



PARAMETER
PubLIK
INDONESIA

LAPORAN

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Pemerintah Kota Makassar

**Badan Riset dan Inovasi Daerah
Kota Makassar**

TAHUN ANGGARAN 2025



PEMERINTAH KOTA MAKASSAR

LAPORAN

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

IKM

PEMERINTAH KOTA MAKASSAR

BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH KOTA

MAKASSAR

TAHUN ANGGARAN 2025

TIM REDAKSI

Penanggung Jawab : H. Haidil Adha, S.Sos.,MM (Kepala BRIDA)

Ketua Tim Penyusun : Rachmatan, ST., MM (Plt. Sekretaris BRIDA)

Ketua Tim Ahli Survei : Dr. Mulyadin Abdullah, S.,Sos., M.Si

Anggota Tim : Rasmuddin, SH., MH

Rasdin, S.Kep., Ns., M.Kep

Asran, SKM., M.Kes

Doddy Agriyanto, S.Sos., M.Si

Dr. H. Muhammad Amri Akbar, SP., M.Si

Dr. Indra Wijaya, S.ST., M.AP

Pelaksana : Ifrah, ST., M.Si

Ismaniar Ismail, S.Sos., M.Si

ST. Nur Aisyah R, S.KM

Andi Mutiah, SE

Sintia Yulianti, ST., M.Si

Tata Usaha : Reskiyanti Salam, SE

Faizal

Kamasiah

Alamat Redaksi : Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Makassar

Lantai 6 Kantor Balaikota Jl. Jenderal Ahmad Yani No.
2 Makassar

SAMBUTAN
KEPALA BADAN RISET DAN INOVASI DAERAH
KOTA MAKASSAR

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

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

Makassar, 04 Desember 2025

Kepala Badan

H. HAIDIL ADHA, S.Sos.,MM

Pangkat : Pembina Utama Muda
NIP. 19700216 199803 1 004

DAFTAR ISI

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

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

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|--------------------------|---|
| TABEL BAB II | |
| Tabel 2.1 | Rincian luas wilayah kecamatan di Kota Makassar.....12 |
| Tabel 2.2 | Daftar Perangkat daerah Kota Makassar 2025.....15 |
| TABEL BAB III | |
| Tabel 3.1 | Variabel Kuesioner IKM Tahun 2025.....50 |
| Tabel 3.2 | Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayana.....62 |
| TABEL BAB IV | |
| Tabel 4.1 | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....67 |
| Tabel 4.2 | Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....74 |
| Table 4.3 | Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat pendidikan.....69 |
| Tabel 4.4 | Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....80 |
| Tabel 4.5 | Nilai IKM Per Unsur Kota Makassar.....91 |
| Tabel 4.6 | Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Perangkat Daerah.....95 |
| Table 4.7 | Nilai Rata-Rata IKM Berdasarkan Urusan.....99 |
| Tabel 4.8 | Nilai Rata-Rata IKM Urusan Wajib Pelayanan Dasar.....100 |
| Tabel 4.9 | Nilai Rata-Rata IKM Urusan Non Wajib Pelayanan Dasar.103 |
| Tabel 4.10 | Nilai Rata-Rata IKM Urusan Pilihan.....105 |
| Tabel 4.11 | Nilai Rata-Rata IKM Urusan Pendukung.....106 |
| Table 4.12 | Nilai Rata - Rata IKM Urusan Penunjang dan Urusan Pengawasan.....108 |
| Tabel 4.13 | Nilai Rata-Rata IKM urusan Pemerintahan.....109 |

DAFTAR GRAFIK

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



PARAMETER
Publik
INDONESIA

BAB I

PENDAHULUAN

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

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar belakang

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

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

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

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

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

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

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

c. Keluhan, saran perbaikan serta aspirasi pengguna layanan.

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

1.2. Dasar Hukum

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

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

Pelayanan Publik sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri

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

1.3. Maksud dan Tujuan

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

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

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

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

1.4. Ruang Lingkup

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

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

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

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

1.5. Sistematika Penulisan

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

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

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



PARAMETER
PubLIK
INDONESIA

BAB II

PROFIL SINGKAT KOTA MAKASSAR

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

BAB II

PROFIL KOTA MAKASSAR

2.1 Profil Singkat Kota Makassar

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

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

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

| | |
|-----------------|---------------------------------------|
| Sebelah Utara | : Kabupaten Maros |
| Sebelah Selatan | : Kabupaten Gowa dan KabupatenTakalar |

Sebelah Timur : Kabupaten Gowa dan Kabupaten Maros
 Sebelah Barat : Selat Makassar

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

Tabel 2.1: Rincian luas wilayah kecamatan di Kota Makassar

| Kode Wil | Kecamatan | Luas Area (km²) | 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 2025

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

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

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

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

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

2.3 Tugas Pokok dan Fungsi

2.3.1 Urusan Wajib – Pelayanan Dasar

1. Dinas Pendidikan

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

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

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

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

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

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

3. Dinas Pekerjaan Umum

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

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

4. Dinas Sosial

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

- 1) Perumusan kebijakan penyelenggaraan Urusan Pemerintahan bidang social;

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

5. Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman

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

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

6. Dinas Penataan Ruang dan Bangunan

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

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

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

7. Rumah Sakit Umum Daerah Daya

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

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

8. Satuan Polisi Pamong Praja

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

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

9. Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan

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

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

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

10. Badan Penanggulangan Bencana Daerah

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

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

2.3.2 Urusan Wajib – Non Pelayanan Dasar

1. Dinas Ketenagakerjaan

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

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

2. Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak

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

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

perlindungan anak;

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

3. Dinas Ketahanan Pangan

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

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

4. Dinas Pertanahan

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

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

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

5. Dinas Lingkungan Hidup

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

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

6. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

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

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

7. Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana

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

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

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

8. Dinas Perhubungan

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

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

9. Dinas Komunikasi dan Informatika

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

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

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

10. Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah

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

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

11. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

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

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

12. Dinas Pemuda dan Olahraga

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

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

dan fungsinya.

13. Dinas Kebudayaan

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

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

14. Dinas Perpustakaan

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

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

tugas dan fungsinya.

15. Dinas Kearsipan

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

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

2.2.3 Urusan Pilihan

1. Dinas Pertanian dan Perikanan

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

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

pertanian;

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

2. Dinas Pariwisata

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

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

3. Dinas Perdagangan

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

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

perdagangan dan perindustrian;

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

2.2.4 Urusan Pendukung

1. Sekretariat Daerah terdiri dari:

a. Bagian Tata Pemerintahan

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

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

b. Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan

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

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

c. Bagian Kerjasama

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

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

d. Bagian Perencanaan dan Keuangan

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

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

e. Bagian Administrasi Pembangunan

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

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

f. Bagian Hukum

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

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

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

g. Bagian Kesejahteraan Rakyat

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

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

h. Bagian Pemberdayaan Masyarakat

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

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

i. Bagian Organisasi

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

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

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

j. Bagian Umum

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

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

k. Bagian Perekonomian

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

- 1) Perencanaan kegiatan operasional di bidang ekonomi;

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

I. Bagian Pengadaan Barang dan Jasa

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

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

2. Sekretariat DPRD

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

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

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

2.2.5 Urusan Penunjang

1. Badan Perencanaan Pembangunan Daerah

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

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

2. Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah

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

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

3. Badan Pendapatan Daerah

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

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

4. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia

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

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

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

5. Badan Riset dan Inovasi Daerah

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

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

2.2.6 Urusan Pemerintahan

1. Badan Kesatuan Bangsa dan Politik

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

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

2. Kecamatan

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

masyarakat kelurahan. Kecamatan dalam melaksanakan tugas, menyelenggarakan fungsi:

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

2.2.7 Urusan Pengawasan

1. Inspektorat

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

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

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



PARAMETER
PubLIK
INDONESIA

BAB III

METODE PELAKSANAAN SURVEI IKM

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

BAB III

METODE PELAKSANAAN SURVEI

3.1 Desain Pelaksanaan Survei

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

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

3.2 Sampel

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

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

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

dimana :

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

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

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

3.3 Instrumen

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

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

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

Tabel 3.1: Variabel Kuesioner IKM Tahun 2025

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3.4 Tim Pelaksana

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

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

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

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

3.5 Waktu dan Pelaksanaan

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

3.6 Tim Pengumpulan Data

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

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

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

3.7 Pengolahan dan Analisis Data

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

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

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

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

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

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

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

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

3.8 Kategori

Pengolahan data masing-masing metode SKM, dilakukan dengan cara bahwa setiap pertanyaan Survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang (NRR tertimbang)" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus:

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

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

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

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

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

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

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

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

Sumber: Permenpan & RB nomor 14 Tahun 2017

3.9 Pembiayaan

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



PARAMETER
PubLIK
INDONESIA

BAB IV

HASIL ANALISIS PENGUKURAN
KEPUASAN MASYRAKAT

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

BAB IV

HASIL ANALISIS PENGUKURAN KEPUASAN MASYARAKAT

4.1 Hasil Analisis Deskriptif Responden

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

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

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

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

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

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

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

4.2 Karakteristik Responden

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

4.2.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

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

Tabel 4.1: Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

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

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

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

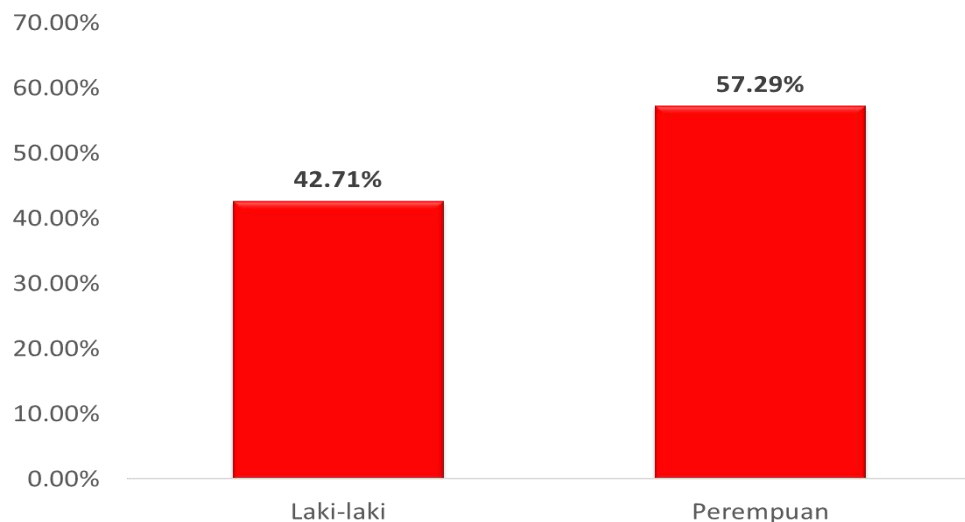
| No | Nama OPD/Unit Kerja | Σ Resp | Laki-laki | Perempuan |
|----|--|------------------|-----------|-----------|
| 9 | Dinas Pemadam Kebakaran & Penyelamatan | 16 | 7 | 9 |
| 10 | Badan Penanggulangan Bencana Daerah | 10 | 4 | 6 |
| 11 | Dinas Ketenagakerjaan | 75 | 41 | 34 |
| 12 | Dinas Pemberdayaan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

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

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

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

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



Grafik 4.1: Penyebaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

4.2.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

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

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

Tabel 4.2: Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

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

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

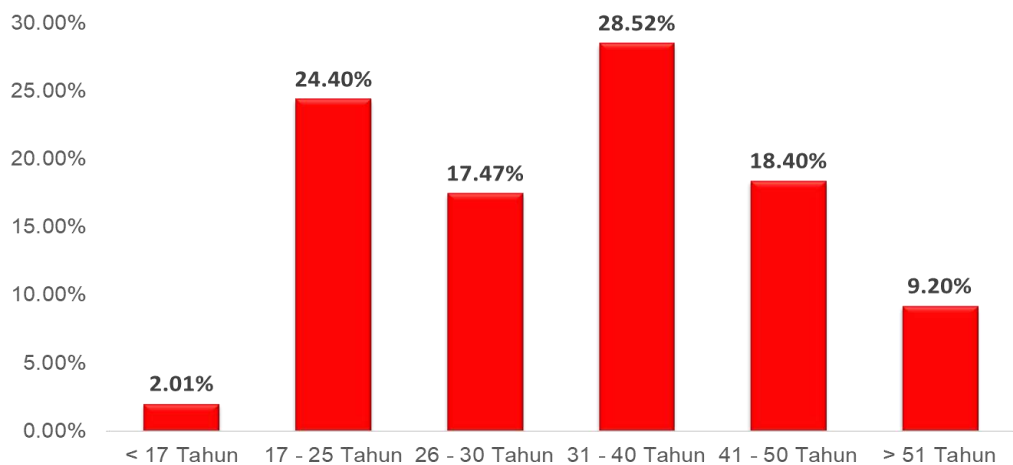
| No | Nama OPD/Unit Kerja | Σ Resp | < 17 Tahun | 17 - 25 Tahun | 26 - 30 Tahun | 31 - 40 Tahun | 41 - 50 Tahun | > 51 Tahun |
|----------|--|---------------|------------|---------------|---------------|---------------|---------------|------------|
| 2.as | Puskesmas Tarakan | 20 | 0 | 3 | 3 | 11 |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

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

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

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

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



Grafik 4.2: Penyebaran Responden Berdasarkan Umur

4.2.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

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

Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

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

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

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

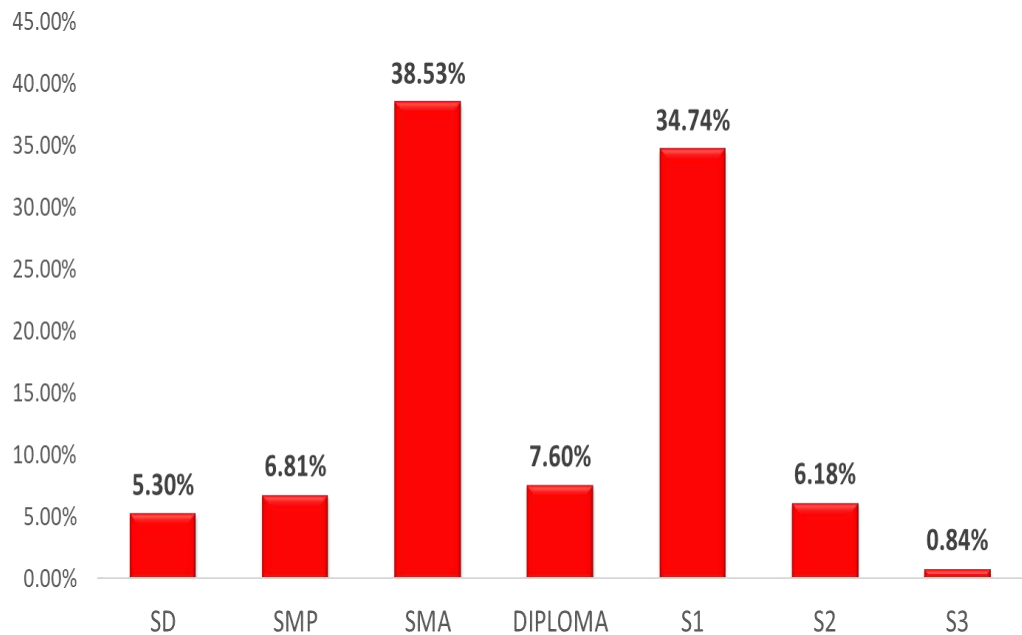
| No | Nama OPD/Unit Kerja | Σ Resp | SD | SMP | SMA | DIPLOMA | S1 | S2 | S3 |
|----------|--|------------------|----|-----|-----|---------|-----|----|----|
| 15 | Dinas Lingkungan Hidup Daerah | 11 | 0 | 0 | 3 | 0 | 7 | 1 | 0 |
| 16 | Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil | 200 | 3 | 12 | 96 | 22 |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

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

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

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

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



Grafik 4.3: Penyebaran Responden Berdasarkan Pendidikan

4.2.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

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

Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

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

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

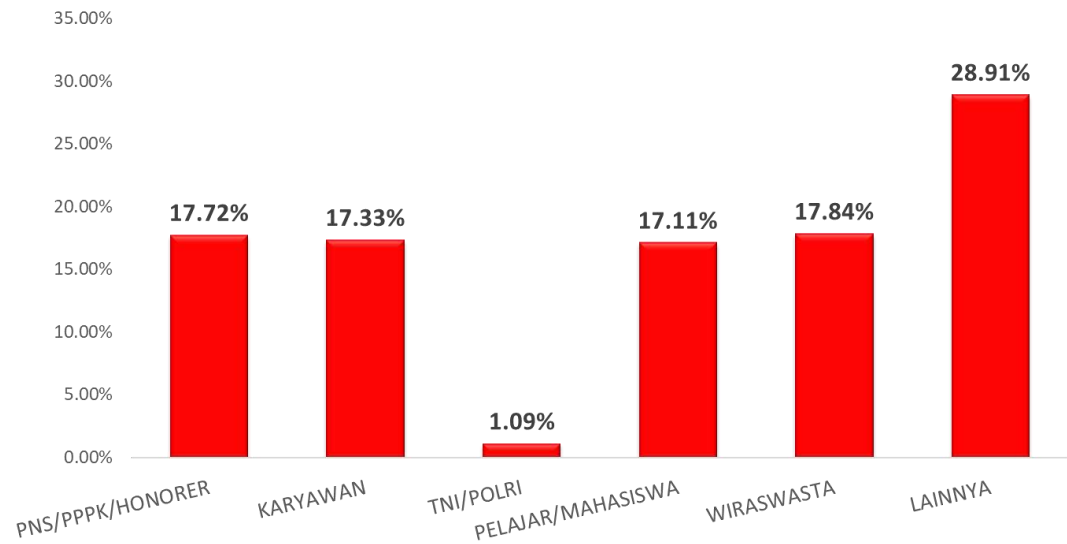
| No | Nama OPD/Unit Kerja | Σ Resp | PNS/ PPPK/ HONORER | KARYAWAN | TNI/ POLRI | PELAJAR/ MAHASISWA | WIRASWASTA | LAINNYA |
|----------|--|--------|--------------------------|----------|---------------|-----------------------|------------|---------|
| 2.ag | Puskesmas Pattingalloang | 20 | 6 | 0 |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

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

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

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

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



Grafik 4.4: Proporsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

4.3. Nilai IKM Kota Makassar

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

Tabel 4.5. Nilai IKM Per Unsur Kota Makassar

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

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

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

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

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

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

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

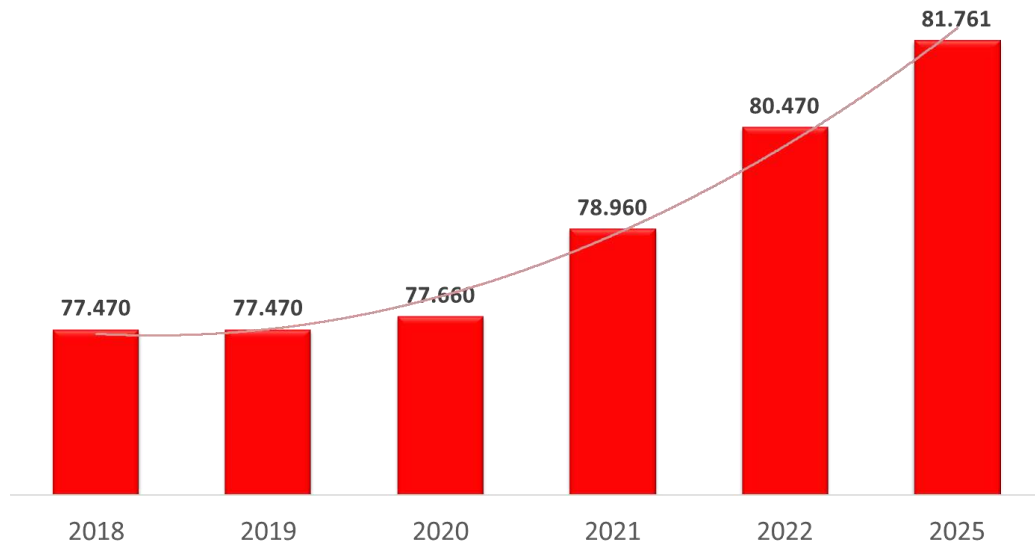
4.4. Trend Nilai IKM Kota Makassar

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

Trend nilai digunakan untuk melihat:

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

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



Sumber:

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

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

Grafik 4.5: Trend IKM Kota Makassar kota 2018 - 2025

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

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

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

4.5. Nilai Rata-Rata IKM Unsur Pelayanan

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

Tabel 4.6: Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Perangkat Daerah

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

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

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

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

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

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

4.5.1. Nilai rata rata IKM Berdasarkan Urusan

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

Tabel 4.7: Gambaran Umum Nilai rata rata IKM Berdasarkan Urusan

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

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

b. Nilai IKM Urusan Wajib Pelayanan Dasar

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

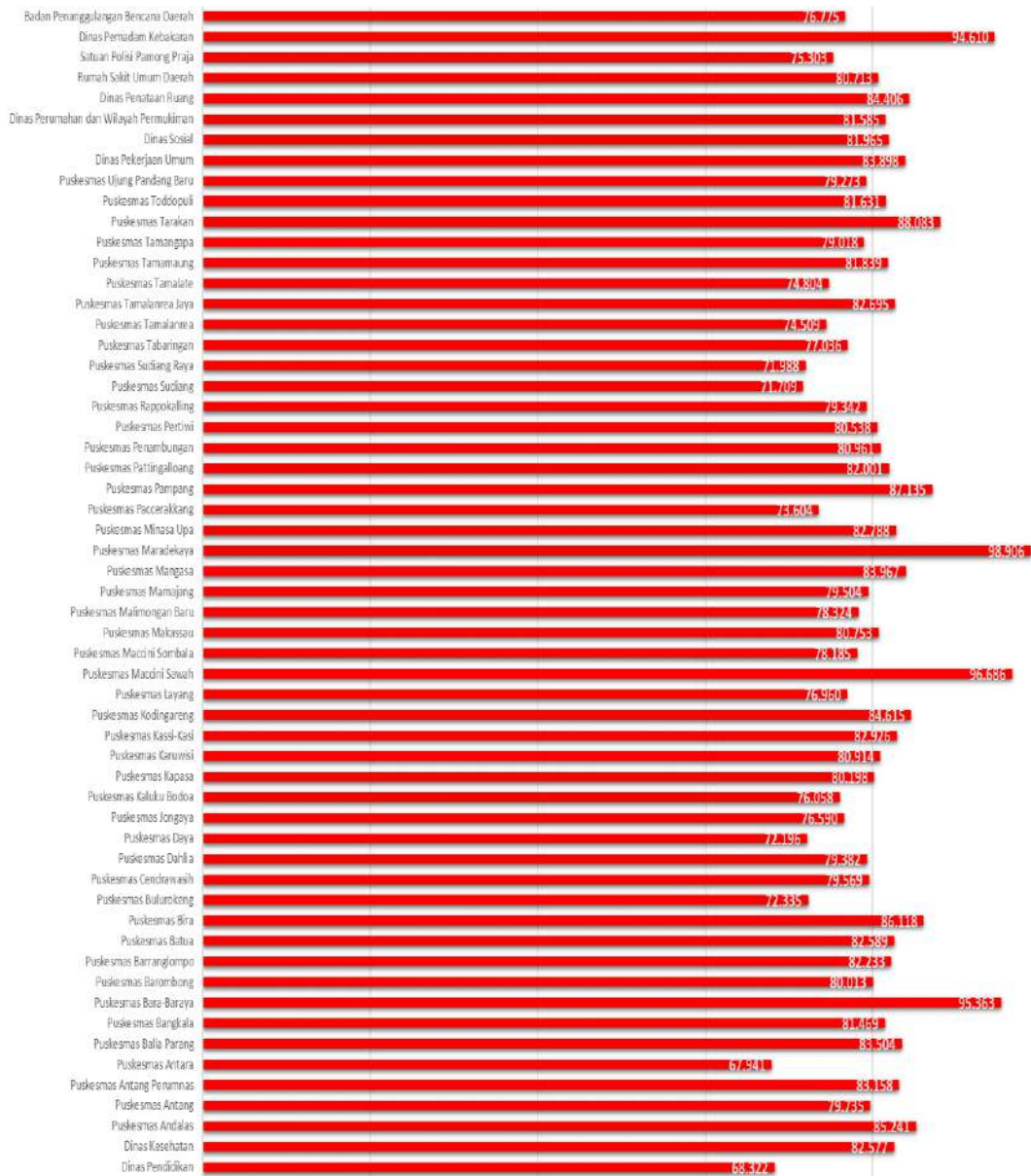
Tabel 4.8: Nilai rata-rata IKM Urusan Wajib Pelayanan Dasar

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

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

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

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



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

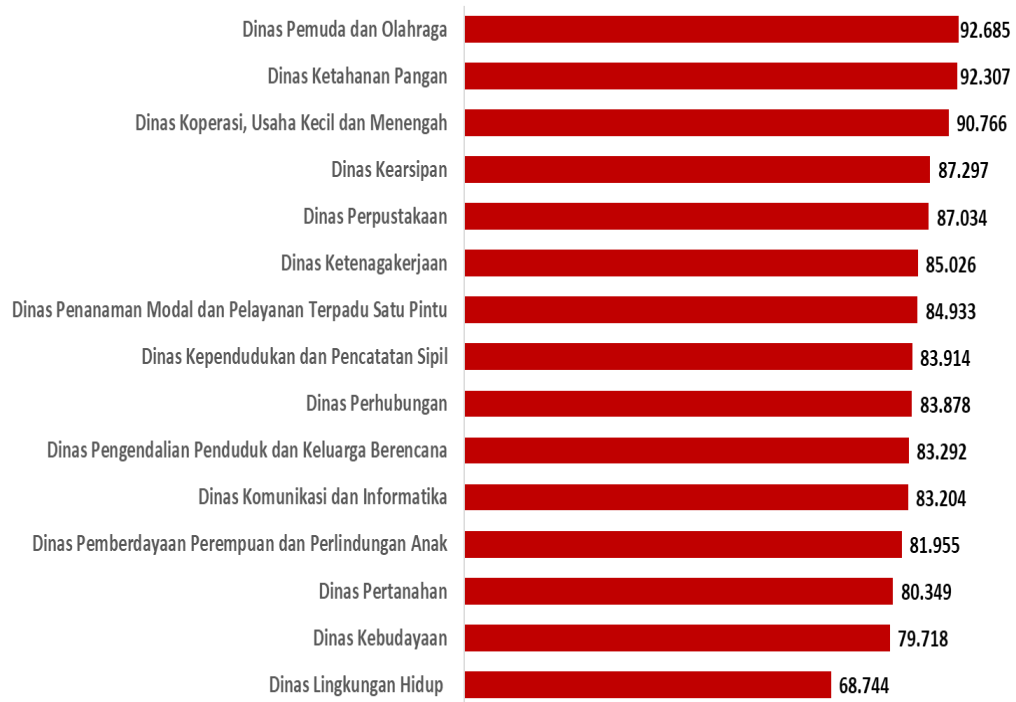
c. Nilai IKM Urusan Wajib Non Pelayanan Dasar

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

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

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

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



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

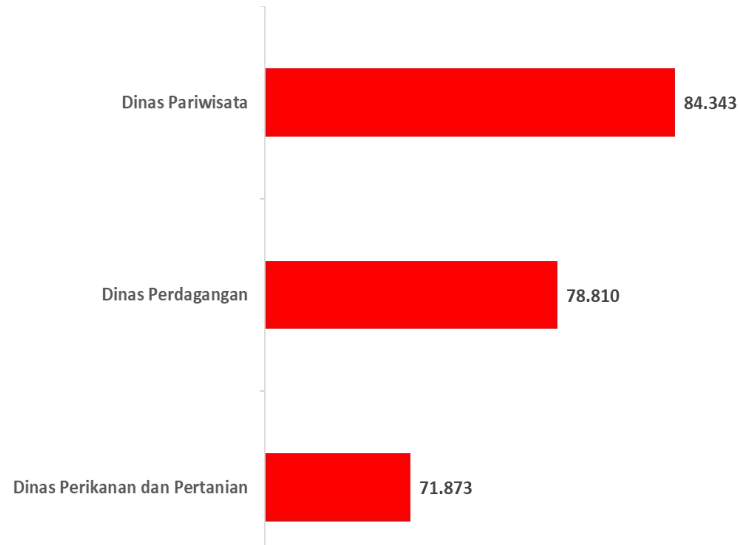
d. Nilai IKM Urusan Pilihan

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

Tabel 4.10: Nilai rata rata IKM Urusan Pilihan

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

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



Grafik 4.8: Perbandingan Nilai rata rata IKM Urusan Pilihan

e. Nilai IKM Urusan Pendukung

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

Tabel 4.11: Nilai rata rata IKM Urusan Pendukung

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

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

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



Grafik 4.9: Perbandingan Nilai rata rata IKM Urusan Pendukung

f. Nilai IKM Urusan Penunjang dan Pengawasan

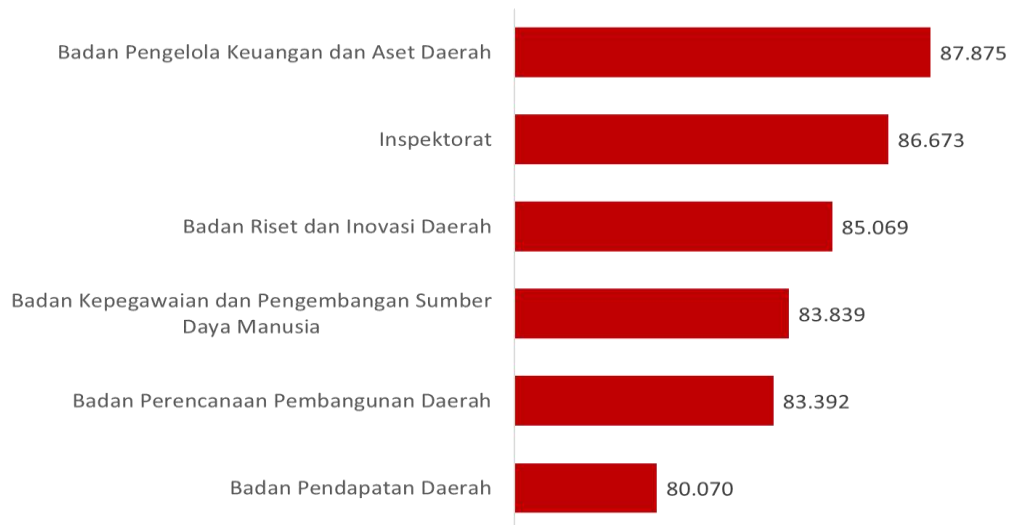
Berikut ini adalah nilai IKM 2 urusan yaitu masing-masing urusan penunjang yang terdiri dari 5 OPD dan urusan pengawasan 1 OPD. Dalam pelaksanaan Survey untuk pelayanan 6 OPD Kota Makassar tersebut

menunjukkan hasil analisis seperti pada tabel berikut:

Tabel 4.12: Nilai rata rata IKM Urusan Penunjang dan Pengawasan

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

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



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

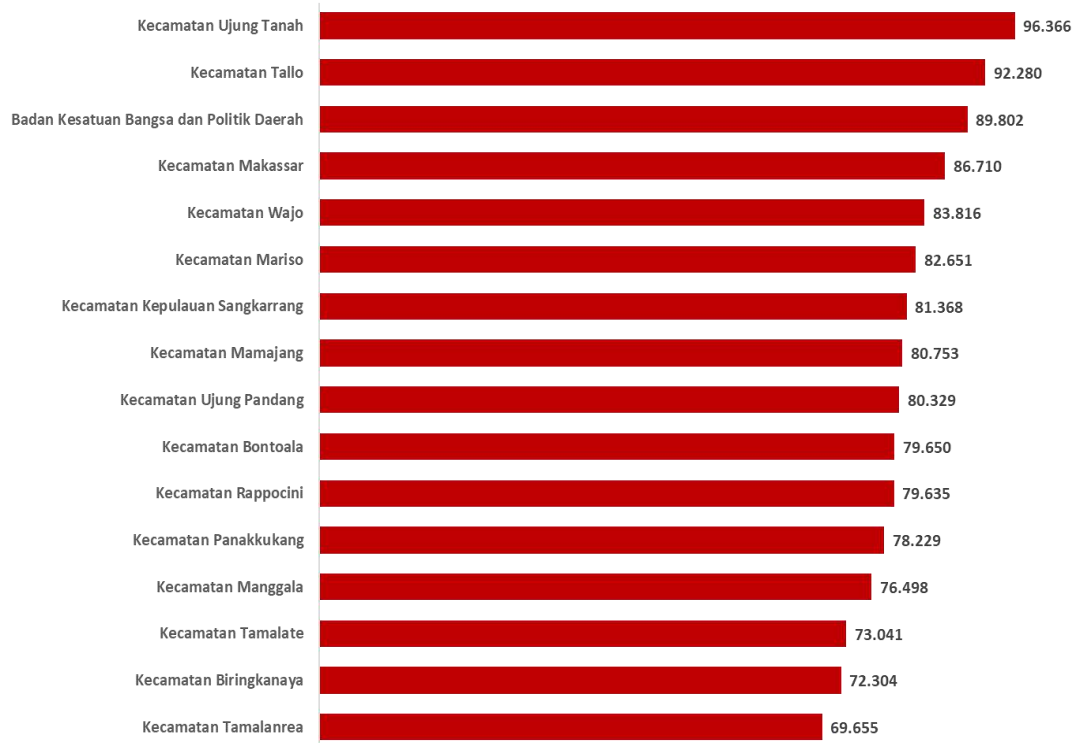
g. Nilai IKM Urusan Pemerintahan

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

Tabel 4.13: Nilai rata rata IKM Urusan Pemerintahan

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

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



Grafik 4.11: Perbandingan Nilai rata rata IKM Urusan Pemerintahan

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

a. Dinas Pendidikan

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

Temuan:

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

Rekomendasi:

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

b. Dinas Kesehatan

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

Temuan :

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

Rekomendasi :

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

b.1. Puskesmas Andalas

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

Temuan :

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

Rekomendasi :

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

b.2. Puskesmas Antang

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

Temuan :

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

Rekomendasi :

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

b.3. Puskesmas Antang Perumnas

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

Temuan :

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

Rekomendasi :

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

b.4. Puskesmas Antara

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

Temuan :

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

Rekomendasi :

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

b.5. Puskesmas Balla Parang

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

Temuan :

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

Rekomendasi :

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

b.6. Puskesmas Bangkala

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

Temuan :

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

Rekomendasi :

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

b.7. Puskesmas Bara-Baraya

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

Temuan :

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

Rekomendasi :

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

b.8. Puskesmas Barombong

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

Temuan :

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

Rekomendasi :

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

b.9. Puskesmas Barranglombo

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

Temuan :

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

Rekomendasi :

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

b.10. Puskesmas Batua

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

Temuan :

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

Rekomendasi :

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

b.11. Puskesmas Bira

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

Temuan :

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

Rekomendasi :

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

b.12. Puskesmas Bulurokeng

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

Temuan :

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

Rekomendasi :

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

b.13. Puskesmas Cendrawasi

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

Temuan :

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

Rekomendasi :

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

b.14. Puskesmas Dahlia

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

Temuan :

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

Rekomendasi :

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

b.15. Puskesmas Daya

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

Temuan :

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

Rekomendasi :

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

b.16. Puskesmas Jongaya

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

Temuan :

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

Rekomendasi :

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

b.17. Puskesmas Kaluku Bodoa

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

Temuan :

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

Rekomendasi :

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

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

b.18. Puskesmas Kapasa

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

Temuan :

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

Rekomendasi :

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

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

b.19. Puskesmas Karuwisi

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

Temuan :

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

Rekomendasi :

Sosialisasi Produk Spesifikasi melalui papan bicara dan *platform digital*

Perbaiki Sarana dan Prasarana

b.20. Puskesmas Kassi-Kassi

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

Temuan :

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

Rekomendasi :

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

b.21. Puskesmas Kodingareng

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

Temuan :

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

Rekomendasi :

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

b.22. Puskesmas Layang

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

Temuan :

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

Rekomendasi :

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

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

b.23. Puskesmas Maccini Sawah

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

Temuan :

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

Rekomendasi :

Pertahankan capaian nilai IKM untuk periode survei selanjutnya

b.24. Puskesmas Sombala

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

Temuan :

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

Rekomendasi :

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

b.25. Puskesmas Makkasau

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

Temuan :

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

Rekomendasi :

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

b.26. Puskesmas Mallimongan Baru

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

Temuan :

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

Rekomendasi :

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

b.27. Puskesmas Mamajang

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

Temuan :

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

Rekomendasi :

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

b.28. Puskesmas Mangasa

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

Temuan :

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

Rekomendasi :

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

b.29. Puskesmas Maradekaya

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

Temuan :

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

Rekomendasi :

Pertahankan capaian nilai IKM untuk periode survei selanjutnya

b.30. Puskesmas Minasa Upa

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

Temuan :

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

Rekomendasi :

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

b.31. Puskesmas Paccerakkang

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

Temuan :

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

Rekomendasi :

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

b.32. Puskesmas Pampang

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

Temuan :

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

Rekomendasi :

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

b.33. Puskesmas Pattingalloang

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

Temuan :

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

Rekomendasi :

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

b.34. Puskesmas Panambungan

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

Temuan :

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

Rekomendasi :

Upgrading sumber daya manusia minimal satu kali dalam enam bulan

b.35. Puskesmas Pertiwi

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

Temuan :

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

Rekomendasi :

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

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

b.36. Puskesmas Rappokalling

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

Temuan :

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

Rekomendasi :

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

b.37. Puskesmas Sudiang

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

Temuan :

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

Rekomendasi :

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

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

b.38. Puskesmas Sudiang Raya

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

Temuan :

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

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

Rekomendasi :

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

b.39. Puskesmas Tabaringan

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

Temuan :

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

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

Rekomendasi :

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

b.40. Puskesmas Tamalanrea

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

Temuan :

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

Rekomendasi :

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

b.41. Puskesmas Tamalanrea Jaya

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

Temuan :

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

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

Rekomendasi :

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

b.42. Puskesmas Tamalate

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

Temuan :

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

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

Rekomendasi :

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

b.43. Puskesmas Tamamaung

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

Temuan :

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

Rekomendasi :

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

b.44. Puskesmas Tamangapa

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

Temuan :

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

Rekomendasi :

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

b.45. Puskesmas Tarakan

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

Temuan :

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

Rekomendasi :

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

b.46. Puskesmas Toddopuli

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

Temuan :

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

Rekomendasi :

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

b.47. Puskesmas Ujung Pandang Baru

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

Temuan :

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

Rekomendasi :

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

c. Dinas Pekerjaan Umum

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

Temuan :

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

Rekomendasi :

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

d. Dinas Sosial

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

Temuan :

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

Rekomendasi :

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

e. Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman

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

Temuan :

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

Rekomendasi :

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

f. Dinas Penataan Ruang

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

Temuan :

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

Rekomendasi :

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

g. Rumah Sakit Umum Daerah

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

Temuan :

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

Rekomendasi :

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

h. Satuan Polisi Pamon Praja

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

Temuan :

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

Rekomendasi :

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

i. Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan

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

Temuan :

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

Rekomendasi :

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

j. Badan Penanggulangan Bencana Daerah

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

Temuan :

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

Rekomendasi :

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

k. Dinas Ketenagakerjaan

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

Temuan :

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

Rekomendasi :

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

I. Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak

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

Temuan :

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

Rekomendasi :

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

m. Dinas Ketahanan Pangan

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

Temuan :

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

Rekomendasi :

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

n. Dinas Pertanahan

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

Temuan :

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

Rekomendasi :

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

o. Dinas Lingkungan Hidup

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

Temuan :

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

Rekomendasi :

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

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

p. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

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

Temuan :

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

Rekomendasi :

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

q. Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana

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

Temuan :

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

Rekomendasi :

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

r. Dinas Perhubungan

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

Temuan :

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

Rekomendasi :

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

s. Dinas Komunikasi dan Informatika

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

Temuan :

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

Rekomendasi :

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

t. Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah

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

Temuan :

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

Rekomendasi :

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

u. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

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

Temuan :

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

Rekomendasi :

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

v. Dinas Pemuda dan Olahraga

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

Temuan :

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

Rekomendasi :

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

w. Dinas Kebudayaan

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

Temuan :

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

Rekomendasi :

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

y. Dinas Perpustakaan

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

Temuan :

1. Konversi nilai seluruh unsur pelayanan masuk dalam kategori baik, yaitu **87,034**

2. Butuh **1,8 basis poin** untuk mencapai nilai kategori sangat baik

Rekomendasi :

1. Tingkatkan capaian nilai IKM untuk periode survei selanjutnya

2. Sosialisasi Produk Spesifikasi melalui papan bicara dan *platform digital*

z. Dinas Kearsipan

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

Temuan :

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

Rekomendasi :

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

a.a. Dinas Perikanan dan Pertanian

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

Temuan :

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

Rekomendasi :

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

a.b. Dinas Pariwisata

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

Temuan :

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

Rekomendasi :

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

a.c. Dinas Perdagangan

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

Temuan :

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

Rekomendasi :

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

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

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

Temuan :

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

Rekomendasi :

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

a.d.2. Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan

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

Temuan :

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

Rekomendasi :

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

a.d.3. Bagian Kerjasama

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

Temuan :

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

Rekomendasi :

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

a.d.4. Bagian Perencanaan dan Keuangan

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

Temuan :

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

Rekomendasi :

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

a.d.5. Bagian Administrasi Pembangunan

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

Temuan :

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

Rekomendasi :

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

a.d.6. Bagian Hukum

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

Temuan :

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

Rekomendasi :

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

a.d.7. Bagian Kesejahteraan Rakyat

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

Temuan :

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

Rekomendasi :

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

a.d.8. Bagian Pemberdayaan Masyarakat

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

Temuan :

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

Rekomendasi :

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

a.d.9. Bagian Organisasi

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

Temuan :

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

Rekomendasi :

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

a.d.10. Bagian Umum

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

Temuan :

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

Rekomendasi :

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

a.d.11. Bagian Perekonomian

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

Temuan :

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

Rekomendasi :

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

a.d.12. Bagian Pengadaan Barang dan Jasa

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

Temuan :

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

Rekomendasi :

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

a.e. Sekretariat DPRD

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

Temuan :

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

Rekomendasi :

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

a.f. Badan Perencanaan dan Pembangunan Daerah

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

Temuan :

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

Rekomendasi :

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

a.g. Badan Pengelolaan dan Aset Daerah

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

Temuan :

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

Rekomendasi :

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

a.h. Badan Pendapatan Daerah

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

Temuan :

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

Rekomendasi :

Perbaiki Sarana dan Prasarana

a.i. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia

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

Temuan :

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

Rekomendasi :

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

a.j. Badan Riset dan Inovasi Daerah

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

Temuan :

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

Rekomendasi :

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

a.k. Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Daerah

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

Temuan :

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

Rekomendasi :

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

a.I. Kecamatan Biringkanaya

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

Temuan :

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

Rekomendasi :

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

a.m. Kecamatan Bontoala

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

Temuan :

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

Rekomendasi :

Sosialisasi Penanganan Pengaduan melalui papan bicara dan *platform digital*

a.n. Kecamatan Makassar

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

Temuan :

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

Rekomendasi :

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

a.o. Kecamatan Mamajang

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

Temuan :

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

Rekomendasi :

Perbaiki Sarana dan Prasarana

a.p. Kecamatan Manggala

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

Temuan :

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

Rekomendasi :

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

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

a.q. Kecamatan Mariso

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

Temuan :

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

Rekomendasi :

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

a.r. Kecamatan Panakkukang

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

Temuan :

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

Rekomendasi :

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

a.s. Kecamatan Rappocini

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

Temuan :

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

Rekomendasi :

Sosialisasi Penanganan Pengaduan melalui papan bicara dan *platform digital*

a.t. Kecamatan Kepulauan Sangkarrang

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

Temuan :

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

Rekomendasi :

Perbaiki Sarana dan Prasarana

a.u. Kecamatan Tallo

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

Temuan :

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

Rekomendasi :

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

a.v. Kecamatan Tamalanrea

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

Temuan :

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

Rekomendasi :

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

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

a.w. Kecamatan Tamalate

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

Temuan :

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

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

a.y. Kecamatan Ujung Pandang

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

Temuan :

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

Rekomendasi :

Tepat Waktu dalam Pelayanan

a.z. Kecamatan Ujung Tanah

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

Temuan :

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

Rekomendasi :

Pertahankan capaian nilai IKM untuk periode survei selanjutnya

b.a. Kecamatan Wajo

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

Temuan :

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

Rekomendasi :

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

b.b. Kecamatan Inspektorat

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

Temuan :

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

Rekomendasi :

Tingkatkan capaian nilai IKM untuk periode survei selanjutnya



PARAMETER
Publik
INDONESIA

BAB V

PENUTUP

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

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

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

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

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

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

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

5.2 Rekomendasi

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

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

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

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

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

DAFTAR PUSTAKA

Peraturan Perundang-undangan & Dokumen Negara

- Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
- Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.
- Republik Indonesia. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat.
- Republik Indonesia. Peraturan Menteri PANRB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat.
- Republik Indonesia. Keputusan Menteri PAN Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Penyusunan IKM.
- Republik Indonesia. Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur.
- Republik Indonesia. Instruksi Presiden Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah.
- Republik Indonesia. Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah dan Provinsi sebagai Daerah Otonom.
- Republik Indonesia. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 17 Tahun 2016 tentang Penelitian dan Pengembangan di Pemerintah Daerah.

Peraturan Daerah & Dokumen Lokal

- Pemerintah Kota Makassar. Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.
- Pemerintah Kota Makassar. Peraturan Wali Kota Makassar Nomor 112 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Tugas, dan Fungsi BRIDA.
- Pemerintah Kota Makassar. RPJPD Kota Makassar Tahun 2005–2025 (Revisi).

Buku & Referensi Akademik

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