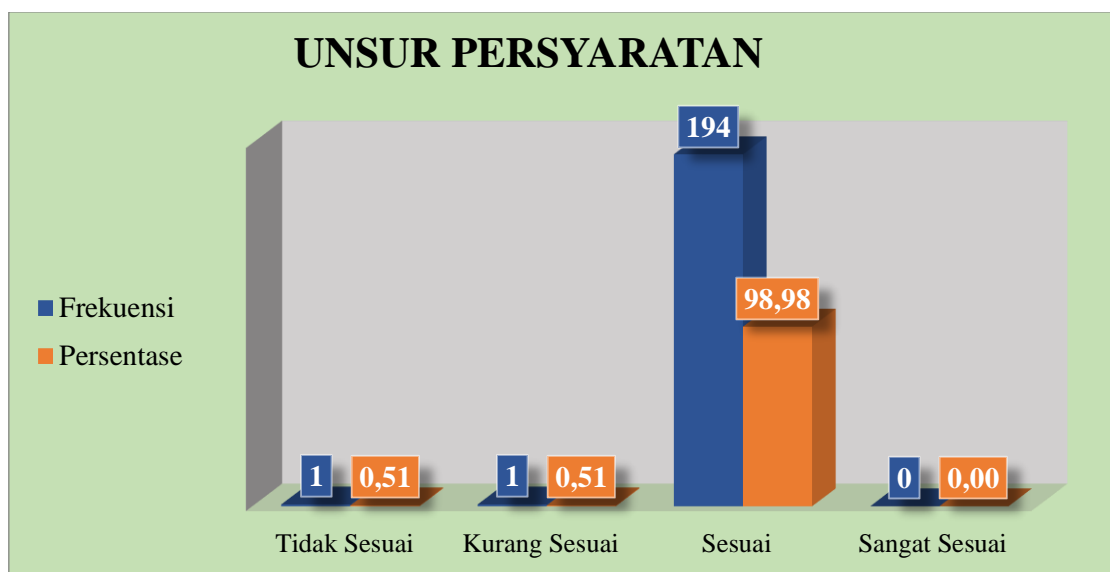
Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Sesuai = 1	1	1	0,51
Kurang Sesuai = 2	1	2	0,51
Sesuai = 3	194	582	98,98
Sangat Sesuai = 4	0	0	0,00
<b>Total</b>	196	585	100,00
<b>Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b )</b>	2,98		
<b>NRR x Bobot (e = d x 1/9)</b>	0,33		
<b>Nilai IKM (f = d x 25)</b>	74,62		
<b>Mutu Pelayanan (g)</b>	C		

**Kriteria (h)**

Kurang Baik

Sumber : Data survei diolah, 2020

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 74,62. 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 responden terhadap kemudahan prosedur yang ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan dalam mengurus administrasi jenis pelayanan. Tabel 5.1.7.2.2 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden terdapat 2 responden yang memberikan persepsi **Sangat Mudah** (1,02%) dengan nilai persepsi 8, kemudian terdapat 187 responden yang memberikan persepsi **Mudah** (95,41%) dengan nilai persepsi adalah 561, dan terdapat 6 responden yang memberikan persepsi **Kurang Mudah** (3,06%) dengan nilai persepsi 12, dan terdapat 1 responden yang memberikan persepsi **Tidak Mudah** (0,51%) dengan nilai persepsi 1. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif terkait unsur kemudahan prosedur.

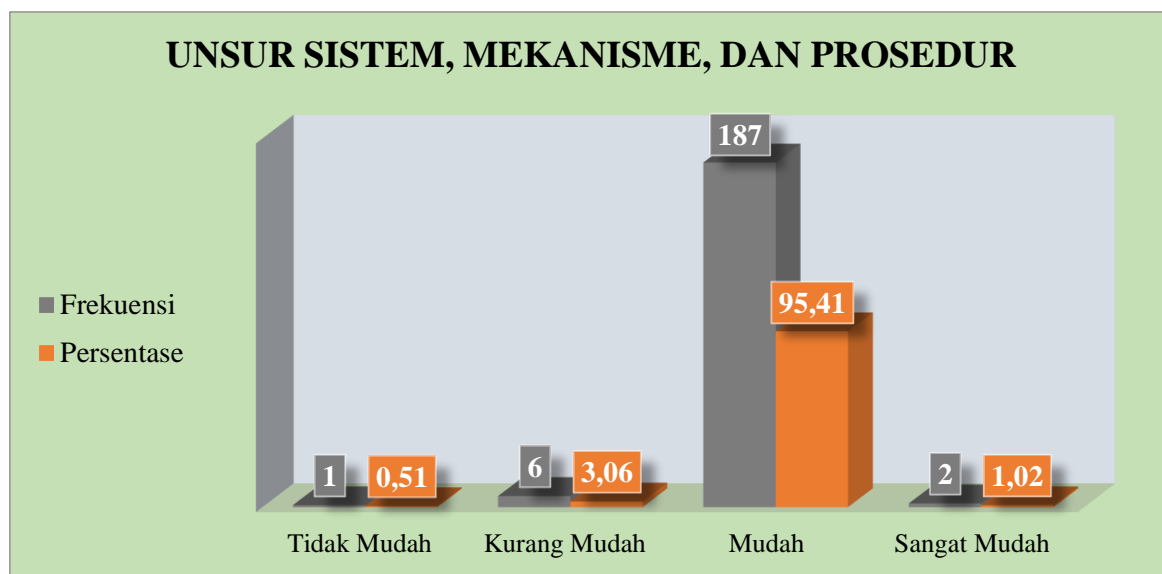
Tabel 5.1.7.2.2 IKM Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan Kebersihan

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Mudah = 1	1	1	0,51

Kurang Mudah = 2	6	12	3,06
Mudah = 3	187	561	95,41
Sangat Mudah = 4	2	8	1,02
<b>Total</b>	196	582	100,00
<b>Nilai Rata-rata (NRR)</b> <b>Persepsi (d = c/b )</b>	2,97		
<b>NRR x Bobot (e = d x 1/9)</b>	0,33		
<b>Nilai IKM (f = d x 25)</b>	74,23		
<b>Mutu Pelayanan (g)</b>	C		
<b>Kriteria (h)</b>	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2020

Tabel 5.1.7.2.2 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 74,23. 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 196 responden terdapat 1 responden yang memberikan persepsi **Sangat Cepat** (0,51%) dengan nilai persepsi 4, Kemudian terdapat 176 responden yang memberikan persepsi **Cepat** (89,80%) dengan nilai persepsi adalah 528, dan terdapat 17 responden yang memberikan persepsi **Kurang Cepat** (8,67%) dengan nilai persepsi 34, dan terdapat 2 responden yang memberikan persepsi **Tidak Cepat** (1,02%) dengan nilai persepsi 2. Hal ini menunjukkan bahwa responden

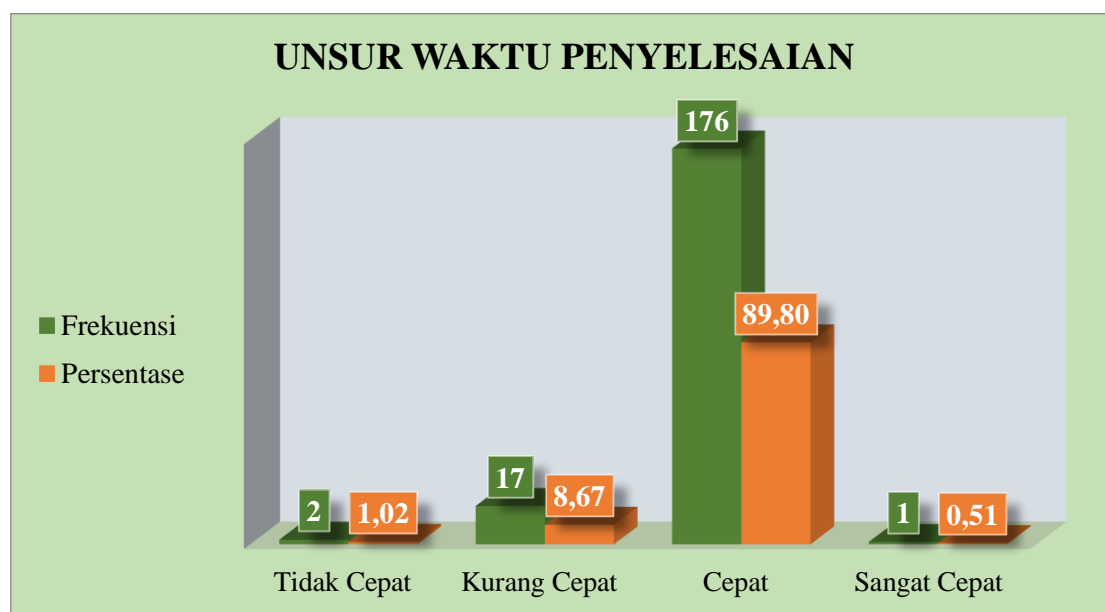
lebih banyak memberikan tanggapan positif terkait unsur kecepatan waktu penyelesaian, namun beberapa responden juga memberikan tanggapan negatif terkait waktu penyelesaian.

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	2	2	1,02
Kurang Cepat = 2	17	34	8,67
Cepat = 3	176	528	89,80
Sangat Cepat = 4	1	4	0,51
<b>Total</b>	196	568	100,00
<b>Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b )</b>	2,90		
<b>NRR x Bobot (e = d x 1/9)</b>	0,32		
<b>Nilai IKM (f = d x 25)</b>	72,45		
<b>Mutu Pelayanan (g)</b>	C		
<b>Kriteria (h)</b>	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2020

Tabel 5.1.7.2.3 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 2,90 dengan hasil bobot sebesar 0,32. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 72,45. 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

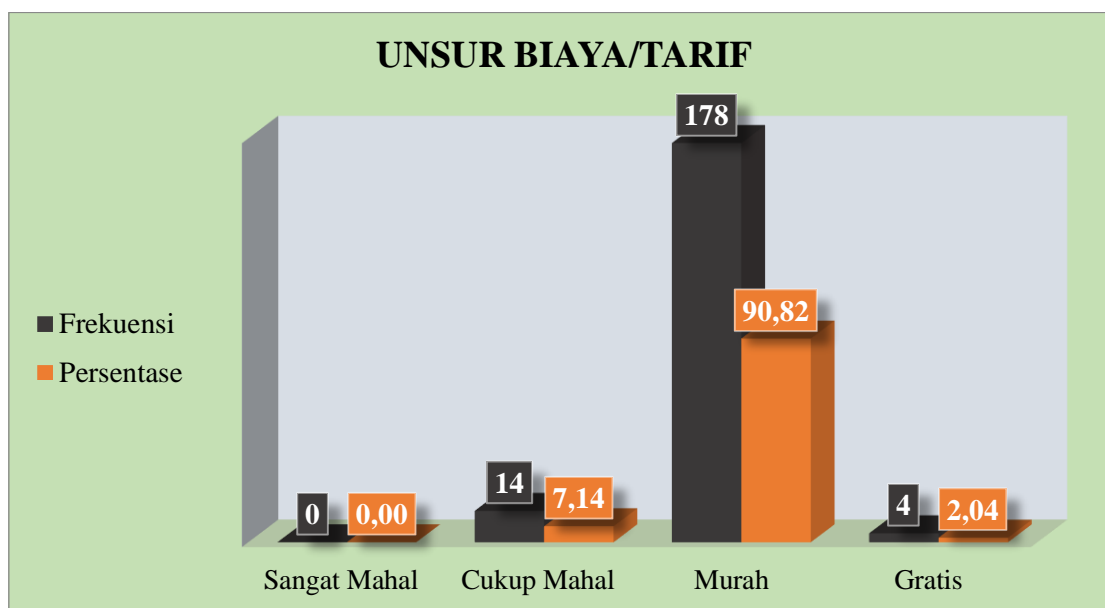
Unsur keempat dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara Layanan KEBERSIHAN. Tabel 5.1.7.2.4 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden terdapat 4 responden yang memberikan persepsi **Gratis** (2,04%) dengan nilai persepsi 16, kemudian terdapat 178 responden yang memberikan persepsi **Murah** (90,82%) dengan nilai persepsi adalah 534, dan terdapat 14 responden yang memberikan persepsi **Cukup Mahal** (7,14%) dengan nilai persepsi adalah 28, 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	0,00
Cukup Mahal = 2	14	28	7,14
Murah = 3	178	534	90,82
Gratis = 4	4	16	2,04
<b>Total</b>	196	578	100,00
<b>Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b )</b>	2,95		
<b>NRR x Bobot (e = d x 1/9)</b>	0,33		
<b>Nilai IKM (f = d x 25)</b>	73,72		
<b>Mutu Pelayanan (g)</b>	C		
<b>Kriteria (h)</b>	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2020

Tabel 5.1.7.2.4 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 73,72. 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 5.1.7.2.4 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 196 responden terdapat 2 responden yang memberikan persepsi **Sangat Sesuai** (1,02%) dengan nilai persepsi 8, kemudian terdapat 186 responden yang memberikan persepsi **Sesuai** (94,90%) dengan nilai persepsi adalah 558, terdapat 8 responden yang memberikan persepsi **Kurang Sesuai** (4,08%) dengan nilai persepsi adalah 16, 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	0,00
Kurang Sesuai = 2	8	16	4,08
Sesuai = 3	186	558	94,90
Sangat Sesuai = 4	2	8	1,02
<b>Total</b>	196	582	100,00
<b>Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b )</b>	2,97		
<b>NRR x Bobot (e = d x 1/9)</b>	0,33		
<b>Nilai IKM (f = d x 25)</b>	74,23		
<b>Mutu Pelayanan (g)</b>	C		
<b>Kriteria (h)</b>	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2020

Tabel 5.1.7.2.5 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 74,23. 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. Dari total 196 responden terdapat 63 responden yang memberikan persepsi **Sangat Kompeten** (32,14%) dengan nilai persepsi 252, kemudian terdapat 132 responden yang memberikan persepsi **Kompeten** (67,35%) dengan nilai persepsi adalah 396, dan terdapat 1 responden yang memberikan persepsi **Kurang Kompeten** (0,51%) 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.

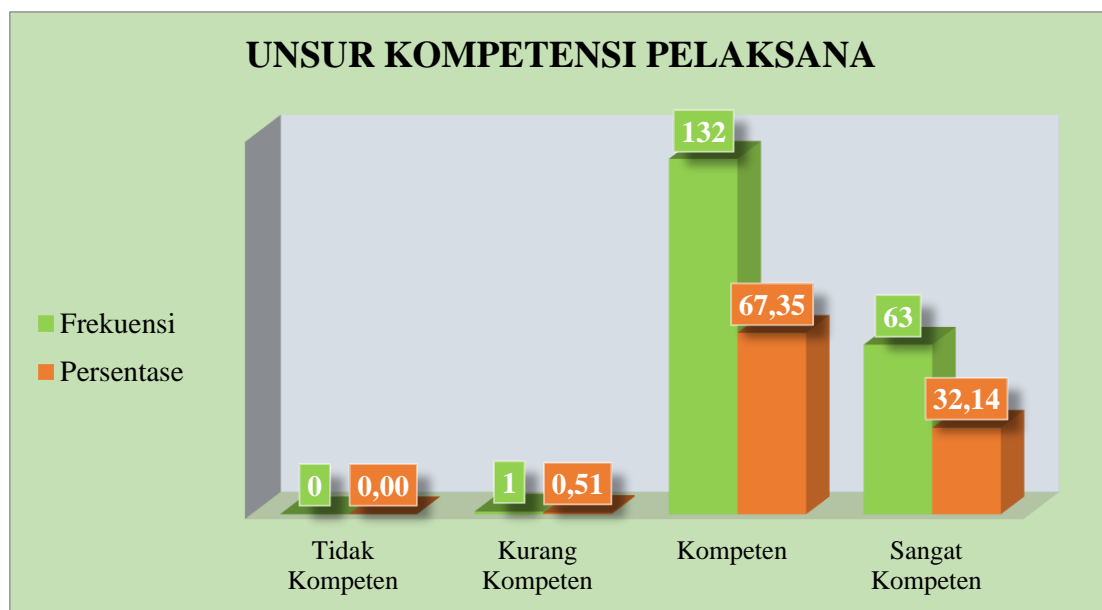
Tabel 5.1.7.2.6 IKM Kompetensi Pelaksana Layanan Kebersihan

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Kompeten = 1	0	0	0,00

Kurang Kompeten = 2	1	2	0,51
Kompeten = 3	132	396	67,35
Sangat Kompeten = 4	63	252	32,14
<b>Total</b>	196	650	100,00
<b>Nilai Rata-rata (NRR)</b> <b>Persepsi (d = c/b )</b>	3,32		
<b>NRR x Bobot (e = d x 1/9)</b>	0,37		
<b>Nilai IKM (f = d x 25)</b>	82,91		
<b>Mutu Pelayanan (g)</b>	B		
<b>Kriteria (h)</b>	Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2020

Tabel 5.1.7.2.6 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,32 dengan hasil bobot sebesar 0,37. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 82,91. Hal ini menunjukkan bahwa unsur kompetensi pelaksana memperoleh Mutu Pelayanan **B** atau kinerja **BAIK**. Gambar 5.1.7.2.6 juga menunjukkan frekuensi dan persentase responden yang memberikan persepsi terhadap unsur kompetensi pelaksana. Grafik menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan persepsi **Kompeten** terhadap kompetensi atau kemampuan pelaksana.



Gambar 5.1.7.2.6 IKM Kompetensi Pelaksana Layanan 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	0,00
Kurang Sopan dan Kurang Ramah = 2	0	0	0,00
Sopan dan Ramah = 3	152	456	77,55
Sangat Sopan dan Sangat Ramah = 4	44	176	22,45
<b>Total</b>	196	632	100,00
<b>Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b )</b>	3,22		
<b>NRR x Bobot (e = d x 1/9)</b>	0,36		
<b>Nilai IKM (f = d x 25)</b>	80,61		
<b>Mutu Pelayanan (g)</b>	B		
<b>Kriteria (h)</b>	Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2020

Tabel 5.1.7.2.7 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,22 dengan hasil bobot sebesar 0,36. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 80,61. Hal ini menunjukkan bahwa unsur perilaku pelaksana dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan memperoleh Mutu Pelayanan **B** atau kinerja **BAIK**. Gambar 5.1.7.2.7 juga menunjukkan frekuensi dan persentase responden yang memberikan persepsi terhadap unsur perilaku pelaksana dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. Grafik menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan persepsi **Sopan dan Ramah** terhadap perilaku pelaksana.



Gambar 5.1.7.2.7 IKM Perilaku Pelaksana Layanan Kebersihan

### 5.1.7.2.8. Kualitas Sarana dan Prasarana

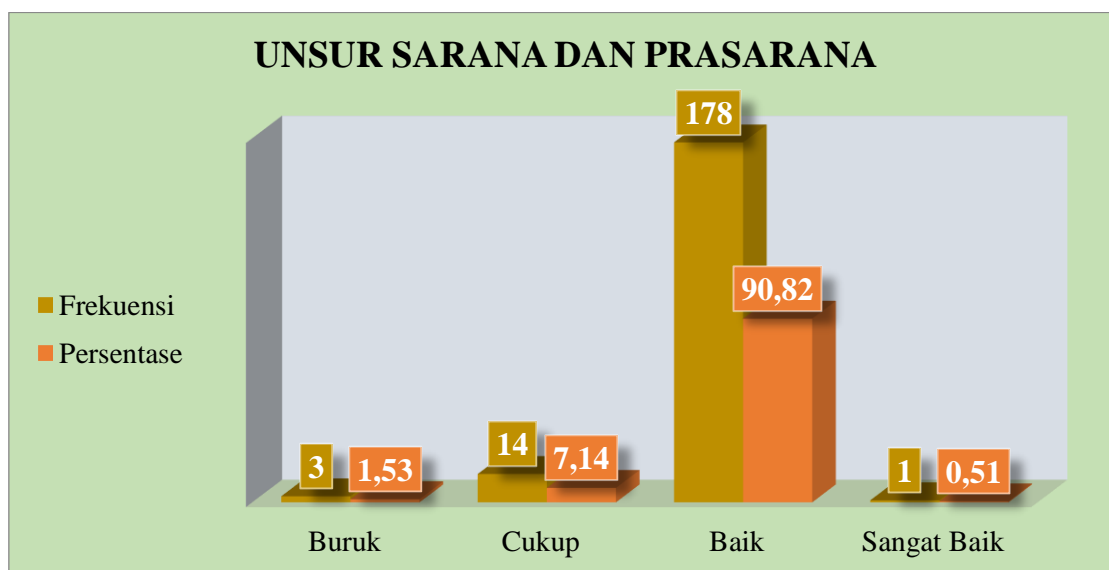
Unsur kedelapan dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kualitas sarana dan prasarana atas layanan di kecamatan/kelurahan/desa. Tabel 5.1.7.2.8 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden terdapat 1 responden yang memberikan persepsi **Sangat Baik** (0,51%) dengan nilai persepsi 4, kemudian terdapat 178 responden yang memberikan persepsi **Baik** (90,82%) dengan nilai persepsi adalah 534, dan terdapat 14 responden yang memberikan persepsi **Cukup** (7,14%) dengan nilai persepsi adalah 28, serta terdapat 3 responden yang memberikan persepsi **Buruk** (1,53%) dengan nilai persepsi adalah 3. 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	3	3	1,53
Cukup = 2	14	28	7,14
Baik = 3	178	534	90,82
Sangat Baik = 4	1	4	0,51
<b>Total</b>	196	569	100,00
<b>Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b )</b>	2,90		
<b>NRR x Bobot (e = d x 1/9)</b>	0,32		
<b>Nilai IKM (f = d x 25)</b>	72,58		
<b>Mutu Pelayanan (g)</b>	C		
<b>Kriteria (h)</b>	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2020

Tabel 5.1.7.2.8 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 2,90 dengan hasil bobot sebesar 0,32. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 72,58. 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. Dari total 196 responden terdapat 119 responden yang memberikan persepsi **Dikelola dengan Baik** (60,71%) dengan nilai persepsi 476, kemudian terdapat 72 responden yang memberikan persepsi **Berfungsi Kurang Maksimal** (36,73%) dengan nilai persepsi adalah 216, dan terdapat 5 responden yang memberikan persepsi **Ada tapi Tidak Berfungsi** (2,55%) dengan nilai persepsi adalah 10, 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.

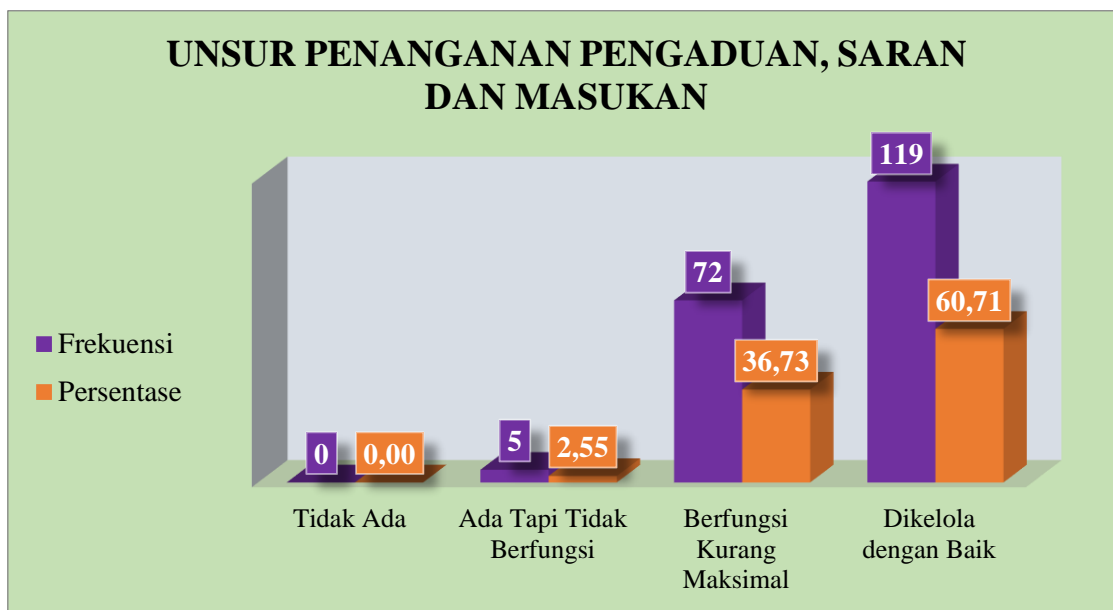
Tabel 5.1.7.2.9 IKM Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan Layanan Kebersihan

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Ada = 1	0	0	0,00
Ada Tapi Tidak Berfungsi = 2	5	10	2,55
Berfungsi Kurang Maksimal = 3	72	216	36,73
Dikelola dengan Baik = 4	119	476	60,71
<b>Total</b>	196	702	100,00
<b>Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b )</b>	3,58		
<b>NRR x Bobot (e = d x 1/9)</b>	0,40		
<b>Nilai IKM (f = d x 25)</b>	89,54		
<b>Mutu Pelayanan (g)</b>	A		
<b>Kriteria (h)</b>	Sangat Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2020



Tabel 5.1.7.2.9 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,58 dengan hasil bobot sebesar 0,40. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 89,54. 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

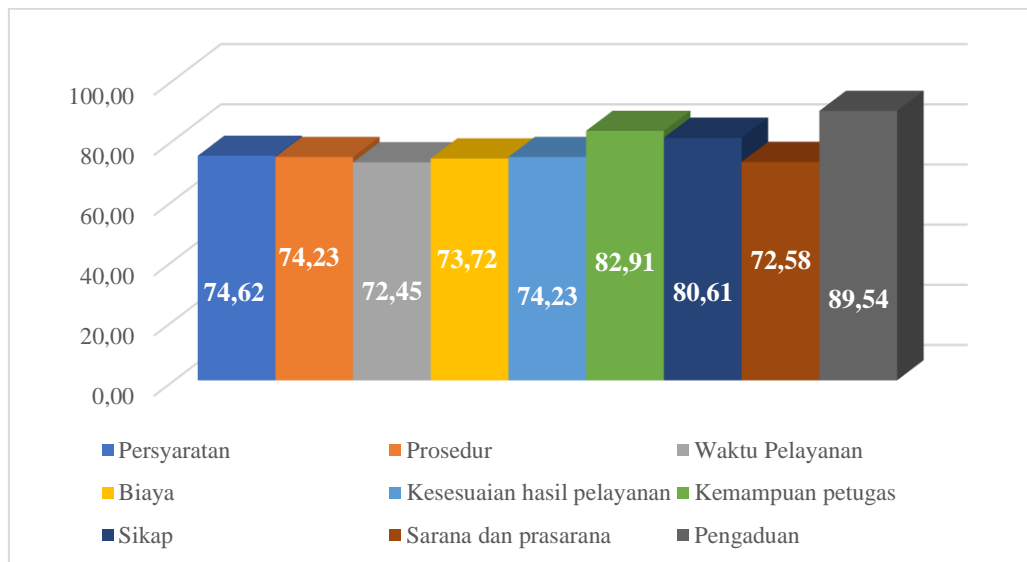
Survei kepuasan Masyarakat atas layanan Kebersihan di Kabupaten Luwu diukur dengan Sembilan unsur yang dapat dilihat pada Tabel 5.1.7.3.1.

Tabel 5.1.7.3.1 Rekapitulasi IKM Layanan Kebersihan

Unsur	IKM	Mutu Pelayanan	Kriteria
Persyaratan	74,62	C	Kurang Baik
Prosedur	74,23	C	Kurang Baik
Waktu Pelayanan	72,45	C	Kurang Baik
Biaya	73,72	C	Kurang Baik
Kesesuaian hasil pelayanan	74,23	C	Kurang Baik
Kemampuan petugas	82,91	B	Baik
Sikap	80,61	B	Baik
Sarana dan prasarana	72,58	C	Kurang Baik
Pengaduan	89,54	A	Sangat Baik
IKM Layanan Kebersihan	77,21	B	Baik

Sumber : Data survei diolah, 2020

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**, **Biaya** (Kewajaran Biaya/Tarif), **Kesesuaian Hasil Pelayanan** (Spesifikasi Produk), dan **Sarana dan Prasarana** merupakan unsur kriteria **Kurang Baik** dengan nilai IKM paling rendah dalam layanan Kebersihan. Sementara Unsur **Kemampuan Petugas** (Kompetensi Pelaksana) dan **Sikap** (Perilaku Pelaksana) 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

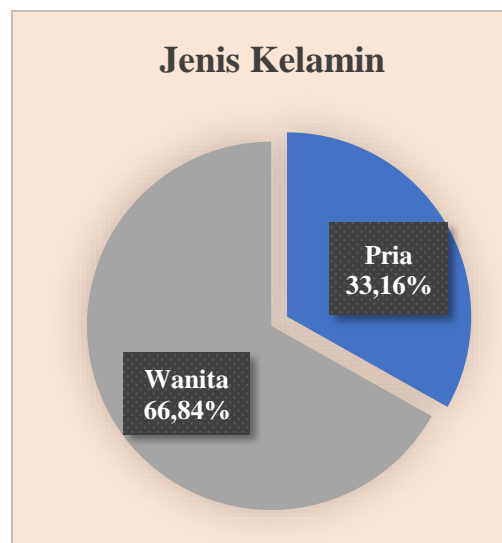
Profil responden yang pertama adalah jenis kelamin. Tabel 5.1.8.1.1 menunjukkan frekuensi jenis kelamin responden yaitu frekuensi jenis kelamin perempuan berjumlah 131 orang (66,84%) dan frekuensi jenis kelamin laki-laki yaitu 65 orang atau hanya (33,16%) dari total responden.

Tabel 5.1.8.1.1 Frekuensi Jenis Kelamin Pada Layanan Kesehatan RSUD

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Pria	65	33,16
Wanita	131	66,84
<b>Total</b>	<b>196</b>	<b>100,00</b>

Sumber : Data survei diolah, 2020

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



Gambar 5.1.8.1.1 Grafik jenis kelamin Pada Layanan Kesehatan RSUD

#### 5.1.8.1.2. Usia Responden

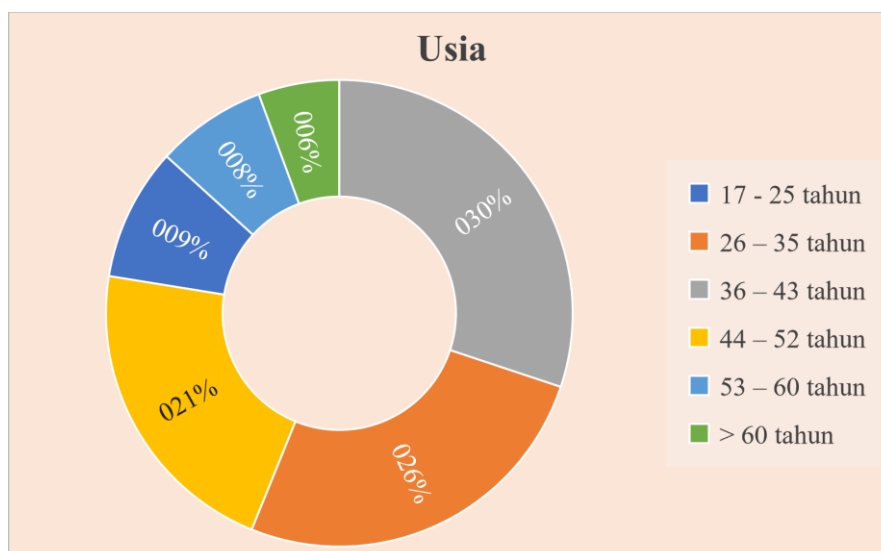
Profil responden yang kedua adalah usia. Tabel 5.1.8.1.2 menunjukkan frekuensi usia responden yang terdiri dari enam kelompok usia yaitu kelompok usia 17-25 tahun dengan frekuensi sebanyak 18 orang (9,18%), kelompok usia 26-35 tahun dengan frekuensi sebanyak 51 orang (26,02%), kelompok usia 36-43 tahun dengan frekuensi sebanyak 59 orang (30,10%), kelompok usia 44-52 tahun dengan frekuensi sebanyak 42 orang (21,43%), kelompok usia 53-60 tahun dengan frekuensi sebanyak 15 orang (7,65%), dan kelompok usia di atas 60 tahun dengan frekuensi sebanyak 11 orang atau (6,61%).

Tabel 5.1.8.1.2 Frekuensi Usia pada Layanan Kesehatan RSUD

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
17 - 25 tahun	18	9,18
26 – 35 tahun	51	26,02
36 – 43 tahun	59	30,10
44 – 52 tahun	42	21,43
53 – 60 tahun	15	7,65
> 60 tahun	11	5,61
<b>Total</b>	<b>196</b>	<b>100,00</b>

*Sumber : Data survei diolah, 2020*

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

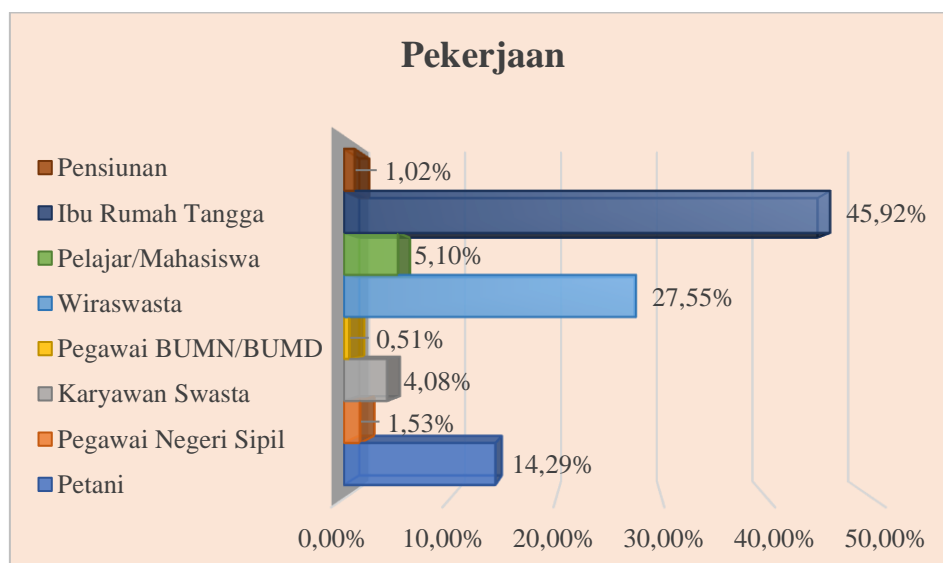
Profil responden yang ketiga adalah Pekerjaan. Tabel 5.1.8.1.3 menunjukkan frekuensi pekerjaan responden yang terdiri dari sembilan kelompok pekerjaan yaitu pekerjaan responden sebagai petani sebanyak 28 orang (14,29%), pekerjaan responden sebagai PNS sebanyak 3 orang (1,53%), pekerjaan responden sebagai karyawan swasta sebanyak 8 orang (4,08%), pekerjaan responden sebagai karyawan BUMN/BUMD sebanyak 1 orang (0,51%), pekerjaan responden sebagai wiraswasta sebanyak 54 orang (27,55%), pekerjaan responden sebagai pelajar sebanyak 10 orang (5,10%), pekerjaan responden sebagai IRT sebanyak 90 orang (45,92%), dan pekerjaan responden sebagai pensiunan sebanyak 2 orang (1,02%).

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
<b>Total</b>	<b>196</b>	<b>100,00</b>

Sumber : Data survei diolah, 2020

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

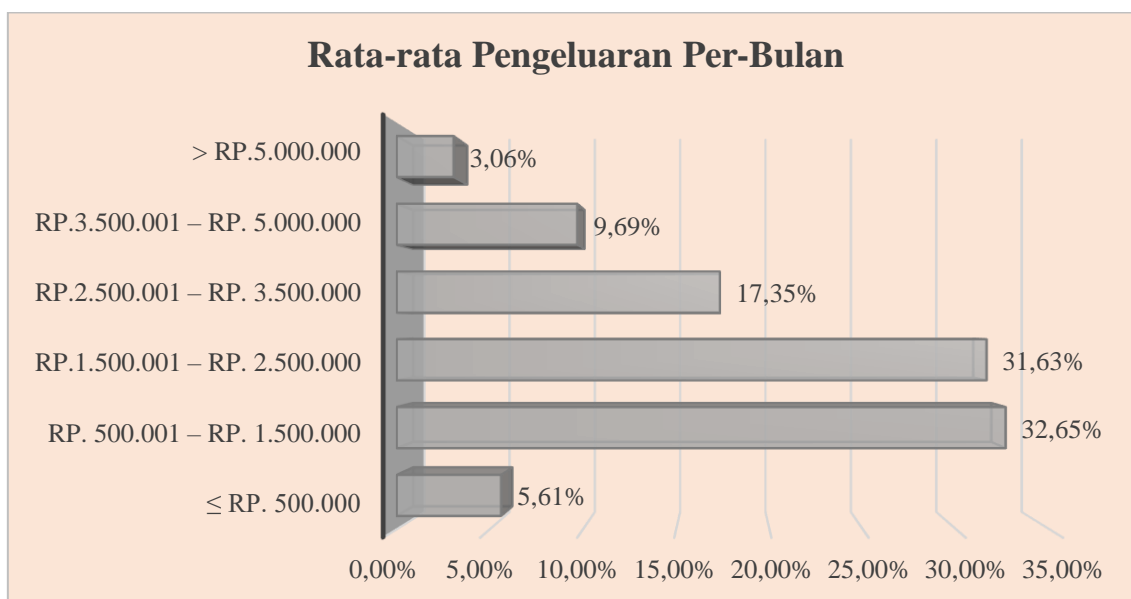
Profil responden yang keempat adalah rata-rata pengeluaran perbulan. Tabel 5.1.8.1.4 menunjukkan frekuensi rata-rata pengeluaran perbulan responden yang terdiri dari enam kelompok yaitu kelompok rata-rata pengeluaran kurang dari Rp. 500.000/bln sebanyak 11 orang (5,61%), kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp. 500.001 - Rp. 1.500.000 sebanyak 64 orang (32,65%), kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp. 1.500.001 - Rp. 2.500.000 sebanyak 62 orang (31,63%), kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp. 2.500.001 - Rp. 3.500.000 sebanyak 34 orang (17,35%), kelompok rata-rata pengeluaran perbulan Rp. 3.500.001 - Rp. 5.000.000 sebanyak 19 orang (9,69%), dan kelompok rata-rata pengeluaran di atas Rp. 5.000.000 sebanyak 6 orang atau (3,06%).

Tabel 5.1.8.1.4 Frekuensi Rata-rata Pengeluaran pada Layanan Kesehatan RSUD

Rata- rata pengeluaran per bulan	Frekuensi	Persentase (%)
≤ Rp. 500.000	11	5,61
Rp. 500.001 – Rp. 1.500.000	64	32,65
Rp.1.500.001 – Rp. 2.500.000	62	31,63
Rp.2.500.001 – Rp. 3.500.000	34	17,35
Rp.3.500.001 – Rp. 5.000.000	19	9,69
> Rp.5.000.000	6	3,06
<b>Total</b>	<b>196</b>	<b>100,00</b>

Sumber : Data survei diolah, 2020

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



Gambar 5.1.8.1.4 Grafik Rata-rata Pengeluaran pada Layanan Kesehatan RSUD

#### 5.1.8.1.5. Pendidikan Terakhir

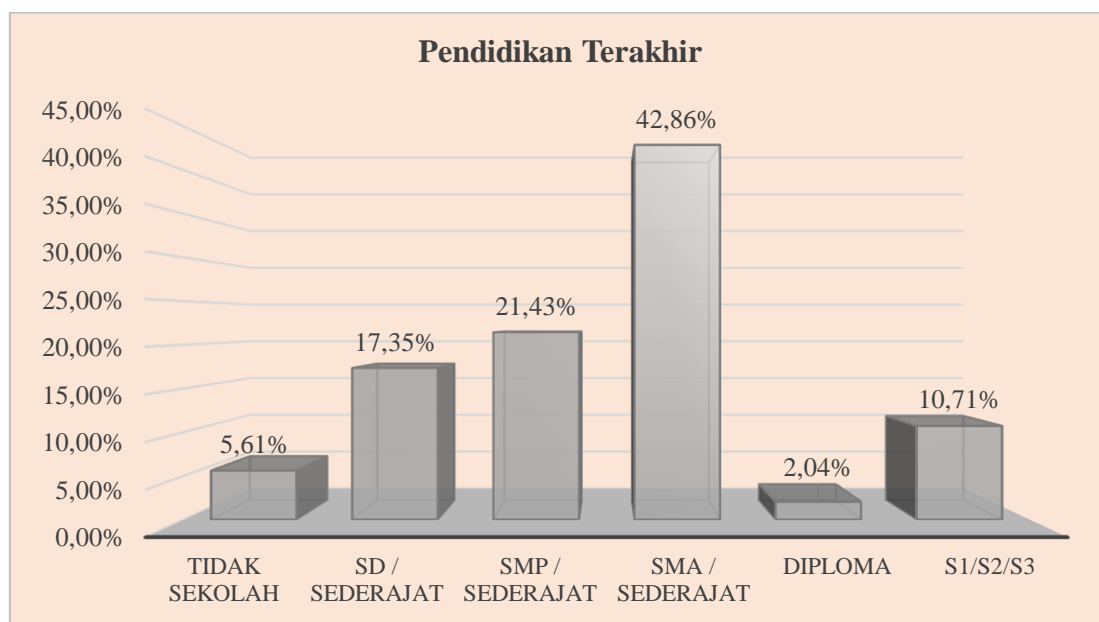
Profil responden yang kelima adalah Pendidikan terakhir. Tabel 5.1.8.1.5 menunjukkan frekuensi tingkat pendidikan responden yang terdiri dari enam kelompok yaitu kelompok yang tidak sekolah sebanyak 11 orang (5,61%), kelompok responden dengan tingkat Pendidikan SD/Sederajat sebanyak 34 orang (17,35%), kelompok responden dengan tingkat Pendidikan SMP/Sederajat sebanyak 42 orang (21,43%), kelompok responden dengan tingkat Pendidikan SMA/Sederajat sebanyak 84 orang (42,86%), kelompok responden dengan tingkat Pendidikan Diploma sebanyak 4 orang (2,04%), dan kelompok responden dengan tingkat Pendidikan S1/S2/S3 sebanyak 21 orang (10,71%).

Tabel 5.1.8.1.5 Frekuensi Pendidikan Terakhir pada Layanan Kesehatan RSUD

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Sekolah	11	5,61
SD / Sederajat	34	17,35
SMP / Sederajat	42	21,43
SMA / Sederajat	84	42,86
Diploma	4	2,04
S1/S2/S3	21	10,71
<b>Total</b>	<b>196</b>	<b>100,00</b>

Sumber : Data survei diolah, 2020

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



Gambar 5.1.8.1.5 Grafik Pendidikan Terakhir pada Layanan 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 196 responden tidak terdapat responden yang memberikan persepsi **Sangat Sesuai** (0,00%) dengan nilai persepsi adalah 0, kemudian terdapat 191 responden yang memberikan persepsi **Sesuai** (97,45%) dengan nilai persepsi adalah 573, dan terdapat 5 responden yang memberikan persepsi **Kurang Sesuai** (2,55%) dengan nilai persepsi 10, 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	0,00
Kurang Sesuai = 2	5	10	2,55
Sesuai = 3	191	573	97,45
Sangat Sesuai = 4	0	0	0,00
<b>Total</b>	196	583	100,00
<b>Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b )</b>	2,97		
<b>NRR x Bobot (e = d x 1/9)</b>	0,33		
<b>Nilai IKM (f = d x 25)</b>	74,36		
<b>Mutu Pelayanan (g)</b>	C		

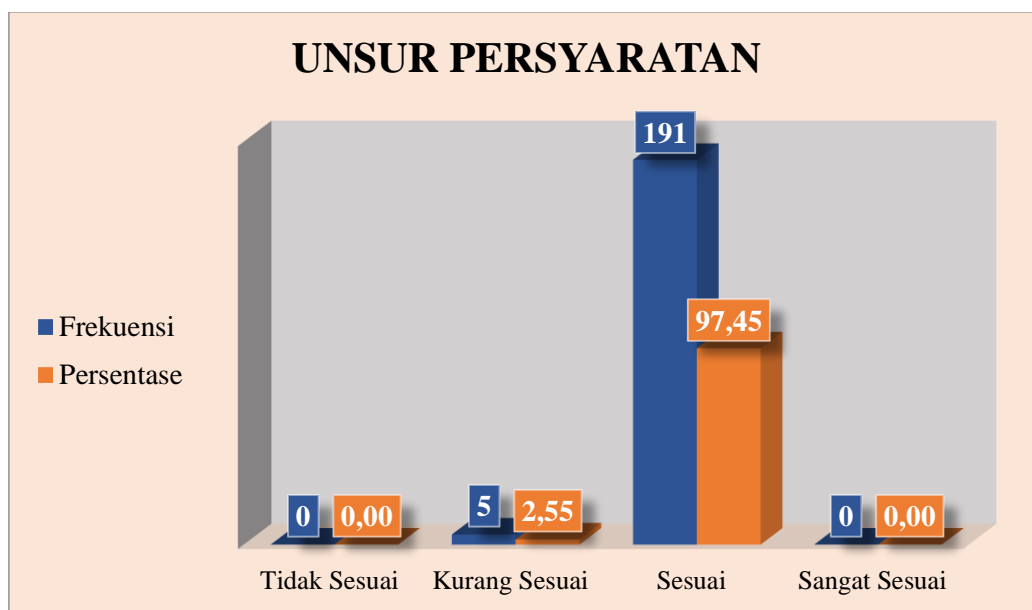


Kriteria (h)

Kurang Baik

Sumber : Data survei diolah, 2020

Tabel 5.1.8.2.1 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 2,97 dengan hasil bobot sebesar 0,33. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 74,36. Hal ini menunjukkan bahwa unsur 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 196 responden terdapat 4 responden yang memberikan persepsi **Sangat Mudah** (2,04%) dengan nilai persepsi 16, kemudian terdapat 181 responden yang memberikan persepsi **Mudah** (92,35%) dengan nilai persepsi adalah 543, dan terdapat 11 responden yang memberikan persepsi **Kurang Mudah** (5,61%) dengan nilai persepsi 22, 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.

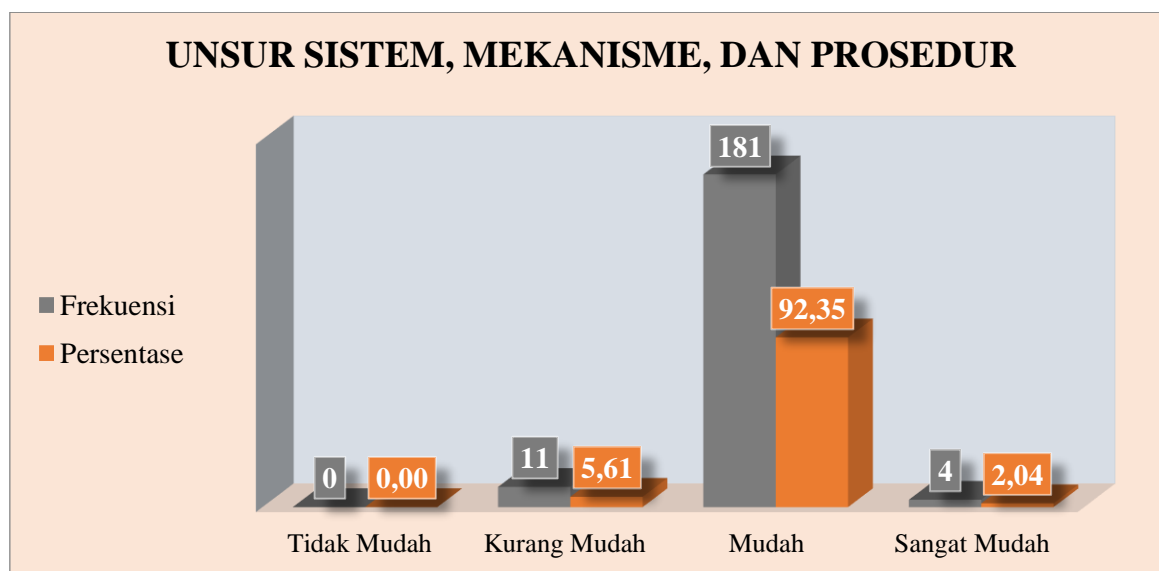
Tabel 5.1.8.2.2 IKM Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan Kesehatan RSUD

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
--	--	----------------------------	----------------

Tidak Mudah = 1	0	0	0,00
Kurang Mudah = 2	11	22	5,61
Mudah = 3	181	543	92,35
Sangat Mudah = 4	4	16	2,04
<b>Total</b>	196	581	100,00
<b>Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (<math>d = c/b</math>)</b>	2,96		
<b>NRR x Bobot (<math>e = d \times 1/9</math>)</b>	0,33		
<b>Nilai IKM (<math>f = d \times 25</math>)</b>	74,11		
<b>Mutu Pelayanan (g)</b>	C		
<b>Kriteria (h)</b>	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2020

Tabel 5.1.8.2.2 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 2,96 dengan hasil bobot sebesar 0,33. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 74,11. Hal ini menunjukkan bahwa unsur 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 196 responden terdapat 5 responden yang memberikan persepsi **Sangat Cepat** (2,55%) dengan nilai persepsi 20, Kemudian terdapat 174 responden yang memberikan persepsi **Cepat** (88,78%) dengan nilai persepsi adalah 522, dan terdapat 17 responden yang memberikan persepsi **Kurang Cepat** (8,67%) dengan nilai persepsi 34, dan tidak terdapat responden yang memberikan persepsi **Tidak Cepat** (0,00%) dengan nilai persepsi 0. Hal ini menunjukkan

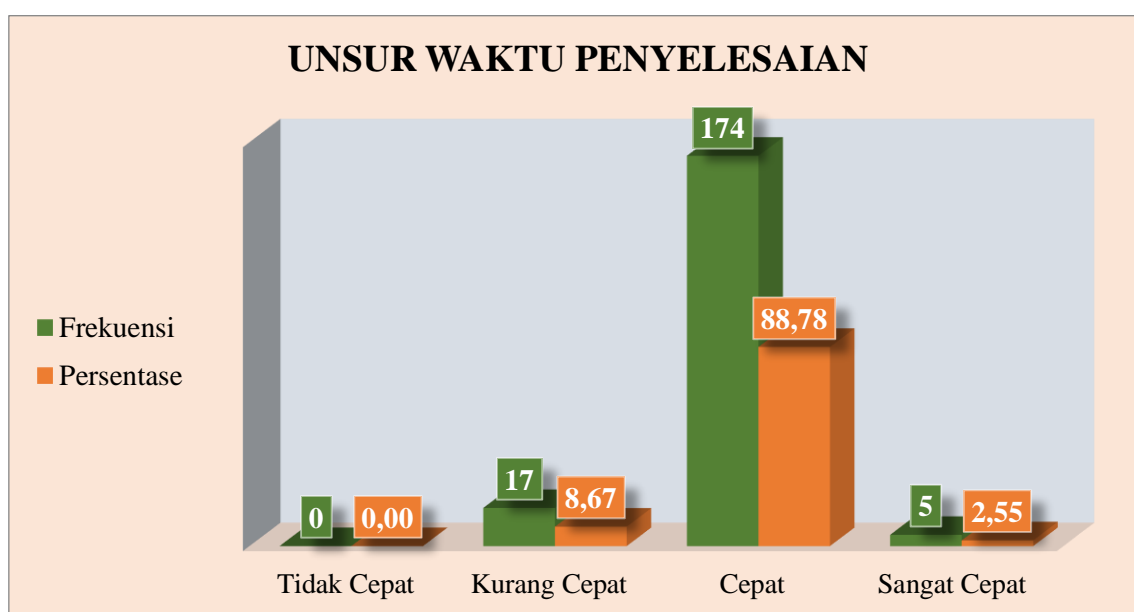
bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif terkait unsur kecepatan waktu penyelesaian.

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	0,00
Kurang Cepat = 2	17	34	8,67
Cepat = 3	174	522	88,78
Sangat Cepat = 4	5	20	2,55
<b>Total</b>	196	576	100,00
<b>Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b )</b>	2,94		
<b>NRR x Bobot (e = d x 1/9)</b>	0,33		
<b>Nilai IKM (f = d x 25)</b>	73,47		
<b>Mutu Pelayanan (g)</b>	C		
<b>Kriteria (h)</b>	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2020

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

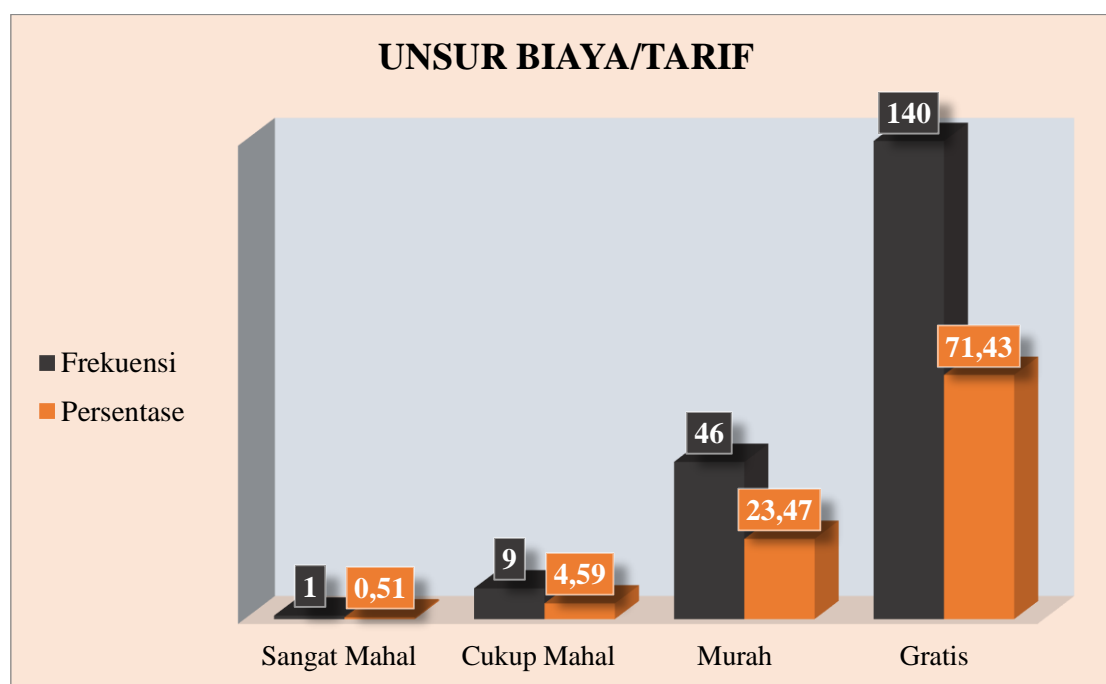
Unsur keempat dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara Layanan KESEHATAN RSUD. Tabel 5.1.8.2.4 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden terdapat 140 responden yang memberikan persepsi **Gratis** (71,43%) dengan nilai persepsi 560, kemudian terdapat 46 responden yang memberikan persepsi **Murah** (23,47%) dengan nilai persepsi adalah 138, dan terdapat 9 responden yang memberikan persepsi **Cukup Mahal** (4,59%) dengan nilai persepsi adalah 18, dan terdapat 1 responden yang memberikan persepsi **Sangat Mahal** (0,51%) dengan nilai persepsi adalah 1. 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	1	1	0,51
Cukup Mahal = 2	9	18	4,59
Murah = 3	46	138	23,47
Gratis = 4	140	560	71,43
<b>Total</b>	196	717	100,00
<b>Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b )</b>	3,66		
<b>NRR x Bobot (e = d x 1/9)</b>	0,41		
<b>Nilai IKM (f = d x 25)</b>	91,45		
<b>Mutu Pelayanan (g)</b>	A		
<b>Kriteria (h)</b>	Sangat Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2020

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 91,45. 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 196 responden terdapat 9 responden yang memberikan persepsi **Sangat Sesuai** (4,59%) dengan nilai persepsi 36, kemudian terdapat 180 responden yang memberikan persepsi **Sesuai** (91,84%) dengan nilai persepsi adalah 540, terdapat 7 responden yang memberikan persepsi **Kurang Sesuai** (3,57%) dengan nilai persepsi adalah 14, 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

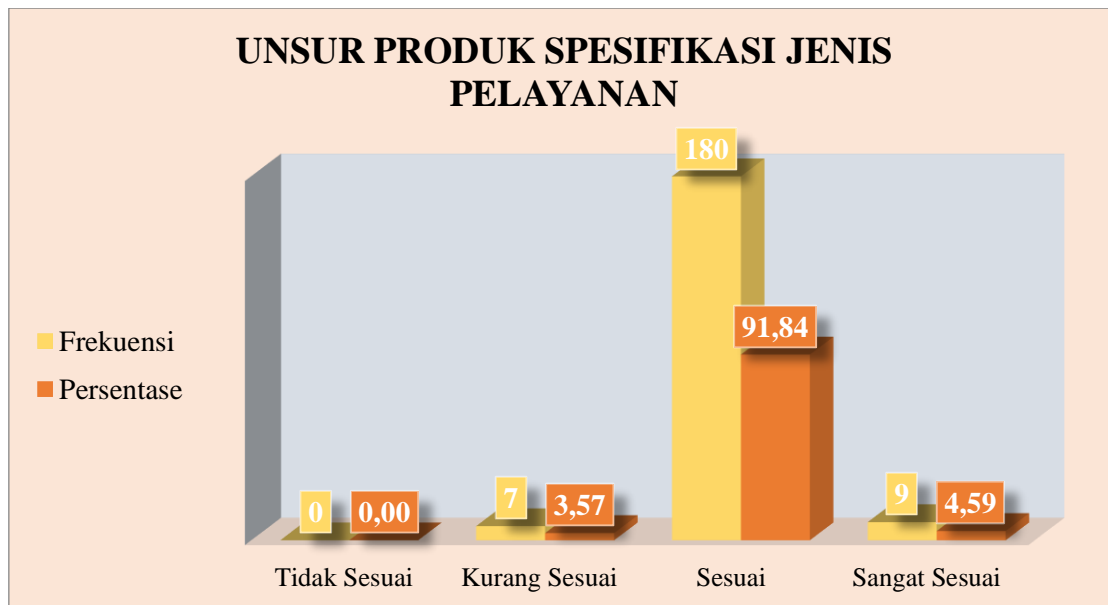
Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Sesuai = 1	0	0	0,00
Kurang Sesuai = 2	7	14	3,57
Sesuai = 3	180	540	91,84
Sangat Sesuai = 4	9	36	4,59
<b>Total</b>	196	590	100,00
<b>Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b )</b>	3,01		
<b>NRR x Bobot (e = d x 1/9)</b>	0,33		
<b>Nilai IKM (f = d x 25)</b>	75,26		
<b>Mutu Pelayanan (g)</b>	C		

**Kriteria (h)**

Kurang Baik

Sumber : Data survei diolah, 2020

Tabel 5.1.8.2.5 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 75,26. 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 196 responden terdapat 9 responden yang memberikan persepsi **Sangat Kompeten** (4,59%) dengan nilai persepsi 36, kemudian terdapat 183 responden yang memberikan persepsi **Kompeten** (93,37%) dengan nilai persepsi adalah 549, dan terdapat 4 responden yang memberikan persepsi **Kurang Kompeten** (2,04%) dengan persepsi 8, 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.

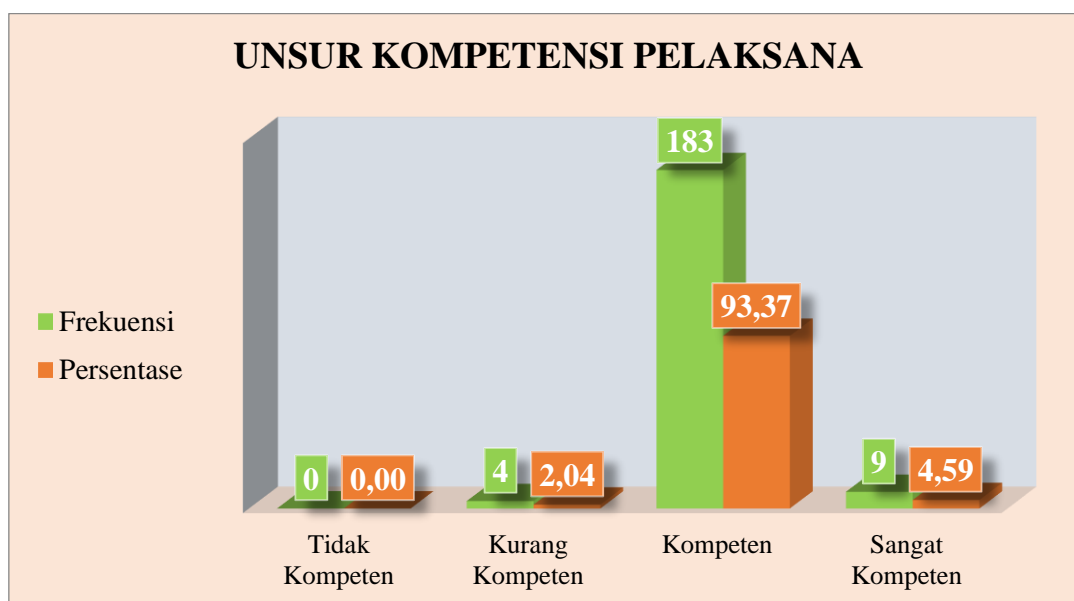
Tabel 5.1.8.2.6 IKM Kompetensi Pelaksana Layanan Kesehatan RSUD

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Kompeten = 1	0	0	0,00

Kurang Kompeten = 2	4	8	2,04
Kompeten = 3	183	549	93,37
Sangat Kompeten = 4	9	36	4,59
<b>Total</b>	196	593	100,00
<b>Nilai Rata-rata (NRR)</b>	3,03		
<b>Persepsi (d = c/b )</b>	0,34		
<b>NRR x Bobot (e = d x 1/9)</b>	0,34		
<b>Nilai IKM (f = d x 25)</b>	75,64		
<b>Mutu Pelayanan (g)</b>	C		
<b>Kriteria (h)</b>	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2020

Tabel 5.1.8.2.6 juga menunjukkan uraian tentang perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Nilai Rata-rata (NRR) persepsi adalah 3,03 dengan hasil bobot sebesar 0,34. Kemudian nilai IKM yang telah dikonversi diperoleh sebesar 75,64. 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 196 responden terdapat 15 responden yang memberikan persepsi **Sangat Sopan dan Ramah** (7,65%) dengan nilai persepsi 60, kemudian terdapat 177 responden yang memberikan persepsi **Sopan dan Ramah** (90,31%) dengan nilai persepsi adalah 531, terdapat 4 responden yang memberikan persepsi **Kurang Sopan dan Ramah** (2,04%) dengan nilai persepsi adalah 8, 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.

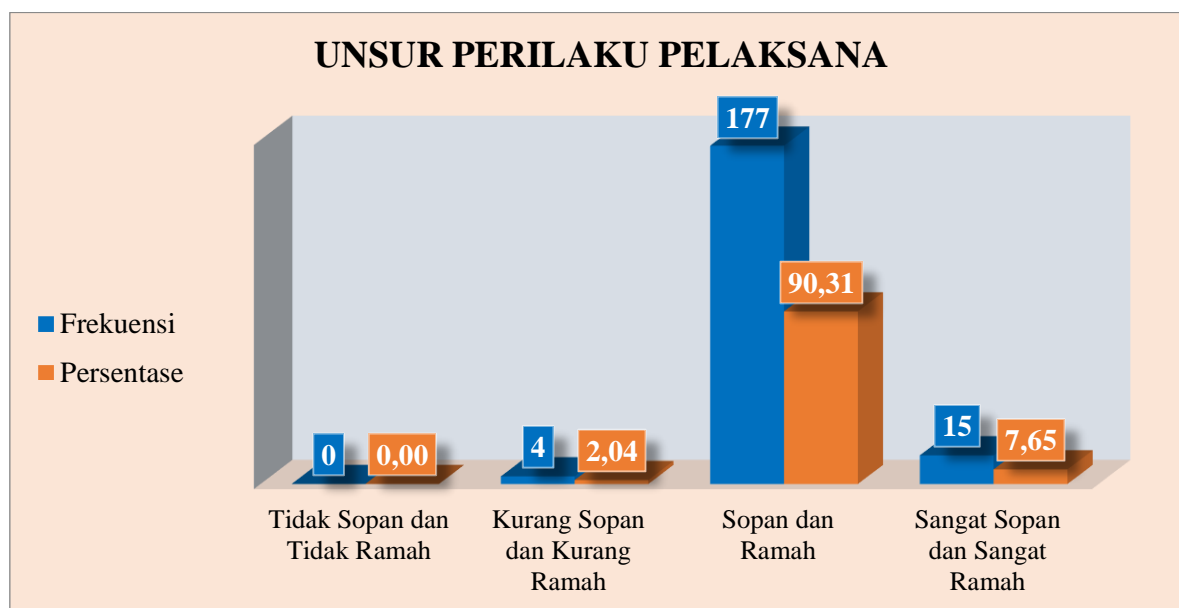
Tabel 5.1.8.2.7 IKM Perilaku Pelaksana Layanan Kesehatan RSUD

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	0,00
Kurang Sopan dan Kurang Ramah = 2	4	8	2,04
Sopan dan Ramah = 3	177	531	90,31
Sangat Sopan dan Sangat Ramah = 4	15	60	7,65
<b>Total</b>	196	599	100,00
<b>Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b )</b>	3,06		
<b>NRR x Bobot (e = d x 1/9)</b>	0,34		
<b>Nilai IKM (f = d x 25)</b>	76,40		
<b>Mutu Pelayanan (g)</b>	C		
<b>Kriteria (h)</b>	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2020

Tabel 5.1.8.2.7 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 76,40. 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

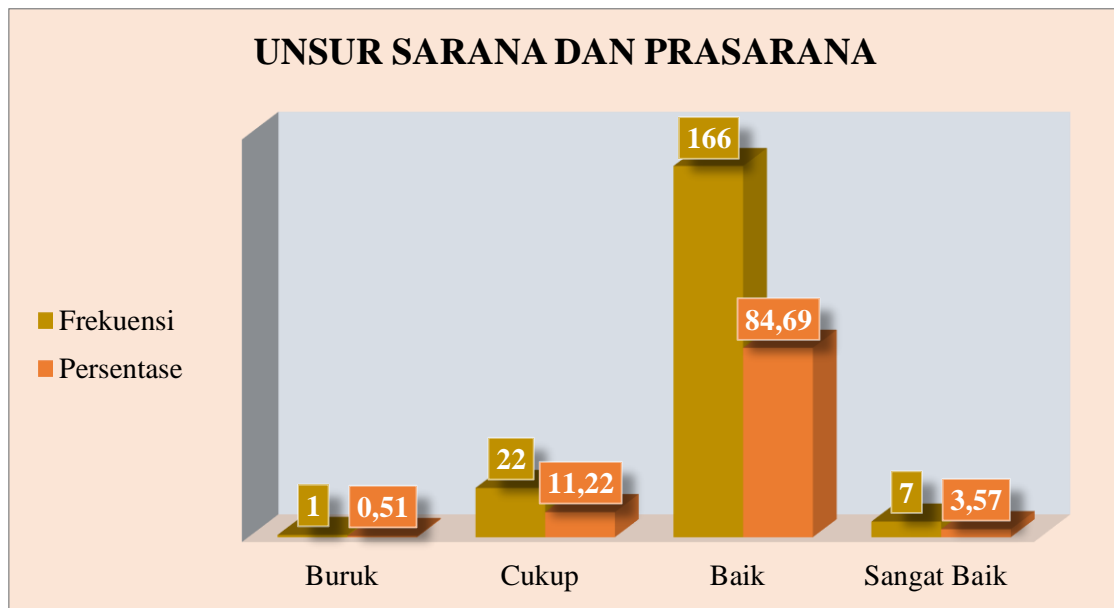
Unsur kedelapan dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi responden terhadap kualitas sarana dan prasarana atas layanan di kecamatan/kelurahan/desa. Tabel 5.1.8.2.8 menunjukkan bahwa terdapat empat kategori jawaban responden. Dari total 196 responden terdapat 7 responden yang memberikan persepsi **Sangat Baik** (3,57%) dengan nilai persepsi 28, kemudian terdapat 166 responden yang memberikan persepsi **Baik** (84,69%) dengan nilai persepsi adalah 498, dan terdapat 22 responden yang memberikan persepsi **Cukup** (11,22%) dengan nilai persepsi adalah 44, serta terdapat 1 responden yang memberikan persepsi **Buruk** (0,51%) dengan nilai persepsi adalah 3. 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	0,51
Cukup = 2	22	44	11,22
Baik = 3	166	498	84,69
Sangat Baik = 4	7	28	3,57
<b>Total</b>	196	571	100,00
<b>Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b )</b>	2,91		
<b>NRR x Bobot (e = d x 1/9)</b>	0,32		
<b>Nilai IKM (f = d x 25)</b>	72,83		
<b>Mutu Pelayanan (g)</b>	C		
<b>Kriteria (h)</b>	Kurang Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2020

Tabel 5.1.8.2.8 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 72,83. 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 196 responden terdapat 107 responden yang memberikan persepsi **Dikelola dengan Baik** (54,59%) dengan nilai persepsi 428, kemudian terdapat 86 responden yang memberikan persepsi **Berfungsi Kurang Maksimal** (43,88%) dengan nilai persepsi adalah 258, dan terdapat 2 responden yang memberikan persepsi **Ada tapi Tidak Berfungsi** (1,02%) dengan nilai persepsi adalah 4, serta terdapat 1 responden yang memberikan persepsi **Tidak Ada** (0,51%) dengan nilai persepsi adalah 1. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan positif tentang unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan atas Layanan Kesehatan RSUD.

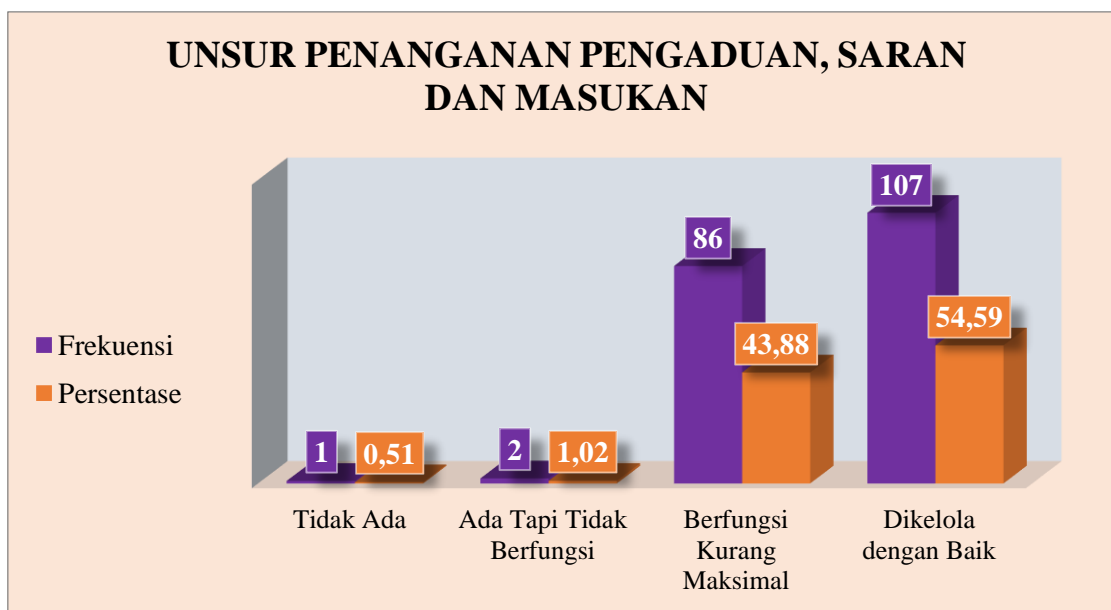
Tabel 5.1.8.2.9 IKM Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan Layanan Kesehatan RSUD

Jawaban Responden & Nilai Persepsi (a)	Responden yang Memberikan Persepsi (b)	Nilai Persepsi (c = a x b)	Persentase (%)
Tidak Ada = 1	1	1	0,51
Ada Tapi Tidak Berfungsi = 2	2	4	1,02
Berfungsi Kurang Maksimal = 3	86	258	43,88

Dikelola dengan Baik = 4	107	428	54,59
<b>Total</b>	196	691	100,00
<b>Nilai Rata-rata (NRR) Persepsi (d = c/b )</b>	3,53		
<b>NRR x Bobot (e = d x 1/9)</b>	0,39		
<b>Nilai IKM (f = d x 25)</b>	88,14		
<b>Mutu Pelayanan (g)</b>	B		
<b>Kriteria (h)</b>	Baik		

Sumber : Data survei diolah, 2020

Tabel 5.1.8.2.9 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 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.

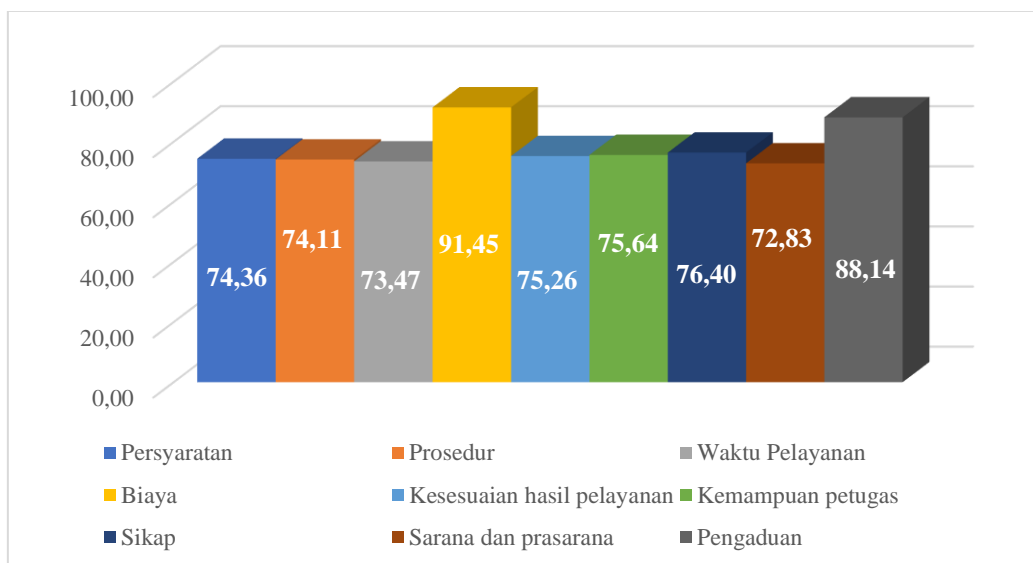
Tabel 5.1.8.3.1 Rekapitulasi IKM Layanan Kebersihan

Unsur	IKM	Mutu Pelayanan	Kriteria
Persyaratan	74,36	C	Kurang Baik

Prosedur	74,11	C	Kurang Baik
Waktu Pelayanan	73,47	C	Kurang Baik
Biaya	91,45	A	Sangat Baik
Kesesuaian hasil pelayanan	75,26	C	Kurang Baik
Kemampuan petugas	75,64	C	Kurang Baik
Sikap	76,40	C	Kurang Baik
Sarana dan prasarana	72,83	C	Kurang Baik
Pengaduan	88,14	B	Baik
<b>IKM Layanan Kesehatan RSUD</b>	<b>77,96</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Sumber : Data survei diolah, 2020

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 1.2.1. 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** (Kewajaran 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	76,34	C	Kurang Baik
Prosedur	77,74	B	Baik
Waktu Pelayanan	74,12	C	Kurang Baik
Biaya	87,99	B	Baik
Kesesuaian hasil pelayanan	76,61	B	Baik
Kemampuan petugas	79,61	B	Baik
Sikap	78,89	B	Baik
Sarana dan prasarana	74,67	C	Kurang Baik
Pengaduan	87,56	B	Baik
IKM Layanan Kesehatan RSUD	79,28	B	Baik

Sumber : Data survei diolah, 2020

## 5.2.2. REKAPITULASI SKM MASING-MASING LAYANAN DI KABUPATEN LUWU

Survei kepuasan Masyarakat Kabupaten Luwu dilakukan terhadap 8 (Delapan) layanan utama. Tabel 1.2.2. 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.

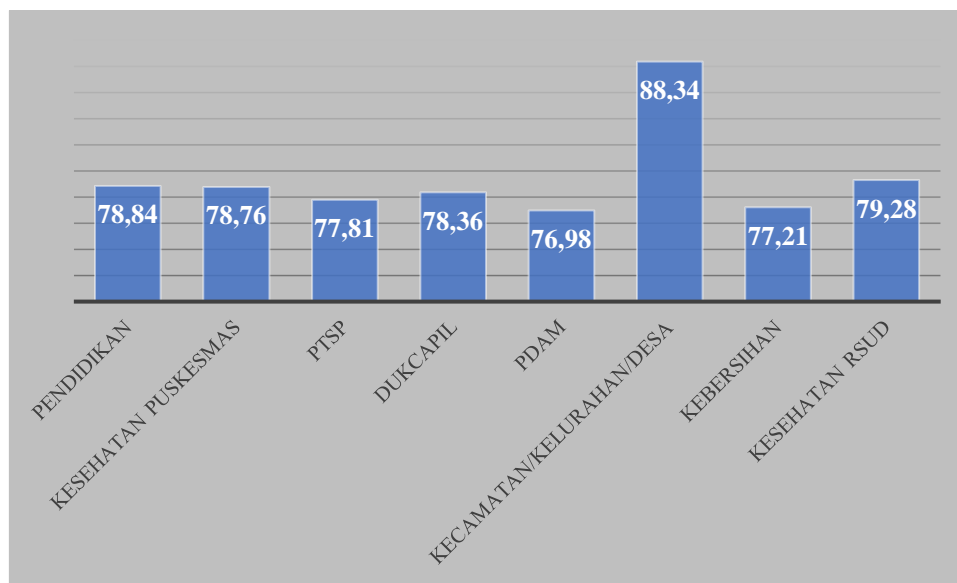
Tabel 5.2.2 Nilai IKM Layanan Publik di Kabupaten Luwu

Layanan	IKM	Mutu Pelayanan	Kriteria
Pendidikan	78,84	B	Baik

Kesehatan Puskesmas	78,76	B	Baik
PTSP	77,81	B	Baik
Dukcapil	78,36	B	Baik
PDAM	76,98	B	Baik
Kecamatan/Kelurahan/Desa	88,34	A	Sangat Baik
Kebersihan	77,21	B	Baik
Kesehatan RSUD	79,28	B	Baik

*Sumber : Data survei diolah, 2020*

Nilai IKM masing-masing layanan juga dapat dilihat pada Gambar 1.2.1. 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 1372 responden dari tujuh unit penyelenggara layanan. Hasil menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Jeneponto 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 Jeneponto adalah sebagai berikut :

**1. Layanan Pendidikan**

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat atas layanan Pendidikan menunjukkan bahwa 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), **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 **Kesesuaian Hasil Pelayanan** (Spesifikasi Produk) dan **Pengaduan** (Penanganan Pengaduan) merupakan unsur dengan kriteria **Baik**.

**2. Layanan Kesehatan**

- a. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat atas layanan Kesehatan Puskesmas menunjukkan bahwa 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**, **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 Puskesmas. Sementara Unsur **Pengaduan** (Penanganan Pengaduan) merupakan unsur dengan kriteria **Baik**.
- b. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat atas layanan Kesehatan RSUD menunjukkan bahwa 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**.

**3. Layanan Perizinan**



Hasil Survei Kepuasan Masyarakat atas layanan PTSP menunjukkan bahwa unsur **Pengaduan** (Penanganan Pengaduan) dan **Biaya** (Kewajaran Biaya/Tarif) merupakan unsur dengan kriteria **Baik** dengan nilai IKM paling tinggi dalam layanan PTSP. Sedangkan **Persyaratan** (Kesesuaian Persyaratan), **Prosedur** (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur), **Waktu Pelayanan**, **Kesesuaian Hasil Pelayanan** (Spesifikasi Produk), **Kemampuan Petugas** (Kompetensi Pelaksana), dan **Sarana dan Prasarana** merupakan unsur kriteria **Kurang Baik** dengan nilai IKM paling rendah dalam layanan PTSP.

#### 4. Layanan Kependudukan Dan Catatan Sipil

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat atas layanan Dukcapil 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), **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 Dukcapil. Sementara Unsur **Pengaduan** (Penanganan Pengaduan) merupakan unsur dengan kriteria **Baik**.

#### 5. Layanan PDAM

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat atas layanan PDAM menunjukkan bahwa unsur **Prosedur** (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur), **Kemampuan Petugas** (Kompetensi Pelaksana), **Sikap** (Perilaku Pelaksana), dan **Pengaduan** (Penanganan Pengaduan) merupakan unsur dengan kriteria **Baik** dengan nilai IKM paling tinggi. Sedangkan unsur **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 PDAM.

#### 6. Layanan Kecamatan/Kelurahan dan Desa

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

#### 7. Layanan Kebersihan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat atas layanan Kebersihan 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**, **Biaya** (Kewajaran Biaya/Tarif), **Kesesuaian Hasil Pelayanan** (Spesifikasi Produk), dan **Sarana dan Prasarana** merupakan unsur kriteria **Kurang Baik** dengan nilai IKM paling rendah dalam layanan Kebersihan. Sementara Unsur **Kemampuan Petugas** (Kompetensi Pelaksana) dan **Sikap** (Perilaku Pelaksana) merupakan unsur dengan kriteria **Baik**.

## 6.2. SARAN DAN REKOMENDASI

### 2.1. Layanan Pendidikan

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

### 2.2. Layanan Kesehatan

- a. Untuk kemudahan pasien dan keluarganya dalam hal mengakses obat-obatan di apotik rumah sakit umum dan di puskesmas, maka manajemen rumah sakit dan puskesmas diharapkan menjamin ketersediaan obat-obatan minimal 5 hari sebelum stock obat habis.
- b. Pemerintah daerah Kabupaten Jeneponto diharapkan selalu meng-update data pemegang KIS, sehingga data dan informasi warga yang sudah atau yang belum mendapatkan KIS dapat divalidasi online secara periodik.
- c. Petugas rumah sakit dan Puskesmas dalam menangani pasien gawat darurat diharapkan memberikan pelayanan cepat kepada pasien atau mendahulukan pelayanan medis kemudian disusul dengan kelengkapan administrasi sesuai persyaratan (KTP, Kartu BPJS dan Surat Rujukan, dll). Penyelamatan jiwa pasien lebih diutamakan tanpa mengabaikan persyaratan.
- d. Pihak rumah sakit diharapkan mensosialisasikan Standar Operasional dan Prosedur Rumah Sakit dan Puskesmas yang memuat informasi tentang mekanisme, waktu dan biaya yang dibutuhkan sesuai dengan jenis layanan yang diberikan.
- e. 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)
- f. 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

- a. Untuk meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap tupoksi PTSP dan regulasi yang mengaturnya, maka diperlukan sosialisasi secara meluas di masyarakat
- b. Untuk mengatasi antrian, diperlukan peralatan sistem informasi antrian secara real time
- c. Untuk meningkatkan kapasitas petugas PTSP, maka perlu pengembangan SDM Staf dalam bentuk inhouse training
- d. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan 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 Jeneponto 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 Jeneponto 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 Jeneponto diharapkan membuat media informasi yang memuat persyaratan pemasangan baru dan biayanya sehingga masyarakat dapat mengetahuinya secara terbuka.
- d. PDAM Jeneponto 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 Jeneponto diharapkan menyiapkan rencana sambungan pipa sistem penyedia air minum (SPAM) dari sumber air yang tersedia. Untuk itu Pemda Jeneponto 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 meningkatkan kesesuaian persyaratan dengan jenis layanan, maka diperlukan masih diperlukan sosialisasi SOP terkait layanan yang memberikan informasi secara jelas mengenai persyaratan, prosedur, waktu dan biaya atas jenis layanan yang dimaksudkan.
- b. Untuk mengoptimalkan layanan di kecamatan dan kelurahan/desa, diperlukan peningkatan, perbaikan, pemeliharaan fasilitas pendukung (kantor dan fasilitasnya, wc sehat, pengadaan komputer).
- c. Untuk kemudahan dan efektivitas pelayanan, maka perlu diupayakan Pelayanan Berbasis IT (online), android
- d. Untuk meningkatkan integritas petugas layanan secara transparan dan akuntabel, diperlukan penambahan insentif sebagai reward sebagai upaya menghilangkan pungutan diluar yang dipersyaratkan.
- e. Petugas layanan diharapkan selalu disiplin dan tepat waktu (check clock) dalam memberikan layanan.
- f. 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.

#### 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.