



**PEMERINTAH KOTA MAKASSAR**

# **HASIL PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN PARTISIPASI MASYARAKAT**

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

# **IKM**

**PEMERINTAH KOTA MAKASSAR  
BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH KOTA  
MAKASSAR  
TAHUN ANGGARAN 2022**



## **TIM REDAKSI**

Penanggungjawab	: <b>H. Andi Bukti Djufrie, SP., M.Si</b> (Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kota Makassar
Ketua Tim Penyusun	: <b>Muhammad Amri S.STP., M.AP</b>
Ketua Tim Ahli Survei	: <b>Husain, S.Pd., M.Pd., PhD</b>
Anggota Tim Ahli	: Dr. Zaifuddin, M.Pd Muhammad Hasratul, Rachmatan, ST
Anggota	: H. Haidil Adha, S.Sos Doddy Agriyanto, S.Sos., M.Si Dr. H. Muhammad Amri Akbar, SP., M.Si Andi Suliana, SP Rachmatan, ST Ismaniar Ismail, S.Sos., M,Si
Pelaksana	: Ifrah, ST., M.Si ST. Nur Aisyah, SKM Dra. Jumiati Madjid
Tata Usaha	: Andi Mutia, SE Faisal
Alamat Redaksi	: Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kota Makassar – Kantor Walikota Makassar Lantai 2 Jl. Jenderal Ahmad Yani No. 2 Makassar Kode Pos – 90111



**SAMBUTAN  
KEPALA BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH  
KOTA MAKASSAR**

Puji syukur kami haturkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan Kesehatan dan kesempatan dalam melaksanakan dari menuntaskan Survey Kepuasan Masyarakat (IKM). Kegiatan ini dilakukan untuk menilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Makassar terhadap pelayanan publik dari seluruh Perangkat Daerah Lingkup Pemerintah Kota Makassar. Pelaksanaan survey 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 survey dilakukan sejak bulan Maret 2022 – November 2022 melalui 7 tahapan sampai dengan akhir pelaksanaan survey dan penyusunan laporan. Hasil survey 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 Balitbangda Kota Makassar untuk melakukan survey ini. Ucapan terima kasih juga kami sampaikan kepada Majelis Pertimbangan Kota Makassar, Tim Pengendali Mutu Kota Makassar, Tim Survey Independen dan semua pihak yang telah membantu pelaksanaan survey ini. Tak lupa terima kasih kepada Kepala Bidang Penelitian dan Pengembangan Pembangunan Daerah atas upaya dan kerja kerasnya menuntaskan tugasnya sejak perencanaan sampai dengan penyusunan laporan IKM ini.

Makassar,      November 2022  
Kepala Badan,

**H. ANDI BUKTI DJUFRIE, SP, M.Si**  
Pangkat : Pembina Utama Muda  
NIP : 19690330 199903 1 006

## DAFTAR ISI

### Halaman

Sambutan Kepala Balitbangda Kota Makassar .....	ii
Daftar Isi.....	iii
Daftar Tabel .....	v
Daftar Grafik.....	vi
Daftar Lampiran .....	vii
 <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	 <b>1</b>
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
 <b>BAB II PROFIL SINGKAT KOTA MAKASSAR .....</b>	 <b>10</b>
2.1 Profil Singkat Kota Makassar .....	11
2.2 Profil Singkat Perangkat Daerah .....	14
2.3 Tugas Pokok dan Fungsi.....	16
 <b>BAB III METODE PELAKSANAAN SURVEY IKM .....</b>	 <b>47</b>
3.1 Desain Pelaksanaan Survey .....	48
3.2 Sampel .....	49
3.3 Instrumen .....	50
3.4 Tim Pelaksana .....	53
3.5 Waktu dan Tempat Pelaksanaan .....	54
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	54
3.7 Pengolahan dan Analisis Data .....	55
3.8 Kategori.....	57

3.9 Pembiayaan .....	58
<b>BAB IV HASIL ANALISI PENGUKURAN KEPUASAAN MASYARAKAT</b> .....	<b>59</b>
4.1 Hasil Analisis Deskriptif Responden.....	60
4.2 Karakteristik Responden .....	62
4.3 Nilai Rata-Rata IKM Unsur Pelayanan .....	80
4.4 Pembahasan .....	94
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>97</b>
5.1 Kesimpulan .....	98
5.2 Rekomendasi .....	98
Daftar Pustaka .....	100
Lampiran-Lampiran .....	103

## 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 2022.....	15

#### TABEL BAB III

Tabel 3.1	Variabel Kuesioner IKM Tahun 2020 .....	50
Tabel 3.2	Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan .....	58

#### TABEL BAB IV

Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	62
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	65
Table 4.3	Perbandingan Responden Berdasarkan Tingkat pendidikan....	69
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	74
Tabel 4.5	Nilai Rata –Rata Unsur Pelayanan Perangkat Daerah .....	81
Tabel 4.6	Nilai Rata-Rata IKM TML dan OL .....	84
Table 4.7	Nilai Rata-Rata IKM Berdasarkan Urusan .....	85
Tabel 4.8	Nilai Rata-Rata IKM Urusan Wajib Pelayanan Dasar .....	86
Tabel 4.9	Nilai Rata-Rata IKM Urusan Non Wajib Pelayanan Dasar.....	87
Tabel 4.10	Nilai Rata-Rata IKM Urusan Pilihan.....	89
Tabel 4.11	Nilai Rata-Rata IKM Urusan Pendukung .....	90
Table 4.12	Nilai Rata - Rata IKM Urusan Penunjang dan Urusan Pengawasan.....	91
Tabel 4.13	Nilai Rata-Rata IKM urusan Pemerintahan .....	93

## DAFTAR GRAFIK

	<b>Halaman</b>
<b>GRAFIK BAB IV</b>	
Grafik 4.1	Penyebaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... 65
Grafik 4.2	Penyebaran Responden berdasarkan Umur ..... 68
Grafik 4.3	Proporsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan ..... 74
Grafik 4.4	Proporsi Responden Berdasarkan Pekerjaan..... 80
Grafik 4.5	Perbandingan Nilai Rata-Rata IKM Kota Makassar ..... 83
Grafik 4.6	Perbandingan Nilai Purata IKM TML dan OL Kota Makassar... 84
Grafik 4.7	Perbandingan Nilai Purata IKM Pemerintah Kota Makassar Berdasarkan Urusan Pemerintahan..... 85
Grafik 4.8	Perbandingan Nilai Rata – Rata IKM Urusan Wajib – Pelayanan Dasar ..... 87
Garfik 4.9	Perbandingan Nilai Rata – Rata IKM Urusan Wajib - Non Pelayanan Dasar..... 88
Grafik 4.10	Perbandingan Nilai Rata-Rata IKM Urusan Pilihan..... 89
Grafik 4.11	Perbandingan Nilai Rata-Rata IKM Urusan Pendukung ..... 91
Grafik 4.12	Perbandingan Nilai Rata- Rata IKM Urusan Penunjang dan Pengawasan ..... 92
Grafik 4.13	Perbandingan Nilai Rata-Rata IKM Urusan Pemrintahan ..... 94
Grafik 4.15	perbandingan Nilai Rata-Rata IKM 2018-2022 ..... 95



## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
Lampiran      Nilai rata rata IKM per Organisasi Perangkat Daerah.....	104





### **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 2015 Ombudsman Republik Indonesia telah merilis data laporan/pengaduan masyarakat yang menunjukkan bahwa di Indonesia terdapat 41,59% atau 2.853 (dua ribu delapan ratus lima puluh tiga) dari sejumlah 6.859 (enam ribu delapan ratus lima puluh sembilan). Jumlah tersebut mengajukan laporan yang mengeluhkan pelayanan publik di instansi pemerintah daerah.

Artinya bahwa mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparaturnya pemerintah dapat menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi mengeluh dan bahkan ada yang kecewa terhadap layanan yang diberikan. 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 keperlunya 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.

Aparatur Sipil Negara (ASN) selaku pelayan masyarakat yang menjadi fungsi utama pemerintah, senantiasa terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan dibutuhkan dan diharapkan. Artinya bahwa pemerintah perlu terus melakukan Survey untuk mengetahui sejauh mana dampak yang dihasilkan dari perbaikan yang dilaksanakan melalui pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap tahun. Survey 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 Survey Kepuasan Masyarakat berdasarkan Permenpan RB nomor 14 Tahun 2017. Kebijakan ini merupakan salah satu upaya Pemerintah dalam mewujudkan kepemimpinan yang baik (*good governance*). Survey Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mendapatkan *feed back* 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 Survey 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 Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri

Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat;

5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor: 17 Tahun 2016 tentang Pedoman Penelitian dan Penembangan di Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah;
6. 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**

Survey 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 publik.

#### **1.4. Ruang Lingkup**

Kegiatan Survey Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilakukan di seluruh perangkat daerah Kota Makassar. Survey ini melibatkan masyarakat yang diharapkan mampu memberikan gambaran Laporan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2020. Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat mencakup 9 indikator yang tertera pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Unsur-unsur yang menjadi fokus dalam pelaksanaan Survey 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 SKPD yang diberikan kepada masyarakat. Oleh karena itu variable yang diukur berdasarkan 9 indikator tersebut diatas berbeda untuk setiap SKPD.

### **1.5. Sistematika Penulisan**

Dalam penyusunan Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat ini, disusun berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey 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 Survey.



## **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 km<sup>2</sup> menjadi 175,77 km<sup>2</sup> 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 Kabupaten Takalar
- 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 <sup>2</sup> )	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), Pemeritan Kota Makassar membagi 52 perangkat daerah yang masing masing sebagai berikut :

Tabel 2.2: Daftar Perangkat Daerah Kota Makassar 2022



No	NAMA PERANGKAT DAERAH	SINGKATAN
<b>A.</b>	<b>Urusan Wajib – Pelayanan Dasar</b>	
1.	Dinas Pendidikan	Disdik
2.	Dinas Kesehatan dengan 46 (empat puluh enam) Pusat Kesehatan Masyarakat (PKM)	Dinkes dan PKM
3.	Dinas Pekerjaan Umum	PU
4.	Dinas Sosial	Dinsos
5.	Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman	Disperkim
6.	Dinas Penataan Ruang	Tata Ruang
7.	Rumah Sakit Umum Daerah Daya	RSUD
8.	Satuan Polisi Pamong Praja	Satpol PP
9.	Dinas Pemadam Kebakaran	Damkar
10.	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	BPBD
<b>B.</b>	<b>Urusan Wajib – Non Pelayanan Dasar</b>	
11.	Dinas Ketenagakerjaan	Disnaker
12.	Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	DPPPA
13.	Dinas Ketahanan pangan	Ketapan
14.	Dinas Pertanahan	Distan
15.	Dinas Lingkungan Hidup daerah	DLHD
16.	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	Disdukcapil
17.	Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana	DPPKB
18.	Dinas Perhubungan	Dishub
19.	Dinas Komunikasi dan Informasi	Diskominfo
20.	Dinas Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah	Diskop
21.	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	DPM-PTSP
22.	Dinas Kepemudaan dan Olahraga	Dispora
23.	Dinas Kebudayaan	Disbud
24.	Dinas Perpustakaan	Perpustakaan
25.	Dinas Kearsipan	Arsip
<b>C.</b>	<b>Urusan Pilihan</b>	
26.	Dinas pertanian dan Perikanan	DP2
27.	Dinas Pariwisata	Dispar
28.	Dinas Perdagangan	Disdag
<b>D.</b>	<b>Urusan Pendukung</b>	
29.	Sekretariat Daerah, terdiri dari 12 Bagian, yaitu :	

	a. Bagian Tata Pemerintahan b. Bagian Protokol c. Bagian Hubungan Masyarakat d. Bagian Keuangan e. Bagian Perlengkapan f. Bagian Hukum dan Hak Asasi Manusia g. Bagian Kesejahteraan h. Bagian Pemberdayaan Masyarakat i. Bagian Organisasi dan Tata Laksana j. Bagian Umum k. Bagian Ekonomi dan Kerjasama l. Bagian Unit Layanan Pengadaan Barang & Jasa	Tapem Protokol Humas Keuangan Perlengkapan Hukum & HAM Kesra BPM Ortala Umum Kerjasama ULP
30.	Sekretariat DPRD	Sek DPRD
<b>E. Urusan Penunjang</b>		
31.	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah	Bappeda
32.	Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah	BPKAD
33.	Badan Pendapatan Daerah	Bapenda
34.	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah	BKPSDMD
35.	Badan penelitian dan pengembangan daerah	Balitbangda
<b>F. Urusan Pemerintahan</b>		
36.	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	Kesbangpol
37.	Kecamatan Biringkanaya	Biringkanaya
38.	Kecamatan Bontoala	Bontoala
39.	Kecamatan Kepulauan Sangkarrang	Sangkarrang
40.	Kecamatan Makassar	Makassar
41.	Kecamatan Mamajang	Mamajang
42.	Kecamatan Manggala	Manggala
43.	Kecamatan Mariso	Mariso
44.	Kecamatan Panakkukang	Panakkukang
45.	Kecamatan Rappocini	Rappocini
46.	Kecamatan Tallo	Tallo
47.	Kecamatan Tamalanrea	Tamalanrea
48.	Kecamatan Tamalate	Tamalate
49.	Kecamatan Ujung Pandang	Ujung Pandang
50.	Kecamatan Ujung Tanah	Ujung Tanah
51.	Kecamatan Wajo	Wajo
<b>G. Urusan Pengawasan</b>		
52.	Inspektorat	Inspektorat

## 2.3 Tugas Pokok dan Fungsi

### 2.3.1 Urusan Wajib – Pelayanan Dasar

#### 1. Dinas Pendidikan

Dinas Pendidikan mempunyai tugas membantu walikota

melaksanakan 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

sosial;

- 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

Dinas Penataan Ruang 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

Dinas Pemadam Kebakaran 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, dan pengawasan program dan kegiatan bidang pertanahan;
- 6) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

#### 5. Dinas Lingkungan Hidup Daerah

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:

Perumusan kebijakan penyelenggaraan Urusan Pemerintahan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;

- 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 dan 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 Olah Raga

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 bidang kebudayaan;
- 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; [1] [SEP]
- 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 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.

b. Bagian Ekonomi

Bagian Ekonomi 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 ekonomi
- 5) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan terkait tugas dan fungsinya.

c. Bagian Hukum dan Hak Asasi Manusia

Bagian Hukum dan Hak Asasi Manusia Bagian Hukum dan Hak Asasi Manusia 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

d. 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.

e. 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

rakyat;

- 5) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan terkait tugas dan fungsinya.

f. Bagian Keuangan

Bagian Keuangan Bagian 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.

g. Bagian Organisasi dan Tata Laksana

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.

h. Bagian Pemberdayaan Masyarakat

Bagian Pembedayaan 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 pembedayaan masyarakat;
- 2) Pelaksanaan kegiatan di bidang pembedayaan masyarakat;
- 3) Pengoordinasian kegiatan di bidang pembedayaan masyarakat;
- 4) Pengendalian, evaluasi dan pelaporan kegiatan di bidang pembedayaan masyarakat;
- 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.

j. Bagian Protokol

Bagian Protokol 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.

k. 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.

I. Bagian Umum dan Perlengkapan

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, kerasipan, dan urusan rumah tangga. Bagian Umum dan Perlengkapan dalam melaksanakan tugas, menyelenggarakan fungsi:

- 1) Perencanaan kegiatan operasional di bidang 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.

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 Penelitian dan Pengembangan Daerah

Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah (Balitbangda) 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) Melaksanakan 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.





### **3.1 Desain Pelaksanaan Survey**

Sejak bulan Maret tahun 2020 sampai dengan tahun 2022 ini, seperti diketahui dan dirasakan bersama Pandemi Covid-19 yang melanda negeri kita Indonesia tercinta ini, telah merubah seluruh aktifitas masyarakat termasuk aktifitas pelayanan di pemerintah daerah dan seluruh organisasi perangkat daerah. Oleh karena itu Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat di Kota Makassar dilaksanakan secara Online atau Daring dengan menggunakan aplikasi khusus Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Tatap Muka Langsung (TML) 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 8 tahapan kegiatan yaitu: Tahap pengumpulan data pelayanan perangkat daerah, Tahap penyusunan instrumen, Tahap validasi instrumen, Tahap Bimbingan Teknis tenaga Surveyor bagi Surveyor baru khusus tatap muka, Tahap penyusunan aplikasi SKM, 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 excel. 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 untuk mengukur realibilitas kuesiner yang digunakan. Selain itu, pada Survey 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 Survey. 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:

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

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 Survey 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 yang tersebar di 15 kecamatan dan 153 kelurahan. Sampel untuk SKM secara online, instrument SKM dibagikan kepada masyarakat/responden yang pernah memperoleh pelayanan di Pemerintah Kota Makassar dengan tidak terbatas. 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.

### 3.3 Instrumen

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

- 1) Persyaratan
- 2) Prosedur
- 3) Waktu Pelayanan
- 4) Biaya/Tarif
- 5) Produk Spesifikasi
- 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. Untuk tahun 2022 variabel yang digunakan lebih kepada pelayanan yang diberikan langsung dimasa Pandemi Covid-19. 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 2022

No	NAMA PERANGKAT DAERAH	JENIS PELAYANAN (VARIABEL)
<b>A.</b>	<b>Urusan Wajib – Pelayanan Dasar</b>	
1.	Dinas Pendidikan	Pelayanan Dinas Pendidikan
2.	Dinas Kesehatan dengan 46 (empat puluh enam) UPT Pusat Kesehatan Masyarakat (PKM)	1. Pelayanan Dinas Kesehatan 2. Pelayanan UPT PKM

No	NAMA PERANGKAT DAERAH	JENIS PELAYANAN (VARIABEL)
3.	Dinas Pekerjaan Umum	Pelayanan Dinas Pekerjaan Umum
4.	Dinas Sosial	Pelayanan Dinas Sosial
5.	Dinas Pemukiman dan Perumahan	Pelayanan Dinas pemukiman dan perumahan
6.	Dinas Penataan Ruang	Pelayanan Dinas teknis pengelolaan penataan ruang
7.	Rumah Sakit Umum Daerah Daya	Pelayanan RSUD Daya
8.	Satuan Polisi Pamong Praja	Pelayanan Satuan polisi Pamong Praja
9.	Dinas Pemadam Kebakaran	Pelayanan Dinas pemadam kebakaran
10.	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	Pelayanan Dinas penanggulangan Bencana Daerah
<b>B. Urusan Wajib – Non Pelayanan Dasar</b>		
11.	Dinas Ketenagakerjaan	Pelayanan Dinas Ketenagakerjaan
12.	Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	Pelayanan Dinas Perempuan Perempuan dan Perlindungan
13.	Dinas Ketahanan Pangan	Pelayanan Dinas ketahanan pangan
14.	Dinas Pertanahan	Pelayanan Dinas Pertanahan
15.	Dinas Lingkungan Hidup Daerah	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 KB
18.	Dinas Perhubungan	Pelayanan Dinas Perhubungan
19.	Dinas Komunikasi dan Informasi	Pelayanan Dinas komunikasi dan Informasi
20.	Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kecil dan Menengah	Pelayanan Dinas koperasi dan usaha kecil dan menengah
21.	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
22.	Dinas Kepemudaan dan Olah Raga	Pelayanan Dinas Pemuda dan Olah Raga
23.	Dinas Kebudayaan	Pelayanan Dinas Kebudayaan
24.	Dinas Perpustakaan	Pelayanan Dinas perpustakaan
25.	Dinas Kearsipan	Pelayanan Dinas kearsipan
<b>C. Urusan Pilihan</b>		
26.	Dinas Pertanian dan Perikanan	Pelayanan Dinas Pertanian dan Perikanan
27.	Dinas Pariwisata	Pelayanan Dinas pariwisata
28.	Dinas Perdagangan	Pelayanan Dinas Perdagangan
29.	Dinas Pertanian dan Perikanan	Pelayanan Dinas Pertanian dan Perikanan
<b>D. Urusan Pendukung</b>		
30.	Sekretariat Daerah, terdiri dari 12 Bagian yaitu: a) Bagian Administrasi Pembangunan b) Bagian Ekonomi c) Bagian Hukum dan Hak	1) Pelayanan Bagian Administrasi Pembangunan 2) Pelayanan Bagian Ekonomi 3) Pelayanan Bagian Hukum & HAM

No	NAMA PERANGKAT DAERAH	JENIS PELAYANAN (VARIABEL)
	Asasi Manusia d) Bagian Kerjasama e) Bagian Kesejahteraan Rakyat f) Bagian Keuangan g) Bagian Organisasi dan Tata Laksana h) Bagian Pemberdayaan Masyarakat i) Bagian Pengadaan Barang & Jasa j) Bagian Protokol k) Bagian Tata Pemerintahan l) Bagian Umum dan Perlengkapan	4) Pelayanan Bagian Keuangan 5) Pelayanan Bagian Kerjasama 6) Pelayanan Bagian Kesejahteraan Rakyat 7) Pelayanan Bagian Organisasi dan Tata Laksana 8) Pelayanan Bagian Pemberdayaan Masyarakat 9) Pelayanan Bagian Bagian Pengadaan Barang dan Jasa 10) Pelayanan Bagian Protokol 11) Pelayanan Bagian Tata Pemerintahan 12) Pelayanan Bagian Umum dan Perlengkapan
31.	Sekretariat DPRD	Pelayanan Sekretariat DPRD
<b>E.</b>	<b>Urusan Penunjang</b>	
32.	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah	Pelayanan Badan perencanaan pembangunan daerah
33.	Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah	Pelayanan pengelolaan keuangan daerah
34.	Badan Pendapatan Daerah	Pelayanan Badan Pendapatan Daerah
35.	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	Pelayanan Badan Kepegawaian Pengembangan Sumber Daya Manusia
36.	Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah	Pelayanan Badan Penelitian, Pengembangan dan Inovasi Daerah
<b>F.</b>	<b>Urusan Pemerintahan</b>	
37.	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	Pelayanan Badan Kesatuan Bangsa dan politik
38.	Kecamatan Biringkanaya	Pelayanan Kecamatan dan Kelurahan
39.	Kecamatan Bontoala	
40.	Kecamatan Kepulauan Sangkarrang	
41.	Kecamatan Makassar	
42.	Kecamatan Mamajang	
43.	Kecamatan Manggala	
44.	Kecamatan Mariso	
45.	Kecamatan Panakkukang	
46.	Kecamatan Rappocini	
47.	Kecamatan Tallo	
48.	Kecamatan Tamalanrea	
49.	Kecamatan Tamalate	
50.	Kecamatan Ujung Pandang	
51.	Kecamatan Ujung Tanah	

No	NAMA PERANGKAT DAERAH	JENIS PELAYANAN (VARIABEL)
<b>G.</b>	<b>Urusan Pengawasan</b>	
52.	Inspektorat	Pelayanan 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 Survey Kepuasan Masyarakat dalam lingkup Pemerintah Kota Makassar yang dilaksanakan oleh Balitbangda Kota Makassar. Tim pelaksana dibagi dalam 2 kelompok yaitu:

Kepanitiaan Survey Kepuasan Masyarakat secara umum pelaksanaan kegiatan dilakukan oleh staf Balitbangda Kota Makassar yang kepanitiannya ditetapkan dengan Keputusan Walikota Makassar yang terdiri dari :

Pengarah : Walikota Makassar

Pembina : Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah

Ketua : Kepala Bidang Penelitian dan Pengembangan  
Pembangunan Daerah

Wakil Ketua : Kepala Bidang Penelitian dan Pengembangan Kebijakan  
Daerah

Sekretaris : Kepala Bidang Pengembangan Inovasi dan Teknologi

Nara Sumber/Tim Surveyor :

Tim Independen/ Tim Peneliti untuk menyusun hasil Survey  
Kepuasan Masyarakat berdasarkan data luring dan daring

Tim teknis : Staf Bidang Litbang Pembangunan Daerah

Operator : Staf Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah

Tugas kepanitiaan ini adalah untuk melaksanakan kegiatan

penyusunan instrument, validasi instrumen, bimbingan teknis pelaksanaan Survey dan melaksanakan pemaparan hasil Survey/Hasi Penelitian kepada Walikota/Wakil Walikota Makassar dan seluruh Perangkat Daerah lingkup pemerintah kota Makassar. Tim Survey kegiatan ini dikelola secara mandiri (swakelola) dan dilaksanakan oleh tim Survey. Dalam pelaksanaannya diperlukan tenaga Surveyor yang memenuhi dan sesuai kebutuhan Survey yang dilakukan, untuk menjamin profesionalisme, objektivitas data yang terkumpul berdasarkan instrumen yang ada, maka sebelum pelaksanaan Survey dilakukan bimbingan teknis oleh tenaga ahli dan Perguruan Tinggi.

### **3.5 Waktu dan Pelaksanaan**

Kegiatan Survey dimulai pada Maret 2022 dan berakhir pada tanggal 30 Agustus 2022. Kemudian dilakukan entry dan analisis data pada minggu I bulan September dan penyusunan laporan hasil pada minggu II bulan September 2022. Laporan kegiatan dapat diselesaikan pada minggu IV bulan September 2022. 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 Survey 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 Survey, memiliki proses pengumpulan data yang berbeda dan tergantung dari jenis Survey 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 Survey 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 diSurvey 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 Survey 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 Survey yang digunakan merujuk kepada program pengolahan data yang telah disusun oleh Kemenpan RB. Dalam kegiatan Survey 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 responden kepada Surveyor. 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.
  - iv. Untuk data online perlu direkapitulasi kembali, karena hasil yang dipaparkan adalah dalam bentuk 2-D pie charts. Oleh karena hasilnya diubah kembali kedalam bentuk data untuk selanjutnya dimasukkan dalam aplikasi Kemenpan-RB.
- 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 kuisioner.
- d. Interpretasi hasil pengolahan data. Pada tahap ini hasil analisis data diinterpretasikan untuk menarik suatu kesimpulan yang berisikan intisari dari seluruh rangkaian kegiatan Survey dan membuat rekomendasi. Hasil interpretasi juga digunakan untuk menyusun rigkasan eksekutif.

### **3.8 Kategori**

Pengolahan data masing-masing metode SKM, dilakukan sebagai berikut: Setiap pertanyaan Survey masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang (NRR tertimbang)" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survey kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. 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 dibagi dengan jumlah responden untuk memperoleh nilai rata-rata perjenis layanan. Nilai rata-rata tertimbang diperoleh melalui rumus berikut:

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	<b>D</b> = Tidak Baik
2	2,600 – 3,064	65,00 – 76,60	<b>C</b> = Kurang Baik
3	3,065 – 3,532	76,61 – 88,30	<b>B</b> = Baik
4	3,533 – 4,000	88,31 – 100,00	<b>A</b> = 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 2022. Hal ini seperti tertuang dalam Dokumen pelaksanaan anggaran (DPA) Badan Penelitian dan Pengembangan 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.



#### 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 2022 Pemerintah Kota Makassar melalui Badan Penelitian dan Pengembangan 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 4165 responden yang tersebar di 15 Kecamatan dan 153

kelurahan di Kota Makassar. Dalam laporan ini akan dipaparkan karakteristik responden dan nilai rata-rata unsur pelayanan dari 52 Organisasi Perangkat Daerah (OPD)/unit kerja. Ke-52 OPD tersebut 10 OPD urusan wajib pemerintahan pelayanan dasar, 15 OPD urusan wajib pemerintahan non pelayanan dasar, 3 OPD urusan pilihan, 2 OPD urusan pendukung, 5 OPD urusan penunjang, 16 OPD 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 Survey Kepuasan Masyarakat seluruh Dinas dan Badan Pemerintah Kota Makassar meliputi karakteristik menurut umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan utama. Karakteristik responden pada Survey 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 1.416 responden laki-laki dan 1.421 responden perempuan. Karakteristik responden tersebut berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 4.1 berikut:

Tabel 4.1: Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

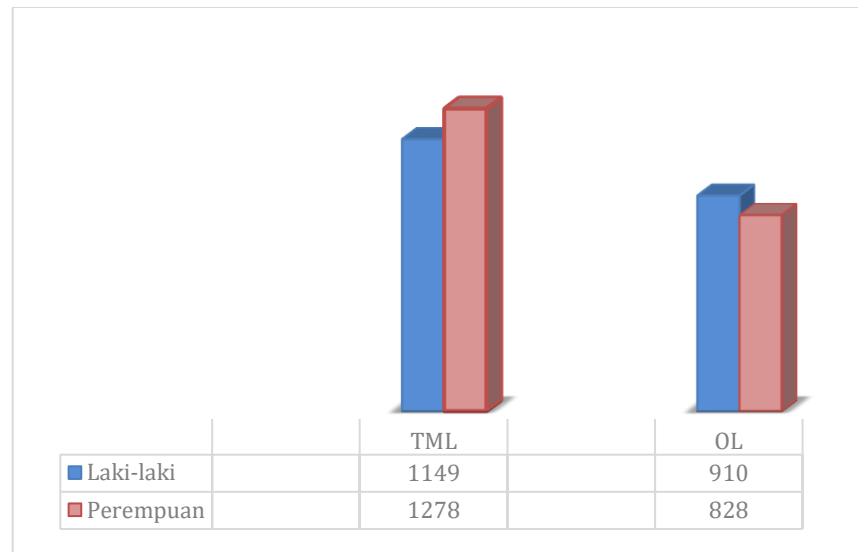
No	Perangkat Daerah	$\Sigma$ resp		(TML)		OL	
		TML	OL	L	P	L	P
<b>A.</b>	<b>Urusan Wajib – Pelayanan Dasar</b>						
1.	Dinas Pendidikan	116	71	55	61	37	34
2.	Dinas Kesehatan	71	73	34	37	38	35
3.	Rumah Sakit Umum Daerah	39	33	18	21	17	16
4.	Dinas Pekerjaan Umum	31	33	15	16	17	16
5.	Dinas Perumahan dan Wilayah Pemukiman	35	31	17	18	16	15
6.	Dinas Penataan Ruang	32	29	15	17	15	14
7.	Dinas Sosial	50	35	24	26	18	17
8.	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	30	29	14	16	15	14
9.	Dinas Pemadam Kebakaran	30	26	14	16	14	12
10.	Satuan Polisi Pamong Praja	37	37	17	20	19	18
<b>B.</b>	<b>Urusan Wajib – Non Pelayanan Dasar</b>						
11.	Dinas Ketenagakerjaan	33	38	16	17	20	18
12.	Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	36	33	17	19	17	16
13.	Dinas Ketahanan Pangan	27	28	13	14	15	13
14.	Dinas Pertanahan	18	15	9	9	8	7
15.	Dinas Lingkungan Hidup Daerah	35	35	17	18	18	17



No	Perangkat Daerah	Σ resp		(TML)		OL	
		TML	OL	L	P	L	P
16.	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	62	68	29	33	36	32
17.	Dinas Pengendalian Penduduk dan KB	46	30	22	24	16	14
18.	Dinas Perhubungan	47	40	22	25	21	19
19.	Dinas Komunikasi dan Informatika	48	42	23	25	22	20
20.	Dinas Koperasi dan UKM	71	28	34	37	15	13
21.	Dinas Penanaman Modal dan PTSP	43	39	20	23	20	19
22.	Dinas Pemuda dan Olah Raga	51	31	24	27	16	15
23.	Dinas Kebudayaan	26	22	12	14	12	10
24.	Dinas Perpustakaan	22	22	10	12	12	10
25.	Dinas Kearsipan	14	12	7	7	6	6
<b>C.</b>	<b>Urusan Pilihan</b>						
26.	Dinas Perikanan dan Pertanian	26	13	12	14	7	6
27.	Dinas Pariwisata	31	34	15	16	18	16
28.	Dinas Perdagangan	25	21	12	13	11	10
<b>D.</b>	<b>Urusan Pendukung</b>						
29.	Sekretariat Daerah						
a.	Bagian Administrasi Pembangunan	32	20	15	17	11	9
b.	Bagian Ekonomi	27	15	13	14	8	7
c.	Bagian Hukum dan Hak Asasi Manusia	29	13	14	15	7	6
d.	Bagian Kerjasama	29	13	14	15	7	6
e.	Bagian Kesejahteraan Rakyat	26	14	12	14	7	7
f.	Bagian Keuangan	28	19	13	15	10	9
g.	Bagian Organisasi dan Tata Laksana	27	15	13	14	8	7
h.	Bagian Pemberdayaan Masyarakat	25	14	12	13	7	7
i.	Bagian Pengadaan Barang & Jasa	25	20	12	13	11	9
j.	Bagian Protokol	28	19	13	15	10	9
k.	Bagian Tata Pemerintahan	28	14	13	15	7	7
l.	Bagian Umum dan Perlengkapan	28	12	13	15	6	6
30.	Sekretariat DPRD	28	14	13	15	7	7
<b>E.</b>	<b>Urusan Penunjang</b>						
31.	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah	37	25	18	19	13	12
32.	Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah	31	23	15	16	12	11
33.	Badan Pendapatan Daerah	40	22	19	21	12	10
34.	Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM Daerah	35	26	17	18	14	12
35.	Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah	23	19	11	12	10	9
<b>F.</b>	<b>Urusan Pemerintahan</b>						

No	Perangkat Daerah	$\Sigma$ resp		(TML)		OL	
		TML	OL	L	P	L	P
36.	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	42	28	20	22	15	13
37.	Kecamatan Biringkanaya	55	31	26	29	16	15
38.	Kecamatan Bontoala	49	29	23	26	15	14
39.	Kecamatan Makassar	50	33	24	26	17	16
40.	Kecamatan Mamajang	48	36	23	25	19	17
41.	Kecamatan Manggala	49	32	23	26	17	15
42.	Kecamatan Mariso	47	25	22	25	13	12
43.	Kecamatan Panakkukang	55	31	26	29	16	16
44.	Kecamatan Rappocini	50	44	24	26	23	21
45.	Kecamatan Sangkarrang	26	14	12	14	7	7
46.	Kecamatan Tallo	56	26	27	29	14	12
47.	Kecamatan Tamalanrea	62	40	29	33	21	19
48.	Kecamatan Tamalate	57	36	27	30	19	17
49.	Kecamatan Ujung Pandang	48	31	23	25	16	15
50.	Kecamatan Ujung Tanah	27	8	12	15	3	5
51.	Kecamatan Wajo	22	12	9	13	7	5
<b>G.</b>	<b>Urusan Pengawasan</b>						
52.	Inspektorat	26	17	12	14	9	8
<b>Jumlah</b>		<b>2.427</b>	<b>1.738</b>	<b>1.149</b>	<b>1.278</b>	<b>910</b>	<b>828</b>

Berdasarkan tabel tersebut, terlihat bahwa responden yang paling dominan memperoleh pelayanan di Pemerintah Kota Makassar adalah perempuan 2.106 (50,56%), sedangkan responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 2.059 (49,44%). 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 Umur

No	Perangkat Daerah	Σ resp.	Kelompok Umur (Tahun)					
			< 17	17-25	26-30	31-40	41-50	> 50
A.	Urusan Wajib – Pelayanan Dasar							
1.	Dinas Pendidikan	187	10	30	35	59	38	15
2.	Dinas Kesehatan	144	2	20	29	45	36	12
3.	Rumah Sakit Umum Daerah	72	0	18	16	29	9	0
4.	Dinas Pekerjaan Umum	64	0	4	26	18	16	0
5.	Dinas Perumahan dan Wilayah Pemukiman	66	0	5	16	25	11	9
6.	Dinas Penataan Ruang	61	0	3	22	21	15	0

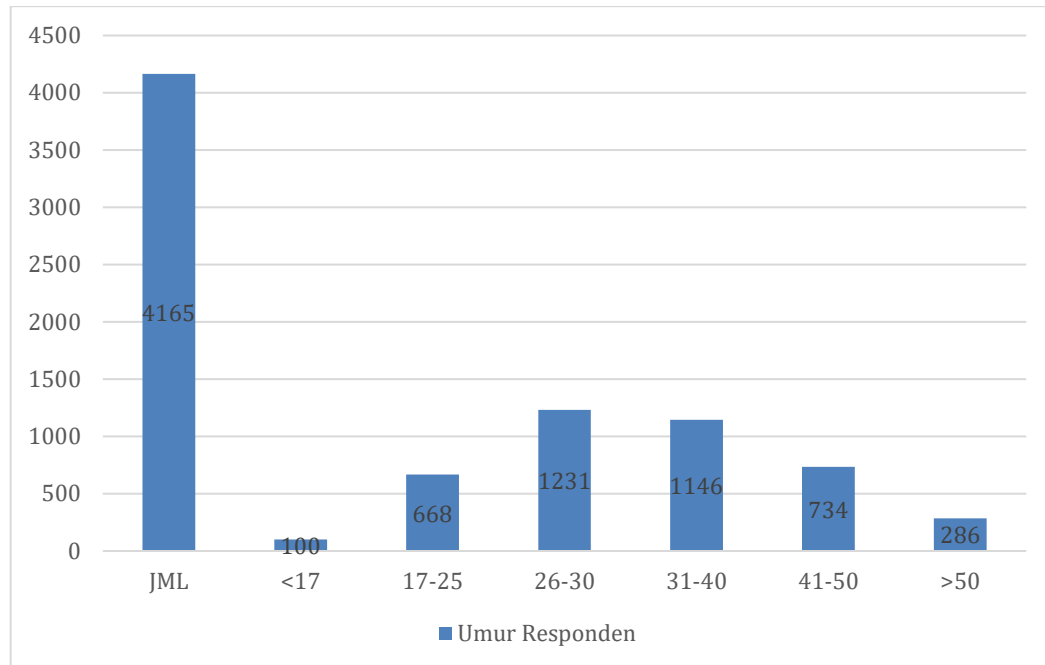
No	Perangkat Daerah	Σ resp.	Kelompok Umur (Tahun)					
			< 17	17-25	26-30	31-40	41-50	> 50
7.	Dinas Sosial	85	6	12	18	20	13	16
8.	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	59	7	13	11	8	17	3
9.	Dinas Pemadam Kebakaran	56	2	6	28	9	11	0
10.	Satuan Polisi Pamong Praja	74	0	12	24	13	18	7
<b>B. Urusan Wajib – Non Pelayanan Dasar</b>								
11.	Dinas Ketenagakerjaan	71	3	25	16	19	7	1
12.	Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	69	9	27	19	10	4	0
13.	Dinas Ketahanan Pangan	55	3	12	14	13	13	0
14.	Dinas Pertanahan	33	0	0	12	12	9	0
15.	Dinas Lingkungan Hidup Daerah	70	0	10	19	23	18	0
16.	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	130	17	28	35	33	17	0
17.	Dinas Pengendalian Penduduk dan KB	76	2	24	18	16	13	3
18.	Dinas Perhubungan	87	4	16	24	22	15	6
19.	Dinas Komunikasi dan Informatika	90	4	12	35	26	8	5
20.	Dinas Koperasi dan UKM	99	12	22	24	20	17	4
21.	Dinas Penanaman Modal dan PTSP	82	7	7	36	18	14	0
22.	Dinas Pemuda dan Olah Raga	82	8	22	23	18	11	0
23.	Dinas Kebudayaan	48	0	10	23	12	3	0
24.	Dinas Perpustakaan	44	4	16	14	10	0	0
25.	Dinas Kearsipan	26	0	7	10	9	0	0
<b>C. Urusan Pilihan</b>								
26.	Dinas Perikanan dan Pertanian	39	0	8	14	6	11	0
27.	Dinas Pariwisata	65	0	15	18	18	14	0
28.	Dinas Perdagangan	46	0	8	12	14	12	0
<b>D. Urusan Pendukung</b>								
29.	Sekretariat Daerah							
a.	Bagian Administrasi Pembangunan	52	0	19	21	12	0	0
b.	Bagian Ekonomi	42	0	3	18	13	8	0
c.	Bagian Hukum dan Hak Asasi Manusia	42	0	9	12	10	8	3
d.	Bagian Kerjasama	42	0	2	12	13	9	6
e.	Bagian Kesejahteraan Rakyat	40	0	4	14	10	5	7
f.	Bagian Keuangan	47	0	4	13	18	6	6
g.	Bagian Organisasi dan Tata Laksana	42	0	5	16	11	6	4
h.	Bagian Pemberdayaan Masyarakat	39	0	6	10	16	6	1
i.	Bagian Pengadaan Barang & Jasa	45	0	3	15	15	8	4
j.	Bagian Protokol	47	0	3	12	23	6	3
k.	Bagian Tata Pemerintahan	42	0	5	15	11	5	6

No	Perangkat Daerah	Σ resp.	Kelompok Umur (Tahun)					
			< 17	17-25	26-30	31-40	41-50	> 50
I.	Bagian Umum dan Perlengkapan	40	0	3	17	11	7	2
30.	Sekretariat DPRD	42	0	6	14	11	10	1
<b>E.</b>	<b>Urusan Penunjang</b>							
31.	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah	62	0	13	25	24	0	0
32.	Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah	54	0	42	9	11	10	0
33.	Badan Pendapatan Daerah	62	0	8	23	28	3	0
34.	Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM Daerah	69	0	5	20	26	10	0
35.	Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah	42	0	7	12	14	9	0
<b>F.</b>	<b>Urusan Pemerintahan</b>							
36.	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	70	0	5	28	29	8	0
37.	Kecamatan Biringkanaya	86	0	9	23	23	18	13
38.	Kecamatan Bontoala	78	0	12	23	24	10	9
39.	Kecamatan Makassar	83	0	16	18	22	13	14
40.	Kecamatan Mamajang	84	0	14	26	21	18	5
41.	Kecamatan Manggala	81	0	12	28	19	14	8
42.	Kecamatan Mariso	72	0	9	12	17	24	10
43.	Kecamatan Panakkukang	86	0	13	18	19	20	16
44.	Kecamatan Rappocini	94	0	9	25	25	23	12
45.	Kecamatan Sangkarrang	40	0	8	13	7	6	6
46.	Kecamatan Tallo	82	0	6	23	18	20	15
47.	Kecamatan Tamalanrea	102	0	14	21	30	24	13
48.	Kecamatan Tamalate	93	0	13	24	23	17	16
49.	Kecamatan Ujung Pandang	79	0	9	23	17	16	14
50.	Kecamatan Ujung Tanah	35	0	6	12	3	9	5
51.	Kecamatan Wajo	34	0	5	9	6	8	6
<b>G.</b>	<b>Urusan Pengawasan</b>							
52.	Inspektorat	43	0	7	16	20	0	0
Jumlah		4165	100	668	1231	1146	734	286

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa responden atau pengguna jasa layanan seluruh perangkat daerah Kota Makassar pada anggaran 202 berturut-turut responden paling dominan berada pada kelompok umur antara 26-30 tahun sebanyak 1231 (29,55%), disusul pada kategori umur 31-40 tahun sebanyak 1146 (27,52%), kemudian kelompok umur 41-50 tahun sebanyak 734 (17,62%), kelompok umur 17-25 tahun sebanyak 668 (16,04%), sedangkan kelompok diatas 50 tahun sebanyak 286 (6,87%) dan kelompok umur dibawah 17 tahun sebanyak 100 (2,40%).

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 Survey dan pernah mendapatkan layanan adalah sangat merata sampai pada umur diatas 50 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. Berikut ini disajikan secara lengkap, kelompok responden berdasarkan pendidikan seperti pada Tabel 4.3;

Tabel 4.3: Perbandingan responden berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Perangkat Daerah	Σ resp.	Tingkat Pendidikan (TML)						
			SD	SMP	SMA	Diploma	S1	S2	S3
A.	Urusan Wajib – Pelayanan Dasar								
1.	Dinas Pendidikan	116	0	0	15	59	28	14	5
2.	Dinas Kesehatan	71	0	0	9	13	28	21	3
3.	Rumah Sakit Umum Daerah	39	0	0	5	10	19	5	2
4.	Dinas Pekerjaan Umum	31	0	0	4	8	14	5	3
5.	Dinas Perumahan dan Wilayah Pemukiman	35	0	0	4	10	14	7	0
6.	Dinas Penataan Ruang	32	0	0	6	10	11	5	2
7.	Dinas Sosial	50	0	0	5	14	21	10	3
8.	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	30	0	0	6	8	14	2	0
9.	Dinas Pemadam Kebakaran	30	0	0	8	10	12	0	0
10.	Satuan Polisi Pamong Praja	37	0	0	7	10	10	10	0
B.	Urusan Wajib – Non Pelayanan Dasar								
11.	Dinas Ketenagakerjaan	33	0	0	4	13	14	2	3
12.	Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	36	0	0	7	8	16	5	0
13.	Dinas Ketahanan Pangan	27	0	0	5	8	10	4	0
14.	Dinas Pertanahan	18	0	0	0	5	11	2	0
15.	Dinas Lingkungan Hidup Daerah	35	0	0	4	8	20	3	0
16.	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	62	0	0	8	18	26	10	2
17.	Dinas Pengendalian Penduduk dan KB	46	0	0	10	13	17	6	2
18.	Dinas Perhubungan	47	0	0	12	10	17	8	0
19.	Dinas Komunikasi dan Informatika	48	0	0	8	13	23	4	0
20.	Dinas Koperasi dan UKM	71	0	0	10	24	27	10	5
21.	Dinas Penanaman Modal dan PTSP	43	0	0	4	11	23	5	0
22.	Dinas Pemuda dan Olah Raga	51	0	0	5	16	23	7	0
23.	Dinas Kebudayaan	26	0	0	5	12	6	3	0
24.	Dinas Perpustakaan	22	0	0	4	6	10	2	0
25.	Dinas Kearsipan	14	0	0	3	6	4	1	0
C.	Urusan Pilihan								
26.	Dinas Perikanan dan Pertanian	26	0	0	3	6	15	2	0
27.	Dinas Pariwisata	31	0	0	5	9	13	4	2
28.	Dinas Perdagangan	25	0	0	2	7	11	5	0
D.	Urusan Pendukung								

No	Perangkat Daerah	Σ resp.	Tingkat Pendidikan (TML)						
			SD	SMP	SMA	Diploma	S1	S2	S3
29.	Sekretariat Daerah								
a.	Bagian Administrasi Pembangunan	32	0	0	0	10	20	2	0
b.	Bagian Ekonomi	27	0	0	2	7	14	1	0
c.	Bagian Hukum dan Hak Asasi Manusia	29	0	0	3	6	17	3	2
d.	Bagian Kerjasama	29	0	0	0	3	18	8	0
e.	Bagian Kesejahteraan Rakyat	26	0	0	2	6	11	7	0
f.	Bagian Keuangan	28	0	0	0	3	19	6	3
g.	Bagian Organisasi dan Tata Laksana	27	0	0	0	0	23	4	0
h.	Bagian Pemberdayaan Masyarakat	25	0	0	5	7	10	3	0
i.	Bagian Pengadaan Barang & Jasa	25	0	0	0	2	18	5	0
j.	Bagian Protokol	28	0	0	2	6	13	7	0
k.	Bagian Tata Pemerintahan	28	0	0	0	4	16	8	0
l.	Bagian Umum dan Perlengkapan	28	0	0	0	8	15	5	0
30.	Sekretariat DPRD	28	0	0	0	8	13	7	0
<b>E. Urusan Penunjang</b>									
31.	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah	37	0	0	0	11	24	2	0
32.	Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah	31	0	0	0	8	14	9	0
33.	Badan Pendapatan Daerah	40	0	0	3	9	26	2	0
34.	Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM Daerah	35	0	0	7	7	16	5	3
35.	Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah	23	0	0	0	6	12	5	8
<b>F. Urusan Pemerintahan</b>									
36.	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	42	0	0	6	9	19	8	2
37.	Kecamatan Biringkanaya	55	0	0	5	17	20	13	6
38.	Kecamatan Bontoala	49	0	0	8	12	19	10	0
39.	Kecamatan Makassar	50	0	0	9	13	18	10	3
40.	Kecamatan Mamajang	48	0	0	10	15	18	5	0
41.	Kecamatan Manggala	49	0	0	9	11	20	9	0
42.	Kecamatan Mariso	47	0	0	6	12	21	8	2
43.	Kecamatan Panakkukang	55	0	0	8	10	18	16	3
44.	Kecamatan Rappocini	50	0	0	8	14	21	10	0



No	Perangkat Daerah	Σ resp.	Tingkat Pendidikan (TML)						
			SD	SMP	SMA	Diploma	S1	S2	S3
45.	Kecamatan Sangkarrang	26	0	0	4	6	10	6	0
46.	Kecamatan Tallo	56	0	0	7	10	24	15	0
47.	Kecamatan Tamalanrea	62	0	0	9	14	24	15	0
48.	Kecamatan Tamalate	57	0	0	8	13	20	16	0
49.	Kecamatan Ujung Pandang	48	0	0	9	12	16	11	0
50.	Kecamatan Ujung Tanah	27	0	0	2	7	12	6	0
51.	Kecamatan Wajo	22	0	0	4	6	6	6	0
<b>G.</b>	<b>Urusan Pengawasan</b>								
52.	Inspektorat	26	0	0	8	9	6	2	0
	Jumlah	2427	0		312	646	1048	421	65

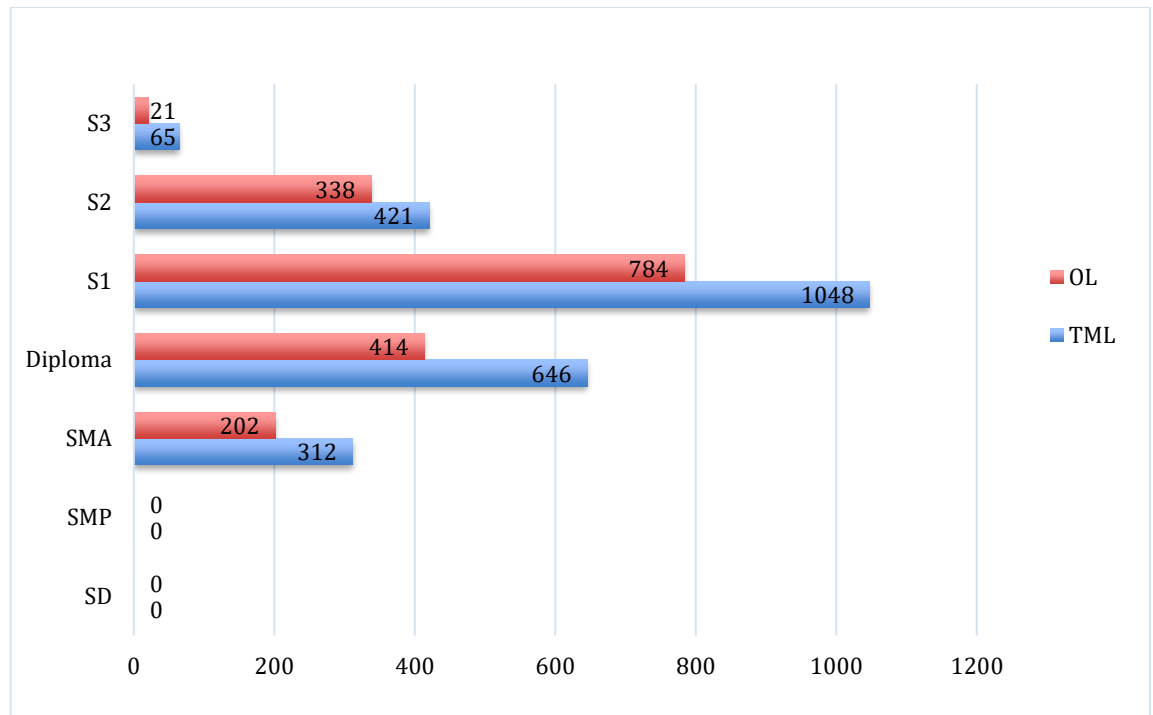
## Lanjutan

No	Perangkat Daerah	Σ resp.	Tingkat Pendidikan (OL)						
			SD	SMP	SMA	Diploma	S1	S2	S3
<b>A.</b>	<b>Urusan Wajib – Pelayanan Dasar</b>								
1.	Dinas Pendidikan	71	0	0	7	19	31	14	0
2.	Dinas Kesehatan	73	0	0	9	15	28	21	3
3.	Rumah Sakit Umum Daerah	33	0	0	3	10	17	3	0
4.	Dinas Pekerjaan Umum	33	0	0	2	11	15	5	0
5.	Dinas Perumahan dan Wilayah Pemukiman	31	0	0	4	6	14	7	0
6.	Dinas Penataan Ruang	29	0	0	5	5	14	5	0
7.	Dinas Sosial	35	0	0	2	9	18	6	0
8.	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	29	0	0	6	8	13	2	0
9.	Dinas Pemadam Kebakaran	26	0	0	6	9	10	1	0
10.	Satuan Polisi Pamong Praja	37	0	0	7	10	10	10	0
<b>B.</b>	<b>Urusan Wajib – Non Pelayanan Dasar</b>								
11.	Dinas Ketenagakerjaan	38	0	0	4	13	16	5	3
12.	Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	33	0	0	5	8	15	5	0
13.	Dinas Ketahanan Pangan	28	0	0	5	8	11	4	0
14.	Dinas Pertanahan	15	0	0	0	5	9	1	0
15.	Dinas Lingkungan Hidup Daerah	35	0	0	4	8	18	5	0
16.	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	68	0	0	8	20	28	12	0
17.	Dinas Pengendalian Penduduk dan KB	30	0	0	3	6	13	8	0
18.	Dinas Perhubungan	40	0	0	7	10	15	8	0

No	Perangkat Daerah	Σ resp.	Tingkat Pendidikan (OL)						
			SD	SMP	SMA	Diploma	S1	S2	S3
19.	Dinas Komunikasi dan Informatika	42	0	0	4	13	21	4	0
20.	Dinas Koperasi dan UKM	28	0	0	3	4	14	7	0
21.	Dinas Penanaman Modal dan PTSP	39	0	0	4	9	21	5	0
22.	Dinas Pemuda dan Olah Raga	31	0	0	5	6	12	8	0
23.	Dinas Kebudayaan	22	0	0	4	12	3	3	0
24.	Dinas Perpustakaan	22	0	0	4	6	10	2	0
25.	Dinas Kearsipan	12	0	0	3	4	4	1	0
<b>C. Urusan Pilihan</b>									
26.	Dinas Perikanan dan Pertanian	13	0	0	1	3	9	0	0
27.	Dinas Pariwisata	34	0	0	9	8	13	4	0
28.	Dinas Perdagangan	21	0	0	2	7	9	3	0
<b>D. Urusan Pendukung</b>									
29.	Sekretariat Daerah								
a.	Bagian Administrasi Pembangunan	20	0	0	0	5	10	5	0
b.	Bagian Ekonomi	15	0	0	0	5	9	1	0
c.	Bagian Hukum dan Hak Asasi Manusia	13	0	0	3	2	6	2	0
d.	Bagian Kerjasama	13	0	0	0	1	8	4	0
e.	Bagian Kesejahteraan Rakyat	14	0	0	1	3	6	4	0
f.	Bagian Keuangan	19	0	0	0	3	10	6	2
g.	Bagian Organisasi dan Tata Laksana	15	0	0	0	0	13	2	0
h.	Bagian Pemberdayaan Masyarakat	14	0	0	2	3	6	3	0
i.	Bagian Pengadaan Barang & Jasa	20	0	0	0	2	13	5	0
j.	Bagian Protokol	19	0	0	2	5	9	3	0
k.	Bagian Tata Pemerintahan	14	0	0	0	2	8	4	0
l.	Bagian Umum dan Perlengkapan	12	0	0	0	4	7	1	0
30.	Sekretariat DPRD	14	0	0	0	4	7	3	0
<b>E. Urusan Penunjang</b>									
31.	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah	25	0	0	0	7	13	5	0
32.	Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah	23	0	0	0	4	10	9	0
33.	Badan Pendapatan Daerah	22	0	0	0	4	16	2	0
34.	Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM Daerah	26	0	0	3	4	14	5	2
35.	Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah	19	0	0	0	3	12	4	3

No	Perangkat Daerah	Σ resp.	Tingkat Pendidikan (OL)						
			SD	SMP	SMA	Diploma	S1	S2	S3
F.	Urusan Pemerintahan								
36.	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	28	0	0	3	4	9	12	2
37.	Kecamatan Biringkanaya	31	0	0	3	7	18	3	3
38.	Kecamatan Bontoala	29	0	0	6	5	13	5	0
39.	Kecamatan Makassar	33	0	0	4	8	15	6	3
40.	Kecamatan Mamajang	36	0	0	5	15	12	4	0
41.	Kecamatan Manggala	32	0	0	4	5	16	7	0
42.	Kecamatan Mariso	25	0	0	3	5	11	6	0
43.	Kecamatan Panakkukang	31	0	0	5	5	9	12	0
44.	Kecamatan Rappocini	44	0	0	5	12	18	9	0
45.	Kecamatan Sangkarrang	14	0	0	2	3	6	3	0
46.	Kecamatan Tallo	26	0	0	4	3	14	5	0
47.	Kecamatan Tamalanrea	40	0	0	5	7	18	10	0
48.	Kecamatan Tamalate	36	0	0	6	3	11	16	0
49.	Kecamatan Ujung Pandang	31	0	0	4	8	11	8	0
50.	Kecamatan Ujung Tanah	8	0	0	0	3	5	0	0
51.	Kecamatan Wajo	12	0	0	2	3	4	3	0
G.	Urusan Pengawasan								
52.	Inspektorat	17	0	0	4	5	6	2	0
Jumlah		1738	0	0	202	414	784	338	21

Dari Tabel 4.3 diatas menunjukkan bahwa responden yang paling banyak mendapatkan layanan dari SKPD pemerintah Kota Makassar untuk TML pendidikan S1 mendominasi yaitu 1048 responden dan untuk OL sebesar 784 responden. Sedangkan untuk pendidikan SD dan SMP tidak ada responden baik survei yang dilakukan secara Tatap Muka Langsung (TML) maupun survei yang dilakukan secara online (OL). Proporsi responden berdasarkan kelompok pendidikan terlihat pada Grafik 4.3 berikut:



Grafik 4.3. Proporsi Responden berdasarkan Tingkat 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	Perangkat Daerah	Σ resp.	Tingkat Pendidikan (TML)						
			ASN	Dokter /Para medis	Karyawan	Pelajar/ Mahasiswa	TNI/ POL RI	Wira swasta	Lain nya
<b>A.</b>	<b>Urusan Wajib – Pelayanan Dasar</b>								
1.	Dinas Pendidikan	116	35	0	28	15	13	15	10
2.	Dinas Kesehatan	71	20	0	25	9	4	10	3
3.	Rumah Sakit Umum Daerah	39	0	0	5	10	17	5	2
4.	Dinas Pekerjaan Umum	31	20	0	3	2	0	3	3
5.	Dinas Perumahan dan Wilayah Pemukiman	35	12	0	13	0	7	3	0

Balitbangda Kota Makassar – Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2022

No	Perangkat Daerah	Σ resp.	Tingkat Pendidikan (TML)						
			ASN	Dokter /Para medis	Karya wan	Pelajar/ Maha siswa	TNI/ POL RI	Wira swasta	Lain nya
6.	Dinas Penataan Ruang	32	4	0	3	8	5	10	2
7.	Dinas Sosial	50	0	0	18	6	9	14	3
8.	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	30	6	0	6	9	5	4	0
9.	Dinas Pemadam Kebakaran	30	5	0	9	6	3	5	2
10.	Satuan Polisi Pamong Praja	37	9	0	9	7	0	10	2
<b>B. Urusan Wajib – Non Pelayanan Dasar</b>									
11.	Dinas Ketenagakerjaan	33	5	0	13	4	5	3	3
12.	Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	36	5	0	0	8	6	11	6
13.	Dinas Ketahanan Pangan	27	9	0	3	4	2	4	5
14.	Dinas Pertanahan	18	3	0	2	3	7	3	0
15.	Dinas Lingkungan Hidup Daerah	35	10	0	9	8	3	3	2
16.	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	62	25	0	13	8	2	9	5
17.	Dinas Pengendalian Penduduk dan KB	46	15	0	9	7	2	8	5
18.	Dinas Perhubungan	47	12	0	9	11	3	8	4
19.	Dinas Komunikasi dan Informatika	48	23	0	5	7	4	4	5
20.	Dinas Koperasi dan UKM	71	27	0	24	5	4	6	5
21.	Dinas Penanaman Modal dan PTSP	43	11	0	4	10	5	7	6
22.	Dinas Pemuda dan Olah Raga	51	9	0	9	11	9	8	5
23.	Dinas Kebudayaan	26	6	0	5	10	3	2	0
24.	Dinas Perpustakaan	22	5	0	3	12	0	2	0
25.	Dinas Kearsipan	14	5	0	3	6	0	0	0
<b>C. Urusan Pilihan</b>									
26.	Dinas Perikanan dan Pertanian	26	6	0	7	9	0	2	2
27.	Dinas Pariwisata	31	5	0	12	9	3	2	0
28.	Dinas Perdagangan	25	8	0	10	2	0	5	0
<b>D. Urusan Pendukung</b>									
29.	Sekretariat Daerah								
a.	Bagian Administrasi Pembangunan	32	22	0	0	0	0	2	8
b.	Bagian Ekonomi	27	22	0	0	0	0	0	5
c.	Bagian Hukum dan Hak Asasi Manusia	29	16	0	3	5	0	0	5
d.	Bagian Kerjasama	29	20	0	0	0	0	0	9
e.	Bagian Kesejahteraan Rakyat	26	26	0	0	0	0	0	0
f.	Bagian Keuangan	28	0	0	0	0	0	0	0

No	Perangkat Daerah	$\Sigma$ resp.	Tingkat Pendidikan (TML)						
			ASN	Dokter /Para medis	Karya wan	Pelajar/ Maha siswa	TNI/ POL RI	Wira swasta	Lain nya
g.	Bagian Organisasi dan Tata Laksana	27	27	0	0	0	0	0	0
h.	Bagian Pemberdayaan Masyarakat	25	25	0	0	0	0	0	0
i.	Bagian Pengadaan Barang & Jasa	25	25	0	0	0	0	0	0
j.	Bagian Protokol	28	28	0	0	0	0	0	0
k.	Bagian Tata Pemerintahan	28	28	0	0	0	0	0	0
l.	Bagian Umum dan Perlengkapan	28	28	0	0	0	0	0	0
30.	Sekretariat DPRD	28	18	0	0	10	0	0	0
<b>E. Urusan Penunjang</b>									
31.	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah	37	23	0	3	5	0	2	4
32.	Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah	31	31	0	0	0	0	0	0
33.	Badan Pendapatan Daerah	40	15	0	14	0	0	4	7
34.	Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM Daerah	35	35	0	0	0	0	0	0
35.	Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah	23	20	0	0	0	3	0	0
<b>F. Urusan Pemerintahan</b>									
36.	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	42	20	0	0	10	0	0	12
37.	Kecamatan Biringkanaya	55	11	0	10	5	8	18	3
38.	Kecamatan Bontoala	49	8	0	28	5	0	7	1
39.	Kecamatan Makassar	50	7	0	25	7	0	4	7
40.	Kecamatan Mamajang	48	7	0	23	1	0	13	4
41.	Kecamatan Manggala	49	7	0	19	3	0	10	10
42.	Kecamatan Mariso	47	5	0	17	5	0	15	5
43.	Kecamatan Panakkukang	52	6	0	18	5	0	15	8
44.	Kecamatan Rappocini	53	13	0	13	3	0	13	11
45.	Kecamatan Sangkarrang	26	3	0	12	4	0	5	2
46.	Kecamatan Tallo	56	8	0	19	9	0	11	9
47.	Kecamatan Tamalanrea	62	18	0	18	4	0	13	9
48.	Kecamatan Tamalate	57	17	0	15	2	0	19	4
49.	Kecamatan Ujung Pandang	48	7	0	12	2	0	18	9
50.	Kecamatan Ujung Tanah	27	4	0	5	3	2	10	3

No	Perangkat Daerah	$\Sigma$ resp.	Tingkat Pendidikan (TML)						
			ASN	Dokter /Para medis	Karya wan	Pelajar/ Maha siswa	TNI/ POL RI	Wira swasta	Lain nya
51.	Kecamatan Wajo	22	3	0	7	3	0	5	4
<b>G.</b>	<b>Urusan Pengawasan</b>								
52	Inspektorat	26	26	0	0	0	0	0	0
	Jumlah	2427	907	0	520	297	134	350	219

Sambungan Tabel 4.4.

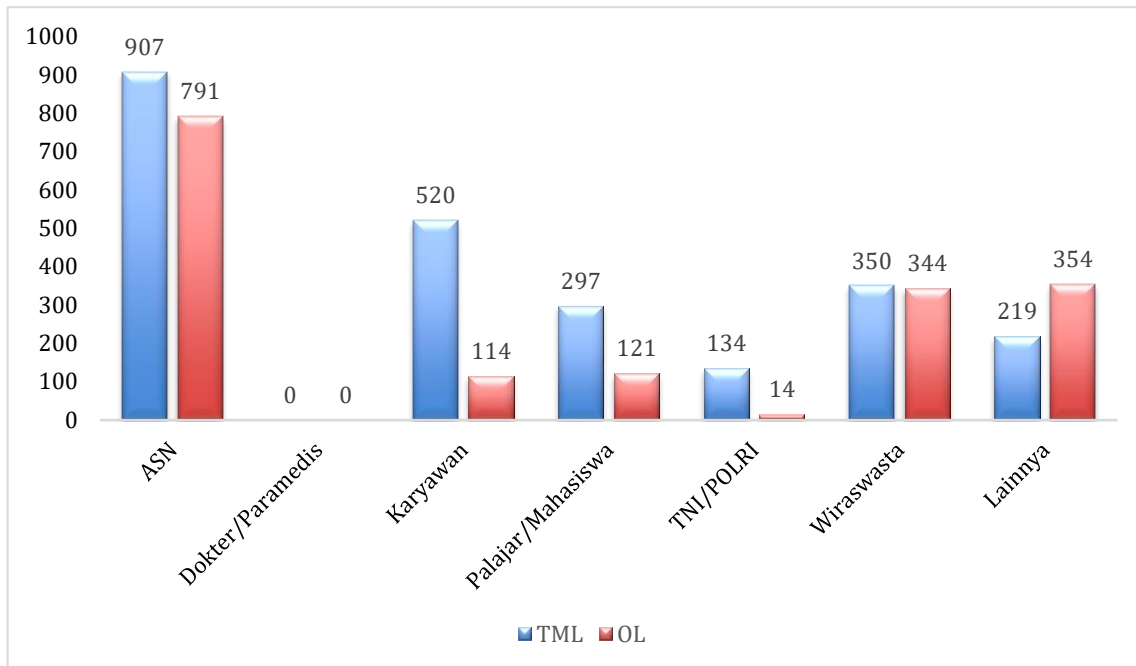
No	Perangkat Daerah	Σ resp.	Tingkat Pendidikan (OL)						
			ASN	Dokter /Para medis	Karya wan	Pelajar/ Maha siswa	TNI/ POL RI	Wira swasta	Lain nya
A.	Urusan Wajib – Pelayanan Dasar								
1.	Dinas Pendidikan	71	40	0	7	7	0	5	12
2.	Dinas Kesehatan	73	22	0	25	3	0	10	13
3.	Rumah Sakit Umum Daerah	33	7	0	2	2	3	14	5
4.	Dinas Pekerjaan Umum	33	24	0	2	0	3	2	2
5.	Dinas Perumahan dan Wilayah Pemukiman	31	11	0	4	3	0	8	5
6.	Dinas Penataan Ruang	29	6	0	10	3	0	3	7
7.	Dinas Sosial	35	15	0	3	6	0	6	5
8.	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	29	10	0	1	4	0	6	8
9.	Dinas Pemadam Kebakaran	26	19	0	1	2	0	2	2
10.	Satuan Polisi Pamong Praja	37	15	0	3	3	0	5	11
B.	Urusan Wajib – Non Pelayanan Dasar								
11.	Dinas Ketenagakerjaan	38	12	0	1	2	0	11	12
12.	Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	33	8	0	1	2	0	11	11
13.	Dinas Ketahanan Pangan	28	7	0	2	5	0	5	9
14.	Dinas Pertanahan	15	8	0	0	0	0	7	0
15.	Dinas Lingkungan Hidup Daerah	35	20	0	3	1	0	5	6
16.	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	68	30	0	5	6	8	12	7
17.	Dinas Pengendalian Penduduk dan KB	30	5	0	3	3	0	11	8
18.	Dinas Perhubungan	40	5	0	1	2	0	23	9
19.	Dinas Komunikasi dan Informatika	42	7	0	4	0	0	7	24
20.	Dinas Koperasi dan UKM	28	6	0	1	1	0	5	15
21.	Dinas Penanaman Modal dan PTSP	39	12	0	1	1	0	20	5
22.	Dinas Pemuda dan Olah Raga	31	5	0	1	1	0	15	9

No	Perangkat Daerah	Σ resp.	Tingkat Pendidikan (OL)						
			ASN	Dokter /Para medis	Karyawan	Pelajar/ Mahasiswa	TNI/ POL RI	Wira swasta	Lain nya
23.	Dinas Kebudayaan	22	9	0	1	1	0	10	1
24.	Dinas Perpustakaan	22	20	0	0	0	0	0	2
25.	Dinas Kearsipan	12	12	0	0	0	0	0	0
<b>C. Urusan Pilihan</b>									
26.	Dinas Perikanan dan Pertanian	13	6	0	1	2	0	2	2
27.	Dinas Pariwisata	34	7	0	1	2	0	13	11
28.	Dinas Perdagangan	21	10	0	2	1	0	4	4
<b>D. Urusan Pendukung</b>									
29.	Sekretariat Daerah								
a.	Bagian Administrasi Pembangunan	20	20	0	0	0	0	0	0
b.	Bagian Ekonomi	15	15	0	0	0	0	0	0
c.	Bagian Hukum dan Hak Asasi Manusia	13	13	0	0	0	0	0	0
d.	Bagian Kerjasama	13	0	0	0	0	0	0	0
e.	Bagian Kesejahteraan Rakyat	14	14	0	0	0	0	0	0
f.	Bagian Keuangan	19	19	0	0	0	0	0	0
g.	Bagian Organisasi dan Tata Laksana	15	15	0	0	0	0	0	0
h.	Bagian Pemberdayaan Masyarakat	14	14	0	0	0	0	0	0
i.	Bagian Pengadaan Barang & Jasa	20	20	0	0	0	0	0	0
j.	Bagian Protokol	19	19	0	0	0	0	0	0
k.	Bagian Tata Pemerintahan	14	14	0	0	0	0	0	0
l.	Bagian Umum dan Perlengkapan	12	12	0	0	0	0	0	0
30.	Sekretariat DPRD	14	14	0	0	0	0	0	0
<b>E. Urusan Penunjang</b>									
31.	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah	25	20	0	1	1	0	1	2
32.	Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah	23	14	0	1	1	0	1	6
33.	Badan Pendapatan Daerah	22	8	0	1	6	0	2	5
34.	Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM Daerah	26	26	0	0	0	0	0	0
35.	Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah	19	19	0	0	0	0	0	0
<b>F. Urusan Pemerintahan</b>									
36.	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	28	10	0	1	2	0	7	8
37.	Kecamatan Biringkanaya	31	4	0	1	2	0	14	10
38.	Kecamatan Bontoala	29	8	0	1	2	0	10	8



No	Perangkat Daerah	$\Sigma$ resp.	Tingkat Pendidikan (OL)						
			ASN	Dokter /Para medis	Karyawan	Pelajar/ Maha siswa	TNI/ POL RI	Wira swasta	Lain nya
39.	Kecamatan Makassar	33	10	0	1	4	0	6	12
40.	Kecamatan Mamajang	36	10	0	1	3	0	10	12
41.	Kecamatan Manggala	32	5	0	2	2	0	7	16
42.	Kecamatan Mariso	25	10	0	2	2	0	5	6
43.	Kecamatan Panakkukang	31	8	0	2	1	0	9	11
44.	Kecamatan Rappocini	44	10	0	2	5	0	10	17
45.	Kecamatan Sangkarrang	14	5	0	4	0	0	3	2
46.	Kecamatan Tallo	26	9	0	2	5	0	4	6
47.	Kecamatan Tamalanrea	40	11	0	2	4	0	14	9
48.	Kecamatan Tamalate	36	10	0	1	6	0	7	6
49.	Kecamatan Ujung Pandang	31	10	0	1	7	0	7	6
50.	Kecamatan Ujung Tanah	8	2	0	1	2	0	2	1
51.	Kecamatan Wajo	12	5	0	1	3	0	3	0
<b>G. Urusan Pengawasan</b>									
52.	Inspektorat	17	17	0	0	0	0	0	0
Jumlah		1738	791	0	114	121	14	344	354

Berdasarkan tabel tersebut diatas, berdasarkan karakteristik responden TML yang memiliki pekerjaan utama paling dominan adalah sebagai ASN sebanyak 907 responden (37,37%) dan yang berprofesi sebagai Dokter atau paramedis tidak ada responden (0,00%). Sedangkan untuk responden OL yang memiliki pekerjaan utama paling dominan adalah ASN sebanyak 791 responden (45,51%), dan yang berprofesi sebagai Dokter dan Paramedis tidak ada responden. 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 Rata-Rata IKM Unsur Pelayanan

Hasil pengolahan dan analisis data terhadap Survey Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilakukan pada bulan Agustus sampai September tahun 2022. 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 80.37%. Ini mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam **Kategori Baik**. Oleh karena itu masih diperlukan terus untuk meningkatkan kualitas, kapasitas dan kompetensi

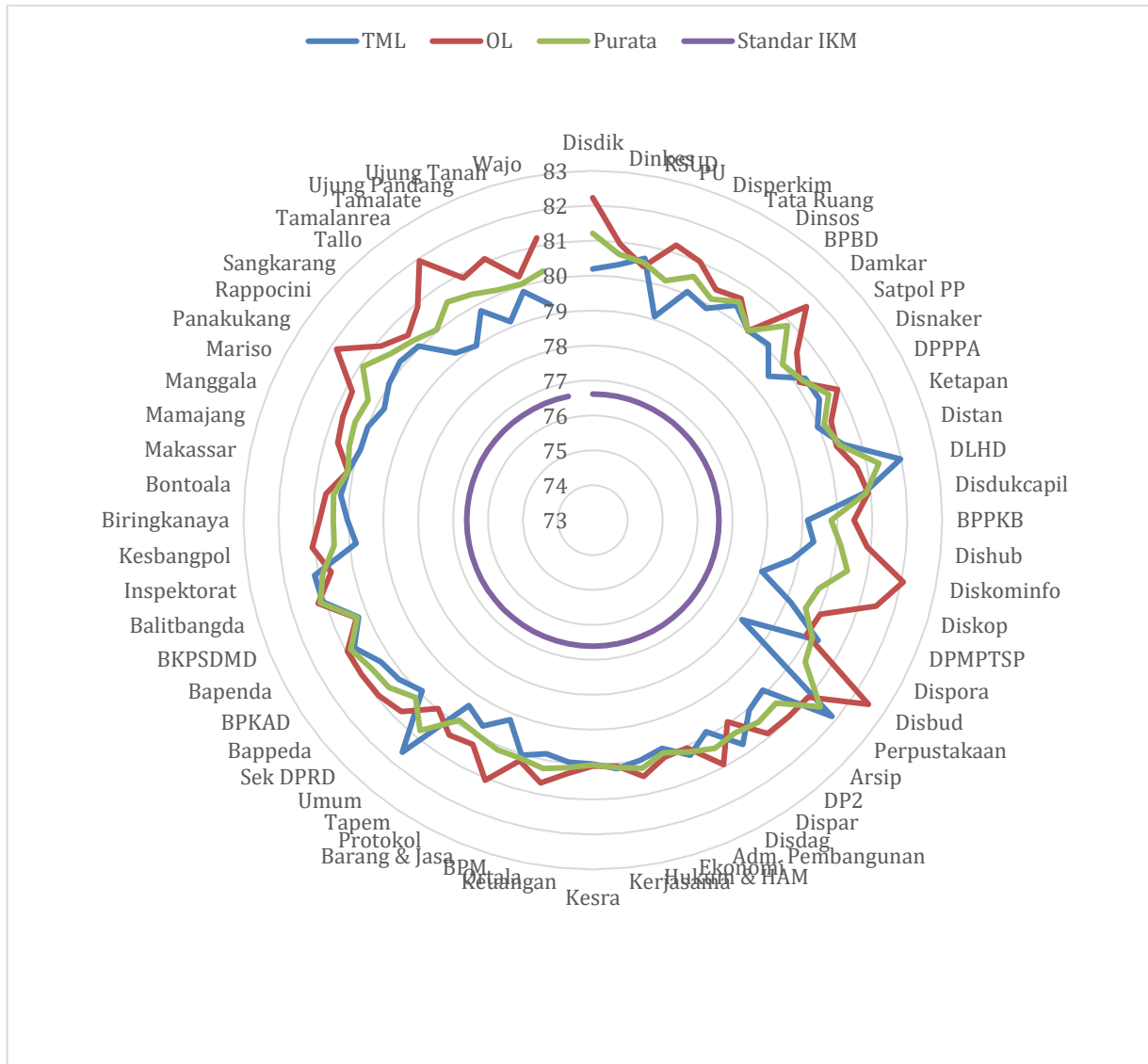
aparatur dimasa yang akan datang dalam hubungan dengan peningkatan kineranya.

Tabel 4.5: Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Perangkat Daerah

No	Variabel (Jenis Layanan)	Nilai		
		TML	OL	Purata
<b>A.</b>	<b>Urusan Wajib – Pelayanan Dasar</b>			
1.	Dinas Pendidikan	80,19	82,23	81,21
2.	Dinas Kesehatan	80,35	80,94	80,65
3.	Rumah Sakit Umum Daerah	80,64	80,40	80,52
4.	Dinas Pekerjaan Umum	79,09	81,23	80,16
5.	Dinas Perumahan dan Wilayah Pemukiman	80,08	81,01	80,55
6.	Dinas Penataan Ruang	79,87	80,48	80,18
7.	Dinas Sosial	80,40	80,63	80,52
8.	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	80,01	80,00	80,01
9.	Dinas Pemadam Kebakaran	80,11	81,65	80,88
10.	Satuan Polisi Pamong Praja	79,50	80,55	80,03
<b>B.</b>	<b>Urusan Wajib – Non Pelayanan Dasar</b>			
11.	Dinas Ketenagakerjaan	80,31	80,11	80,21
12.	Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	80,35	80,94	80,65
13.	Dinas Ketahanan Pangan	79,96	80,38	80,17
14.	Dinas Pertanahan	80,48	80,29	80,39
15.	Dinas Lingkungan Hidup Daerah	81,98	80,71	81,35
16.	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	80,79	80,92	80,86
17.	Dinas Pengendalian Penduduk dan KB	79,15	80,48	79,82
18.	Dinas Perhubungan	79,35	80,89	80,12
19.	Dinas Komunikasi dan Informatika	78,80	82,06	80,43
20.	Dinas Koperasi dan UKM	78,05	81,47	79,76
21.	Dinas Penanaman Modal dan PTSP	79,12	80,05	79,59
22.	Dinas Pemuda dan Olah Raga	80,31	79,94	80,13
23.	Dinas Kebudayaan	78,13	82,49	80,31
24.	Dinas Perpustakaan	81,86	80,98	81,42
25.	Dinas Kearsipan	79,88	80,94	80,41
<b>C.</b>	<b>Urusan Pilihan</b>			
26.	Dinas Perikanan dan Pertanian	80,05	80,90	80,48
27.	Dinas Pariwisata	80,72	79,94	80,33
28.	Dinas Perdagangan	79,87	80,94	80,41
<b>D.</b>	<b>Urusan Pendukung</b>			
29.	Sekretariat Daerah			
a.	Bagian Adm. Pembangunan	80,29	80,06	80,18
b.	Bagian Ekonomi	79,83	80,09	79,96
c.	Bagian Hukum & HAM	80,00	80,48	80,24
d.	Bagian Kerjasama	80,15	80,08	80,12
e.	Bagian Kesejahteraan Rakyat	79,98	80,04	80,01
f.	Bagian Keuangan	79,96	80,28	80,12
g.	Bagian Ortala	79,82	80,67	80,25
h.	Bagian Pemberdayaan Masyarakat	80,03	80,20	80,12

No	Variabel (Jenis Layanan)	Nilai		
		TML	OL	Purata
i.	Bagian Peng. Barang/Jasa	79,18	81,06	80,12
j.	Bagian Perotokol	79,68	80,28	79,98
k.	Bagian Tata Pemerintahan	79,38	80,40	79,89
l.	Bagian Umum & Perlengkapan	81,60	79,98	80,79
30.	Sekretariat DPRD	79,61	80,75	80,18
<b>E.</b>	<b>Urusan Penunjang</b>			
31.	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah	80,18	80,92	80,55
32.	Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah	80,30	80,96	80,63
33.	Badan Pendapatan Daerah	80,75	80,96	80,86
34.	Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM Daerah	80,26	80,32	80,29
35.	Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah	81,08	81,21	81,15
<b>F.</b>	<b>Urusan Pemerintahan</b>			
36.	Badan Kesbangpol	79,81	81,07	80,44
37.	Kec. Biringkanaya	80,02	80,83	80,43
38.	Kec. Bontoala	80,25	80,67	80,46
39.	Kec. Makassar	80,14	80,14	80,14
40.	Kec. Mamajang	79,95	80,63	80,29
41.	Kec. Manggala	79,97	80,74	80,36
42.	Kec. Mariso	79,77	80,81	80,29
43.	Kec. Panakkukang	80,02	81,82	80,92
44.	Kec. Rappocini	80,14	80,85	80,50
45.	Kec. Sangkarrang	80,05	80,48	80,27
46.	Kec. Tallo	79,19	80,90	80,05
47.	Kec. Tamalanrea	79,09	81,93	80,51
48.	Kec. Tamalate	79,79	80,86	80,33
49.	Kec. Ujung Pandang	79,15	81,10	80,13
50.	Kec. Ujung Tanah	79,84	80,28	80,06
51.	Kec. Wajo	79,29	81,24	80,27
<b>G.</b>	<b>Urusan Pengawasan</b>			
52.	Inspektorat	81,12	80,64	80,88
	<b>Rata-Rata IKM Makassar</b>	79,99	80,75	80,37

Perbandingan nilai IKM baik Survey tatap muka langsung (TML), maupun secara online (OL) untuk tahun 2022 setiap organisasi perangkat daerah/unit kerja pada Pemerintah Kota Makassar seperti pada grafik 4.5 berikut.



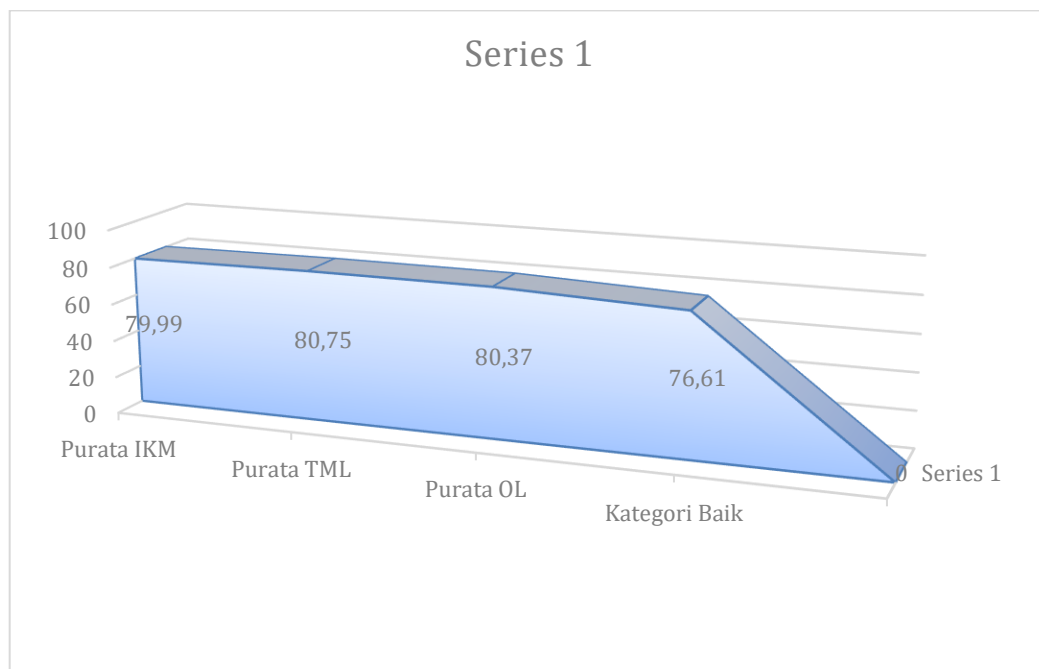
Grafik 4.5: Perbandingan Nilai Rata-Rata IKM Kota Makassar

Nilai IKM yang diperoleh dari Survey yang dilakukan secara tatap muka langsung (TML) sebesar 79,99, sedangkan OL sebesar 80,75 dan rata-rata nilai TML dan OL sebesar 80,37 dan dapat dikategorikan nilai IKM BAIK jika memperoleh nilai diatas 76,61.

Tabel 4.6: Nilai rata rata IKM TML dan OL

No	NILAI IKM	PURATA
1	Nilai IKM TML	79,99
2	Nilai IKM OL	80,75
3	Purata Nilai IKM TML dan OL	80,37
4	Nilai IKM Kategori Baik	76,61

Perbandingan Nilai rata-rata IKM untuk pemerintah Kota Makassar, seperti pada grafik 4.6 berikut:



Grafik 4.6: Perbandingan Nilai Purata IKM TML dan OL

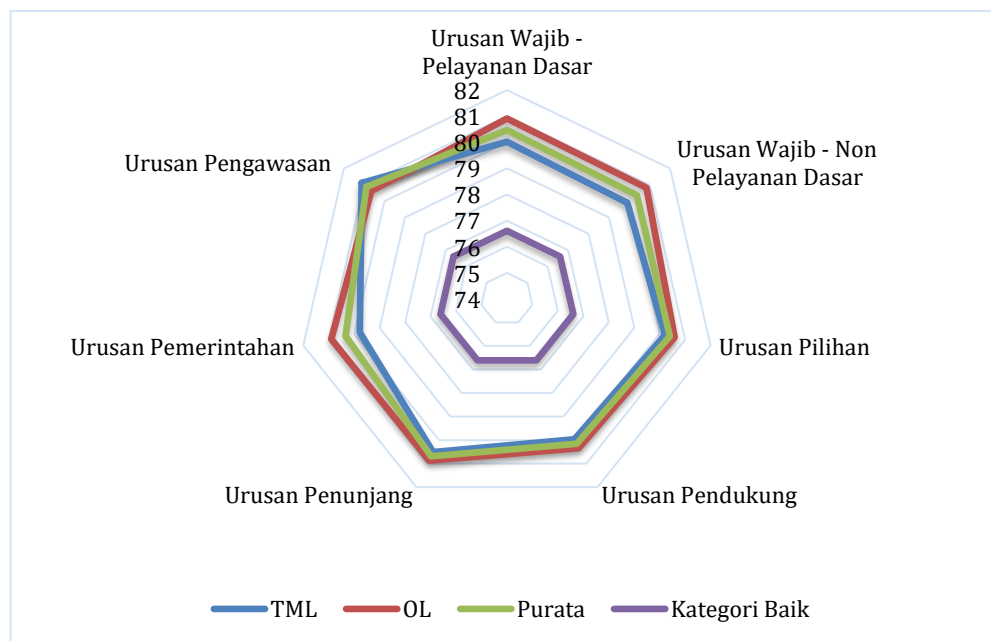
Perbandingan Nilai rata-rata IKM yang diperoleh dari Survey yang dilakukan berdasarkan urusan masing-masing urusan wajib pelayanan dasar sebesar 80,47, urusan wajib non pelayanan dasar sebesar 80,37 urusan pilihan sebesar 80,40 urusan pendukung sebesar 80,15 urusan penujang sebesar 80,69

urusan pemerintahan sebesar 80,34 dan urusan pengawasan sebesar 80,88 yang dapat dikategorikan nilai IKM BAIK seperti pada tabel berikut:

Tabel 4.7: Nilai rata rata IKM Berdasarkan Urusan

No	NILAI IKM	PURATA
1	Urusan Wajib Pelayanan Dasar	80,47
2	Urusan Wajib Non Pelayanan Dasar	80,37
3	Urusan Pilihan	80,40
4	Urusan Pendukung	80,15
5	Urusan Penunjang	80,69
6	Urusan Pemerintahan	80,34
7	Urusan Pengawasan	80,88

Dan untuk perbandingan Nilai rata-rata IKM untuk pemerintah Kota Makassar berdasarkan urusan, tergambar pada grafik 4.7 berikut:



Grafik 4.7: Perbandingan Nilai Rata-Rata IKM Berdasarkan Urusan

#### 4.3.1. NILAI IKM BERDASARKAN

Terdapat 52 OPD atau sebanyak 63 unit kerja yaitu 52 OPD termasuk kecamatan 12 Bagian dan 1 Rumah Sakit Umum Daerah yang telah diSurvey, dengan nilai perbandingan berdasarkan urusan sebagai berikut :

##### 4.3.1.1 Nilai IKM Urusan Wajib Pelayanan Dasar

Dalam pelaksanaan Survey untuk pelayanan pada 10 OPD Kota Makassar yang termasuk dalam urusan Wajib Pelayanan Dasar menunjukkan hasil analisis seperti pada tabel 4.8 berikut;

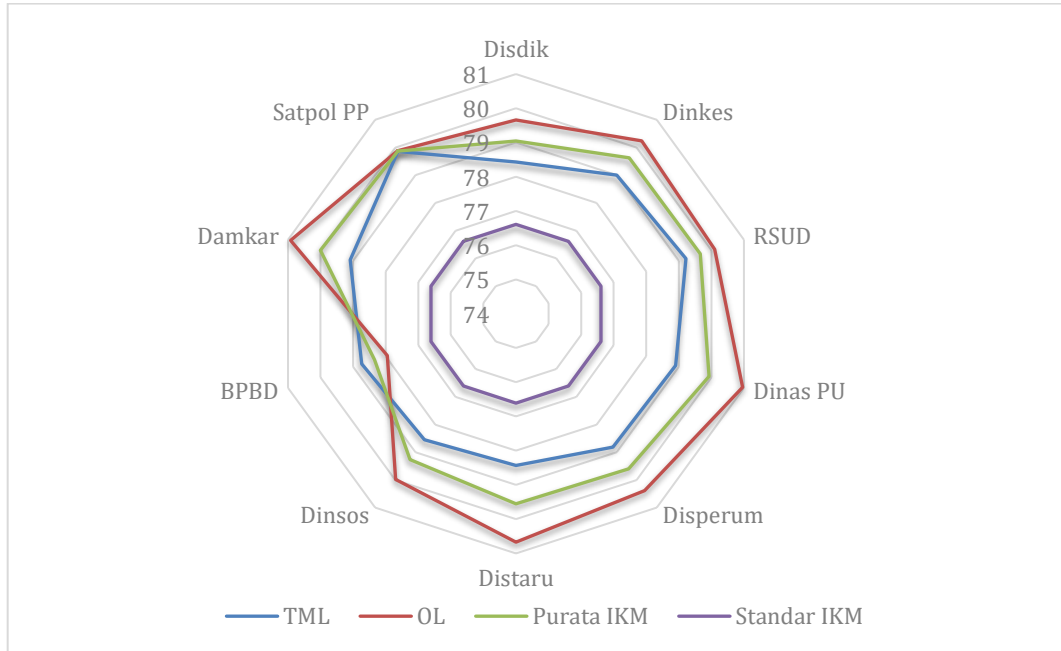
Tabel 4.8: Nilai rata rata IKM Urusan Wajib Pelayanan Dasar

No	ORGANISASI PERANGKAT DAERAH	NILAI IKM		
		TML	OL	PURATA
1	Dinas Pendidikan	80.19	82.23	81.21
2	Dinas Kesehatan	80.35	80.94	80.65
3	Rumah Sakit Umum Daerah	80.64	80.4	80.52
4	Dinas Pekerjaan Umum	79.09	81.23	80.16
5	Dinas Perumahan dan Wilayah Pemukiman	80.08	81.01	80.55
6	Dinas Penataan Ruang	79.87	80.48	80.18
7	Dinas Sosial	80.4	80.63	80.52
8	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	80.01	80	80.01
9	Dinas Pemadam Kebakaran	80.11	81.65	80.88
10	Satuan Polisi Pamong Praja	79.50	80.55	80.03
	Purata IKM	87.91	80.91	80.47

Pada tabel di atas bahwa nilai rata-rata nilai IKM untuk OPD urusan wajib pelayanan dasar 80,47 (*Kategori Baik*). Nilai IKM yang dilakukan secara tatap muka langsung lebih tinggi dibandingkan dengan nilai IKM perolehan dari daring yaitu OL sebesar 80,91 sementara TML sebesar 87.91. Perbandingan nilai rata-rata IKM pada 10 OPD masing-masing berdasarkan purata IKM tertinggi adalah Dinas Pendidikan 81.21, Dinas Pemadam Kebakaran 80,88, Dinas Kesehatan 80.65, Dinas Perumahan 80.55. RSUD dan Dinas Sosial 80.52, Dinas Tata



Ruang 80,18, Dinas Pekerjaan Umum 80,16, Satuan Polisi Pamong Praja 80,03 dan BPBD 80,01. Perbandingan nilai IKM tersebut dapat dilihat pada grafik 4.8 berikut:



Grafik 4.8: Perbandingan nilai rata-rata IKM urusan wajib pelayanan dasar

#### 4.3.1.2 Nilai IKM Urusan Wajib Non Pelayanan Dasar

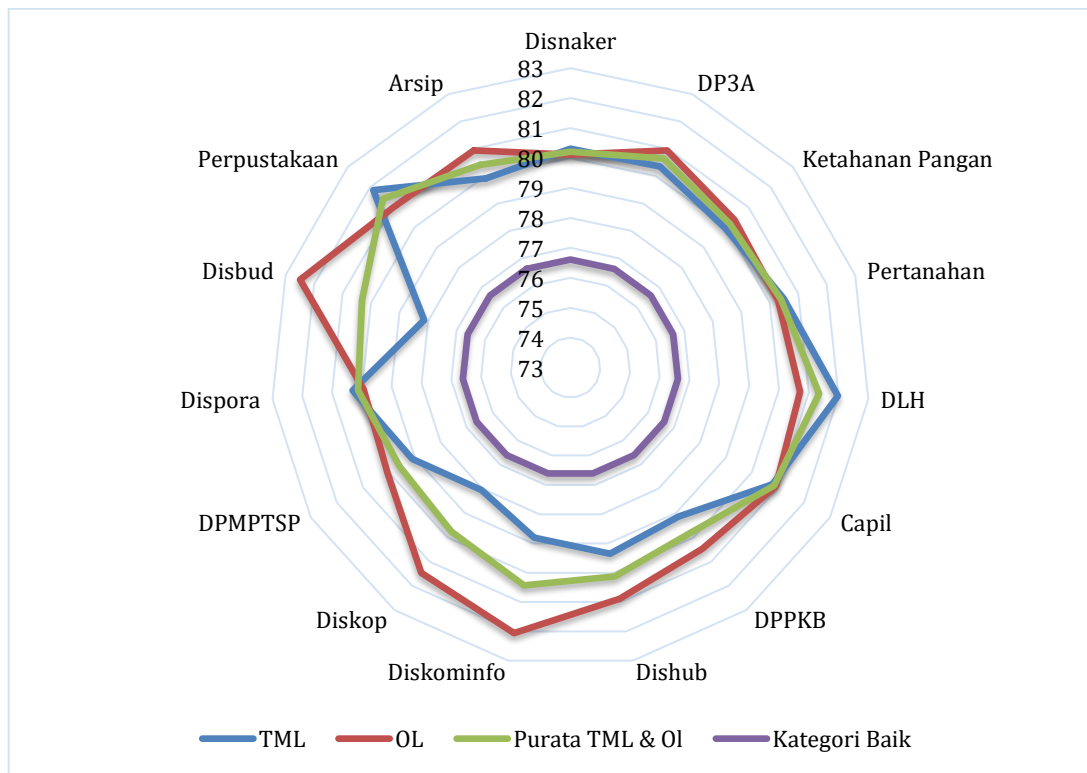
Dalam pelaksanaan Survey untuk pelayanan pada 15 OPD Kota Makassar yang termasuk dalam urusan Wajib Non Pelayanan Dasar menunjukkan hasil analisis seperti pada tabel 4.9 berikut:

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

No	ORGANISASI PERANGKAT DAERAH	NILAI IKM		
		TML	OL	PURATA
1	Dinas Ketenagakerjaan	80.31	80.11	80.21
2	Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	80.35	80.94	80.64
3	Dinas Ketahanan Pangan	79.96	80.38	80.17
4	Dinas Pertanahan	80.48	80.29	80.39
5	Dinas Lingkungan Hidup Daerah	81.98	80.71	81.35
6	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	80.79	80.92	80.86
7	Dinas Pengendalian Penduduk dan KB	79.15	80.48	79.82
8	Dinas Perhubungan	79.35	80.89	80.12
9	Dinas Komunikasi dan Informatika	78.80	82.06	80.43

10	Dinas Koperasi dan UKM	78.05	81.47	79.76
11	Dinas Penanaman Modal dan PTSP	79.1	80.05	79.59
12	Dinas Pemuda dan Olah Raga	80.31	79.94	80.13
13	Dinas Perpustakaan Kebudayaan	78.13	82.49	80.31
14	Dinas Perpustakaan	81.86	80.98	81.42
15	Dinas Kearsipan	79.88	80.94	80.41
	Purata IKM	79.92	80.88	80.37

Pada tabel di atas bahwa nilai rata-rata nilai IKM untuk OPD urusan wajib pelayanan dasar (*Kategori Baik*). Nilai IKM yang dilakukan secara daring (OL) lebih tinggi dibandingkan dengan nilai IKM perolehan tatap muka langsung yaitu sebesar 80,08 sementara TML sebesar 79,92. Perbandingan nilai rata-rata IKM pada 15 OPD masing-masing berdasarkan purata IKM tertinggi adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil 80.86 dan purata IKM terendah Dinas Penanaman Modal dan PTSP 79,59. Perbandingan nilai IKM tersebut dapat dilihat pada grafik 4.8 berikut:



Grafik 4.9: Perbandingan nilai rata-rata IKM Urusan Wajib Non Pelayanan Dasar

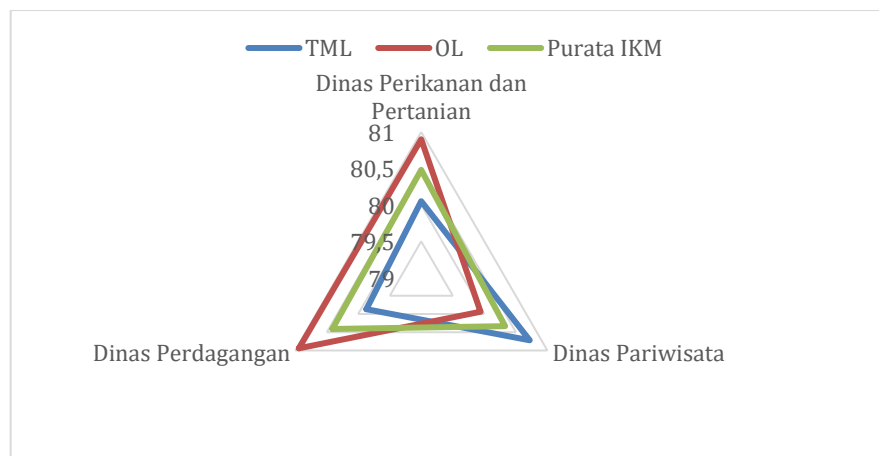
#### 4.3.1.3 Nilai IKM Urusan Pilihan

Dalam pelaksanaan sebesar untuk pelayanan pada 3 OPD Kota Makassar yang termasuk dalam urusan Pilihan menunjukkan hasil analisis seperti pada tabel 4.10 berikut:

Tabel 4.10: Nilai rata rata IKM Urusan Pilihan

No	ORGANISASI PERANGKAT DAERAH	NILAI IKM		
		TML	OL	PURATA
1	Dinas Pertanian & Perikanan	80.05	80.90	80.48
2	Dinas Pariwisata & Ekraf	80.72	79.94	80.33
3	Dnas Perdagangan	79.87	80.94	80.41
	Purata IKM	80.21	80.60	80.41

Pada tabel di atas bahwa nilai rata-rata nilai IKM untuk OPD urusan pilihan adalah 80.41 (*Kategori Baik*). Nilai IKM yang dilakukan secara daring lebih tinggi dibandingkan dengan nilai IKM perolehan tatap muka langsung yaitu OL sebesar 80.60 sementara TML 80.21. Perbandingan nilai rata-rata IKM pada 3 OPD masing-masing berdasarkan purata IKM tertinggi adalah Pertanian dan Perikanan 80.48, selanjutnya Dinas Perdagangan 80.41 dan terakhir Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif sebesar 80.33. Perbandingan nilai IKM tersebut dapat dilihat pada grafik 4.9 berikut:



Grafik 4.10: Perbandingan nilai rata-rata IKM Urusan Pilihan

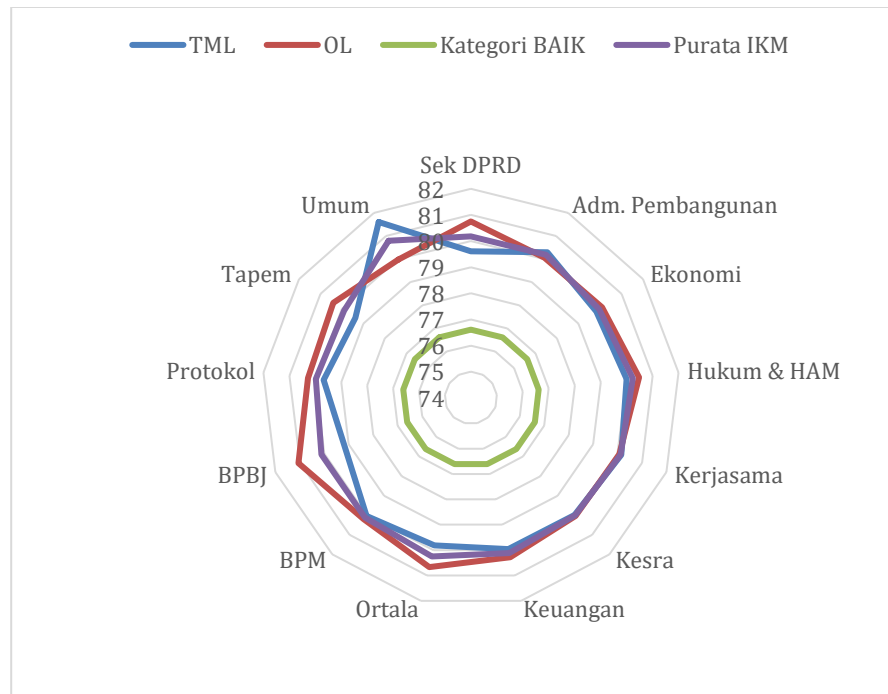
#### 4.3.1.4 Nilai IKM Urusan Pendukung

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 Survey untuk pelayanan pada 13 unit kerja dari 2 OPD Kota Makassar yang termasuk dalam urusan pendukung menunjukkan hasil analisis seperti pada tabel 4.11 berikut:

Tabel 4.11: Nilai rata rata IKM Urusan Pendukung

No	ORGANISASI PERANGKAT DAERAH	NILAI IKM		
		TML	OL	PURATA
1	Sekretariat DPRD	76.61	80.75	80.18
2	Bagian Adm. Pembangunan	80.29	80.06	80.18
3	Bagian Ekonomi	79.83	80.09	79.96
4	Bagian Hukum & HAM	80.00	80.48	80.24
5	Bagian Kerjasama	80.15	80.08	80.12
6	Bagian Kesejahteraan Rakyat	79.98	80.04	80.01
7	Bagian Keuangan	79.96	80.28	80.12
8	Bagian Ortala	79.82	80.67	80.25
9	Bagian Pemberdayaan Masyarakat	80.03	80.20	80.12
10	Bagian Peng. Barang/Jasa	79.18	81.06	80.12
11	Bagian Perotokol	79.68	80.28	79.98
12	Bagian Tata Pemerintahan	79.38	80.40	79.89
13	Bagian Umum & Perlengkapan	81.60	79.98	80.79
	Purata IKM	79.73	80.34	80.15

Pada tabel di atas bahwa nilai rata-rata nilai IKM untuk OPD Sekretariat Daerah dengan 12 Bagian dan Sekretariat DPRD sebagai urusan pendukung adalah 80.15 (*Kategori Baik*). Nilai IKM yang dilakukan secara daring lebih tinggi dibandingkan dengan nilai IKM perolehan tatap muka langsung yaitu OL sebesar 80,34 sementara TML sebesar 79.73. Perbandingan nilai rata-rata IKM pada 12 Bagian dan 1 OPD masing-masing berdasarkan purata IKM tertinggi adalah Bagian Umum dan Perlengkapan 80,79, dan purata IKM terendah adalah Bagian Tata Pemerintahan yaitu 79,89. Perbandingan nilai IKM tersebut dapat dilihat pada grafik 4.11 berikut:



Grafik 4.11: Perbandingan nilai rata-rata IKM Urusan Pendukung

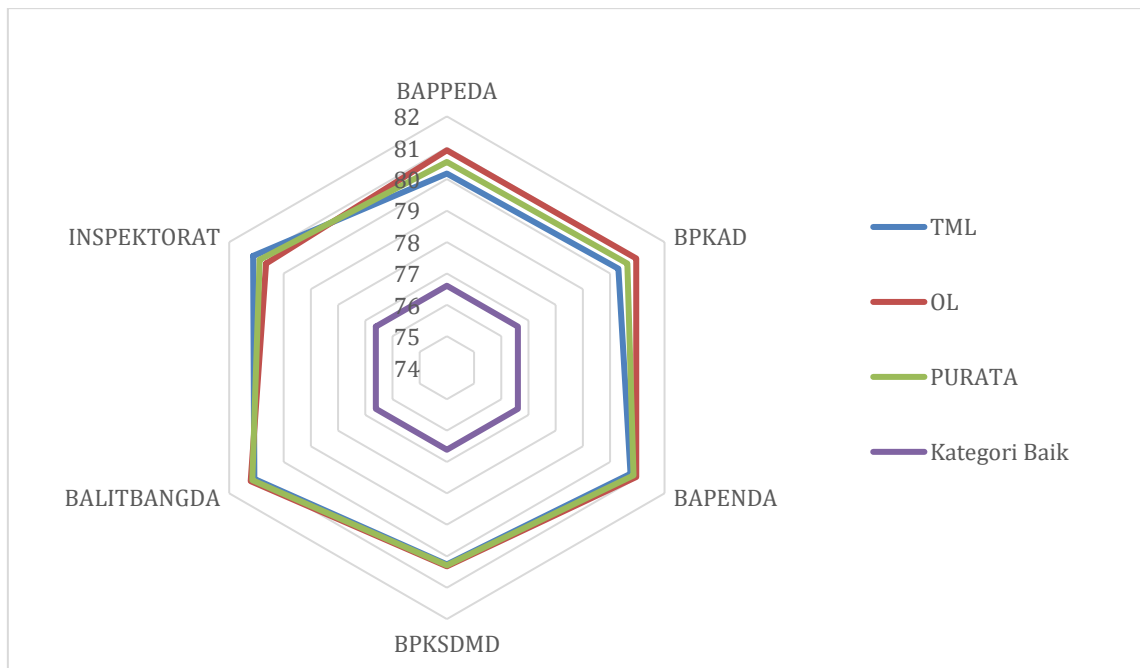
#### 4.3.1.5 Nilai IKM Urusan Penunjang dan Urusan Pengawasan

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 4.12 berikut:

Tabel 4.12: Nilai rata rata IKM Urusan Penunjang dan Urusan Pengawasan

No	ORGANISASI PERANGKAT DAERAH	NILAI IKM		
		TML	OL	PURATA
1	BAPPEDA	80.18	80.92	80,55
2	BPKAD	80.30	80,96	80,63
3	BAPENDA	80.75	80,96	80,86
4	BPKSDMD	80.26	80,32	80,29
5	BALITBANGDA	81.08	81,21	81,15
6	INSPEKTORAT	81.12	80,64	80,88
	Purata IKM	80.62	80,84	80,72

Pada tabel di atas bahwa nilai rata-rata nilai IKM untuk urusan penunjang yang terdiri dari 5 OPD dan 1 OPD urusan pengawasan adalah 80,72 (*Kategori Baik*). Nilai IKM yang dilakukan secara daring lebih tinggi dibandingkan dengan nilai IKM perolehan tatap muka langsung yaitu OL sebesar 80,84 sementara TML sebesar 80.62. Nilai rata-rata IKM pada 5 OPD urusan penunjang dan 1 OPD urusan pengawasan masing-masing berdasarkan purata IKM tertinggi adalah Badan penelitian dan Pengembangan Daerah 81,15 dan purata IKM terendah yaitu BKPSDMD sebesar 80.29. Perbandingan nilai rata-rata IKM pada urusan penunjang dan urusan pengawasan Kota Makassar dapat dilihat pada grafik 4.12 berikut:



Grafik 4.12: Perbandingan nilai rata-rata IKM Urusan Penunjang dan Pengawasan

#### 4.3.1.6 Nilai IKM Urusan Pemerintahan

Secara umum terdapat 2 OPD yang termasuk dalam urusan pemerintahan yaitu Bagian Kesbangpol dan 15 Kecamatan. Dalam pelaksanaan Survey untuk

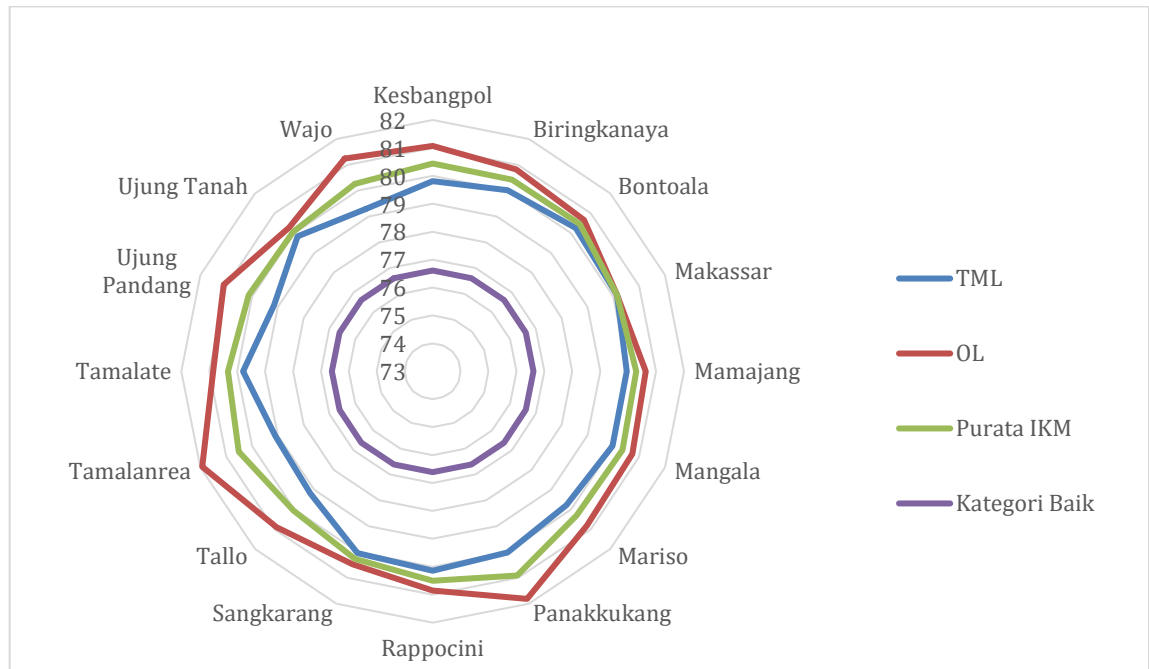
pelayanan pada 15 kecamatan dari 1 OPD Kesbangpol Kota Makassar yang termasuk dalam urusan pemerintahan menunjukkan hasil analisis seperti pada tabel 4.13 berikut:

Tabel 4.13: Nilai rata rata IKM Urusan Pemerintahan

No	ORGANISASI PERANGKAT DAERAH	NILAI IKM		
		TML	OL	PURATA
1	Badan Kesbangpol	79,81	81,07	80,44
2	Kec. Biringkanaya	80,02	80,83	80,43
3	Kec. Bontoala	80,25	80,67	80,46
4	Kec. Makassar	80,14	80,14	80,14
5	Kec. Mamajang	79,95	80,63	80,29
6	Kec. Manggala	79,97	80,74	80,36
7	Kec. Mariso	79,77	80,81	80,29
8	Kec. Panakkukang	80,02	81,82	80,92
9	Kec. Rappocini	80,14	80,85	80,50
10	Kec. Sangkarrang	80,05	80,48	80,27
11	Kec. Tallo	79,19	80,90	80,05
12	Kec. Tamalanrea	79,09	81,93	80,51
13	Kec. Tamalate	79,79	80,86	80,33
14	Kec. Ujung Pandang	79,15	81,10	80,13
15	Kec. Ujung Tanah	79,84	80,28	80,06
16	Kec. Wajo	79,29	81,24	80,27
	Purata IKM	79,77	80,89	80,34

Pada tabel di atas bahwa nilai rata-rata nilai IKM untuk OPD Kecamatan dan Kesbangpol sebagai urusan pemerintahan adalah 80.34 (*Kategori Baik*). Nilai IKM yang dilakukan secara daring lebih tinggi dibandingkan dengan nilai IKM perolehan tatap muka langsung yaitu OL sebesar 80.89 sementara TML sebesar 79.77 Perbandingan nilai rata-rata IKM pada 15 kecamatan dan Badan Kesbangpol masing-masing berdasarkan purata IKM tertinggi adalah Kecamatan Panakukang sebesar 80.92 sedangkan Purata IKM terendah yaitu Kecamatan Tallo sebesar 80.05

Perbandingan nilai rata-rata IKM Urusan Pemerintahan seperti pada Grafik 4.13 berikut:



Grafik 4.13: Perbandingan nilai rata-rata IKM Urusan Pemerintahan

#### 4.4 Pembahasan

Sampai saat ini terlihat bahwa pada Survey yang dilakukan, nilai terendah ada pada U9 atau Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan. Hal ini memperlihatkan bahwa penanganan pengaduan, saran dan masukan terhadap pelayanan yang ada pada seluruh Dinas, Badan dan Kecamatan serta unit kerja Pemerintah Kota Makassar menjadi kelemahan atau kekurangan pada pelayanan kepada masyarakat. Kemungkinan rendahnya penilaian masyarakat pada Survey IKM Plus terkait dengan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan ini dikarenakan kurangnya pemahaman masyarakat terhadap respon yang telah diberikan oleh aparatur.

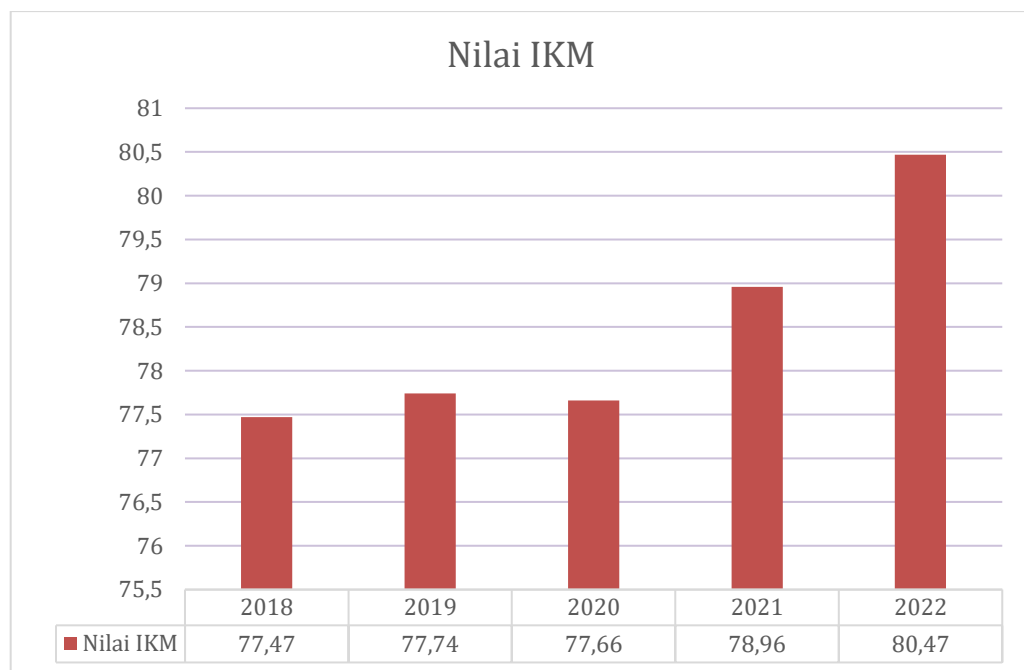
Sedangkan yang menjadi unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah U4 yaitu tariff/biaya. Hal tersebut bermakna bahwa pelayanan di Kota Makassar secara umum gratis, kecuali dibeberapa perangkat daerah yang memang



bertugas untuk pengumpulan Pendapatan Asli Daerah. Petugas atau aparatur seluruh Dinas dan Badan Kota Makassar memiliki komitmen dalam melayani masyarakat secara gratis sesuai dengan pelaksanaan aturan pelayanan.

Hasil analisis terhadap penilaian indeks kepuasan masyarakat melalui kuesioner yang sudah disebar kepada responden menunjukkan bahwa nilai IKM seluruh perangkat daerah Kota Makassar Tahun 2021 adalah kategori BAIK.

Kota Makassar sejak tahun 2018 sampai dengan 2022 telah 5 tahun melakukan Survey secara keseluruhan pada setiap OPD menunjukkan perkembangan, meskipun 1 diantara indikator yang belum mampu menungjung pelaksanaan pelayanan publik masih dianggap rendah oleh responden. Jika dilihat dari hasil perkembangan setiap tahunnya nilai IKM memang mengalami peningkatan meskipun ditahun 2020 mengalami penurunan nilai IKM yang diduga akibat Pandemi Covid-19 dan Survey dilaksanakan secara online dan offline atau tatap muka langsung. Berikut ini perbandingan nilai IKM dalam 4 tahun terakhir seperti terlihat dalam grafik 4.15 berikut :



Grafik 4.14: Perbandingan nilai rata-rata IKM 2018 – 2022

Beberapa permasalahan yang didapati sebagai bagian yang dapat mempengaruhi hasil Survey berdasarkan pengamatan dan evaluasi yang diperoleh seperti uraian berikut

1. Keseriusan masyarakat atau Masyarakat (responden) dalam memberikan jawaban terhadap pelayanan yang diperoleh atau dalam memberikan pendapatnya belum sepenuhnya obyektif, yang disebabkan kurangnya pemahaman responden akan pentingnya hasil Survey IKM. Selain itu juga, kurangnya kepercayaan responden (masyarakat) terhadap upaya perubahan paradigma Aparatur Sipil Negara (ASN).
2. Meskipun demikian masih lebih dominan yang bersedia memberikan jawaban bahkan memberikan usulan perbaikan pelayanan dalam bentuk kualitatif atau usulan yang menyatakan: *“perlunya percepatan pelayanan di SKPD”*. Selain itu ada pula yang mengusulkan *“pelayanan KTP tidak usah terlalu berbelit-belit”, jika mungkin pelayanan e-KTP dilakukan di kelurahan saja*. Hal ini mengindikasikan bahwa masyarakat yang telah memperoleh pelayanan merespon baik apa yang diperoleh dalam layanan pemerintah Kota Makassar.



## **5.1 Kesimpulan**

Survey Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun anggaran 2022 yang dilaksanakan pada bulan Maret s.d. September 2022 dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Hasil survey yang dilakukan baik secara Tatap Muka Langsung (TML/Luring) maupun secara Online (Daring), menunjukkan nilai rata-rata IKM yang dilakukan secara Daring lebih tinggi dibandingkan dengan Luring. Meskipun dalam beberapa variable ada nilai IKM yang lebih tinggi, namun secara akumulatif dari setiap nilai IKM OPD secara Luring lebih tinggi.
2. Pelayanan publik (public service) dalam lingkup pemerintah Kota Makassar yang dilaksanakan oleh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yaitu Dinas, Badan, Bagian, Kecamatan, Kelurahan, dan UPTD, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik, dengan nilai IKM adalah 80,47 (Kategori BAIK) lebih tinggi dari tahun sebelumnya yaitu 78,96
3. Dalam melaksanakan pelayanan publik yang transparansi dan akuntabilitas, diperlukan komitmen yang kuat baik oleh pengambilan keputusan (top manager), pimpinan unit kerja sampai kepada pelaksana pelayanan publik. Pelaksanaan pelayanan publik oleh ASN kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana, dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.
4. Sebagian OPD belum menyiapkan media untuk pengaduan masyarakat, sehingga mempengaruhi nilai IKM seluruh OPD.

## **5.2 Rekomendasi**

Berdasarkan hasil dan pembahasan pada bab IV, berikut ini rekomendasi hasil pelaksanaan survey IKM tahun anggaran 2022 adalah:

1. Pelaksanaan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada tahun mendatang dilakukan secara Daring sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan *service excellent* untuk memenuhi kebutuhan dan harapan bagi pemberi maupun penerima pelayanan.
2. Peningkatan kualifikasi dan kompetensi para ASN penyelenggara pelayanan publik dalam lingkup pemerintah Kota Makassar sesuai dengan amanat Undang-Undang nomor 5 tahun 2014 tentang Apartatur Sipil Negara (ASN) perlu terus diupgrade dan menyesuaikan perkembangan teknologi informasi yang semakin berkembang.
3. Pelaksanaan survey Daring dilakukan disetiap perangkat daerah dengan menyiapkan staf yang khusus menangani survey setelah pelayanan yang diisi oleh masyarakat pengguna layanan disetiap akhir pelayanan yang diberikan, hasilnya dapat dianalisis per triwulan sehingga pimpinan perangkat daerah dapat meningkatkan kualifikasi kompetensi dan pelayanan masyarakat secara terus menerus.
4. Penyiapan media untuk penyampaian atau pengaduan masyarakat kepada OPD masing-masing.



- Balitbangda Kota Makassar (2018), *Hasil Survey IKM Tahun 2018 Kota Makassar*, diterbitkan oleh Bidang Penelitian dan Pengembangan Pembangunan Daerah.
- Balitbangda Kota Makassar (2019), *Hasil Survey IKM Tahun 2019 Kota Makassar*, diterbitkan oleh Bidang Penelitian dan Pengembangan Pembangunan Daerah.
- Balitbangda Kota Makassar (2020), *Hasil Survey IKM Tahun 2020 Kota Makassar*, diterbitkan oleh Bidang Penelitian dan Pengembangan Pembangunan Daerah.
- Bappeda Kota Makassar (2017), *Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah Kota Makassar (Revisi) 2005-2025 (tidak diterbitkan)*.
- Bappeda Kota Makassar (2017), *Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kota Makassar (Revisi) 2005-2019 (tidak diterbitkan)*.
- Correa-Prisant, M. (2000). *Descriptive statistics*. Informally published manuscript, Dept. of Microbiology, Pathology, Parasitology, College of Veterinary Medicine, North Carolina State University, Raleigh, North Carolina. Available from lec. (0421). Retrieved from <http://www.pitt.edu/~super1/lecture/lec0421/index.htm>.
- Dodge, Y. (2006). *The Oxford dictionary of statistical terms* (p. 111). New York: Oxford University Press.
- I Gde Mahatma YB dan Sik Sumaedi, (2017) *IKM Plus, Teknik Pengukuran Kepuasan Masyarakat untuk Mendukung Reformasi Birokrasi Instansi Pelayanan Publik*, LIPI Press Jakarta.
- Patria, B. (2007, August 17). *Entry Data: Seri Tutorial SPSS 03*. Retrieved from [http://inparametric.com/bhinablog/download/03\\_entri\\_data.pdf](http://inparametric.com/bhinablog/download/03_entri_data.pdf).
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 17 Tahun 2016 tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan Di Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 14 Tahun 2017 tentang Pedoman

Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor : 17 Tahun 2016 tentang Pedoman Penelitian dan Penembangan di Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah;

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.

SPSS. (2005). *SPSS (Version 14.0) [Computer software]*. Chicago-Illinois: SPSS, Inc.

Sugianto, 2003. *Teknik Sampling*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif, dan R&D*, CV. Alfabeta, Bandung.

Trochim, W. M. K. 2006. Descriptive statistics. *Research Methods Knowledge Base*. Retrieved from <http://www.socialresearchmethods.net/kb/statdesc.php>.

Walpole, R. E. (1993). *Pengantar Statistika*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.





# LAMPIRAN-LAMPIRAN

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PEMERINTAH KOTA MAKASSAR  
TAHUN ANGGARAN 2022  
**URUSAN WAJIB – PELAYANAN DASAR  
DINAS PENDIDIKAN**

**81,21**

Jumlah Responden:

Jenis Kelamin:

Laki-laki : 92

Perempuan: 95

Periode Survey:

1 Maret s.d. 31 Agustus 2022

Terima Kasih Atas Penilaian Yang Telah Anda Berikan  
Masukan Sangat Berharga Dan Bermanfaat  
Untuk Kemajuan Pemerintah Kota Makassar  
Agar Dapat Terus Memperbaiki Dan Meningkatkan  
Kualitas Pelayanan Bagi Masyarakat

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PEMERINTAH KOTA MAKASSAR  
TAHUN ANGGARAN 2022  
URUSAN WAJIB – PELAYANAN DASAR  
DINAS KESEHATAN**

**80,65**

Jumlah Responden:

Jenis Kelamin:

Laki-laki : 72

Perempuan: 72

Periode Survey:

1 Maret s.d. 31 Agustus 2022

Terima Kasih Atas Penilaian Yang Telah Anda Berikan  
Masukan Sangat Berharga Dan Bermanfaat  
Untuk Kemajuan Pemerintah Kota Makassar  
Agar Dapat Terus Memperbaiki Dan Meningkatkan  
Kualitas Pelayanan Bagi Masyarakat

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PEMERINTAH KOTA MAKASSAR  
TAHUN ANGGARAN 2022  
URUSAN WAJIB – PELAYANAN DASAR  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH - DAYA**

**80,52**

Jumlah Responden:

Jenis Kelamin:

Laki-laki : 35

Perempuan: 37

Periode Survey:

1 Maret s.d. 31 Agustus 2022

Terima Kasih Atas Penilaian Yang Telah Anda Berikan  
Masukan Sangat Berharga Dan Bermanfaat  
Untuk Kemajuan Pemerintah Kota Makassar  
Agar Dapat Terus Memperbaiki Dan Meningkatkan  
Kualitas Pelayanan Bagi Masyarakat

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PEMERINTAH KOTA MAKASSAR  
TAHUN ANGGARAN 2022  
**URUSAN WAJIB – PELAYANAN DASAR**  
**DINAS PEKERJAAN UMUM**

**80,16**

Jumlah Responden:

Jenis Kelamin:

Laki-laki : 32

Perempuan: 32

Periode Survey:

1 Maret s.d. 31 Agustus 2022

Terima Kasih Atas Penilaian Yang Telah Anda Berikan  
Masukan Sangat Berharga Dan Bermanfaat  
Untuk Kemajuan Pemerintah Kota Makassar  
Agar Dapat Terus Memperbaiki Dan Meningkatkan  
Kualitas Pelayanan Bagi Masyarakat

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PEMERINTAH KOTA MAKASSAR  
TAHUN ANGGARAN 2022  
**URUSAN WAJIB – PELAYANAN DASAR**  
**DINAS PERUMAHAN DAN WILAYAH PEMUKIMAN**

**80,55**

Jumlah Responden:

Jenis Kelamin:

Laki-laki : 33

Perempuan: 33

Periode Survey:

1 Maret s.d. 31 Agustus 2022

Terima Kasih Atas Penilaian Yang Telah Anda Berikan  
Masukan Sangat Berharga Dan Bermanfaat  
Untuk Kemajuan Pemerintah Kota Makassar  
Agar Dapat Terus Memperbaiki Dan Meningkatkan  
Kualitas Pelayanan Bagi Masyarakat

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PEMERINTAH KOTA MAKASSAR  
TAHUN ANGGARAN 2022  
**URUSAN WAJIB – PELAYANAN DASAR  
DINAS PENATAAN RUANG**

**80,18**

Jumlah Responden:

Jenis Kelamin:

Laki-laki : 30

Perempuan: 31

Periode Survey:

1 Maret s.d. 31 Agustus 2022

Terima Kasih Atas Penilaian Yang Telah Anda Berikan  
Masukan Sangat Berharga Dan Bermanfaat  
Untuk Kemajuan Pemerintah Kota Makassar  
Agar Dapat Terus Memperbaiki Dan Meningkatkan  
Kualitas Pelayanan Bagi Masyarakat

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PEMERINTAH KOTA MAKASSAR  
TAHUN ANGGARAN 2022  
**URUSAN WAJIB – PELAYANAN DASAR  
DINAS SOSIAL**

**80,52**

Jumlah Responden:

Jenis Kelamin:

Laki-laki : 42

Perempuan: 43

Periode Survey:

1 Maret s.d. 31 Agustus 2022

Terima Kasih Atas Penilaian Yang Telah Anda Berikan  
Masukan Sangat Berharga Dan Bermanfaat  
Untuk Kemajuan Pemerintah Kota Makassar  
Agar Dapat Terus Memperbaiki Dan Meningkatkan  
Kualitas Pelayanan Bagi Masyarakat



**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PEMERINTAH KOTA MAKASSAR  
TAHUN ANGGARAN 2022  
URUSAN WAJIB – PELAYANAN DASAR  
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH**

**80,01**

Jumlah Responden:

Jenis Kelamin:

Laki-laki : 29

Perempuan: 30

Periode Survey:

1 Maret s.d. 31 Agustus 2022

Terima Kasih Atas Penilaian Yang Telah Anda Berikan  
Masukan Sangat Berharga Dan Bermanfaat  
Untuk Kemajuan Pemerintah Kota Makassar  
Agar Dapat Terus Memperbaiki Dan Meningkatkan  
Kualitas Pelayanan Bagi Masyarakat

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PEMERINTAH KOTA MAKASSAR  
TAHUN ANGGARAN 2022  
**URUSAN WAJIB – PELAYANAN DASAR**  
**DINAS PEMADAM KEBAKARAN**

**80,88**

Jumlah Responden:

Jenis Kelamin:

Laki-laki : 28

Perempuan: 28

Periode Survey:

1 Maret s.d. 31 Agustus 2022

Terima Kasih Atas Penilaian Yang Telah Anda Berikan  
Masukan Sangat Berharga Dan Bermanfaat  
Untuk Kemajuan Pemerintah Kota Makassar  
Agar Dapat Terus Memperbaiki Dan Meningkatkan  
Kualitas Pelayanan Bagi Masyarakat

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PEMERINTAH KOTA MAKASSAR  
TAHUN ANGGARAN 2022  
URUSAN WAJIB – PELAYANAN DASAR  
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA**

**80,03**

Jumlah Responden:

Jenis Kelamin:

Laki-laki : 36

Perempuan: 38

Periode Survey:

1 Maret s.d. 31 Agustus 2022

Terima Kasih Atas Penilaian Yang Telah Anda Berikan  
Masukan Sangat Berharga Dan Bermanfaat  
Untuk Kemajuan Pemerintah Kota Makassar  
Agar Dapat Terus Memperbaiki Dan Meningkatkan  
Kualitas Pelayanan Bagi Masyarakat

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PEMERINTAH KOTA MAKASSAR  
TAHUN ANGGARAN 2022  
**URUSAN WAJIB – NON PELAYANAN DASAR**  
**DINAS KETENAGAKERJAAN**

**80,21**

Jumlah Responden:

Jenis Kelamin:

Laki-laki : 36

Perempuan: 35

Periode Survey:

1 Maret s.d. 31 Agustus 2022

Terima Kasih Atas Penilaian Yang Telah Anda Berikan  
Masukan Sangat Berharga Dan Bermanfaat  
Untuk Kemajuan Pemerintah Kota Makassar  
Agar Dapat Terus Memperbaiki Dan Meningkatkan  
Kualitas Pelayanan Bagi Masyarakat

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PEMERINTAH KOTA MAKASSAR  
TAHUN ANGGARAN 2022  
URUSAN WAJIB – NON PELAYANAN DASAR  
DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK**

**80,65**

Jumlah Responden:

Jenis Kelamin:

Laki-laki : 34

Perempuan: 35

Periode Survey:

1 Maret s.d. 31 Agustus 2021

Terima Kasih Atas Penilaian Yang Telah Anda Berikan  
Masukan Sangat Berharga Dan Bermanfaat  
Untuk Kemajuan Pemerintah Kota Makassar  
Agar Dapat Terus Memperbaiki Dan Meningkatkan  
Kualitas Pelayanan Bagi Masyarakat

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PEMERINTAH KOTA MAKASSAR  
TAHUN ANGGARAN 2022  
**URUSAN WAJIB – NON PELAYANAN DASAR**  
**DINAS KETAHANAN PANGAN**

**80,17**

Jumlah Responden:

Jenis Kelamin:

Laki-laki : 28

Perempuan: 27

Periode Survey:

1 Maret s.d. 31 Agustus 2022

Terima Kasih Atas Penilaian Yang Telah Anda Berikan  
Masukan Sangat Berharga Dan Bermanfaat  
Untuk Kemajuan Pemerintah Kota Makassar  
Agar Dapat Terus Memperbaiki Dan Meningkatkan  
Kualitas Pelayanan Bagi Masyarakat

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PEMERINTAH KOTA MAKASSAR  
TAHUN ANGGARAN 2022  
**URUSAN WAJIB – NON PELAYANAN DASAR  
DINAS PERTANAHAN**

**80,39**

Jumlah Responden:

Jenis Kelamin:

Laki-laki : 17

Perempuan: 16

Periode Survey:

1 Maret s.d. 31 Agustus 2022

Terima Kasih Atas Penilaian Yang Telah Anda Berikan  
Masukan Sangat Berharga Dan Bermanfaat  
Untuk Kemajuan Pemerintah Kota Makassar  
Agar Dapat Terus Memperbaiki Dan Meningkatkan  
Kualitas Pelayanan Bagi Masyarakat

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PEMERINTAH KOTA MAKASSAR  
TAHUN ANGGARAN 2022  
**URUSAN WAJIB – NON PELAYANAN DASAR**  
**DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAERAH**

**81,35**

Jumlah Responden:

Jenis Kelamin:

Laki-laki : 35

Perempuan: 35

Periode Survey:

1 Maret s.d. 31 Agustus 2022

Terima Kasih Atas Penilaian Yang Telah Anda Berikan  
Masukan Sangat Berharga Dan Bermanfaat  
Untuk Kemajuan Pemerintah Kota Makassar  
Agar Dapat Terus Memperbaiki Dan Meningkatkan  
Kualitas Pelayanan Bagi Masyarakat



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PEMERINTAH KOTA MAKASSAR  
TAHUN ANGGARAN 2022  
**URUSAN WAJIB – NON PELAYANAN DASAR**  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

**80,86**

Jumlah Responden:

Jenis Kelamin:

Laki-laki : 65

Perempuan: 65

Periode Survey:

1 Maret s.d. 31 Agustus 2022

Terima Kasih Atas Penilaian Yang Telah Anda Berikan  
Masukan Sangat Berharga Dan Bermanfaat  
Untuk Kemajuan Pemerintah Kota Makassar  
Agar Dapat Terus Memperbaiki Dan Meningkatkan  
Kualitas Pelayanan Bagi Masyarakat

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PEMERINTAH KOTA MAKASSAR  
TAHUN ANGGARAN 2022  
URUSAN WAJIB – NON PELAYANAN DASAR  
DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA**

**79,82**

Jumlah Responden:

Jenis Kelamin:

Laki-laki : 38

Perempuan: 38

Periode Survey:

1 Maret s.d. 31 Agustus 2022

Terima Kasih Atas Penilaian Yang Telah Anda Berikan  
Masukan Sangat Berharga Dan Bermanfaat  
Untuk Kemajuan Pemerintah Kota Makassar  
Agar Dapat Terus Memperbaiki Dan Meningkatkan  
Kualitas Pelayanan Bagi Masyarakat

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PEMERINTAH KOTA MAKASSAR  
TAHUN ANGGARAN 2022  
**URUSAN WAJIB – NON PELAYANAN DASAR  
DINAS PERHUBUNGAN**

**80,12**

Jumlah Responden:

Jenis Kelamin:

Laki-laki : 43

Perempuan: 44

Periode Survey:

1 Maret s.d. 31 Agustus 2022

Terima Kasih Atas Penilaian Yang Telah Anda Berikan  
Masukan Sangat Berharga Dan Bermanfaat  
Untuk Kemajuan Pemerintah Kota Makassar  
Agar Dapat Terus Memperbaiki Dan Meningkatkan  
Kualitas Pelayanan Bagi Masyarakat

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PEMERINTAH KOTA MAKASSAR  
TAHUN ANGGARAN 2022  
**URUSAN WAJIB – NON PELAYANAN DASAR**  
**DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**

**80,43**

Jumlah Responden:

Jenis Kelamin:

Laki-laki : 45

Perempuan: 45

Periode Survey:

1 Maret s.d. 31 Agustus 2022

Terima Kasih Atas Penilaian Yang Telah Anda Berikan  
Masukan Sangat Berharga Dan Bermanfaat  
Untuk Kemajuan Pemerintah Kota Makassar  
Agar Dapat Terus Memperbaiki Dan Meningkatkan  
Kualitas Pelayanan Bagi Masyarakat

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PEMERINTAH KOTA MAKASSAR  
TAHUN ANGGARAN 2022  
**URUSAN WAJIB – NON PELAYANAN DASAR**  
**DINAS KOPERASI DAN USAHA KECIL MENENGAH**

**79,76**

Jumlah Responden:

Jenis Kelamin:

Laki-laki : 49

Perempuan: 50

Periode Survey:

1 Maret s.d. 31 Agustus 2022

Terima Kasih Atas Penilaian Yang Telah Anda Berikan  
Masukan Sangat Berharga Dan Bermanfaat  
Untuk Kemajuan Pemerintah Kota Makassar  
Agar Dapat Terus Memperbaiki Dan Meningkatkan  
Kualitas Pelayanan Bagi Masyarakat

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PEMERINTAH KOTA MAKASSAR  
TAHUN ANGGARAN 2022  
URUSAN WAJIB – NON PELAYANAN DASAR  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

**79,59**

Jumlah Responden:

Jenis Kelamin:

Laki-laki : 40

Perempuan: 42

Periode Survey:

1 Maret s.d. 31 Agustus 2022

Terima Kasih Atas Penilaian Yang Telah Anda Berikan  
Masukan Sangat Berharga Dan Bermanfaat  
Untuk Kemajuan Pemerintah Kota Makassar  
Agar Dapat Terus Memperbaiki Dan Meningkatkan  
Kualitas Pelayanan Bagi Masyarakat

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PEMERINTAH KOTA MAKASSAR  
TAHUN ANGGARAN 2022  
**URUSAN WAJIB – NON PELAYANAN DASAR**  
**DINAS KEPEMUDAAN DAN OLAH RAGA**

**80,13**

Jumlah Responden:

Jenis Kelamin:

Laki-laki : 40

Perempuan: 42

Periode Survey:

1 Maret s.d. 31 Agustus 2022

Terima Kasih Atas Penilaian Yang Telah Anda Berikan  
Masukan Sangat Berharga Dan Bermanfaat  
Untuk Kemajuan Pemerintah Kota Makassar  
Agar Dapat Terus Memperbaiki Dan Meningkatkan  
Kualitas Pelayanan Bagi Masyarakat

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PEMERINTAH KOTA MAKASSAR  
TAHUN ANGGARAN 2022  
**URUSAN WAJIB – NON PELAYANAN DASAR  
DINAS KEBUDAYAAN**

**80,31**

Jumlah Responden:

Jenis Kelamin:

Laki-laki : 24

Perempuan: 24

Periode Survey:

1 Maret s.d. 31 Agustus 2022

Terima Kasih Atas Penilaian Yang Telah Anda Berikan  
Masukan Sangat Berharga Dan Bermanfaat  
Untuk Kemajuan Pemerintah Kota Makassar  
Agar Dapat Terus Memperbaiki Dan Meningkatkan  
Kualitas Pelayanan Bagi Masyarakat



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PEMERINTAH KOTA MAKASSAR  
TAHUN ANGGARAN 2022  
**URUSAN WAJIB – NON PELAYANAN DASAR**  
**DINAS PERPUSTAKAAN**

**81,42**

Jumlah Responden:

Jenis Kelamin:

Laki-laki : 22

Perempuan: 22

Periode Survey:

1 Maret s.d. 31 Agustus 2022

Terima Kasih Atas Penilaian Yang Telah Anda Berikan  
Masukan Sangat Berharga Dan Bermanfaat  
Untuk Kemajuan Pemerintah Kota Makassar  
Agar Dapat Terus Memperbaiki Dan Meningkatkan  
Kualitas Pelayanan Bagi Masyarakat

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PEMERINTAH KOTA MAKASSAR  
TAHUN ANGGARAN 2022  
**URUSAN WAJIB – NON PELAYANAN DASAR**  
**DINAS KEARSIPAN**

**80,41**

Jumlah Responden:

Jenis Kelamin:

Laki-laki : 13

Perempuan: 13

Periode Survey:

1 Maret s.d. 31 Agustus 2022

Terima Kasih Atas Penilaian Yang Telah Anda Berikan  
Masukan Sangat Berharga Dan Bermanfaat  
Untuk Kemajuan Pemerintah Kota Makassar  
Agar Dapat Terus Memperbaiki Dan Meningkatkan  
Kualitas Pelayanan Bagi Masyarakat

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PEMERINTAH KOTA MAKASSAR  
TAHUN ANGGARAN 2022  
URUSAN PILIHAN  
DINAS PERIKANAN DAN PERTANIAN**

**80,48**

Jumlah Responden:

Jenis Kelamin:

Laki-laki : 19

Perempuan: 20

Periode Survey:

1 Maret s.d. 31 Agustus 2022

Terima Kasih Atas Penilaian Yang Telah Anda Berikan  
Masukan Sangat Berharga Dan Bermanfaat  
Untuk Kemajuan Pemerintah Kota Makassar  
Agar Dapat Terus Memperbaiki Dan Meningkatkan  
Kualitas Pelayanan Bagi Masyarakat

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PEMERINTAH KOTA MAKASSAR  
TAHUN ANGGARAN 2022  
**URUSAN PILIHAN  
DINAS PARIWISATA**

**80,33**

Jumlah Responden:

Jenis Kelamin:

Laki-laki : 33

Perempuan: 32

Periode Survey:

1 Maret s.d. 31 Agustus 2022

Terima Kasih Atas Penilaian Yang Telah Anda Berikan  
Masukan Sangat Berharga Dan Bermanfaat  
Untuk Kemajuan Pemerintah Kota Makassar  
Agar Dapat Terus Memperbaiki Dan Meningkatkan  
Kualitas Pelayanan Bagi Masyarakat

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PEMERINTAH KOTA MAKASSAR  
TAHUN ANGGARAN 2022  
URUSAN PILIHAN  
DINAS PERDAGANGAN**

**80,41**

Jumlah Responden:

Jenis Kelamin:

Laki-laki : 23

Perempuan: 23

Periode Survey:

1 Maret s.d. 31 Agustus 2021

Terima Kasih Atas Penilaian Yang Telah Anda Berikan  
Masukan Sangat Berharga Dan Bermanfaat  
Untuk Kemajuan Pemerintah Kota Makassar  
Agar Dapat Terus Memperbaiki Dan Meningkatkan  
Kualitas Pelayanan Bagi Masyarakat

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PEMERINTAH KOTA MAKASSAR  
TAHUN ANGGARAN 2022  
URUSAN PENDUKUNG  
SEKRETARIAT DAERAH  
BAGIAN ADMINISTRASI PEMBANGUNAN**

**80,18**

Jumlah Responden:

Jenis Kelamin:

Laki-laki : 26

Perempuan: 26

Periode Survey:

1 Maret s.d. 31 Agustus 2022

Terima Kasih Atas Penilaian Yang Telah Anda Berikan  
Masukan Sangat Berharga Dan Bermanfaat  
Untuk Kemajuan Pemerintah Kota Makassar  
Agar Dapat Terus Memperbaiki Dan Meningkatkan  
Kualitas Pelayanan Bagi Masyarakat

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PEMERINTAH KOTA MAKASSAR  
TAHUN ANGGARAN 2022  
**URUSAN PENDUKUNG  
SEKRETARIAT DAERAH  
BAGIAN EKONOMI**

**79,96**

Jumlah Responden:

Jenis Kelamin:

Laki-laki : 21

Perempuan: 21

Periode Survey:

1 Maret s.d. 31 Agustus 2022

Terima Kasih Atas Penilaian Yang Telah Anda Berikan  
Masukan Sangat Berharga Dan Bermanfaat  
Untuk Kemajuan Pemerintah Kota Makassar  
Agar Dapat Terus Memperbaiki Dan Meningkatkan  
Kualitas Pelayanan Bagi Masyarakat

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PEMERINTAH KOTA MAKASSAR  
TAHUN ANGGARAN 2022  
URUSAN PENDUKUNG  
SEKRETARIAT DAERAH  
BAGIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA**

**80,24**

Jumlah Responden:

Jenis Kelamin:

Laki-laki : 21

Perempuan: 21

Periode Survey:

1 Maret s.d. 31 Agustus 2022

Terima Kasih Atas Penilaian Yang Telah Anda Berikan  
Masukan Sangat Berharga Dan Bermanfaat  
Untuk Kemajuan Pemerintah Kota Makassar  
Agar Dapat Terus Memperbaiki Dan Meningkatkan  
Kualitas Pelayanan Bagi Masyarakat



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PEMERINTAH KOTA MAKASSAR  
TAHUN ANGGARAN 2022  
**URUSAN PENDUKUNG**  
**SEKRETARIAT DAERAH**  
**BAGIAN KERJASAMA**

**80,12**

Jumlah Responden:

Jenis Kelamin:

Laki-laki : 21

Perempuan: 21

Periode Survey:

1 Maret s.d. 31 Agustus 2022

Terima Kasih Atas Penilaian Yang Telah Anda Berikan  
Masukan Sangat Berharga Dan Bermanfaat  
Untuk Kemajuan Pemerintah Kota Makassar  
Agar Dapat Terus Memperbaiki Dan Meningkatkan  
Kualitas Pelayanan Bagi Masyarakat

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PEMERINTAH KOTA MAKASSAR  
TAHUN ANGGARAN 2022  
URUSAN PENDUKUNG  
SEKRETARIAT DAERAH  
BAGIAN KESEJAHTERAAN RAKYAT**

**80,01**

Jumlah Responden:

Jenis Kelamin:

Laki-laki : 19

Perempuan: 21

Periode Survey:

1 Maret s.d. 31 Agustus 2022

Terima Kasih Atas Penilaian Yang Telah Anda Berikan  
Masukan Sangat Berharga Dan Bermanfaat  
Untuk Kemajuan Pemerintah Kota Makassar  
Agar Dapat Terus Memperbaiki Dan Meningkatkan  
Kualitas Pelayanan Bagi Masyarakat

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PEMERINTAH KOTA MAKASSAR  
TAHUN ANGGARAN 2022  
URUSAN PENDUKUNG  
SEKRETARIAT DAERAH  
BAGIAN KEUANGAN**

**80,12**

Jumlah Responden:

Jenis Kelamin:

Laki-laki : 23

Perempuan: 24

Periode Survey:

1 Maret s.d. 31 Agustus 2022

Terima Kasih Atas Penilaian Yang Telah Anda Berikan  
Masukan Sangat Berharga Dan Bermanfaat  
Untuk Kemajuan Pemerintah Kota Makassar  
Agar Dapat Terus Memperbaiki Dan Meningkatkan  
Kualitas Pelayanan Bagi Masyarakat

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PEMERINTAH KOTA MAKASSAR  
TAHUN ANGGARAN 2022  
URUSAN PENDUKUNG  
SEKRETARIAT DAERAH  
BAGIAN ORGANISASI DAN TATA LAKSANA**

**80,25**

Jumlah Responden:

Jenis Kelamin:

Laki-laki : 21

Perempuan: 21

Periode Survey:

1 Maret s.d. 31 Agustus 2022

Terima Kasih Atas Penilaian Yang Telah Anda Berikan  
Masukan Sangat Berharga Dan Bermanfaat  
Untuk Kemajuan Pemerintah Kota Makassar  
Agar Dapat Terus Memperbaiki Dan Meningkatkan  
Kualitas Pelayanan Bagi Masyarakat

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PEMERINTAH KOTA MAKASSAR  
TAHUN ANGGARAN 2022  
URUSAN PENDUKUNG  
SEKRETARIAT DAERAH  
BAGIAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT**

**80,12**

Jumlah Responden:

Jenis Kelamin:

Laki-laki : 19

Perempuan: 20

Periode Survey:

1 Maret s.d. 31 Agustus 2022

Terima Kasih Atas Penilaian Yang Telah Anda Berikan  
Masukan Sangat Berharga Dan Bermanfaat  
Untuk Kemajuan Pemerintah Kota Makassar  
Agar Dapat Terus Memperbaiki Dan Meningkatkan  
Kualitas Pelayanan Bagi Masyarakat

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PEMERINTAH KOTA MAKASSAR  
TAHUN ANGGARAN 2022  
URUSAN PENDUKUNG  
SEKRETARIAT DAERAH  
BAGIAN PENGADAAN BARANG DAN JASA**

**80,12**

Jumlah Responden:

Jenis Kelamin:

Laki-laki : 23

Perempuan: 22

Periode Survey:

1 Maret s.d. 31 Agustus 2022

Terima Kasih Atas Penilaian Yang Telah Anda Berikan  
Masukan Sangat Berharga Dan Bermanfaat  
Untuk Kemajuan Pemerintah Kota Makassar  
Agar Dapat Terus Memperbaiki Dan Meningkatkan  
Kualitas Pelayanan Bagi Masyarakat

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PEMERINTAH KOTA MAKASSAR  
TAHUN ANGGARAN 2022  
URUSAN PENDUKUNG  
SEKRETARIAT DAERAH  
BAGIAN PROTOKOL**

**79,98**

Jumlah Responden:

Jenis Kelamin:

Laki-laki : 23

Perempuan: 24

Periode Survey:

1 Maret s.d. 31 Agustus 2022

Terima Kasih Atas Penilaian Yang Telah Anda Berikan  
Masukan Sangat Berharga Dan Bermanfaat  
Untuk Kemajuan Pemerintah Kota Makassar  
Agar Dapat Terus Memperbaiki Dan Meningkatkan  
Kualitas Pelayanan Bagi Masyarakat

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PEMERINTAH KOTA MAKASSAR  
TAHUN ANGGARAN 2022  
URUSAN PENDUKUNG  
SEKRETARIAT DAERAH  
BAGIAN TATA PEMERINTAHAN**

**79,89**

Jumlah Responden:

Jenis Kelamin:

Laki-laki : 20

Perempuan: 23

Periode Survey:

1 Maret s.d. 31 Agustus 2022

Terima Kasih Atas Penilaian Yang Telah Anda Berikan  
Masukan Sangat Berharga Dan Bermanfaat  
Untuk Kemajuan Pemerintah Kota Makassar  
Agar Dapat Terus Memperbaiki Dan Meningkatkan  
Kualitas Pelayanan Bagi Masyarakat



**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PEMERINTAH KOTA MAKASSAR  
TAHUN ANGGARAN 2022  
URUSAN PENDUKUNG  
SEKRETARIAT DAERAH  
BAGIAN UMUM DAN PERLENGKAPAN**

**80,79**

Jumlah Responden:

Jenis Kelamin:

Laki-laki : 19

Perempuan: 21

Periode Survey:

1 Maret s.d. 31 Agustus 2022

Terima Kasih Atas Penilaian Yang Telah Anda Berikan  
Masukan Sangat Berharga Dan Bermanfaat  
Untuk Kemajuan Pemerintah Kota Makassar  
Agar Dapat Terus Memperbaiki Dan Meningkatkan  
Kualitas Pelayanan Bagi Masyarakat

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PEMERINTAH KOTA MAKASSAR  
TAHUN ANGGARAN 2022  
URUSAN PENDUKUNG  
SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH**

**80,18**

Jumlah Responden:

Jenis Kelamin:

Laki-laki : 20

Perempuan: 22

Periode Survey:

1 Maret s.d. 31 Agustus 2022

Terima Kasih Atas Penilaian Yang Telah Anda Berikan  
Masukan Sangat Berharga Dan Bermanfaat  
Untuk Kemajuan Pemerintah Kota Makassar  
Agar Dapat Terus Memperbaiki Dan Meningkatkan  
Kualitas Pelayanan Bagi Masyarakat

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PEMERINTAH KOTA MAKASSAR  
TAHUN ANGGARAN 2022  
**URUSAN PENUNJANG**  
**BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH**

**80,55**

Jumlah Responden:

Jenis Kelamin:

Laki-laki : 31

Perempuan: 31

Periode Survey:

1 Maret s.d. 31 Agustus 2022

Terima Kasih Atas Penilaian Yang Telah Anda Berikan  
Masukan Sangat Berharga Dan Bermanfaat  
Untuk Kemajuan Pemerintah Kota Makassar  
Agar Dapat Terus Memperbaiki Dan Meningkatkan  
Kualitas Pelayanan Bagi Masyarakat

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PEMERINTAH KOTA MAKASSAR  
TAHUN ANGGARAN 2022  
URUSAN PENUNJANG  
BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAN ASET DAERAH**

**80,63**

Jumlah Responden:

Jenis Kelamin:

Laki-laki : 27

Perempuan: 27

Periode Survey:

1 Maret s.d. 31 Agustus 2022

Terima Kasih Atas Penilaian Yang Telah Anda Berikan  
Masukan Sangat Berharga Dan Bermanfaat  
Untuk Kemajuan Pemerintah Kota Makassar  
Agar Dapat Terus Memperbaiki Dan Meningkatkan  
Kualitas Pelayanan Bagi Masyarakat

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PEMERINTAH KOTA MAKASSAR  
TAHUN ANGGARAN 2022  
URUSAN PENUNJANG  
BADAN PENDAPATAN DAERAH**

**80,86**

Jumlah Responden:

Jenis Kelamin:

Laki-laki : 31

Perempuan: 31

Periode Survey:

1 Maret s.d. 31 Agustus 2022

Terima Kasih Atas Penilaian Yang Telah Anda Berikan  
Masukan Sangat Berharga Dan Bermanfaat  
Untuk Kemajuan Pemerintah Kota Makassar  
Agar Dapat Terus Memperbaiki Dan Meningkatkan  
Kualitas Pelayanan Bagi Masyarakat

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PEMERINTAH KOTA MAKASSAR  
TAHUN ANGGARAN 2022  
URUSAN PENUNJANG  
BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA  
MANUSIA**

**80,29**

Jumlah Responden:

Jenis Kelamin:

Laki-laki : 31

Perempuan: 30

Periode Survey:

1 Maret s.d. 31 Agustus 2022

Terima Kasih Atas Penilaian Yang Telah Anda Berikan  
Masukan Sangat Berharga Dan Bermanfaat  
Untuk Kemajuan Pemerintah Kota Makassar  
Agar Dapat Terus Memperbaiki Dan Meningkatkan  
Kualitas Pelayanan Bagi Masyarakat

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PEMERINTAH KOTA MAKASSAR  
TAHUN ANGGARAN 2022  
URUSAN PENUNJANG  
BADAN PENELITIAN DAN PENGEBANGAN DAERAH**

**81,15**

Jumlah Responden:

Jenis Kelamin:

Laki-laki : 21

Perempuan: 21

Periode Survey:

1 Maret s.d. 31 Agustus 2022

Terima Kasih Atas Penilaian Yang Telah Anda Berikan  
Masukan Sangat Berharga Dan Bermanfaat  
Untuk Kemajuan Pemerintah Kota Makassar  
Agar Dapat Terus Memperbaiki Dan Meningkatkan  
Kualitas Pelayanan Bagi Masyarakat

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PEMERINTAH KOTA MAKASSAR  
TAHUN ANGGARAN 2022  
URUSAN PEMERINTAHAN  
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**

**80,44**

Jumlah Responden:

Jenis Kelamin:

Laki-laki : 35

Perempuan: 35

Periode Survey:

1 Maret s.d. 31 Agustus 2022

Terima Kasih Atas Penilaian Yang Telah Anda Berikan  
Masukan Sangat Berharga Dan Bermanfaat  
Untuk Kemajuan Pemerintah Kota Makassar  
Agar Dapat Terus Memperbaiki Dan Meningkatkan  
Kualitas Pelayanan Bagi Masyarakat



**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PEMERINTAH KOTA MAKASSAR  
TAHUN ANGGARAN 2022  
URUSAN PEMERINTAHAN  
KECAMATAN BIRINGKANAYA**

**80,43**

Jumlah Responden:

Jenis Kelamin:

Laki-laki : 42

Perempuan: 44

Periode Survey:

1 Maret s.d. 31 Agustus 2022

Terima Kasih Atas Penilaian Yang Telah Anda Berikan  
Masukan Sangat Berharga Dan Bermanfaat  
Untuk Kemajuan Pemerintah Kota Makassar  
Agar Dapat Terus Memperbaiki Dan Meningkatkan  
Kualitas Pelayanan Bagi Masyarakat

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PEMERINTAH KOTA MAKASSAR  
TAHUN ANGGARAN 2022  
**URUSAN PEMERINTAHAN  
KECAMATAN BONTOALA**

**80,46**

Jumlah Responden:

Jenis Kelamin:

Laki-laki : 38

Perempuan: 40

Periode Survey:

1 Maret s.d. 31 Agustus 2022

Terima Kasih Atas Penilaian Yang Telah Anda Berikan  
Masukan Sangat Berharga Dan Bermanfaat  
Untuk Kemajuan Pemerintah Kota Makassar  
Agar Dapat Terus Memperbaiki Dan Meningkatkan  
Kualitas Pelayanan Bagi Masyarakat

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PEMERINTAH KOTA MAKASSAR  
TAHUN ANGGARAN 2022  
URUSAN PEMERINTAHAN  
KECAMATAN MAKASSAR**

**80,14**

Jumlah Responden:

Jenis Kelamin:

Laki-laki : 41

Perempuan: 42

Periode Survey:

1 Maret s.d. 31 Agustus 2022

Terima Kasih Atas Penilaian Yang Telah Anda Berikan  
Masukan Sangat Berharga Dan Bermanfaat  
Untuk Kemajuan Pemerintah Kota Makassar  
Agar Dapat Terus Memperbaiki Dan Meningkatkan  
Kualitas Pelayanan Bagi Masyarakat

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PEMERINTAH KOTA MAKASSAR  
TAHUN ANGGARAN 2022  
URUSAN PEMERINTAHAN  
KECAMATAN MAMAJANG**

**80,29**

Jumlah Responden:

Jenis Kelamin:

Laki-laki : 42

Perempuan: 42

Periode Survey:

1 Maret s.d. 31 Agustus 2022

Terima Kasih Atas Penilaian Yang Telah Anda Berikan  
Masukan Sangat Berharga Dan Bermanfaat  
Untuk Kemajuan Pemerintah Kota Makassar  
Agar Dapat Terus Memperbaiki Dan Meningkatkan  
Kualitas Pelayanan Bagi Masyarakat

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PEMERINTAH KOTA MAKASSAR  
TAHUN ANGGARAN 2022  
URUSAN PEMERINTAHAN  
KECAMATAN MANGGALA**

**80,36**

Jumlah Responden:

Jenis Kelamin:

Laki-laki : 40

Perempuan: 41

Periode Survey:

1 Maret s.d. 31 Agustus 2022

Terima Kasih Atas Penilaian Yang Telah Anda Berikan  
Masukan Sangat Berharga Dan Bermanfaat  
Untuk Kemajuan Pemerintah Kota Makassar  
Agar Dapat Terus Memperbaiki Dan Meningkatkan  
Kualitas Pelayanan Bagi Masyarakat

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PEMERINTAH KOTA MAKASSAR  
TAHUN ANGGARAN 2022  
URUSAN PEMERINTAHAN  
KECAMATAN MARISO**

**80,29**

Jumlah Responden:

Jenis Kelamin:

Laki-laki : 35

Perempuan: 37

Periode Survey:

1 Maret s.d. 31 Agustus 2022

Terima Kasih Atas Penilaian Yang Telah Anda Berikan  
Masukan Sangat Berharga Dan Bermanfaat  
Untuk Kemajuan Pemerintah Kota Makassar  
Agar Dapat Terus Memperbaiki Dan Meningkatkan  
Kualitas Pelayanan Bagi Masyarakat

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PEMERINTAH KOTA MAKASSAR  
TAHUN ANGGARAN 2022  
URUSAN PEMERINTAHAN  
KECAMATAN PANAKKUKANG**

**80,92**

Jumlah Responden:

Jenis Kelamin:

Laki-laki : 42

Perempuan: 44

Periode Survey:

1 Maret s.d. 31 Agustus 2022

Terima Kasih Atas Penilaian Yang Telah Anda Berikan  
Masukan Sangat Berharga Dan Bermanfaat  
Untuk Kemajuan Pemerintah Kota Makassar  
Agar Dapat Terus Memperbaiki Dan Meningkatkan  
Kualitas Pelayanan Bagi Masyarakat

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PEMERINTAH KOTA MAKASSAR  
TAHUN ANGGARAN 2022  
**URUSAN PEMERINTAHAN  
KECAMATAN RAPPOCINI**

**80,50**

Jumlah Responden:

Jenis Kelamin:

Laki-laki : 47

Perempuan: 47

Periode Survey:

1 Maret s.d. 31 Agustus 2022

Terima Kasih Atas Penilaian Yang Telah Anda Berikan  
Masukan Sangat Berharga Dan Bermanfaat  
Untuk Kemajuan Pemerintah Kota Makassar  
Agar Dapat Terus Memperbaiki Dan Meningkatkan  
Kualitas Pelayanan Bagi Masyarakat



**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PEMERINTAH KOTA MAKASSAR  
TAHUN ANGGARAN 2022  
URUSAN PEMERINTAHAN  
KECAMATAN SANGKARRANG**

**80,27**

Jumlah Responden:

Jenis Kelamin:

Laki-laki : 19

Perempuan: 21

Periode Survey:

1 Maret s.d. 31 Agustus 2022

Terima Kasih Atas Penilaian Yang Telah Anda Berikan  
Masukan Sangat Berharga Dan Bermanfaat  
Untuk Kemajuan Pemerintah Kota Makassar  
Agar Dapat Terus Memperbaiki Dan Meningkatkan  
Kualitas Pelayanan Bagi Masyarakat

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PEMERINTAH KOTA MAKASSAR  
TAHUN ANGGARAN 2022  
**URUSAN PEMERINTAHAN  
KECAMATAN TALLO**

**80,05**

Jumlah Responden:

Jenis Kelamin:

Laki-laki : 41

Perempuan: 41

Periode Survey:

1 Maret s.d. 31 Agustus 2022

Terima Kasih Atas Penilaian Yang Telah Anda Berikan  
Masukan Sangat Berharga Dan Bermanfaat  
Untuk Kemajuan Pemerintah Kota Makassar  
Agar Dapat Terus Memperbaiki Dan Meningkatkan  
Kualitas Pelayanan Bagi Masyarakat

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PEMERINTAH KOTA MAKASSAR  
TAHUN ANGGARAN 2022  
URUSAN PEMERINTAHAN  
KECAMATAN TAMALANREA**

**80,51**

Jumlah Responden:

Jenis Kelamin:

Laki-laki : 50

Perempuan: 52

Periode Survey:

1 Maret s.d. 31 Agustus 2022

Terima Kasih Atas Penilaian Yang Telah Anda Berikan  
Masukan Sangat Berharga Dan Bermanfaat  
Untuk Kemajuan Pemerintah Kota Makassar  
Agar Dapat Terus Memperbaiki Dan Meningkatkan  
Kualitas Pelayanan Bagi Masyarakat

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PEMERINTAH KOTA MAKASSAR  
TAHUN ANGGARAN 2022  
**URUSAN PEMERINTAHAN  
KECAMATAN TAMALATE**

**80,33**

Jumlah Responden:

Jenis Kelamin:

Laki-laki : 46

Perempuan: 47

Periode Survey:

1 Maret s.d. 31 Agustus 2022

Terima Kasih Atas Penilaian Yang Telah Anda Berikan  
Masukan Sangat Berharga Dan Bermanfaat  
Untuk Kemajuan Pemerintah Kota Makassar  
Agar Dapat Terus Memperbaiki Dan Meningkatkan  
Kualitas Pelayanan Bagi Masyarakat

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PEMERINTAH KOTA MAKASSAR  
TAHUN ANGGARAN 2022  
URUSAN PEMERINTAHAN  
KECAMATAN UJUNG PANDANG**

**80,13**

Jumlah Responden:

Jenis Kelamin:

Laki-laki : 39

Perempuan: 40

Periode Survey:

1 Maret s.d. 31 Agustus 2022

Terima Kasih Atas Penilaian Yang Telah Anda Berikan  
Masukan Sangat Berharga Dan Bermanfaat  
Untuk Kemajuan Pemerintah Kota Makassar  
Agar Dapat Terus Memperbaiki Dan Meningkatkan  
Kualitas Pelayanan Bagi Masyarakat

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PEMERINTAH KOTA MAKASSAR  
TAHUN ANGGARAN 2022  
URUSAN PEMERINTAHAN  
KECAMATAN UJUNG TANAH**

**80,06**

Jumlah Responden:

Jenis Kelamin:

Laki-laki : 15

Perempuan: 20

Periode Survey:

1 Maret s.d. 31 Agustus 2022

Terima Kasih Atas Penilaian Yang Telah Anda Berikan  
Masukan Sangat Berharga Dan Bermanfaat  
Untuk Kemajuan Pemerintah Kota Makassar  
Agar Dapat Terus Memperbaiki Dan Meningkatkan  
Kualitas Pelayanan Bagi Masyarakat

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PEMERINTAH KOTA MAKASSAR  
TAHUN ANGGARAN 2022  
URUSAN PEMERINTAHAN  
KECAMATAN WAJO**

**80,27**

Jumlah Responden:

Jenis Kelamin:

Laki-laki : 16

Perempuan: 18

Periode Survey:

1 Maret s.d. 31 Agustus 2022

Terima Kasih Atas Penilaian Yang Telah Anda Berikan  
Masukan Sangat Berharga Dan Bermanfaat  
Untuk Kemajuan Pemerintah Kota Makassar  
Agar Dapat Terus Memperbaiki Dan Meningkatkan  
Kualitas Pelayanan Bagi Masyarakat

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PEMERINTAH KOTA MAKASSAR  
TAHUN ANGGARAN 2022  
**URUSAN PENGAWASAN  
INSPEKTORAT**

**80,88**

Jumlah Responden:

Jenis Kelamin:

Laki-laki : 21

Perempuan: 22

Periode Survey:

1 Maret s.d. 31 Agustus 2022

Terima Kasih Atas Penilaian Yang Telah Anda Berikan  
Masukan Sangat Berharga Dan Bermanfaat  
Untuk Kemajuan Pemerintah Kota Makassar  
Agar Dapat Terus Memperbaiki Dan Meningkatkan  
Kualitas Pelayanan Bagi Masyarakat