



# **LAPORAN**

## **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT KOTA PALOPO**

**PEMERINTAH KOTA PALOPO  
BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH  
KOTA PALOPO  
2021**

# DAFTAR ISI

<b>DAFTAR TABEL</b> .....	ii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	iv
<b>1. PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Tujuan .....	3
<b>2. LANDASAN TEORI</b> .....	4
<b>3. METODE SURVEI</b> .....	8
3. 1. Pendekatan Survei.....	8
3. 2. Populasi Dan Sampel.....	8
3. 3. Responden Dan Pengumpulan Data .....	9
3. 4. Variabel Unsur SKM .....	9
3. 5. Analisis Data .....	10
<b>4. TIM PELAKSANA</b> .....	12
<b>5. JADWAL PELAKSANAAN SURVEI</b> .....	13
<b>6. GAMBARAN UMUM WILAYAH</b> .....	14
6. 1. Profil Kota Palopo.....	14
6. 2. Program Strategis Pembangunan Jangka Panjang Kota Palopo.....	21
<b>7. HASIL SURVEI KEDUASAN MASYARAKAT</b> .....	36
7. 1. Profil Responden.....	36
7. 2. Indeks Kepuasan Masyarakat.....	38
7. 3. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Instansi.....	40
<b>8. PENUTUP</b> .....	56
8.1. Kesimpulan.....	56
8.2. Rekomendasi .....	56
<b>DAFTAR REFERENSI</b> .....	63
<b>Lampiran 1. KUESIONER</b> .....	64
<b>Lampiran 2. INDEKS KEDUASAN MASYARAKAT</b> .....	66
<b>Lampiran 3. DOKUMENTASI</b> .....	82

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 3.1.	Jumlah sampel dan Instansi yang disurvei .....	9
Tabel 3.2.	Variabel unsur SKM .....	10
Tabel 5.1.	Jadwal pelaksanaan.....	13
Tabel 7.1.	Nilai IKM Kota Palopo secara Keseluruhan .....	38
Tabel 7.2.	Nilai IKM keseluruhan instansi yang disurvei.....	39
Tabel 7.3.	Nilai IKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) .....	40
Tabel 7.4.	Jenis pelayanan responden pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) .....	41
Tabel 7.5.	Nilai IKM PUSKESMAS Wara .....	41
Tabel 7.6.	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	42
Tabel 7.7.	Jenis layanan yang diterima responden pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo .....	43
Tabel 7.8.	Nilai IKM Kecamatan Wara Utara.....	43
Tabel 7.9.	Jenis pelayanan yang diterima responden di Kecamatan Wara Utara.....	44
Tabel 7.10.	Nilai IKM Kelurahan Benteng .....	44
Tabel 7.11.	Jenis pelayanan yang diterima responden di Kelurahan Benteng.....	45
Tabel 7.12.	Nilai IKM pada Dinas Sosial Kota Palopo .....	45
Tabel 7.13.	Jenis layanan yang diterima responden di Dinas Sosial Kota Palopo.....	46
Tabel 7.14.	Nilai IKM Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Palopo.....	46
Tabel 7.15.	Jenis layanan yang diterima responden di PDAM Kota Palopo.....	47
Tabel 7.16.	Nilai IKM RSUD Sawerigading Kota Palopo .....	47
Tabel 7.17.	Jenis layanan yang diterima oleh responden pada RSUD Sawerigading Kota Palopo .....	48
Tabel 7.18.	Nilai IKM Dinas Perdagangan .....	48
Tabel 7.19.	Jenis layanan yang diterima responden di Dinas Perdagangan.....	49
Tabel 7.20.	Nilai IKM Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Palopo.....	49
Tabel 7.21.	Jenis layanan yang diterima responden pada Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Palopo .....	50
Tabel 7.22.	Nilai IKM Dinas Pendidikan Kota Palopo .....	50
Tabel 7.23.	Jenis pelayanan yang diterima responden pada Dinas Pendidikan Kota Palopo .....	51
Tabel 7.24.	Nilai IKM Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman Kota Palopo.....	51

Tabel 7.25.	Jenis layanan yang diterima responden pada Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman Kota Palopo .....	52
Tabel 7.26.	Nilai IKM Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Palopo.....	52
Tabel 7.27.	Jenis pelayanan yang diterima responden pada Nilai IKM Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Palopo.....	53
Tabel 7.28.	Nilai IKM Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Palopo .....	53
Tabel 7.29.	Jenis pelayanan yang diterima responden pada Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Palopo.....	54
Tabel 7.30.	Nilai IKM pada Organisasi Tata Laksana (ORTALA) .....	54
Tabel 7.31.	Jenis pelayanan yang diterima responden pada Organisasi Tata Laksana (ORTALA) .....	55

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 6.1.	Peta Administrasi Wilayah Kota Palopo .....	14
Gambar 6.2.	Luas daerah menurut Kecamatan di Kota Palopo 2019 .....	15
Gambar 6.3.	Jumlah penduduk menurut kelompok umur dan Jenis kelamin di Kota Palopo Tahun 2019.....	17
Gambar 6.4.	Jumlah kelurahan di Kota Palopo menurut Kecamatan Tahun 2019.....	17
Gambar 6.5.	Jumlah Desa/Kelurahan Menurut Kecamatan di Kota Palopo Tahun 2015–2019 .....	18
Gambar 6.6.	Jumlah Kelurahan, Rukun Warga (RW), dan Rukun Tetangga (RT) menurut Kecamatan di Kota Palopo, 2019 .....	19
Gambar 6.7.	Jumlah Penduduk menurut Kepemilikan Dokumen Catatan Sipil dan Kecamatan di Kota Palopo Tahun 2019 .....	19
Gambar 6.8.	Lanjutan jumlah penduduk menurut kepemilikan dokumen catatan sipil dan Kecamatan di Kota Palopo Tahun 2019 .....	20
Gambar 6.9.	Jumlah dokumen catatan sipil yang dikeluarkan menurut bulan dikeluarkannya di Kota Palopo Tahun 2019 .....	20
Gambar 6.10.	Jumlah dokumen catatan sipil yang dikeluarkan di Kota Palopo Tahun 2019.....	21
Gambar 7.1.	Profil responden menurut jenis kelamin .....	36
Gambar 7.2.	Profil responden menurut Usia.....	37
Gambar 7.3.	Profil responden menurut tingkat pendidikan .....	37



# PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh aparatur pemerintah perlu terus ditingkatkan, sehingga kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat dapat terwujud. Oleh karena itu kebijakan pendayagunaan aparatur pemerintah dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat. Pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah kepada masyarakat dapat diberikan secara cepat, tepat, murah, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Pemberian pelayanan oleh pemerintah kepada masyarakat sesuai dengan amanat yang terkandung dalam Undang-undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) dengan salah satu kegiatan upaya peningkatan pelayanan publik dan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik menyatakan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar dalam kerangka pelayanan publik.

Terkait dengan pelayanan publik, sesuai dengan Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dinyatakan bahwa Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian 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 penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan pengertian tersebut, kegiatan pelayanan publik telah diatur pemenuhannya berdasarkan

regulasi yang dibuat oleh pemerintah dengan tujuan utamanya untuk memenuhi kebutuhan dasar dan kesejahteraan masyarakat.

Rachmatullah (2019) mengemukakan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban memenuhi 14 komponen standar pelayanan sesuai dengan UU 25 Tahun 2009 yang meliputi 1) dasar hukum, peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan; 2) persyaratan, syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif; 3) sistem, mekanisme dan prosedur, tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan; 4) jangka waktu penyelesaian, jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan; 5) biaya/tarif, ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat; 6) produk pelayanan, hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan; 7) sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas bagi kelompok rentan; 8) kompetensi pelaksana, kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman; 9) pengawasan internal, pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana; 10) penanganan pengaduan, saran, dan masukan, tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya; 11) jumlah pelaksana, tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja; 12) jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan; 13) jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan; dan 14) evaluasi kinerja pelaksanaan, penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai standar pelayanan.

Komponen standar pelayanan publik ini didesain untuk memberikan akses informasi seluas-luasnya kepada publik sehingga masyarakat memudahkan menjangkau pelayanan dasar yang mengarah kepada kesejahteraan masyarakat. Di samping itu, dengan terpenuhinya standar pelayanan tersebut, dapat meminimalisir tindakan-tindakan maladministrasi seperti pungutan liar, penyimpangan prosedur, penundaan berlarut dan sebagainya yang merupakan

celah terjadinya tindakan korupsi. Adanya standar pelayanan publik memberikan keterbukaan akses informasi kepada masyarakat sehingga dalam sebuah pelayanan baik persyaratan, prosedur, biaya dan jangka waktu dapat diukur dan diketahui masyarakat tanpa mengalami kebingungan serta menuntut pengawasan masyarakat dalam penyelenggaraannya. Dengan terpenuhinya standar pelayanan publik tersebut, harapannya hanyalah mewujudkan Indonesia menjadi *welfare state* yang dapat memenuhi kebutuhan dasar sebagai bentuk mekanisme pemerataan terhadap kesejahteraan yang ada (Rahmatullah, 2019).

Terkait dengan kepuasan masyarakat atas kualitas pelayanan, Lupioyadi (2006) menguraikan faktor penentu utama kepuasan masyarakat adalah persepsi terhadap kualitas jasa. Pencapaian kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan beberapa pendekatan meliputi: (1) Memperkecil kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dengan pihak masyarakat, (2) Organisasi publik harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan, (3) Memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menyampaikan keluhan dengan membentuk saran dan kritik dan (4) Mengembangkan pelayanan untuk mencapai kepuasan dan harapan masyarakat.

Untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif terkait pelaksanaan pelayanan publik di Kota Palopo maka perlu dilakukan suatu survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat sehingga menjadi *feed back* bagi pemerintah daerah dalam mengimplementasikan undang-undang yang mengamanatkan pelaksanaan layanan publik dengan baik.

## 1.2. Tujuan

Adapun tujuan pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat adalah:

1. Mengetahui kondisi kinerja dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan di Kota Palopo
2. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilaksanakan di Kota Palopo
3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik di Kota Palopo



## LANDASAN TEORI

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Kepmn PAN no. 25 tahun 2004).

Menurut Permenpan Nomor 14 Tahun 2017, Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat). Selanjutnya, dalam peraturan tersebut disebutkan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah (Permenpan Nomor 14 Tahun 2017).

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 atau jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009).

Menurut Permenpan Nomor 14 Tahun 2017, 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. Unit

pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.

Lembaga Administrasi Negara (1998) mendefinisikan pelayanan publik 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:

1. Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran;
2. 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;
3. Kejelasan dan kepastian (transparan), mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai:
  - a. Prosedur/tata cara pelayanan;
  - b. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif;
  - c. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan;
  - d. Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya;
  - e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
4. 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;
5. Efisiensi, mengandung arti:

- a. Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan;
  - b. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
6. Ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;
  7. Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani;
  8. Adaptif, cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

Untuk menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Parasuraman (1994) mengemukakan dalam mendukung hal tersebut, ada 10 (sepuluh) dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut:

1. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi;
2. *Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;
3. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;
4. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparat dalam memberikan pelayanan;
5. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi;
6. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;
7. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko;
8. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan;

9. *Communication*, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat;
10. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.



## METODE SURVEI

### 3. 1. Pendekatan Survei

Untuk melakukan survei digunakan pendekatan metode kuantitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia (Permenpan No 14 Tahun 2017).

### 3. 2. Populasi dan Sampel

Populasi dalam survei ini adalah masyarakat Kota Palopo sebagai penerima pelayanan publik yaitu orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik. Penentuan jumlah sampel berpedoman pada tabel sampel dari Krejcie and Morgan (Permenpan No 14 Tahun 2017). Dalam hal ini, jika berpedoman pada Permenpan No 14 Tahun 2017 tersebut, dengan populasi penduduk Kota Palopo sebesar 184.614 maka jumlah sampel dapat diperoleh sebesar 384. Namun demikian, dengan pertimbangan jumlah sebaran normal sampel pada setiap instansi yang disurvei, maka ditentukan jumlah sampel sebesar 30 orang tiap instansi. Dengan demikian, berdasarkan jumlah instansi yang disurvei sebesar 15 (Tabel 3.1) maka diperoleh sampel sejumlah 450 orang. Responden diambil secara acak dengan mempertimbangkan bagi warga yang menerima pelayanan di kantor instansi yang disurvei.

Tabel 3.1. Jumlah sampel dan Instansi yang disurvei

No	Instansi yang disurvei	Jumlah sampel (orang)
1	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)	30
2	PUSKESMAS Wara	30
3	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL)	30
4	Kecamatan Wara Utara	30
5	Kelurahan Benteng	30
6	Dinas Sosial	30
7	PDAM Kota Palopo	30
8	RSUD Sawerigading	
9	Dinas Perdagangan	30
10	Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan	30
11	Dinas Pendidikan	30
12	Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman	30
13	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	30
14	Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana	30
15	Organisasi Tata Laksana (ORTALA)	30
	Total sampel	450

### 3. 3. Responden dan Pengumpulan Data

Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara menggunakan kuesioner.

### 3. 4. Variabel Unsur SKM

Penentuan variabel unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini menggunakan pedoman yang telah diatur di dalam Permenpan No 14 Tahun 2017, sebagaimana ditampilkan pada Tabel 3.2.

Tabel 3.2. Variabel unsur SKM

No	Variabel	Definisi
1	Persyaratan	Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan
3	Waktu Penyelesaian	Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
4	Biaya/Tarif	Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
6	Kompetensi Pelaksana	Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman
7	Perilaku Pelaksana	Sikap petugas dalam memberikan pelayanan
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9	Sarana dan Prasarana	Segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung)

### 3. 5. Analisis Data

Analisis data dilakukan secara deskriptif dengan teknik penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat mengikuti pedoman yang uraikan di dalam Permenpan No 14 Tahun 2007 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Untuk memudahkan

penghitungan digunakan program komputer Excel dan SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*).

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang (NRR Tertimbang) masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Sebelum menentukan NRR tertimbang, pertama-tama dilakukan penghitungan jumlah nilai berdasarkan skala pengukuran yang digunakan, dalam hal ini menggunakan skala likert (1, 2, 3, 4) dari sejumlah responden.



## **TIM PELAKSANA**

Adapun tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah:

1. Dr. M. Risal, SE, MSi
2. Dr. Syafruddin, SP, MSi
3. Dr. Sapar, SE, MSi
4. Dr. Muhammad Aqsa, SKom, MSi
5. Dr. Muh. Zainal S., Msi
6. Anggra Alfian, SPd, MSi
7. Anne Attas, SE



## JADWAL PELAKSANAAN SURVEI

Jadwal pelaksanaan survei kepuasan masyarakat ditampilkan pada Tabel 5.1.

Tabel 5.1. Jadwal pelaksanaan

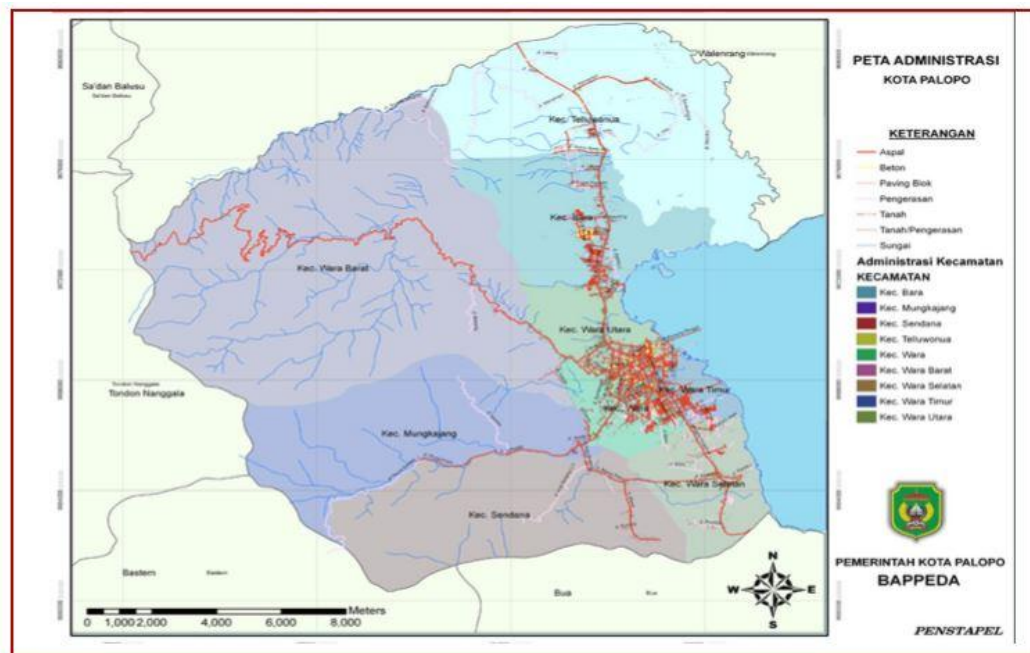
No	Kegiatan	Januari				Februari				Maret			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Perencanaan												
2	Penyiapan tim												
2	Penyusunan proposal												
3	Pelaksanaan survei												
4	Analisis data												
5	Penyajian hasil survei												
6	Draft laporan dan revisi												
7	Laporan final												



## GAMBARAN UMUM WILAYAH

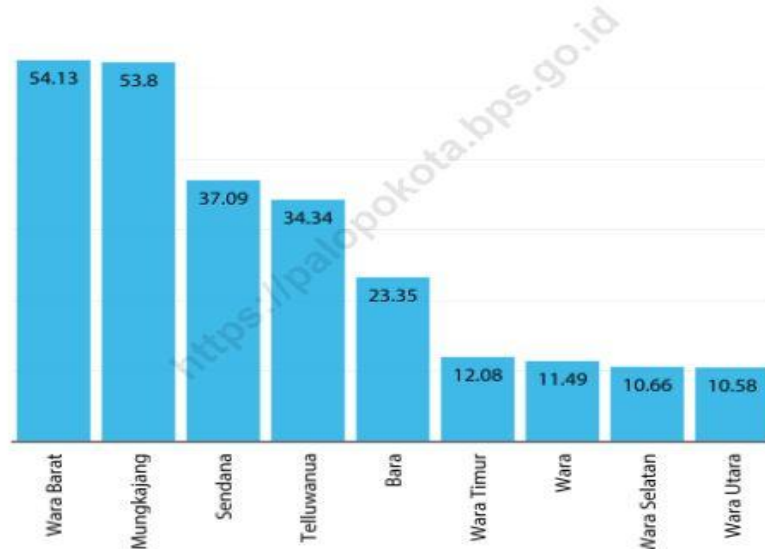
### 6. 1. Profil Kota Palopo

Data Badan Pusat Statistik (2020) Kota Palopo menguraikan bahwa secara astronomis, Kota Palopo terletak antara 2053'15"–3004'08" Lintang Selatan dan 120003'10"–120014'34" Bujur Timur. Berdasarkan posisi geografis, Kota Palopo memiliki batas-batas: Utara – Kecamatan Walenrang Kabupaten Luwu; Selatan - Kecamatan Bua Kabupaten Luwu; Barat - Kecamatan Tondon Nanggala Kabupaten Toraja Utara; Timur – Teluk Bone. Berdasarkan posisi geografis, Kota Palopo memiliki batas-batas: Utara – Kecamatan Walenrang Kabupaten Luwu; Selatan - Kecamatan Bua Kabupaten Luwu; Barat - Kecamatan Tondon Nanggala Kabupaten Toraja Utara; Timur – Teluk Bone.



Gambar 6.1. Peta Administrasi Wilayah Kota Palopo

Kota palopo terdiri dari 9 kecamatan yang meliputi: kecamatan Wara Selatan, Sendana, Wara, Wara Timur, Mungkajang, Wara Utara, Bara, Tellu Wanua dan Wara Barat. Luas wilayah Kota Palopo tercatat 247,52 km persegi yang meliputi 9 kecamatan dan 48 kelurahan. Kecamatan terluas di Kota Palopo adalah Kecamatan Wara Barat dengan luas 54,13 km persegi atau mencakup 21,87 persen dari luas Kota Palopo secara keseluruhan. Sedangkan, kecamatan dengan luas terkecil adalah Kecamatan Wara Utara dengan luas 10,58 km persegi atau hanya sebesar 4,27 persen dari luas Kota Palopo.



Gambar 6.2. Luas daerah menurut Kecamatan di Kota Palopo 2019

Jarak antara Kota Palopo ke Ibukota Provinsi Sulawesi Selatan, Kota Makassar, adalah 390 km. Jarak seluruh ibukota kecamatan ke ibukota Kota Palopo semua relatif dekat, berkisar antara 1 – 5 km, yang terjauh adalah ibukota Kecamatan Telluwanua dengan jarak tercatat sekitar 12,00 km.

Penduduk merupakan salah satu unsur utama dalam pembentukan wilayah dan kota, yang dapat berperan sebagai subyek ataupun obyek dalam pembangunan. Dinamika kependudukan dapat menggambarkan tingkat pertumbuhan atau perkembangan suatu kota, demikian halnya terhadap ukuran suatu kota dapat dinilai berdasarkan jumlah penduduk.

Data penduduk Kota Palopo tahun 2019 tercatat sebanyak 184.164 jiwa. Menurut jenis kelamin, laki-laki berjumlah 89.583 jiwa dan 95.031 jiwa perempuan. Sedangkan Rasio Jenis Kelamin sebesar 94,27. Angka ini menunjukkan bahwa pada 100 penduduk perempuan ada 94 sampai 95

penduduk laki-laki. Pertumbuhan penduduk dari tahun 2018 ke 2019 sebesar 2,18 persen.

Kepadatan penduduk di Kota Palopo yaitu sebesar 746 jiwa per Kilometer persegi. Kecamatan dengan kepadatan penduduk tertinggi yaitu Kecamatan Wara dengan 3.477 jiwa per kilometer persegi. Sedangkan kecamatan dengan kepadatan penduduk terendah adalah kecamatan Mungkajang yaitu 154 per kilometer persegi.

Aspek adat istiadat dan sosial budaya, menurut Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah (RPJMD) Kota Palopo 2005-2025, masyarakat perkotaan umumnya bersifat heterogen atau mengalami pembauran antar berbagai etnis dan budaya yang beragam, sehingga kultur masyarakat yang bersifat tradisional mulai tertinggal oleh modernisasi atau budaya-budaya modern. Hal tersebut terjadi sebagai akibat dari akumulasi pembentukan kota atau sifat kekotaan yang terjadi secara alamiah dan sulit untuk dihindari, oleh karena berbagai kepentingan dan konflik masyarakat didalamnya. Kondisi ini dapat terlihat dari aktivitas keseharian penduduk kota, pudarnya kebiasaan budaya dan adat istiadat tradisional, sifat kekeluargaan terganti oleh individualisme yang tinggi, penggunaan teknologi dan lain sebagainya.

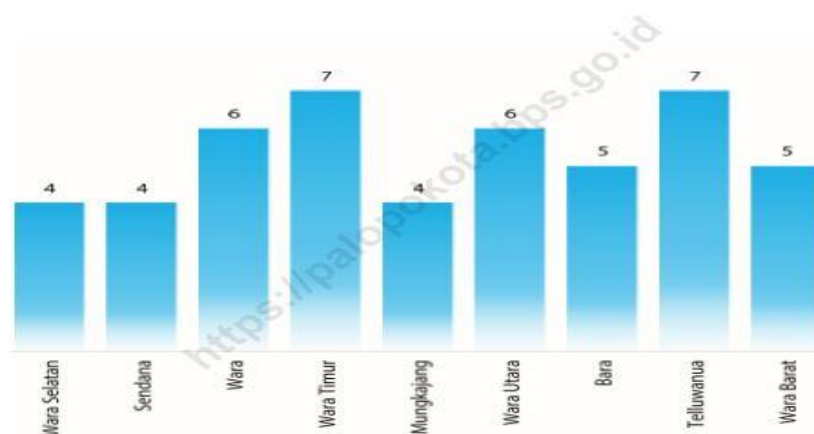
Pada dasarnya masyarakat Kota Palopo terdiri dari berbagai etnis yang ada di Provinsi Sulawesi Selatan, yang membawa adat dan budaya masing-masing, sehingga kultur dan kebiasaan masyarakat Kota Palopo mengalami pembauran. Akan tetapi Kota Palopo masih dapat dikategorikan sebagai kota kecil sehingga pembauran dan dampak urbanisasi dan perubahan kultur masih dalam taraf pusat kota saja. Kultur budaya masyarakat yang masih homogen terlihat pada daerah pinggiran Kota Palopo.

Aspek angkatan kerja, dapat dilihat dari Penduduk Usia Kerja (PUK) yang didefinisikan sebagai penduduk yang berumur 15 tahun keatas. PUK terdiri dari angkatan kerja dan bukan angkatan kerja. Tingkat Partisipasi Angkatan Kerja (TPAK) Kota Palopo adalah sebesar 60,49 persen, sementara Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT) nya adalah sebesar 10,32 persen. Sebanyak 32,20 persen PUK berpendidikan SMA. Jika dilihat menurut jam kerja seluruhnya 74,91 persen PUK bekerja selama 35 jam atau lebih, sedangkan menurut status pekerjaannya 63,07 persen diantaranya bekerja sebagai buruh/karyawan/pegawai.

Kecamatan Subdistrict	Jenis Kelamin Sex		Jumlah Total
	Laki-laki Male	Perempuan Female	
(1)	(2)	(3)	(4)
0 - 4	9 199	8 803	18 002
5 - 9	8 541	8 494	17 035
10 - 14	8 455	8 451	16 906
15 - 19	9 911	11 065	20 976
20 - 24	9 989	11 371	21 360
25 - 29	8 094	8 155	16 249
30 - 34	6 665	6 941	13 606
35 - 39	5 750	6 180	11 930
40 - 44	5 619	5 899	11 518
45 - 49	4 969	5 053	10 022
50 - 54	4 032	4 222	8 254
55 - 59	2 990	3 386	6 376
60 - 64	2 123	2 341	4 464
65 - 69	1 400	1 649	3 049
70 - 74	744	1 195	1 939
75+	1 102	1 826	2 928
<b>Jumlah/ Total</b>	<b>89 583</b>	<b>95 031</b>	<b>184 614</b>

Gambar 6.3. Jumlah penduduk menurut kelompok umur dan Jenis kelamin di Kota Palopo Tahun 2019

Aspek Pemerintahan, Kota Palopo terdiri dari 9 kecamatan dengan 48 kelurahan. Setiap kecamatan memiliki antara 4 sampai 7 kelurahan sedangkan pusat pemerintahan Kota Palopo berada di Kecamatan Wara.



Gambar 6.4. Jumlah kelurahan di Kota Palopo menurut Kecamatan Tahun 2019.

Sebanyak 4.503 Pegawai Negeri Sipil berada dibawah Pemerintah Kota Palopo, yang terdiri dari 1.708 orang PNS laki-laki dan 2.795 orang PNS perempuan. Menurut tingkat pendidikan, tercatat bahwa sebagian besar PNS berpendidikan S1 ke atas yaitu sebanyak 3.095 orang atau sekitar 68,73 persen. Dalam perencanaan anggaran dan belanja daerah, setiap daerah harus mampu mengelola anggaran yang telah dirancang secara optimal. Pada tahun anggaran 2019, realisasi pendapatan pemerintah Kota Palopo sebanyak Rp. 984,50 milyar, sedangkan realisasi belanja pemerintah Kota Palopo adalah sebesar Rp 956,78 milyar.

Kecamatan Subdistrict	Kelurahan Kelurahan	Rukun Warga (RW) Citizens Association	Rukun Tetangga (RT) Neighborhood Association
(1)	(2)	(3)	(4)
Wara Selatan	4	14	58
Sendana	4	22	46
Wara	6	42	120
Wara Timur	7	33	128
Mungkajang	4	21	53
Wara Utara	6	26	82
Bara	5	31	110
Telluwanua	7	34	85
Wara Barat	5	24	58
<b>PALOPO</b>	<b>48</b>	<b>247</b>	<b>740</b>

Gambar 6.5. Jumlah Desa/Kelurahan menurut Kecamatan di Kota Palopo Tahun 2015–2019

Kota Palopo terdiri dari 9 kecamatan dengan 48 kelurahan. Setiap kecamatan memiliki antara 4 sampai 7 kelurahan sedangkan pusat pemerintahan Kota Palopo berada di Kecamatan Wara. Jumlah Kelurahan di Kota Palopo tahun 2015 sampai 2019 berjumlah 48, Sedangkan Rukun Warga (RW) berjumlah 247 dan Rukun Tetangga (RT) berjumlah 740.

Kecamatan Subdistrict	Kelurahan Kelurahan	Rukun Warga (RW) Citizens Association	Rukun Tetangga (RT) Neighborhood Association
(1)	(2)	(3)	(4)
Wara Selatan	4	14	58
Sendana	4	22	46
Wara	6	42	120
Wara Timur	7	33	128
Mungkajang	4	21	53
Wara Utara	6	26	82
Bara	5	31	110
Telluwanua	7	34	85
Wara Barat	5	24	58
<b>PALOLO</b>	<b>48</b>	<b>247</b>	<b>740</b>

Gambar 6.6. Jumlah Kelurahan, Rukun Warga (RW), dan Rukun Tetangga (RT) menurut Kecamatan di Kota Palopo, 2019

Aspek kepemilikan dokumen catatan sipil, BPS Kota Palopo 2020 merinci Jumlah Penduduk yang memiliki dokumen catatan sipil menurut Kecamatan di Kota Palopo 2019 meliputi: dokumen Kartu Tanda Penduduk (KTP) sebesar 117.695, Kartu Keluarga sebesar 49.360, Kartu Identitas Anak (KIA) sebesar 6940, akta kelahiran sebesar 114,109, Akta kematian sebesar 276 dan Akta perkawinan sebesar 25,342.

Kecamatan Subdistrict	Kartu Tanda Penduduk (KTP) Identity Card	Kartu Keluarga (KK) Family Card	Kartu Identitas Anak (KIA) Family Card
(1)	(2)	(3)	(4)
Wara Selatan	9 308	4 311	592
Sendana	4 593	1 924	196
Wara	22 151	9 263	1 602
Wara Timur	23 778	10 149	1 501
Mungkajang	6 365	2 506	705
Wara Utara	14 118	5 834	596
Bara	18 905	7 953	1 206
Telluwanua	10 292	4 214	248
Wara Barat	8 185	3 206	294
<b>PALOLO</b>	<b>117 695</b>	<b>49 360</b>	<b>6 940</b>

Gambar 6.7. Jumlah Penduduk menurut Kepemilikan Dokumen Catatan Sipil dan Kecamatan di Kota Palopo Tahun 2019

Selain itu, BPS 2020 juga melaporkan jumlah dokumen catatan sipil yang dikeluarkan menurut bulan dikeluarkannya dari Januari sampai Desember meliputi: Kartu Penduduk sebesar 10.302, Kartu Keluarga berjumlah 20.104, Kartu Identitas Anak berjumlah 5.563, Akta Kelahiran sebesar 4.886, Akta Kematian sebesar 276, Akta Pernikahan 238 dan Akta Perceraian sebanyak 13.

Kecamatan Subdistrict	Akta Kelahiran Birth Certificate	Akta Kematian Death Certificate	Akta Pernikahan Marriage Certificate
(1)	(5)	(6)	(7)
Wara Selatan	9 940	21	2 161
Sendana	4 169	11	1 130
Wara	22 130	44	3 849
Wara Timur	24 693	68	4 827
Mungkajang	5 401	6	1 295
Wara Utara	13 231	42	3 309
Bara	17 596	46	4 901
Telluwaua	9 531	23	2 177
Wara Barat	7 418	15	1 693
<b>PALOLO</b>	<b>114 109</b>	<b>276</b>	<b>25 342</b>

Gambar 6.8. Lanjutan jumlah penduduk menurut kepemilikan dokumen catatan sipil dan Kecamatan di Kota Palopo Tahun 2019

Bulan Month	Kartu Tanda Penduduk (KTP) Identity Card	Kartu Keluarga (KK) Family Card	Kartu Identitas Anak (KIA) Family Card
(1)	(2)	(3)	(4)
Januari/ January	1 321	2 209	826
Februari/ February	1 078	1 819	333
Maret/ March	1 280	1 954	369
April/ April	3 012	1 327	170
Mei/ May	487	782	441
Juni/ June	473	1 562	403
Juli/ July	542	2 370	616
Agustus/ August	659	2 374	655
September/ September	166	1 735	705
Oktober/ October	326	1 796	471
November/ November	189	890	393
Desember/ December	769	1 286	181
<b>Jumlah/ Total</b>	<b>10 302</b>	<b>20 104</b>	<b>5 563</b>

Gambar 6.9. Jumlah dokumen catatan sipil yang dikeluarkan menurut bulan dikeluarkannya di Kota Palopo Tahun 2019

Bulan Month	Akta Kelahiran Birth Certificate	Akta Kematian Death Certificate	Akta Pernikahan Marriage Certificate	Akta Perceraian Divorce Certificate
(1)	(5)	(6)	(7)	(8)
Januari/ January	455	29	27	3
Februari/ February	338	19	12	1
Maret/ March	453	24	14	-
April/ April	296	20	15	1
Mei/ May	324	9	13	-
Juni/ June	351	1	28	-
Juli/ July	626	39	27	-
Agustus/ August	424	21	21	-
September/ September	391	33	12	4
Oktober/ October	465	31	15	4
November/ November	431	45	12	-
Desember/ December	332	5	42	-
Jumlah/ Total	4 886	276	238	13

Gambar 6.10. Jumlah dokumen catatan sipil yang dikeluarkan di Kota Palopo Tahun 2019

## 6. 2. Program Strategis Pembangunan Jangka Panjang Kota Palopo

Merujuk RPJPD Kota Palopo 2005-2025 diuraikan program strategis pembangunan jangka panjang daerah Kota Palopo yang dirumuskan dan disusun secara berjenjang, bersinergi dan berkelanjutan dimana program strategis tersebut diharapkan dapat dijabarkan secara lebih terperinci, jelas dan terukur untuk jangka waktu 5 tahun pertama sebagai program strategis dalam jangka menengah pertama, sedangkan untuk jangka menengah ke-2 dan seterusnya dalam bentuk indikasi program strategis.

Berdasarkan arah kebijakan program pembangunan pada masing-masing agenda pokok, maka rencana program kerja prioritas yang akan menjadi acuan bagi penyusunan rencana kerja unit-unit, Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Pemerintah Kota Palopo sebagaimana terurai di bawah ini:

## 1. Program Kerja Pelayanan SKPD

Secara umum penyelenggaraan program kerja pelayanan SKPD sasarannya adalah meningkatnya kapasitas dan kualitas pelayanan kelembagaan dalam penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi Satuan Kerja Perangkat Daerah, adapun program kerja dalam kelompok program kerja pelayanan SKPD adalah:

- a) Program Pelayanan administrasi perkantoran dengan sasaran adalah tersedianya jasa dan logistik perkantoran yang cukup untuk menunjang penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi SKPD.
- b) Program Peningkatan sarana dan prasarana aparatur dengan sasaran adalah tersedianya sarana dan prasarana perkantoran yang cukup untuk menunjang penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi jabatan aparatur.
- c) Program Peningkatan disiplin aparatur dengan sasaran sasarannya adalah tersedianya fasilitas dan sistem kerja yang efisien untuk menunjang disiplin dan kinerja aparatur.
- d) Program peningkatan kapasitas sumber daya aparatur sasarannya adalah tersedianya peluang, fasilitas bagi aparatur untuk menambah wawasan dan pengetahuan dalam meningkatkan kapasitas SDM aparatur yang menunjang penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi SKPD.
- e) Program peningkatan pengembangan sistem pelaporan dan capaian kinerja dan keuangan dengan sasaran adalah tersedianya sistem dan mekanisme monitoring dan evaluasi capaian kinerja internal yang menunjang penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi SKPD.

## 2. Program Kerja Urusan Pemerintahan Daerah

Secara umum sasaran penyelenggaraan program kerja urusan pemerintahan daerah adalah untuk mendukung tercapainya tujuan strategis dari misi pembangunan yang telah dicanangkan selama lima tahun ke depan sesuai dengan potensi dan karakteristik wilayah. adapun program kerja dalam kelompok program kerja urusan pemerintahan daerah terdiri dari program kerja kelompok urusan wajib dan pilihan, yaitu:

## **a. Urusan Wajib**

### **1) Pendidikan**

Secara umum sasaran penyelenggaraan program kerja pembangunan dalam urusan pendidikan adalah terciptanya akses yang merata terhadap pelayanan pendidikan yang bermutu terutama kepada anak-anak dari kelompok masyarakat tidak mampu, yang dapat menciptakan kualitas sumber daya manusia yang memiliki ilmu pengetahuan dan teknologi, berkembangnya pemahaman dan penghayatan terhadap nilai-nilai agama dan demokrasi, memiliki daya respon terhadap kebutuhan masyarakat, meningkatnya kualitas SDM bagi tenaga pendidik dan kependidikan, meningkatnya profesionalisme manajemen pendidikan, berkembangnya minat dan budaya baca siswa dan masyarakat melalui penyediaan sarana dan prasarana pustaka dan layanan lainnya sesuai standar pelayanan. Adapun program yang akan dilaksanakan untuk urusan pendidikan antara lain:

- a) Program pendidikan anak usia dini
- b) Program pendidikan dasar sembilan tahun
- c) Program pendidikan menengah
- d) Program pendidikan non formal
- e) Program Peningkatan mutu kependidikan dan tenaga kependidikan
- f) Program manajemen pelayanan pendidikan
- g) Program Pengembangan budaya baca dan pembinaan perpustakaan
- h) Program Pelayanan Pendidikan Gratis

### **2) Kesehatan**

Secara umum sasaran penyelenggaraan program kerja pembangunan dalam urusan kesehatan adalah meningkatkan akses masyarakat terutama masyarakat tidak mampu terhadap pelayanan dasar kesehatan yang bermutu, meningkatnya kualitas pelayanan kesehatan sesuai standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan. Adapun program kerja yang akan dilaksanakan untuk urusan kesehatan adalah:

- a) Program obat dan perbekalan kesehatan
- b) Program upaya kesehatan masyarakat
- c) Program pengawasan obat dan makanan

- d) Program promosi kesehatan dan pemberdayaan masyarakat
- e) Program perbaikan gizi masyarakat
- f) Program pencegahan dan penanggulangan penyakit menular
- g) Program pelayanan kesehatan penduduk miskin
- h) Program pengadaan, peningkatan dan perbaikan sarana dan prasarana puskesmas, puskesmas pembantu dan jaringannya
- i) Program pengadaan, peningkatan sarana dan prasarana rumah sakit
- j) Program peningkatan keselamatan ibu melahirkan dan anak
- k) Program Pelayanan Kesehatan Gratis

### 3) Pekerjaan Umum

Secara umum sasaran penyelenggaraan program kerja pembangunan dalam urusan pekerjaan umum adalah terbangunnya infrastruktur sarana dan prasarana yang mendukung pengembangan ekonomi wilayah dan peningkatan kualitas lingkungan yang diarahkan pada pola pemberdayaan potensi masyarakat lokal. Adapun program kerja yang akan dilaksanakan dalam urusan pekerjaan umum adalah:

- a) Program pembangunan jalan dan jembatan
- b) Program pembangunan saluran drainase/gorong-gorong
- c) Program pembangunan talud/bronjong
- d) Program rehabilitasi/pemeliharaan jalan dan jembatan
- e) Program rehabilitasi/pemeliharaan talud/bronjong
- f) Program peningkatan sarana dan prasarana kebinamargaan
- g) Program pengembangan dan pengelolaan jaringan irigasi, rawa dan jaringan pengairan lainnya
- h) Program pengembangan kinerja pengelolaan air minum dan air limbah
- i) Program pembangunan infrastruktur perdesaaan

### 4) Perumahan

Secara umum sasaran penyelenggaraan program kerja pembangunan dalam urusan perumahan adalah terlaksananya penanganan rehabilitasi terhadap rumah tidak layak huni khususnya dari keluarga tidak mampu dan korban bencana, meningkatnya kualitas lingkungan perumahan dan permukiman

khususnya pada lingkungan kumuh, peningkatan kualitas pengelolaan lingkungan pemakaman dan pelayanan pemakaman, meningkatnya kualitas penyelenggaraan pelayanan pemerintahan umum. Adapun program kerja yang akan dilaksanakan dalam urusan perumahan adalah:

- a) Program pengembangan perumahan
- b) Program lingkungan sehat perumahan
- c) Program pengelolaan areal pemakaman
- d) Program peningkatan kesiagaan dan pencegahan bahaya kebakaran

## **5) Penataan Ruang**

Secara umum sasaran penyelenggaraan program kerja pembangunan dalam urusan penataan ruang adalah terlaksananya penataan ruang yang mendukung pengembangan potensi ekonomi wilayah sesuai dengan standar pelayanan minimal. Adapun program kerja yang akan dilaksanakan dalam urusan penataan ruang adalah:

- a) Program perencanaan tata ruang
- b) Program pemanfaatan ruang
- c) Program pengendalian pemanfaatan ruang

## **6) Perencanaan Pembangunan**

Secara umum sasaran penyelenggaraan program kerja pembangunan dalam urusan perencanaan pembangunan adalah meningkatnya kualitas perencanaan pembangunan daerah, terlaksananya kerjasama daerah dalam penanganan masalah strategis lintas daerah dan penanganan wilayah perbatasan. Adapun program kerja yang akan dilaksanakan dalam urusan perencanaan pembangunan adalah:

- a) Program pengembangan data/informasi
- b) Program perencanaan pengembangan wilayah strategis dan cepat tumbuh
- c) Program perencanaan pengembangan kota-kota menengah dan besar
- d) Program peningkatan kapasitas kelembagaan perencanaan pembangunan daerah
- e) Program perencanaan pembangunan daerah
- f) Program perencanaan pembangunan ekonomi

- g) Program perencanaan sosial budaya
- h) Program perencanaan prasarana wilayah dan sumber daya alam
- i) Program pengembangan data/informasi/statistik daerah
- j) Program kerjasama pembangunan
- k) Program pengembangan wilayah perbatasan

## **7) Perhubungan**

Secara umum sasaran penyelenggaraan program kerja pembangunan dalam urusan perhubungan adalah terciptanya efisiensi dan efektifitas pengelolaan lalu lintas transportasi darat dan laut. Adapun program kerja yang akan dilaksanakan dalam urusan perhubungan adalah:

- a) Program pembangunan prasarana dan fasilitas perhubungan
- b) Program rehabilitasi dan pemeliharaan prasarana dan fasilitas LLAJ
- c) Program peningkatan pelayanan angkutan
- d) Program pembangunan sarana dan prasarana perhubungan

## **8) Lingkungan Hidup**

Secara umum sasaran penyelenggaraan program kerja pembangunan dalam urusan lingkungan hidup meningkatnya kualitas pengelolaan potensi sumberdaya alam dan lingkungan hidup. Adapun program kerja yang akan dilaksanakan dalam urusan lingkungan hidup adalah:

- a) Program pengembangan kinerja pengelolaan persampahan
- b) Program pengelolaan ruang terbuka hijau (RTH)
- c) Program pengelolaan dan rehabilitasi ekosistem pesisir dan laut
- d) Program pengendalian pencemaran dan kerusakan lingkungan hidup
- e) Program perlindungan dan konservasi sumber daya alam
- f) Program pengembangan ekowisata dan jasa lingkungan di kawasan-kawasan konservasi laut dan hutan
- g) Program peningkatan kualitas dan akses informasi sumber daya alam dan lingkungan hidup
- h) Program pengembangan lingkungan sehat
- i) Program rehabilitasi dan pemulihan cadangan sumber daya alam

### **9) Kependudukan dan Catatan Sipil**

Secara umum sasaran penyelenggaraan program kerja pembangunan dalam urusan kependudukan dan catatan sipil adalah terlaksananya sistem administrasi kependudukan dan catatan sipil untuk meningkatnya kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat sesuai standar pelayanan yang ditetapkan. Adapun program kerja yang akan dilaksanakan dalam urusan kependudukan dan catatan sipil adalah:

- a) Program penataan administrasi kependudukan
- b) Program pelayanan akses kependudukan

### **10) Pemberdayaan Perempuan**

Secara umum sasaran penyelenggaraan program kerja pemberdayaan perempuan adalah meningkatnya peran lembaga kelembagaan perempuan dalam mensosialisasikan kesetaraan gender dan perlindungan terhadap hak anak sebagai salah satu hak asasi manusia sesuai standar pelayanan yang ditetapkan. Meningkatnya pembinaan keluarga mandiri dan sejahtera. Adapun program kerja yang akan dilaksanakan dalam urusan pemberdayaan perempuan adalah:

- a) Program keserasian kebijakan peningkatan kualitas anak dan perempuan
- b) Program peningkatan kualitas hidup dan perlindungan perempuan
- c) Program Peningkatan peran serta dan kesetaraan gender dalam pembangunan
- d) Program penguatan kelembagaan pengarusutamaan gender dan anak
- e) Program penguatan kelembagaan pengarusutamaan gender dan anak

### **11) Keluarga Berencana dan Keluarga Sejahtera**

Secara umum sasaran penyelenggaraan program kerja pembangunan dalam urusan keluarga berencana dan keluarga sejahtera adalah meningkatnya pembinaan keluarga mandiri dan sejahterah. Adapun program kerja yang akan dilaksanakan dalam urusan keluarga berencana dan keluarga sejahtera adalah:

- a) Program kesehatan reproduksi remaja
- b) Program keluarga berencana

## 12) Sosial

Secara umum sasaran penyelenggaraan program kerja pembangunan dalam urusan sosial adalah terlaksananya penanganan santunan terhadap fakir miskin dan penyandang masalah kesejahteraan sosial. Adapun program kerja yang akan dilaksanakan dalam urusan sosial adalah:

- a) Program pemberdayaan fakir miskin, Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) lainnya
- b) Program pembinaan anak terlantar
- c) Program pembinaan panti asuhan

## 13) Tenaga Kerja

Secara umum sasaran penyelenggaraan program kerja pembangunan dalam urusan tenaga kerja adalah terlaksananya pembinaan ketenagakerjaan terhadap kelompok pemuda produktif dan pengangguran. Adapun program kerja yang akan dilaksanakan dalam urusan tenaga kerja adalah:

- a) Program Peningkatan kualitas dan produktivitas tenaga kerja
- b) Program peningkatan kesempatan kerja
- c) Program perlindungan pengembangan lembaga ketenagakerjaan

## 14) Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah

Secara umum sasaran penyelenggaraan program kerja pembangunan dalam urusan tenaga koperasi, usaha kecil dan menengah adalah berkembangnya unit usaha perdagangan dan industri berskala kecil dan menengah berbasis kerakyatan. Adapun program kerja yang akan dilaksanakan dalam urusan kopersasi, usaha kecil dan menengah adalah:

- a) Program peningkatan kualitas kelembagaan koperasi
- b) Program peningkatan kemampuan teknologi industri
- c) Program penciptaan iklim usaha kecil menengah yang kondusif
- d) Program pengembangan kewirausahaan dan keunggulan kompetitif usaha kecil menengah

### **15) Penanaman Modal**

Secara umum sasaran penyelenggaraan program kerja pembangunan dalam urusan penanaman modal meningkatnya kemitraan Unit UMKM dengan lembaga keuangan, terlaksananya kerjasama daerah dengan lembaga lainnya/ pihak ketiga dalam penanganan masalah strategis dan pengelolaan potensi daerah. Adapun program kerja yang akan dilaksanakan dalam urusan penanaman modal adalah:

- a) Program peningkatan promosi dan kerjasama investasi
- b) Program peningkatan iklim investasi dan realisasi investasi
- c) Program peningkatan promosi dan kerjasama investasi

### **16) Kebudayaan**

Secara umum sasaran penyelenggaraan program kerja pembangunan dalam urusan kebudayaan penanaman modal adalah meningkatnya kualitas pengelolaan dan pelestarian budaya daerah, adapun program kerja yang akan dilaksanakan dalam urusan kebudayaan adalah:

- a) Program pengembangan nilai budaya
- b) Program pengelolaan kekayaan budaya
- c) Program pengembangan kerjasama pengelolaan kekayaan budaya

### **17) Pemuda dan Olah Raga**

Secara umum sasaran penyelenggaraan program kerja pembangunan dalam urusan pemuda dan olah raga adalah terlaksananya pembinaan, prestasi pemuda dan olahraga secara berkelanjutan. Adapun program kerja yang akan dilaksanakan dalam urusan pemuda dan olah raga adalah:

- a) Program peningkatan peran serta kepemudaan
- b) Program Pengembangan Kebijakan dan Manajemen Olahraga
- c) Program Pembinaan dan Pemasarakatan Olahraga
- d) Program Peningkatan Sarana dan Prasarana Olahraga

### **18) Kesatuan Bangsa dan Politik dalam Negeri**

Secara umum sasaran penyelenggaraan program pembangunan dalam urusan kesatuan bangsa dan politik dalam negeri adalah terwujudnya kualitas sumber daya manusia yang memiliki rasa toleransi dan kerukunan hidup umat beragama, solidaritas dan jiwa nasionalisme, meningkatnya partisipasi dan kemitraan stakeholder dalam melaksanakan pembinaan kerukunan hidup umat beragama dan pembinaan wawasan nasionalisme, meningkatnya kualitas kehidupan masyarakat yang damai dan melalui upaya peningkatan kesadaran hukum, terlaksananya pembinaan terhadap lembaga-lembaga sosial dan politik yang memiliki kesadaran terhadap keseimbangan antara hak dan kewajiban, terlaksananya sosialisasi terhadap prosedur dalam pencegahan tindak kriminal, meningkatnya pengetahuan masyarakat terhadap penanggulangan bencana, mendorong partisipasi masyarakat dalam memelihara keamanan dan kenyamanan lingkungan. Adapun program yang akan dilaksanakan dalam urusan kesatuan bangsa dan politik dalam negeri antara lain:

- a) Program pengembangan wawasan kebangsaan
- b) Program kemitraan pengembangan wawasan kebangsaan
- c) Program peningkatan pemberantasan penyakit masyarakat (pekat)
- d) Program pendidikan politik masyarakat
- e) Program peningkatan keamanan dan kenyamanan lingkungan
- f) Program pemeliharaan kantrantibmas dan pencegahan tindak kriminal dan bencana alam
- g) Program pemberdayaan masyarakat untuk menjaga ketertiban dan keamanan

### **19) Pemerintahan Umum**

Secara umum sasaran penyelenggaraan program kerja pembangunan dalam urusan pemerintahan umum adalah meningkatnya kualitas penyelenggaraan pelayanan pemerintahan umum, tertatanya produk perundang-undangan daerah yang efektif dan taat asas, meningkatnya wawasan masyarakat mengenai hukum dan hak asasi manusia, terlaksananya kerjasama antara daerah dalam penanganan masalah strategis lintas daerah. Adapun program kerja yang akan dilaksanakan dalam urusan pemuda dan olah raga adalah:

- a) Program peningkatan kapasitas lembaga perwakilan rakyat daerah
- b) Program peningkatan pelayanan kedinasan kepala daerah/ wakil kepala daerah
- c) Program peningkatan dan Pengembangan pengelolaan keuangan daerah
- d) Program pembinaan dan fasilitasi pengelolaan keuangan kabupaten/ kota
- e) Program Penataan Peraturan Perundang-undangan
- f) Program peningkatan sistem pengawasan internal dan pengendalian pelaksanaan kebijakan KDH
- g) Program Peningkatan Profesionalism tenaga pemeriksa dan aparatur pengawasan
- h) Program Penataan dan Penyempurnaan kebijakan sistem dan prosedur pengawasan
- i) Program Mengintensifkan penanganan pengaduan masyarakat
- j) Program Peningkatan Kerjasama Antar Pemerintah Daerah

## **20) Kepegawaian**

Secara umum sasaran penyelenggaraan program kerja pembangunan dalam urusan kepegawaian adalah terciptanya aparatur yang profesional dalam memberikan pelayanan publik, adapun program kerja yang akan dilaksanakan dalam urusan kepegawaian adalah:

- a) Program Pendidikan Kedinasan
- b) Program peningkatan kapasitas sumberdaya aparatur
- c) Program Pembinaan dan Pengembangan Aparatur

## **21) Pemberdayaan Masyarakat dan Desa**

Secara umum sasaran penyelenggaraan program kerja pembangunan dalam urusan pemberdayaan masyarakat desa adalah meningkatnya kapasitas lembaga kemasyarakatan sebagai mitra pemerintah dalam pembangunan daerah, adapun program kerja yang akan dilaksanakan dalam urusan pemberdayaan masyarakat desa adalah:

- a) Program peningkatan partisipasi masyarakat dalam membangun daerah

## 22) Kearsipan

Secara umum sasaran penyelenggaraan program kerja pembangunan dalam urusan kearsipan adalah terpeliharanya dokumen dan arsip penting daerah sebagai sumber informasi penyelenggaraan pemerintahan, adapun program kerja yang akan dilaksanakan dalam urusan kearsipan adalah:

- a) Program penyelamatan dan pelestarian dokumen/arsip daerah

## 23) Komunikasi dan Informasi

Secara umum sasaran penyelenggaraan program kerja pembangunan dalam urusan komunikasi dan informasi adalah meningkatnya kualitas informasi dan komunikasi penyelenggaraan pemerintahan daerah kepada publik, sebagai implementasi atas prinsip transparansi kebijakan publik adapun program kerja yang akan dilaksanakan dalam urusan komunikasi dan informasi adalah:

- b) Program peningkatan kualitas pelayanan informasi
- c) Program Pengembangan Komunikasi, Informasi dan Media Massa
- d) Program fasilitasi Peningkatan SDM bidang komunikasi dan informasi
- e) Program kerjasama informasi dan media massa
- f) Program optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi

## Urusan Pilihan

### 1) Pertanian

Secara umum sasaran penyelenggaraan program kerja pembangunan dalam urusan pertanian adalah peningkatan kesejahteraan petani melalui upaya peningkatan kualitas pengelolaan dan produktivitas potensi sector pertanian tanaman pangan, produktivitas hasil peternakan, adapun program kerja yang akan dilaksanakan dalam urusan pertanian adalah:

- a) Program Peningkatan Kesejahteraan Petani
- b) Program Peningkatan Ketahanan Pangan pertanian/perkebunan
- c) Program peningkatan pemasaran hasil produksi pertanian/perkebunan
- d) Program peningkatan penerapan teknologi pertanian/perkebunan
- e) Program peningkatan produksi pertanian/perkebunan
- f) Program pemberdayaan penyuluh pertanian/perkebunan lapangan

- g) Program peningkatan produksi hasil peternakan
- h) Program peningkatan penerapan teknologi peternakan

## **2) Kehutanan**

Secara umum sasaran penyelenggaraan program kerja pembangunan dalam urusan kehutanan adalah meningkatnya kualitas pengelolaan hutan dan produktivitas hasil hutan, adapun program kerja yang akan dilaksanakan dalam urusan kehutanan adalah:

- a) Program Pemanfaatan Potensi Sumber Daya Hutan
- b) Program rehabilitasi hutan dan lahan
- c) Perlindungan dan konservasi sumber daya hutan
- d) Program pembinaan dan penertiban industri hasil hutan

## **3) Energi dan Sumber Daya Alam**

Secara umum sasaran penyelenggaraan program kerja pembangunan dalam urusan energi dan sumber daya mineral adalah terlaksananya pengelolaan potensi sumber daya alam dengan pola pemberdayaan masyarakat, adapun program kerja yang akan dilaksanakan dalam urusan energi dan sumber daya mineral adalah:

- a) Program pembinaan dan pengawasan bidang pertambangan
- b) Program pengawasan dan penertiban kegiatan rakyat yang berpotensi merusak lingkungan
- c) Program pembinaan dan pengembangan bidang ketenagalistrikan

## **4) Pariwisata**

Secara umum sasaran penyelenggaraan program kerja pembangunan dalam urusan pariwisata adalah meningkatnya kualitas sarana dan prasarana objek wisata serta prasarana pendukungnya, adapun program kerja yang akan dilaksanakan dalam urusan pariwisata adalah:

- a) Program Pengembangan Pemasaran Pariwisata
- b) Program Pengembangan Destinasi Pariwisata
- c) Program Pengembangan Kemitraan

## 5) Perikanan dan Kelautan

Secara umum sasaran penyelenggaraan program kerja pembangunan dalam urusan perikanan dan kelautan adalah meningkatnya produktivitas budidaya perikanan dan hasil laut, adapun program kerja yang akan dilaksanakan dalam urusan perikanan dan kelautan adalah:

- a) Program pemberdayaan ekonomi masyarakat pesisir
- b) Program pemberdayaan masyarakat dalam pengawasan dan pengendalian sumberdaya kelautan
- c) Program peningkatan kesadaran dan penegakan hukum dalam pendayagunaan sumberdaya laut
- d) Program peningkatan mitigasi bencana alam laut dan prakiraan iklim laut
- e) Program peningkatan kegiatan budaya kelautan dan wawasan maritim kepada masyarakat
- f) Program pengembangan budidaya perikanan
- g) Program pengembangan perikanan tangkap
- h) Program pengembangan sistem Penyuluhan perikanan
- i) Program optimalisasi pengelolaan dan pemasaran produksi perikanan
- j) Program pengembangan kawasan budidaya laut, air payau dan air tawar.

## 6) Perdagangan

Secara umum sasaran penyelenggaraan program kerja pembangunan dalam urusan perdagangan adalah berkembangnya unit usaha perdagangan berskala kecil dan menengah berbasis pada potensi lokal, adapun program kerja yang akan dilaksanakan dalam urusan perdagangan adalah:

- a) Program perlindungan konsumen dan penanganan perdagangan
- b) Program peningkatan dan pengembangan ekspor
- c) Program peningkatan efisiensi perdagangan dalam Negeri
- d) Program pembinaan pedagang kaki lima dan asongan

## **7) Perindustrian**

Secara umum sasaran penyelenggaraan program kerja pembangunan dalam urusan perindustrian adalah berkembangnya usaha ekonomi masyarakat berbasis rumah tangga, adapun program kerja yang akan dilaksanakan dalam urusan perindustrian adalah:

- a) Program peningkatan kapasitas IPTEK sistim produksi
- b) Program Pengembangan Industri Kecil dan Menengah
- c) Program peningkatan kemampuan teknologi industri
- d) Program pengembangan sentra-sentra industri potensial

## **8) Program Kerja Kerjasama Wilayah / Daerah**

Bagian program kerjasama wilayah/daerah merupakan kelompok program kerjasama Pemerintah Daerah dengan pihak ketiga lainnya dan antar Pemerintah Daerah dalam penanganan permasalahan strategis, adapun program kerja yang akan dilaksanakan adalah:

- a) Program kerjasama pembangunan
- b) Program kerjasama penataan kawasan perbatasan daerah

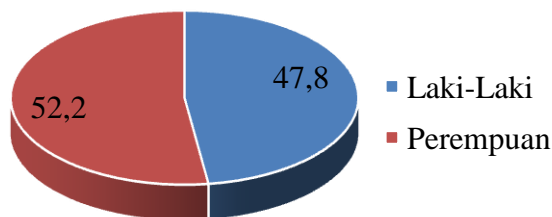


## HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

### 7. 1. Profil Responden

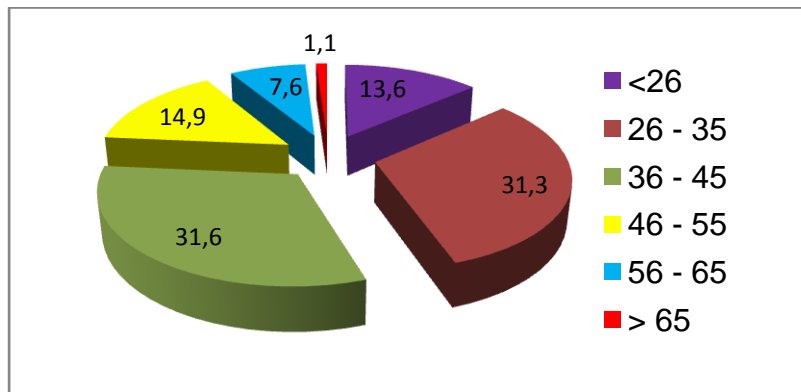
#### 7.1.1. Jenis Kelamin

Responden dalam survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini adalah masyarakat kota palopo yang menggunakan layanan pada instansi yang dinilai dengan total 450 orang. Karakteristik responden menunjukkan profil yang berbeda. Responden perempuan sedikit lebih banyak dibandingkan dengan responden laki-laki dengan persentase mencapai 52,2% atau 235 orang.



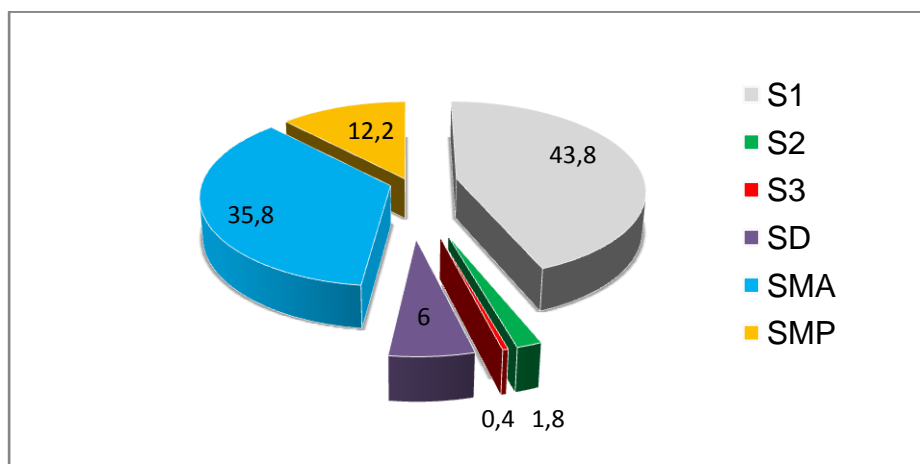
Gambar 7.1. Profil responden menurut jenis kelamin

Rentang usia 36-45 dan 26-35 mendominasi dengan masing-masing mencapai 31,6% dan 31,3%. Usia ini juga merupakan usia yang paling banyak menggunakan layanan-layanan di SKPD atau instansi di Kota Palopo. Hal ini juga disebabkan usia tersebut merupakan usia yang produktif.



Gambar 7.2. Profil responden menurut Usia

Survei ini juga melihat profil pendidikan responden yang menunjukkan tingkat pendidikan sarjana (S1) merupakan yang terbanyak dengan 45,6%, disusul tingkat SMA dengan 34,9%.



Gambar 7.3. Profil responden menurut tingkat pendidikan

Jenis pekerjaan responden didominasi oleh orang-orang yang bergerak dalam bidang swasta dengan persentase mencapai 44,7. Jenis layanan yang diterima oleh masyarakat juga berbeda-beda tergantung pada instansinya. Misalnya pada Dukcapil, masyarakat menerima jenis layanan pembuatan KTP, KK, pindah domisili. Akta dan sebagainya atau pada instansi lainnya juga seperti layanan KB hingga pengurusan TDD pada dinas perdagangan. Masyarakat yang telah menerima layanan inilah yang dijadikan sebagai responden dalam survei kepuasan masyarakat ini, sehingga responden benar-benar tahu tentang kondisi, kualitas dan model pelayanan pada instansi terkait.

## 7.2. Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil survei mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kota Palopo terhadap 15 (lima belas instansi) layanan publik untuk tiap unsur pelayanan disajikan dalam Tabel 7.1.

Tabel 7.1. Nilai IKM Kota Palopo secara Keseluruhan

No	Unsur Pelayanan	IKM	Kinerja Unit Pelayanan
1	Persyaratan	85,27	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	86,41	Baik
3	Waktu Penyelesaian	83,32	Baik
4	Biaya/Tarif	98,27	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	82,81	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	87,60	Baik
7	Perilaku Pelaksana	86,42	Baik
8	Sarana dan Prasarana	82,27	Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	94,92	Sangat Baik
<b>IKM Total</b>		<b>87,47</b>	<b>Baik</b>

Tabel 7.1 menunjukkan bahwa total Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) kota Palopo sebesar 87,47 dengan kategori kinerja Baik. Terdapat dua unsur pelayanan yang memiliki kategori kinerja Sangat Baik yaitu biaya/tarif dan penanganan pengaduan, saran dan masukan. Sementara 7 (tujuh) unsur pelayanan lainnya memiliki kinerja Baik. Namun demikian, skor terendah terdapat pada jenis pelayanan produk spesifikasi jenis pelayanan dan sarana dan prasarana yaitu 82,27 dan 82,81.

Nilai IKM masing-masing Instansi yang disurvei sebagaimana pedoman yang tertuang di dalam Permenpan No 14 Tahun 2017 di Kota Palopo secara keseluruhan disajikan dalam Tabel 7.2.

Tabel 7.2. Nilai IKM keseluruhan instansi yang disurvei

No	Instansi yang disurvei	IKM	Kinerja Unit Pelayanan
1	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)	93,43	SANGAT BAIK
2	PUSKESMAS Wara	90,36	SANGAT BAIK
3	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	90,19	SANGAT BAIK
4	Kecamatan Wara Utara	86,57	BAIK
5	Kelurahan Benteng	84,81	BAIK
6	Dinas Sosial	87,50	BAIK
7	PDAM Kota Palopo	81,94	BAIK
8	RSUD Sawerigading	89,54	SANGAT BAIK
9	Dinas Perdagangan	84,17	BAIK
10	Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan	85,00	BAIK
11	Dinas Pendidikan	83,33	BAIK
12	Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman	87,31	BAIK
13	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	87,78	BAIK
14	Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana	90,33	SANGAT BAIK
15	Organisasi Tata Laksana	89,85	SANGAT BAIK
	<b>IKM Total</b>	<b>87,47</b>	<b>BAIK</b>

Berdasarkan Tabel 7.2, terdapat 6 (enam) instansi layanan publik yang memiliki kinerja sangat baik yaitu (1) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP); (2) PUSKESMAS Wara; (3) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil; (4) RSUD Sawerigading; (5) Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana; dan (6) Organisasi Tata Laksana. Sementara 9 (sembilan) instansi lainnya memiliki kinerja baik. Instansi yang memiliki nilai IKM tertinggi adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dengan nilai IKM 93,43. Sedangkan instansi yang memiliki nilai IKM terkecil adalah PDAM Kota Palopo dengan nilai IKM 81,94.

### 7.3. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Instansi

Berikut disajikan nilai IKM untuk tiap-tiap instansi dengan nilai IKM per unsur pelayanan.

#### 1. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)

Nilai IKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) disajikan pada Tabel 7.3.

Tabel 7.3. Nilai IKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)

No	Unsur Pelayanan	IKM	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	Persyaratan	93,33	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	96,67	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	87,50	Baik
4	Biaya/Tarif	100,00	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	86,67	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	95,00	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	95,00	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	90,83	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	95,83	Sangat Baik
<b>IKM</b>		<b>93,43</b>	<b>Sangat Baik</b>

Tabel 7.3. menunjukkan bahwa nilai IKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) adalah 93,43 dengan kinerja Sangat Baik. Unsur pelayanan yang memiliki nilai IKM tertinggi adalah Biaya/Tarif dengan nilai IKM 100. Sementara unsur pelayanan yang memiliki nilai IKM terkecil adalah Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan yaitu 86,67 dan waktu penyelesaian dengan nilai IKM 87,50. Adapun jenis pelayanan yang diterima responden disajikan pada Tabel 7.4.

Tabel 7.4. Jenis pelayanan responden pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)

No	Jenis Pelayanan	Jumlah	Persen (%)
1	Administrasi Perkantoran	7	23,3
2	Izin Penelitian	6	20,0
3	Pembayaran pajak kendaraan	6	20,0
4	Persuratan	11	36,7
<b>Total</b>		<b>30</b>	<b>100,0</b>

Jenis pelayanan yang paling banyak diterima responden pada DPMPTSP Kota Palopo adalah persuratan dengan jumlah 36,7 persen.

## 2. PUSKESMAS Wara

Nilai IKM PUSKESMAS Wara disajikan pada Tabel 7.5

Tabel 7.5. Nilai IKM PUSKESMAS Wara

No	Unsur Pelayanan	IKM	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	Persyaratan	85,94	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	89,84	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	90,63	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	100,00	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	88,28	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	89,06	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	89,06	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	85,16	Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	95,31	Sangat Baik
<b>IKM</b>		<b>90,36</b>	<b>Sangat Baik</b>

Berdasarkan Tabel 7.5, nilai IKM PUSKESMAS Wara adalah 90,36 dengan kinerja sangat baik. Adapun unsur pelayanan yang memiliki nilai IKM tertinggi adalah Biaya/Tarif, sedangkan unsur pelayanan yang memiliki nilai IKM terkecil adalah sarana-prasarana dan persyaratan dengan nilai IKM 85,16 dan 85,94. Sementara jenis pelayanan yang diterima responden di PUSKESMAS Wara adalah jenis layanan umum di PUSKESMAS.

### 3. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Nilai IKM pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo disajikan pada Tabel 7.6

Tabel 7.6. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

No	Unsur Pelayanan	IKM	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	Persyaratan	92,97	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	86,72	Baik
3	Waktu Penyelesaian	85,16	Baik
4	Biaya/Tarif	100,00	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	85,94	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	97,66	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	91,41	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	82,03	Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	89,84	Sangat Baik
<b>IKM</b>		<b>90,19</b>	<b>Sangat Baik</b>

Berdasarkan Tabel 7.6, nilai IKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo adalah 90,19 dengan kinerja sangat baik. Adapun unsur pelayanan yang memiliki nilai IKM tertinggi adalah Biaya/Tarif yaitu 100,00. Sedangkan unsur pelayanan yang memiliki nilai terkecil adalah waktu penyelesaian dan sarana-prasarana dengan nilai IKM 85,16 dan 82,03. Jenis layanan yang diterima responden pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo disajikan pada Tabel 7.7. Tabel 7.7 menunjukkan bahwa mayoritas responden menerima pelayanan KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo.

Tabel 7.7. Jenis layanan yang diterima responden pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo

No	Jenis Pelayanan	Jumlah	Persen (%)
1	Administrasi Kependudukan	3	10,0
2	Akta	1	3,3
3	Akta, Ktp	1	3,3
4	Akta/Akta Kematian/Akta perkawinan	1	3,3
5	Kartu Keluarga	1	3,3
6	KK	2	6,7
7	KK, Perizinan	2	6,7
8	KTP	17	56,7
9	KTP dll	1	3,3
10	Surat Pindah Domisili	1	3,3
<b>Total</b>		<b>30</b>	<b>100,0</b>

#### 4. Kecamatan Wara Utara

Nilai IKM Kecamatan Wara Utara disajikan pada Tabel 7.8.

Tabel 7.8. Nilai IKM Kecamatan Wara Utara

No	Unsur Pelayanan	IKM	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	Persyaratan	86,67	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	85,00	Baik
3	Waktu Penyelesaian	80,00	Baik
4	Biaya/Tarif	100,00	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	80,00	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	85,00	Baik
7	Perilaku Pelaksana	85,00	Baik
8	Sarana dan Prasarana	80,00	Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	97,50	Sangat Baik
<b>IKM</b>		<b>86,57</b>	<b>Baik</b>

Nilai IKM Kecamatan Wara Utara sebagaimana ditampilkan Tabel 7.8 adalah 86,57 dengan kinerja baik. Adapun unsur pelayanan yang memiliki nilai IKM tertinggi adalah biaya/tarif yaitu 100,00. Sedangkan unsur layanan yang memiliki nilai IKM terkecil adalah waktu penyelesaian, produk spesifikasi jenis

pelayanan, dan sarana-prasarana dengan nilai IKM yang sama yaitu 80,00. Adapun jenis pelayanan yang diterima responden di Kecamatan Wara Utara disajikan pada Tabel 7.9. Berdasarkan Tabel 7.9, jenis pelayanan yang paling banyak diterima responden adalah pembuatan surat keterangan warisan.

Tabel 7.9. Jenis pelayanan yang diterima responden di Kecamatan Wara Utara

No	Jenis Pelayanan	Jumlah	Persen (%)
1	Keterangan Pindah	6	20,0
2	Surat Keterangan Warisan	12	40,0
3	SPPD	3	10,0
4	Surat Penguasaan Tanah	3	10,0
5	Surat Pernyataan bersama (Ahli Waris)	3	10,0
6	Surat Pindah	3	10,0
<b>Total</b>		<b>30</b>	<b>100,0</b>

## 5. Kelurahan Benteng

Nilai IKM Kelurahan Benteng disajikan pada Tabel 7.10

Tabel 7.10. Nilai IKM Kelurahan Benteng

No	Unsur Pelayanan	IKM	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	Persyaratan	90,00	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	80,83	Baik
3	Waktu Penyelesaian	82,50	Baik
4	Biaya/Tarif	100,00	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	79,17	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	91,67	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	77,50	Baik
8	Sarana dan Prasarana	73,33	Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	88,33	Sangat Baik
<b>IKM</b>		<b>84,81</b>	<b>Baik</b>

Berdasarkan Tabel 7.10, nilai IKM Kelurahan Benteng adalah 84,81 dengan kinerja baik. Unsur pelayanan yang memiliki nilai IKM tertinggi adalah

biaya/tarif dengan nilai IKM 100. Sedangkan unsur pelayanan yang memiliki nilai IKM terkecil adalah perilaku pelaksana dan sarana-prasarana dengan nilai IKM masing-masing 77,50 dan 73,33. Adapun jenis pelayanan yang diterima responden di Kelurahan Benteng disajikan pada Tabel 7.11.

Tabel 7.11. Jenis pelayanan yang diterima responden di Kelurahan Benteng

No	Jenis Pelayanan	Jumlah	Persen (%)
1	Akta kelahiran	4	13,3
4	Kartu Keluarga	6	20,0
5	Keterangan Domisili	2	6,7
6	KTP	11	36,7
7	BLT	2	6,7
8	Sertifikat	1	3,3
9	Surat nikah, domisili, KK	1	3,3
10	Surat Pindah Domisili	3	10,0
<b>Total</b>		<b>30</b>	<b>100,0</b>

Terdapat 10 (sepuluh) jenis layanan yang diterima responden di Kelurahan Benteng. Jenis layanan yang paling banyak diterima responden adalah pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yaitu mencapai 36,7 persen.

## 6. Dinas Sosial

Nilai IKM pada Dinas Sosial Kota Palopo disajikan pada Tabel 7.12.

Tabel 7.12. Nilai IKM pada Dinas Sosial Kota Palopo

No	Unsur Pelayanan	IKM	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	Persyaratan	83,33	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	85,83	Baik
3	Waktu Penyelesaian	83,33	Baik
4	Biaya/Tarif	99,17	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	83,33	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	85,00	Baik
7	Perilaku Pelaksana	90,00	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	81,67	Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	95,83	Sangat Baik
<b>IKM</b>		<b>87,50</b>	<b>Baik</b>

Tabel 7.12 menunjukkan bahwa nilai IKM Dinas Sosial Kota Palopo sebesar 87,50 dengan kinerja Baik. Unsur pelayanan yang memiliki nilai IKM tertinggi adalah biaya/tarif dengan nilai IKM 99,17. Sedangkan unsur layanan yang memiliki nilai IKM terkecil adalah sarana dan prasarana dengan nilai IKM 81,67. Adapun jenis layanan yang diterima responden di Dinas Sosial Kota Palopo disajikan pada Tabel 7.13.

Tabel 7.13. Jenis layanan yang diterima responden di Dinas Sosial Kota Palopo

No	Jenis Pelayanan	Jumlah	Persen (%)
1	Mengurus Administrasi KIP-SISK-NG (DTKS)	8	26,7
2	Mengurus Pengaktifan BPJS	22	60,0
<b>Total</b>		<b>30</b>	<b>100,0</b>

Berdasarkan Tabel 7.13, jenis layanan yang paling banyak diterima responden adalah mengurus pengaktifan BPJS sebanyak 60 persen.

## 7. PDAM Kota Palopo

Nilai IKM Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Palopo disajikan pada Tabel 7.14.

Tabel 7.14. Nilai IKM Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Palopo

No	Unsur Pelayanan	IKM	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	Persyaratan	78,33	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	80,00	Baik
3	Waktu Penyelesaian	83,33	Baik
4	Biaya/Tarif	80,00	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	76,67	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	76,67	Baik
7	Perilaku Pelaksana	84,17	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	80,83	Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	97,50	Sangat Baik
<b>IKM</b>		<b>81,94</b>	<b>Baik</b>

Nilai IKM PDAM sebagaimana Tabel 7.14 adalah 81,94 dengan kinerja Baik. Adapun unsur pelayanan yang memiliki nilai IKM tertinggi adalah

Penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan nilai 97,50. Sedangkan unsur pelayanan yang memiliki nilai IKM terkecil adalah kompetensi pelaksana dan produk spesifikasi jenis pelayanan dengan nilai IKM yang sama yaitu 76,67. Jenis layanan yang diterima responden di PDAM disajikan pada Tabel 7.15.

Tabel 7.15. Jenis layanan yang diterima responden di PDAM Kota Palopo

No	Jenis Pelayanan	Jumlah	Persen (%)
1	Layanan Perbaikan	3	10,0
2	Pendaftaran Sambungan Baru	17	56,7
3	Pengaduan Pelanggan	10	33,3
<b>Total</b>		<b>30</b>	<b>100,0</b>

Mayoritas layanan yang diterima responden di PDAM Kota Palopo adalah pendaftaran sambungan baru yaitu 56,7 persen.

## 8. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sawerigading

Nilai IKM RSUD Sawerigading Kota Palopo disajikan pada Tabel 7.16

Tabel 7.16. Nilai IKM RSUD Sawerigading Kota Palopo

No	Unsur Pelayanan	IKM	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	Persyaratan	87,50	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	87,50	Baik
3	Waktu Penyelesaian	89,17	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	100,00	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	87,50	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	90,00	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	88,33	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	85,00	Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	90,83	Sangat Baik
<b>IKM</b>		<b>89,54</b>	<b>Sangat Baik</b>

Nilai IKM RSUD Sawerigading Kota Palopo berdasarkan Tabel 7.16 adalah 89,54 dengan kinerja sangat baik. Unsur pelayanan yang memiliki nilai IKM tertinggi adalah biaya/tarif dengan nilai IKM 100,00. Sedangkan unsur pelayanan yang memiliki nilai IKM terkecil adalah sarana dan prasarana dengan nilai IKM 85,00. Adapun jenis layanan yang diterima oleh responden pada RSUD

Sawerigading Kota Palopo disajikan pada Tabel 7.17. Tabel 7.17 menunjukkan bahwa layanan RSUD merupakan jenis layanan yang mayoritas diterima oleh responden yakni sebesar 60,00 persen.

Tabel 7.17. Jenis layanan yang diterima oleh responden pada RSUD Sawerigading Kota Palopo

No	Jenis Pelayanan	Jumlah	Persen (%)
1	BPJS	9	30,0
2	IGD	1	3,3
3	KIS	2	6,7
4	Layanan RSUD	18	60,0
<b>Total</b>		<b>30</b>	<b>100,00</b>

## 9. Dinas Perdagangan

Nilai IKM Dinas Perdagangan disajikan pada Tabel 7.18

Tabel 7.18. Nilai IKM Dinas Perdagangan

No	Unsur Pelayanan	IKM	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	Persyaratan	78,33	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	80,00	Baik
3	Waktu Penyelesaian	83,33	Baik
4	Biaya/Tarif	100,00	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	80,83	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	76,67	Baik
7	Perilaku Pelaksana	84,17	Baik
8	Sarana dan Prasarana	76,67	Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	97,50	Sangat Baik
<b>IKM</b>		<b>84,17</b>	<b>Baik</b>

Tabel 7.18 menunjukkan bahwa nilai IKM Dinas perdagangan adalah 84,17 dengan kinerja baik. Adapun jenis pelayanan yang memiliki nilai IKM tertinggi adalah biaya/tarif dengan nilai IKM 100,00. Sedangkan jenis pelayanan yang memiliki nilai IKM terkecil adalah kompetensi pelaksana dan sarana-prasarana dengan nilai IKM yang sama yaitu 76,67. Jenis layanan yang diterima responden di Dinas Perdagangan disajikan pada Tabel 7.19.

Tabel 7.19. Jenis layanan yang diterima responden di Dinas Perdagangan

No	Jenis Pelayanan	Jumlah	Persen (%)
1	Surat Izin Usaha Perdagangan	14	46,7
2	Tandda Daftar Gudang	3	10,0
3	Tanda Daftar Perusahaan	13	43,3
<b>Total</b>		<b>30</b>	<b>100,0</b>

Berdasarkan Tabel 7.19, jenis layanan yang paling banyak diterima oleh responden adalah pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan sebanyak 46,7 persen.

## 10. Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan

Nilai IKM Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Palopo disajikan pada Tabel 7.20.

Tabel 7.20. Nilai IKM Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Palopo

No	Unsur Pelayanan	IKM	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	Persyaratan	85,83	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	80,00	Baik
3	Waktu Penyelesaian	83,33	Baik
4	Biaya/Tarif	100,00	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	76,67	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	80,83	Baik
7	Perilaku Pelaksana	84,17	Baik
8	Sarana dan Prasarana	76,67	Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	97,50	Sangat Baik
<b>IKM</b>		<b>85,00</b>	<b>Baik</b>

Berdasarkan Tabel 7.20, nilai IKM Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Palopo adalah 85,00 dengan kinerja baik. Unsur pelayanan yang memiliki nilai IKM tertinggi biaya/tarif dengan nilai IKM 100,00. Sedangkan unsur pelayanan yang memiliki nilai IKM terkecil adalah Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dan sarana-prasarana dengan nilai IKM yang sama yaitu 76,67. Adapun jenis layanan yang diterima responden pada Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Palopo disajikan pada Tabel 7.21.

Tabel 7.21. Jenis layanan yang diterima responden pada Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Palopo

No	Jenis Pelayanan	Jumlah	Persen (%)
1	Izin AMDAL	3	10,0
2	Pemakaman	7	23,3
3	Persampahan	15	50,0
4	PJU	5	16,7
<b>Total</b>		<b>30</b>	<b>100,0</b>

Berdasarkan Tabel 7.21, jenis pelayanan yang paling diterima responden adalah persampahan yaitu 50,0 persen.

## 11. Dinas Pendidikan

Nilai IKM Dinas Pendidikan Kota Palopo disajikan pada Tabel 7.22.

Tabel 7.22. Nilai IKM Dinas Pendidikan Kota Palopo

No	Unsur Pelayanan	IKM	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	Persyaratan	77,50	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	82,50	Baik
3	Waktu Penyelesaian	75,00	Baik
4	Biaya/Tarif	100,00	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	77,50	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	82,50	Baik
7	Perilaku Pelaksana	80,00	Baik
8	Sarana dan Prasarana	77,50	Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	97,50	Sangat Baik
<b>IKM</b>		<b>83,33</b>	<b>Baik</b>

Tabel 7.22 menunjukkan bahwa nilai IKM Dinas Pendidikan Kota Palopo adalah 83,33 dengan kinerja baik. Adapun unsur pelayanan yang memiliki nilai IKM tertinggi adalah biaya/tarif dengan nilai IKM 100,00. Sedangkan unsur pelayanan yang memiliki nilai IKM terkecil adalah waktu penyelesaian dengan nilai IKM 75,00. Jenis pelayanan yang diterima responden pada Dinas Pendidikan Kota Palopo disajikan pada Tabel 7.23.

Tabel 7.23. Jenis pelayanan yang diterima responden pada Dinas Pendidikan Kota Palopo

No	Jenis Pelayanan	Jumlah	Persen (%)
1	Dapodik	25	83,3
2	Pendidikan Non Formal	5	16,7
<b>Total</b>		<b>30</b>	<b>100,0</b>

Jenis pelayanan yang diterima responden sebagaimana ditampilkan pada Tabel 7.23 mayoritas adalah pengurusan dapodik sebesar 83,3 persen.

## 12. Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman

Nilai IKM Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman Kota Palopo disajikan pada Tabel 7.24.

Tabel 7.24. Nilai IKM Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman Kota Palopo

No	Unsur Pelayanan	IKM	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	Persyaratan	79,17	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	87,50	Baik
3	Waktu Penyelesaian	77,50	Baik
4	Biaya/Tarif	100,00	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	84,17	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	88,33	Baik
7	Perilaku Pelaksana	86,67	Baik
8	Sarana dan Prasarana	84,17	Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	98,33	Sangat Baik
<b>IKM</b>		<b>87,31</b>	<b>Baik</b>

Nilai IKM Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman Kota Palopo sebagaimana ditampilkan Tabel 7.24 adalah 87,31 dengan kinerja baik. Unsur pelayanan yang memiliki nilai IKM tertinggi adalah biaya/tarif dengan nilai 100,00. Sedangkan unsur pelayanan yang memiliki nilai IKM terkecil adalah waktu penyelesaian dengan nilai 77,50. Adapun jenis layanan yang diterima responden pada Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman Kota Palopo disajikan pada Tabel 7.25.

Tabel 7.25. Jenis layanan yang diterima responden pada Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman Kota Palopo

No	Jenis Pelayanan	Jumlah	Persen (%)
1	Bedah Rumah	15	50,0
2	Perumahan Nelayan	15	50,0
<b>Total</b>		<b>30</b>	<b>100,0</b>

### 13. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang

Nilai IKM Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Palopo disajikan pada Tabel 7.26

Tabel 7.26. Nilai IKM Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Palopo

No	Unsur Pelayanan	IKM	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	Persyaratan	82,50	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	87,50	Baik
3	Waktu Penyelesaian	78,33	Baik
4	Biaya/Tarif	100,00	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	84,17	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	88,33	Baik
7	Perilaku Pelaksana	86,67	Baik
8	Sarana dan Prasarana	84,17	Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	98,33	Sangat Baik
<b>IKM</b>		<b>87,78</b>	<b>Baik</b>

Nilai IKM Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Palopo sebagaimana ditampilkan pada Tabel 7.26 adalah 87,78 dengan kinerja baik. Unsur pelayanan yang memiliki IKM tertinggi adalah biaya/tarif dengan nilai 100,00. Sedangkan unsur pelayanan yang memiliki nilai IKM terkecil adalah waktu penyelesaian dengan nilai IKM 78,33. Adapun jenis pelayanan yang diterima responden pada Nilai IKM Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Palopo disajikan pada Tabel 7.27.

Tabel 7.27. Jenis pelayanan yang diterima responden pada Nilai IKM Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Palopo

No	Jenis Pelayanan	Jumlah	Persen (%)
1	Perbaikan drainase	5	16,7
2	Perbaikan Jalan	14	46,7
3	Perbaikan Jembatan	6	20,0
4	Perbaikan saluran irigasi	5	16,7
<b>Total</b>		<b>30</b>	<b>100,0</b>

Sebagaimana ditampilkan Tabel 7.27, jenis pelayanan yang paling banyak diterima responden pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Palopo adalah perbaikan jalan sebesar 46,7%.

#### 14. Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana

Nilai IKM Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Palopo disajikan pada Tabel 7.28.

Tabel 7.28. Nilai IKM Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Palopo

No	Unsur Pelayanan	IKM	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	Persyaratan	88,79	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	93,10	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	85,34	Baik
4	Biaya/Tarif	97,41	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	87,07	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	95,69	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	87,07	Baik
8	Sarana dan Prasarana	84,48	Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	93,97	Sangat Baik
<b>IKM</b>		<b>90,33</b>	<b>Sangat Baik</b>

Sebagaimana Tabel 7.28, nilai IKM Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Palopo adalah 90,33 dengan kinerja sangat baik. Unsur pelayanan yang memiliki nilai IKM tertinggi adalah biaya/tarif dengan nilai

100,00. Sedangkan unsur pelayanan yang memiliki nilai IKM terkecil adalah sarana dan prasarana dengan nilai 84,48. Adapun jenis pelayanan yang diterima responden pada Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Palopo disajikan pada Tabel 7.29.

Tabel 7.29. Jenis pelayanan yang diterima responden pada Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Palopo

No	Jenis Pelayanan	Jumlah	Persen (%)
1	Layanan Timbang Balita	3	10,0
2	Penyuluhan KB	3	10,0
3	Layanan Kontrasepsi KB	24	80,0
<b>Total</b>		<b>30</b>	<b>100,00</b>

Berdasarkan Tabel 7.29, jenis pelayanan yang paling banyak diterima responden pada Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Palopo adalah layanan kotrasepsi KB sebesar 80 persen.

## 15. Organisasi Tata Laksana (ORTALA)

Nilai IKM pada Organisasi Tata Laksana (ORTALA) disajikan pada Tabel 6.30.

Tabel 7.30. Nilai IKM pada Organisasi Tata Laksana (ORTALA)

No	Unsur Pelayanan	IKM	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	Persyaratan	88,79	Baik Sekali
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	93,1	Baik Sekali
3	Waktu Penyelesaian	85,34	Baik
4	Biaya/Tarif	97,41	Baik Sekali
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	87,07	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	95,69	Baik Sekali
7	Perilaku Pelaksana	87,07	Baik
8	Sarana dan Prasarana	84,48	Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	89,66	Baik Sekali
<b>IKM</b>		<b>89,85</b>	<b>Baik Sekali</b>

Sebagaimana ditampilkan pada Tabel 7.30, Nilai IKM pada Organisasi Tata Laksana (ORTALA) adalah 89,85 dengan kinerja sangat baik. Adapun unsur pelayanan yang memiliki nilai IKM tertinggi adalah biaya/tarif dengan nilai IKM 97,41. Sedangkan unsur pelayanan yang memiliki nilai IKM terkecil adalah sarana dan prasarana dengan nilai IKM 84,48. Jenis layanan yang diterima responden pada Organisasi Tata Laksana (ORTALA) disajikan pada Tabel 7.31.

Tabel 7.31. Jenis pelayanan yang diterima responden pada Organisasi Tata Laksana (ORTALA)

No	Jenis Pelayanan	Jumlah	Persen (%)
1	Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP)	7	23,3
2	Layanan Inovasi	7	23,3
3	Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP)	5	16,7
4	Tambahan Penghasilan Pegawai (TPP)	11	36,7
<b>Total</b>		<b>30</b>	<b>100,0</b>

Jenis layanan yang diterima responden sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 7.31 paling banyak adalah TPP yaitu sebesar 36,7 persen.



## PENUTUP

### 8.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat terhadap lima belas instansi layanan publik yang dipilih, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Total nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah 87,47 dengan kinerja unit pelayanan Baik
2. Unsur pelayanan yang memiliki nilai IKM tertinggi adalah Biaya/Tarif. Sedangkan unsur pelayanan yang memiliki nilai IKM paling kecil adalah sarana dan prasarana.
3. Unsur pelayanan yang memiliki kinerja Baik adalah: (1) Persyaratan; (2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur; (3) Waktu Penyelesaian; (4) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; (5) Kompetensi Pelaksana; (6) Perilaku Pelaksana; (7) Sarana dan Prasarana.
4. Unsur pelayanan yang memiliki kinerja Sangat Baik adalah: (1) Biaya/Tarif dan (2) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

### 8.2. Rekomendasi

Berdasarkan hasil analisis data terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Palopo terhadap kinerja pelayanan publik di beberapa instansi, maka dibuat suatu rekomendasi yang dapat menjadi acuan bagi instansi yang bersangkutan untuk melakukan perbaikan kinerja pelayanan publik. Rekomendasi ini dibuat berdasarkan nilai IKM pada setiap unsur pelayanan yang mencakup 9 (sembilan) unsur pelayanan. Rekomendasi difokuskan pada unsur pelayanan yang memiliki nilai IKM kecil untuk

ditingkatkan, meskipun secara umum kinerja instansi tersebut termasuk sangat baik. Selain itu, unsur pelayanan yang memiliki nilai IKM tinggi dan berkinerja sangat baik harus dipertahankan. Rekomendasi tindak lanjut bagi masing-masing instansi disajikan pada Tabel 8.1.

Tabel 8.1. Rekomendasi

No	Instansi	Rekomendasi
1	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meningkatkan nilai IKM waktu penyelesaian dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan</li> <li>2. Mempertahankan atau meningkatkan unsur pelayanan yang memiliki kinerja sangat baik yaitu (1) persyaratan; (2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur; (3) Biaya/Tarif; (4) Kompetensi Pelaksana; (5) Perilaku Pelaksana; (6) sarana-prasarana; dan (7) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</li> <li>3. Mempertahankan atau meningkatkan kinerja unit pelayanan dan IKM</li> </ol>
2	PUSKESMAS Wara	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meningkatkan nilai IKM sarana-prasarana dan persyaratan pelayanan masyarakat sebagai unsur layanan yang memiliki nilai IKM terkecil</li> <li>2. Meningkatkan pelayanan yang masih memiliki kinerja baik menjadi sangat baik yaitu: (1) produk spesifikasi jenis pelayanan; (2) sarana-prasarana; dan (3) persyaratan</li> <li>3. Mempertahankan atau meningkatkan unsur pelayanan yang memiliki kinerja sangat baik yaitu (1) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur; (2) Waktu Penyelesaian; (3) Biaya/Tarif; (4) Kompetensi Pelaksana; (5) Perilaku Pelaksana; dan (6) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</li> <li>4. Mempertahankan atau meningkatkan kinerja unit pelayanan publik dan nilai IKM</li> </ol>
3	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meningkatkan nilai IKM waktu penyelesaian dan sarana-prasarana sebagai unsur layanan yang memiliki nilai IKM terkecil</li> <li>2. Meningkatkan pelayanan yang masih memiliki kinerja baik menjadi sangat baik yaitu: (1) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur; (2) Waktu Penyelesaian; (3) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan ; dan (4) Sarana dan Prasarana</li> <li>3. Mempertahankan atau meningkatkan unsur pelayanan yang memiliki kinerja sangat baik yaitu (1) Persyaratan; (2) Biaya/Tarif; (3)</li> </ol>

No	Instansi	Rekomendasi
		Kompetensi Pelaksana; (4) Perilaku Pelaksana; (5) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 4. Mempertahankan atau meningkatkan kinerja unit pelayanan publik dan nilai IKM
4	Kecamatan Wara Utara	1. Meningkatkan nilai IKM waktu penyelesaian, produk spesifikasi jenis pelayanan, dan sarana-prasarana sebagai unsur layanan yang memiliki nilai IKM terkecil 2. Meningkatkan pelayanan yang masih memiliki kinerja baik menjadi sangat baik yaitu: (1) Persyaratan; (2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur; (3) Waktu Penyelesaian; (4) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; (5) Kompetensi Pelaksana; (6) Perilaku Pelaksana; (7) Sarana dan Prasarana. 3. Mempertahankan atau meningkatkan unsur pelayanan yang memiliki kinerja sangat baik yaitu (1) Biaya/Tarif; (2) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 4. Meningkatkan kinerja unit pelayanan publik dan nilai IKM
5	Kelurahan Benteng	1. Meningkatkan nilai IKM perilaku pelaksana dan sarana-prasarana sebagai unsur layanan yang memiliki nilai IKM terkecil 2. Meningkatkan pelayanan yang masih memiliki kinerja baik menjadi sangat baik yaitu: (1) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur; (2) Waktu Penyelesaian; (3) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; (4) Perilaku Pelaksana; (5) Sarana dan Prasarana. 3. Mempertahankan atau meningkatkan unsur pelayanan yang memiliki kinerja sangat baik yaitu (1) Persyaratan; (2) Biaya/Tarif; (3) Kompetensi Pelaksana; (4) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 4. Meningkatkan kinerja unit pelayanan publik dan nilai IKM
6	Dinas Sosial	1. Meningkatkan nilai IKM sarana dan prasarana sebagai unsur layanan yang memiliki nilai IKM terkecil 2. Meningkatkan pelayanan yang masih memiliki kinerja baik menjadi sangat baik yaitu: (1) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur; (2) Waktu Penyelesaian; (3) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; (4) Kompetensi Pelaksana; (5) Sarana dan Prasarana; (6) .

No	Instansi	Rekomendasi
		<p>Persyaratan</p> <p>3. Mempertahankan atau meningkatkan unsur pelayanan yang memiliki kinerja sangat baik yaitu (1) Biaya/Tarif; (2) Perilaku Pelaksana; (3) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</p> <p>4. Meningkatkan kinerja unit pelayanan publik dan nilai IKM</p>
7	PDAM Kota Palopo	<p>1. Meningkatkan nilai IKM kompetensi pelaksana dan produk spesifikasi jenis pelayanan sebagai unsur layanan yang memiliki nilai IKM terkecil</p> <p>2. Meningkatkan pelayanan yang masih memiliki kinerja baik menjadi sangat baik yaitu: (1) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur; (2) Waktu Penyelesaian; (3) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; (4) Kompetensi Pelaksana; (5) Sarana dan Prasarana; (6) . Persyaratan</p> <p>3. Mempertahankan atau meningkatkan unsur pelayanan yang memiliki kinerja sangat baik yaitu (1) Biaya/Tarif; (2) Perilaku Pelaksana; (3) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</p> <p>4. Meningkatkan kinerja unit pelayanan publik dan nilai IKM</p>
8	RSUD Sawerigading	<p>1. Meningkatkan nilai IKM sarana dan prasarana sebagai unsur layanan yang memiliki nilai IKM terkecil</p> <p>2. Meningkatkan pelayanan yang masih memiliki kinerja baik menjadi sangat baik yaitu: (1) Persyaratan; (2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur; (3) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; (4) Sarana dan Prasarana</p> <p>3. Mempertahankan atau meningkatkan unsur pelayanan yang memiliki kinerja sangat baik yaitu (1) Waktu Penyelesaian; (2) Biaya/Tarif; (3) Kompetensi Pelaksana; (4) Perilaku Pelaksana; (5) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</p> <p>4. Mempertahankan atau meningkatkan kinerja unit pelayanan publik dan nilai IKM</p>
9	Dinas Perdagangan	<p>1. Meningkatkan nilai IKM kompetensi pelaksana dan sarana-prasarana sebagai unsur layanan yang memiliki nilai IKM terkecil</p> <p>2. Meningkatkan pelayanan yang masih memiliki kinerja baik menjadi sangat baik yaitu: (1) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur; (2) Waktu Penyelesaian; (3) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; (4) Kompetensi</p>

No	Instansi	Rekomendasi
		<p>Pelaksana; (5) Sarana dan Prasarana; (6) . Persyaratan; (7) Perilaku Pelaksana</p> <p>3. Mempertahankan atau meningkatkan unsur pelayanan yang memiliki kinerja sangat baik yaitu (1) Biaya/Tarif dan (2) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</p> <p>4. Meningkatkan kinerja unit pelayanan publik dan nilai IKM</p>
10	Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan	<p>1. Meningkatkan nilai IKM kompetensi pelaksana dan sarana-prasarana sebagai unsur layanan yang memiliki nilai IKM terkecil</p> <p>2. Meningkatkan pelayanan yang masih memiliki kinerja baik menjadi sangat baik yaitu: (1) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur; (2) Waktu Penyelesaian; (3) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; (4) Kompetensi Pelaksana; (5) Sarana dan Prasarana; (6) Persyaratan; (7) Perilaku Pelaksana</p> <p>3. Mempertahankan atau meningkatkan unsur pelayanan yang memiliki kinerja sangat baik yaitu (1) Biaya/Tarif dan (2) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</p> <p>4. Meningkatkan kinerja unit pelayanan publik dan nilai IKM</p>
11	Dinas Pendidikan	<p>1. Meningkatkan nilai IKM waktu Penyelesaian sebagai unsur layanan yang memiliki nilai IKM terkecil</p> <p>2. Meningkatkan pelayanan yang masih memiliki kinerja baik menjadi sangat baik yaitu: (1) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur; (2) Waktu Penyelesaian; (3) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; (4) Kompetensi Pelaksana; (5) Sarana dan Prasarana; (6) Persyaratan; (7) Perilaku Pelaksana</p> <p>3. Mempertahankan atau meningkatkan unsur pelayanan yang memiliki kinerja sangat baik yaitu (1) Biaya/Tarif dan (2) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</p> <p>4. Meningkatkan kinerja unit pelayanan publik dan nilai IKM</p>
12	Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman	<p>1. Meningkatkan nilai IKM waktu Penyelesaian sebagai unsur layanan yang memiliki nilai IKM terkecil</p> <p>2. Meningkatkan pelayanan yang masih memiliki kinerja baik menjadi sangat baik yaitu: (1) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur; (2) Waktu Penyelesaian; (3) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; (4) Kompetensi Pelaksana; (5) Sarana dan Prasarana; (6) Persyaratan; (7) Perilaku Pelaksana</p> <p>3. Mempertahankan atau meningkatkan unsur</p>

No	Instansi	Rekomendasi
		<p>elayanan yang memiliki kinerja sangat baik yaitu (1) Biaya/Tarif dan (2) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</p> <p>4. Meningkatkan kinerja unit pelayanan publik dan nilai IKM</p>
13	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	<p>1. Meningkatkan nilai IKM waktu Penyelesaian sebagai unsur layanan yang memiliki nilai IKM terkecil</p> <p>2. Meningkatkan pelayanan yang masih memiliki kinerja baik menjadi sangat baik yaitu: (1) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur; (2) Waktu Penyelesaian; (3) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; (4) Kompetensi Pelaksana; (5) Sarana dan Prasarana; (6) Persyaratan; (7) Perilaku Pelaksana</p> <p>3. Mempertahankan atau meningkatkan unsur pelayanan yang memiliki kinerja sangat baik yaitu (1) Biaya/Tarif dan (2) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</p> <p>4. Meningkatkan kinerja unit pelayanan publik dan nilai IKM</p>
14	Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana	<p>1. Meningkatkan nilai IKM sarana dan prasarana sebagai unsur layanan yang memiliki nilai IKM terkecil</p> <p>2. Meningkatkan pelayanan yang masih memiliki kinerja baik menjadi sangat baik yaitu: (1) Persyaratan; (2) Waktu Penyelesaian; (3) Perilaku Pelaksana; (4) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; dan (5) Sarana dan Prasarana</p> <p>3. Mempertahankan atau meningkatkan unsur pelayanan yang memiliki kinerja sangat baik yaitu (1) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur; (2) Biaya/Tarif; (3) Kompetensi Pelaksana; (4) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</p> <p>4. Mempertahankan atau meningkatkan kinerja unit pelayanan publik dan nilai IKM</p>
15	Organisasi Tata Laksana	<p>1. Meningkatkan nilai IKM sarana dan prasarana sebagai unsur layanan yang memiliki nilai IKM terkecil</p> <p>2. Meningkatkan pelayanan yang masih memiliki kinerja baik menjadi sangat baik yaitu: (1) Waktu Penyelesaian; (2) Perilaku Pelaksana; (3) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; dan (4) Sarana dan Prasarana</p> <p>3. Mempertahankan atau meningkatkan unsur pelayanan yang memiliki kinerja sangat baik</p>

No	Instansi	Rekomendasi
		yaitu: (1) Persyaratan (2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur; (3) Biaya/Tarif; (4) Kompetensi Pelaksana; (5) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 4. Mempertahankan atau meningkatkan kinerja unit pelayanan publik dan nilai IKM

## DAFTAR REFERENSI

- Badan Pusat Statistik Kota Palopo. 2020. Kota Palopo Dalam Angka 2020.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25/M.Pan/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Lupiyoadi, Rambat, 2006, Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktek), Salemba Empat, Jakarta.
- Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, Leonard L. Berry. 1994. Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Further Research. *Journal of Marketing*, Volume 58. *Journal of Marketing*, vol. 58, 1: pp. 111-124.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Rachmatullah, M.R. 2019. Pentingnya Standar Pelayanan Publik. Artikel Online; didownload pada 4 Februari 2021; tersdia pada: <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pentingnya-standar-pelayanan-publik>.
- Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah (RPJPD) Pemerintah Kota Palopo Tahun 2005-2025
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS).
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

# Lampiran 1

## KUESIONER

### KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) KOTA PALOPO

Tanggal Survei:

Jam Survei:

☐ 08.00 – 12.00☐ 13.00 – 17.00

#### PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P

Usia : .....Tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA☐ WIRAUSAHA

LAINNYA: .....

Jenis Layanan yang diterima : .....  
(misalnya KTP, Sertifikat, Akta, dll)

Instansi : .....

#### PENDAPAT RESPONDEN TERHADAP PELAYANAN

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
a. Tidak sesuai	1
b. Kurang sesuai	2
c. Sesuai.	3
d. Sangat sesuai	4
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
a. Tidak kompeten	1
b. Kurang kompeten	2
c. Kompeten	3
d. Sangat kompeten	4
7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang sopan dan ramah	2
c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat sopan dan ramah	4
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
a. Buruk.	1
b. Cukup.	2
c. Baik	3
d. Sangat Baik	4
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
a. Tidak ada.	1
b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
c. Berfungsi kurang maksimal	3
d. Dikelola dengan baik	4

## Lampiran 2

INDEKS KEPUASAN  
MASYARAKAT

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA PALOPO TAHUN 2020	
87,47	Responden
	<p>Jumlah : 450 orang</p> <p>Jenis Kelamin: L = 215 orang; P = 235 orang</p> <p>Pendidikan:</p> <p>SD = 26</p> <p>SMP = 52</p> <p>SMA = 157</p> <p>S1 = 205</p> <p>S2 = 8</p> <p>S3 = 2</p>
<p>TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT</p>	

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN  
TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP)  
TAHUN 2020**

**93,43**

**Responden**

**Jumlah : 30 orang**

**Jenis Kelamin:  
L = 13 orang; P = 17 orang**

**Pendidikan:  
SMA = 13  
S1 = 16  
S2 = 1**

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN  
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI  
AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS  
PELAYANAN BAGI MASYARAKAT**

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PUSKESMAS WARA  
TAHUN 2020**

**90,36**

**Responden**

**Jumlah : 30 orang**

**Jenis Kelamin:  
L = 9 orang; P = 21 orang**

**Pendidikan:**

**SD = 6**

**SMA = 18**

**S1 = 6**

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN  
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI  
AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS  
PELAYANAN BAGI MASYARAKAT**

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
TAHUN 2020**

**90,19**

**Responden**

**Jumlah : 30 orang**

**Jenis Kelamin:  
L = 17 orang; P = 13 orang**

**Pendidikan:**

**SMA = 10**

**S1 = 19**

**S2 = 1**

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN  
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI  
AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS  
PELAYANAN BAGI MASYARAKAT**

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
KECAMATAN WARU UTARA  
TAHUN 2020**

**86,57**

**Responden**

**Jumlah : 30 orang**

**Jenis Kelamin:  
L = 17 orang; P = 13 orang**

**Pendidikan:**

**SMP = 7**

**SMA = 8**

**S1 = 15**

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN  
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI  
AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS  
PELAYANAN BAGI MASYARAKAT**

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
KELURAHAN BENTENG  
TAHUN 2020**

**84,81**

**Responden**

**Jumlah : 30 orang**

**Jenis Kelamin:  
L = 15 orang; P = 15 orang**

**Pendidikan:**

**SMP = 15**

**SMA = 12**

**S1 = 1**

**S2 = 2**

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN  
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI  
AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS  
PELAYANAN BAGI MASYARAKAT**

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DINAS SOSIAL TAHUN 2020		
87,50		<b>Responden</b>
		<b>Jumlah : 30 orang</b>  <b>Jenis Kelamin:</b> L = 8 orang; P = 22 orang  <b>Pendidikan:</b> SD = 4 SMP = 13 SMA = 13
TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT		

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KOTA PALOPO  
TAHUN 2020**

**81,94**

**Responden**

**Jumlah : 30 orang**

**Jenis Kelamin:  
L = 22 orang; P = 8 orang**

**Pendidikan:**

**SD = 1**

**SMP = 6**

**SMA = 14**

**S1 = 9**

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN  
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI  
AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS  
PELAYANAN BAGI MASYARAKAT**

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
RSUD SAWERIGADING  
TAHUN 2020**

**89,54**

**Responden**

**Jumlah : 30 orang**

**Jenis Kelamin:  
L = 10 orang; P = 20 orang**

**Pendidikan:**

**SD = 3**

**SMA = 12**

**S1 = 15**

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN  
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI  
AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS  
PELAYANAN BAGI MASYARAKAT**

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
DINAS PERDAGANGAN  
TAHUN 2020**

**84,17**

**Responden**

**Jumlah : 30 orang**

**Jenis Kelamin:  
L = 22 orang; P = 8 orang**

**Pendidikan:**

**SD = 1**

**SMP = 6**

**SMA = 14**

**S1 = 9**

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN  
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI  
AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS  
PELAYANAN BAGI MASYARAKAT**

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEBERSIHAN  
TAHUN 2020**

**85,00**

**Responden**

**Jumlah : 30 orang**

**Jenis Kelamin:  
L = 22 orang; P = 8 orang**

**Pendidikan:  
SMP = 2  
SMA = 11  
S1 = 17**

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN  
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI  
AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS  
PELAYANAN BAGI MASYARAKAT**

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
DINAS PENDIDIKAN  
TAHUN 2020**

**83,33**

**Responden**

**Jumlah : 30 orang**

**Jenis Kelamin:  
L = 15 orang; P = 15 orang**

**Pendidikan:**

**S1 = 27**

**S2 = 3**

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN  
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI  
AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS  
PELAYANAN BAGI MASYARAKAT**

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
DINAS PERUMAHAN DAN KAWASAN PEMUKIMAN  
TAHUN 2020**

**87,31**

**Responden**

**Jumlah : 30 orang**

**Jenis Kelamin:  
L = 13 orang; P = 17 orang**

**Pendidikan:  
SD = 11  
SMP = 10  
SMA = 9**

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN  
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI  
AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS  
PELAYANAN BAGI MASYARAKAT**

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG  
TAHUN 2020**

**87,78**

**Responden**

**Jumlah : 30 orang**

**Jenis Kelamin:  
L = 13 orang; P = 17 orang**

**Pendidikan:**

**SMP = 8**

**SMA = 12**

**S1 = 10**

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN  
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI  
AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS  
PELAYANAN BAGI MASYARAKAT**

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK  
DAN KELUARGA BERENCANA  
TAHUN 2020**

**90,33**

**Responden**

**Jumlah : 30 orang**

**Jenis Kelamin:  
L = 6 orang; P = 23 orang**

**Pendidikan:**

**SMA = 10**

**S1 = 18**

**S2 = 2**

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN  
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI  
AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS  
PELAYANAN BAGI MASYARAKAT**

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
ORGANISASI TATA LAKSANA  
TAHUN 2020**

**89,85**

**Responden**

**Jumlah : 30 orang**

**Jenis Kelamin:  
L = 17 orang; P = 13 orang**

**Pendidikan:**

**SMA = 10**

**S1 = 20**

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN  
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI  
AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS  
PELAYANAN BAGI MASYARAKAT**

## Lampiran 3

## DOKUMENTASI









