



LAPORAN

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Pemerintah Kota Makassar

**Badan Riset dan Inovasi Daerah
Kota Makassar**

TAHUN ANGGARAN 2025



PEMERINTAH KOTA MAKASSAR

LAPORAN

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

IKM

PEMERINTAH KOTA MAKASSAR

BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH KOTA

MAKASSAR

TAHUN ANGGARAN 2025

TIM REDAKSI

Penanggung Jawab	: H. Haidil Adha, S.Sos.,MM (Kepala BRIDA)
Ketua Tim Penyusun	: Rachmatan, ST., MM (Plt. Sekretaris BRIDA)
Ketua Tim Ahli Survei	: Dr. Mulyadin Abdullah, S.,Sos., M.Si
Anggota Tim	: Rasmuddin, SH., MH Rasdin, S.Kep., Ns., M.Kep Asran, SKM., M.Kes Doddy Agriyanto, S.Sos., M.Si Dr. H. Muhammad Amri Akbar, SP., M.Si Dr. Indra Wijaya, S.ST., M.AP
Pelaksana	: Ifrah, ST., M.Si Ismaniar Ismail, S.Sos., M.Si ST. Nur Aisyah R, S.KM Andi Mutiah, SE Sintia Yulianti, ST., M.Si
Tata Usaha	: Reskiyanti Salam, SE Faizal Kamasiah
Alamat Redaksi	: Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Makassar Lantai 6 Kantor Balaikota Jl. Jenderal Ahmad Yani No. 2 Makassar

SAMBUTAN
KEPALA BADAN RISET DAN INOVASI DAERAH
KOTA MAKASSAR

Puji syukur kami haturkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan Kesehatan dan kesempatan dalam melaksanakan dari menuntaskan Survei Kepuasan Masyarakat. Kegiatan ini dilakukan untuk menilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kota Makassar terhadap pelayanan publik dari seluruh Perangkat Daerah Lingkup Pemerintah Kota Makassar. Pelaksanaan survei dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Proses survei dilakukan sejak bulan Oktober 2025 – Desember 2025 melalui beberapa tahapan sampai dengan akhir pelaksanaan survei dan penyusunan laporan. Hasil survei dapat memberikan informasi tentang potret pelayanan public yang diberikan oleh pemerintah dan menjadi bahan evaluasi serta masukan kepada pemerintah Kota Makassar serta seluruh perangkat daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

Akhirnya kami menyampaikan terima kasih kepada Bapak Walikota Makassar yang telah memberikan amanah dan kepercayaan kepada Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Makassar untuk melakukan survei ini. Ucapan terima kasih juga kami sampaikan kepada Majelis Pertimbangan Kota Makassar, Tim Pengendali Mutu Kota Makassar, Tim Survei Independen dan semua pihak yang telah membantu pelaksanaan survei ini. Tak lupa terima kasih kepada seluruh jajaran yang ada di BRIDA untuk upaya dan kerja kerasnya menuntaskan tugasnya sejak perencanaan sampai dengan penyusunan laporan IKM ini.

Makassar, 04 Desember 2025

Kepala Badan

H. HAIDIL ADHA, S.Sos.,MM

Pangkat : Pembina Utama Muda
NIP. 19700216 199803 1 004

DAFTAR ISI

Halaman

Sambutan Kepala Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Makassar	ii
Daftar Isi	iii
Daftar Tabel	v
Daftar Grafik	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	2
1.2 Dasar Hukum	5
1.3 Maksud dan Tujuan	6
1.4 Ruang Lingkup	7
1.5 Sistematika Penulisan	8
BAB II PROFIL SINGKAT KOTA MAKASSAR.....	10
2.1 Profil Singkat Kota Makassar.....	11
2.2 Profil Singkat Perangkat Daerah.....	14
2.3 Tugas Pokok dan Fungsi.....	19
BAB III METODE PELAKSANAAN SURVEY IKM	47
3.1 Desain Pelaksanaan Survei.....	48
3.2 Sampel	48
3.3 Instrumen	49
3.4 Tim Pelaksana.....	58
3.5 Waktu dan Tempat Pelaksanaan.....	59
3.6 Teknik Pengumpulan Data	59
3.7 Pengolahan dan Analisis Data.....	60
3.8 Kategori.....	61

3.9 Pembiayaan	61
BAB IV HASIL ANALISI PENGUKURAN KEPUASAAN MASYARAKAT	64
4.1 Hasil Analisis Deskriptif Responden	65
4.2 Karakteristik Responden.....	67
4.3 Nilai Rata-Rata IKM Unsur Pelayanan.....	91
BAB V PENUTUP.....	220
5.1 Kesimpulan.....	221
5.2 Rekomendasi	222
Daftar Pustaka.....	224

DAFTAR TABEL

Halaman

TABEL BAB II

Tabel 2.1	Rincian luas wilayah kecamatan di Kota Makassar.....	12
Tabel 2.2	Daftar Perangkat daerah Kota Makassar 2025.....	15

TABEL BAB III

Tabel 3.1	Variabel Kuesioner IKM Tahun 2025.....	50
Tabel 3.2	Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayana.....	62

TABEL BAB IV

Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	67
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	74
Table 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat pendidikan.....	69
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	80
Tabel 4.5	Nilai IKM Per Unsur Kota Makassar.....	91
Tabel 4.6	Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Perangkat Daerah.....	95
Table 4.7	Nilai Rata-Rata IKM Berdasarkan Urusan.....	99
Tabel 4.8	Nilai Rata-Rata IKM Urusan Wajib Pelayanan Dasar.....	100
Tabel 4.9	Nilai Rata-Rata IKM Urusan Non Wajib Pelayanan Dasar.....	103
Tabel 4.10	Nilai Rata-Rata IKM Urusan Pilihan.....	105
Tabel 4.11	Nilai Rata-Rata IKM Urusan Pendukung.....	106
Table 4.12	Nilai Rata - Rata IKM Urusan Penunjang dan Urusan Pengawasan.....	108
Tabel 4.13	Nilai Rata-Rata IKM urusan Pemerintahan.....	109

DAFTAR GRAFIK

	Halaman
GRAFIK BAB IV	
Grafik 4.1	Penyebaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....73
Grafik 4.2	Penyebaran Responden berdasarkan Umur.....79
Grafik 4.3	Penyebaran Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....86
Grafik 4.4	Penyebaran Responden Berdasarkan Pekerjaan.....91
Grafik 4.5	Trend IKM Kota Makassar Tahu 2018-2025.....94
Grafik 4.6	Perbandingan Nilai Rata Rata IKM Urusan Wajib Pelayanan Dsar..... 103
Grafik 4.7	Perbandingan Nilai Rata Rata IKM Urusan Wajib Non Pelayanan Dasar.....105
Grafik 4.8	Perbandingan Nilai Rata Rata IKM Urusan Pilihan.....106
Grafik 4.9	Perbandingan Nilai Rata Rata IKM Urusan Pendukung...107
Grafik 4.10	Perbandingan Nilai Rata Rta IKM Urusan Penunjang dan Pengawasan.....108
Grafik 4.11	Perbandingan Nilai Rata Rta IKM Urusan Pemerintahan.110



PARAMETER
PubLiK
INDONESIA

BAB I

PENDAHULUAN

PEMERINTAH KOTA MAKASSAR
BADAN RISET DAN INOVASI DAERAH KOTA MAKASSAR
TAHUN ANGGARAN 2025

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar belakang

Penyelenggaraan pemerintahan daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan dan kekhasan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Hal tersebut diatur dalam Undang-undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.

Sebagaimana amanat yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Negara memiliki kewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Dalam beberapa waktu terakhir pemerintah terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Untuk itu berbagai terobosan dan perbaikan telah dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik baik itu instansi pemerintah pusat maupun daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Tidak terkecuali pelayanan pemerintah pada saat Pandemi Covid – 19 yang melanda seluruh wilayah di Indonesia.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik tersebut dalam pasal 1 dinyatakan bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Pemerintah daerah sebagai penyedia layanan publik bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Bentuk penyelenggaraan pemerintah daerah yang terdiri dari kepastian hukum, tertib penyelenggaraan negara, kepentingan umum,

keterbukaan, proporsionalitas, profesionalitas, akuntabilitas, keadilan, efektifitas dan efisiensi. Hal ini berarti bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat oleh pemerintah daerah penyedia layanan publik selalu berpedoman kepada amanat Undang- Undang dimaksud. Seiring dengan dikeluarkannya Inpres Nomor 5 Tahun 1984 tentang Penyederhanaan dan Pengendalian Perijinan di Bidang Usaha, yang kemudian dilanjutkan dengan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Publik. Pada tahun 1995 serta diterbitkannya Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat yang kemudian dikonkritkan dengan Surat Edaran Menteri Koordinator Pengawasan Pembangunan dan Penertiban Aparatur Negara Nomor 56/Wasbangpan/6/1998 tentang Langkah-langkah Nyata Memperbaiki Pelayanan Masyarakat menunjukkan upaya pemerintah memperbaiki citra birokrasi dalam pelayanan, pemerintah guna mewujudkan pelayanan prima di instansi pemerintah. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi di era reformasi telah mengeluarkan Peraturan Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik menggantikan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Publik Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Di dalamnya diatur tentang kegiatan-kegiatan yang harus dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan yang bermutu. Dimana salah satu kegiatan yang harus ada adalah melakukan Survey Kepuasan Masyarakat. Selanjutnya Menteri PAN & RB pada tahun 2017 telah mengubah regulasi tersebut menjadi Permenpan RB nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Pada tahun 2024, Ombudsman Republik Indonesia menerima 10.846 laporan/Pengaduan masyarakat. Instansi yang paling banyak dilaporkan

adalah Pemerintah daerah (45,88 %), Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) 11,59 %, BUMN/BUMD 6,2 %, Lembaga pendidikan negeri – 5,9 % , Kepolisian – 4,4 %. Bidang/substansi pengaduan terbanyak adalah Agraria/pertanahan 17,17 %, Kepegawaian 12,45 %, Pendidikan – 9,56 %. Jumlah tersebut mengajukan laporan yang mengeluhkan pelayanan publik di instansi pemerintah daerah. Artinya bahwa mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah dapat menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi mengeluh dan bahkan ada yang kecewa terhadap layanan yang berikan. Sebagian masyarakat sampai saat ini masih menilai bahwa kinerja birokrasi masih rendah. Akibatnya banyak pengguna layanan atau masyarakat mengambil jalan pintas menggunakan jasa orang lain untuk mengurus keperluannya yang berhubungan dengan birokrasi pemerintahan. Dengan demikian, dari data ombudsman tersebut mengindikasikan bahwa pemerintah daerah mempunyai kasus pelayanan publik yang besar dari lembaga lainnya. Pelayanan publik yang diberikan, secara umum belum memuaskan masyarakat. Banyaknya layanan yang diberikan terlalu berbelit-belit dengan berbagai alasan yang kurang dapat diterima oleh masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan cenderung tidak efektif dan efisien. Keadaan yang demikian membuat masyarakat sebagai pengguna layanan publik tidak terpuaskan. Akibatnya masyarakat enggan mengurus segala sesuatu yang berhubungan dengan birokrasi pemerintah secara langsung.

Artinya bahwa pemerintah perlu terus melakukan Survei untuk mengetahui sejauh mana dampak yang dihasilkan dari perbaikan yang dilaksanakan melalui pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap tahun. Survei Kepuasan Masyarakat ini diharapkan dapat memberikan informasi dari pengguna layanan yang terdiri dari:

- a. Profil pengguna layanan;
- b. Persepsi pengguna layanan, dan;

- c. Keluhan, saran perbaikan serta aspirasi pengguna layanan.

Oleh karena itu, guna meningkatkan kinerja pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Kota Makassar dalam memberikan pelayanan Publik kepada masyarakat sebagai upaya mewujudkan visi dan misi yang diemban, maka Pemerintah Kota Makassar melaksanakan pengukuran “Indeks Kepuasan Masyarakat” melalui Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Permenpan RB nomor 14 Tahun 2017. Kebijakan ini merupakan salah satu upaya Pemerintah dalam mewujudkan kepemimpinan yang baik (good governance). Survei Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mendapatkan feedback atau umpan balik atas kualitas kinerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat untuk perbaikan peningkatan kualitas kinerja pelayanan secara berkesinambungan.

1.2. Dasar Hukum

Dasar hukum pelaksanaan kegiatan Survei kepuasan masyarakat yang dilaksanakan oleh Balitbangda Kota Makassar sebagai berikut:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Propinsi Sebagai Daerah Otonom (Lembaran Negara RI Tahun 2000 Nomor 54, Tambahan Negara RI Nomor 3952);
3. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat; Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan

Pelayanan Publik sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri

5. Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor: 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat;
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor: 17 Tahun 2016 tentang Pedoman Penelitian dan Penembangan di Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah;
7. Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Makassar; Peraturan Walikota Makassar Nomor 112 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Penelitian Dan Pengembangan Daerah Kota Makassar.

1.3. Maksud dan Tujuan

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan untuk melakukan penyusunan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat dan bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja aparatur sipil negara Kota Makassar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan sekaligus sebagai wahana penyerap aspirasi masyarakat baik yang berupa saran, harapan, sekaligus komplain terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini, untuk dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan pelayanan dimasa yang akan datang.

Dalam Permenpan No. 14 Tahun 2017 disebutkan bahwa SKM ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, dengan sasaran:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;

3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan public.

1.4. Ruang Lingkup

Kegiatan Survei Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilakukan di seluruh perangkat daerah Kota Makassar. Survei ini melibatkan masyarakat yang diharapkan mampu memberikan gambaran Laporan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2020. Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat mencakup 9 indikator yang tertera pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Unsur-unsur yang menjadi fokus dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terdiri dari 9 unsur yaitu:

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
3. Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan Berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian keterampilan dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas memberikan pelayanan.
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana yang digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Sementara variable-variabel yang diukur adalah didasarkan kepada jenis- jenis pelayanan OPD/Unit Kerja yang diberikan kepada masyarakat. Oleh karena itu variable yang diukur berdasarkan 9 indikator tersebut diatas berbeda untuk setiap OPD/Unit Kerja.

1.5. Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini, disusun berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik dengan sistematika seperti berikut:

BAB I	PENDAHULUAN Bab ini memuat tentang latar belakang, Dasar Hukum, Maksud dan Tujuan, Ruang Lingkup serta Sistematika Penulisan.
BAB II	PROFIL SINGKAT KOTA MAKASSAR

	Bab ini menguraikan Profil singkat Kota Makassar, Profil singkat perangkat daerah Kota Makassar dan Tugas Pokok dan Fungsinya.
BAB III	METODE PELAKSANAAN SURVEY IKM Pada Bab ini menjelaskan tentang Desain pelaksanaan Survey, Sampel, Instrument yang digunakan, Tim Pelaksana, Waktu dan Tempat Pelaksanaan, Teknik Pengumpulan Data, Pengolahan dan Analisis Data, Kategori dan Pembiayaan
BAB IV	HASIL ANALISIS PENGUKURAN MASYARAKAT Bab ini akan menjelaskan Hasil Analisis Deskriptif Responden, Karakteristik Responden dan Nilai Rata-Rata IKM untuk Pelayanan perangkat daerah.
BAB V	PENUTUP Pada Bab Penutup memuat Kesimpulan dan Rekomendasi dari hasil Survei.



PARAMETER
PubLIK
INDONESIA

BAB II

PROFIL SINGKAT KOTA MAKASSAR

PEMERINTAH KOTA MAKASSAR
BADAN RISET DAN INOVASI DAERAH KOTA MAKASSAR
TAHUN ANGGARAN 2025

BAB II

PROFIL KOTA MAKASSAR

2.1 Profil Singkat Kota Makassar

Wilayah Pemerintah Kota Makassar seperti diatur dalam Undang-Undang Nomor 29 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Tingkat II di Sulawesi, sebagaimana tercantum dalam Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 74 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1822 menetapkan Kota Makassar sebagai salah satu pemerintahan kota dalam wilayah Provinsi Sulawesi Selatan. Pada tanggal 31 Agustus 1971, Kota Makassar berubah nama menjadi Ujung Pandang, yang wilayahnya dimekarkan dari 21 km² menjadi 175,77 km² dengan mengadopsi sebagian wilayah kabupaten lain yaitu Gowa, Maros, dan Pangkajene Kepulauan, hal ini berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1971 tentang Perubahan batas-batas daerah Kotamadya Makassar dan Kabupaten Gowa, Maros dan Pangkajene dan Kepulauan, lingkup Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.

Nama Ujung Pandang seiring dengan perkembangannya, dikembalikan lagi menjadi Kota Makassar sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 86 Tahun 1999 tentang Perubahan Nama Kotamadya Ujung Pandang menjadi Kota Makassar. Tahun 2018 Kota Makassar telah berusia 411 tahun sesuai Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2000 yang menetapkan hari jadi Kota Makassar tanggal 9 Nopember 1607. Dari tahun ke tahun Kota Makassar terus berbenah diri menjadi sebuah kota yang berperan tidak hanya sebagai pusat perdagangan dan jasa tetapi juga sebagai pusat kegiatan industri, pusat kegiatan pemerintahan, pusat kegiatan edu-entertainment, pusat pelayanan pendidikan dan kesehatan, simpul jasa angkutan barang dan penumpang baik darat, laut maupun udara.

Luas Wilayah Kota Makassar tercatat 175,77 km persegi, dengan batas- batas wilayah administratif sebagai berikut :

Sebelah Utara : Kabupaten Maros

Sebelah Selatan : Kabupaten Gowa dan KabupatenTakalar

Sebelah Timur : Kabupaten Gowa dan Kabupaten Maros

Sebelah Barat : Selat Makassar

Secara administratif Kota Makassar sejak tahun 2015 terbagi menjadi 15 Kecamatan dan 153 Kelurahan. Bagian utara kota terdiri atas Kecamatan Biringkanaya, Kecamatan Tamalanrea, Kecamatan Tallo, Kecamatan Ujung Tanah dan Kecamatan Kepulauan Sangkarrang. Di bagian selatan terdiri atas Kecamatan Tamalate dan Kecamatan Rappocini. Di bagian Timur terbagi atas Kecamatan Manggala dan Kecamatan Panakkukang. Bagian barat adalah Kecamatan Wajo, Kecamatan Bontoala, Kecamatan Ujung Pandang, Kecamatan Makassar, Kecamatan Mamajang, dan Kecamatan Mariso. Secara administratif Kota Makassar berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2015 tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Kota Makassar 2015 - 2034 pada pasal 5 terdiri atas 15 Kecamatan dan 153 Kelurahan. Rincian luas masing-masing kecamatan, diperbandingkan dengan persentase luas wilayah Kota Makassar sebagai berikut:

Tabel 2.1: Rincian luas wilayah kecamatan di Kota Makassar

Kode Wil	Kecamatan	Luas Area (km ²)	Prosentase Terhadap Luar Kota Makassar
010	Mariso	1,82	1,04
020	Mamajang	2,25	1,28
030	Tamalate	20,21	11,50
031	Rappocini	9,23	5,25
040	Makassar	2,52	1,43
050	Ujung Pandang	2,63	1,50
060	Wajo	1,99	1,13
070	Bontoala	2,10	1,19
080	Ujung Tanah	5,94	2,51
090	Tallo	5,83	3,32
100	Panakkukang	17,05	9,70
101	Manggala	24,14	13,73

110	Biringkanaya	48,22	27,43
111	Tamalanrea	31,84	18,12
112	Kepulauan Sangkarrang	15,40	0,87
7371	Kota Makassar	17.577	100

Sumber : RPJPD Revisi Kota Makassar 2005-2025

Selain memiliki wilayah daratan, Kota Makassar juga memiliki wilayah kepulauan yang dapat dilihat sepanjang garis pantai Kota Makassar. Pulau ini merupakan gugusan pulau-pulau karang sebanyak 12 pulau, bagian dari gugusan pulau-pulau sangkarrang, atau disebut juga pulau-pulau pabbiring, atau lebih dikenal dengan nama Kepulauan Spermonde. Pulau-pulau tersebut adalah Pulau Lanjukang (terjauh), Pulau Langkai, Pulau Lumu-Lumu, Pulau Bonetambung, Pulau Kodingareng Lompo, Pulau Barrang Lompo, Pulau Barrang Caddi, Pulau Kodingareng Keke, Pulau Samalona, Pulau Lae-Lae, Pulau Lae- Lae Kecil (Gusung) dan Pulau Kayangan.

Kota Makassar adalah merupakan Ibukota Provinsi Sulawesi Selatan terletak di Pantai Barat pulau Sulawesi berada dalam titik koordinat 119° 18' 30,18" sampai dengan 119°32'31,03" BT dan 5°00' 30,18" sampai dengan 5°14' 6,49" LS. Sesuai dengan karakteristik fisik dan perkembangannya, Kota Makassar dibagi kedalam 15 Kecamatan dan 153 Kelurahan dengan rincian sebagai berikut:

1. Kecamatan Biringkanaya
2. Kecamatan Bontoala
3. Kecamatan Kepulauan Sangkarrang
4. Kecamatan Makassar
5. Kecamatan Mamajang
6. Kecamatan Manggala
7. Kecamatan Mariso
8. Kecamatan Panakkukang
9. Kecamatan Rappocini
10. Kecamatan Tallo
11. Kecamatan Tamalanrea

12. Kecamatan Tamalate
13. Kecamatan Ujung Pandang
14. Kecamatan Ujung Tanah
15. Kecamatan Wajo

2.2 Profil Singkat Perangkat Daerah Kota Makassar

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Makassar (Lembaran Daerah Kota Makassar Nomor 8 Tahun 2016), Pemeritran Kota Makassar membagi 52 perangkat daerah yang masing masing sebagai berikut:

Tabel 2.2: Daftar Perangkat Daerah Kota Makassar 2025

No	Daftar Perangkat Daerah
A	Urusan Wajib - Pelayanan Dasar
1	Dinas Pendidikan
2	Dinas Kesehatan
2.1	Puskesmas Andalas
2.b	Puskesmas Antang
2.c	Puskesmas Antang Perumnas
2.d	Puskesmas Antara
2.e	Puskesmas Balla Parang
2.f	Puskesmas Bangkala
2.g	Puskesmas Bara-Baraya
2.h	Puskesmas Barombong
2.i	Puskesmas Barranglompo
2.j	Puskesmas Batua
2.k	Puskesmas Bira
2.l	Puskesmas Bulurokeng

2.m	Puskesmas Cendrawasih
2.n	Puskesmas Dahlia
2.o	Puskesmas Daya
2.p	Puskesmas Jongaya
2.q	Puskesmas Kaluku Bodoa
2.r	Puskesmas Kapasa
2.s	Puskesmas Karuwisi
2.t	Puskesmas Kassi-Kasi
2.u	Puskesmas Kodingareng
2.v	Puskesmas Layang
2.w	Puskesmas Maccini Sawah
2.x	Puskesmas Maccini Sombala
2.y	Puskesmas Makassar
2.z	Puskesmas Malimongan Baru
2.aa	Puskesmas Mamajang
2.ab	Puskesmas Mangasa
2.ac	Puskesmas Maradekaya
2.ad	Puskesmas Minasa Upa
2.ae	Puskesmas Paccerakkang
2.af	Puskesmas Pampang
2.ag	Puskesmas Pattingalloang
2.ah	Puskesmas Penambungan
2.ai	Puskesmas Pertiwi
2.aj	Puskesmas Rappokalling
2.ak	Puskesmas Sudiang
2.al	Puskesmas Sudiang Raya

2.am	Puskesmas Tabaringan
2.an	Puskesmas Tamalanrea
2.ao	Puskesmas Tamalanrea Jaya
2.ap	Puskesmas Tamalate
2.aq	Puskesmas Tamamaung
2.ar	Puskesmas Tamangapa
2.as	Puskesmas Tarakan
2.at	Puskesmas Toddopuli
2.au	Puskesmas Ujung Pandang Baru
3	Dinas Pekerjaan Umum
4	Dinas Sosial
5	Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman
6	Dinas Penataan Ruang dan Bangunan
7	Rumah Sakit Umum Daerah
8	Satuan Polisi Pamong Praja
9	Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan
10	Badan Penanggulangan Bencana Daerah
B	Urusan Wajib - Non Pelayanan Dasar
11	Dinas Ketenagakerjaan
12	Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak
13	Dinas Ketahanan Pangan
14	Dinas Pertanahan
15	Dinas Lingkungan Hidup
16	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
17	Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana
18	Dinas Perhubungan

19	Dinas Komunikasi dan Informatika
20	Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah
21	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
22	Dinas Pemuda dan Olahraga
23	Dinas Kebudayaan
24	Dinas Perpustakaan
25	Dinas Kearsipan
C	Urusan Pilihan
26	Dinas Perikanan dan Pertanian
27	Dinas Pariwisata
28	Dinas Perdagangan
D	Urusan Pendukung
29	Sekretariat Daerah, terdiri dari 12 Bagian, Yaitu :
29.a	Bagian Tata Pemerintahan
29.b	Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan
29.c	Bagian Kerjasama
29.d	Bagian Perencanaan dan Keuangan
29.e	Bagian Administrasi Pembangunan
29.f	Bagian Hukum
29.g	Bagian Kesejahteraan Rakyat
29.h	Bagian Pemberdayaan Masyarakat
29.i	Bagian Organisasi
29.j	Bagian Umum
29.k	Bagian Perekonomi
29.l	Bagian Pengadaan Barang & Jasa
30	Sekretariat DPRD

E	Urusan Penunjang
31	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah
32	Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah
33	Badan Pendapatan Daerah
34	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah
35	Badan Riset dan Inovasi Daerah
F	Urusan Pemerintahan
36	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
37	Kecamatan Biringkanaya
38	Kecamatan Bontoala
39	Kecamatan Makassar
40	Kecamatan Mamajang
41	Kecamatan Manggala
42	Kecamatan Mariso
43	Kecamatan Panakkukang
44	Kecamatan Rappocini
45	Kecamatan Sangkarrang
46	Kecamatan Tallo
47	Kecamatan Tamalanrea
48	Kecamatan Tamalate
49	Kecamatan Ujung Pandang
50	Kecamatan Ujung Tanah
51	Kecamatan Wajo
G	Urusan Pengawasan
52	Inspektorat

2.3 Tugas Pokok dan Fungsi

2.3.1 Urusan Wajib – Pelayanan Dasar

1. Dinas Pendidikan

Dinas Pendidikan mempunyai tugas membantu walikota ksanakan Urusan Pemerintahan bidang pendidikan yang menjadi kewenangan Daerah dan Tugas Pembantuan yang ditugaskan kepada Daerah. Dinas Pendidikan dalam melaksanakan tugas, menyelenggarakan fungsi:

- 1) Perumusan kebijakan penyelenggaraan Urusan Pemerintahan bidang pendidikan;
- 2) Pelaksanaan kebijakan Urusan Pemerintahan bidang pendidikan;
- 3) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan Urusan Pemerintahan bidang pendidikan;
- 4) Pelaksanaan administrasi dinas Urusan Pemerintahan bidang pendidikan;
- 5) Pembinaan, pengoordinasian, pengelolaan, pengendalian, dan pengawasan program dan kegiatan bidang pendidikan; dan
- 6) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

2. Dinas Kesehatan dengan 47 (empat puluh tujuh) Unit Pelaksana Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat (PKM)

Dinas Kesehatan mempunyai tugas membantu walikota melaksanakan Urusan Pemerintahan bidang kesehatan yang menjadi kewenangan Daerah dan Tugas Pembantuan yang ditugaskan kepada Daerah. Dinas Kesehatan dalam melaksanakan tugas, menyelenggarakan fungsi:

- 1) Perumusan kebijakan penyelenggaraan Urusan Pemerintahan bidang kesehatan;
- 2) Pelaksanaan kebijakan Urusan Pemerintahan bidang kesehatan;
- 3) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan Urusan Pemerintahan bidang kesehatan
- 4) Pelaksanaan administrasi dinas Urusan Pemerintahan bidang kesehatan;

- 5) Pembinaan, pengoordinasian, pengelolaan, pengendalian, dan pengawasan program dan kegiatan bidang kesehatan;
- 6) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

3. Dinas Pekerjaan Umum

Dinas Pekerjaan Umum mempunyai tugas membantu walikota melaksanakan Urusan Pemerintahan bidang pekerjaan umum yang menjadi kewenangan Daerah dan Tugas Pembantuan yang ditugaskan kepada Daerah. Dinas Pekerjaan Umum dalam melaksanakan, menyelenggarakan fungsi:

- 1) Perumusan kebijakan penyelenggaraan Urusan Pemerintahan bidang pekerjaan umum;
- 2) Pelaksanaan kebijakan Urusan Pemerintahan bidang pekerjaan umum;
- 3) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan Urusan Pemerintahan bidang pekerjaan umum;
- 4) Pelaksanaan administrasi Urusan Pemerintahan bidang pekerjaan umum;
- 5) Pembinaan, pengoordinasian, pengelolaan, pengendalian, dan pengawasan program dan kegiatan bidang pekerjaan umum;
- 6) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

4. Dinas Sosial

Dinas Sosial mempunyai tugas membantu Walikota melaksanakan Urusan Pemerintahan bidang sosial yang menjadi kewenangan Daerah dan Tugas Pembantuan yang ditugaskan kepada Daerah. Dinas Sosial dalam melaksanakan tugas, menyelenggarakan fungsi:

- 1) Perumusan kebijakan penyelenggaraan Urusan Pemerintahan bidang social;

- 2) Pelaksanaan kebijakan Urusan Pemerintahan bidang sosial;
- 3) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan Urusan Pemerintahan bidang sosial;
- 4) Pelaksanaan administrasi dinas Urusan Pemerintahan bidang sosial;
- 5) Pembinaan, pengoordinasian, pengelolaan, pengendalian, dan pengawasan program dan kegiatan bidang sosial;
- 6) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

5. Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman

Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman mempunyai tugas membantu walikota melaksanakan Urusan Pemerintahan bidang perumahan rakyat dan kawasan permukiman yang menjadi kewenangan Daerah dan Tugas Pembantuan yang ditugaskan kepada Daerah. Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman dalam melaksanakan tugas, menyelenggarakan fungsi:

- 1) Perumusan kebijakan penyelenggaraan Urusan Pemerintahan bidang perumahan dan kawasan pemukiman;
- 2) Pelaksanaan kebijakan Urusan Pemerintahan bidang perumahan dan kawasan pemukiman;
- 3) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan Urusan Pemerintahan bidang perumahan dan kawasan pemukiman;
- 4) Pelaksanaan administrasi dinas Urusan Pemerintahan bidang perumahan dan kawasan pemukiman;
- 5) Pembinaan, pengoordinasian, pengelolaan, pengendalian, pengawasan program kegiatan bidang perumahan kawasan pemukiman;
- 6) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

6. Dinas Penataan Ruang dan Bangunan

Dinas Penataan Ruang dan Bangunan mempunyai tugas membantu walikota melaksanakan Urusan Pemerintahan bidang penataan ruang yang menjadi kewenangan Daerah dan Tugas Pembantuan yang

ditugaskan kepada Daerah. Dinas Penataan Ruang dalam melaksanakan, menyelenggarakan fungsi:

- 1) Perumusan kebijakan penyelenggaraan Urusan pemerintahan bidang penataan ruang;
- 2) Pelaksanaan kebijakan Urusan Pemerintahan bidang penataan ruang;
- 3) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan Urusan Pemerintahan bidang penataan ruang;
- 4) Pelaksanaan administrasi dinas Urusan Pemerintahan bidang penataan ruang;
- 5) Pembinaan, pengoordinasian, pengelolaan, pengendalian, dan pengawasan program dan kegiatan bidang penataan ruang;
- 6) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

7. Rumah Sakit Umum Daerah Daya

Rumah Sakit Umum Daerah Daya Kota Makassar mempunyai tugas membantu Walikota melaksanakan Urusan Pemerintahan bidang Rumah Sakit yang menjadi kewenangan Daerah dan Tugas Pembantuan yang ditugaskan kepada Daerah. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dalam melaksanakan tugas, menyelenggarakan fungsi:

- 1) Perumusan kebijakan penyelenggaraan Urusan Pemerintahan bidang Rumah Sakit Umum Daerah;
- 2) Pelaksanaan kebijakan Urusan Pemerintahan bidang Rumah Sakit Umum Daerah;
- 3) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan Urusan Pemerintahan bidang Rumah Sakit Umum Daerah;
- 4) Pelaksanaan administrasi dinas Urusan Pemerintahan bidang Rumah Sakit Umum Daerah;
- 5) Pembinaan, pengoordinasian, pengelolaan, pengendalian, dan pengawasan program dan kegiatan bidang Rumah Sakit Umum Daerah;
- 6) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

8. Satuan Polisi Pamong Praja

Satuan Polisi Pamong Praja mempunyai tugas membantu Walikota melaksanakan Urusan Pemerintahan di bidang ketentraman dan ketertiban umum yang menjadi kewenangan Daerah dan Tugas Pembantuan yang ditugaskan kepada Daerah. Satuan Polisi Pamong Praja dalam melaksanakan tugas, menyelenggarakan fungsi:

- 1) Perumusan kebijakan penyelenggaraan Urusan Pemerintahan bidang ketentraman dan ketertiban umum;
- 2) Pelaksanaan kebijakan Urusan Pemerintahan bidang ketentraman dan ketertiban umum;
- 3) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan Urusan Pemerintahan bidang ketentraman dan ketertiban umum;
- 4) Pelaksanaan administrasi Urusan Pemerintahan bidang ketentraman dan ketertiban umum;
- 5) Pembinaan, pengoordinasian, pengelolaan, pengendalian, dan pengawasan program dan kegiatan ketentraman dan ketertiban umum;
- 6) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

9. Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan

Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan mempunyai tugas membantu walikota melaksanakan Urusan Pemerintahan bidang kebakaran yang menjadi kewenangan Daerah dan Tugas Pembantuan yang ditugaskan kepada Daerah. Dinas Pemadam Kebakaran dalam melaksanakan tugas, menyelenggarakan fungsi:

- 1) Perumusan kebijakan penyelenggaraan Urusan Pemerintahan bidang kebakaran;
- 2) Pelaksanaan kebijakan Urusan Pemerintahan bidang kebakaran;
- 3) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan Urusan Pemerintahan bidang kebakaran;
- 4) Pelaksanaan administrasi dinas Urusan Pemerintahan bidang kebakaran;

- 5) Pembinaan, pengoordinasian, pengelolaan, pengendalian, dan pengawasan program dan kegiatan bidang kebakaran;
- 6) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

10. Badan Penanggulangan Bencana Daerah

Badan Penanggulangan Bencana Daerah mempunyai tugas membantu Walikota melaksanakan Urusan Pemerintahan di bidang penanggulangan bencana daerah yang menjadi kewenangan Daerah dan Tugas Pembantuan yang ditugaskan kepada Daerah. Badan Penanggulangan Bencana Daerah dalam melaksanakan tugas, menyelenggarakan fungsi:

- 1) Perumusan kebijakan penyelenggaraan Urusan Pemerintahan bidang penanggulangan bencana daerah;
- 2) Pelaksanaan kebijakan Urusan Pemerintahan bidang penanggulangan bencana daerah;
- 3) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan Urusan Pemerintahan bidang penanggulangan bencana daerah;
- 4) Pelaksanaan administrasi Urusan Pemerintahan bidang penanggulangan bencana daerah;
- 5) Pembinaan, pengoordinasian, pengelolaan, pengendalian, dan pengawasan program dan kegiatan bidang penanggulangan bencana daerah; dan
- 6) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

2.3.2 Urusan Wajib – Non Pelayanan Dasar

1. Dinas Ketenagakerjaan

Dinas Ketenagakerjaan mempunyai tugas membantu walikota melaksanakan Urusan Pemerintahan bidang tenaga kerja yang menjadi kewenangan Daerah dan Tugas Pembantuan yang ditugaskan kepada Daerah. Dinas Ketenagakerjaan dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), menyelenggarakan fungsi:

- 1) Perumusan kebijakan penyelenggaraan Urusan Pemerintahan bidang tenaga kerja;
- 2) Pelaksanaan kebijakan Urusan Pemerintahan bidang tenaga kerja;
- 3) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan Urusan Pemerintahan bidang tenaga kerja;
- 4) Pelaksanaan administrasi dinas Urusan Pemerintahan bidang tenaga kerja;
- 5) Pembinaan, pengoordinasian, pengelolaan, pengendalian, dan pengawasan program dan kegiatan bidang tenaga kerja; dan
- 6) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh walikota terkait dengan tugas dan fungsinya

2. Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak

Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak mempunyai tugas membantu walikota melaksanakan Urusan Pemerintahan bidang pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak yang menjadi kewenangan Daerah dan Tugas Pembantuan yang ditugaskan kepada Daerah. Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak dalam melaksanakan, menyelenggarakan fungsi:

- 1) Perumusan kebijakan penyelenggaraan Urusan Pemerintahan bidang pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak;
- 2) Pelaksanaan kebijakan Urusan Pemerintahan bidang pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak;
- 3) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan Urusan Pemerintahan bidang pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak;
- 4) Pelaksanaan administrasi dinas Urusan Pemerintahan bidang pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak;
- 5) Pembinaan, pengoordinasian, pengelolaan, pengendalian, dan pengawasan program dan kegiatan bidang pemberdayaan perempuan dan

perlindungan anak;

- 6) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

3. Dinas Ketahanan Pangan

Dinas Ketahanan Pangan mempunyai tugas membantu walikota melaksanakan Urusan Pemerintahan bidang ketahanan pangan yang menjadi kewenangan Daerah dan Tugas Pembantuan yang ditugaskan kepada Daerah. Dinas Ketahanan Pangan dalam melaksanakan tugas, menyelenggarakan fungsi:

- 1) Perumusan kebijakan penyelenggaraan Urusan Pemerintahan bidang Ketahanan Pangan;
- 2) Pelaksanaan kebijakan Urusan Pemerintahan bidang Ketahanan Pangan;
- 3) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan Urusan Pemerintahan bidang Ketahanan Pangan;
- 4) Pelaksanaan administrasi dinas Urusan Pemerintahan bidang pendidikan;
- 5) Pembinaan, pengoordinasian, pengelolaan, pengendalian, dan pengawasan program dan kegiatan bidang Ketahanan Pangan;
- 6) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

4. Dinas Pertanahan

Dinas Pertanahan mempunyai tugas membantu walikota melaksanakan Urusan Pemerintahan bidang pertanahan yang menjadi kewenangan Daerah dan Tugas Pembantuan yang ditugaskan kepada Daerah. Dinas Pertanahan dalam melaksanakan tugas, menyelenggarakan fungsi:

- 1) Perumusan kebijakan penyelenggaraan Urusan Pemerintahan bidang pertanahan;
- 2) Pelaksanaan kebijakan Urusan Pemerintahan bidang pertanahan;
- 3) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan Urusan Pemerintahan bidang pertanahan;
- 4) Pelaksanaan administrasi dinas Urusan Pemerintahan bidang pertanahan;

- 5) Pembinaan, pengoordinasian, pengelolaan, pengendalian, pengawasan program dan kegiatan bidang pertanahan;
- 6) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

5. Dinas Lingkungan Hidup

Dinas Lingkungan Hidup mempunyai tugas membantu walikota melaksanakan Urusan Pemerintahan bidang lingkungan hidup yang menjadi kewenangan Daerah dan Tugas Pembantuan yang ditugaskan kepada Daerah. Dinas Lingkungan Hidup dalam melaksanakan tugas, menyelenggarakan fungsi:

- 1) Perumusan kebijakan penyelenggaraan Urusan Pemerintahan bidang lingkungan hidup;
- 2) Pelaksanaan kebijakan Urusan Pemerintahan bidang lingkungan hidup;
- 3) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan Urusan Pemerintahan bidang lingkungan hidup;
- 4) Pelaksanaan administrasi dinas Urusan Pemerintahan bidang lingkungan hidup;
- 5) Pembinaan, pengoordinasian, pengelolaan, pengendalian, dan pengawasan program dan kegiatan bidang lingkungan hidup;
- 6) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

6. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas membantu walikota melaksanakan Urusan Pemerintahan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang menjadi kewenangan Daerah dan Tugas Pembantuan yang ditugaskan kepada Daerah. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melaksanakan tugas sebagai, menyelenggarakan fungsi:

- 1) Perumusan kebijakan penyelenggaraan Urusan Pemerintahan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
- 2) Pelaksanaan kebijakan Urusan Pemerintahan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
- 3) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan Urusan Pemerintahan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
- 4) Pelaksanaan administrasi dinas Urusan Pemerintahan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
- 5) Pembinaan, pengoordinasian, pengelolaan, pengendalian, dan pengawasan program dan kegiatan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
- 6) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

7. Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana

Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana mempunyai tugas membantu walikota melaksanakan Urusan Pemerintahan bidang pengendalian penduduk dan keluarga berencana yang menjadi kewenangan Daerah dan Tugas Pembantuan yang ditugaskan kepada Daerah. Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana dalam melaksanakan tugas, menyelenggarakan fungsi:

- 1) Perumusan kebijakan penyelenggaraan Urusan Pemerintahan bidang pengendalian penduduk dan keluarga berencana;
- 2) Pelaksanaan kebijakan Urusan Pemerintahan bidang pengendalian penduduk dan keluarga berencana;
- 3) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan Urusan Pemerintahan bidang pengendalian penduduk dan keluarga berencana;
- 4) Pelaksanaan administrasi dinas Urusan Pemerintahan bidang pengendalian penduduk dan keluarga berencana;
- 5) Pembinaan, pengoordinasian, pengelolaan, pengendalian, dan pengawasan program dan kegiatan bidang pengendalian penduduk dan keluarga berencana;

- 6) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

8. Dinas Perhubungan

Dinas Perhubungan mempunyai tugas membantu walikota melaksanakan Urusan Pemerintahan Bidang Perhubungan yang menjadi kewenangan Daerah dan Tugas Pembantuan yang ditugaskan kepada Daerah. Dinas Perhubungan dalam melaksanakan tugas, menyelenggarakan fungsi:

- 1) Perumusan kebijakan penyelenggaraan Urusan Pemerintahan bidang perhubungan;
- 2) Pelaksanaan kebijakan Urusan Pemerintahan bidang perhubungan;
- 3) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan Urusan Pemerintahan bidang perhubungan;
- 4) Pelaksanaan administrasi dinas Urusan Pemerintahan bidang perhubungan;
- 5) Pembinaan, pengoordinasian, pengelolaan, pengendalian, dan pengawasan program dan kegiatan bidang perhubungan;
- 6) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

9. Dinas Komunikasi dan Informatika

Dinas Komunikasi dan Informatika mempunyai tugas membantu walikota melaksanakan Urusan Pemerintahan Bidang Komunikasi dan Informatika yang menjadi kewenangan Daerah dan Tugas Pembantuan yang ditugaskan kepada Daerah. Dinas Komunikasi dan Informatika dalam melaksanakan tugas, menyelenggarakan fungsi:

- 1) Perumusan kebijakan penyelenggaraan Urusan Pemerintahan bidang komunikasi dan informatika;
- 2) Pelaksanaan kebijakan Urusan Pemerintahan bidang komunikasi dan informatika;
- 3) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan Urusan Pemerintahan bidang komunikasi dan informatika;

- 4) Pelaksanaan administrasi dinas Urusan Pemerintahan bidang komunikasi dan informatika;
- 5) Pembinaan, pengoordinasian, pengelolaan, pengendalian, dan pengawasan program dan kegiatan bidang komunikasi dan informatika;
- 6) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

10. Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah

Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah mempunyai tugas membantu walikota melaksanakan Urusan Pemerintahan bidang koperasi, usaha kecil dan menengah yang menjadi kewenangan Daerah dan Tugas Pembantuan yang ditugaskan kepada Daerah. Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah dalam melaksanakan tugas, menyelenggarakan fungsi:

- 1) Perumusan kebijakan penyelenggaraan Urusan Pemerintahan bidang koperasi, usaha kecil dan menengah;
- 2) Pelaksanaan kebijakan Urusan Pemerintahan bidang koperasi, usaha kecil dan menengah;
- 3) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan Urusan Pemerintahan bidang koperasi, usaha kecil dan menengah;
- 4) Pelaksanaan administrasi dinas Urusan Pemerintahan bidang koperasi, usaha kecil dan menengah;
- 5) Pembinaan, pengoordinasian, pengelolaan, pengendalian, dan pengawasan program dan kegiatan bidang koperasi, usaha kecil dan menengah;
- 6) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

11. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mempunyai tugas membantu walikota melaksanakan Urusan Pemerintahan bidang penanaman modal yang menjadi kewenangan Daerah dan Tugas Pembantuan yang ditugaskan kepada Daerah. Dinas Penanaman Modal dan PTSP dalam melaksanakan tugas, menyelenggarakan fungsi:

- 1) Perumusan kebijakan penyelenggaraan Urusan Pemerintahan bidang penanaman modal;
- 2) Pelaksanaan kebijakan Urusan Pemerintahan bidang penanaman modal;
- 3) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan Urusan Pemerintahan bidang penanaman modal;
- 4) Pelaksanaan administrasi dinas Urusan Pemerintahan bidang penanaman modal;
- 5) Pembinaan, pengoordinasian, pengelolaan, pengendalian, dan pengawasan program dan kegiatan bidang penanaman modal;
- 6) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

12. Dinas Pemuda dan Olahraga

Dinas Pemuda dan Olahraga mempunyai tugas membantu walikota melaksanakan Urusan Pemerintahan Bidang kepemudaan dan olahraga yang menjadi kewenangan Daerah dan Tugas Pembantuan yang ditugaskan kepada Daerah. Dinas Pemuda dan Olahraga dalam melaksanakan tugas, menyelenggarakan fungsi:

- 1) Perumusan kebijakan penyelenggaraan Urusan Pemerintahan bidang kepemudaan dan olahraga;
- 2) Pelaksanaan kebijakan Urusan Pemerintahan bidang kepemudaan dan olahraga;
- 3) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan Urusan Pemerintahan bidang kepemudaan dan olahraga;
- 4) Pelaksanaan administrasi dinas Urusan Pemerintahan bidang kepemudaan dan olahraga;
- 5) Pembinaan, pengoordinasian, pengelolaan, pengendalian, dan pengawasan program dan kegiatan bidang kepemudaan dan olahraga;
- 6) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh walikota terkait dengan tugas

dan fungsinya.

13. Dinas Kebudayaan

Dinas Kebudayaan mempunyai tugas membantu walikota melaksanakan Urusan Pemerintahan bidang kebudayaan yang menjadi kewenangan Daerah dan Tugas Pembantuan yang ditugaskan kepada Daerah. Dinas Kebudayaan dalam melaksanakan tugas, menyelenggarakan fungsi:

- 1) Perumusan kebijakan penyelenggaraan Urusan Pemerintahan bidang kebudayaan;
- 2) Pelaksanaan kebijakan urusan pemerintahan bidangke budayaa;
- 3) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan urusan pemerintahan bidang kebudayaan;
- 4) Pelaksanaan administrasi dinas urusan pemerintahan bidang kebudayaan; Pembinaan, pengoordinasian, pengelolaan, pengendalian, dan pengawasan program dan kegiatan bidang kebudayaan;
- 5) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

14. Dinas Perpustakaan

Dinas Perpustakaan mempunyai tugas membantu walikota melaksanakan Urusan Pemerintahan bidang perpustakaan yang menjadi kewenangan Daerah dan Tugas Pembantuan yang ditugaskan kepada Daerah. Dinas Perpustakaan dalam melaksanakan tugas, menyelenggarakan fungsi :

- 1) Perumusan kebijakan penyelenggaraan Urusan Pemerintahan bidang perpustakaan;
- 2) Pelaksanaan kebijakan Urusan Pemerintahan bidang perpustakaan;
- 3) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan Urusan Pemerintahan bidang perpustakaan;
- 4) Pelaksanaan administrasi dinas Urusan Pemerintahan bidang perpustakaan;
- 5) Pembinaan, pengoordinasian, pengelolaan, pengendalian, dan pengawasan program dan kegiatan bidang perpustakaan;
- 6) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh walikota terkait dengan

tugas dan fungsinya.

15. Dinas Kearsipan

Dinas Kearsipan mempunyai tugas membantu walikota melaksanakan Urusan Pemerintahan bidang kearsipan yang menjadi kewenangan Daerah dan Tugas Pembantuan yang ditugaskan kepada Daerah. Dinas Kearsipan dalam melaksanakan tugas, menyelenggarakan fungsi :

- 1) Perumusan kebijakan penyelenggaraan Urusan Pemerintahan bidang Kearsipan;
- 2) Pelaksanaan kebijakan Urusan Pemerintahan bidang kearsipan;
- 3) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan Urusan Pemerintahan bidang kearsipan;
- 4) Pelaksanaan administrasi dinas Urusan Pemerintahan bidang kearsipan;
- 5) Pembinaan, pengoordinasian, pengelolaan, pengendalian, dan pengawasan program dan kegiatan bidang kearsipan; dan
- 6) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

2.2.3 Urusan Pilihan

1. Dinas Pertanian dan Perikanan

Dinas Perikanan dan Pertanian mempunyai tugas membantu walikota melaksanakan Urusan Pemerintahan bidang perikanan dan pertanian yang menjadi kewenangan Daerah dan Tugas Pembantuan yang ditugaskan kepada Daerah. Dinas Perikanan dan Pertanian dalam melaksanakan tugas, menyelenggarakan fungsi :

- 1) Perumusan kebijakan penyelenggaraan Urusan Pemerintahan bidang perikanan dan pertanian;
- 2) Pelaksanaan kebijakan Urusan Pemerintahan bidang perikanan dan pertanian;
- 3) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan Urusan Pemerintahan bidang perikanan dan pertanian;
- 4) Pelaksanaan administrasi dinas Urusan Pemerintahan bidang perikanan dan

pertanian;

- 5) Pembinaan, pengoordinasian, pengelolaan, pengendalian, dan pengawasan program dan kegiatan bidang perikanan dan pertanian;
- 6) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

2. Dinas Pariwisata

Dinas Pariwisata mempunyai tugas membantu walikota melaksanakan Urusan Pemerintahan bidang pariwisata yang menjadi kewenangan Daerah dan Tugas Pembantuan yang ditugaskan kepada Daerah. Dinas Pariwisata dalam melaksanakan tugas, menyelenggarakan fungsi:

- 1) Perumusan kebijakan penyelenggaraan Urusan Pemerintahan bidang pariwisata;
- 2) Pelaksanaan kebijakan urusan pemerintahan bidang pariwisata;
- 3) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan Urusan Pemerintahan bidang pariwisata;
- 4) Pelaksanaan administrasi dinas Urusan Pemerintahan bidang pariwisata;
- 5) Pembinaan, pengoordinasian, pengelolaan, pengendalian, dan pengawasan program dan kegiatan bidang pariwisata;
- 6) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh walikota terkait dengan Tugas dan fungsinya.

3. Dinas Perdagangan

Dinas Perdagangan mempunyai tugas membantu walikota melaksanakan Urusan Pemerintahan bidang perdagangan dan perindustrian yang menjadi kewenangan Daerah dan Tugas Pembantuan yang ditugaskan kepada Daerah. Dinas Perdagangan dalam melaksanakan tugas, menyelenggarakan fungsi :

- 1) Perumusan kebijakan penyelenggaraan Urusan Pemerintahan bidang perdagangan dan perindustrian;
- 2) Pelaksanaan kebijakan Urusan Pemerintahan bidang perdagangan dan perindustrian;
- 3) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan Urusan Pemerintahan bidang

perdagangan dan perindustrian;

- 4) Pelaksanaan administrasi dinas Urusan Pemerintahan bidang perdagangan dan perindustrian;
- 5) Pembinaan, pengoordinasian, pengelolaan, pengendalian, dan pengawasan program dan kegiatan bidang perdagangan dan perindustrian;
- 6) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

2.2.4 Urusan Pendukung

1. Sekretariat Daerah terdiri dari:

a. Bagian Tata Pemerintahan

Bagian Tata Pemerintahan mempunyai tugas merumuskan bahan kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta pembinaan dan pelayanan administratif di bidang penyelenggaraan pemerintahan umum, pembinaan administrasi pemerintahan kecamatan dan kelurahan serta penyelenggaraan otonomi Daerah. Bagian Tata Pemerintahan dalam melaksanakan tugas, menyelenggarakan fungsi:

- 1) Menyelenggarakan fungsi penyusunan bahan kebijakan Pemerintahan Daerah di bidang pemerintahan umum, pemerintahan kecamatan dan kelurahan, otonomi Daerah;
- 2) Pengaturan program dan kegiatan di bidang pemerintahan umum, pemerintahan kecamatan dan kelurahan, dan otonomi Daerah,
- 3) Pengoordinasian pelaksanaan kegiatan di bidang pemerintahan umum, pemerintahan kecamatan dan kelurahan, otonomi Daerah;
- 4) Pengendalian, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kegiatan di bidang pemerintahan umum, pemerintahan kecamatan dan kelurahan, otonomi Daerah, pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan terkait tugas dan fungsinya.
- 5) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan terkait tugas dan fungsinya.

b. Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan

Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan mempunyai tugas merumuskan bahan kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta pembinaan dan pelayanan administratif di bidang pengaturan acara dan pelayanan tamu-tamu pemerintah Daerah, pengadministrasian Perjalanan Dinas dan akomodasi serta pengelolaan mess Pemerintah Kota. Bagian Protokol dalam melaksanakan tugas, menyelenggarakan fungsi:

- 1) Perencanaan kegiatan operasional di bidang protokol;
- 2) Pelaksanaan kegiatan di bidang protokol;
- 3) Pengoordinasian kegiatan di bidang protokol;
- 4) Pengendalian, evaluasi dan pelaporan kegiatan di bidang protokol;
- 5) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan terkait tugas dan fungsinya.

c. Bagian Kerjasama

Bagian Kerjasama yang mempunyai tugas merumuskan bahan kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta pembinaan dan pelayanan administratif di bidang kerjasama. Bagian Kerjasama dalam melaksanakan tugas, menyelenggarakan fungsi:

- 1) Perencanaan kegiatan operasional di bidang kerjasama;
- 2) Pelaksanaan kegiatan di bidang kerjasama;
- 3) Pengoordinasian kegiatan di bidang kerjasama;
- 4) Pengendalian, evaluasi dan pelaporan kegiatan di bidang kerjasama
- 5) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan terkait tugas dan fungsinya.

d. Bagian Perencanaan dan Keuangan

Bagian Perencanaan dan Keuangan mempunyai tugas merumuskan bahan kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta pembinaan dan pelayanan administratif di bidang penyusunan anggaran dan penatausahaan keuangan serta laporan pertanggungjawaban keuangan Sekretariat Daerah. Bagian Keuangan dalam melaksanakan tugas, menyelenggarakan fungsi:

- 1) Perencanaan operasional urusan keuangan;
- 2) Pelaksanaan urusan keuangan;
- 3) Pengkoordinasi anurusan keuangan;
- 4) Pengendalian, evaluasi dan pelaporan urusan keuangan;
- 5) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan terkait tugas dan fungsinya.

e. Bagian Administrasi Pembangunan

Bagian Administrasi Pembangunan yang mempunyai tugas merumuskan bahan kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta pembinaan dan pelayanan administratif di bidang administrasi pembangunan. Bagian administrasi pembangunan dalam melaksanakan tugas, menyelenggarakan fungsi:

- 1) Perencanaan kegiatan operasional di bidang administrasi pembangunan;
- 2) Pelaksanaan kegiatan di bidang administrasi pembangunan;
- 3) Pengoordinasian kegiatan di bidang administrasi pembangunan;
- 4) Pengendalian, evaluasi dan pelaporan kegiatan di bidang administrasi pembangunan;
- 5) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan terkait tugas dan fungsinya.

f. Bagian Hukum

Bagian Hukum mempunyai tugas: merumuskan bahan kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta pembinaan dan pelayanan administratif di bidang perumusan peraturan perundang-undangan, telaahan hukum, memberikan bantuan hukum, mempublikasikan dan mendokumentasikan produk hukum. Bagian Hukum dan Asasi Manusia dalam melaksanakan tugas, menyelenggarakan fungsi:

- 1) Perencanaan kegiatan operasional di bidang hukum dan hak asasi manusia;
- 2) Pelaksanaan kegiatan di bidang hukum dan hak asasi manusia;
- 3) Pengoordinasian kegiatan di bidang hukum dan hak asasi manusia;

- 4) Pengendalian, evaluasi dan pelaporan kegiatan di bidang hukum dan hak asasi manusia;
- 5) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan terkait tugas dan fungsinya.

g. Bagian Kesejahteraan Rakyat

Bagian Kesejahteraan Rakyat mempunyai tugas merumuskan bahan kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta pembinaan dan pelayanan administratif di bidang pembinaan keagamaan. Bagian Kesejahteraan Rakyat dalam melaksanakan tugas, menyelenggarakan fungsi:

- 1) Perencanaan kegiatan operasional di bidang kesejahteraan rakyat;
- 2) Pelaksanaan kegiatan di bidang kesejahteraan rakyat;
- 3) Pengkoordinasian kegiatan di bidang kesejahteraan rakyat;
- 4) Pengendalian, evaluasi dan pelaporan kegiatan di bidang kesejahteraan

h. Bagian Pemberdayaan Masyarakat

Bagian Pemberdayaan Masyarakat yang mempunyai tugas merumuskan bahan kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta pembinaan dan pelayanan administratif di bidang pemberdayaan masyarakat. Bagian Pemberdayaan Masyarakat dalam melaksanakan tugas, menyelenggarakan fungsi:

- 1) Perencanaan kegiatan operasional di bidang pemberdayaan masyarakat;
- 2) Pelaksanaan kegiatan di bidang pemberdayaan masyarakat;
- 3) Pengkoordinasian kegiatan di bidang pemberdayaan masyarakat;
- 4) Pengendalian, evaluasi dan pelaporan kegiatan di bidang pemberdayaan masyarakat;
- 5) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan terkait tugas dan fungsinya.

i. Bagian Organisasi

Bagian Organisasi dan Tata Laksana Bagian Organisasi dan Tata Laksana mempunyai tugas merumuskan bahan kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta pembinaan dan pelayanan administratif di bidang kelembagaan, ketatalaksanaan dan analisis jabatan serta pengelolaan

administrasi kepegawaian Sekretariat Daerah. Bagian Organisasi dan Tata Laksana dalam melaksanakan tugas, menyelenggarakan fungsi:

- 1) perencanaan kegiatan operasional di bidang organisasi dan tata laksana;
- 2) Pelaksanaan kegiatan di bidang organisasi dan tata laksana;
- 3) Pengoordinasian pelaksanaan kegiatan di bidang organisasi dan tata laksana;
- 4) Pengendalian, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kegiatan di bidang organisasi dan tata laksana;
- 5) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan terkait tugas dan fungsinya.

j. Bagian Umum

Bagian Umum dan Perlengkapan yang mempunyai tugas merumuskan bahan kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta pembinaan dan pelayanan administratif di bidang penatausahaan dan pengelolaan administrasi umum pimpinan, kersipan, dan urusan rumah tangga. Bagian Umum dan Perlengkapan dalam melaksanakan tugas, menyelenggarakan fungsi:

- 1) Perencanaan kegiatan operasional dibidang tata usaha dan rumah tangga;
- 2) Pelaksanaan kegiatan di bidang tata usaha dan rumah tangga;
- 3) Pengoordinasian kegiatan di bidang tata usaha dan rumah tangga;
- 4) Pengendalian, evaluasi dan pelaporan kegiatan di bidang tata usaha dan rumah tangga;
- 5) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan terkait tugas dan fungsinya.

k. Bagian Perekonomian

Bagian Perekonomian yang mempunyai tugas merumuskan bahan kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta pembinaan dan pelayanan administratif di bidang ekonomi. Bagian Ekonomi dalam melaksanakan tugas, menyelenggarakan fungsi:

- 1) Perencanaan kegiatan operasional di bidang ekonomi;

- 2) Pelaksanaan kegiatan di bidang ekonomi;
- 3) Pengoordinasian kegiatan di bidang ekonomi;
- 4) Pengendalian, evaluasi dan pelaporan kegiatan di bidang ekonomiPelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan terkait tugas dan fungsinya.
- 5) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan terkait tugas dan fungsinya.

I. Bagian Pengadaan Barang dan Jasa

Bagian Pengadaan Barang dan Jasa mempunyai tugas merumuskan bahan kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta pembinaan dan pelayanan administratif di bidang pengadaan barang dan jasa. Bagian Pengadaan Barang dan Jasa dalam melaksanakan tugas, menyelenggarakan fungsi:

- 1) Perencanaan kegiatan operasional di bidang pengadaan barang dan jasa;
- 2) Pelaksanaan kegiatan di bidang pengadaan barang/ jasa;
- 3) Pengoordinasian pelaksanaan kegiatan di bidang pengadaan barang dan jasa;
- 4) Pengendalian, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kegiatan di bidang pengadaan barang dan jasa;
- 5) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan terkait tugas dan fungsinya.

2. Sekretariat DPRD

Sekretaris Dewan Perwakilan Rakyat Daerah mempunyai tugas menyelenggarakan administrasi kesekretariatan dan keuangan, mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi DPRD serta menyediakan dan mengoordinasikan tenaga ahli yang diperlukan oleh DPRD dalam melaksanakan hak dan fungsinya sesuai dengan kebutuhan. Sekretaris DPRD dalam melaksanakan tugas, menyelenggarakan fungsi:

- 1) Penyelenggaraan administrasi kesekretariatan DPRD;
- 2) Penyelenggaraan administrasi keuangan DPRD;

- 3) Fasilitasi penyelenggaraan rapat DPRD;
- 4) Penyediaan dan pengoordinasian tenaga ahli yang diperlukan oleh DPRD.
- 5) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

2.2.5 Urusan Penunjang

1. Badan Perencanaan Pembangunan Daerah

Badan Perencanaan Pembangunan Daerah mempunyai tugas membantu Walikota melaksanakan fungsi penunjang Urusan Pemerintahan bidang perencanaan yang menjadi kewenangan Daerah. Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dalam melaksanakan tugas, menyelenggarakan fungsi:

- 1) Penyusunan kebijakan teknis penyelenggaraan fungsi penunjang Urusan Pemerintahan bidang perencanaan;
- 2) Pelaksanaan dukungan teknis penyelenggaraan fungsi penunjang Urusan Pemerintahan bidang perencanaan;
- 3) Pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas dukungan teknis penyelenggaraan fungsi penunjang Urusan Pemerintahan bidang perencanaan;
- 4) Pembinaan teknis penyelenggaraan fungsi penunjang Urusan Pemerintahan bidang perencanaan; dan
- 5) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

2. Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah

Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah mempunyai tugas membantu walikota melaksanakan fungsi penunjang Urusan Pemerintahan bidang keuangan yang menjadi kewenangan Daerah. Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah dalam melaksanakan tugas, menyelenggarakan fungsi:

- 1) Penyusunan kebijakan teknis penyelenggaraan fungsi penunjang Urusan Pemerintahan bidang keuangan;
- 2) Pelaksanaan dukungan teknis penyelenggaraan fungsi penunjang Urusan Pemerintahan bidang keuangan;
- 3) Pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas dukungan teknis penyelenggaraan fungsi penunjang Urusan Pemerintahan bidang keuangan;
- 4) Pembinaan teknis penyelenggaraan fungsi penunjang Urusan Pemerintahan bidang keuangan; dan
- 5) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

3. Badan Pendapatan Daerah

Badan Pendapatan Daerah mempunyai tugas membantu walikota melaksanakan fungsi penunjang Urusan Pemerintahan bidang keuangan yang menjadi kewenangan Daerah. Badan Pendapatan Daerah dalam melaksanakan tugas, menyelenggarakan fungsi:

- 1) Perumusan kebijakan penyelenggaraan Urusan Pemerintahan bidang keuangan;
- 2) Pelaksanaan kebijakan Urusan Pemerintahan bidang keuangan;
- 3) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan Urusan Pemerintahan bidang keuangan;
- 4) Pelaksanaan administrasi badan Urusan Pemerintahan bidang keuangan;
- 5) Pembinaan, pengoordinasian, pengelolaan, pengendalian, dan pengawasan program dan kegiatan bidang keuangan;
- 6) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

4. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia

Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah mempunyai tugas membantu walikota melaksanakan fungsi penunjang Urusan Pemerintahan bidang kepegawaian dan pendidikan serta

pelatihan yang menjadi kewenangan Daerah. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah dalam melaksanakan tugas, menyelenggarakan fungsi:

- 1) Penyusunan kebijakan teknis penyelenggaraan fungsi penunjang Urusan Pemerintahan bidang kepegawaian dan pendidikan serta pelatihan;
- 2) Pelaksanaan dukungan teknis penyelenggaraan fungsi penunjang Urusan Pemerintahan bidang kepegawaian dan pendidikan serta pelatihan;
- 3) Pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas dukungan teknis penyelenggaraan fungsi penunjang Urusan Pemerintahan bidang kepegawaian dan pendidikan serta pelatihan;
- 4) Pembinaan teknis penyelenggaraan fungsi penunjang Urusan Pemerintahan bidang kepegawaian dan pendidikan serta pelatihan;
- 5) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

5. Badan Riset dan Inovasi Daerah

Badan Riset dan Inovasi Daerah (BRIDA) Kota Makassar mempunyai tugas membantu Walikota melaksanakan fungsi penunjang Urusan Pemerintahan bidang penelitian dan pengembangan yang menjadi kewenangan Daerah. Sedangkan fungsi Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kota Makassar adalah :

- 1) Penyusunan kebijakan teknis penyelenggaraan fungsi penunjang Urusan Pemerintahan bidang penelitian dan pengembangan;
- 2) Pelaksanaan dukungan teknis penyelenggaraan fungsi penunjang Urusan Pemerintahan bidang penelitian dan pengembangan;
- 3) Pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas dukungan teknis penyelenggaraan fungsi penunjang Urusan Pemerintahan bidang penelitian dan pengembangan;
- 4) Pembinaan teknis penyelenggaraan fungsi penunjang Urusan Pemerintahan bidang penelitian dan pengembangan;
- 5) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

2.2.6 Urusan Pemerintahan

1. Badan Kesatuan Bangsa dan Politik

Badan Kesatuan Bangsa dan Politik mempunyai tugas membantu Walikota melaksanakan Urusan Pemerintahan di bidang kesatuan bangsa dan politik yang menjadi kewenangan daerah. Badan Kesatuan Bangsa dan Politik dalam melaksanakan tugas, menyelenggarakan fungsi:

- 1) Perumusan kebijakan penyelenggaraan Urusan Pemerintahan bidang kesatuan bangsa dan politik;
- 2) Pelaksanaan kebijakan Urusan Pemerintahan bidang kesatuan bangsa dan politik;
- 3) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan Urusan Pemerintahan bidang kesatuan bangsa dan politik;
- 4) Pelaksanaan administrasi Urusan Pemerintahan bidang kesatuan bangsa dan politik;
- 5) Pembinaan, pengoordinasian, pengelolaan, pengendalian, dan pengawasan program dan kegiatan bidang kesatuan bangsa dan politik; dan
- 6) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh walikota terkait dengan tugas dan fungsinya..

2. Kecamatan

Terdiri dari 15 Kecamatan yaitu Kecamatan Biringkanaya, Kecamatan Bontoala, Kecamatan Kepulauan Sangkarrang, Kecamatan Makassar, Kecamatan Mamajang, Kecamatan Manggala, Kecamatan Mariso, Kecamatan Panakkukang, Kecamatan Rappocini, Kecamatan Tallo, Kecamatan Tamalanrea, Kecamatan Tamalate, Kecamatan Ujung Pandang, Kecamatan Ujung Tanah, Kecamatan Wajo. Lima belas kecamatan memiliki tugas pokok dan fungsi yang sama dalam urusan pemerintahan umum di wilayah kecamatan. Kecamatan mempunyai tugas membantu walikota melaksanakan pemerintahan di wilayah kecamatan dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik dan pemberdayaan

masyarakat kelurahan. Kecamatan dalam melaksanakan tugas, menyelenggarakan fungsi:

- 1) Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan umum;
- 2) Pengkoordinasian kegiatan pemberdayaan masyarakat;
- 3) Pengkoordinasian upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
- 4) Pengkoordinasian penerapan dan penegakan Peraturan Daerah dan Peraturan Walikota;
- 5) Pengkoordinasian pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum;
- 6) Pengkoordinasian penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh Satuan Kerja Perangkat Daerah di tingkat kecamatan;
- 7) Pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan kegiatan kelurahan;
- 8) Pelaksanaan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja pemerintahan Daerah yang ada di kecamatan;
- 9) Pelaksanaan fungsi lain yang diperintahkan oleh walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya;

2.2.7 Urusan Pengawasan

1. Inspektorat

Inspektorat mempunyai tugas membantu walikota membina dan mengawasi pelaksanaan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah dan Tugas Pembantuan oleh Perangkat Daerah. Inspektorat dalam melaksanakan tugas, menyelenggarakan fungsi:

- 1) Perumusan kebijakan teknis bidang pengawasan dan fasilitasi pengawasan;
- 2) Pelaksanaan pengawasan internal terhadap kinerja dan keuangan melalui audit, reviu, evaluasi, pemantauan, dan kegiatan pengawasan lainnya;
- 3) Pelaksanaan pengawasan untuk tujuan tertentu atas penugasan walikota;
- 4) Penyusunan laporan hasil pengawasan;
- 5) Pelaksanaan administrasi Inspektorat;

- 6) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.



PARAMETER
Publik
INDONESIA

BAB III

METODE PELAKSANAAN SURVEI IKM

PEMERINTAH KOTA MAKASSAR
BADAN RISET DAN INOVASI DAERAH KOTA MAKASSAR
TAHUN ANGGARAN 2025

BAB III

METODE PELAKSANAAN SURVEI

3.1 Desain Pelaksanaan Survei

Sejak bulan Oktober tahun 2025 sampai dengan bulan November tahun 2025 Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Kota Makassar dilaksanakan secara Online atau Daring dengan menggunakan link Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Tatap Muka Langsung dimana data dikumpulkan oleh surveyor dengan metode tatap muka langsung (wawancara langsung) ke responden yang pernah memperoleh pelayanan di OPD Pemerintah Kota Makassar. Meskipun demikian pelaksanaan SKM dilakukan melalui tahapan kegiatan yaitu: Tahap pengumpulan data pelayanan perangkat daerah, Tahap penyusunan instrumen survei, Tahap Pembagian Tugas Tim, Tahap Penentuan Penarikan Quota Sampling, Tahap Menyusun Jadwal Pengumpul Data, Tahap Bimbingan/Workshop bagi tenaga pengumpul data, Tahap Pengumpulan data, Tahap entry dan analisis data, dan terakhir Tahap penyusunan laporan hasil.

Survey tetap dilakukan dengan metode kuantitatif. Data yang dikumpulkan diolah dan dianalisis menggunakan aplikasi berbasis Microsoft exel yaitu SPSS 25. Aplikasi yang digunakan akan menampilkan jumlah nilai rata-rata IKM, Nilai rata-rata IKM, Jumlah Nilai rata-rata IKM tertimbang dan Indeks Kepuasan Masyarakat dari masing-masing unsur-unsur pelayanan yang diberikan oleh Perangkat Daerah di Kota Makassar. Untuk menentukan apakah data yang dikumpulkan memiliki tingkat validitas dan reliabilitas, juga dianalisis dengan menggunakan SPSS 25 untuk mengukur realibilitas kuesiner yang digunakan. Selain itu, pada survei yang dilakukan juga diperoleh data kualitatif yang diperoleh dari hasil wawancara dengan responden.

3.2 Sampel

Sampel menjadi sebuah pertanyaan pada setiap pelaksanaan penelitian, kajian ataupun Survei. Oleh karena sampel baik kuantitas maupun kualitas menjadi penentu dalam pemaparan hasil yang diperoleh. Dari aspek jumlah

sampel yang akan menjadi responden didasarkan pada tabel yang disusun oleh Krejcie dan Morgan sebagaimana terdapat dalam *Determining sample size for research activities. Educational and Psychological Measurement*. Secara umum pengambilan ukuran sampel menurut Krejcie dan Morgan ini dirumuskan sebagai berikut:

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

dimana :

$S = \lambda^2$ = jumlah sampel lamda (faktor pengali) dengan $dk = 1$, pada taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 % populasi

$N = P$ (populasi menyebar normal) = $Q = 0,5$ $d = 0,05$

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2010). Sedangkan populasi menurut Sugiarto, adalah . keseluruhan unit atau individu dalam ruang lingkup yang ingin diteliti. Oleh karena jumlah penduduk Makassar sebagai populasi dengan jumlah yang besar, maka Survei tidak mungkin dilakukan untuk semua populasi. Olehnya itu, digunakan sampel yang diambil dari sebagai responden dari populasi tersebut adalah masyarakat atau orang-orang yang pernah mendapatkan layanan (*purposive sampling*) dari perangkat daerah Kota Makassar yang dengan melibatkan masyarakat Kota Makassar. Sampel untuk SKM secara online, instrument SKM dibagikan kepada masyarakat/responden yang pernah memperoleh pelayanan di Pemerintah Kota Makassar dengan tidak terbatas dan untuk tatap muka/wawancara secara langsung dilakukan oleh pengumpul data yang bertugas di OPD/UPT. Batasan jumlah responden hanya dibatasi oleh waktu pengumpulan data yang telah ditetapkan, sehingga juga akan menimbulkan variasi jumlah responden yang telah mengisi instrument SKM online maupun tatap muka.

3.3 Instrumen

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan 9 indikator yang tertera pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang meliputi:

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

Sedangkan variable-variabel yang diukur adalah didasarkan kepada jenis-jenis pelayanan Perangkat Daerah yang selama ini diberikan kepada masyarakat. Oleh karena itu variable yang diukur berdasarkan 9 indikator tersebut diatas berbeda untuk setiap OPD. Variabel variabel tersebut seperti pada tabel berikut:

Tabel 3.1: Variabel Kuesioner IKM Tahun 2025

No	Nama OPD/UPT	Jenis Pelayanan (Variabel)
A	Urusan Wajib - Pelayanan Dasar	
1	Dinas Pendidikan	Pelayanan Dinas Pendidikan
2	Dinas Kesehatan	Pelayanan Dinas Kesehatan
2.1	Puskesmas Andalas	Pelayanan Puskesmas Andalas
2.b	Puskesmas Antang	Pelayanan Puskesmas Antang

2.c	Puskesmas Antang Perumnas	Pelayanan Puskesmas Antang Perumnas
2.d	Puskesmas Antara	Pelayanan Puskesmas Antara
2.e	Puskesmas Balla Parang	Pelayanan Puskesmas Balla Parang
2.f	Puskesmas Bangkala	Pelayanan Puskesmas Bangkala
2.g	Puskesmas Bara-Baraya	Pelayanan Puskesmas Bara-Baraya
2.h	Puskesmas Barombong	Pelayanan Puskesmas Barombong
2.i	Puskesmas Barranglompo	Pelayanan Puskesmas Barranglompo
2.j	Puskesmas Batua	Pelayanan Puskesmas Batua
2.k	Puskesmas Bira	Pelayanan Puskesmas Bira
2.l	Puskesmas Bulurokeng	Pelayanan Puskesmas Bulurokeng
2.m	Puskesmas Cendrawasih	Pelayanan Puskesmas Cendrawasih
2.n	Puskesmas Dahlia	Pelayanan Puskesmas Dahlia
2.o	Puskesmas Daya	Pelayanan Puskesmas Daya
2.p	Puskesmas Jongaya	Pelayanan Puskesmas Jongaya
2.q	Puskesmas Kaluku Bodoa	Pelayanan Puskesmas Kaluku Bodoa
2.r	Puskesmas Kapasa	Pelayanan Puskesmas Kapasa
2.s	Puskesmas Karuwisi	Pelayanan Puskesmas Karuwisi

2.t	Puskesmas Kassi-Kasi	Pelayanan Puskesmas Kassi-Kasi
2.u	Puskesmas Kodingareng	Pelayanan Puskesmas Kodingareng
2.v	Puskesmas Layang	Pelayanan Puskesmas Layang
2.w	Puskesmas Maccini Sawah	Pelayanan Puskesmas Maccini Sawah
2.x	Puskesmas Maccini Sombala	Pelayanan Puskesmas Maccini Sombala
2.y	Puskesmas Makassar	Pelayanan Puskesmas Makassar
2.z	Puskesmas Malimongan Baru	Pelayanan Puskesmas Malimongan Baru
2.aa	Puskesmas Mamajang	Pelayanan Puskesmas Mamajang
2.ab	Puskesmas Mangasa	Pelayanan Puskesmas Mangasa
2.ac	Puskesmas Maradekaya	Pelayanan Puskesmas Maradekaya
2.ad	Puskesmas Minasa Upa	Pelayanan Puskesmas Minasa Upa
2.ae	Puskesmas Paccerakkang	Pelayanan Puskesmas Paccerakkang
2.af	Puskesmas Pampang	Pelayanan Puskesmas Pampang
2.ag	Puskesmas Pattingalloang	Pelayanan Puskesmas Pattingalloang
2.ah	Puskesmas Penambungan	Pelayanan Puskesmas Penambungan
2.ai	Puskesmas Pertiwi	Pelayanan Puskesmas Pertiwi

2.aj	Puskesmas Rappokalling	Pelayanan Puskesmas Rappokalling
2.ak	Puskesmas Sudiang	Pelayanan Puskesmas Sudiang
2.al	Puskesmas Sudiang Raya	Pelayanan Puskesmas Sudiang Raya
2.am	Puskesmas Tabaringan	Pelayanan Puskesmas Tabaringan
2.an	Puskesmas Tamalanrea	Pelayanan Puskesmas Tamalanrea
2.ao	Puskesmas Tamalanrea Jaya	Pelayanan Puskesmas Tamalanrea Jaya
2.ap	Puskesmas Tamalate	Pelayanan Puskesmas Tamalate
2.aq	Puskesmas Tamamaung	Pelayanan Puskesmas Tamamaung
2.ar	Puskesmas Tamangapa	Pelayanan Puskesmas Tamangapa
2.as	Puskesmas Tarakan	Pelayanan Puskesmas Tarakan
2.at	Puskesmas Toddopuli	Pelayanan Puskesmas Toddopuli
2.au	Puskesmas Ujung Pandang Baru	Pelayanan Puskesmas Ujung Pandang Baru
3	Dinas Pekerjaan Umum	Pelayanan Dinas Pekerjaan Umum
4	Dinas Sosial	Pelayanan Dinas Sosial
5	Dinas Perumahan dan WKawasan Permukiman	Pelayanan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman
6	Dinas Penataan Ruang dan Bangunan	Pelayanan Dinas Penataan Ruang dan Bangunan

7	Rumah Sakit Umum Daerah	Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah
8	Satuan Polisi Pamong Praja	Pelayanan Satuan Polisi Pamong Praja
9	Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan	Pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan
10	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	Pelayanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah
B	Urusan Wajib - Non Pelayanan Dasar	
11	Dinas Ketenagakerjaan	Pelayanan Dinas Ketenagakerjaan
12	Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	Pelayanan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak
13	Dinas Ketahanan Pangan	Pelayanan Dinas Ketahanan Pangan
14	Dinas Pertanahan	Pelayanan Dinas Pertanahan
15	Dinas Lingkungan Hidup	Pelayanan Dinas Lingkungan Hidup
16	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
17	Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana	Pelayanan Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana
18	Dinas Perhubungan	Pelayanan Dinas Perhubungan
19	Dinas Komunikasi dan Informatika	Pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika
20	Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	Pelayanan Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah

21	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
22	Dinas Pemuda dan Olahraga	Pelayanan Dinas Pemuda dan Olahraga
23	Dinas Kebudayaan	Pelayanan Dinas Kebudayaan
24	Dinas Perpustakaan	Pelayanan Dinas Perpustakaan
25	Dinas Kearsipan	Pelayanan Dinas Kearsipan
C	Urusan Pilihan	
26	Dinas Perikanan dan Pertanian	Pelayanan Dinas Perikanan dan Pertanian
27	Dinas Pariwisata	Pelayanan Dinas Pariwisata
28	Dinas Perdagangan	Pelayanan Dinas Perdagangan
D	Urusan Pendukung	
29	Sekretariat Daerah, terdiri dari 12 Bagian, Yaitu :	
29.a	Bagian Tata Pemerintahan	Pelayanan Bagian Tata Pemerintahan
29.b	Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan	Pelayanan Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan
29.c	Bagian Kerjasama	Pelayanan Bagian Kerjasama
29.d	Bagian Perencanaan dan Keuangan	Pelayanan Bagian Perencanaan dan Keuangan
29.e	Bagian Administrasi Pembangunan	Pelayanan Bagian Administrasi Pembangunan
29.f	Bagian Hukum	Pelayana Bagian Hukum

29.g	Bagian Kesejahteraan Rakyat	Pelayanan Bagian Kesejahteraan Rakyat
29.h	Bagian Pemberdayaan Masyarakat	Pelayanan Bagian Pemberdayaan Masyarakat
29.i	Bagian Organisasi	Pelayanan Bagian Organisasi
29.j	Bagian Umum	Pelayanan Bagian Umum
29.k	Bagian Perekonomian	Pelayanan Bagian Perekonomian
29.l	Bagian Pengadaan Barang dan Jasa	Pelayanan Bagian Pengadaan Barang dan Jasa
30	Sekretariat DPRD	Pelayanan Sekretariat DPRD
E	Urusan Penunjang	
31	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah	Pelayanan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah
32	Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah	Pelayanan Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah
33	Badan Pendapatan Daerah	Pelayanan Badan Pendapatan Daerah
34	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah	Pelayanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah
35	Badan Riset dan Inovasi Daerah	Pelayanan Badan Riset dan Inovasi Daerah
F	Urusan Pemerintahan	
36	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	Pelayanan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
37	Kecamatan Biringkanaya	Pelayanan Kecamatan Biringkanaya

38	Kecamatan Bontoala	Pelayanan Kecamatan Bontoala
39	Kecamatan Makassar	Pelayanan Kecamatan Makassar
40	Kecamatan Mamajang	Pelayanan Kecamatan Mamajang
41	Kecamatan Manggala	Pelayanan Kecamatan Manggala
42	Kecamatan Mariso	Pelayanan Kecamatan Mariso
43	Kecamatan Panakkukang	Pelayanan Kecamatan Panakkukang
44	Kecamatan Rappocini	Pelayanan Kecamatan Rappocini
45	Kecamatan Sangkarrang	Pelayanan Kecamatan Sangkarrang
46	Kecamatan Tallo	Pelayanan Kecamatan Tallo
47	Kecamatan Tamalanrea	Pelayanan Kecamatan Tamalanrea
48	Kecamatan Tamalate	Pelayanan Kecamatan Tamalate
49	Kecamatan Ujung Pandang	Pelayanan Kecamatan Ujung Pandang
50	Kecamatan Ujung Tanah	Pelayanan Kecamatan Ujung Tanah
51	Kecamatan Wajo	Pelayanan Kecamatan Wajo
G	Urusan Pengawasan	
52	Inspektorat	Pelayan Inspektorat

Kuesioner yang telah disusun selanjutnya dilakukan validasi oleh expert untuk memastikan apakah kuesioner tersebut dapat dipahami baik oleh Surveyor maupun responden.

3.4 Tim Pelaksana

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dalam lingkup Pemerintah Kota Makassar yang dilaksanakan oleh BRIDA Kota Makassar.

Penanggung Jawab	: H. Haidil Adha, S.Sos.,MM (Kepala BRIDA)
Ketua Tim Penyusun	: Rachmatan, ST., MM (Plt. Sekretaris BRIDA)
Ketua Tim Ahli Survei	: Dr. Mulyadin Abdullah, S.,Sos., M.Si
Anggota Tim	: Rasmuddin, SH., MH
	: Rasdin, S.Kep., Ns., M.Kep
	: Asran, SKM., M.Kes
	: Doddy Agriyanto, S.Sos., M.Si
	: Dr. H. Muhammad Amri Akbar, SP,M.Si
	: Dr. Indra Wijaya, S.ST., M.AP
Tim Data	: Komar Adriant, S.Kom
	: Ahmad Suratmi, S.Si.,M.Si
	: Nur Aswita Rayahu, S.Pd.,M.Pd
	: Athifah Idnan Tsibtha Aidin, SE
	: Ismaniar Ismail, S.Sos., M.Si
	: Andi Mutiah, SE
Tim Pengumpul Data	: Usmar Amir, S.Sos:
	: Andi Nur Iimin Vidya, SE
	: Reynaldi Pratama, S.Sos
	: Jusman, S,Pi
	: Khaerul, S.Hum
	: Zulfitri Handayani, S.Hum
	: Abd. Charun Amin, S.IP.,MM
	: Sintia Yulianti, ST.,M.Si
	: St. Nur Aisyah R, SKM
	: Khusnul Khatimah Akhmad Daeng Bulang, S.Pt.,M.Pt

Tugas kepanitiaan ini adalah untuk melaksanakan kegiatan penyusunan instrument, validasi intrumen, bimbingan teknis pelaksanaan

Survei dan melaksanakan pemaparan hasil Survei/Hasil Penelitian kepada Walikota/Wakil Walikota Makassar dan seluruh Perangkat Daerah lingkup pemerintah kota Makassar. Tim Survei kegiatan ini dikelola secara mandiri (swakelola) dengan Lembaga survei independent yang professional. Dalam pelaksanaannya diperlukan tenaga Surveyor yang memenuhi dan sesuai kebutuhan Survei yang dilakukan, untuk menjamin profesionalisme, objektivitas data yang terkumpul berdasarkan instrumen yang ada, maka sebelum pelaksanaan Survei dilakukan bimbingan/workshop teknis oleh tenaga ahli.

3.5 Waktu dan Pelaksanaan

Kegiatan Survei dimulai pada tanggal 13 Oktober 2025 dan berakhir pada tanggal 08 Desember 2025. Pengumpulan laporan kegiatan dapat diselesaikan pada minggu II bulan Desember 2025. Olehnya itu model waktu pengumpulan data yang digunakan berdasarkan *Cross Section*, yaitu data yang dikumpulkan pada suatu waktu tertentu.

3.6 Tim Pengumpulan Data

Sebagaimana diketahui bahwa komponen yang penting dalam sebuah Survei adalah proses pengumpulan data. Kesalahan yang dilakukan dalam proses pengumpulan data akan membuat proses analisis menjadi sulit dan dapat berimplikasi kepada hasil dan kesimpulan yang akan didapatkan. Demikian halnya jika pengumpulan data dilakukan secara tidak benar. Dalam setiap pelaksanaan Survei, memiliki proses pengumpulan data yang berbeda dan tergantung dari jenis Survei yang dibuat. Pengumpulan data kualitatif berbeda dengan pengumpulan data kuantitatif. Pengumpulan data statistik juga tidak bisa disamakan dengan pengumpulan data analisis.

Pada dasarnya pengumpulan data Dalam Survei yang dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat di Kota Makassar, pengumpulan data dilakukan secara langsung kepada responden yang pernah mendapatkan layanan dari perangkat daerah yang di survei dengan menggunakan kuesioner. Data yang diperoleh diolah dan dianalisis untuk memperoleh masukan terhadap penilaian tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Oleh

karena itu data yang digunakan adalah Data Primer yaitu data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh peneliti langsung dari subjek atau objek penelitian. Berdasarkan sumbernya data ini merupakan data internal, yaitu data yang menggambarkan keadaan atau kegiatan dalam sebuah organisasi selain juga data eksternal, yaitu data yang menggambarkan suatu keadaan atau kegiatan di luar sebuah organisasi. Selain itu data yang berasal dari Survei online juga diolah berdasarkan pilihan responden.

3.7 Pengolahan dan Analisis Data

Pengolahan data (*data processing*) adalah kegiatan selanjutnya yang dilakukan. Sebagaimana diketahui bahwa pengolahan data merupakan manipulasi data ke bentuk yang lebih informatif atau berupa informasi yang merupakan hasil dari pengolahan atau analisis data dalam bentuk tertentu. Pengolahan dan analisis data Survei yang digunakan merujuk kepada program pengolahan data yang telah disusun oleh Kemenpan RB. Dalam kegiatan Survei ini terdapat dua jenis data yang berhasil dikumpulkan yaitu data kuantitatif dan data kualitatif. Data kuantitatif diambil dari hasil pengumpulan data menggunakan kuesioner, sedangkan data kualitatif dari hasil masukan atau saran yang disampaikan melalui kuesioner. Meskipun data kualitatif tidak semua responden memenuhi sehingga hanya beberapa data kualitatif yang berhasil didapatkan akan dipaparkan dalam laporan ini. Selain itu, dalam desain penelitian ini memang hanya menggunakan metode kuantitatif.

Dalam proses pengolahan dan analisis data, dilakukan dalam beberapa tahap yaitu:

- a. Penyusunan data yaitu data yang sudah ada, dikumpulkan semua agar mudah untuk mengecek apakah semua data yang dibutuhkan sudah terekap semua. Penyusunan data dikelompokkan berdasarkan data yang sesuai dengan perangkat daerah. Sedangkan data yang diperoleh melalui wawancara harus dipisahkan antara pendapat responden dan pendapat Surveyor. Kegiatan penyusunan data dilakukan melalui:
 - i. *Editing* Terhadap kuesioner yang telah diisi yaitu mencari

kesalahan- kesalahan di dalam kuesioner tersebut misalnya adanya ketidakserasian (*in-consistency*) di dalam pengisian kuesioner. Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam pemeriksaan yaitu:

- Kesesuaian jawaban dengan pertanyaan yang diajukan.
- Kelengkapan pengisian daftar pertanyaan.
- Konsistensi jawaban responden

ii. *Coding* yaitu Pemberian angka-angka tertentu terhadap kolom-kolom tertentu yang menyangkut keterangan tertentu pula atau Proses pemberian kode tertentu terhadap aneka ragam jawaban dari kuisisioner untuk dikelompokkan dalam kategori yang sama yang bertujuan untuk menyederhanakan jawaban.

iii. *Scoring* yaitu pemberian nilai berupa angka pada jawaban pertanyaan untuk memperoleh data kuantitatif. Dalam penelitian ini urutan pemberian skor berdasarkan tingkatan jawaban yang diterima dari responden.

- b. Klasifikasi data yaitu kegiatan mengelompokkan, dan memilah data berdasarkan pada jenis layanan diberikan perangkat daerah. Hal ini dilakukan guna memberikan kemudahan entry atau penginputan data.
- c. Pengolahan/analisis data yaitu kegiatan yang dilakukan untuk memperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan yang telah diperolehnya. Sebelum dilakukan analisis dilakukan tabulating. Tabulating yaitu pengelompokan data atas jawaban-jawaban dengan teratur dan teliti, kemudian dihitung dan dijumlahkan dan disajikan dalam bentuk tabel. Dari berbagai analisa kuantitatif diatas peneliti mengolah data dengan menggunakan teknik scoring untuk memberi nilai pada jawaban kuisisioner.
- d. Interpretasi hasil pengolahan data. Pada tahap ini hasil analisis data diinterpretasikan untuk menarik suatu kesimpulan yang berisikan intisari dari seluruh rangkaian kegiatan Survei dan membuat rekomendasi. Hasil interpretasi juga digunakan untuk menyusun rigkasan eksekutif.

3.8 Kategori

Pengolahan data masing-masing metode SKM, dilakukan dengan cara bahwa 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 masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0.11$$

Sebelum menentukan NRR tertimbang, pertama-tama ditentukan jumlah nilai berdasarkan skala Likert (1, 2, 3, 4) dari sejumlah responden. Setelah itu, Jumlah nilai yang diperoleh dibagikan dengan jumlah responden untuk memperoleh nilai rata-rata perjenis layanan. Nilai rata-rata tertimbang diperoleh melalui rumus berikut:

$$SKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25 yang hasilnya seperti tabel 3.1, dengan rumus sebagai berikut:

Nilai rata–rata tertimbang = Nilai rata unsur x 0,111
SKM Unit pelayanan x 25

Tabel 3.2: Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)
1	1,000 – 2,599	25,00 – 64,99	D = Tidak Baik
2	2,600 – 3,064	65,00 – 76,60	C = Kurang Baik

3	3,065 – 3,532	76,61 – 88,30	B = Baik
4	3,533 – 4,000	88,31 – 100,00	A = Sangat Baik

Sumber: Permenpan & RB nomor 14 Tahun 2017

3.9 Pembiayaan

Biaya yang digunakan dalam kegiatan ini berdasarkan Anggaran dan Pendapatan Belanja Daerah Kota Makassar Tahun Anggaran 2025. Hal ini seperti tertuang dalam Dokumen pelaksanaan anggaran (DPA) Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Makassar Bidang Penelitian dan Pengembangan Pembangunan Daerah kegiatan Bidang Penelitian dan Pengembangan Bidang Sosial dan Kependudukan sub kegiatan Penelitian dan Pengembangan Partisipasi Masyarakat.



PARAMETER
PubLiK
INDONESIA

BAB IV

HASIL ANALISIS PENGUKURAN KEPUASAN MASYRAKAT

PEMERINTAH KOTA MAKASSAR
BADAN RISET DAN INOVASI DAERAH KOTA MAKASSAR
TAHUN ANGGARAN 2025

BAB IV

HASIL ANALISIS PENGUKURAN KEPUASAN MASYARAKAT

4.1 Hasil Analisis Deskriptif Responden

Era Awal abad XX terjadi perkembangan paham telah banyak merubah keadaan dimana masyarakat atau warga negara yang semula hanya menjadi obyek kekuasaan yang sewenang-wenang kemudian bangkit dan menuntut adanya hak dan kewajiban yang seimbang. Tujuannya adalah membangun pemerintahan yang baik serta lebih bersifat demokratis dan harus dijalankan dari rakyat, oleh rakyat, dan untuk rakyat. Penataan pemerintahan yang baik (*Good Governance*) adalah konsep yang saat ini dilakukan untuk mewujudkan suatu pemerintahan yang sehat dan bersih yang perlu diimplementasikan pada era otonomi daerah guna mewujudkan suatu pemerintahan yang baik dan bersih dengan lebih mengedepankan prinsip partisipasi, transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah. Ini dilakukan dengan menggunakan prinsip pelayanan prima (*service excellent*).

Paradigma good governance menjadi tuntuan yang menghendaki dipenuhinya prinsip-prinsip akuntabilitas, transparansi, responsivitas dan partisipasi dalam setiap kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah. Dengan demikian kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) perlu dilakukan. Pada tahun 2025 Pemerintah Kota Makassar melalui Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Makassar melakukan sebuah kegiatan yaitu Survey Kepuasan Masyarakat. Kegiatan yang dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat guna memperoleh sebuah ukuran yaitu Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Kegiatan ini adalah Survey kepada masyarakat yang telah dilayani atau pengguna jasa layanan untuk memperoleh informasi nilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang telah mereka terima dari perangkat daerah di Kota Makassar.

Dalam laporan hasil SKM ini akan dipaparkan hasil Survey IKM terhadap 3.566 responden yang tersebar di seluruh Organisasi Perangkat

Daerah, Unit Pelaksana Teknis, Kecamatan dan rumah sakit daerah Kota Makassar. Dalam laporan ini akan dipaparkan karakteristik responden dan nilai rata-rata unsur pelayanan dari 110 Organisasi Perangkat Daerah (OPD)/unit kerja. Tersebar sebanyak 57 OPD/UPT urusan wajib pemerintahan pelayanan dasar, 15 OPD/UPT urusan wajib pemerintahan non pelayanan dasar, 3 OPD/UPT urusan pilihan, 13 OPD/Bagian urusan pendukung, 5 OPD urusan penunjang, 16 OPD/UPT urusan pemerintahan dan 1 OPD urusan pengawasan.

Diawal analisa hasil Survey, dilakukan Analisis Standar Deviasi atau sering disebut simpangan baku secara sederhana yang dibuat untuk menggambarkan seberapa besar perbedaan nilai sampel terhadap rata-ratanya. Nilai rata-rata yang dimaksud adalah rata-rata dari sampel. Secara tidak langsung nilai standar deviasi juga menggambarkan seberapa besar keragaman sampel. Karena standar deviasi merupakan akar dari varian ataupun varian adalah kuadrat dari standar deviasi. Semakin besar nilai standar deviasi maka data sampel semakin menyebar atau bervariasi dari rata-ratanya. Sebaliknya jika semakin kecil maka data sampel semakin homogen (hampir sama). Bagaimana jika nol? berarti nilai semua sampel sama (benar-benar sama atau identik).

Untuk uji reliabilitas dilakukan dengan cara membandingkan angka Cronbach Alpha dengan ketentuan bahwa Nilai Cronbach Alpha minimal 0,6. Artinya jika nilai Cronbach Alpha yang diperoleh dari hasil perhitungan SPSS lebih besar dari 0,6 maka disimpulkan bahwa kuesioner tersebut reliabel. Sebaliknya jika lebih kecil dari 0,6 maka dapat disimpulkan kuesioner yang digunakan tidak reliabel.

Dalam kasus ini, berdasarkan data hasil analisis menunjukkan bahwa standar deviasi hasil analisis SPSS kecil atau lebih kecil dari 1. Ini berarti bahwa data yang diperoleh homogen. Sedangkan reliabilitas menunjukkan angka $> 0,6$. Menurut Sugiyono (2011) bahwa jika nilai Cronbach Alpha yang diperoleh lebih besar dari 0,6 maka disimpulkan bahwa kuesioner tersebut reliabel (Data Hasil Analisis Deskriptif terlampir).

4.2 Karakteristik Responden

Karakteristik responden pada Survei Kepuasan Masyarakat seluruh Dinas dan Badan Pemerintah Kota Makassar meliputi karakteristik menurut jenis kelamin, umur, pendidikan dan pekerjaan utama. Karakteristik responden pada Survei IKM seluruh Dinas dan Badan serta unit kerja Pemerintah Kota Makassar meliputi karakteristik menurut umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan utama. Pembahasan lebih lanjut tentang karakteristik responden berdasarkan 4 (empat) kategori tersebut adalah sebagai berikut.

4.2.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan variabel jenis kelamin terdiri atas 1.523 responden laki-laki dan 2.043 responden perempuan. Karakteristik responden tersebut berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 4.1 berikut:

Tabel 4.1: Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Nama OPD/Unit Kerja	Σ Resp	Laki-laki	Perempuan
A	Urusan Wajib - Pelayanan Dasar			
1	Dinas Pendidikan	18	4	14
2	Dinas Kesehatan	11	0	11
2.1	Puskesmas Andalas	23	6	17
2.b	Puskesmas Antang	20	5	15
2.c	Puskesmas Antang Perumnas	20	2	18
2.d	Puskesmas Antara	20	6	14
2.e	Puskesmas Balla Parang	20	5	15
2.f	Puskesmas Bangkala	20	7	13
2.g	Puskesmas Bara-Baraya	21	15	6
2.h	Puskesmas Barombong	20	10	10

No	Nama OPD/Unit Kerja	Σ Resp	Laki-laki	Perempuan
2.i	Puskesmas Barranglompo	20	6	14
2.j	Puskesmas Batua	21	6	15
2.k	Puskesmas Bira	20	8	12
2.l	Puskesmas Bulurokeng	20	6	14
2.m	Puskesmas Cendrawasih	24	14	10
2.n	Puskesmas Dahlia	22	1	21
2.o	Puskesmas Daya	20	10	10
2.p	Puskesmas Jongaya	20	10	10
2.q	Puskesmas Kaluku Bodoa	20	8	12
2.r	Puskesmas Kapasa	20	12	8
2.s	Puskesmas Karuwisi	20	2	18
2.t	Puskesmas Kassi-Kasi	20	6	14
2.u	Puskesmas Kodingareng	21	4	17
2.v	Puskesmas Layang	20	7	13
2.w	Puskesmas Maccini Sawah	20	11	9
2.x	Puskesmas Maccini Sombala	21	6	15
2.y	Puskesmas Makassar	20	7	13
2.z	Puskesmas Malimongan Baru	20	6	14
2.aa	Puskesmas Mamajang	20	7	13
2.ab	Puskesmas Mangasa	20	5	15
2.ac	Puskesmas Maradekaya	20	13	7
2.ad	Puskesmas Minasa Upa	20	9	11
2.ae	Puskesmas Paccerakkang	21	4	17

No	Nama OPD/Unit Kerja	Σ Resp	Laki-laki	Perempuan
2.af	Puskesmas Pampang	20	7	13
2.ag	Puskesmas Pattingalloang	20	4	16
2.ah	Puskesmas Penambungan	20	7	13
2.ai	Puskesmas Pertiwi	22	2	20
2.aj	Puskesmas Rappokalling	20	5	15
2.ak	Puskesmas Sudiang	22	4	18
2.al	Puskesmas Sudiang Raya	20	7	13
2.am	Puskesmas Tabaringan	23	9	14
2.an	Puskesmas Tamalanrea	20	6	14
2.ao	Puskesmas Tamalanrea Jaya	20	5	15
2.ap	Puskesmas Tamalate	23	9	14
2.aq	Puskesmas Tamamaung	20	2	18
2.ar	Puskesmas Tamangapa	20	8	12
2.as	Puskesmas Tarakan	20	4	16
2.at	Puskesmas Toddopuli	20	7	13
2.au	Puskesmas Ujung Pandang Baru	20	4	16
3	Dinas Pekerjaan Umum	10	5	5
4	Dinas Sosial	54	27	27
5	Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman	10	6	4
6	Dinas Penataan Ruang dan Bangunan	10	6	4
7	Rumah Sakit Umum Daerah	225	65	160
8	Satuan Polisi Pamong Praja	11	5	6

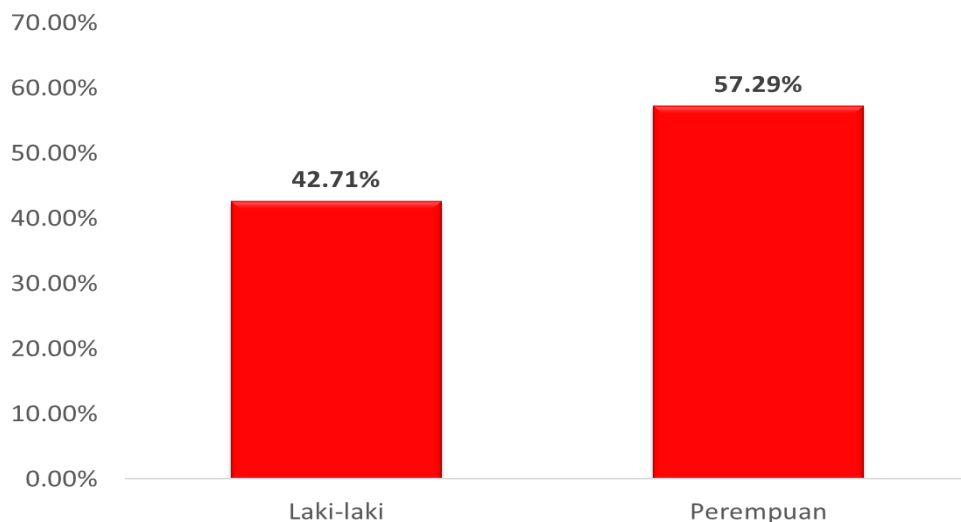
No	Nama OPD/Unit Kerja	Σ Resp	Laki-laki	Perempuan
9	Dinas Pemadam Kebakaran & Penyelamatan	16	7	9
10	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	10	4	6
11	Dinas Ketenagakerjaan	75	41	34
12	Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	10	1	9
13	Dinas Ketahanan Pangan	12	7	5
14	Dinas Pertanahan	11	4	7
15	Dinas Lingkungan Hidup	11	5	6
16	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	200	90	110
17	Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana	11	3	8
18	Dinas Perhubungan	14	8	6
19	Dinas Komunikasi dan Informatika	10	2	8
20	Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	12	2	10
21	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	211	112	99
22	Dinas Pemuda dan Olahraga	10	5	5
23	Dinas Kebudayaan	11	5	6
24	Dinas Perpustakaan	11	7	4
25	Dinas Kearsipan	12	8	4

No	Nama OPD/Unit Kerja	Σ Resp	Laki-laki	Perempuan
C	Urusan Pilihan			
26	Dinas Perikanan dan Pertanian	10	6	4
27	Dinas Pariwisata	11	6	5
28	Dinas Perdagangan	10	4	6
D	Urusan Pendukung			
29	Sekretariat Daerah, terdiri dari 12 Bagian, Yaitu :			
29.a	Bagian Tata Pemerintahan	10	7	3
29.b	Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan	10	3	7
29.c	Bagian Kerjasama	11	6	5
29.d	Bagian Perencanaan dan Keuangan	14	7	7
29.e	Bagian Administrasi Pembangunan	13	7	6
29.f	Bagian Hukum	11	7	4
29.g	Bagian Kesejahteraan Rakyat	10	9	1
29.h	Bagian Pemberdayaan Masyarakat	10	1	9
29.i	Bagian Organisasi	10	7	3
29.j	Bagian Umum	11	5	6
29.k	Bagian Perekonomian	11	4	7
29.l	Bagian Pengadaan Barang & Jasa	10	4	6
30	Sekretariat DPRD	12	6	6
E	Urusan Penunjang			

No	Nama OPD/Unit Kerja	Σ Resp	Laki-laki	Perempuan
31	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah	13	7	6
32	Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah	10	4	6
33	Badan Pendapatan Daerah	217	134	83
34	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah	11	7	4
35	Badan Riset dan Inovasi Daerah	15	11	4
F	Urusan Pemerintahan			
36	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	12	3	9
37	Kecamatan Biringkanaya	69	31	38
38	Kecamatan Bontoala	65	30	35
39	Kecamatan Makassar	56	35	21
40	Kecamatan Mamajang	55	23	32
41	Kecamatan Manggala	50	21	29
42	Kecamatan Mariso	61	14	47
43	Kecamatan Panakkukang	56	34	22
44	Kecamatan Rappocini	120	54	66
45	Kecamatan Sangkarrang	43	13	30
46	Kecamatan Tallo	141	45	96
47	Kecamatan Tamalanrea	76	36	40
48	Kecamatan Tamalate	150	75	75
49	Kecamatan Ujung Pandang	57	32	25
50	Kecamatan Ujung Tanah	78	48	30

No	Nama OPD/Unit Kerja	Σ Resp	Laki-laki	Perempuan
51	Kecamatan Wajo	67	27	40
G	Urusan Pengawasan			
52	Inspektorat	10	7	3
TOTAL		3,566	1,523	2,043

Berdasarkan tabel tersebut, terlihat bahwa responden yang paling dominan memperoleh pelayanan di Pemerintah Kota Makassar adalah perempuan 1.523 (42,71%), sedangkan responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 2.043 (57,29%). Ini bermakna bahwa pelayanan kepada masyarakat telah dilakukan baik kepada yang berjenis kelamin laki-laki maupun perempuan. Untuk memberikan gambar responden berdasarkan jenis kelamin seperti grafik 4.1 berikut:



Grafik 4.1: Penyebaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

4.2.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Sebagaimana diketahui bahwa usia/umur dapat mencerminkan kematangan seseorang dalam berpikir, bertindak dan bahkan memberikan tanggapan terhadap apa yang dialami. Pada kegiatan ini karakteristik responden berdasarkan kelompok umur akan memberikan informasi

kelompok umur mana yang dominan sehingga peningkatan program pelayanan dapat diarahkan sesuai dengan karakter dan kebutuhan masyarakat menurut perbedaan umur. Dari dua jenis Survey yang dilakukan, bahwa responden yang telah dimintai keterangan berdasarkan kuesioner IKM ini, seperti pada tabel 4.2 berikut:

Tabel 4.2: Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Nama OPD/Unit Kerja	Σ Resp	< 17 Tahun	17 - 25 Tahun	26 - 30 Tahun	31 - 40 Tahun	41 - 50 Tahun	> 51 Tahun
A	Urusan Wajib - Pelayanan Dasar							
1	Dinas Pendidikan	18	0	0	3	5	6	4
2	Dinas Kesehatan	11	0	10	0	0	1	0
2.1	Puskesmas Andalas	23	0	2	10	9	2	0
2.b	Puskesmas Antang	20	0	12	4	3	1	0
2.c	Puskesmas Antang Perumnas	20	2	11	3	4	0	0
2.d	Puskesmas Antara	20	0	1	2	6	6	5
2.e	Puskesmas Balla Parang	20	0	7	4	5	1	3
2.f	Puskesmas Bangkala	20	0	9	7	3	1	0
2.g	Puskesmas Bara-Baraya	21	0	2	1	4	7	7
2.h	Puskesmas Barombong	20	0	2	1	10	6	1
2.i	Puskesmas Barranglompo	20	1	2	4	3	3	7
2.j	Puskesmas Batua	21	0	3	7	5	3	3
2.k	Puskesmas Bira	20	0	6	2	9	2	1
2.l	Puskesmas Bulurokeng	20	0	0	2	7	9	2
2.m	Puskesmas Cendrawasih	24	0	3	3	10	7	1
2.n	Puskesmas Dahlia	22	0	8	1	6	4	3
2.o	Puskesmas Daya	20	0	0	1	8	11	0
2.p	Puskesmas Jongaya	20	0	3	3	5	6	3
2.q	Puskesmas Kaluku Bodoa	20	0	4	3	8	2	3
2.r	Puskesmas Kapasa	20	1	3	4	10	2	0
2.s	Puskesmas Karuwisi	20	0	4	4	6	5	1

No	Nama OPD/Unit Kerja	Σ Resp	< 17 Tahun	17 - 25 Tahun	26 - 30 Tahun	31 - 40 Tahun	41 - 50 Tahun	> 51 Tahun
2.t	Puskesmas Kassi-Kasi	20	0	3	5	9	3	0
2.u	Puskesmas Kodingareng	21	0	4	4	4	8	1
2.v	Puskesmas Layang	20	0	6	2	9	2	1
2.w	Puskesmas Maccini Sawah	20	0	2	0	3	4	11
2.x	Puskesmas Maccini Sombala	21	0	6	6	6	1	2
2.y	Puskesmas Makassar	20	0	4	2	3	5	6
2.z	Puskesmas Malimongan Baru	20	0	6	0	7	5	2
2.aa	Puskesmas Mamajang	20	0	7	3	7	3	0
2.ab	Puskesmas Mangasa	20	0	4	2	12	2	0
2.ac	Puskesmas Maradekaya	20	0	4	1	2	5	8
2.ad	Puskesmas Minasa Upa	20	0	6	4	4	6	0
2.ae	Puskesmas Paccerakkang	21	0	3	4	5	6	3
2.af	Puskesmas Pampang	20	0	12	4	1	1	2
2.ag	Puskesmas Pattingalloang	20	0	6	7	4	2	1
2.ah	Puskesmas Penambungan	20	0	5	3	6	2	4
2.ai	Puskesmas Pertiwi	22	0	4	7	6	3	2
2.aj	Puskesmas Rappokalling	20	1	4	3	7	5	0
2.ak	Puskesmas Sudiang	22	0	2	3	10	5	2
2.al	Puskesmas Sudiang Raya	20	0	1	2	4	10	3
2.am	Puskesmas Tabaringan	23	0	2	0	8	5	8
2.an	Puskesmas Tamalanrea	20	0	5	1	5	4	5
2.ao	Puskesmas Tamalanrea Jaya	20	0	4	6	7	3	0
2.ap	Puskesmas Tamalate	23	0	3	3	7	5	5
2.aq	Puskesmas Tamamaung	20	0	4	4	5	5	2
2.ar	Puskesmas Tamangapa	20	0	15	4	0	1	0

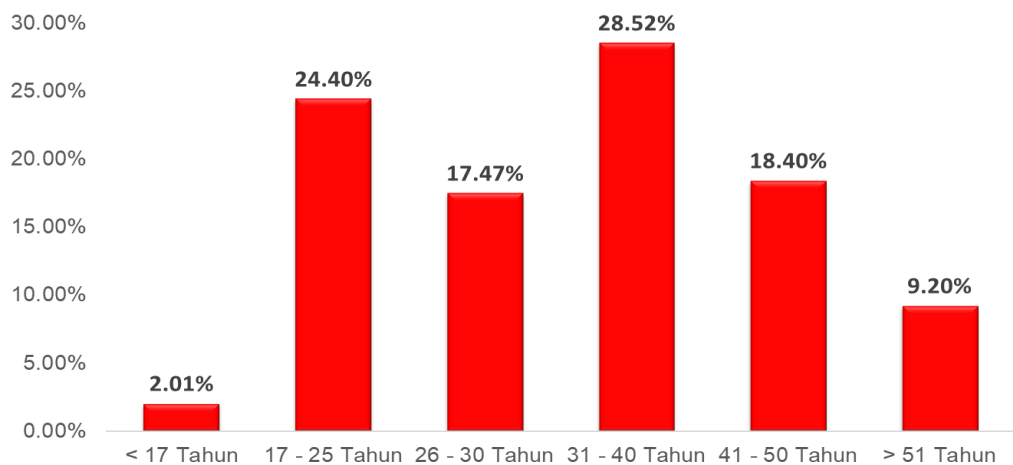
No	Nama OPD/Unit Kerja	Σ Resp	< 17 Tahun	17 - 25 Tahun	26 - 30 Tahun	31 - 40 Tahun	41 - 50 Tahun	> 51 Tahun
2.as	Puskesmas Tarakan	20	0	3	3	11	2	1
2.at	Puskesmas Toddopuli	20	0	7	3	5	2	3
2.au	Puskesmas Ujung Pandang Baru	20	1	2	1	10	5	1
3	Dinas Pekerjaan Umum	10	0	4	0	2	2	2
4	Dinas Sosial	54	2	27	7	10	7	1
5	Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman	10	0	0	1	3	4	2
6	Dinas Penataan Ruang dan Bangunan	10	2	2	2	3	1	0
7	Rumah Sakit Umum Daerah	225	2	63	46	50	36	28
8	Satuan Polisi Pamong Praja	11	1	0	1	7	2	0
9	Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan	16	1	5	2	3	2	3
10	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	10	0	3	2	4	1	0
B	Urusan Wajib - Non Pelayanan Dasar							
11	Dinas Ketenagakerjaan	75	1	30	18	20	6	0
12	Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	10	0	0	0	2	8	0
13	Dinas Ketahanan Pangan	12	0	4	1	3	2	2
14	Dinas Pertanahan	11	0	3	0	4	4	0
15	Dinas Lingkungan Hidup	11	0	1	4	4	2	0
16	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	200	13	75	28	44	19	21
17	Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana	11	0	2	2	4	3	0
18	Dinas Perhubungan	14	1	6	2	3	2	0
19	Dinas Komunikasi dan Informatika	10	0	2	2	3	2	1

No	Nama OPD/Unit Kerja	Σ Resp	< 17 Tahun	17 - 25 Tahun	26 - 30 Tahun	31 - 40 Tahun	41 - 50 Tahun	> 51 Tahun
20	Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	12	0	1	3	5	1	2
21	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	211	0	47	39	77	40	8
22	Dinas Pemuda dan Olahraga	10	0	0	2	6	2	0
23	Dinas Kebudayaan	11	0	10	0	0	1	0
24	Dinas Perpustakaan	11	0	7	2	2	0	0
25	Dinas Kearsipan	12	0	0	2	4	4	2
C	Urusan Pilihan							
26	Dinas Perikanan dan Pertanian	10	0	1	4	0	4	1
27	Dinas Pariwisata	11	0	0	2	7	2	0
28	Dinas Perdagangan	10	0	2	2	5	1	0
D	Urusan Pendukung							
29	Sekretariat Daerah, terdiri dari 12 Bagian, Yaitu :							
29.a	Bagian Tata Pemerintahan	10	2	0	1	2	4	1
29.b	Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan	10	0	0	5	5	0	0
29.c	Bagian Kerjasama	11	0	1	1	6	2	1
29.d	Bagian Perencanaan dan Keuangan	14	0	5	0	3	3	3
29.e	Bagian Administrasi Pembangunan	13	0	4	0	4	4	1
29.f	Bagian Hukum	11	0	0	1	5	4	1
29.g	Bagian Kesejahteraan Rakyat	10	0	0	0	4	4	2
29.h	Bagian Pemberdayaan Masyarakat	10	0	0	2	6	0	2
29.i	Bagian Organisasi	10	0	1	1	3	2	3
29.j	Bagian Umum	11	1	2	3	3	2	0
29.k	Bagian Perekonomian	11	0	1	1	5	4	0

No	Nama OPD/Unit Kerja	Σ Resp	< 17 Tahun	17 - 25 Tahun	26 - 30 Tahun	31 - 40 Tahun	41 - 50 Tahun	> 51 Tahun
29.I	Bagian Pengadaan Barang & Jasa	10	0	1	1	4	4	0
30	Sekretariat DPRD	12	0	4	2	4	0	2
E	Urusan Penunjang							
31	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah	13	0	1	1	8	3	0
32	Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah	10	0	1	3	5	1	0
33	Badan Pendapatan Daerah	217	0	65	36	60	37	19
34	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah	11	0	2	2	3	3	1
35	Badan Riset dan Inovasi Daerah	15	0	0	2	6	4	3
F	Urusan Pemerintahan							
36	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	12	0	7	0	5	0	0
37	Kecamatan Biringkanaya	69	0	3	18	20	26	2
38	Kecamatan Bontoala	65	2	12	17	19	8	7
39	Kecamatan Makassar	56	6	20	5	10	9	6
40	Kecamatan Mamajang	55	4	12	11	14	7	7
41	Kecamatan Manggala	50	1	17	13	9	7	3
42	Kecamatan Mariso	61	0	21	14	13	12	1
43	Kecamatan Panakkukang	56	2	27	14	9	3	1
44	Kecamatan Rappocini	120	5	26	13	36	19	21
45	Kecamatan Sangkarrang	43	0	9	8	13	8	5
46	Kecamatan Tallo	141	19	32	26	35	22	7
47	Kecamatan Tamalanrea	76	0	9	15	25	21	6
48	Kecamatan Tamalate	150	0	29	21	39	38	23
49	Kecamatan Ujung Pandang	57	1	15	15	10	13	3

No	Nama OPD/Unit Kerja	Σ Resp	< 17 Tahun	17 - 25 Tahun	26 - 30 Tahun	31 - 40 Tahun	41 - 50 Tahun	> 51 Tahun
50	Kecamatan Ujung Tanah	78	0	6	16	34	17	5
51	Kecamatan Wajo	67	0	15	24	19	8	1
G	Urusan Pengawasan							
52	Inspektorat	10	0	1	1	3	4	1
TOTAL		3,566	72	870	623	1,017	656	328

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa responden atau pengguna jasa layanan seluruh perangkat daerah Kota Makassar pada anggaran 2025 berturut-turut responden paling dominan berada pada kelompok umur antara 31-40 tahun sebanyak 1.017 (28,52%), disusul pada kategori umur 17-25 tahun sebanyak 870 (24,40%), kemudian kelompok umur 41-50 tahun sebanyak 656 (18,40%), kelompok umur 26-30 tahun sebanyak 623 (17,47%), sedangkan kelompok diatas 50 tahun sebanyak 328 (9,20%) dan kelompok umur dibawah 17 tahun sebanyak 72 (2,01%). Pengukuran IKM dari responden yang menggunakan jasa layanan pada seluruh Perangkat Daerah Kota Makassar menunjukkan strata umur yang berbeda. Dari sebaran proporsi tersebut dapat dikatakan bahwa masyarakat yang di survei dan pernah mendapatkan layanan adalah sangat merata sampai pada umur diatas 30 tahun. Hal ini mengindikasikan bahwa masyarakat yang membutuhkan layanan dari perangkat daerah Kota Makassar tidak hanya dilakukan oleh generasi muda. Hal ini ditunjukkan pada grafik 4.2 berikut:



Grafik 4.2: Penyebaran Responden Berdasarkan Umur

4.2.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pada Karakteristik responden ini dapat memberikan informasi tingkat pendidikan masyarakat yang memperoleh layanan dari Perangkat Daerah dalam lingkup pemerintah Kota Makassar. Data ini dapat memberikan informasi penting untuk melihat sejauhmana tingkat pengetahuan dan wawasan masyarakat, serta ekspektasi dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik pada perangkat daerah Kota Makassar.

Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Nama OPD/Unit Kerja	Σ Resp	SD	SMP	SMA	DIPLOMA	S1	S2	S3
A	Urusan Wajib - Pelayanan Dasar								
1	Dinas Pendidikan	18	0	0	2	0	10	6	0
2	Dinas Kesehatan	11	0	0	5	0	6	0	0
2.1	Puskesmas Andalas	23	0	0	5	1	16	1	0
2.b	Puskesmas Antang	20	0	0	4	4	12	0	0
2.c	Puskesmas Antang Perumnas	20	0	0	13	2	5	0	0
2.d	Puskesmas Antara	20	1	0	9	2	7	1	0
2.e	Puskesmas Balla Parang	20	0	2	11	2	5	0	0
2.f	Puskesmas Bangkala	20	0	0	6	1	13	0	0
2.g	Puskesmas Bara-Baraya	21	0	4	9	1	5	2	0
2.h	Puskesmas Barombong	20	0	1	5	4	7	3	0
2.i	Puskesmas Barranglompo	20	9	7	2	0	2	0	0
2.j	Puskesmas Batua	21	0	0	13	3	4	1	0
2.k	Puskesmas Bira	20	0	0	15	0	5	0	0
2.l	Puskesmas Bulurokeng	20	1	1	5	2	11	0	0
2.m	Puskesmas Cendrawasih	24	0	2	16	3	3	0	0
2.n	Puskesmas Dahlia	22	2	4	9	1	6	0	0
2.o	Puskesmas Daya	20	0	2	3	0	15	0	0

No	Nama OPD/Unit Kerja	Σ Resp	SD	SMP	SMA	DIPLOMA	S1	S2	S3
2.p	Puskesmas Jongaya	20	1	0	11	3	4	1	0
2.q	Puskesmas Kaluku Bodoa	20	4	6	6	1	2	1	0
2.r	Puskesmas Kapasa	20	0	0	16	0	4	0	0
2.s	Puskesmas Karuwisi	20	0	1	9	2	6	2	0
2.t	Puskesmas Kassi-Kasi	20	2	2	10	0	6	0	0
2.u	Puskesmas Kodingareng	21	10	2	6	0	2	0	1
2.v	Puskesmas Layang	20	2	6	9	0	3	0	0
2.w	Puskesmas Maccini Sawah	20	0	0	7	4	9	0	0
2.x	Puskesmas Maccini Sombala	21	1	4	11	1	4	0	0
2.y	Puskesmas Makassar	20	0	0	9	1	10	0	0
2.z	Puskesmas Malimongan Baru	20	2	7	7	0	4	0	0
2.aa	Puskesmas Mamajang	20	2	1	12	2	3	0	0
2.ab	Puskesmas Mangasa	20	3	1	10	2	4	0	0
2.ac	Puskesmas Maradekaya	20	0	0	11	1	7	1	0
2.ad	Puskesmas Minasa Upa	20	2	0	13	1	4	0	0
2.ae	Puskesmas Paccerakkang	21	2	2	6	1	10	0	0
2.af	Puskesmas Pampang	20	0	1	11	1	7	0	0
2.ag	Puskesmas Pattingalloang	20	0	1	9	4	5	1	0
2.ah	Puskesmas Penambungan	20	1	3	13	1	2	0	0
2.ai	Puskesmas Pertiwi	22	3	7	7	2	3	0	0
2.aj	Puskesmas Rappokalling	20	4	7	5	1	3	0	0
2.ak	Puskesmas Sudiang	22	2	1	7	1	10	1	0
2.al	Puskesmas Sudiang Raya	20	2	6	5	2	5	0	0
2.am	Puskesmas Tabaringan	23	0	3	9	1	9	1	0
2.an	Puskesmas Tamalanrea	20	1	1	10	2	6	0	0

No	Nama OPD/Unit Kerja	Σ Resp	SD	SMP	SMA	DIPLOMA	S1	S2	S3
2.ao	Puskesmas Tamalanrea Jaya	20	1	1	7	3	7	1	0
2.ap	Puskesmas Tamalate	23	5	2	10	0	6	0	0
2.aq	Puskesmas Tamamaung	20	1	4	7	1	6	0	1
2.ar	Puskesmas Tamangapa	20	1	0	7	1	11	0	0
2.as	Puskesmas Tarakan	20	0	1	4	1	13	1	0
2.at	Puskesmas Toddopuli	20	0	1	6	0	12	1	0
2.au	Puskesmas Ujung Pandang Baru	20	8	8	4	0	0	0	0
3	Dinas Pekerjaan Umum	10	0	0	7	0	3	0	0
4	Dinas Sosial	54	4	5	18	2	24	1	0
5	Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman	10	0	0	1	0	8	1	0
6	Dinas Penataan Ruang dan Bangunan	10	0	0	6	0	3	1	0
7	Rumah Sakit Umum Daerah	225	28	31	117	14	33	2	0
8	Satuan Polisi Pamong Praja	11	0	0	4	2	4	1	0
9	Dinas Pemadam Kebakaran	16	2	0	4	3	7	0	0
10	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	10	0	0	3	2	5	0	0
B	Urusan Wajib - Non Pelayanan Dasar								
11	Dinas Ketenagakerjaan	75	0	1	39	6	27	2	0
12	Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	10	0	0	1	0	6	2	1
13	Dinas Ketahanan Pangan	12	0	0	0	2	6	3	1
14	Dinas Pertanahan	11	0	0	2	0	8	1	0

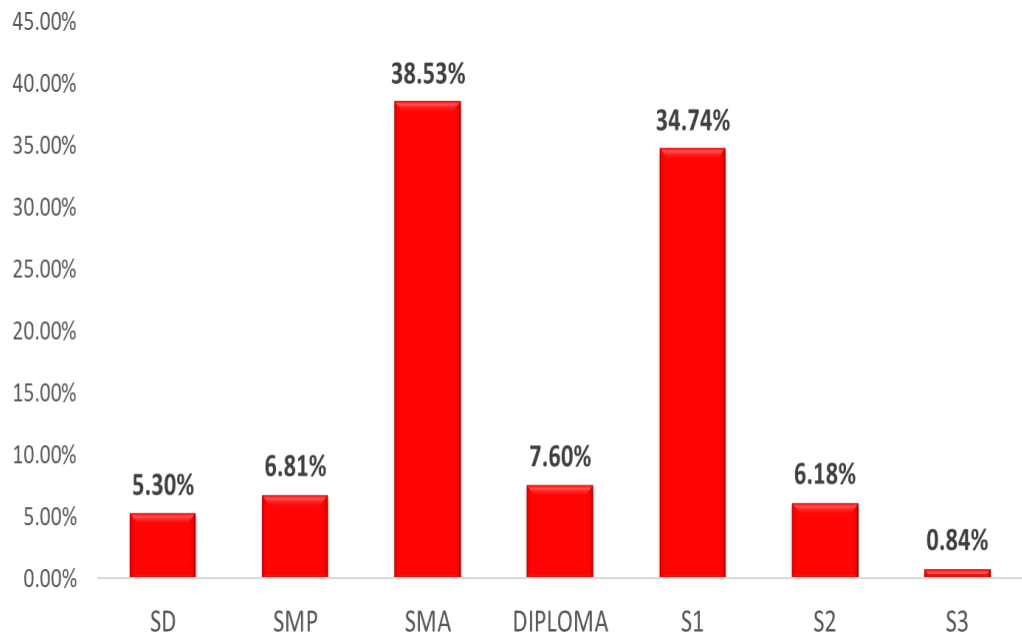
No	Nama OPD/Unit Kerja	Σ Resp	SD	SMP	SMA	DIPLOMA	S1	S2	S3
15	Dinas Lingkungan Hidup Daerah	11	0	0	3	0	7	1	0
16	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	200	3	12	96	22	50	14	3
17	Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana	11	0	0	2	2	6	1	0
18	Dinas Perhubungan	14	1	0	5	1	5	1	1
19	Dinas Komunikasi dan Informatika	10	0	0	2	1	6	1	0
20	Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah	12	0	0	0	2	9	1	0
21	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	211	0	0	38	17	102	54	0
22	Dinas Kepemudaan dan Olahraga	10	0	0	6	0	4	0	0
23	Dinas Kebudayaan	11	0	0	0	0	11	0	0
24	Dinas Perpustakaan	11	0	0	1	0	10	0	0
25	Dinas Kearsipan	12	0	0	4	1	6	1	0
C	Urusan Pilihan								
26	Dinas Perikanan dan Pertanian	10	1	1	4	0	4	0	0
27	Dinas Pariwisata	11	0	0	3	0	7	1	0
28	Dinas Perdagangan	10	0	0	5	0	5	0	0
D	Urusan Pendukung								
29	Sekretariat Daerah, terdiri dari 12 Bagian, Yaitu :								
29.a	Bagian Tata Pemerintahan	10	0	0	2	3	2	3	0

No	Nama OPD/Unit Kerja	Σ Resp	SD	SMP	SMA	DIPLOMA	S1	S2	S3
29.b	Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan	10	0	0	0	3	7	0	0
29.c	Bagian Kerjasama	11	0	0	0	0	3	2	6
29.d	Bagian Perencanaan dan Keuangan	14	0	0	1	0	9	4	0
29.e	Bagian Administrasi Pembangunan	13	0	0	0	3	8	2	0
29.f	Bagian Hukum	11	0	0	1	3	6	1	0
29.g	Bagian Kesejahteraan Rakyat	10	0	0	2	2	3	3	0
29.h	Bagian Pemberdayaan Masyarakat	10	0	0	4	2	4	0	0
29.i	Bagian Organisasi	10	0	0	1	0	2	6	1
29.j	Bagian Umum	11	0	0	2	3	4	2	0
29.k	Bagian Perekonomi	11	0	0	2	1	4	4	0
29.l	Bagian Pengadaan Barang & Jasa	10	0	0	0	0	7	2	1
30	Sekretariat DPRD	12	0	0	1	0	5	5	1
E	Urusan Penunjang								
31	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah	13	0	0	2	0	7	3	1
32	Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah	10	0	0	3	0	6	0	1
33	Badan Pendapatan Daerah	217	3	3	54	15	122	19	1
34	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah	11	0	0	0	1	7	3	0

No	Nama OPD/Unit Kerja	Σ Resp	SD	SMP	SMA	DIPLOMA	S1	S2	S3
35	Badan Riset dan Inovasi Daerah	15	0	0	0	0	4	4	7
F	Urusan Pemerintahan								
36	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	12	0	0	2	2	8	0	0
37	Kecamatan Biringkanaya	69	0	3	32	1	29	4	0
38	Kecamatan Bontoala	65	3	12	29	7	12	2	0
39	Kecamatan Makassar	56	3	3	14	7	17	10	2
40	Kecamatan Mamajang	55	1	3	16	10	23	2	0
41	Kecamatan Manggala	50	2	2	14	3	25	4	0
42	Kecamatan Mariso	61	5	13	30	1	12	0	0
43	Kecamatan Panakkukang	56	2	0	21	3	28	2	0
44	Kecamatan Rappocini	120	6	8	63	13	29	1	0
45	Kecamatan Sangkarrang	43	13	9	13	6	2	0	0
46	Kecamatan Tallo	141	27	15	80	7	12	0	0
47	Kecamatan Tamalanrea	76	0	0	34	0	36	6	0
48	Kecamatan Tamalate	150	4	11	81	3	50	1	0
49	Kecamatan Ujung Pandang	57	0	2	31	5	17	2	0
50	Kecamatan Ujung Tanah	78	7	7	33	17	10	4	0
51	Kecamatan Wajo	67	1	0	29	5	29	3	0
G	Urusan Pengawasan								
52	Inspektorat	10	0	0	0	2	5	2	1
TOTAL		3,566	189	243	1,374	271	1,239	220	30

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa responden atau pengguna jasa layanan seluruh perangkat daerah Kota Makassar pada tahun 2025 berturut-turut responden paling dominan adalah kelompok jenjang pendidikan SMA sebanyak 1.374 (38,53%), disusul kelompok jenjang pendidikan strata satu (S1) sebanyak 1.239 (34,74%), kemudian disusul dengan kelompok jenjang pendidikan Diploma sebanyak 271 (7,60%), kemudian kelompok jenjang pendidikan SMP sebanyak 243 (6,81%),

kemudian kelompok jenjang pendidikan strata dua (S2) sebanyak 220 (6,18%), disusul pada kelompok jenjang pendidikan SD sebanyak 189 (5,30%) serta kelompok jenjang pendidikan strata tiga (S3) sebanyak 30 (0,84%). Hal ini ditunjukkan pada grafik 4.3 berikut:



Grafik 4.3: Penyebaran Responden Berdasarkan Pendidikan

4.2.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Dalam Survey ini diperlukan juga informasi terhadap jenis pekerjaan responden yang pernah memperoleh pelayanan di perangkat daerah Kota Makassar. Pada tabel 4.4 berikut disajikan karakteristik responden berdasarkan pekerjaan utama.

Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Nama OPD/Unit Kerja	Σ Resp	PNS/ PPPK/ HONORER	KARYAWAN	TNI/ POLRI	PELAJARI/ MAHASISWA	WIRASWASTA	LAINNYA
A	Urusan Wajib - Pelayanan Dasar							
1	Dinas Pendidikan	18	15	1	0	0	1	1
2	Dinas Kesehatan	11	0	0	0	10	0	1

No	Nama OPD/Unit Kerja	Σ Resp	PNS/ PPPK/ HONORER	KARYAWAN	TNI/ POLRI	PELAJARI/ MAHASISWA	WIRASWASTA	LAINNYA
2.1	Puskesmas Andalas	23	15	3	0	1	1	3
2.b	Puskesmas Antang	20	1	2	0	11	3	3
2.c	Puskesmas Antang Perumnas	20	0	3	0	8	4	5
2.d	Puskesmas Antara	20	0	5	0	0	2	13
2.e	Puskesmas Balla Parang	20	3	0	0	4	9	4
2.f	Puskesmas Bangkala	20	1	5	0	7	3	4
2.g	Puskesmas Bara-Baraya	21	4	3	3	2	1	8
2.h	Puskesmas Barombong	20	6	5	0	2	0	7
2.i	Puskesmas Barranglompo	20	2	1	0	3	0	14
2.j	Puskesmas Batua	21	3	4	0	3	1	10
2.k	Puskesmas Bira	20	0	6	0	1	1	12
2.l	Puskesmas Bulurokeng	20	5	2	0	0	0	13
2.m	Puskesmas Cendrawasih	24	1	7	0	0	6	10
2.n	Puskesmas Dahlia	22	1	3	0	4	4	10
2.o	Puskesmas Daya	20	4	7	0	0	1	8
2.p	Puskesmas Jongaya	20	2	5	0	2	4	7
2.q	Puskesmas Kaluku Bodoa	20	1	2	0	1	3	13
2.r	Puskesmas Kapasa	20	0	9	0	1	2	8
2.s	Puskesmas Karuwisi	20	1	0	0	3	2	14
2.t	Puskesmas Kassi-Kasi	20	4	2	0	1	2	11
2.u	Puskesmas Kodingareng	21	2	1	1	1	1	15
2.v	Puskesmas Layang	20	1	2	0	2	5	10
2.w	Puskesmas Maccini Sawah	20	4	3	1	1	2	9
2.x	Puskesmas Maccini Sombala	21	2	3	0	3	2	11
2.y	Puskesmas Makassau	20	3	5	0	3	5	4
2.z	Puskesmas Malimongan Baru	20	2	2	0	0	2	14
2.aa	Puskesmas Mamajang	20	4	4	0	1	3	8
2.ab	Puskesmas Mangasa	20	1	7	0	0	3	9
2.ac	Puskesmas Maradekaya	20	6	3	0	4	0	7
2.ad	Puskesmas Minasa Upa	20	5	1	0	2	0	12
2.ae	Puskesmas Paccerakkang	21	1	5	0	3	3	9
2.af	Puskesmas Pampang	20	0	1	0	11	2	6

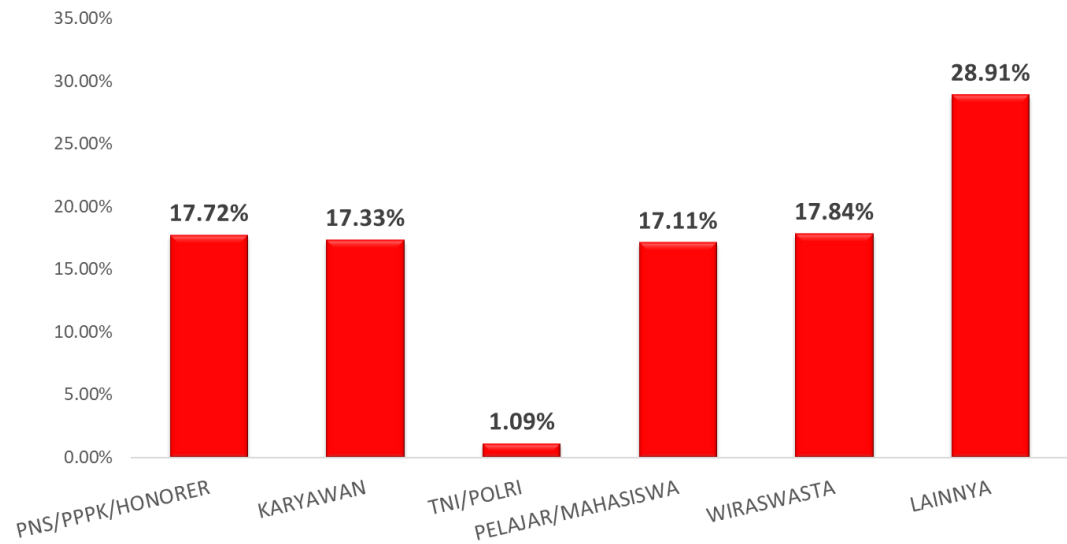
No	Nama OPD/Unit Kerja	Σ Resp	PNS/ PPPK/ HONORER	KARYAWAN	TNI/ POLRI	PELAJARI/ MAHASISWA	WIRASWASTA	LAINNYA
2.ag	Puskesmas Pattingalloang	20	6	0	0	3	3	8
2.ah	Puskesmas Penambungan	20	0	5	0	0	5	10
2.ai	Puskesmas Pertiwi	22	1	1	0	2	7	11
2.aj	Puskesmas Rappokalling	20	0	3	0	2	1	14
2.ak	Puskesmas Sudiang	22	2	5	0	0	0	15
2.al	Puskesmas Sudiang Raya	20	2	1	0	0	1	16
2.am	Puskesmas Tabaringan	23	3	5	1	1	4	9
2.an	Puskesmas Tamalanrea	20	1	5	0	1	2	11
2.ao	Puskesmas Tamalanrea Jaya	20	1	4	0	4	3	8
2.ap	Puskesmas Tamalate	23	4	2	0	0	5	12
2.aq	Puskesmas Tamamaung	20	4	2	0	1	3	10
2.ar	Puskesmas Tamangapa	20	0	2	0	11	2	5
2.as	Puskesmas Tarakan	20	4	11	0	2	3	0
2.at	Puskesmas Toddopuli	20	5	8	0	3	2	2
2.au	Puskesmas Ujung Pandang Baru	20	0	2	0	2	1	15
3	Dinas Pekerjaan Umum	10	5	0	0	4	0	1
4	Dinas Sosial	54	2	9	0	28	2	13
5	Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman	10	8	0	0	0	1	1
6	Dinas Penataan Ruang dan Bangunan	10	4	2	0	2	2	0
7	Rumah Sakit Umum Daerah	225	9	33	1	30	36	116
8	Satuan Polisi Pamong Praja	11	4	0	0	2	4	1
9	Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan	16	4	3	0	2	5	2
10	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	10	0	1	0	3	6	0
B	Urusan Wajib - Non Pelayanan Dasar							
11	Dinas Ketenagakerjaan	75	14	15	3	19	18	6
12	Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	10	8	1	0	0	0	1
13	Dinas Ketahanan Pangan	12	8	0	0	4	0	0
14	Dinas Pertanahan	11	8	0	0	3	0	0
15	Dinas Lingkungan Hidup	11	2	3	0	2	3	1
16	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	200	16	39	10	52	26	57

No	Nama OPD/Unit Kerja	Σ Resp	PNS/ PPPK/ HONORER	KARYAWAN	TNI/ POLRI	PELAJARI/ MAHASISWA	WIRASWASTA	LAINNYA
17	Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana	11	10	1	0	0	0	0
18	Dinas Perhubungan	14	5	1	0	5	2	1
19	Dinas Komunikasi dan Informatika	10	7	1	0	1	0	1
20	Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah	12	2	0	0	0	6	4
21	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	211	62	36	1	36	71	5
22	Dinas Pemuda dan Olahraga	10	1	2	0	1	2	4
23	Dinas Kebudayaan	11	1	0	0	10	0	0
24	Dinas Perpustakaan	11	3	1	0	7	0	0
25	Dinas Kearsipan	12	6	4	0	0	2	0
C	Urusan Pilihan							
26	Dinas Perikanan dan Pertanian	10	0	5	0	1	1	3
27	Dinas Pariwisata	11	2	1	0	0	7	1
28	Dinas Perdagangan	10	1	1	0	0	6	2
D	Urusan Pendukung							
29	Sekretariat Daerah, terdiri dari 12 Bagian, Yaitu :							
29.a	Bagian Tata Pemerintahan	10	7	0	0	3	0	0
29.b	Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan	10	9	0	0	0	1	0
29.c	Bagian Kerjasama	11	10	0	0	0	1	0
29.d	Bagian Perencanaan dan Keuangan	14	8	0	0	5	1	0
29.e	Bagian Administrasi Pembangunan	13	9	0	0	4	0	0
29.f	Bagian Hukum	11	8	0	0	1	2	0
29.g	Bagian Kesejahteraan Rakyat	10	9	0	0	0	1	0
29.h	Bagian Pemberdayaan Masyarakat	10	5	2	0	0	0	3
29.i	Bagian Organisasi	10	9	0	0	0	0	1
29.j	Bagian Umum	11	6	2	0	2	0	1
29.k	Bagian Perekonomian	11	9	0	0	1	1	0
29.l	Bagian Pengadaan Barang & Jasa	10	7	1	0	0	2	0
30	Sekretariat DPRD	12	8	0	0	3	1	0
E	Urusan Penunjang							

No	Nama OPD/Unit Kerja	Σ Resp	PNS/ PPPK/ HONORER	KARYAWAN	TNI/ POLRI	PELAJAR/ MAHASISWA	WIRASWASTA	LAINNYA
31	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah	13	12	0	0	1	0	0
32	Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah	10	10	0	0	0	0	0
33	Badan Pendapatan Daerah	217	19	60	2	57	49	30
34	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah	11	11	0	0	0	0	0
35	Badan Riset dan Inovasi Daerah	15	12	0	1	0	2	0
F	Urusan Pemerintahan							
36	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	12	4	0	0	7	1	0
37	Kecamatan Biringkanaya	69	8	19	0	2	21	19
38	Kecamatan Bontoala	65	7	15	0	8	11	24
39	Kecamatan Makassar	56	12	10	5	9	6	14
40	Kecamatan Mamajang	55	6	17	0	14	9	9
41	Kecamatan Manggala	50	6	5	0	15	11	13
42	Kecamatan Mariso	61	0	10	0	5	9	37
43	Kecamatan Panakkukang	56	6	13	0	23	7	7
44	Kecamatan Rappocini	120	10	25	4	18	24	39
45	Kecamatan Sangkarrang	43	5	1	0	2	13	22
46	Kecamatan Tallo	141	5	8	1	48	40	39
47	Kecamatan Tamalanrea	76	12	27	0	5	11	21
48	Kecamatan Tamalate	150	15	38	0	19	42	36
49	Kecamatan Ujung Pandang	57	5	15	3	5	17	12
50	Kecamatan Ujung Tanah	78	13	7	2	8	14	34
51	Kecamatan Wajo	67	15	16	0	6	19	11
G	Urusan Pengawasan							
52	Inspektorat	10	10	0	0	0	0	0
TOTAL		3,566	632	618	39	610	636	1,031

Berdasarkan tabel tersebut diatas, berdasarkan karakteristik responden yang memiliki pekerjaan utama paling dominan adalah lainnya sebanyak 1.031 (37,37%), selanjutnya pekerjaan sebagai wiraswasta sebanyak 636, disusul pekerjaan sebagai PNS/PPPK/Honorar sebanyak 632, kemudian pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa sebanyak 610 dan paling rendah adalah pekerjaan sebagai TNI/POLRI. Proporsi karakteristik

responden berdasarkan pekerjaan secara lengkap seperti terlihat pada grafik 4.4 berikut:



Grafik 4.4: Proporsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

4.3. Nilai IKM Kota Makassar

Hasil pengolahan dan analisis data terhadap Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan pada bulan Oktober sampai November tahun 2025. Responden diminta memberikan penilaian terhadap 9 unsur indikator pelayanan (Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Sarana dan Prasarana serta Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan) dan hasil pengisian kuesioner diolah dan dianalisis untuk mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) per unsur pelayanan terhadap pelayanan perangkat daerah Kota Makassar menunjukkan bahwa nilai survey kepuasan masyarakat sebesar 81.761%. Pada tabel 4.5 berikut disajikan nilai unsur pelayanan secara akumulasi total perangkat daerah kota makassar:

Tabel 4.5. Nilai IKM Per Unsur Kota Makassar

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3,228	80,700
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3,207	80,186
3	Waktu Pelayanan	3,154	78,845
4	Biaya/Tarif	3,851	96,270
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,205	80,118
6	Kompetensi Pelaksana	3,222	80,538
7	Perilaku Pelaksana	3,225	80,623
8	Sarana dan Prasarana	3,126	78,141
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,247	81,169
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		3,270	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		81,761	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		B	
Nilai Kinerja		Baik	

Berdasarkan tabel diatas hasil survei kepuasan masyarakat, diperoleh nilai rata-rata pelayanan tertimbang sebesar **3,270**, yang setelah dikonversi menjadi **81,761**. Nilai ini berada dalam kategori **B atau Baik**, yang menunjukkan bahwa secara umum mutu pelayanan yang diberikan telah memenuhi standar yang diharapkan oleh masyarakat. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan agar kepuasan masyarakat dapat terus meningkat.

Jika ditinjau dari sembilan unsur pelayanan, unsur Biaya/Tarif merupakan unsur dengan **nilai tertinggi**, yaitu konversi sebesar **96,270**. Hal ini menggambarkan bahwa masyarakat menilai aspek keterjangkauan biaya dan transparansi tarif sudah **sangat baik** dan sesuai dengan harapan. Unsur ini menjadi kekuatan utama yang perlu dipertahankan oleh unit pelayanan.

Sebaliknya, unsur dengan nilai terendah adalah Sarana dan Prasarana, dengan nilai konversi sebesar **78,141**, disusul oleh Waktu Pelayanan dengan nilai **78,845**. Kedua unsur ini menjadi indikator adanya kebutuhan peningkatan, terutama terkait kelengkapan fasilitas pelayanan dan efisiensi waktu penyelesaian layanan. Rendahnya nilai pada kedua aspek tersebut dapat

mengindikasikan bahwa ketersediaan sarana pendukung belum sepenuhnya memadai atau proses pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa pelayanan berada dalam **kategori Baik**, namun peningkatan kualitas perlu difokuskan pada aspek sarana–prasarana serta ketepatan waktu pelayanan. Dengan perbaikan pada unsur-unsur tersebut, mutu pelayanan diproyeksikan dapat meningkat dan membawa dampak positif terhadap kepuasan masyarakat secara keseluruhan. Jika diminta diminta rekomendasi secara menyeluruh secara perangkat daerah maka di tarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Setiap pimpinan OPD/Puskesmas/Kecamatan harus bertanggung jawab terhadap nilai kolektif Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
- b. Setiap OPD/Puskesmas/Kecamatan yang memiliki nilai kategori kurang baik dan baik harus menaikkan nilai IKM pada periode survei berikutnya
- c. Setiap OPD/Puskesmas/Kecamatan yang memiliki nilai kategori sangat baik harus mempertahankan nilai IKM pada periode survei berikutnya
- d. Setiap OPD/Puskesmas/Kecamatan harus mensosialisasikan penggunaan aplikasi aduan (**LONTARA+**) yang saat ini baru mencapai **+/- 42.000** pengguna aplikasi aktif

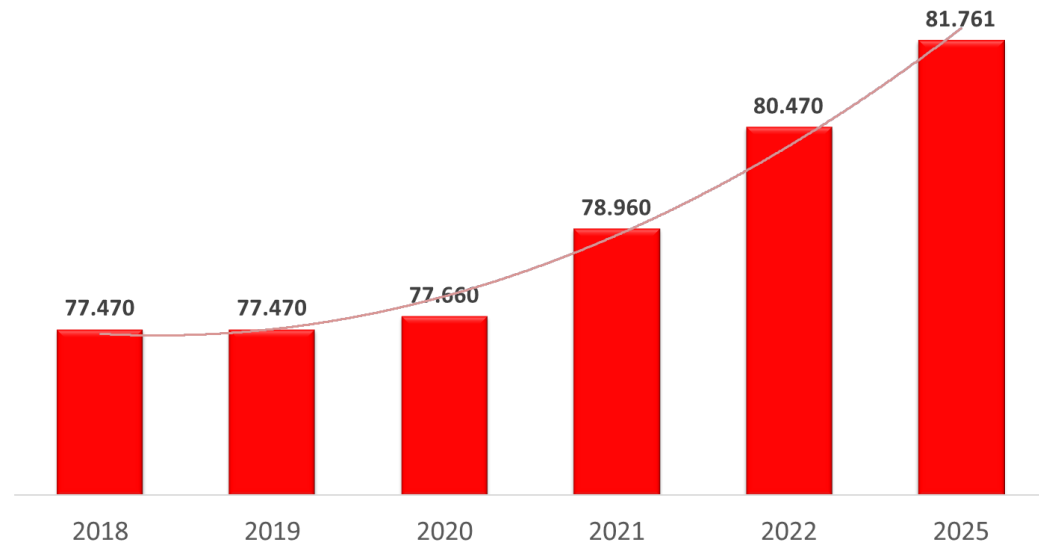
4.4. Trend Nilai IKM Kota Makassar

Trend nilai adalah pola perubahan nilai dari waktu ke waktu yang menunjukkan apakah suatu indikator mengalami peningkatan, penurunan, atau stabil. Dalam konteks grafik atau data berkala, trend memberikan gambaran arah perkembangan suatu fenomena berdasarkan hasil pengukuran pada beberapa periode.

Trend nilai digunakan untuk melihat:

- a. Apakah nilai bergerak naik, turun, atau tetap sama dari satu periode ke periode berikutnya.
- b. Seberapa besar peningkatan atau penurunan yang terjadi dalam jangka tertentu
- c. Apakah perubahannya bersifat sementara atau menjadi kecenderungan berkelanjutan.

Berikut trend grafik 4.5 yang memperlihatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kota Makassar selama tahun 2018 sampai tahun 2025 sebagai:



Sumber:

Nilai IKM Kota Makassar tahun 2018 - 2022 **Buku Survei IKM Kota Makassar**

Nilai IKM Kota Makassar tahun 2025 **Kegiatan Survei IKM Parameter Publik Indonesia**

Grafik 4.5: Trend IKM Kota Makassar kota 2018 - 2025

Grafik di atas menampilkan perkembangan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari tahun 2018 hingga tahun 2025. Secara umum, grafik menunjukkan tren peningkatan kualitas pelayanan dari tahun ke tahun. Pada periode awal yakni tahun 2018 hingga 2020, nilai IKM masih relatif stabil di kisaran 77,470–77,680, yang menggambarkan bahwa mutu pelayanan berada pada tingkat yang sama dan belum menunjukkan peningkatan signifikan.

Memasuki tahun 2021, terlihat adanya kenaikan yang lebih nyata, dengan nilai IKM meningkat menjadi 78,960. Kenaikan ini berlanjut secara konsisten pada tahun-tahun berikutnya, yaitu 80,470 pada tahun 2022 dan mencapai 81,761 pada tahun 2025 mengalami trend kenaikan sebesar 1,291. Peningkatan tersebut menunjukkan adanya perbaikan berkelanjutan dalam berbagai aspek pelayanan, baik dari sisi kecepatan, kenyamanan, maupun kepastian layanan.

Secara keseluruhan, grafik ini menggambarkan komitmen penyelenggara pelayanan dalam meningkatkan kualitas layanan secara progresif. Tren positif ini menjadi indikator bahwa berbagai upaya perbaikan yang dilakukan memberikan dampak nyata terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

4.5. Nilai Rata-Rata IKM Unsur Pelayanan

Hasil pengolahan dan analisis data terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilakukan pada bulan Oktober 2025 sampai November tahun 2025. Responden diminta memberikan penilaian terhadap 9 unsur indikator pelayanan (Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Sarana dan Prasarana serta Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan) dan hasil pengisian kuesioner diolah dan dianalisis untuk mendapatkan nilai IKM per unsur pelayanan terhadap pelayanan perangkat daerah Kota Makassar menunjukkan bahwa rata-rata sebesar 81.761%. Ini mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam **Kategori Baik**. Oleh karena itu masih diperlukan terus untuk meningkatkan kualitas, kapasitas dan kompetensi aparatur dimasa yang akan datang dalam hubungan dengan peningkatan kinerjanya.

Tabel 4.6: Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Perangkat Daerah

No	Nama OPD/Unit Kerja	Nilai Interval	Nilai IKM	Nilai Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
A	Urusan Wajib - Pelayanan Dasar				
1	Dinas Pendidikan	2.733	68.322	C	Kurang Baik
2	Dinas Kesehatan	3.303	82.577	B	Baik
2.1	Puskesmas Andalas	3.410	85.241	B	Baik
2.b	Puskesmas Antang	3.189	79.735	B	Baik
2.c	Puskesmas Antang Perumnas	3.326	83.158	B	Baik
2.d	Puskesmas Antara	2.718	67.941	C	Kurang Baik
2.e	Puskesmas Balla Parang	3.340	83.504	B	Baik
2.f	Puskesmas Bangkala	3.259	81.469	B	Baik
2.g	Puskesmas Bara-Baraya	3.815	95.363	A	Sangat Baik
2.h	Puskesmas Barombong	3.201	80.013	B	Baik

No	Nama OPD/Unit Kerja	Nilai Interval	Nilai IKM	Nilai Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
2.i	Puskesmas Barranglombo	3.289	82.233	B	Baik
2.j	Puskesmas Batua	3.304	82.589	B	Baik
2.k	Puskesmas Bira	3.445	86.118	B	Baik
2.l	Puskesmas Bulurokeng	2.893	72.335	C	Kurang Baik
2.m	Puskesmas Cendrawasih	3.183	79.569	B	Baik
2.n	Puskesmas Dahlia	3.175	79.382	B	Baik
2.o	Puskesmas Daya	2.888	72.196	C	Kurang Baik
2.p	Puskesmas Jongaya	3.064	76.590	C	Kurang Baik
2.q	Puskesmas Kaluku Bodoa	3.042	76.058	C	Kurang Baik
2.r	Puskesmas Kapasa	3.208	80.198	B	Baik
2.s	Puskesmas Karuwisi	3.237	80.914	B	Baik
2.t	Puskesmas Kassi-Kasi	3.317	82.926	B	Baik
2.u	Puskesmas Kodingareng	3.385	84.615	B	Baik
2.v	Puskesmas Layang	3.078	76.960	B	Baik
2.w	Puskesmas Maccini Sawah	3.867	96.686	A	Sangat Baik
2.x	Puskesmas Maccini Sombala	3.127	78.185	B	Baik
2.y	Puskesmas Makassar	3.230	80.753	B	Baik
2.z	Puskesmas Malimongan Baru	3.133	78.324	B	Baik
2.aa	Puskesmas Mamajang	3.180	79.504	B	Baik
2.ab	Puskesmas Mangasa	3.359	83.967	B	Baik
2.ac	Puskesmas Maradekaya	3.956	98.906	A	Sangat Baik
2.ad	Puskesmas Minasa Upa	3.312	82.788	B	Baik
2.ae	Puskesmas Paccerakkang	2.944	73.604	C	Kurang Baik
2.af	Puskesmas Pampang	3.485	87.135	B	Baik
2.ag	Puskesmas Pattingalloang	3.280	82.001	B	Baik
2.ah	Puskesmas Penambungan	3.238	80.961	B	Baik
2.ai	Puskesmas Pertiwi	3.222	80.538	B	Baik
2.aj	Puskesmas Rappokalling	3.174	79.342	B	Baik
2.ak	Puskesmas Sudiang	2.868	71.709	C	Kurang Baik
2.al	Puskesmas Sudiang Raya	2.880	71.988	C	Kurang Baik
2.am	Puskesmas Tabaringan	3.081	77.036	B	Baik
2.an	Puskesmas Tamalanrea	2.980	74.509	C	Kurang Baik

No	Nama OPD/Unit Kerja	Nilai Interval	Nilai IKM	Nilai Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
2.i	Puskesmas Barranglompo	3.289	82.233	B	Baik
2.ap	Puskesmas Tamalate	2.992	74.804	C	Kurang Baik
2.aq	Puskesmas Tamamaung	3.274	81.839	B	Baik
2.ar	Puskesmas Tamangapa	3.161	79.018	B	Baik
2.as	Puskesmas Tarakan	3.523	88.083	B	Baik
2.at	Puskesmas Toddopuli	3.265	81.631	B	Baik
2.au	Puskesmas Ujung Pandang Baru	3.171	79.273	B	Baik
3	Dinas Pekerjaan Umum	3.356	83.898	B	Baik
4	Dinas Sosial	3.279	81.965	B	Baik
5	Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman	3.263	81.585	B	Baik
6	Dinas Penataan Ruang dan Bangunan	3.376	84.406	B	Baik
7	Rumah Sakit Umum Daerah	3.229	80.713	B	Baik
8	Satuan Polisi Pamong Praja	3.012	75.303	C	Kurang Baik
9	Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan	3.784	94.610	A	Sangat Baik
10	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	3.071	76.775	B	Baik
B	Urusan Wajib - Non Pelayanan Dasar				
11	Dinas Ketenagakerjaan	3.401	85.026	B	Baik
12	Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	3.278	81.955	B	Baik
13	Dinas Ketahanan Pangan	3.692	92.307	A	Sangat Baik
14	Dinas Pertanahan	3.214	80.349	B	Baik
15	Dinas Lingkungan Hidup	2.750	68.744	C	Kurang Baik
16	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	3.357	83.914	B	Baik
17	Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana	3.332	83.292	B	Baik
18	Dinas Perhubungan	3.355	83.878	B	Baik
19	Dinas Komunikasi dan Informatika	3.328	83.204	B	Baik
20	Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	3.631	90.766	A	Sangat Baik

No	Nama OPD/Unit Kerja	Nilai Interval	Nilai IKM	Nilai Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
21	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	3.397	84.933	B	Baik
22	Dinas Kepemudaan dan Olahraga	3.707	92.685	A	Sangat Baik
23	Dinas Kebudayaan	3.189	79.718	B	Baik
24	Dinas Perpustakaan	3.481	87.034	B	Baik
25	Dinas Kearsipan	3.492	87.297	B	Baik
C	Urusan Pilihan				
26	Dinas Perikanan dan Pertanian	2.875	71.873	C	Kurang Baik
27	Dinas Pariwisata	3.374	84.343	B	Baik
28	Dinas Perdagangan	3.152	78.810	B	Baik
D	Urusan Pendukung				
29	Sekretariat Daerah, terdiri dari 12 Bagian, Yaitu :				
29.a	Bagian Tata Pemerintahan	3.417	85.424	B	Baik
29.b	Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan	3.439	85.979	B	Baik
29.c	Bagian Kerjasama	3.478	86.950	B	Baik
29.d	Bagian Perencanaan dan Keuangan	3.552	88.800	A	Sangat Baik
29.e	Bagian Administrasi Pembangunan	3.632	90.792	A	Sangat Baik
29.f	Bagian Hukum	3.360	84.007	B	Baik
29.g	Bagian Kesejahteraan Rakyat	3.502	87.539	B	Baik
29.h	Bagian Pemberdayaan Masyarakat	3.073	76.821	B	Baik
29.i	Bagian Organisasi	3.687	92.176	A	Sangat Baik
29.j	Bagian Umum	3.127	78.163	B	Baik
29.k	Bagian Perekonomian	3.811	95.275	A	Sangat Baik
29.l	Bagian Pengadaan Barang & Jasa	3.182	79.550	B	Baik
30	Sekretariat DPRD	3.423	85.563	B	Baik
E	Urusan Penunjang				
31	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah	3.336	83.392	B	Baik

No	Nama OPD/Unit Kerja	Nilai Interval	Nilai IKM	Nilai Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
32	Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah	3.515	87.875	B	Baik
33	Badan Pendapatan Daerah	3.203	80.070	B	Baik
34	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah	3.354	83.839	B	Baik
35	Badan Riset dan Inovasi Daerah	3.403	85.069	B	Baik
F	Urusan Pemerintahan				
36	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	3.592	89.802	A	Sangat Baik
37	Kecamatan Biringkanaya	2.892	72.304	C	Kurang Baik
38	Kecamatan Bontoala	3.186	79.650	B	Baik
39	Kecamatan Makassar	3.468	86.710	B	Baik
40	Kecamatan Mamajang	3.230	80.753	B	Baik
41	Kecamatan Manggala	3.060	76.498	C	Kurang Baik
42	Kecamatan Mariso	3.306	82.651	B	Baik
43	Kecamatan Panakkukang	3.129	78.229	B	Baik
44	Kecamatan Rappocini	3.185	79.635	B	Baik
45	Kecamatan Sangkarrang	3.255	81.368	B	Baik
46	Kecamatan Tallo	3.691	92.280	A	Sangat Baik
47	Kecamatan Tamalanrea	2.786	69.655	C	Kurang Baik
48	Kecamatan Tamalate	2.922	73.041	C	Kurang Baik
49	Kecamatan Ujung Pandang	3.213	80.329	B	Baik
50	Kecamatan Ujung Tanah	3.855	96.366	A	Sangat Baik
51	Kecamatan Wajo	3.353	83.816	B	Baik
G	Urusan Pengawasan				
52	Inspektorat	3.467	86.673	B	Baik
Rata Rata IKM Kota Makassar		3.270	81.761	B	Baik

Nilai IKM yang diperoleh rata rata IKM Kota Makassar dengan Nilai rata rata tertimbang 3,270, Nilai Survei Kepuasan 81,761 dengan nilai mutu indeks kepuasan masyarakat kategori **B** terhitung nilai kinerja **BAIK**.

4.5.1. Nilai rata rata IKM Berdasarkan Urusan

a. Nilai rata rata IKM Berdasarkan Urusan secara umum Kota Makassar

Tabel 4.7: Gambaran Umum Nilai rata rata IKM Berdasarkan Urusan

No	URUSAN	PURATA
1	Urusan Wajib Pelayanan Dasar	80,054
2	Urusan Wajib Non Pelayanan Dasar	83,580
3	Urusan Pilihan	77,636
4	Urusan Pendukung	85,152
5	Urusan Penujang dan Pengawasan	83,725
6	Urusan Pemerintahan	80,709

Secara umum, nilai IKM pada berbagai jenis urusan berada dalam kategori Baik, dengan skor tertinggi pada Urusan Pendukung (85,152) dan Urusan Penujang & Pengawasan (83,725). Urusan Wajib Non Pelayanan Dasar juga menunjukkan hasil baik (83,580), sementara Urusan Pemerintahan (80,709) dan Urusan Wajib Pelayanan Dasar (80,054) berada pada tingkat memadai. Nilai terendah terdapat pada Urusan Pilihan (77,636), sehingga menjadi area yang perlu mendapat perhatian lebih.

b. Nilai IKM Urusan Wajib Pelayanan Dasar

Dalam pelaksanaan Survei untuk pelayanan pada 10 OPD Kota Makassar yang termasuk dalam urusan Wajib Pelayanan Dasar menunjukkan hasil analisis seperti pada tabel berikut

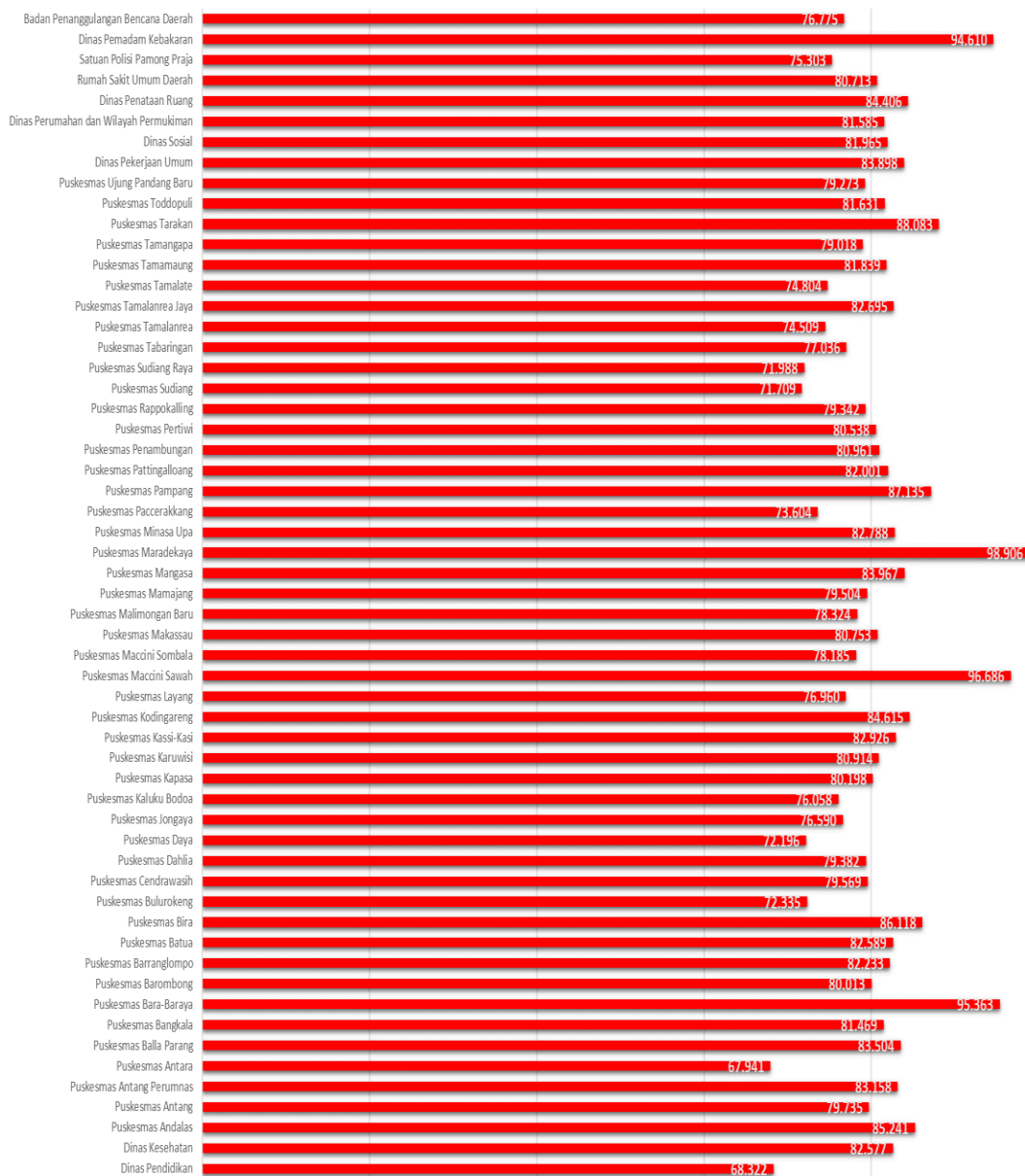
Tabel 4.8: Nilai rata rata IKM Urusan Wajib Pelayanan Dasar

No	Nama OPD/Unit Kerja	Nilai Interval	Nilai IKM
1	Dinas Pendidikan	2.733	68.322
2	Dinas Kesehatan	3.303	82.577
2.1	Puskesmas Andalas	3.410	85.241
2.b	Puskesmas Antang	3.189	79.735
2.c	Puskesmas Antang Perumnas	3.326	83.158
2.d	Puskesmas Antara	2.718	67.941
2.e	Puskesmas Balla Parang	3.340	83.504
2.f	Puskesmas Bangkala	3.259	81.469
2.g	Puskesmas Bara-Baraya	3.815	95.363
2.h	Puskesmas Barombong	3.201	80.013
2.i	Puskesmas Barranglompo	3.289	82.233
2.j	Puskesmas Batua	3.304	82.589

No	Nama OPD/Unit Kerja	Nilai Interval	Nilai IKM
2.k	Puskesmas Bira	3.445	86.118
2.l	Puskesmas Bulurokeng	2.893	72.335
2.m	Puskesmas Cendrawasih	3.183	79.569
2.n	Puskesmas Dahlia	3.175	79.382
2.o	Puskesmas Daya	2.888	72.196
2.p	Puskesmas Jongaya	3.064	76.590
2.q	Puskesmas Kaluku Bodoa	3.042	76.058
2.r	Puskesmas Kapasa	3.208	80.198
2.s	Puskesmas Karuwisi	3.237	80.914
2.t	Puskesmas Kassi-Kasi	3.317	82.926
2.u	Puskesmas Kodingareng	3.385	84.615
2.v	Puskesmas Layang	3.078	76.960
2.w	Puskesmas Maccini Sawah	3.867	96.686
2.x	Puskesmas Maccini Sombala	3.127	78.185
2.y	Puskesmas Makassar	3.230	80.753
2.z	Puskesmas Malimongan Baru	3.133	78.324
2.aa	Puskesmas Mamajang	3.180	79.504
2.ab	Puskesmas Mangasa	3.359	83.967
2.ac	Puskesmas Maradekaya	3.956	98.906
2.ad	Puskesmas Minasa Upa	3.312	82.788
2.ae	Puskesmas Paccerakkang	2.944	73.604
2.af	Puskesmas Pampang	3.485	87.135
2.ag	Puskesmas Pattingalloang	3.280	82.001
2.ah	Puskesmas Penambungan	3.238	80.961
2.ai	Puskesmas Pertiwi	3.222	80.538
2.aj	Puskesmas Rappokalling	3.174	79.342
2.ak	Puskesmas Sudiang	2.868	71.709
2.al	Puskesmas Sudiang Raya	2.880	71.988
2.am	Puskesmas Tabaringan	3.081	77.036
2.an	Puskesmas Tamalanrea	2.980	74.509
2.ao	Puskesmas Tamalanrea Jaya	3.308	82.695
2.ap	Puskesmas Tamalate	2.992	74.804
2.aq	Puskesmas Tamamaung	3.274	81.839
2.ar	Puskesmas Tamangapa	3.161	79.018
2.as	Puskesmas Tarakan	3.523	88.083

No	Nama OPD/Unit Kerja	Nilai Interval	Nilai IKM
2.at	Puskesmas Toddopuli	3.265	81.631
2.au	Puskesmas Ujung Pandang Baru	3.171	79.273
3	Dinas Pekerjaan Umum	3.356	83.898
4	Dinas Sosial	3.279	81.965
5	Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman	3.263	81.585
6	Dinas Penataan Ruang dan Bangunan	3.376	84.406
7	Rumah Sakit Umum Daerah	3.229	80.713
8	Satuan Polisi Pamong Praja	3.012	75.303
9	Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan	3.784	94.610
10	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	3.071	76.775
Rata Rata IKM		3.202	80.054

Pada tabel di atas bahwa nilai rata-rata nilai IKM untuk OPD urusan wajib pelayanan dasar 80,054 (*Kategori Baik*). Perbandingan nilai rata-rata IKM pada 57 unit kerja yang terbagi 10 OPD dan 47 Puskesmas. Masing-masing untuk kategori OPD berdasarkan purata IKM tertinggi adalah Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan 94.610 dan untuk yang terendah adalah Dinas Pendidikan 68.322. Untuk kategori puskesmas yang tertinggi adalah puskesmas Maradekaya 98,906 dan yang terendah adalah puskesmas Antara 67.941. Perbandingan nilai IKM tersebut dapat dilihat pada grafik 4.6 berikut:



Grafik 4.6: Perbandingan Nilai rata rata IKM Urusan Wajib Pelayanan Dasar

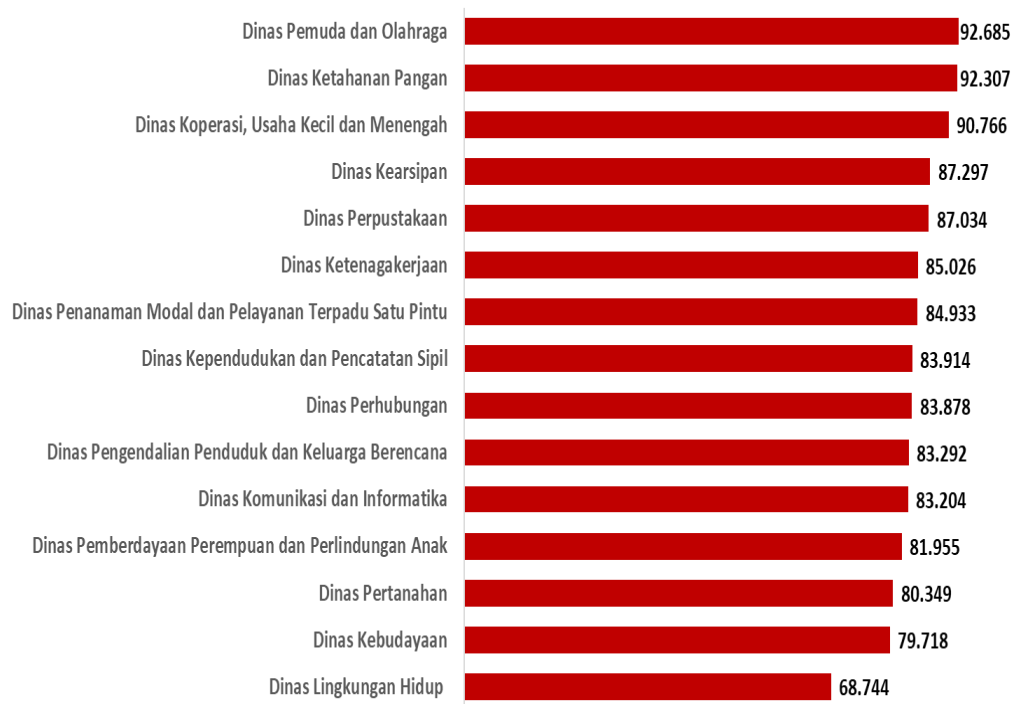
c. Nilai IKM Urusan Wajib Non Pelayanan Dasar

Dalam pelaksanaan Survey untuk pelayanan pada 15 OPD Kota Makassar yang termasuk dalam urusan Wajib Non Pelayanan Dasar menunjukkan hasil analisis seperti pada tabel berikut:

Tabel 4.9: Nilai rata rata IKM Urusan Non Wajib Pelayanan Dasar

No	Nama OPD/Unit Kerja	Nilai Interval	Nilai IKM
1	Dinas Ketenagakerjaan	3.401	85.026
2	Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	3.278	81.955
3	Dinas Ketahanan Pangan	3.692	92.307
4	Dinas Pertanahan	3.214	80.349
5	Dinas Lingkungan Hidup Daerah	2.750	68.744
6	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	3.357	83.914
7	Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana	3.332	83.292
8	Dinas Perhubungan	3.355	83.878
9	Dinas Komunikasi dan Informatika	3.328	83.204
10	Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	3.631	90.766
11	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	3.397	84.933
12	Dinas Kepemudaan dan Olahraga	3.707	92.685
13	Dinas Kebudayaan	3.189	79.718
14	Dinas Perpustakaan	3.481	87.034
15	Dinas Kearsipan	3.492	87.297
Rata Rata IKM		3.343	83.580

Pada tabel di atas bahwa nilai rata-rata nilai IKM untuk OPD urusan wajib non pelayanan dasar (*Kategori Baik*). Perbandingan nilai rata-rata IKM pada 15 OPD masing-masing berdasarkan purata IKM tiga dinas tertinggi adalah Dinas Pemuda dan Olahraga 92.685, kemudian di susul Dinas Ketahanan Pangan 92,307 dan Dinas Koperasi, usaha kecil dan menengah 90,766 dan purata IKM terendah Dinas Lingkungan Dinas 68,744. Perbandingan nilai IKM tersebut dapat dilihat pada grafik 4.7 berikut:



Grafik 4.7: Perbandingan Nilai rata rata IKM Urusan Wajib Non Pelayanan Dasar

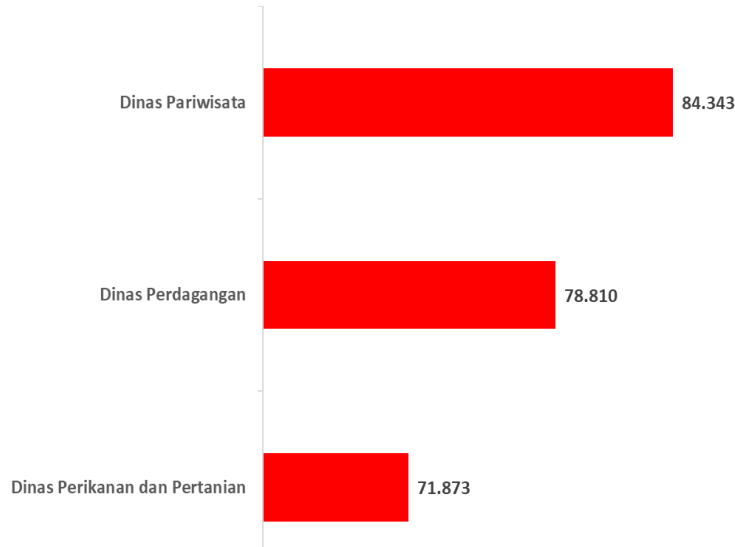
d. Nilai IKM Urusan Pilihan

Dalam pelaksanaan sebesar untuk pelayanan pada 3 OPD Kota Makassar yang termasuk dalam urusan Pilihan menunjukkan hasil analisis seperti pada tabel berikut:

Tabel 4.10: Nilai rata rata IKM Urusan Pilihan

No	Nama OPD/Unit Kerja	Nilai Interval	Nilai IKM
1	Dinas Perikanan dan Pertanian	2.875	71.873
2	Dinas Pariwisata	3.374	84.343
3	Dinas Perdagangan	3.152	78.810
Rata Rata IKM		3.105	77.636

Pada tabel di atas bahwa nilai rata-rata nilai IKM untuk OPD urusan pilihan adalah 77.636 (*Kategori Baik*). Perbandingan nilai rata-rata IKM pada 3 OPD masing-masing berdasarkan rata rata IKM tertinggi adalah Dinas Pariwisata 84.343, selanjutnya Dinas Perdagangan 78.810 dan terakhir Dinas Perikanan dan Pertanian 71.873. Perbandingan nilai IKM tersebut dapat dilihat pada grafik 4.8 berikut:



Grafik 4.8: Perbandingan Nilai rata rata IKM Urusan Pilihan

e. Nilai IKM Urusan Pendukung

Secara umum terdapat 2 OPD yang termasuk dalam urusan pendukung yaitu Sekretariat Daerah dan Sekretariat DPRD. Sekretariat Daerah terdiri dari 12 bagian yang melaksanakan urusan masing-masing. Dalam pelaksanaan Survei untuk pelayanan pada 13 unit kerja dari 2 OPD Kota Makassar yang termasuk dalam urusan pendukung menunjukkan hasil analisis seperti pada tabel berikut

Tabel 4.11: Nilai rata rata IKM Urusan Pendukung

No	Nama OPD/Unit Kerja	Nilai Interval	Nilai IKM
1	Sekretariat Daerah, terdiri dari 12 Bagian, Yaitu :		
1.a	Bagian Tata Pemerintahan	3.417	85.424
1.b	Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan	3.439	85.979
1.c	Bagian Kerjasama	3.478	86.950
1.d	Bagian Perencanaan dan Keuangan	3.552	88.800
1.e	Bagian Administrasi Pembangunan	3.632	90.792
1.f	Bagian Hukum	3.360	84.007
1.g	Bagian Kesejahteraan Rakyat	3.502	87.539
1.h	Bagian Pemberdayaan Masyarakat	3.073	76.821
1.i	Bagian Organisasi	3.687	92.176

No	Nama OPD/Unit Kerja	Nilai Interval	Nilai IKM
1.j	Bagian Umum	3.127	78.163
1.k	Bagian Perekonomian	3.811	95.275
1.l	Bagian Pengadaan Barang & Jasa	3.182	79.550
2	Sekretariat DPRD	3.423	85.563
Rata Rata IKM		3,406	85,152

Pada tabel di atas bahwa nilai rata-rata nilai IKM untuk OPD Sekretariat Daerah dengan 12 Bagian dan Sekretariat DPRD sebagai urusan pendukung adalah 85.152 (*Kategori Baik*). Perbandingan nilai rata-rata IKM pada 12 Bagian dan 1 OPD masing-masing berdasarkan rata rata IKM tertinggi adalah Bagian Perekonomian 95,275 dan rata rata IKM terendah adalah Bagian Pemberdayaan Masyarakat yaitu 76,821. Perbandingan nilai IKM tersebut dapat dilihat pada grafik 4.9 berikut:



Grafik 4.9: Perbandingan Nilai rata rata IKM Urusan Pendukung

f. Nilai IKM Urusan Penunjang dan Pengawasan

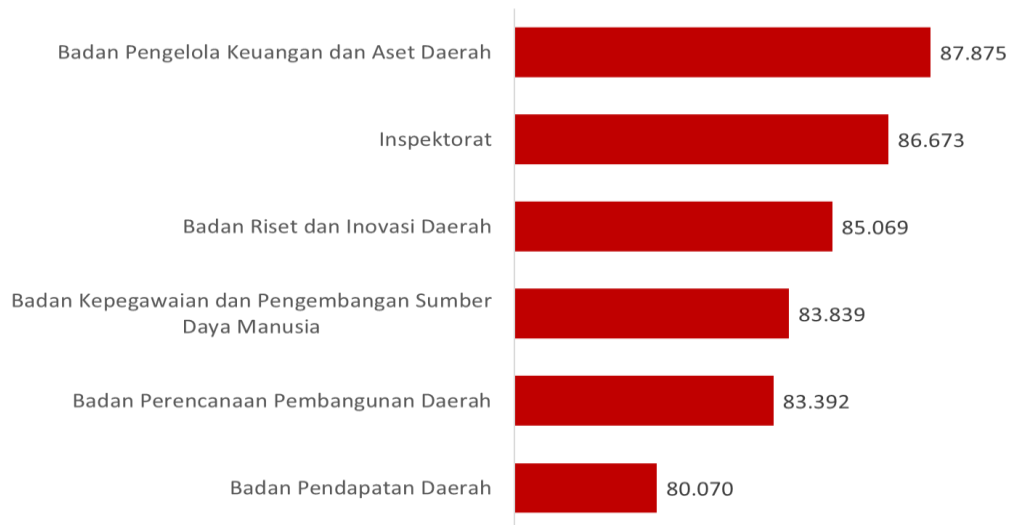
Berikut ini adalah nilai IKM 2 urusan yaitu masing-masing urusan penunjang yang terdiri dari 5 OPD dan urusan pengawasan 1 OPD. Dalam pelaksanaan Survey untuk pelayanan 6 OPD Kota Makassar tersebut

menunjukkan hasil analisis seperti pada tabel berikut:

Tabel 4.12: Nilai rata rata IKM Urusan Penunjang dan Pengawasan

No	Nama OPD/Unit Kerja	Nilai Interval	Nilai IKM
1	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah	3.336	83.392
2	Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah	3.515	87.875
3	Badan Pendapatan Daerah	3.203	80.070
4	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah	3.354	83.839
5	Badan Riset dan Inovasi Daerah	3.403	85.069
6	Inspektorat	3.467	86.673
Rata Rata IKM		3,349	83,725

Pada tabel di atas bahwa nilai rata-rata nilai IKM untuk urusan penunjang yang terdiri dari 5 OPD dan 1 OPD urusan pengawasan adalah 83,725 (*Kategori Baik*). Nilai rata-rata IKM pada 5 OPD urusan penunjang dan 1 OPD urusan pengawasan masing-masing berdasarkan rata rata IKM tertinggi adalah Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah 87.875 dan rata rata IKM terendah yaitu Badan Pendapatan Daerah 80.070. Perbandingan nilai rata-rata IKM pada urusan penunjang dan urusan pengawasan Kota Makassar dapat dilihat pada grafik 4.10 berikut:



Grafik 4.10: Perbandingan Nilai rata rata IKM Urusan Penunjang dan Pengawasan

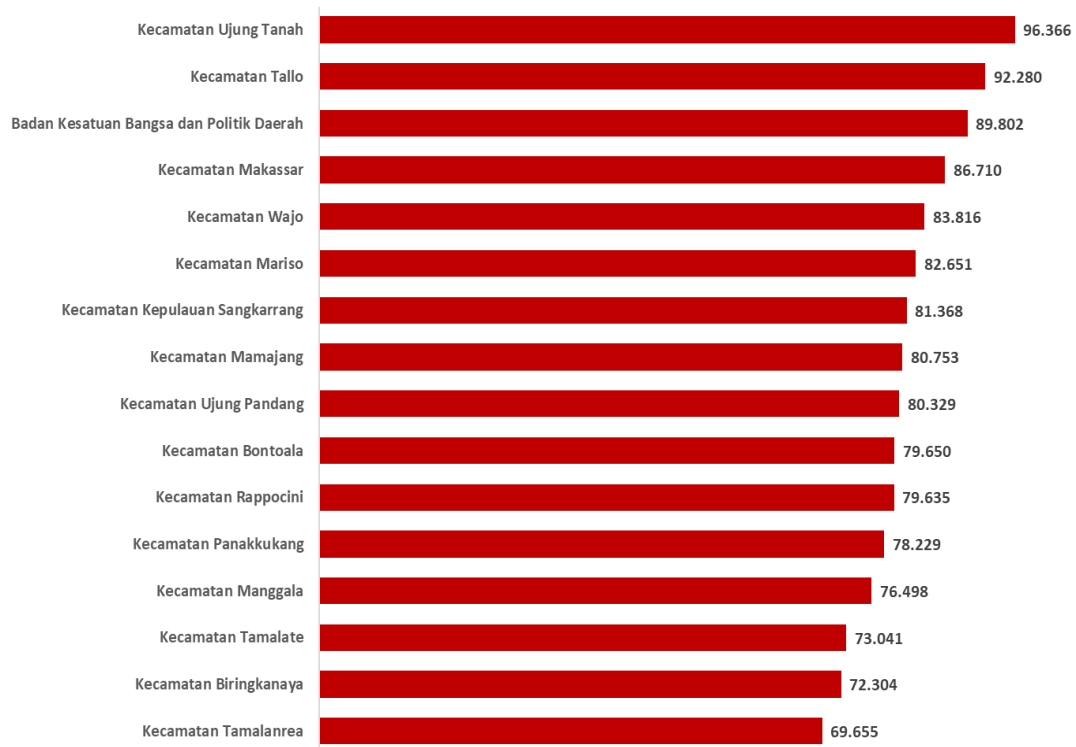
g. Nilai IKM Urusan Pemerintahan

Secara umum terdapat 2 OPD yang termasuk dalam urusan pemerintahan yaitu Bagian Kesbangpol dan 15 Kecamatan. Dalam pelaksanaan Survei untuk pelayanan pada 15 kecamatan dari 1 OPD Kesbangpol Kota Makassar yang termasuk dalam urusan pemerintahan menunjukkan hasil analisis seperti pada tabel berikut:

Tabel 4.13: Nilai rata rata IKM Urusan Pemerintahan

No	Nama OPD/Unit Kerja	Nilai Interval	Nilai IKM
1	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	3.592	89.802
2	Kecamatan Biringkanaya	2.892	72.304
3	Kecamatan Bontoala	3.186	79.650
4	Kecamatan Makassar	3.468	86.710
5	Kecamatan Mamajang	3.230	80.753
6	Kecamatan Manggala	3.060	76.498
7	Kecamatan Mariso	3.306	82.651
8	Kecamatan Panakkukang	3.129	78.229
9	Kecamatan Rappocini	3.185	79.635
10	Kecamatan Sangkarrang	3.255	81.368
11	Kecamatan Tallo	3.691	92.280
12	Kecamatan Tamalanrea	2.786	69.655
13	Kecamatan Tamalate	2.922	73.041
14	Kecamatan Ujung Pandang	3.213	80.329
15	Kecamatan Ujung Tanah	3.855	96.366
16	Kecamatan Wajo	3.353	83.816
Rata Rata IKM		3,228	80,709

Pada tabel di atas bahwa nilai rata-rata nilai IKM untuk OPD Kecamatan dan Kesbangpol sebagai urusan pemerintahan adalah 80.709 (*Kategori Baik*). Perbandingan nilai rata-rata IKM pada 15 kecamatan dan Badan Kesbangpol masing-masing berdasarkan rata rata IKM tertinggi adalah Kecamatan Ujung Tanah 96.366 sedangkan rata rata IKM terendah yaitu Kecamatan Tamakanrea 69.655. Perbandingan nilai rata-rata IKM Urusan Pemerintahan seperti pada Grafik 4.11 berikut:



Grafik 4.11: Perbandingan Nilai rata rata IKM Urusan Pemerintahan

4.5.2. Nilai IKM, Temuan dan Rekomendasi Per OPD/Unit Kerja

a. Dinas Pendidikan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	2.944	73,611
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	2.759	68,981
3	Waktu Pelayanan	2.583	64,583
4	Biaya/Tarif	3.944	98,611
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2.944	73,611
6	Kompetensi Pelaksana	2.944	73,611
7	Perilaku Pelaksana	2.944	73,611
8	Sarana dan Prasarana	2.278	56,944
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1.278	31,944
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		2,733	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		68,322	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		C	
Nilai Kinerja		Kurang Baik	

Temuan:

1. Konversi nilai unsur Pengaduan Saran dan Masukan kategori tidak baik. Hanya **31,944**
2. Konversi nilai unsur Sarana dan Prasarana kategori tidak baik. Hanya **56,944**
3. Konversi nilai unsur Waktu Pelayanan kategori tidak baik. Hanya **64,583**
4. Konversi nilai unsur Sistem Mekanisme dan Prosedur kategori kurang baik. Hanya **68,981**
5. Konversi nilai unsur Persyaratan Pelayanan, Produk Spesifikasi, Kompetensi Pelaksanaan dan Perilaku Pelaksana kategori kurang baik. Hanya **73,611**

Rekomendasi:

1. Sosialisasi Persyaratan Pelayanan, Sistem Mekanisme dan Prosedur, Produk Spesifikasi dan Penanganan Pengaduan melalui papan bicara dan *platform digital* serta tepat waktu dalam pelayanan
2. Perbaiki Sarana dan Prasarana
3. SDM pelayanan harus tampil ramah dalam melayani pengguna layanan
4. *Upgrading* sumber daya manusia minimal satu kali dalam enam bulan

b. Dinas Kesehatan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.364	84,091
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.212	80,303
3	Waktu Pelayanan	3.091	77,273
4	Biaya/Tarif	3.545	88,636
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.091	77,273
6	Kompetensi Pelaksana	3.182	79,545
7	Perilaku Pelaksana	3.273	81,818
8	Sarana dan Prasarana	3.273	81,818
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.727	93,182
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		3,303	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		82,577	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		B	
Nilai Kinerja		Baik	

Temuan :

1. Konversi nilai seluruh unsur pelayanan masuk dalam kategori baik, yaitu **82,577**
2. Butuh **6,3 basis poin** untuk mencapai nilai kategori sangat baik

Rekomendasi :

1. Tingkatkan capaian nilai IKM untuk periode survei selanjutnya
2. Sosialisasi Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan melalui papan bicara melalui *platform digital*
3. SDM pelayanan harus tampil ramah dalam melayani pengguna layanan
4. Tepat Waktu dalam Pelayanan

b.1. Puskesmas Andalas

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.348	83,696
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.391	84,783
3	Waktu Pelayanan	3.413	85,326
4	Biaya/Tarif	3.565	89,130
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.391	84,783
6	Kompetensi Pelaksana	3.304	82,609
7	Perilaku Pelaksana	3.391	84,783
8	Sarana dan Prasarana	3.261	81,522
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.652	91,304
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		3,410	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		85,241	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		B	
Nilai Kinerja		Baik	

Temuan :

1. Konversi nilai seluruh unsur pelayanan masuk dalam kategori baik, yaitu **85,241**
2. Butuh **3,6 basis poin** untuk mencapai nilai kategori sangat baik

Rekomendasi :

1. Tingkatkan capaian nilai IKM untuk periode survei selanjutnya
2. Perbaiki dan memaksimalkan penggunaan Sarana dan Prasarana
3. *Upgrading* sumber daya manusia minimal satu kali dalam enam bulan

b.2. Puskesmas Antang

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.200	80,000
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.067	76,667
3	Waktu Pelayanan	2.900	72,500
4	Biaya/Tarif	3.900	97,500
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2.950	73,750
6	Kompetensi Pelaksana	3.050	76,250
7	Perilaku Pelaksana	3.217	80,417
8	Sarana dan Prasarana	2.850	71,250
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.600	90,000
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang			3,189
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan			79,735
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat			B
Nilai Kinerja			Baik

Temuan :

1. Konversi nilai unsur Sarana dan Prasarana kategori kurang baik. Hanya **71,250**
2. Konversi nilai unsur Waktu Pelayanan kategori kurang baik. Hanya **72,500**
3. Konversi nilai unsur Produk Spesifikasi dan Jenis Pelayanan kategori kurang baik. Hanya **73,750**
4. Konversi nilai unsur Kompetensi Pelaksana kategori kurang baik. Hanya **76,250**

Rekomendasi :

1. Perbaiki Sarana dan Prasarana
2. Tepat Waktu dalam Pelayanan
3. Sosialisasi Produk Spesifikasi baik secara manual maupun secara digital
4. *Upgrading* sumber daya manusia minimal satu kali dalam enam bulan

b.3. Puskesmas Antang Perumnas

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.100	77,500
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.250	81,250
3	Waktu Pelayanan	3.050	76,250
4	Biaya/Tarif	4.000	100,00
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.250	81,250
6	Kompetensi Pelaksana	3.250	81,250
7	Perilaku Pelaksana	3.317	82,917
8	Sarana dan Prasarana	2.950	73,750
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.800	95,000
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		3,326	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		83,158	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		B	
Nilai Kinerja		Baik	

Temuan :

1. Konversi nilai seluruh unsur pelayanan masuk dalam kategori baik, yaitu **81,158**
2. Butuh **7,7 basis poin** untuk mencapai nilai kategori sangat baik
3. Konversi nilai unsur Sarana dan Prasarana kategori kurang baik. Hanya **73,750**
4. Konversi nilai unsur Waktu Pelayanan kategori kurang baik. Hanya **76,250**

Rekomendasi :

1. Tingkatkan capaian nilai IKM untuk periode survei selanjutnya
2. Perbaiki Sarana dan Prasarana
3. Tepat waktu dalam pelayanan

b.4. Puskesmas Antara

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.000	77,500
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.033	75,833
3	Waktu Pelayanan	2.400	60,000
4	Biaya/Tarif	3.950	98,750
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.000	75,000
6	Kompetensi Pelaksana	2.950	73,750
7	Perilaku Pelaksana	3.000	75,000
8	Sarana dan Prasarana	2.050	51,250
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1.100	27,500
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		2,718	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		67,941	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		C	
Nilai Kinerja		Kurang Baik	

Temuan :

1. Konversi nilai unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan tidak baik. Hanya **27,500**
2. Konversi nilai unsur Sarana dan Prasarana kategori tidak baik. Hanya **51,250**
3. Konversi nilai unsur Waktu Pelayanan kategori tidak baik. Hanya **60,000**
4. Konversi nilai unsur Kompetensi Pelaksana dan Perilaku Pelaksana kategori kurang baik. Hanya **73,750**
5. Konversi nilai unsur Produk Spesifikasi dan Perilaku Pelaksana kategori kurang baik. Hanya **75,000**
6. Konversi nilai unsur Sistem Mekanisme dan Prosedur kategori kurang baik. Hanya **75,833**

Rekomendasi :

1. Sosialisasi Persyaratan Pelayanan, Sistem Mekanisme dan Prosedur, Produk Spesifikasi dan Penanganan Pengaduan melalui papan bicara dan *platform digital* serta tepat waktu dalam pelayanan
2. Perbaikan Sarana dan Prasarana
3. SDM pelayanan harus tampil ramah dalam melayani pengguna layanan
4. *Upgrading* sumber daya manusia minimal satu kali dalam enam bulan

b.5. Puskesmas Balla Parang

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.400	85,000
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.267	81,667
3	Waktu Pelayanan	3.325	83,125
4	Biaya/Tarif	3.750	93,750
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.350	83,750
6	Kompetensi Pelaksana	3.300	82,500
7	Perilaku Pelaksana	3.300	82,500
8	Sarana dan Prasarana	3.350	83,750
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.050	76,250
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		3,340	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		83,504	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		B	
Nilai Kinerja		Baik	

Temuan :

1. Konversi nilai seluruh unsur pelayanan masuk dalam kategori baik, yaitu **83,504**
2. Butuh **5,3 basis poin** untuk mencapai nilai kategori sangat baik
3. Konversi nilai unsur Penanganan Pengaduan kategori kurang baik. Hanya **76,250**

Rekomendasi :

1. Tingkatkan capaian nilai IKM untuk periode survei selanjutnya
2. Sosialisasi Layanan Pengaduan Saran dan Masukan baik secara manual maupun secara digital

b.6. Puskesmas Bangkala

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.150	78,750
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.100	77,500
3	Waktu Pelayanan	2.975	74,375
4	Biaya/Tarif	3.950	98,750
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.150	78,750
6	Kompetensi Pelaksana	3.100	77,500
7	Perilaku Pelaksana	3.183	79,583
8	Sarana dan Prasarana	3.100	77,500
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.650	91,250
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		3,259	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		81,469	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		B	
Nilai Kinerja		Baik	

Temuan :

1. Konversi nilai seluruh unsur pelayanan masuk dalam kategori baik, yaitu **81,469**
2. Butuh **7,4 basis poin** untuk mencapai nilai kategori sangat baik
3. Konversi nilai unsur Waktu Pelayanan kategori kurang baik. Hanya **74,375**

Rekomendasi :

1. Tingkatkan capaian nilai IKM untuk periode survei selanjutnya
2. Tepat waktu dalam pelayanan

b.7. Puskesmas Bara-Baraya

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.857	96,429
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.873	96,825
3	Waktu Pelayanan	3.810	95,238
4	Biaya/Tarif	3.762	94,048
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4.000	100,000
6	Kompetensi Pelaksana	3.905	97,619
7	Perilaku Pelaksana	3.778	94,444
8	Sarana dan Prasarana	3.524	88,095
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.857	96,429
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		3,815	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		95,363	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		A	
Nilai Kinerja		Sangat Baik	

Temuan :

1. Konversi nilai seluruh unsur pelayanan masuk dalam kategori sangat baik, yaitu **95,363**
2. Konversi nilai unsur Sarana dan Prasarana masuk dalam kategori baik, yaitu **88,095**

Rekomendasi :

1. Pertahankan capaian nilai IKM untuk periode survei selanjutnya
2. Perbaiki Sarana dan Prasarana

b.8. Puskesmas Barombong

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.000	75,000
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.000	75,000
3	Waktu Pelayanan	3.000	75,000
4	Biaya/Tarif	3.950	98,750
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.000	75,000
6	Kompetensi Pelaksana	3.000	75,000
7	Perilaku Pelaksana	2.983	74,583
8	Sarana dan Prasarana	3.050	76,250
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.850	96,250
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		3,201	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		80,013	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		B	
Nilai Kinerja		Baik	

Temuan :

1. Konversi nilai unsur Perilaku Pelaksana kategori kurang baik. Hanya **74,583**
2. Konversi nilai unsur Persyaratan Pelayanan, Sistem Mekanisme dan Prosedur, Waktu Pelayanan, Produk Spesifikasi dan Kompetensi Pelaksana kategori kurang baik. Hanya **75,000**
3. Konversi nilai unsur Sarana dan Prasarana kategori kurang baik. Hanya **76,250**

Rekomendasi :

1. SDM pelayanan harus tampil ramah dalam melayani pengguna layanan
2. Sosialisasi Persyaratan Pelayanan, Sistem Mekanisme, Produk Spesifikasi dan Prosedur melalui papan bicara dan *platform digital* serta tepat waktu dalam pelayanan
3. Perbaikan Sarana dan Prasarana
4. *Upgrading* sumber daya manusia minimal satu kali dalam enam bulan

b.9. Puskesmas Barranglompo

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.100	77,500
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.283	82,083
3	Waktu Pelayanan	3.200	80,000
4	Biaya/Tarif	3.950	98,750
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.150	78,750
6	Kompetensi Pelaksana	3.250	81,250
7	Perilaku Pelaksana	3.250	81,250
8	Sarana dan Prasarana	3.000	75,000
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.450	86,250
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		3,289	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		82,233	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		B	
Nilai Kinerja		Baik	

Temuan :

1. Konversi nilai seluruh unsur pelayanan masuk dalam kategori baik, yaitu **82,233**
2. Butuh **6,6 basis poin** untuk mencapai nilai kategori sangat baik
3. Konversi nilai unsur Sarana dan Prasarana kategori kurang baik. Hanya **75,000**

Rekomendasi :

1. Tingkatkan capaian nilai IKM untuk periode survei selanjutnya
2. Perbaiki Sarana dan Prasarana

b.10. Puskesmas Batua

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.095	77,381
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.206	80,159
3	Waktu Pelayanan	3.143	78,571
4	Biaya/Tarif	4.000	100,000
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.238	80,952
6	Kompetensi Pelaksana	3.143	78,571
7	Perilaku Pelaksana	3.127	78,175
8	Sarana dan Prasarana	3.000	75,000
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.810	95,238
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		3,304	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		82,589	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		B	
Nilai Kinerja		Baik	

Temuan :

1. Konversi nilai seluruh unsur pelayanan masuk dalam kategori baik, yaitu **82,589**
2. Butuh **6,3 basis poin** untuk mencapai nilai kategori sangat baik
3. Konversi nilai unsur Sarana dan Prasarana kategori kurang baik. Hanya **75,000**

Rekomendasi :

1. Tingkatkan capaian nilai IKM untuk periode survei selanjutnya
2. Perbaiki Sarana dan Prasarana

b.11. Puskesmas Bira

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.250	81,250
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.417	85,417
3	Waktu Pelayanan	3.250	81,250
4	Biaya/Tarif	4.000	100,000
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.300	82,500
6	Kompetensi Pelaksana	3.200	80,000
7	Perilaku Pelaksana	3.417	85,417
8	Sarana dan Prasarana	3.200	85,417
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4.000	100,000
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		3,445	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		86,118	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		B	
Nilai Kinerja		Baik	

Temuan :

1. Konversi nilai seluruh unsur pelayanan masuk dalam kategori baik, yaitu **86,118**
2. Butuh **2,2 basis poin** untuk mencapai nilai kategori sangat baik

Rekomendasi :

1. Tingkatkan capaian nilai IKM untuk periode survei selanjutnya
2. *Upgrading* sumber daya manusia minimal satu kali dalam enam bulan
3. Sosialisasi Persyaratan Pelayanan melalui papan bicara dan *platform digital*
4. Tepat waktu dalam pelayanan

b.12. Puskesmas Bulurokeng

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.000	75,000
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.183	79,583
3	Waktu Pelayanan	3.000	75,000
4	Biaya/Tarif	4.000	100,000
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.050	76,250
6	Kompetensi Pelaksana	3.000	75,000
7	Perilaku Pelaksana	3.133	78,333
8	Sarana dan Prasarana	2.150	53,750
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1.550	38,750
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		2,893	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		72,335	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		C	
Nilai Kinerja		Kurang Baik	

Temuan :

1. Konversi nilai unsur Penanganan Pengaduan kategori tidak baik. Hanya **38,750**
2. Konversi nilai unsur Sarana dan Prasarana kategori kurang baik. Hanya **53,750**
3. Konversi nilai unsur Persyaratan Pelayanan, Waktu Pelayanan dan Kompetensi Pelaksana kategori kurang baik. Hanya **75,000**
4. Konversi nilai unsur Produk Spesifikasi kategori kurang baik. Hanya **76,250**

Rekomendasi :

1. Sosialisasi Persyaratan Pelayanan dan Produk Spesifikasi melalui papan bicara dan *platform digital* serta tepat waktu dalam pelayanan
2. Sosialisasi Layanan Pengaduan Saran dan Masukan baik secara manual maupun secara digital
3. Perbaiki Sarana dan Prasarana
4. *Upgrading* sumber daya manusia minimal satu kali dalam enam bulan

b.13. Puskesmas Cendrawasi

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.042	76,042
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.056	76,389
3	Waktu Pelayanan	2.979	74,479
4	Biaya/Tarif	4.000	100,000
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.000	75,000
6	Kompetensi Pelaksana	3.042	76,042
7	Perilaku Pelaksana	3.014	75,347
8	Sarana dan Prasarana	3.000	75,000
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.542	88,542
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		3,183	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		79,569	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		B	
Nilai Kinerja		Baik	

Temuan :

1. Konversi nilai unsur Waktu Pelayanan kategori kurang baik. Hanya **74,479**
2. Konversi nilai unsur Produk Spesifikasi dan Sarana dan Prasarana kategori kurang baik. Hanya **75,000**
3. Konversi nilai unsur Perilaku Pelaksana kategori kurang baik. Hanya **75,347**
4. Konversi nilai unsur Persyaratan Pelayanan dan Kompetensi Pelaksana kategori kurang baik. Hanya **76,042**
5. Konversi nilai unsur Sistem Mekanisme dan Prosedur kategori kurang baik. Hanya **76,389**

Rekomendasi :

1. Sosialisasi Persyaratan Pelayanan, Sistem Mekanisme dan Prosedur, Produk Spesifikasi melalui papan bicara dan *platform digital* serta tepat waktu dalam pelayanan
2. SDM pelayanan harus tampil ramah dalam melayani pengguna layanan
3. Perbaikan Sarana dan Prasarana
4. *Upgrading* sumber daya manusia minimal satu kali dalam enam bulan

b.14. Puskesmas Dahlia

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.182	79,545
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.030	75,758
3	Waktu Pelayanan	2.955	73,864
4	Biaya/Tarif	3.818	95,455
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.045	76,136
6	Kompetensi Pelaksana	3.091	77,273
7	Perilaku Pelaksana	3.121	78,030
8	Sarana dan Prasarana	3.045	76,136
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.318	82,955
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		3,175	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		79,382	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		B	
Nilai Kinerja		Baik	

Temuan :

1. Konversi nilai unsur Waktu Pelayanan kategori kurang baik. Hanya **73,864**
2. Konversi nilai unsur Sistem Mekanisme dan Prosedur kategori kurang baik. Hanya **75,758**
3. Konversi nilai unsur Produk Spesifikasi dan Sarana dan Prasarana kategori kurang baik. Hanya **76,136**

Rekomendasi :

1. Sosialisasi Sistem Mekanisme dan Prosedur, Produk Spesifikasi melalui papan bicara dan *platform digital* serta tepat waktu dalam pelayanan
2. Perbaikan Sarana dan Prasarana

b.15. Puskesmas Daya

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.050	76,250
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.167	79,167
3	Waktu Pelayanan	3.000	75,000
4	Biaya/Tarif	4.000	100,000
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.000	75,000
6	Kompetensi Pelaksana	3.000	75,000
7	Perilaku Pelaksana	3.100	77,500
8	Sarana dan Prasarana	2.400	60,000
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1.300	32,500
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		2,888	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		72,196	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		C	
Nilai Kinerja		Kurang Baik	

Temuan :

1. Konversi nilai unsur Penanganan Pengaduan kategori tidak baik. Hanya **32,500**
2. Konversi nilai unsur Sarana dan Prasarana kategori kurang baik. Hanya **60,000**
3. Konversi nilai unsur Waktu Pelayanan, Produk Spesifikasi dan Kompetensi Pelaksana kategori kurang baik. Hanya **75,000**
4. Konversi nilai unsur Persyaratan Pelayanan kategori kurang baik. Hanya **76,250**

Rekomendasi :

1. Sosialisasi Persyaratan Pelayanan dan Produk Spesifikasi melalui papan bicara dan *platform digital* serta tepat waktu dalam pelayanan
2. Sosialisasi Layanan Pengaduan Saran dan Masukan baik secara manual maupun secara digital
3. Perbaikan Sarana dan Prasarana
4. *Upgrading* sumber daya manusia minimal satu kali dalam enam bulan

b.16. Puskesmas Jongaya

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.000	75,000
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.000	75,000
3	Waktu Pelayanan	3.000	75,000
4	Biaya/Tarif	4.000	100,000
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.000	75,000
6	Kompetensi Pelaksana	3.000	75,000
7	Perilaku Pelaksana	3.000	75,000
8	Sarana dan Prasarana	3.000	75,000
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2.600	65,000
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		3,064	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		76,590	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		C	
Nilai Kinerja		Kurang Baik	

Temuan :

1. Konversi nilai unsur Penanganan Pengaduan kategori kurang baik. Hanya **65,000**
2. Konversi nilai unsur Persyaratan Pelayanan, Sistem Mekanisme dan Prosedur, Waktu Pelayanan, Produk Spesifikasi, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Sarana dan Prasarana kategori kurang baik. Hanya **75,000**

Rekomendasi :

1. Sosialisasi Layanan Pengaduan Saran dan Masukan baik secara manual maupun secara digital
2. Sosialisasi Persyaratan Pelayanan, Sistem Mekanisme dan Prosedur, dan Produk Spesifikasi melalui papan bicara dan *platform digital* serta tepat waktu dalam pelayanan
3. Perbaikan Sarana dan Prasarana
4. *Upgrading* sumber daya manusia minimal satu kali dalam enam bulan
5. SDM pelayanan harus tampil ramah dalam melayani pengguna layanan

b.17. Puskesmas Kaluku Bodoa

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.050	76,250
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.033	75,833
3	Waktu Pelayanan	2.875	71,875
4	Biaya/Tarif	3.900	97,500
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.000	75,000
6	Kompetensi Pelaksana	3.050	76,250
7	Perilaku Pelaksana	3.000	75,000
8	Sarana dan Prasarana	2.950	73,750
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2.550	63,750
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		3,042	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		76,058	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		C	
Nilai Kinerja		Kurang Baik	

Temuan :

1. Konversi nilai unsur Penanganan Pengaduan kategori kurang baik. Hanya **63,750**
2. Konversi nilai unsur Waktu Pelayanan kategori kurang baik. Hanya **71,875**
3. Konversi nilai unsur Sarana dan Prasarana kategori kurang baik. Hanya **73,750**
4. Konversi nilai unsur Produk Spesifikasi dan Perilaku Pelaksana kategori kurang baik. Hanya **75,000**
5. Konversi nilai unsur Sistem Mekanisme dan Prosedur kategori kurang baik. Hanya **75,833**
6. Konversi nilai unsur Persyaratan Pelayanan dan Kompetensi Pelaksana kategori kurang baik. Hanya **76,250**

Rekomendasi :

1. Sosialisasi Layanan Pengaduan Saran dan Masukan baik secara manual maupun secara digital

2. Sosialisasi Persyaratan Pelayanan, Sistem Mekanisme dan Prosedur, dan Produk Spesifikasi melalui papan bicara dan *platform digital* serta tepat waktu dalam pelayanan
3. Perbaikan Sarana dan Prasarana
4. *Upgrading* sumber daya manusia minimal satu kali dalam enam bulan
5. SDM pelayanan harus tampil ramah dalam melayani pengguna layanan

b.18. Puskesmas Kapasa

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.350	83,750
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	2.917	72,917
3	Waktu Pelayanan	2.800	70,000
4	Biaya/Tarif	3.900	97,500
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.000	75,000
6	Kompetensi Pelaksana	3.050	76,250
7	Perilaku Pelaksana	3.183	79,583
8	Sarana dan Prasarana	3.000	75,000
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.700	92,500
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		3,208	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		80,198	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		B	
Nilai Kinerja		Baik	

Temuan :

1. Konversi nilai unsur Waktu Pelayanan kategori kurang baik. Hanya **70,000**
2. Konversi nilai unsur Sistem Mekanisme dan Prosedur kategori kurang baik. Hanya **72,917**
3. Konversi nilai unsur Produk Spesifikasi dan Sarana dan Prasarana kategori kurang baik. Hanya **75,000**
4. Konversi nilai unsur Kompetensi Pelaksana kategori kurang baik. Hanya **76,250**

Rekomendasi :

1. Sosialisasi Sistem Mekanisme dan Prosedur, dan Produk Spesifikasi melalui papan bicara dan *platform digital* serta tepat waktu dalam pelayanan

2. Perbaikan Sarana dan Prasarana
3. *Upgrading* sumber daya manusia minimal satu kali dalam enam bulan

b.19. Puskesmas Karuwisi

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.200	80,000
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.133	78,333
3	Waktu Pelayanan	3.075	76,875
4	Biaya/Tarif	3.800	95,000
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.000	75,000
6	Kompetensi Pelaksana	3.100	77,500
7	Perilaku Pelaksana	3.150	78,750
8	Sarana dan Prasarana	3.000	75,000
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.700	92,500
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		3,237	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		80,914	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		B	
Nilai Kinerja		Baik	

Temuan :

Konversi nilai unsur Produk Spesifikasi dan Sarana dan Prasarana kategori kurang baik. Hanya **75,000**

Rekomendasi :

Sosialisasi Produk Spesifikasi melalui papan bicara dan *platform digital*

Perbaikan Sarana dan Prasarana

b.20. Puskesmas Kassi-Kassi

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.300	82,500
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.267	81,667
3	Waktu Pelayanan	3.250	81,250
4	Biaya/Tarif	3.950	98,750
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.300	82,500
6	Kompetensi Pelaksana	3.300	82,500
7	Perilaku Pelaksana	3.267	81,667
8	Sarana dan Prasarana	3.250	81,250
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.000	75,000
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		3,317	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		82,926	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		B	
Nilai Kinerja		Baik	

Temuan :

1. Konversi nilai seluruh unsur pelayanan masuk dalam kategori baik, yaitu **82,926**
2. Butuh **5,9 basis poin** untuk mencapai nilai kategori sangat baik
3. Konversi nilai unsur Penanganan Pengaduan kategori kurang baik. Hanya **75,000**

Rekomendasi :

1. Tingkatkan capaian nilai IKM untuk periode survei selanjutnya
2. Sosialisasi Layanan Pengaduan Saran dan Masukan baik secara manual maupun secara digital

b.21. Puskesmas Kodingareng

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.381	84,524
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.349	83,730
3	Waktu Pelayanan	3.095	77,381
4	Biaya/Tarif	3.762	94,048
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.429	85,714
6	Kompetensi Pelaksana	3.286	82,143
7	Perilaku Pelaksana	3.333	83,333
8	Sarana dan Prasarana	3.095	77,381
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.762	94,048
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		3,385	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		84,615	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		B	
Nilai Kinerja		Baik	

Temuan :

1. Konversi nilai seluruh unsur pelayanan masuk dalam kategori baik, yaitu **84,615**
2. Butuh **4,2 basis poin** untuk mencapai nilai kategori sangat baik

Rekomendasi :

1. Tingkatkan capaian nilai IKM untuk periode survei selanjutnya
2. Tepat waktu dalam pelayanan
3. Perbaiki Sarana dan Prasarana

b.22. Puskesmas Layang

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	2.950	73,750
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	2.983	74,583
3	Waktu Pelayanan	3.000	75,000
4	Biaya/Tarif	4.000	100,000
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.000	75,000
6	Kompetensi Pelaksana	3.050	76,250
7	Perilaku Pelaksana	3.000	75,000
8	Sarana dan Prasarana	3.000	75,000
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2.750	68,750
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		3,078	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		76,960	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		B	
Nilai Kinerja		Baik	

Temuan :

1. Konversi nilai unsur Penanganan Pengaduan kategori kurang baik. Hanya **68,750**
2. Konversi nilai unsur Persyaratan Pelayanan kategori kurang baik. Hanya **73,750**
3. Konversi nilai unsur Sistem Mekanisme dan Prosedur kategori kurang baik. Hanya **74,583**
4. Konversi nilai unsur Waktu Pelayanan, Sarana dan Prasarana, Produk Spesifikasi dan Perilaku Pelaksana kategori kurang baik. Hanya **75,000**
5. Konversi nilai unsur Kompetensi Pelaksana kategori kurang baik. Hanya **76,250**

Rekomendasi :

1. Sosialisasi Layanan Pengaduan Saran dan Masukan baik secara manual maupun secara digital

2. Sosialisasi Persyaratan Pelayanan, Sistem Mekanisme dan Prosedur, dan Produk Spesifikasi melalui papan bicara dan *platform digital* serta tepat waktu dalam pelayanan
3. Perbaikan Sarana dan Prasarana
4. *Upgrading* sumber daya manusia minimal satu kali dalam enam bulan
5. SDM pelayanan harus tampil ramah dalam melayani pengguna layanan

b.23. Puskesmas Maccini Sawah

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.900	97,500
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.733	93,333
3	Waktu Pelayanan	3.875	96,875
4	Biaya/Tarif	3.900	97,500
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4.000	100,000
6	Kompetensi Pelaksana	3.950	98,750
7	Perilaku Pelaksana	3.633	90,833
8	Sarana dan Prasarana	3.850	96,250
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4.000	100,000
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		3,078	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		96,686	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		A	
Nilai Kinerja		Sangat Baik	

Temuan :

1. Konversi nilai seluruh unsur pelayanan masuk dalam kategori sangat baik, yaitu **96,686**
2. Konversi nilai unsur Perilaku Pelaksana masuk dalam kategori sangat baik, yaitu **90,833**

Rekomendasi :

Pertahankan capaian nilai IKM untuk periode survei selanjutnya

b.24. Puskesmas Sombala

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.095	77.381
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.048	76.190
3	Waktu Pelayanan	3.143	78.571
4	Biaya/Tarif	4.000	100.000
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.143	78.571
6	Kompetensi Pelaksana	3.095	77.381
7	Perilaku Pelaksana	3.079	76.984
8	Sarana dan Prasarana	3.048	76.190
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2.524	63.095
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		3,127	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		78,185	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		B	
Nilai Kinerja		Baik	

Temuan :

1. Konversi nilai unsur Penanganan Pengaduan kategori kurang baik. Hanya **63,095**
2. Konversi nilai unsur Sistem Mekanisme dan Prosedur dan Sarana dan Prasarana kategori kurang baik. Hanya **76,190**

Rekomendasi :

1. Sosialisasi Sistem Mekanisme dan Prosedur melalui papan bicara dan *platform digital*
2. Sosialisasi Layanan Pengaduan Saran dan Masukan baik secara manual maupun secara digital
3. Perbaikan Sarana dan Prasarana

b.25. Puskesmas Makkasau

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.050	76.250
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.083	77.083
3	Waktu Pelayanan	3.100	77.500
4	Biaya/Tarif	3.850	96.250
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.000	75.000
6	Kompetensi Pelaksana	3.100	77.500
7	Perilaku Pelaksana	3.067	76.667
8	Sarana dan Prasarana	3.000	75.000
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.850	96.250
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		3,230	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		80,753	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		B	
Nilai Kinerja		Baik	

Temuan :

1. Konversi nilai unsur Sarana dan Prasarana, Produk Spesifikasi dan Perilaku Pelaksana kategori kurang baik. Hanya **75,000**
2. Konversi nilai unsur Persyaratan Pelayanan kategori kurang baik. Hanya **76,250**

Rekomendasi :

1. Sosialisasi Persyaratan Pelayanan, Sistem Mekanisme dan Prosedur melalui papan bicara dan *platform digital* serta tepat waktu dalam pelayanan
2. Perbaiki Sarana dan Prasarana

b.26. Puskesmas Mallimongan Baru

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.000	75.000
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.000	75.000
3	Waktu Pelayanan	2.975	74.375
4	Biaya/Tarif	4.000	100.000
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.000	75.000
6	Kompetensi Pelaksana	3.000	75.000
7	Perilaku Pelaksana	3.000	75.000
8	Sarana dan Prasarana	3.000	75.000
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.250	81.250
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		3,133	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		78,324	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		B	
Nilai Kinerja		Baik	

Temuan :

1. Konversi nilai unsur Waktu Pelayanan kategori kurang baik. Hanya **74,375**
2. Konversi nilai unsur Persyaratan Pelayanan, Sistem Mekanisme dan Prosedur, Produk Spesifikasi, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana dan Sarana dan Prasarana kategori kurang baik. Hanya **75,000**

Rekomendasi :

1. Sosialisasi Persyaratan Pelayanan, Sistem Mekanisme dan Prosedur, dan Produk Spesifikasi melalui papan bicara dan *platform digital* serta tepat waktu dalam pelayanan
2. Perbaiki Sarana dan Prasarana
3. *Upgrading* sumber daya manusia minimal satu kali dalam enam bulan
4. SDM pelayanan harus tampil ramah dalam melayani pengguna layanan

b.27. Puskesmas Mamajang

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.100	77.500
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.100	77.500
3	Waktu Pelayanan	3.100	77.500
4	Biaya/Tarif	4.000	100.000
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.100	77.500
6	Kompetensi Pelaksana	3.050	76.250
7	Perilaku Pelaksana	3.100	77.500
8	Sarana dan Prasarana	3.100	77.500
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.000	75.000
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		3,180	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		79,504	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		B	
Nilai Kinerja		Baik	

Temuan :

1. Konversi nilai unsur Penanganan Pengaduan kategori kurang baik. Hanya **75,000**
2. Konversi nilai unsur Kompetensi Pelaksana kategori kurang baik. Hanya **76,250**

Rekomendasi :

1. Sosialisasi Layanan Pengaduan Saran dan Masukan baik secara manual maupun secara digital
2. *Upgrading* sumber daya manusia minimal satu kali dalam enam bulan

b.28. Puskesmas Mangasa

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.300	82.500
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.250	81.250
3	Waktu Pelayanan	3.275	81.875
4	Biaya/Tarif	4.000	100.000
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.300	82.500
6	Kompetensi Pelaksana	3.250	81.250
7	Perilaku Pelaksana	3.283	82.083
8	Sarana dan Prasarana	3.250	81.250
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.350	83.750
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		3,359	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		83,967	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		B	
Nilai Kinerja		Baik	

Temuan :

1. Konversi nilai seluruh unsur pelayanan masuk dalam kategori baik, yaitu **83,967**
2. Butuh **4,9 basis poin** untuk mencapai nilai kategori sangat baik

Rekomendasi :

1. Tingkatkan capaian nilai IKM untuk periode survei selanjutnya
2. Sosialisasi Sistem Mekanisme dan Prosedur melalui papan bicara dan *platform digital* serta tepat waktu dalam pelayanan
3. Perbaiki Sarana dan Prasarana
4. *Upgrading* sumber daya manusia minimal satu kali dalam enam bulan

b.29. Puskesmas Maradekaya

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.950	98.750
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.917	97.917
3	Waktu Pelayanan	3.975	99.375
4	Biaya/Tarif	4.000	100.000
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4.000	100.000
6	Kompetensi Pelaksana	3.950	98.750
7	Perilaku Pelaksana	3.900	97.500
8	Sarana dan Prasarana	3.950	98.750
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4.000	100.000
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		3,956	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		98.906	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		A	
Nilai Kinerja		Sangat Baik	

Temuan :

1. Konversi nilai seluruh unsur pelayanan masuk dalam kategori sangat baik, yaitu **98,906**
2. Konversi nilai unsur Perilaku Pelaksana masuk dalam kategori sangat baik, yaitu **97,500**

Rekomendasi :

Pertahankan capaian nilai IKM untuk periode survei selanjutnya

b.30. Puskesmas Minasa Upa

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.200	80.000
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.217	80.417
3	Waktu Pelayanan	3.200	80.000
4	Biaya/Tarif	3.950	98.750
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.250	81.250
6	Kompetensi Pelaksana	3.300	82.500
7	Perilaku Pelaksana	3.217	80.417
8	Sarana dan Prasarana	3.250	81.250
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.250	81.250
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		3.312	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		82.788	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		B	
Nilai Kinerja		Baik	

Temuan :

1. Konversi nilai seluruh unsur pelayanan masuk dalam kategori baik, yaitu **82,788**
2. Butuh **6,1 basis poin** untuk mencapai nilai kategori sangat baik

Rekomendasi :

1. Tingkatkan capaian nilai IKM untuk periode survei selanjutnya
2. Sosialisasi Persyaratan Pelayanan, Sistem Mekanisme dan Prosedur melalui papan bicara dan *platform digital*
3. Tepat waktu dalam pelayanan
4. SDM pelayanan harus tampil ramah dalam melayani pengguna layanan

b.31. Puskesmas Paccerakkang

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.048	76.190
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.143	78.571
3	Waktu Pelayanan	3.048	76.190
4	Biaya/Tarif	3.810	95.238
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.000	75.000
6	Kompetensi Pelaksana	3.000	75.000
7	Perilaku Pelaksana	3.143	78.571
8	Sarana dan Prasarana	2.810	70.238
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1.524	38.095
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		2.944	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		73.604	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		C	
Nilai Kinerja		Kurang Baik	

Temuan :

1. Konversi nilai unsur Penanganan Pengaduan kategori tidak baik. Hanya **38,095**
2. Konversi nilai unsur Sarana dan Prasarana kategori kurang baik. Hanya **70,238**
3. Konversi nilai unsur Produk Spesifikasi dan Kompetensi Pelaksana kategori kurang baik. Hanya **75,000**
4. Konversi nilai unsur Waktu Pelayanan dan Persyaratan Pelayanan kategori kurang baik. Hanya **76,190**

Rekomendasi :

1. Sosialisasi Layanan Pengaduan Saran dan Masukan baik secara manual maupun secara digital
2. Sosialisasi Persyaratan Pelayanan dan Produk Spesifikasi melalui papan bicara dan *platform digital* serta tepat waktu dalam pelayanan
3. Perbaikan Sarana dan Prasarana
4. *Upgrading* sumber daya manusia minimal satu kali dalam enam bulan

b.32. Puskesmas Pampang

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.400	85.000
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.433	85.833
3	Waktu Pelayanan	3.300	82.500
4	Biaya/Tarif	3.850	96.250
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.350	83.750
6	Kompetensi Pelaksana	3.400	85.000
7	Perilaku Pelaksana	3.467	86.667
8	Sarana dan Prasarana	3.300	82.500
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.900	97.500
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		3.485	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		87.135	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		B	
Nilai Kinerja		Baik	

Temuan :

1. Konversi nilai seluruh unsur pelayanan masuk dalam kategori baik, yaitu **87,135**
2. Butuh **1,7 basis poin** untuk mencapai nilai kategori sangat baik

Rekomendasi :

1. Tingkatkan capaian nilai IKM untuk periode survei selanjutnya
2. Sosialisasi Produk Spesifikasi melalui papan bicara dan *platform digital*
3. Perbaiki Sarana dan Prasarana
4. Tepat waktu dalam pelayanan

b.33. Puskesmas Pattingalloang

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.200	80.000
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.250	81.250
3	Waktu Pelayanan	3.050	76.250
4	Biaya/Tarif	3.900	97.500
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.150	78.750
6	Kompetensi Pelaksana	3.150	78.750
7	Perilaku Pelaksana	3.100	77.500
8	Sarana dan Prasarana	2.950	73.750
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.800	95.000
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		3.280	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		82.001	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		B	
Nilai Kinerja		Baik	

Temuan :

1. Konversi nilai seluruh unsur pelayanan masuk dalam kategori baik, yaitu **82,001**
2. Butuh **6,8 basis poin** untuk mencapai nilai kategori sangat baik

Rekomendasi :

1. Tingkatkan capaian nilai IKM untuk periode survei selanjutnya
2. Perbaiki Sarana dan Prasarana Tepat waktu dalam pelayanan

b.34. Puskesmas Panambungan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.100	77.500
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.133	78.333
3	Waktu Pelayanan	3.075	76.875
4	Biaya/Tarif	3.850	96.250
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.200	80.000
6	Kompetensi Pelaksana	3.050	76.250
7	Perilaku Pelaksana	3.117	77.917
8	Sarana dan Prasarana	3.150	78.750
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.500	87.500
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		3.238	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		80.961	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		B	
Nilai Kinerja		Baik	

Temuan :

Konversi nilai unsur Kompetensi Pelaksana kategori kurang baik. Hanya **76,250**

Rekomendasi :

Upgrading sumber daya manusia minimal satu kali dalam enam bulan

b.35. Puskesmas Pertiwi

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	2.955	73.864
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.030	75.758
3	Waktu Pelayanan	3.023	75.568
4	Biaya/Tarif	4.000	100.000
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.000	75.000
6	Kompetensi Pelaksana	3.045	76.136
7	Perilaku Pelaksana	3.015	75.379
8	Sarana dan Prasarana	3.136	78.409
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.818	95.455
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		3.222	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		80.538	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		B	
Nilai Kinerja		Baik	

Temuan :

1. Konversi nilai unsur Persyaratan Pelayanan kategori kurang baik. Hanya **73,864**
2. Konversi nilai unsur Produk Spesifikasi kategori kurang baik. Hanya **75,000**
3. Konversi nilai unsur Perilaku Pelaksana kategori kurang baik. Hanya **75,379**
4. Konversi nilai unsur Waktu Pelayanan kategori kurang baik. Hanya **75,568**
5. Konversi nilai unsur Sistem Mekanisme dan Prosedur kategori kurang baik. Hanya **75,758**
6. Konversi nilai unsur Kompetensi Pelaksana kategori kurang baik. Hanya **76,136**

Rekomendasi :

1. Sosialisasi Persyaratan Pelayanan, Sistem Mekanisme dan Prosedur dan Produk Spesifikasi melalui papan bicara dan *platform digital* serta tepat waktu dalam pelayanan

2. SDM pelayanan harus tampil ramah dalam melayani pengguna layanan
3. *Upgrading* sumber daya manusia minimal satu kali dalam enam bulan

b.36. Puskesmas Rappokalling

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.000	75.000
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.033	75.833
3	Waktu Pelayanan	2.975	74.375
4	Biaya/Tarif	4.000	100.000
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.000	75.000
6	Kompetensi Pelaksana	3.000	75.000
7	Perilaku Pelaksana	3.133	78.333
8	Sarana dan Prasarana	3.000	75.000
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.450	86.250
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		3.174	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		79.342	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		B	
Nilai Kinerja		Baik	

Temuan :

1. Konversi nilai unsur Waktu Pelayanan kategori kurang baik. Hanya **74,375**
2. Konversi nilai unsur Persyaratan Pelayanan, Produk Spesifikasi, Kompetensi Pelaksana, Sarana dan Prasarana kategori kurang baik. Hanya **75,000**
3. Konversi nilai unsur Sistem Mekanisme dan Prosedur kategori kurang baik. Hanya **75,833**

Rekomendasi :

1. Sosialisasi Persyaratan Pelayanan, Sistem Mekanisme dan Prosedur dan Produk Spesifikasi melalui papan bicara dan *platform digital* serta tepat waktu dalam pelayanan
2. Perbaiki Sarana dan Prasarana
3. *Upgrading* sumber daya manusia minimal satu kali dalam enam bulan

b.37. Puskesmas Sudiang

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.000	75.000
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.000	75.000
3	Waktu Pelayanan	2.977	74.432
4	Biaya/Tarif	3.955	98.864
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.000	75.000
6	Kompetensi Pelaksana	3.045	76.136
7	Perilaku Pelaksana	3.000	75.000
8	Sarana dan Prasarana	2.682	67.045
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1.182	29.545
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		2.868	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		71.709	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		C	
Nilai Kinerja		Kurang Baik	

Temuan :

1. Konversi nilai unsur Penanganan Pengaduan kategori tidak baik. Hanya **29,545**
2. Konversi nilai unsur Sarana dan Prasarana kategori kurang baik. Hanya **67,045**
3. Konversi nilai unsur Waktu Pelayanan kategori kurang baik. Hanya **74,432**
4. Konversi nilai unsur Persyaratan Pelayanan, Sistem Mekanisme dan Prosedur, Produk Spesifikasi dan Perilaku Pelaksana kategori kurang baik. Hanya **75,000**
5. Konversi nilai unsur dan Kompetensi Pelaksana kategori kurang baik. Hanya **76,136**

Rekomendasi :

1. Sosialisasi Layanan Pengaduan Saran dan Masukan baik secara manual maupun secara digital

2. Sosialisasi Persyaratan Pelayanan, Sistem Mekanisme dan Prosedur, dan Produk Spesifikasi melalui papan bicara dan *platform digital* serta tepat waktu dalam pelayanan
3. Perbaikan Sarana dan Prasarana
4. *Upgrading* sumber daya manusia minimal satu kali dalam enam bulan
5. SDM pelayanan harus tampil ramah dalam melayani pengguna layanan

b.38. Puskesmas Sudiang Raya

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.000	75.000
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.050	76.250
3	Waktu Pelayanan	2.975	74.375
4	Biaya/Tarif	4.000	100.000
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.000	75.000
6	Kompetensi Pelaksana	3.000	75.000
7	Perilaku Pelaksana	3.017	75.417
8	Sarana dan Prasarana	2.600	65.000
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1.300	32.500
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		2.880	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		71.988	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		C	
Nilai Kinerja		Kurang Baik	

Temuan :

1. Konversi nilai unsur Penanganan Pengaduan kategori tidak baik. Hanya **32,500**
2. Konversi nilai unsur Sarana dan Prasarana kategori kurang baik. Hanya **65,000**
3. Konversi nilai unsur Waktu Pelayanan kategori kurang baik. Hanya **74,375**
4. Konversi nilai unsur Persyaratan Pelayanan, Produk Spesifikasi dan Kompetensi Pelaksana kategori kurang baik. Hanya **75,000**
5. Konversi nilai unsur Perilaku Pelaksana kategori kurang baik. Hanya **75,417**

6. Konversi nilai unsur Sistem Mekanisme dan Prosedur kategori kurang baik. Hanya **76,250**

Rekomendasi :

1. Sosialisasi Layanan Pengaduan Saran dan Masukan baik secara manual maupun secara digital
2. Sosialisasi Persyaratan Pelayanan, Sistem Mekanisme dan Prosedur, dan Produk Spesifikasi melalui papan bicara dan *platform digital* serta tepat waktu dalam pelayanan
3. Perbaiki Sarana dan Prasarana
4. *Upgrading* sumber daya manusia minimal satu kali dalam enam bulan
5. SDM pelayanan harus tampil ramah dalam melayani pengguna layanan

b.39. Puskesmas Tabaringan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.043	76.087
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	2.986	74.638
3	Waktu Pelayanan	2.848	71.196
4	Biaya/Tarif	3.739	93.478
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2.957	73.913
6	Kompetensi Pelaksana	3.043	76.087
7	Perilaku Pelaksana	3.058	76.449
8	Sarana dan Prasarana	2.783	69.565
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.304	82.609
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		3.081	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		77.036	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		B	
Nilai Kinerja		Baik	

Temuan :

1. Konversi nilai unsur Sarana dan Prasarana kategori kurang baik. Hanya **69,565**

2. Konversi nilai unsur Waktu Pelayanan kategori kurang baik. Hanya **71,196**
3. Konversi nilai unsur Produk Spesifikasi kategori kurang baik. Hanya **73,913**
4. Konversi nilai unsur Sistem Mekanisme dan Prosedur kategori kurang baik. Hanya **74,638**
5. Konversi nilai unsur Persyaratan Pelayanan dan Kompetensi Pelaksana kategori kurang baik. Hanya **76,087**
6. Konversi nilai unsur Perilaku Pelaksana kategori kurang baik. Hanya **76,449**

Rekomendasi :

1. Sosialisasi Persyaratan Pelayanan, Sistem Mekanisme dan Prosedur, dan Produk Spesifikasi melalui papan bicara dan *platform digital* serta tepat waktu dalam pelayanan
2. Perbaikan Sarana dan Prasarana
3. *Upgrading* sumber daya manusia minimal satu kali dalam enam bulan
4. SDM pelayanan harus tampil ramah dalam melayani pengguna layanan

b.40. Puskesmas Tamalanrea

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.050	76.250
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.150	78.750
3	Waktu Pelayanan	3.050	76.250
4	Biaya/Tarif	3.900	97.500
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.050	76.250
6	Kompetensi Pelaksana	3.100	77.500
7	Perilaku Pelaksana	3.100	77.500
8	Sarana dan Prasarana	2.800	70.000
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1.650	41.250
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		2.980	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		74.509	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		C	
Nilai Kinerja		Kurang Baik	

Temuan :

1. Konversi nilai unsur Penanganan Pengaduan kategori tidak baik. Hanya **41,250**
2. Konversi nilai unsur Sarana dan Prasarana kategori kurang baik. Hanya **70,000**
3. Konversi nilai unsur Persyaratan Pelayanan, Waktu Pelayanan, Produk Spesifikasi kategori kurang baik. Hanya **76,250**

Rekomendasi :

1. Sosialisasi Layanan Pengaduan Saran dan Masukan baik secara manual maupun secara digital
2. Sosialisasi Persyaratan Pelayanan, Produk Spesifikasi melalui papan bicara dan *platform digital* serta tepat waktu dalam pelayanan
3. Perbaiki Sarana dan Prasarana

b.41. Puskesmas Tamalanrea Jaya

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.050	76.250
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.333	83.333
3	Waktu Pelayanan	3.050	76.250
4	Biaya/Tarif	4.000	100.000
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.250	81.250
6	Kompetensi Pelaksana	3.000	75.000
7	Perilaku Pelaksana	3.167	79.167
8	Sarana dan Prasarana	3.000	75.000
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.950	98.750
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		3.308	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		82.695	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		B	
Nilai Kinerja		Baik	

Temuan :

1. Konversi nilai seluruh unsur pelayanan masuk dalam kategori baik, yaitu **82,695**
2. Butuh **6,2 basis poin** untuk mencapai nilai kategori sangat baik

3. Konversi nilai unsur Kompetensi Pelaksana, Sarana dan Prasarana kategori kurang baik. Hanya **75,000**
4. Konversi nilai unsur Persyaratan Pelayanan, Waktu Pelayanan kategori kurang baik. Hanya **76,250**

Rekomendasi :

1. Tingkatkan capaian nilai IKM untuk periode survei selanjutnya
2. Sosialisasi Persyaratan Pelayanan melalui papan bicara dan *platform digital*
3. Perbaiki Sarana dan Prasarana
4. Tepat waktu dalam pelayanan
5. *Upgrading* sumber daya manusia minimal satu kali dalam enam bulan

b.42. Puskesmas Tamalate

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.043	76.087
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.000	75.000
3	Waktu Pelayanan	3.000	75.000
4	Biaya/Tarif	4.000	100.000
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.000	75.000
6	Kompetensi Pelaksana	3.000	75.000
7	Perilaku Pelaksana	3.000	75.000
8	Sarana dan Prasarana	3.000	75.000
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1.913	47.826
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		2.992	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		74.804	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		C	
Nilai Kinerja		Kurang Baik	

Temuan :

1. Konversi nilai unsur Penanganan Pengaduan kategori tidak baik. Hanya **47,826**
2. Konversi nilai unsur Sistem Mekanisme dan Prosedur, Waktu Pelayanan, Produk Spesifikasi, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana dan Sarana dan Prasarana kategori kurang baik. Hanya **75,000**

3. Konversi nilai unsur Persyaratan Pelayanan kategori kurang baik. Hanya **76,087**

Rekomendasi :

1. Sosialisasi Layanan Pengaduan Saran dan Masukan baik secara manual maupun secara digital
2. Sosialisasi Persyaratan Pelayanan, Sistem Mekanisme dan Prosedur, dan Produk Spesifikasi melalui papan bicara dan *platform digital* serta tepat waktu dalam pelayanan
3. Perbaikan Sarana dan Prasarana
4. *Upgrading* sumber daya manusia minimal satu kali dalam enam bulan
5. SDM pelayanan harus tampil ramah dalam melayani pengguna layanan

b.43. Puskesmas Tamamaung

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.050	76.250
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.167	79.167
3	Waktu Pelayanan	2.975	74.375
4	Biaya/Tarif	4.000	100.000
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.050	76.250
6	Kompetensi Pelaksana	3.200	80.000
7	Perilaku Pelaksana	3.200	80.000
8	Sarana dan Prasarana	3.000	75.000
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.850	96.250
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		3.274	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		81.839	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		B	
Nilai Kinerja		Baik	

Temuan :

1. Konversi nilai unsur Waktu Pelayanan kategori kurang baik. Hanya **74,375**
2. Konversi nilai unsur Sarana dan Prasarana kategori kurang baik. Hanya **75,000**
3. Konversi nilai unsur Persyaratan Pelayanan dan Produk Spesifikasi kategori kurang baik. Hanya **76,250**

Rekomendasi :

1. Sosialisasi Persyaratan Pelayanan, dan Produk Spesifikasi melalui papan bicara dan *platform digital* serta tepat waktu dalam pelayanan
2. Perbaikan Sarana dan Prasarana

b.44. Puskesmas Tamangapa

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.100	77.500
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.050	76.250
3	Waktu Pelayanan	2.975	74.375
4	Biaya/Tarif	3.650	91.250
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.150	78.750
6	Kompetensi Pelaksana	3.150	78.750
7	Perilaku Pelaksana	3.150	78.750
8	Sarana dan Prasarana	2.900	72.500
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.350	83.750
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		3.161	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		79.018	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		B	
Nilai Kinerja		Baik	

Temuan :

1. Konversi nilai unsur Sarana dan Prasarana kategori kurang baik. Hanya **72,500**
2. Konversi nilai unsur Waktu Pelayanan kategori kurang baik. Hanya **74,375**
3. Konversi nilai unsur Sistem Mekanisme dan Prosedur kategori kurang baik. Hanya **76,250**

Rekomendasi :

1. Sosialisasi Sistem Mekanisme dan Prosedur melalui papan bicara dan *platform digital* serta tepat waktu dalam pelayanan
2. Perbaikan Sarana dan Prasarana

b.45. Puskesmas Tarakan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.500	87.500
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.583	89.583
3	Waktu Pelayanan	3.375	84.375
4	Biaya/Tarif	3.850	96.250
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.350	83.750
6	Kompetensi Pelaksana	3.500	87.500
7	Perilaku Pelaksana	3.433	85.833
8	Sarana dan Prasarana	3.450	86.250
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.700	92.500
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		3.523	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		88.083	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		B	
Nilai Kinerja		Baik	

Temuan :

1. Konversi nilai seluruh unsur pelayanan masuk dalam kategori baik, yaitu **88,083**
2. Butuh **0,8 basis poin** untuk mencapai nilai kategori sangat baik

Rekomendasi :

1. Tingkatkan capaian nilai IKM untuk periode survei selanjutnya
2. Sosialisasi Produk Spesifikasi melalui papan bicara dan *platform digital*
3. Tepat waktu dalam pelayanan
4. SDM pelayanan harus tampil ramah dalam melayani pengguna layanan

b.46. Puskesmas Toddopuli

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.150	78.750
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.233	80.833
3	Waktu Pelayanan	2.800	70.000
4	Biaya/Tarif	4.000	100.000
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.350	83.750
6	Kompetensi Pelaksana	3.000	75.000
7	Perilaku Pelaksana	3.133	78.333
8	Sarana dan Prasarana	2.850	71.250
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.900	97.500
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		3.265	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		81.631	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		B	
Nilai Kinerja		Baik	

Temuan :

1. Konversi nilai unsur Waktu Pelayanan kategori kurang baik. Hanya **70,000**
2. Konversi nilai unsur Sarana dan Prasarana kategori kurang baik. Hanya **71,250**
3. Konversi nilai unsur Kompetensi Pelaksana kategori kurang baik. Hanya **75,000**

Rekomendasi :

1. Tepat waktu dalam pelayanan
2. Perbaiki Sarana dan Prasarana
3. *Upgrading* sumber daya manusia minimal satu kali dalam enam bulan

b.47. Puskesmas Ujung Pandang Baru

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.000	75.000
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.000	75.000
3	Waktu Pelayanan	2.950	73.750
4	Biaya/Tarif	4.000	100.000
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.050	76.250
6	Kompetensi Pelaksana	3.100	77.500
7	Perilaku Pelaksana	3.117	77.917
8	Sarana dan Prasarana	3.150	78.750
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.200	80.000
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		3.171	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		79.273	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		B	
Nilai Kinerja		Baik	

Temuan :

1. Konversi nilai unsur Waktu Pelayanan kategori kurang baik. Hanya **73,750**
2. Konversi nilai unsur Persyaratan Pelayanan dan Sistem Mekanisme dan Prosedur kategori kurang baik. Hanya **75,000**
3. Konversi nilai unsur Produk Spesifikasi kategori kurang baik. Hanya **76,250**

Rekomendasi :

1. Sosialisasi Persyaratan Pelayanan dan Produk Spesifikasi melalui papan bicara dan *platform digital*
2. Tepat waktu dalam pelayanan

c. Dinas Pekerjaan Umum

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.100	77.500
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.200	80.000
3	Waktu Pelayanan	3.200	80.000
4	Biaya/Tarif	3.700	92.500
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.200	80.000
6	Kompetensi Pelaksana	3.300	82.500
7	Perilaku Pelaksana	3.433	85.833
8	Sarana dan Prasarana	3.300	82.500
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.800	95.000
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		3.356	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		83.898	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		B	
Nilai Kinerja		Baik	

Temuan :

1. Konversi nilai seluruh unsur pelayanan masuk dalam kategori baik, yaitu **83,898**
2. Butuh **5,0 basis poin** untuk mencapai nilai kategori sangat baik

Rekomendasi :

1. Tingkatkan capaian nilai IKM untuk periode survei selanjutnya
2. Sosialisasi Persyaratan Pelayanan melalui papan bicara dan *platform digital*

d. Dinas Sosial

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.222	80.556
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.204	80.093
3	Waktu Pelayanan	3.167	79.167
4	Biaya/Tarif	3.444	86.111
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.259	81.481
6	Kompetensi Pelaksana	3.185	79.630
7	Perilaku Pelaksana	3.259	81.481
8	Sarana dan Prasarana	3.167	79.167
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.630	90.741
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		3.279	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		81.965	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		B	
Nilai Kinerja		Baik	

Temuan :

1. Konversi nilai seluruh unsur pelayanan masuk dalam kategori baik, yaitu **81,965**
2. Butuh **6,8 basis poin** untuk mencapai nilai kategori sangat baik

Rekomendasi :

1. Tingkatkan capaian nilai IKM untuk periode survei selanjutnya
2. Tepat waktu dalam pelayanan
3. Perbaiki Sarana dan Prasarana

e. Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.200	80.000
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.067	76.667
3	Waktu Pelayanan	2.900	72.500
4	Biaya/Tarif	4.000	100.000
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.100	77.500
6	Kompetensi Pelaksana	3.100	77.500
7	Perilaku Pelaksana	3.133	78.333
8	Sarana dan Prasarana	2.900	72.500
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4.000	100.000
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		3.263	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		81.585	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		B	
Nilai Kinerja		Baik	

Temuan :

1. Konversi nilai seluruh unsur pelayanan masuk dalam kategori baik, yaitu **81,585**
2. Butuh **7,3 basis poin** untuk mencapai nilai kategori sangat baik
3. Konversi nilai unsur Waktu Pelayanan dan Sarana dan Prasarana kategori kurang baik. Hanya **72,500**

Rekomendasi :

1. Tingkatkan capaian nilai IKM untuk periode survei selanjutnya
2. Tepat waktu dalam pelayanan
3. Perbaiki Sarana dan Prasarana

f. Dinas Penataan Ruang

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.100	77.500
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.233	80.833
3	Waktu Pelayanan	3.350	83.750
4	Biaya/Tarif	3.700	92.500
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.300	82.500
6	Kompetensi Pelaksana	3.200	80.000
7	Perilaku Pelaksana	3.233	80.833
8	Sarana dan Prasarana	3.400	85.000
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.900	97.500
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		3.376	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		84.406	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		B	
Nilai Kinerja		Baik	

Temuan :

1. Konversi nilai seluruh unsur pelayanan masuk dalam kategori baik, yaitu **84,406**
2. Butuh **4,4 basis poin** untuk mencapai nilai kategori sangat baik
3. Konversi nilai unsur Persyaratan Pelayanan kategori baik. Baru mencapai **77,500**

Rekomendasi :

1. Tingkatkan capaian nilai IKM untuk periode survei selanjutnya
2. Sosialisasi Persyaratan Pelayanan melalui papan bicara dan *platform digital*

g. Rumah Sakit Umum Daerah

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.133	78.333
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.093	77.333
3	Waktu Pelayanan	3.089	77.222
4	Biaya/Tarif	3.884	97.111
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.133	78.333
6	Kompetensi Pelaksana	3.111	77.778
7	Perilaku Pelaksana	3.135	78.370
8	Sarana dan Prasarana	3.076	76.889
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.431	85.778
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		3.229	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		80.713	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		B	
Nilai Kinerja		Baik	

Temuan :

1. Konversi nilai seluruh unsur pelayanan masuk dalam kategori baik, yaitu **80,713**
2. Butuh **8,1 basis poin** untuk mencapai nilai kategori sangat baik

Rekomendasi :

1. Tingkatkan capaian nilai IKM untuk periode survei selanjutnya
2. Perbaiki Sarana dan Prasarana

h. Satuan Polisi Pamon Praja

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	2.909	72.727
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	2.848	71.212
3	Waktu Pelayanan	2.864	71.591
4	Biaya/Tarif	3.091	77.273
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.000	75.000
6	Kompetensi Pelaksana	3.000	75.000
7	Perilaku Pelaksana	3.061	76.515
8	Sarana dan Prasarana	3.000	75.000
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.364	84.091
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		3.012	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		75.303	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		C	
Nilai Kinerja		Kurang Baik	

Temuan :

1. Konversi nilai unsur Sistem Mekanisme dan Prosedur kategori kurang baik. Hanya **71,212**
2. Konversi nilai unsur Waktu Pelayanan kategori kurang baik. Hanya **71,591**
3. Konversi nilai unsur Persyaratan Pelayanan kategori kurang baik. Hanya **72,727**
4. Konversi nilai unsur Sarana dan Prasarana, Persyaratan Pelayanan, Waktu Pelayanan, Produk Spesifikasi kategori kurang baik. Hanya **75,000**
5. Konversi nilai unsur Perilaku Pelaksana kategori kurang baik. Hanya **76,515**

Rekomendasi :

1. Sosialisasi Persyaratan Pelayanan, Sistem Mekanisme dan Prosedur, Produk Spesifikasi melalui papan bicara dan *platform digital* serta tepat waktu dalam pelayanan
2. Perbaikan Sarana dan Prasarana
3. SDM pelayanan harus tampil ramah dalam melayani pengguna layanan

i. Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.750	93.750
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.708	92.708
3	Waktu Pelayanan	3.656	91.406
4	Biaya/Tarif	4.000	100.000
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.750	93.750
6	Kompetensi Pelaksana	3.875	96.875
7	Perilaku Pelaksana	3.792	94.792
8	Sarana dan Prasarana	3.688	92.188
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.875	96.875
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		3.784	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		94.610	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		A	
Nilai Kinerja		Sangat Baik	

Temuan :

1. Konversi nilai seluruh unsur pelayanan masuk dalam kategori sangat baik, yaitu **94,610**
2. Konversi nilai unsur Waktu Pelayanan masuk dalam kategori sangat baik, yaitu **91,406**

Rekomendasi :

1. Pertahankan capaian nilai IKM untuk periode survei selanjutnya
2. Tepat waktu dalam pelayanan

j. Badan Penanggulangan Bencana Daerah

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.000	75.000
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	2.967	74.167
3	Waktu Pelayanan	2.800	70.000
4	Biaya/Tarif	3.600	90.000
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.000	75.000
6	Kompetensi Pelaksana	2.800	70.000
7	Perilaku Pelaksana	3.100	77.500
8	Sarana dan Prasarana	3.000	75.000
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.400	85.000
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		3.071	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		76.775	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		B	
Nilai Kinerja		Baik	

Temuan :

1. Konversi nilai unsur Waktu Pelayanan dan Kompetensi Pelaksana kategori kurang baik. Hanya **70,000**
2. Konversi nilai unsur Sistem Mekanisme dan Prosedur kategori kurang baik. Hanya **74,167**
3. Konversi nilai unsur Persyaratan Pelayanan, Produk Spesifikasi dan Sarana dan Prasarana kategori kurang baik. Hanya **75,000**

Rekomendasi :

1. Sosialisasi Persyaratan Pelayanan, Sistem Mekanisme dan Prosedur, dan Produk Spesifikasi melalui papan bicara dan *platform digital* serta tepat waktu dalam pelayanan
2. Perbaiki Sarana dan Prasarana
3. *Upgrading* sumber daya manusia minimal satu kali dalam enam bulan

k. Dinas Ketenagakerjaan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.213	80.333
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.347	83.667
3	Waktu Pelayanan	3.280	82.000
4	Biaya/Tarif	3.933	98.333
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.200	80.000
6	Kompetensi Pelaksana	3.293	82.333
7	Perilaku Pelaksana	3.307	82.667
8	Sarana dan Prasarana	3.293	82.333
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.773	94.333
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		3.401	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		85.026	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		B	
Nilai Kinerja		Baik	

Temuan :

1. Konversi nilai seluruh unsur pelayanan masuk dalam kategori baik, yaitu **85,026**
2. Butuh **3,8 basis poin** untuk mencapai nilai kategori sangat baik

Rekomendasi :

1. Tingkatkan capaian nilai IKM untuk periode survei selanjutnya
2. Sosialisasi Persyaratan Pelayanan dan Produk Spesifikasi melalui papan bicara dan *platform digital*

I. Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.300	82.500
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.167	79.167
3	Waktu Pelayanan	3.100	77.500
4	Biaya/Tarif	3.500	87.500
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.100	77.500
6	Kompetensi Pelaksana	3.300	82.500
7	Perilaku Pelaksana	3.267	81.667
8	Sarana dan Prasarana	3.200	80.000
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.600	90.000
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		3.278	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		81.955	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		B	
Nilai Kinerja		Baik	

Temuan :

1. Konversi nilai seluruh unsur pelayanan masuk dalam kategori baik, yaitu **81,955**
2. Butuh **6,9 basis poin** untuk mencapai nilai kategori sangat baik

Rekomendasi :

1. Tingkatkan capaian nilai IKM untuk periode survei selanjutnya
2. Sosialisasi Sistem Mekanisme dan Prosedur dan Produk Spesifikasi melalui papan bicara dan *platform digital*
3. Tepat waktu dalam pelayanan

m. Dinas Ketahanan Pangan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.750	93.750
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.639	90.972
3	Waktu Pelayanan	3.625	90.625
4	Biaya/Tarif	3.750	93.750
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.667	91.667
6	Kompetensi Pelaksana	3.750	93.750
7	Perilaku Pelaksana	3.750	93.750
8	Sarana dan Prasarana	3.583	89.583
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.750	93.750
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		3.692	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		92.307	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		A	
Nilai Kinerja		Sangat Baik	

Temuan :

1. Konversi nilai seluruh unsur pelayanan masuk dalam kategori sangat baik, yaitu **92,307**
2. Konversi nilai unsur Sarana dan Prasarana masuk dalam kategori sangat baik, yaitu **89,583**
3. Konversi nilai unsur Waktu Pelayanan masuk dalam kategori sangat baik, yaitu **90,625**
4. Konversi nilai unsur Sistem Mekanisme dan Prosedur masuk dalam kategori sangat baik, yaitu **90,972**

Rekomendasi :

1. Pertahankan capaian nilai IKM untuk periode survei selanjutnya
2. Sosialisasi Sistem Mekanisme dan Prosedur melalui papan bicara dan *platform digital*
3. Tepat waktu dalam pelayanan
4. Perbaiki Sarana dan Prasarana

n. Dinas Pertanahan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.182	79.545
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.121	78.030
3	Waktu Pelayanan	3.045	76.136
4	Biaya/Tarif	3.727	93.182
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.182	79.545
6	Kompetensi Pelaksana	3.091	77.273
7	Perilaku Pelaksana	3.242	81.061
8	Sarana dan Prasarana	2.727	68.182
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.636	90.909
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		3.214	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		80.349	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		B	
Nilai Kinerja		Baik	

Temuan :

1. Konversi nilai unsur Sarana dan Prasarana masuk dalam kategori kurang baik. Hanya **68,182**
2. Konversi nilai unsur Waktu Pelayanan masuk dalam kategori kurang baik. Hanya **76,136**

Rekomendasi :

1. Tepat waktu dalam pelayanan
2. Perbaiki Sarana dan Prasarana

o. Dinas Lingkungan Hidup

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	2.818	70.455
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	2.818	70.455
3	Waktu Pelayanan	2.773	69.318
4	Biaya/Tarif	3.273	81.818
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2.909	72.727
6	Kompetensi Pelaksana	2.909	72.727
7	Perilaku Pelaksana	3.000	75.000
8	Sarana dan Prasarana	2.909	72.727
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1.364	34.091
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		2.750	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		68.744	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		C	
Nilai Kinerja		Kurang Baik	

Temuan :

1. Konversi nilai unsur Penanganan Pengaduan kategori tidak baik. Hanya **34,091**
2. Konversi nilai unsur Waktu Pelayanan kategori kurang baik. Hanya **69,318**
3. Konversi nilai unsur Persyaratan Pelayanan dan Sistem Mekanisme dan Prosedur kategori kurang baik. Hanya **70,455**
4. Konversi nilai unsur Produk Spesifikasi, Kompetensi Pelaksana, Sarana dan Prasarana kategori kurang baik. Hanya **72,727**
5. Konversi nilai unsur Perilaku Pelaksana kategori kurang baik. Hanya **75,000**

Rekomendasi :

1. Sosialisasi Layanan Pengaduan Saran dan Masukan baik secara manual maupun secara digital
2. Sosialisasi Persyaratan Pelayanan, Sistem Mekanisme dan Prosedur, Produk Spesifikasi melalui papan bicara dan *platform digital* serta tepat waktu dalam pelayanan
3. Perbaiki Sarana dan Prasarana

4. SDM pelayanan harus tampil ramah dalam melayani pengguna layanan
5. *Upgrading* sumber daya manusia minimal satu kali dalam enam bulan

p. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.305	82.625
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.217	80.417
3	Waktu Pelayanan	3.233	80.813
4	Biaya/Tarif	3.870	96.750
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.290	82.250
6	Kompetensi Pelaksana	3.310	82.750
7	Perilaku Pelaksana	3.290	82.250
8	Sarana dan Prasarana	3.175	79.375
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.550	88.750
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		3.357	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		83.914	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		B	
Nilai Kinerja		Baik	

Temuan :

1. Konversi nilai seluruh unsur pelayanan masuk dalam kategori baik, yaitu **83,914**
2. Butuh **4,9 basis poin** untuk mencapai nilai kategori sangat baik

Rekomendasi :

1. Tingkatkan capaian nilai IKM untuk periode survei selanjutnya
2. Sosialisasi Sistem Mekanisme dan Prosedur melalui papan bicara dan *platform digital*
3. Perbaiki Sarana dan Prasarana

q. Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.273	81.818
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.394	84.848
3	Waktu Pelayanan	3.227	80.682
4	Biaya/Tarif	3.636	90.909
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.182	79.545
6	Kompetensi Pelaksana	3.273	81.818
7	Perilaku Pelaksana	3.303	82.576
8	Sarana dan Prasarana	3.364	84.091
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.364	84.091
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		3.332	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		83.292	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		B	
Nilai Kinerja		Baik	

Temuan :

1. Konversi nilai seluruh unsur pelayanan masuk dalam kategori baik, yaitu **83,292**
2. Butuh **5,6 basis poin** untuk mencapai nilai kategori sangat baik

Rekomendasi :

1. Tingkatkan capaian nilai IKM untuk periode survei selanjutnya
2. Sosialisasi Produk Spesifikasi melalui papan bicara dan *platform digital*
3. Tepat waktu dalam pelayanan

r. Dinas Perhubungan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.214	80.357
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.333	83.333
3	Waktu Pelayanan	3.250	81.250
4	Biaya/Tarif	3.929	98.214
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.214	80.357
6	Kompetensi Pelaksana	3.214	80.357
7	Perilaku Pelaksana	3.286	82.143
8	Sarana dan Prasarana	3.357	83.929
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.429	85.714
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		3.355	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		83.878	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		B	
Nilai Kinerja		Baik	

Temuan :

1. Konversi nilai seluruh unsur pelayanan masuk dalam kategori baik, yaitu **83,878**
2. Butuh **5,0 basis poin** untuk mencapai nilai kategori sangat baik

Rekomendasi :

1. Tingkatkan capaian nilai IKM untuk periode survei selanjutnya
2. Sosialisasi Persyaratan Pelayanan dan Produk Spesifikasi melalui papan bicara dan *platform digital*
3. *Upgrading* sumber daya manusia minimal satu kali dalam enam bulan

s. Dinas Komunikasi dan Informatika

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.100	77.500
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.333	83.333
3	Waktu Pelayanan	3.150	78.750
4	Biaya/Tarif	3.700	92.500
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.200	80.000
6	Kompetensi Pelaksana	3.300	82.500
7	Perilaku Pelaksana	3.300	82.500
8	Sarana dan Prasarana	3.400	85.000
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.500	87.500
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		3.328	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		83.204	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		B	
Nilai Kinerja		Baik	

Temuan :

1. Konversi nilai seluruh unsur pelayanan masuk dalam kategori baik, yaitu **83,204**
2. Butuh **5,6 basis poin** untuk mencapai nilai kategori sangat baik

Rekomendasi :

1. Tingkatkan capaian nilai IKM untuk periode survei selanjutnya
2. Sosialisasi Persyaratan Pelayanan melalui papan bicara dan *platform digital*
3. Tepat waktu dalam pelayanan

t. Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.583	89.583
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.500	87.500
3	Waktu Pelayanan	3.458	86.458
4	Biaya/Tarif	3.833	95.833
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.583	89.583
6	Kompetensi Pelaksana	3.667	91.667
7	Perilaku Pelaksana	3.583	89.583
8	Sarana dan Prasarana	3.500	87.500
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4.000	100.000
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		3.631	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		90.766	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		A	
Nilai Kinerja		Sangat Baik	

Temuan :

1. Konversi nilai seluruh unsur pelayanan masuk dalam kategori sangat baik, yaitu **90,766**
2. Konversi nilai unsur Waktu Pelayanan masuk dalam kategori baik, yaitu **86,458**

Rekomendasi :

1. Pertahankan capaian nilai IKM untuk periode survei selanjutnya
2. Tepat waktu dalam pelayanan

u. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.384	84.597
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.295	82.385
3	Waktu Pelayanan	3.204	80.095
4	Biaya/Tarif	3.976	99.408
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.218	80.450
6	Kompetensi Pelaksana	3.431	85.782
7	Perilaku Pelaksana	3.378	84.439
8	Sarana dan Prasarana	3.360	84.005
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.360	84.005
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		3.397	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		84.933	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		B	
Nilai Kinerja		Baik	

Temuan :

1. Konversi nilai seluruh unsur pelayanan masuk dalam kategori baik, yaitu **84,933**
2. Butuh **3,9 basis poin** untuk mencapai nilai kategori sangat baik

Rekomendasi :

1. Tingkatkan capaian nilai IKM untuk periode survei selanjutnya
2. Sosialisasi Produk Spesifikasi melalui papan bicara dan *platform digital*
3. Tepat waktu dalam pelayanan

v. Dinas Pemuda dan Olahraga

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.700	92.500
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.633	90.833
3	Waktu Pelayanan	3.600	90.000
4	Biaya/Tarif	3.700	92.500
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.600	90.000
6	Kompetensi Pelaksana	3.900	97.500
7	Perilaku Pelaksana	3.667	91.667
8	Sarana dan Prasarana	3.600	90.000
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4.000	100.000
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		3.707	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		92.685	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		A	
Nilai Kinerja		Sangat Baik	

Temuan :

1. Konversi nilai seluruh unsur pelayanan masuk dalam kategori sangat baik, yaitu **92,685**
2. Konversi nilai unsur Waktu Pelayanan, Produk Spesifikasi dan Sarana dan Prasarana masuk dalam kategori sangat baik, yaitu **90,000**

Rekomendasi :

1. Pertahankan capaian nilai IKM untuk periode survei selanjutnya
2. Sosialisasi Produk Spesifikasi melalui papan bicara dan *platform digital*
3. Perbaiki Sarana dan Prasarana
4. Tepat waktu dalam pelayanan

w. Dinas Kebudayaan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.182	79.545
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.000	75.000
3	Waktu Pelayanan	3.000	75.000
4	Biaya/Tarif	3.545	88.636
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.000	75.000
6	Kompetensi Pelaksana	3.000	75.000
7	Perilaku Pelaksana	3.000	75.000
8	Sarana dan Prasarana	3.000	75.000
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4.000	100.000
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		3.189	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		79.718	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		B	
Nilai Kinerja		Baik	

Temuan :

Konversi nilai unsur Sistem Mekanisme dan Prosedur, Waktu Pelayanan, Produk Spesifikasi, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Sarana dan Prasarana kategori kurang baik. Hanya **75,000**

Rekomendasi :

1. Sosialisasi Persyaratan Pelayanan, Sistem Mekanisme dan Prosedur, Produk Spesifikasi melalui papan bicara dan *platform digital* serta tepat waktu dalam pelayanan
2. Perbaikan Sarana dan Prasarana
3. SDM pelayanan harus tampil ramah dalam melayani pengguna layanan
4. *Upgrading* sumber daya manusia minimal satu kali dalam enam bulan

y. Dinas Perpustakaan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.364	84.091
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.485	87.121
3	Waktu Pelayanan	3.364	84.091
4	Biaya/Tarif	3.636	90.909
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.273	81.818
6	Kompetensi Pelaksana	3.455	86.364
7	Perilaku Pelaksana	3.424	85.606
8	Sarana dan Prasarana	3.455	86.364
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.909	97.727
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		3.481	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		87.034	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		B	
Nilai Kinerja		Baik	

Temuan :

1. Konversi nilai seluruh unsur pelayanan masuk dalam kategori baik, yaitu **87,034**
2. Butuh **1,8 basis poin** untuk mencapai nilai kategori sangat baik

Rekomendasi :

1. Tingkatkan capaian nilai IKM untuk periode survei selanjutnya
2. Sosialisasi Produk Spesifikasi melalui papan bicara dan *platform digital*

z. Dinas Kearsipan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.417	85.417
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.472	86.806
3	Waktu Pelayanan	3.375	84.375
4	Biaya/Tarif	3.833	95.833
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.333	83.333
6	Kompetensi Pelaksana	3.333	83.333
7	Perilaku Pelaksana	3.444	86.111
8	Sarana dan Prasarana	3.417	85.417
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.833	95.833
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		3.492	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		87.297	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		B	
Nilai Kinerja		Baik	

Temuan :

1. Konversi nilai seluruh unsur pelayanan masuk dalam kategori baik, yaitu **87,297**
2. Butuh **1,6 basis poin** untuk mencapai nilai kategori sangat baik

Rekomendasi :

1. Tingkatkan capaian nilai IKM untuk periode survei selanjutnya
2. Sosialisasi Produk Spesifikasi melalui papan bicara dan *platform digital*
3. *Upgrading* sumber daya manusia minimal satu kali dalam enam bulan

a.a. Dinas Perikanan dan Pertanian

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.000	75.000
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.000	75.000
3	Waktu Pelayanan	2.900	72.500
4	Biaya/Tarif	3.800	95.000
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.000	75.000
6	Kompetensi Pelaksana	3.000	75.000
7	Perilaku Pelaksana	3.000	75.000
8	Sarana dan Prasarana	2.600	65.000
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1.600	40.000
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		2.875	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		71.873	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		C	
Nilai Kinerja		Kurang Baik	

Temuan :

1. Konversi nilai unsur Penanganan Pengaduan kategori tidak baik. Hanya **40,000**
2. Konversi nilai unsur Sarana dan Prasarana kategori kurang baik. Hanya **65.000**
3. Konversi nilai unsur Waktu Pelayanan kategori kurang baik. Hanya **72,500**
4. Konversi nilai unsur Persyaratan Pelayanan dan Sistem Mekanisme dan Prosedur, unsur Produk Spesifikasi, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana kategori kurang baik. Hanya **75,000**

Rekomendasi :

1. Sosialisasi Persyaratan Pelayanan, Sistem Mekanisme dan Prosedur, Produk Spesifikasi melalui papan bicara dan *platform digital* serta tepat waktu dalam pelayanan
2. Perbaiki Sarana dan Prasarana
3. SDM pelayanan harus tampil ramah dalam melayani pengguna layanan
4. *Upgrading* sumber daya manusia minimal satu kali dalam enam bulan

a.b. Dinas Pariwisata

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.364	84.091
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.303	82.576
3	Waktu Pelayanan	3.455	86.364
4	Biaya/Tarif	3.636	90.909
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.455	86.364
6	Kompetensi Pelaksana	3.182	79.545
7	Perilaku Pelaksana	3.182	79.545
8	Sarana dan Prasarana	3.091	77.273
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.727	93.182
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		3.374	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		84.343	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		B	
Nilai Kinerja		Baik	

Temuan :

1. Konversi nilai seluruh unsur pelayanan masuk dalam kategori baik, yaitu **84,343**
2. Butuh **4,5 basis poin** untuk mencapai nilai kategori sangat baik

Rekomendasi :

1. Tingkatkan capaian nilai IKM untuk periode survei selanjutnya
2. Perbaiki Sarana dan Prasarana
3. SDM pelayanan harus tampil ramah dalam melayani pengguna layanan
4. *Upgrading* sumber daya manusia minimal satu kali dalam enam bulan

a.c. Dinas Perdagangan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.000	75.000
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.067	76.667
3	Waktu Pelayanan	3.000	75.000
4	Biaya/Tarif	3.800	95.000
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.100	77.500
6	Kompetensi Pelaksana	3.100	77.500
7	Perilaku Pelaksana	3.133	78.333
8	Sarana dan Prasarana	3.200	80.000
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.000	75.000
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		3.152	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		78.810	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		B	
Nilai Kinerja		Baik	

Temuan :

Konversi nilai unsur Persyaratan Pelayanan, Waktu Pelayanan, Penanganan Pengaduan kategori kurang baik. Hanya **75,000**

Rekomendasi :

1. Sosialisasi Layanan Pengaduan Saran dan Masukan baik secara manual maupun secara digital
2. Sosialisasi Persyaratan Pelayanan melalui papan bicara dan *platform digital* serta tepat waktu dalam pelayanan

a.d. Sekretariat Daerah**a.d.1. Bagian Tata Pemerintahan**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.400	85.000
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.467	86.667
3	Waktu Pelayanan	3.550	88.750
4	Biaya/Tarif	3.300	82.500
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.500	87.500
6	Kompetensi Pelaksana	3.300	82.500
7	Perilaku Pelaksana	3.267	81.667
8	Sarana dan Prasarana	3.400	85.000
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.600	90.000
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		3.417	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		85.424	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		B	
Nilai Kinerja		Baik	

Temuan :

1. Konversi nilai seluruh unsur pelayanan masuk dalam kategori baik, yaitu **85,424**
2. Butuh **3,4 basis poin** untuk mencapai nilai kategori sangat baik

Rekomendasi :

1. Tingkatkan capaian nilai IKM untuk periode survei selanjutnya
2. SDM pelayanan harus tampil ramah dalam melayani pengguna layanan

a.d.2. Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.300	82.500
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.233	80.833
3	Waktu Pelayanan	3.350	83.750
4	Biaya/Tarif	3.900	97.500
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.200	80.000
6	Kompetensi Pelaksana	3.400	85.000
7	Perilaku Pelaksana	3.400	85.000
8	Sarana dan Prasarana	3.300	82.500
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.900	97.500
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		3.439	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		85.979	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		B	
Nilai Kinerja		Baik	

Temuan :

1. Konversi nilai seluruh unsur pelayanan masuk dalam kategori baik, yaitu **85,979**
2. Butuh **2,9 basis poin** untuk mencapai nilai kategori sangat baik

Rekomendasi :

1. Tingkatkan capaian nilai IKM untuk periode survei selanjutnya
2. Sosialisasi Sistem Mekanisme melalui papan bicara dan *platform digital* serta tepat waktu dalam pelayanan

a.d.3. Bagian Kerjasama

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.636	90.909
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.333	83.333
3	Waktu Pelayanan	3.364	84.091
4	Biaya/Tarif	3.909	97.727
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.455	86.364
6	Kompetensi Pelaksana	3.455	86.364
7	Perilaku Pelaksana	3.303	82.576
8	Sarana dan Prasarana	3.364	84.091
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.727	93.182
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		3.478	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		86.950	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		B	
Nilai Kinerja		Baik	

Temuan :

1. Konversi nilai seluruh unsur pelayanan masuk dalam kategori baik, yaitu **86,950**
2. Butuh **1,9 basis poin** untuk mencapai nilai kategori sangat baik

Rekomendasi :

1. Tingkatkan capaian nilai IKM untuk periode survei selanjutnya
2. SDM pelayanan harus tampil ramah dalam melayani pengguna layanan

a.d.4. Bagian Perencanaan dan Keuangan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.500	87.500
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.476	86.905
3	Waktu Pelayanan	3.500	87.500
4	Biaya/Tarif	3.714	92.857
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.571	89.286
6	Kompetensi Pelaksana	3.357	83.929
7	Perilaku Pelaksana	3.595	89.881
8	Sarana dan Prasarana	3.571	89.286
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.714	92.857
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		3.552	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		88.800	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		A	
Nilai Kinerja		Sangat Baik	

Temuan :

1. Konversi nilai seluruh unsur pelayanan masuk dalam kategori sangat baik, yaitu **88,800**
2. Konversi nilai unsur Kompetensi Pelaksana masuk dalam kategori baik, yaitu **83,929**

Rekomendasi :

1. Pertahankan capaian nilai IKM untuk periode survei selanjutnya
2. *Upgrading* sumber daya manusia minimal satu kali dalam enam bulan

a.d.5. Bagian Administrasi Pembangunan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.769	94.231
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.692	92.308
3	Waktu Pelayanan	3.538	88.462
4	Biaya/Tarif	3.615	90.385
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.538	88.462
6	Kompetensi Pelaksana	3.615	90.385
7	Perilaku Pelaksana	3.641	91.026
8	Sarana dan Prasarana	3.462	86.538
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.846	96.154
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		3.632	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		90.792	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		A	
Nilai Kinerja		Sangat Baik	

Temuan :

1. Konversi nilai seluruh unsur pelayanan masuk dalam kategori sangat baik, yaitu **90,792**
2. Konversi nilai unsur Sarana dan Prasarana masuk dalam kategori baik, yaitu **86,538**

Rekomendasi :

1. Pertahankan capaian nilai IKM untuk periode survei selanjutnya
2. Perbaiki Sarana dan Prasarana

a.d.6. Bagian Hukum

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.182	79.545
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.273	81.818
3	Waktu Pelayanan	3.091	77.273
4	Biaya/Tarif	3.727	93.182
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.273	81.818
6	Kompetensi Pelaksana	3.364	84.091
7	Perilaku Pelaksana	3.545	88.636
8	Sarana dan Prasarana	3.364	84.091
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.455	86.364
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		3.360	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		84.007	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		B	
Nilai Kinerja		Baik	

Temuan :

1. Konversi nilai seluruh unsur pelayanan masuk dalam kategori baik, yaitu **84,007**
2. Butuh **4,8 basis poin** untuk mencapai nilai kategori sangat baik

Rekomendasi :

1. Tingkatkan capaian nilai IKM untuk periode survei selanjutnya
2. Tepat waktu dalam pelayanan

a.d.7. Bagian Kesejahteraan Rakyat

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.500	87.500
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.500	87.500
3	Waktu Pelayanan	3.400	85.000
4	Biaya/Tarif	3.900	97.500
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.500	87.500
6	Kompetensi Pelaksana	3.400	85.000
7	Perilaku Pelaksana	3.333	83.333
8	Sarana dan Prasarana	3.400	85.000
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.400	85.000
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		3.502	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		87.539	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		B	
Nilai Kinerja		Baik	

Temuan :

1. Konversi nilai seluruh unsur pelayanan masuk dalam kategori baik, yaitu **87,539**
2. Butuh **1,3 basis poin** untuk mencapai nilai kategori sangat baik

Rekomendasi :

1. Tingkatkan capaian nilai IKM untuk periode survei selanjutnya
2. SDM pelayanan harus tampil ramah dalam melayani pengguna layanan

a.d.8. Bagian Pemberdayaan Masyarakat

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.000	75.000
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.033	75.833
3	Waktu Pelayanan	2.850	71.250
4	Biaya/Tarif	3.700	92.500
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2.900	72.500
6	Kompetensi Pelaksana	3.100	77.500
7	Perilaku Pelaksana	3.000	75.000
8	Sarana dan Prasarana	2.800	70.000
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.300	82.500
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		3.073	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		76.821	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		B	
Nilai Kinerja		Baik	

Temuan :

1. Konversi nilai unsur Sarana dan Prasarana kategori kurang baik. Hanya **70,000**
2. Konversi nilai unsur Waktu Pelayanan kategori kurang baik. Hanya **71,250**
3. Konversi nilai unsur Produk Spesifikasi kategori tidak baik. Hanya **72,500**
4. Konversi nilai unsur Persyaratan Pelayanan dan Perilaku Pelaksana kategori kurang baik. Hanya **75,000**
5. Konversi nilai unsur Sistem Mekanisme dan Prosedur kategori kurang baik. Hanya **75,833**

Rekomendasi :

1. Sosialisasi Persyaratan Pelayanan, Sistem Mekanisme dan Prosedur, Produk Spesifikasi melalui papan bicara dan *platform digital* serta tepat waktu dalam pelayanan
2. Perbaiki Sarana dan Prasarana
3. SDM pelayanan harus tampil ramah dalam melayani pengguna layanan

a.d.9. Bagian Organisasi

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.800	95.000
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.700	92.500
3	Waktu Pelayanan	3.650	91.250
4	Biaya/Tarif	3.900	97.500
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.700	92.500
6	Kompetensi Pelaksana	3.900	97.500
7	Perilaku Pelaksana	3.567	89.167
8	Sarana dan Prasarana	3.300	82.500
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.700	92.500
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		3.687	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		92.176	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		A	
Nilai Kinerja		Sangat Baik	

Temuan :

1. Konversi nilai seluruh unsur pelayanan masuk dalam kategori sangat baik, yaitu **92,176**
2. Konversi nilai unsur Sarana dan Prasarana masuk dalam kategori baik, yaitu **82,500**

Rekomendasi :

1. Pertahankan capaian nilai IKM untuk periode survei selanjutnya
2. Perbaiki Sarana dan Prasarana

a.d.10. Bagian Umum

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	2.909	72.727
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.000	75.000
3	Waktu Pelayanan	3.045	76.136
4	Biaya/Tarif	3.636	90.909
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.091	77.273
6	Kompetensi Pelaksana	3.273	81.818
7	Perilaku Pelaksana	2.939	73.485
8	Sarana dan Prasarana	3.000	75.000
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.273	81.818
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		3.127	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		78.163	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		B	
Nilai Kinerja		Baik	

Temuan :

1. Konversi nilai unsur Persyaratan Pelayanan kategori kurang baik. Hanya **72,727**
2. Konversi nilai unsur Perilaku Pelaksana kategori kurang baik. Hanya **73,485**
3. Konversi nilai unsur Sistem Mekanisme dan Prosedur, Sarana dan Prasarana kategori kurang baik. Hanya **75,000**
4. Konversi nilai unsur Waktu Pelayanan kategori kurang baik. Hanya **76,136**

Rekomendasi :

1. Sosialisasi Persyaratan Pelayanan, Sistem Mekanisme dan Prosedur, melalui papan bicara dan *platform digital* serta tepat waktu dalam pelayanan
2. Perbaiki Sarana dan Prasarana
3. SDM pelayanan harus tampil ramah dalam melayani pengguna layanan

a.d.11. Bagian Perekonomian

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.909	97.727
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.727	93.182
3	Waktu Pelayanan	3.727	93.182
4	Biaya/Tarif	3.909	97.727
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.818	95.455
6	Kompetensi Pelaksana	3.727	93.182
7	Perilaku Pelaksana	3.788	94.697
8	Sarana dan Prasarana	3.818	95.455
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.909	97.727
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		3.811	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		95.275	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		A	
Nilai Kinerja		Sangat Baik	

Temuan :

1. Konversi nilai seluruh unsur pelayanan masuk dalam kategori sangat baik, yaitu **95,275**
2. Konversi nilai unsur Sistem Mekanisme, Waktu Pelayanan dan Kompetensi Pelaksana masuk dalam kategori sangat baik, yaitu **93,182**

Rekomendasi :

1. Pertahankan capaian nilai IKM untuk periode survei selanjutnya
2. Sosialisasi Persyaratan Pelayanan, Sistem Mekanisme dan Prosedur, melalui papan bicara dan *platform digital*
3. Tepat waktu dalam pelayanan
4. SDM pelayanan harus tampil ramah dalam melayani pengguna layanan

a.d.12. Bagian Pengadaan Barang dan Jasa

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.100	77.500
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.200	80.000
3	Waktu Pelayanan	3.000	75.000
4	Biaya/Tarif	3.900	97.500
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.100	77.500
6	Kompetensi Pelaksana	3.000	75.000
7	Perilaku Pelaksana	3.067	76.667
8	Sarana dan Prasarana	3.100	77.500
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.200	80.000
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		3.182	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		79.550	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		B	
Nilai Kinerja		Baik	

Temuan :

Konversi nilai unsur Kompetensi Pelaksana dan Waktu Pelayanan kategori kurang baik. Hanya **75,000**

Rekomendasi :

1. *Upgrading* sumber daya manusia minimal satu kali dalam enam bulan
2. Tepat waktu dalam pelayanan

a.e. Sekretariat DPRD

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.417	85.417
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.417	85.417
3	Waktu Pelayanan	3.417	85.417
4	Biaya/Tarif	3.667	91.667
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.333	83.333
6	Kompetensi Pelaksana	3.417	85.417
7	Perilaku Pelaksana	3.333	83.333
8	Sarana dan Prasarana	3.417	85.417
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.417	85.417
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		3.423	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		85.563	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		B	
Nilai Kinerja		Baik	

Temuan :

1. Konversi nilai seluruh unsur pelayanan masuk dalam kategori baik, yaitu **85,563**
2. Butuh **3,3 basis poin** untuk mencapai nilai kategori sangat baik

Rekomendasi :

1. Tingkatkan capaian nilai IKM untuk periode survei selanjutnya
2. Sosialisasi Produk Spesifikasi melalui papan bicara dan *platform digital*
3. SDM pelayanan harus tampil ramah dalam melayani pengguna layanan

a.f. Badan Perencanaan dan Pembangunan Daerah

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.308	82.692
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.333	83.333
3	Waktu Pelayanan	3.308	82.692
4	Biaya/Tarif	3.769	94.231
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.077	76.923
6	Kompetensi Pelaksana	3.308	82.692
7	Perilaku Pelaksana	3.179	79.487
8	Sarana dan Prasarana	3.000	75.000
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.769	94.231
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		3.336	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		83.392	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		B	
Nilai Kinerja		Baik	

Temuan :

1. Konversi nilai seluruh unsur pelayanan masuk dalam kategori baik, yaitu **83,392**
2. Butuh **5,5 basis poin** untuk mencapai nilai kategori sangat baik
3. Konversi nilai unsur Sarana dan Prasarana kategori kurang baik. Hanya **75,000**

Rekomendasi :

1. Tingkatkan capaian nilai IKM untuk periode survei selanjutnya
2. Perbaiki Sarana dan Prasarana

a.g. Badan Pengelolaan dan Aset Daerah

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.700	92.500
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.433	85.833
3	Waktu Pelayanan	3.200	80.000
4	Biaya/Tarif	3.900	97.500
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.400	85.000
6	Kompetensi Pelaksana	3.600	90.000
7	Perilaku Pelaksana	3.333	83.333
8	Sarana dan Prasarana	3.200	80.000
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.900	97.500
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		3.515	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		87.875	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		B	
Nilai Kinerja		Baik	

Temuan :

1. Konversi nilai seluruh unsur pelayanan masuk dalam kategori baik, yaitu **87,875**
2. Butuh **1,0 basis poin** untuk mencapai nilai kategori sangat baik

Rekomendasi :

1. Tingkatkan capaian nilai IKM untuk periode survei selanjutnya
2. Perbaiki Sarana dan Prasarana
3. Tepat dalam Waktu Pelayanan

a.h. Badan Pendapatan Daerah

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.101	77.535
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.104	77.611
3	Waktu Pelayanan	3.069	76.728
4	Biaya/Tarif	3.567	89.171
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.124	78.111
6	Kompetensi Pelaksana	3.106	77.650
7	Perilaku Pelaksana	3.095	77.381
8	Sarana dan Prasarana	3.041	76.037
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.645	91.129
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		3.203	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		80.070	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		B	
Nilai Kinerja		Baik	

Temuan :

Konversi nilai unsur Sarana dan Prasarana kategori kurang baik. Hanya **76,037**

Rekomendasi :

Perbaikan Sarana dan Prasarana

a.i. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.273	81.818
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.121	78.030
3	Waktu Pelayanan	3.182	79.545
4	Biaya/Tarif	3.909	97.727
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.273	81.818
6	Kompetensi Pelaksana	3.182	79.545
7	Perilaku Pelaksana	3.182	79.545
8	Sarana dan Prasarana	3.364	84.091
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.727	93.182
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		3.354	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		83.839	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		B	
Nilai Kinerja		Baik	

Temuan :

1. Konversi nilai seluruh unsur pelayanan masuk dalam kategori baik, yaitu **83,839**
2. Butuh **5,0 basis poin** untuk mencapai nilai kategori sangat baik

Rekomendasi :

1. Tingkatkan capaian nilai IKM untuk periode survei selanjutnya
2. Sosialisasi Sistem Mekanisme dan Prosedur melalui papan bicara dan *platform digital*

a.j. Badan Riset dan Inovasi Daerah

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.267	81.667
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.489	87.222
3	Waktu Pelayanan	3.367	84.167
4	Biaya/Tarif	3.800	95.000
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.333	83.333
6	Kompetensi Pelaksana	3.333	83.333
7	Perilaku Pelaksana	3.333	83.333
8	Sarana dan Prasarana	3.133	78.333
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.600	90.000
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		3.403	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		85.069	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		B	
Nilai Kinerja		Baik	

Temuan :

1. Konversi nilai seluruh unsur pelayanan masuk dalam kategori baik, yaitu **85,069**
2. Butuh **3,8 basis poin** untuk mencapai nilai kategori sangat baik

Rekomendasi :

1. Tingkatkan capaian nilai IKM untuk periode survei selanjutnya
2. Perbaiki Sarana dan Prasarana

a.k. Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Daerah

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.583	89.583
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.583	89.583
3	Waktu Pelayanan	3.417	85.417
4	Biaya/Tarif	4.000	100.000
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.583	89.583
6	Kompetensi Pelaksana	3.583	89.583
7	Perilaku Pelaksana	3.611	90.278
8	Sarana dan Prasarana	3.500	87.500
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.500	87.500
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		3.592	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		89.802	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		A	
Nilai Kinerja		Sangat Baik	

Temuan :

1. Konversi nilai seluruh unsur pelayanan masuk dalam kategori sangat baik, yaitu **89,802**
2. Konversi nilai unsur Waktu Pelayanan masuk dalam kategori baik, yaitu **85,417**

Rekomendasi :

1. Pertahankan capaian nilai IKM untuk periode survei selanjutnya
2. Tepat waktu dalam pelayanan

a.I. Kecamatan Biringkanaya

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.029	75.725
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	2.928	73.188
3	Waktu Pelayanan	2.848	71.196
4	Biaya/Tarif	3.841	96.014
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.058	76.449
6	Kompetensi Pelaksana	2.899	72.464
7	Perilaku Pelaksana	2.932	73.309
8	Sarana dan Prasarana	2.913	72.826
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1.609	40.217
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		2.892	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		72.304	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		C	
Nilai Kinerja		Kurang Baik	

Temuan :

1. Konversi nilai unsur Penanganan Pengaduan kategori tidak baik. Hanya **40,217**
2. Konversi nilai unsur Waktu Pelayanan kategori kurang baik. Hanya **71,196**
3. Konversi nilai unsur Kompetensi Pelaksanaan kurang baik. Hanya **72,464**
4. Konversi nilai unsur Sarana dan Prasarana kategori kurang baik. Hanya **72,826**
5. Konversi nilai unsur Sistem Mekanisme dan Prosedur kategori kurang baik. Hanya **73,188**
6. Konversi nilai unsur Perilaku Pelaksana kategori kurang baik. Hanya **73,309**
7. Konversi nilai unsur Persyaratan Pelayanan kategori kurang baik. Hanya **75,725**
8. Konversi nilai unsur Produk Spesifikasi kategori kurang baik. Hanya **76,449**

Rekomendasi :

1. Sosialisasi Persyaratan Pelayanan, Sistem Mekanisme dan Prosedur, Produk Spesifikasi dan Penanganan Pengaduan melalui papan bicara dan *platform digital* serta tepat waktu dalam pelayanan
2. Perbaikan Sarana dan Prasarana
3. SDM pelayanan harus tampil ramah dalam melayani pengguna layanan
4. *Upgrading* sumber daya manusia minimal satu kali dalam enam bulan

a.m. Kecamatan Bontoala

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.169	79.231
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.108	77.692
3	Waktu Pelayanan	3.169	79.231
4	Biaya/Tarif	3.800	95.000
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.123	78.077
6	Kompetensi Pelaksana	3.123	78.077
7	Perilaku Pelaksana	3.164	79.103
8	Sarana dan Prasarana	3.138	78.462
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2.908	72.692
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		3.186	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		79.650	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		B	
Nilai Kinerja		Baik	

Temuan :

Konversi nilai unsur Penanganan Pengaduan kategori tidak baik. Hanya **72,692**

Rekomendasi :

Sosialisasi Penanganan Pengaduan melalui papan bicara dan *platform digital*

a.n. Kecamatan Makassar

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.661	91.518
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.286	82.143
3	Waktu Pelayanan	3.241	81.027
4	Biaya/Tarif	3.893	97.321
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.339	83.482
6	Kompetensi Pelaksana	3.321	83.036
7	Perilaku Pelaksana	3.327	83.185
8	Sarana dan Prasarana	3.232	80.804
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.946	98.661
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		3.468	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		86.710	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		B	
Nilai Kinerja		Baik	

Temuan :

1. Konversi nilai seluruh unsur pelayanan masuk dalam kategori baik, yaitu **86,710**
2. Butuh **2,1 basis poin** untuk mencapai nilai kategori sangat baik

Rekomendasi :

1. Tingkatkan capaian nilai IKM untuk periode survei selanjutnya
2. Perbaiki Sarana dan Prasarana

a.o. Kecamatan Mamajang

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.127	78.182
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.109	77.727
3	Waktu Pelayanan	3.191	79.773
4	Biaya/Tarif	3.818	95.455
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.127	78.182
6	Kompetensi Pelaksana	3.109	77.727
7	Perilaku Pelaksana	3.127	78.182
8	Sarana dan Prasarana	3.036	75.909
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.455	86.364
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		3.230	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		80.753	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		B	
Nilai Kinerja		Baik	

Temuan :

Konversi nilai unsur Sarana dan Prasarana kategori kurang baik. Hanya **75,909**

Rekomendasi :

Perbaiki Sarana dan Prasarana

a.p. Kecamatan Manggala

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.000	75.000
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.027	75.667
3	Waktu Pelayanan	2.780	69.500
4	Biaya/Tarif	3.560	89.000
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2.980	74.500
6	Kompetensi Pelaksana	3.040	76.000
7	Perilaku Pelaksana	3.000	75.000
8	Sarana dan Prasarana	2.820	70.500
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.360	84.000
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		3.060	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		76.498	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		C	
Nilai Kinerja		Kurang Baik	

Temuan :

1. Konversi nilai unsur Waktu Pelayanan kategori kurang baik. Hanya **69,500**
2. Konversi nilai unsur Sarana dan Prasarana kategori kurang baik. Hanya **70,500**
3. Konversi nilai unsur Produk Spesifikasi kurang baik. Hanya **74,500**
4. Konversi nilai unsur Persyaratan Pelayanan dan Perilaku Pelaksana kategori kurang baik. Hanya **75,000**
5. Konversi nilai unsur Sistem Mekanisme dan Prosedur kategori kurang baik. Hanya **75,667**
6. Konversi nilai unsur Kompetensi Pelaksanaan kategori kurang baik. Hanya **76,000**

Rekomendasi :

1. Sosialisasi Persyaratan Pelayanan, Sistem Mekanisme dan Prosedur, Produk Spesifikasi melalui papan bicara dan *platform digital* serta tepat waktu dalam pelayanan
2. Perbaikan Sarana dan Prasarana

3. SDM pelayanan harus tampil ramah dalam melayani pengguna layanan
4. *Upgrading* sumber daya manusia minimal satu kali dalam enam bulan

a.q. Kecamatan Mariso

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.148	78.689
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.164	79.098
3	Waktu Pelayanan	3.123	78.074
4	Biaya/Tarif	3.852	96.311
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.148	78.689
6	Kompetensi Pelaksana	3.164	79.098
7	Perilaku Pelaksana	3.202	80.055
8	Sarana dan Prasarana	3.164	79.098
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.820	95.492
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		3.306	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		82.651	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		B	
Nilai Kinerja		Baik	

Temuan :

1. Konversi nilai seluruh unsur pelayanan masuk dalam kategori baik, yaitu **82,651**
2. Butuh **6,2 basis poin** untuk mencapai nilai kategori sangat baik

Rekomendasi :

1. Tingkatkan capaian nilai IKM untuk periode survei selanjutnya
2. Tepat waktu dalam pelayanan

a.r. Kecamatan Panakkukang

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.036	75.893
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.101	77.530
3	Waktu Pelayanan	2.982	74.554
4	Biaya/Tarif	3.446	86.161
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.054	76.339
6	Kompetensi Pelaksana	3.036	75.893
7	Perilaku Pelaksana	3.125	78.125
8	Sarana dan Prasarana	2.946	73.661
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.464	86.607
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		3.129	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		78.229	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		B	
Nilai Kinerja		Baik	

Temuan :

1. Konversi nilai unsur Sarana dan Prasarana kategori kurang baik. Hanya **73,661**
2. Konversi nilai unsur Waktu Pelayanan kategori kurang baik. Hanya **74,554**
3. Konversi nilai unsur Persyaratan Pelayanan dan Kompetensi Pelaksanaan kategori kurang baik. Hanya **75,893**
4. Konversi nilai unsur Produk Spesifikasi kategori kurang baik. Hanya **76,339**

Rekomendasi :

1. Sosialisasi Persyaratan Pelayanan melalui papan bicara dan *platform digital* serta tepat waktu dalam pelayanan
2. Perbaiki Sarana dan Prasarana
3. *Upgrading* sumber daya manusia minimal satu kali dalam enam bulan

a.s. Kecamatan Rappocini

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.217	80.417
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.164	79.097
3	Waktu Pelayanan	3.158	78.958
4	Biaya/Tarif	3.950	98.750
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.117	77.917
6	Kompetensi Pelaksana	3.208	80.208
7	Perilaku Pelaksana	3.200	80.000
8	Sarana dan Prasarana	3.183	79.583
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2.500	62.500
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		3.185	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		79.635	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		B	
Nilai Kinerja		Baik	

Temuan :

Konversi nilai unsur Penanganan Pengaduan kategori tidak baik. Hanya **62,500**

Rekomendasi :

Sosialisasi Penanganan Pengaduan melalui papan bicara dan *platform digital*

a.t. Kecamatan Kepulauan Sangkarrang

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.093	77.326
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.101	77.519
3	Waktu Pelayanan	3.128	78.198
4	Biaya/Tarif	3.837	95.930
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.140	78.488
6	Kompetensi Pelaksana	3.140	78.488
7	Perilaku Pelaksana	3.163	79.070
8	Sarana dan Prasarana	3.047	76.163
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.674	91.860
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		3.255	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		81.368	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		B	
Nilai Kinerja		Baik	

Temuan :

Konversi nilai unsur Sarana dan Prasarana kategori kurang baik. Hanya **76,163**

Rekomendasi :

Perbaiki Sarana dan Prasarana

a.u. Kecamatan Tallo

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.603	90.071
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.641	91.017
3	Waktu Pelayanan	3.621	90.514
4	Biaya/Tarif	3.979	99.468
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.624	90.603
6	Kompetensi Pelaksana	3.645	91.135
7	Perilaku Pelaksana	3.674	91.844
8	Sarana dan Prasarana	3.518	87.943
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.950	98.759
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		3.691	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		92.280	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		A	
Nilai Kinerja		Sangat Baik	

Temuan :

1. Konversi nilai seluruh unsur pelayanan masuk dalam kategori sangat baik, yaitu **92,280**
2. Konversi nilai unsur Sarana dan Prasarana masuk dalam kategori baik, yaitu **87,943**

Rekomendasi :

1. Pertahankan capaian nilai IKM untuk periode survei selanjutnya
2. Perbaiki Sarana dan Prasarana

a.v. Kecamatan Tamalanrea

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	2.987	74.671
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	2.816	70.395
3	Waktu Pelayanan	2.763	69.079
4	Biaya/Tarif	3.961	99.013
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.026	75.658
6	Kompetensi Pelaksana	2.908	72.697
7	Perilaku Pelaksana	2.772	69.298
8	Sarana dan Prasarana	2.724	68.092
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1.145	28.618
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		2.786	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		69.655	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		C	
Nilai Kinerja		Kurang Baik	

Temuan :

1. Konversi nilai unsur Penanganan Pengaduan kategori tidak baik. Hanya 28,618
2. Konversi nilai unsur Sarana dan Prasarana kategori kurang baik. Hanya 68,892
3. Konversi nilai unsur Waktu Pelayanan kategori kurang baik. Hanya 69,079
4. Konversi nilai unsur Perilaku Pelaksana kategori kurang baik. Hanya 69,298
5. Konversi nilai unsur Sistem Mekanisme dan Prosedur kategori kurang baik. Hanya 70,395
6. Konversi nilai unsur Kompetensi Pelaksanaan kurang baik. Hanya 72,697
7. Konversi nilai unsur Persyaratan Pelayanan kategori kurang baik. Hanya 74,671
8. Konversi nilai unsur Produk Spesifikasi kategori kurang baik. Hanya 75,658

Rekomendasi :

1. Sosialisasi Persyaratan Pelayanan, Sistem Mekanisme dan Prosedur, Produk Spesifikasi dan Penanganan Pengaduan melalui papan bicara dan *platform digital* serta tepat waktu dalam pelayanan
2. Perbaikan Sarana dan Prasarana

3. SDM pelayanan harus tampil ramah dalam melayani pengguna layanan
4. *Upgrading* sumber daya manusia minimal satu kali dalam enam bulan

a.w. Kecamatan Tamalate

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	2.953	73.833
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	2.940	73.500
3	Waktu Pelayanan	2.950	73.750
4	Biaya/Tarif	3.927	98.167
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2.947	73.667
6	Kompetensi Pelaksana	2.960	74.000
7	Perilaku Pelaksana	2.951	73.778
8	Sarana dan Prasarana	2.813	70.333
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1.880	47.000
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		2.922	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		73.041	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		C	
Nilai Kinerja		Kurang Baik	

Temuan :

1. Konversi nilai unsur Penanganan Pengaduan kategori tidak baik. Hanya 47,000
2. Konversi nilai unsur Sarana dan Prasarana kategori kurang baik. Hanya 70,333
3. Konversi nilai unsur Sistem Mekanisme dan Prosedur kategori kurang baik. Hanya 73,500
4. Konversi nilai unsur Produk Spesifikasi kategori kurang baik. Hanya 73,667
5. Konversi nilai unsur Waktu Pelayanan kategori kurang baik. Hanya 73,750
6. Konversi nilai unsur Perilaku Pelaksana kategori kurang baik. Hanya 73,778
7. Konversi nilai unsur Persyaratan Pelayanan kategori kurang baik. Hanya 73,833
8. Konversi nilai unsur Kompetensi Pelaksanaan kurang baik. Hanya 74,000

Rekomendasi :

1. Sosialisasi Persyaratan Pelayanan, Sistem Mekanisme dan Prosedur, Produk Spesifikasi dan Penanganan Pengaduan melalui papan bicara dan *platform digital* serta tepat waktu dalam pelayanan
2. Perbaikan Sarana dan Prasarana
3. SDM pelayanan harus tampil ramah dalam melayani pengguna layanan
4. *Upgrading* sumber daya manusia minimal satu kali dalam enam bulan

a.y. Kecamatan Ujung Pandang

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.211	80.263
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.181	79.532
3	Waktu Pelayanan	3.070	76.754
4	Biaya/Tarif	3.860	96.491
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.088	77.193
6	Kompetensi Pelaksana	3.123	78.070
7	Perilaku Pelaksana	3.082	77.047
8	Sarana dan Prasarana	3.088	77.193
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.246	81.140
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		3.213	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		80.329	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		B	
Nilai Kinerja		Baik	

Temuan :

Konversi nilai unsur Waktu Pelayanan kategori baik. Baru mencapai 76,754

Rekomendasi :

Tepat Waktu dalam Pelayanan

a.z. Kecamatan Ujung Tanah

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.795	94.872
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.812	95.299
3	Waktu Pelayanan	3.833	95.833
4	Biaya/Tarif	3.962	99.038
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.859	96.474
6	Kompetensi Pelaksana	3.872	96.795
7	Perilaku Pelaksana	3.838	95.940
8	Sarana dan Prasarana	3.795	94.872
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.962	99.038
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		3.855	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		96.366	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		A	
Nilai Kinerja		Sangat Baik	

Temuan :

Konversi nilai seluruh unsur pelayanan masuk dalam kategori sangat baik, yaitu 96,366

Rekomendasi :

Pertahankan capaian nilai IKM untuk periode survei selanjutnya

b.a. Kecamatan Wajo

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.254	81.343
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.299	82.463
3	Waktu Pelayanan	3.134	78.358
4	Biaya/Tarif	4.000	100.000
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.119	77.985
6	Kompetensi Pelaksana	3.254	81.343
7	Perilaku Pelaksana	3.279	81.965
8	Sarana dan Prasarana	3.164	79.104
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.701	92.537
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		3.353	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		83.816	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		B	
Nilai Kinerja		Baik	

Temuan :

1. Konversi nilai seluruh unsur pelayanan masuk dalam kategori baik, yaitu 83,816
2. Butuh 5,0 basis poin untuk mencapai nilai kategori sangat baik

Rekomendasi :

1. Tingkatkan capaian nilai IKM untuk periode survei selanjutnya
2. Sosialisasi Produk Spesifikasi melalui papan bicara dan *platform digital*

b.b. Kecamatan Inspektorat

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.400	85.000
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3.400	85.000
3	Waktu Pelayanan	3.400	85.000
4	Biaya/Tarif	3.900	97.500
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.400	85.000
6	Kompetensi Pelaksana	3.400	85.000
7	Perilaku Pelaksana	3.433	85.833
8	Sarana dan Prasarana	3.400	85.000
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.500	87.500
Jumlah Rata-Rata Pelayanan Tertimbang		3.467	
Nilai Survei Kepuasan Pelayanan		86.673	
Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat		B	
Nilai Kinerja		Baik	

Temuan :

1. Konversi nilai seluruh unsur pelayanan masuk dalam kategori baik, yaitu 86,673
2. Butuh 2,2 basis poin untuk mencapai nilai kategori sangat baik

Rekomendasi :

Tingkatkan capaian nilai IKM untuk periode survei selanjutnya



PARAMETER
PubLiK
INDONESIA

BAB V

PENUTUP

PEMERINTAH KOTA MAKASSAR
BADAN RISET DAN INOVASI DAERAH KOTA MAKASSAR
TAHUN ANGGARAN 2025

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2025 oleh Pemerintah Kota Makassar merupakan bagian penting dari upaya berkelanjutan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Melalui pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilaksanakan secara sistematis dan objektif, pemerintah memperoleh gambaran nyata mengenai persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan pada seluruh perangkat daerah. Hasil pengukuran menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan publik berada pada kategori baik, meskipun masih terdapat beberapa unsur pelayanan yang memerlukan perhatian dan perbaikan lebih lanjut.

Capaian nilai IKM ini mencerminkan komitmen perangkat daerah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, khususnya pada aspek kompetensi dan perilaku pelaksana, kejelasan prosedur, serta ketersediaan sarana dan prasarana pendukung. Namun demikian, temuan survei juga mengindikasikan perlunya peningkatan pada aspek waktu penyelesaian pelayanan, penyederhanaan persyaratan, serta penguatan mekanisme penanganan pengaduan agar pelayanan semakin responsif, efektif, dan efisien.

Hasil survei ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dan dasar penyusunan kebijakan strategis bagi Pemerintah Kota Makassar dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan publik secara berkelanjutan. Seluruh perangkat daerah diharapkan mampu menindaklanjuti rekomendasi yang dihasilkan melalui perbaikan sistem, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta pemanfaatan inovasi pelayanan berbasis teknologi informasi.

Akhirnya, keberhasilan peningkatan kualitas pelayanan publik tidak hanya bergantung pada kinerja pemerintah, tetapi juga memerlukan partisipasi aktif masyarakat. Dengan sinergi antara pemerintah dan

masyarakat, diharapkan pelayanan publik di Kota Makassar dapat semakin prima, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diuraikan pada Bab IV, secara umum kualitas pelayanan publik pada Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Makassar berada pada kategori **baik**. Namun demikian, masih terdapat beberapa unsur pelayanan yang memerlukan perhatian dan perbaikan secara berkelanjutan guna meningkatkan kepuasan masyarakat secara optimal. Oleh karena itu, rekomendasi yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut.

1. Pada unsur **persyaratan pelayanan**, disarankan agar setiap Perangkat Daerah melakukan penyederhanaan dan standarisasi persyaratan pelayanan. Informasi persyaratan perlu disajikan secara jelas, mudah dipahami, dan dapat diakses melalui berbagai media, baik secara langsung di unit pelayanan maupun melalui platform digital resmi Pemerintah Kota Makassar. Hal ini bertujuan untuk mengurangi kebingungan masyarakat serta meminimalisir kesalahan administrasi dalam proses pelayanan.
2. Terkait unsur **sistem, mekanisme, dan prosedur**, diperlukan penguatan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang konsisten di seluruh unit pelayanan. Pemerintah daerah juga disarankan untuk terus mengembangkan sistem pelayanan berbasis teknologi informasi guna menciptakan pelayanan yang lebih transparan, efektif, dan efisien.
3. Pada unsur **waktu penyelesaian**, perlu dilakukan pengawasan yang lebih ketat terhadap ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Evaluasi berkala terhadap unit pelayanan yang masih belum memenuhi target waktu penyelesaian sangat diperlukan, disertai dengan langkah perbaikan yang terukur.
4. Unsur **biaya/tarif** perlu terus dijaga transparansinya. Pemerintah Kota Makassar disarankan untuk memastikan tidak adanya pungutan di luar

ketentuan yang berlaku serta memperkuat sosialisasi mengenai pelayanan gratis atau biaya resmi yang telah ditetapkan.

5. Pada unsur **produk spesifikasi jenis pelayanan**, perlu dilakukan peningkatan kualitas output pelayanan agar sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Setiap Perangkat Daerah diharapkan melakukan evaluasi terhadap hasil layanan yang diberikan, baik dari aspek ketepatan, kejelasan, maupun manfaatnya bagi masyarakat.
6. Peningkatan **kompetensi dan perilaku pelaksana** pelayanan menjadi hal yang sangat penting. Pemerintah Kota Makassar disarankan untuk melaksanakan pelatihan secara berkala bagi aparatur pelayanan, baik terkait peningkatan kapasitas teknis maupun penguatan etika dan budaya pelayanan prima.
7. Pada unsur **penanganan pengaduan, saran, dan masukan**, diperlukan penguatan sistem pengaduan yang responsif dan terintegrasi. Setiap pengaduan masyarakat harus ditindaklanjuti secara cepat, transparan, dan terdokumentasi dengan baik sebagai bahan evaluasi pelayanan.
8. unsur **sarana dan prasarana** pelayanan perlu terus ditingkatkan, baik dari segi kenyamanan, aksesibilitas, maupun kelengkapan fasilitas pendukung, termasuk fasilitas ramah bagi kelompok rentan. Perbaikan sarana dan prasarana diharapkan mampu menciptakan lingkungan pelayanan yang aman, nyaman, dan humanis.

Dengan pelaksanaan rekomendasi tersebut secara konsisten dan berkelanjutan, diharapkan kualitas pelayanan publik Pemerintah Kota Makassar dapat terus meningkat dan berdampak pada peningkatan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di masa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

Peraturan Perundang-undangan & Dokumen Negara

Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.

Republik Indonesia. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat.

Republik Indonesia. Peraturan Menteri PANRB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat.

Republik Indonesia. Keputusan Menteri PAN Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Penyusunan IKM.

Republik Indonesia. Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur.

Republik Indonesia. Instruksi Presiden Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah.

Republik Indonesia. Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah dan Provinsi sebagai Daerah Otonom.

Republik Indonesia. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 17 Tahun 2016 tentang Penelitian dan Pengembangan di Pemerintah Daerah.

Peraturan Daerah & Dokumen Lokal

Pemerintah Kota Makassar. Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.

Pemerintah Kota Makassar. Peraturan Wali Kota Makassar Nomor 112 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Tugas, dan Fungsi BRIDA.

Pemerintah Kota Makassar. RPJPD Kota Makassar Tahun 2005–2025 (Revisi).

Buku & Referensi Akademik

- Dwiyanto, A. (2014). Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Sinambela, L. P. (2016). Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ratminto & Winarsih, A. S. (2015). Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sedarmayanti. (2017). Good Governance (Kepemerintahan yang Baik). Bandung: Mandar Maju.
- Osborne, S. P. (2010). The New Public Governance? London: Routledge.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). The New Public Service. New York: Routledge.
- Hardiyansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.