



# **LAPORAN**

## **HASIL SURVEI KEPUASAN**

### **MASYARAKAT (SKM)**

### **PEMERINTAH KABUPATEN PINRANG**

### **TAHUN 2018**



**Bagian Organisasi & Tatalaksana**  
**SETDA Kab. Pinrang**

**BUPATI PINRANG****SAMBUTAN**

Saya atas nama Pemerintah Kabupaten Pinrang mengucapkan terima kasih kepada semua Pimpinan SKPD yang terkait berkat kerjasama dan kerja kerasnya sehingga laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dapat terselesaikan tepat waktu. Penyusunan laporan SKM ini merupakan salah satu hasil sumbangsih yang sangat berharga dan juga sebagai acuan dalam pelaksanaan tugas keseharian kita serta pedoman dalam perencanaan dan penyelenggaraan Pemerintah di Kabupaten Pinrang.

Dinamika Pembangunan sekarang dan yang akan datang merupakan tantangan bagi kita selaku Aparatur Pemerintahan yang sangat diperlukan Pemikiran, kreatifitas dan kerja keras agar kita mampu bersaing serta dapat menjadi yang terdepan dalam pembangunan.

Terbitnya laporan SKM diharapkan dapat mewujudkan harapan kita semua menuju penyelenggaraan Pemerintahan yang baik (*Good Governance*) dan semoga dengan terbitnya laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini memberikan manfaat yang besar demi pembangunan Kabupaten Pinrang kedepannya.

Sekali lagi saya mengucapkan selamat atas penerbitan laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dan semoga Tuhan yang Maha Esa senantiasa melimpahkan kekuatan, Rahmat serta hidayat-Nya kepada kita semua, Amin.

**BUPATI PINRANG**  
  
**ASLAM PATONANGI**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan Kehadirat Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ( SKM ) Kabupaten Pinrang untuk Tahun 2018 dapat dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang ditetapkan.

Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat ini berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dan Peraturan Bupati Pinrang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Pelayanan di lingkup Pemerintah Kabupaten Pinrang. Pengukuran kepuasan masyarakat ini dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja terhadap layanan yang diberikan serta memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai layanan yang telah diterima. Hal ini dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta mempercepat pencapaian sasaran terhadap kinerja aparatur negara dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.

Adopsi tatanan demokrasi dan keterbukaan tersebut tentu tidak hanya terjadi dalam kehidupan politik melainkan juga pada bidang-bidang kehidupan lainnya seperti dibidang pelayanan publik. Hal ini tidak lain karena kinerja pemerintah salah satunya diukur dari kemampuan menyediakan layanan publik yang efisien, efektif, dan akuntabel bagi seleruh masyarakat, terutama masyarakat miskin dan kurang beruntung. Salah satu wujud praktis demokrasi dalam pelayanan publik adalah memberi kesempatan pada masyarakat untuk menyampaikan keluhan ( complaint ) atau pengaduan mana kala pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan atau tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh pemberi layanan.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ( SKM ) Kabupaten Pinrang untuk Tahun 2018 dilakukan selain manual, juga menggunakan metode on line , Ini bisa diselesaikan berkat pembinaan dari Bapak Bupati Pinrang dan Kerjasama dengan semua Instansi. Untuk itu kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat ini, kami sampaikan terima kasih.

Kami pun menyadari bahwa hasil survei Kepuasan Masyarakat ini masih jauh dari kesempurna sehingga saran masukan yang bersifat membangun sangat kami harapkan. Namun demikian kami tetap berharap hasil survey ini dapat

dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki kinerja pelayanan public Pemerintah Kabupaten Pinrang.

Demikian semoga hasil survei ini dapat bermanfaat bagi peningkatan kinerja SKPD menuju terwujudnya pelayanan prima di pemerintah Kabupaten Pinrang.

**TIM PELAKSANA**

## DAFTAR ISI

Sambutan .....	i
Kata Pengantar .....	ii
Daftar Isi .....	iii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Hukum .....	1
1.3 Pengertian Umum .....	3
1.4 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat .....	4
1.5 Maksud dan Tujuan Kegiatan .....	5
1.6 Manfaat .....	6
1.7 Hasil yang ingin dicapai .....	6
<b>BAB II METODOLOGI PENGUKURAN</b>	
2.1 Ruang Lingkup .....	7
2.2 Tahapan Kegiatan Survey.....	
2.2.1 Persiapan .....	8
2.2.2 Pengumpulan data .....	10
2.2.3 Pengolahan data dan analisis data .....	10
2.2.4 Penyusunan laporan .....	10
<b>BAB III HASIL PENGUKURAN</b>	
3.1 Hakekat dan Asas Pelayanan Publik .....	11
3.2 Kelompok Pelayanan Publik .....	11
3.3 Penyelenggaraan Pelayanan Publik .....	12
3.4 Metode Pengukuran Indeks Kepuasan masyarakat....	15
3.5 Analisis Hasil Survey .....	31
<b>BAB IV PENUTUP</b> .....	
4.1 Kesimpulan .....	63
4.2 Saran.....	63
4.3 Lampiran 1 .....	65



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Salah satu indikator yang dapat dijadikan sebagai ukuran bahwa paradigma pelayanan publik telah berubah adalah adanya keberanian Pemerintah Daerah untuk melakukan evaluasi terhadap dirinya sendiri maupun terhadap kepuasan masyarakat yang dilayaninya. Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja, dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis kebutuhan masyarakat.

Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.

Upaya untuk menghubungkan tata-pemerintahan yang baik dengan pelayanan publik bukan merupakan hal yang baru. Namun keterkaitan antara konsep good-governance (tata-pemerintahan yang baik) dengan konsep public service (pelayanan publik) tentu sudah cukup jelas logikanya. Terdapat fakta bahwa betapa pentingnya pelayanan publik adalah keterkaitannya dengan tingkat kesejahteraan rakyat. Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut dilakukan melalui berbagai langkah kebijakan. Kebijakan yang paling mendasar adalah mengubah mindset para birokrat dari bermental penguasa menjadi birokrat yang bermental pelayan masyarakat. Kebijakan lainnya adalah penataan kelembagaan pelayanan publik, penyederhanaan prosedur pelayanan, penerapan standar pelayanan minimal, peningkatan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam manajemen pelayanan, serta penerapan sistem manajemen mutu dalam pelayanan publik, termasuk manajemen penanganan pengaduan masyarakat.

## 1.2 Dasar Hukum

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 Tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat.
3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei kepuasan masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
4. Peraturan Bupati Pinrang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Pelayanan di lingkup Pemerintah Kabupaten Pinrang.

Namun demikian, pada umumnya, riset tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik masih jarang dilakukan oleh pemerintah daerah, sehingga takaran untuk mengetahui sejauh mana efektivitas berbagai pelayanan publik khususnya dilihat dari kepuasan masyarakat pengguna juga belum diketahui.

Saat ini, pelayanan publik oleh aparatur pemerintah masih memiliki kelemahan sehingga belum memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan berbagai keluhan masyarakat yang dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Oleh karena itu pemerintah yang berfungsi melayani masyarakat perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala. Untuk itu disusunlah Survei Kepuasan Masyarakat ( SKM ) secara berkala sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.



Survei Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Diharapkan dengan semakin meningkatnya Survei Kepuasan Masyarakat ( SKM ) atas suatu pelayanan berarti semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan.

### **1.3 Pengertian Umum**

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan, yaitu :

1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
2. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
3. Instansi Pemerintah adalah Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
4. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan.
5. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima layanan.
6. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
7. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
8. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.

9. Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
10. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survai kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan.

#### **1.4 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan pelayanan Publik, ada 9 unsur yang relevan, valid, dan reliable sebagai dasar pengukuran survei kepuasan masyarakat di Kabupaten Pinrang sebagaimana berikut :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses Pelayanan dari setiap jenis layanan.

4. Biaya / tarif

Unsur ini dikembangkan menjadi 3 unsur yaitu :

Biaya/ Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/ atau memperoleh layanan dari penyelenggaraan 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 telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi pelaksana  
Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku pelaksana  
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan pengaduan, sarana dan masukan  
Penanganan, pengaduan dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana  
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 digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (Gedung).

### **1.5 Maksud dan Tujuan Kegiatan**

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah :

1. Mengetahui dan mempelajari tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan pertimbangan dalam menetapkan kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
2. Mengetahui harapan dan kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari unit penyelenggara pelayanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pinrang sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan publik.

4. Menjadi sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja SKPD di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pinrang.
5. Sebagai dasar untuk menetaapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.
6. Untuk memacu persaingan positif antara unit penyelenggara pelayanan di lingkup Pemerintah Kabupaten Pinrang.

### **1.6 Manfaat**

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Diketuainya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
2. Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Diketuainya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Diketuainya kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
5. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Unit Pemerintah Kabupaten Pinrang Tahun 2018.
6. Diketuainya Survei kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Unit Kerja yang telah melaksanakan survey kepuasan masyarakat pada tahun 2018.

### **1.7 Hasil yang Ingin Dicapai**

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh setiap Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang menangani melalui nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), atribut layanan yang dianggap penting oleh masyarakat serta saran-saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan.

## BAB II

### METODOLOGI PENGUKURAN

#### 2.1 Ruang Lingkup

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini diterapkan pada mutu pelayanan di seluruh SKPD Pelayanan dan seluruh SKPD non Pelayanan untuk Tahun 2018 dengan mengedarkan kuesioner kepada responden di setiap unit pelayanan.

#### 2.2. Tahapan Kegiatan Survey

Tahapan kegiatan survey sebagai berikut :

Persiapan

Pengumpulan Data

Pengolahan Data

Penyusunan Laporan

Penyampaian Laporan

##### 2.2.1 Persiapan

Aktifitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah :

##### A. Penyiapan Bahan

###### a. Quesioner

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima layanan. Quesioner disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

###### b. Bagian dari Quesioner

Quesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian, meliputi :

Bagian I	:	Identitas responden meliputi No Kuisoner, Nama, Umur, Jenis kelamin, Pekerjaan, dan alamat
Bagian II	:	9 pertanyaan kuisoner
Bagian III	:	Saran/masukan adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

c. Penilaian dari Quesioner

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat mudah sampai dengan tidak mudah. Untuk kategori tidak baik akan diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, apabila :

a.	Diberi nilai persepsi 1 (tidak baik)	:	Apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, Loker terlalu banyak sehingga proses tidak efektif.
b.	Diberi nilai persepsi 2 (kurang mudah)	:	Apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga proses belum efektif.
c.	Diberi nilai persepsi 3 (mudah)	:	Apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
d.	Diberi nilai persepsi 4 (sangat mudah)	:	Apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

**B. Kriteria Responden**

- Kriteria untuk pemohon Survei Kepuasan Masyarakat adalah semua pengguna pelayanan di SKPD pemerintah Kabupaten Pinrang.
- Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang dan atau suatu instansi atau organisasi pemerintah atau swasta yang sedang atau pernah (paling lama enam bulan terakhir) mendapat pelayanan.

**C. Metode, Pengumpulan dan Pengolahan Data**

Dalam Pedoman SKM dapat dilakukan dapat menggunakan metode :

- Quesioner elektronik (e-survei)
- Quesioner dengan wawancara tatap muka
- Quesioner melalui pengisian sendiri termasuk yang dikirimkan melalui surat
- Diskusi kelompok terfokus
- Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden dengan menggunakan Quesioner terstruktur. Pengumpulan data di lapangan dengan melakukan survei kepada pelanggan. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan pada bulan Juni sampai bulan November(paling lama lima bulan terakhir).

Kuessioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi . Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam keputusan PERMENPAN Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga terstandarisasi secara nasional.

### **2.2.2 Penyusunan Laporan**

Hasil survei disusun dalam bentuk laporan yang akan menjadi dokumen penting untuk Pemerintah kabupaten Pinrang yang menyajikan informasi dari olahan dan analisis data yang dapat digunakan sebagai dasar penentuan kebijakan strategis berdasarkan ketentuan yang berlaku.

### **2.2.3 Penyampaian Laporan**

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat disampaikan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dimana Hasil survey tersebut diinformasikan kepada publik melalui media pemberitaan online, dan Website Kabupaten.

### **BAB III**

## **HASIL PENGUKURAN**

## **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

### **3.1 Hakekat dan Asas Pelayanan Publik**

Pelayanan publik pada hakekatnya adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat, sedangkan asas yang digunakan dalam pelayanan publik yaitu:

#### **1. Transparansi**

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

#### **2. Akuntabilitas**

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perUndang-Undangan.

#### **3. Kondisional**

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisisensi dan efektivitas.

#### **4. Partisipatif**

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

#### **5. Kesamaan Hak**

Tidak diskrimatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

#### **6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban**

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

### **3.2 Kelompok Pelayanan Publik**

Pada dasarnya penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah terbagai dalam 3 (tiga) jenis yaitu :

#### **1. Kelompok Pelayanan Administratif**

Pengertian dari kelompok pelayanan administratif adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya.



Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan sebagainya.

## 2. Kelompok Pelayanan Barang

Kelompok pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

## 3. Kelompok Pelayanan Jasa

Yang dimaksud dengan kelompok pelayanan jasa merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

### 3.3 Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik terdapat beberapa hal yang perlu mendapatkan perhatian dan perlu penerapan antara lain sebagai berikut :

#### A. Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Adapun prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik yaitu :

- a. Kesederhanaan dimana prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan terutama dalam persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu penyelesaian pelayanan publik terutama terhadap kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi dalam hal produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan dalam hal proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab dalam hal ini pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan

pelayanan dan penyelesaian keluhan /persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

- g. Kelengkapan sarana dan prasarana dalam hal ini tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- h. Kemudahan akses dalam hal tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika
- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan dalam hal pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan dalam hal lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

#### B. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukandalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi :

- a. Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk pelayanan dalam hal ini hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik adalah sarana dan prasarana yang memadai.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

### C. Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik terdapat beberapa pola/model yang dapat diterapkan, antara lain :

- a. Fungsional
- b. Pola pelayanan publik ini diberikan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.
- c. Terpusat
- d. Pola pelayanan publik yang diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.
- e. Terpadu

#### 1) Terpadu Satu Atap

Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu ditetapkan.

#### 2) Terpadu Satu Pintu

Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

#### f. Gugus Tugas

Petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan alokasi pemberian pelayanan tertentu.

Selain pola pelayanan sebagaimana tersebut, instansi yang melakukan pelayanan publik dapat mengembangkan pola penyelenggaraan pelayanannya sendiri dalam rangka upaya menemukan dan menciptakan inovasi peningkatan pelayanan publik. Namun pengembangan pola penyelenggaraan pelayanan publik dimaksud harus tetap memperhatikan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik.

### 3.4 Metode Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat

#### A. Obyek Survey

Pengukuran Kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui kegiatan survei kepuasan penerima pelayanan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dengan menggunakan instrumen yang berbentuk kuisioner dengan alternatif jawaban yang sudah disediakan. Kegiatan survey ini tidak dilaksanakan terhadap semua unit kerja di lingkungan Pemerintah kabupaten Pinrang, akan tetapi dilaksanakan hanya kepada unit pelayanan yang volume pelayanannya relatif besar. Survey ini dilaksanakan oleh unit kerja baik yang bersentuhan langsung dengan masyarakat maupun tidak bersentuhan langsung dengan masyarakat meliputi :

NO	JUMLAH	SKPD / UNIT KERJA
<b>A</b>	<b>4</b>	<b>SEKRETARIAT</b>
	1	SEKRETARIAT DAERAH
	2	SEKRETARIAT KORPRI
	3	SEKRETARIAT DPRD
	4	INSPEKTORAT
<b>B</b>	<b>5</b>	<b>BADAN</b>
	1	BADAN KEUANGAN DAERAH
	2	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH
	3	BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH
	4	BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
	5	BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
<b>C</b>	<b>21</b>	<b>DINAS</b>
	1	DINAS PERIKANAN
	2	DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH
	3	DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT
	4	DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
	5	DINAS PARIWISATA, PEMUDA DAN OLAH RAGA
	6	DINAS PENGELOLAAN SUMBER DAYA AIR
	7	DINAS PERTANIAN DAN HORTIKULTURA
	8	DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDAFTARAN SIPIL
	9	DINAS PERHUBUNGAN
	10	DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI
	11	DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA

	12	DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
	13	DINAS LINGKUNGAN HIDUP
	14	DINAS KETAHANAN PANGAN
	15	DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
	16	DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK, KELUARGA BERENCANA, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
	17	DINAS PERINDUSTRIAN, PERDAGANGAN, ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL
	18	DINAS KESEHATAN
	19	DINAS SOSIAL
	20	DINAS PETERNAKAN DAN PERKEBUNAN
	21	DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
<b>D</b>	<b>13</b>	<b>KANTOR</b>
	1	KANTOR SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
	2	KANTOR CAMAT WATANG SAWITTO
	3	KANTOR CAMAT PALETEANG
	4	KANTOR CAMAT CEMPA
	5	KANTOR CAMAT MATTIRO BULU
	6	KANTOR CAMAT LEMBANG
	7	KANTOR CAMAT BATULAPPA
	8	KANTOR CAMAT DUAMPANUA
	9	KANTOR CAMAT PATAMPANUA
	10	KANTOR CAMAT MATTIRO SOMPE
	11	KANTOR CAMAT SUPPA
	12	KANTOR CAMAT LANRISANG
	13	KANTOR CAMAT TIROANG
<b>E</b>	<b>1</b>	<b>RUMAH SAKIT</b>
	1	RUMAH SAKIT UMUM LASINRANG
<b>JUMLAH</b>	<b>44 SKPD</b>	

## 2. Jumlah Responden

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Namun mengingat terbatasnya waktu, biaya dan sumber daya manusia yang ada serta keterbatasan jumlah populasi jenis pelayanan tertentu, maka sampel yang dijadikan sebagai responden ditentukan dengan mempertimbangkan jumlah

populasi yang ada serta mempertimbangkan batas waktu survey yaitu selama lima hari kerja.

Adapun teknik pengambilan sampel dilakukan dengan teknik membagikan questioner manual dan mengarahkan pengisian melalui aplikasi

### 3. Proses Pengumpulan Data

Adapun proses pengambilan data yang dilakukan pada lokasi adalah masing-masing Unit Pelayanan seperti kantor pelayanan, puskesmas, rumah sakit dan lain-lain;

### 4. Metode Pengolahan Data

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mendapatkan nilai SKM adalah nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survai kepuasan masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,011$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Pengolahan data secara manual dilakukan sebagai berikut:

1. Data isian questioner dari setiap responden dimasukkan kedalam formulir mulai dari unsur 1 sampai dengan unsur 9;
2. Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan yaitu :

a. Nilai rata-rata per unsur pelayanan

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuisioner yang diisi oleh responden kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,011 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

b. Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan dengan cara menjumlahkan 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

Data jawaban dari masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuisioner disusun dengan mengkomplikasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis obyektivitas.

Berdasarkan hasil penghitungan SKM, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama yaitu 0,011. Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan = nilai indeks dikalikan nilai konversi (25). Hasil nilai indeks unit pelayanan kemudian diklasifikasikan ke dalam empat interval sebagai berikut :

Nilai 25,00 – 64,99	dikategorikan Tidak Baik
Nilai 65,00 – 76,60	dikategorikan Kurang Baik
Nilai 76,61 – 88,30	dikategorikan Baik
Nilai 88,31 – 100,00	dikategorikan Sangat Baik

### 3.5 Analisis Hasil Survey

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan kepada 44 (Empat Puluh Empat) unit kerja di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pinrang yang didasarkan atas jawaban responden terhadap 9 unsur pelayanan, Maka dapatlah dilaporkan hasil survey dan analisis masing-masing unit kerja sebagai berikut :

## 1. SEKRETARIAT DAERAH

Pelayanan publik di sekretariat daerah Kabupaten Pinrang dilaksanakan oleh 11 bagian yang ada di sekretariat daerah. Survey kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik tersebut untuk tahun 2018 telah dilaksanakan dengan melibatkan 50 responden. Hasil survey kemudian diolah sehingga dihasilkan data sebagaimana terdapat pada tabel berikut :

Tabel  
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)  
SEKRETARIAT DAERAH

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Indeks (3)*0,111
1	2	3	4
1	Persyaratan Pelayanan	3.69	0.41
2	Prosedur Pelayanan	3.98	0.44
3	Waktu Pelayanan	3.84	0.43
4	Biaya /Tarif Pelayanan	3.98	0.44
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	3.98	0.44
6	Kompetensi Pelaksana	3.53	0.39
7	Perilaku Pelaksana	3.96	0.44
8	Penanganan Pengaduan	3.98	0.44
9	Sarana dan Prasarana	3.84	0.43
Total Nilai			3.86
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			96.5
Mutu Pelayanan			A
Kinerja Unit Pelayanan			Sangat Baik
Unsur Pelayanan Tertinggi	- Prosedur Pelayanan		
Unsur Pelayanan Terendah	- Kompetensi Pelaksana		



## 2. SEKRETARIAT DEWAN PENGURUS KORPRI

Survey kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Sekretariat Korpri Kab. Pinrang, untuk tahun 2018, telah dilaksanakan dengan melibatkan 41 responden. Hasil survey kemudian diolah sehingga dihasilkan data sebagaimana terdapat pada tabel berikut :

Tabel  
 Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)  
 SEKRETARIAT DEWAN PENGURUS KORPRI

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Indeks (3)*0,111
1	2	3	4
1	Persyaratan Pelayanan	3.32	0.37
2	Prosedur Pelayanan	3.27	0.36
3	Waktu Pelayanan	3.11	0.35
4	Biaya /Tarif Pelayanan	3.54	0.39
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	3.41	0.38
6	Kompetensi Pelaksana	3.16	0.35
7	Perilaku Pelaksana	3.19	0.35
8	Penanganan Pengaduan	3.27	0.36
9	Sarana dan Prasarana	3.59	0.40
Total Nilai			3.32
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			83.00
Mutu Pelayanan			B
Kinerja Unit Pelayanan			Baik
Unsur Pelayanan Tertinggi	- Sarana dan Prasarana		
Unsur Pelayanan Terendah	- Waktu Pelayanan		

### 3. SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT

Survey kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Kab. Pinrang, untuk tahun 2018, telah dilaksanakan dengan melibatkan responden 25. Hasil survey kemudian diolah sehingga dihasilkan data sebagaimana terdapat pada tabel berikut :

Tabel  
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)  
Sekretariat DPRD

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Indeks (3)*0,111
1	2	3	4
1	Persyaratan Pelayanan	3.63	0.4
2	Prosedur Pelayanan	3.67	0.41
3	Waktu Pelayanan	3.75	0.42
4	Biaya /Tarif Pelayanan	3.88	0.43
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	3.33	0.37
6	Kompetensi Pelaksana	3.88	0.43
7	Perilaku Pelaksana	3.88	0.43
8	Penanganan Pengaduan	3.92	0.43
9	Sarana dan Prasarana	3.42	0.38
Total Nilai			3.70
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			92.50
Mutu Pelayanan			A
Kinerja Unit Pelayanan			Sangat Baik
Unsur Pelayanan Tertinggi	- Penanganan Pengaduan		
Unsur Pelayanan Terendah	- Produk Spesifikasi Jenis layanan		

#### 4. INSPEKTORAT

Survey kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Inspektorat Kab. Pinrang, untuk tahun 2018, telah dilaksanakan dengan melibatkan responden 35. Hasil survey kemudian diolah sehingga dihasilkan data sebagaimana terdapat pada tabel berikut :

Tabel  
 Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)  
 INSPEKTORAT

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Indeks (3)*0,11
1	2	3	4
1	Persyaratan Pelayanan	3.42	0.38
2	Prosedur Pelayanan	3.3	0.37
3	Waktu Pelayanan	3.12	0.35
4	Biaya /Tarif Pelayanan	3.97	0.44
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	3.52	0.39
6	Kompetensi Pelaksana	3.64	0.4
7	Perilaku Pelaksana	3.73	0.41
8	Penanganan Pengaduan	3.55	0.39
9	Sarana dan Prasarana	3.88	0.43
Total Nilai			3.57
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			89.25
Mutu Pelayanan			A
Kinerja Unit Pelayanan			Sangat Baik
Unsur Pelayanan Tertinggi	- Biaya /Tarif Pelayanan		
Unsur Pelayanan Terendah	- Waktu Pelayanan		

## 5. BADAN KEUANGAN DAERAH

Penyelenggaraan pelayanan publik yang ada di Badan Keuangan Daerah kabupaten Pinrang dalam hal pelayanan yang berkaitan dengan pengelolaan keuangan daerah, dari jumlah responden sebanyak 150 orang yang datanya telah diolah dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel  
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)  
BADAN KEUANGAN DAERAH

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Indeks (3)*0,111
1	2	3	4
1	Persyaratan Pelayanan	3.23	0.36
2	Prosedur Pelayanan	3.19	0.35
3	Waktu Pelayanan	3.16	0.35
4	Biaya /Tarif Pelayanan	3.27	0.36
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	3.37	0.37
6	Kompetensi Pelaksana	3.32	0.37
7	Perilaku Pelaksana	3.26	0.36
8	Penanganan Pengaduan	3.36	0.37
9	Sarana dan Prasarana	3.23	0.36
Total Nilai			3.26
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			81.50
Mutu Pelayanan			B
Kinerja Unit Pelayanan			Baik
Unsur Pelayanan Tertinggi	- Produk Spesifikasi Jenis layanan		
Unsur Pelayanan Terendah	- Waktu Pelayanan		

## 6. BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH

Survey kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kab. Pinrang, untuk tahun 2018, telah dilaksanakan dengan melibatkan responden 32. Hasil survey kemudian diolah sehingga dihasilkan data sebagaimana terdapat pada tabel berikut :

Tabel  
 Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)  
 BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Indeks (3)*0,111
1	2	3	4
1	Persyaratan Pelayanan	3.19	0.35
2	Prosedur Pelayanan	3.13	0.35
3	Waktu Pelayanan	3.1	0.34
4	Biaya /Tarif Pelayanan	3.9	0.43
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	3.13	0.35
6	Kompetensi Pelaksana	3.03	0.34
7	Perilaku Pelaksana	3.1	0.34
8	Penanganan Pengaduan	3.13	0.35
9	Sarana dan Prasarana	3.81	0.42
Total Nilai			3.28
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			82.00
Mutu Pelayanan			B
Kinerja Unit Pelayanan			Baik
Unsur Pelayanan Tertinggi	Biaya /Tarif Pelayanan		
Unsur Pelayanan Terendah	Kompetensi Pelaksana		

## 7. BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH

Survey kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Badan Kepegawaian Daerah Kab. Pinrang, untuk tahun 2018, telah dilaksanakan dengan melibatkan 35 responden. Hasil survey kemudian diolah sehingga dihasilkan data sebagaimana terdapat pada tabel berikut :

Tabel  
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)  
BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Indeks (3)*0,111
1	2	3	4
1	Persyaratan Pelayanan	3.18	0.35
2	Prosedur Pelayanan	3.12	0.35
3	Waktu Pelayanan	3.21	0.36
4	Biaya /Tarif Pelayanan	3.94	0.44
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	3.92	0.37
6	Kompetensi Pelaksana	3.18	0.35
7	Perilaku Pelaksana	3.29	0.37
8	Penanganan Pengaduan	3.44	0.38
9	Sarana dan Prasarana	3.68	0.41
Total Nilai			3.37
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			84.25
Mutu Pelayanan			B
Kinerja Unit Pelayanan			Baik
Unsur Pelayanan Tertinggi	Biaya /Tarif Pelayanan		
Unsur Pelayanan Terendah	Prosedur Pelayanan		

## 8. BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH

Survey kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kab. Pinrang, untuk tahun 2018, telah dilaksanakan dengan melibatkan responden 244. Hasil survey kemudian diolah sehingga dihasilkan data sebagaimana terdapat pada tabel berikut :

Tabel  
 Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)  
 BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Indeks (3)*0,111
1	2	3	4
1	Persyaratan Pelayanan	2.98	0.33
2	Prosedur Pelayanan	3	0.33
3	Waktu Pelayanan	2.96	0.33
4	Biaya /Tarif Pelayanan	3.22	0.36
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	2.8	0.31
6	Kompetensi Pelaksana	2.9	0.32
7	Perilaku Pelaksana	2.04	0.34
8	Penanganan Pengaduan	2.94	0.33
9	Sarana dan Prasarana	3.11	0.34
Total Nilai			2.99
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			74.75
Mutu Pelayanan			C
Kinerja Unit Pelayanan			Kurang baik
Unsur Pelayanan Tertinggi	Biaya /Tarif Pelayanan		
Unsur Pelayanan Terendah	Produk Spesifikasi Jenis layanan		

9. BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Survey kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kab. Pinrang, untuk tahun 2018, telah dilaksanakan dengan melibatkan responden 30. Hasil survey kemudian diolah sehingga dihasilkan data sebagaimana terdapat pada tabel berikut :

Tabel  
 Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)  
 BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Indeks (3)*0,111
1	2	3	4
1	Persyaratan Pelayanan	3.37	0.37
2	Prosedur Pelayanan	3.27	0.36
3	Waktu Pelayanan	3.23	0.36
4	Biaya /Tarif Pelayanan	3.83	0.43
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	3.73	0.41
6	Kompetensi Pelaksana	3.37	0.37
7	Perilaku Pelaksana	3.17	0.35
8	Penanganan Pengaduan	3.43	0.38
9	Sarana dan Prasarana	3.47	0.38
Total Nilai			3.43
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			85.75
Mutu Pelayanan			B
Kinerja Unit Pelayanan			Baik
Unsur Pelayanan Tertinggi	- Sarana dan Prasarana		
Unsur Pelayanan Terendah	- Perilaku Pelaksana		



## 10. DINAS PERIKANAN

Penyelenggaraan pelayanan publik yang ada Dinas Perikanan Kabupaten Pinrang untuk tahun 2018 telah dilaksanakan oleh 105 responden. dari data yang telah terkumpul kemudian dilakukan pengolahan data, maka diperoleh hasil seperti pada tabel berikut :

Tabel  
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)  
DINAS PERIKANAN

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Indeks (3)*0,111
1	2	3	4
1	Persyaratan Pelayanan	3.33	0.37
2	Prosedur Pelayanan	3.41	0.38
3	Waktu Pelayanan	3.41	0.38
4	Biaya /Tarif Pelayanan	3.36	0.37
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	3.53	0.39
6	Kompetensi Pelaksana	3.18	0.35
7	Perilaku Pelaksana	3.31	0.37
8	Penanganan Pengaduan	3.33	0.37
9	Sarana dan Prasarana	3.33	0.37
Total Nilai			3.35
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			83.75
Mutu Pelayanan			B
Kinerja Unit Pelayanan			Baik
Unsur Pelayanan Tertinggi		- Produk Spesifikasi Jenis layanan	
Unsur Pelayanan Terendah		- Perilaku Pelaksana	

## 11. DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH

Penyelenggaraan pelayanan publik yang ada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Pinrang untuk tahun 2018 telah dilaksanakan oleh 112 responden. dari data yang telah terkumpul kemudian dilakukan pengolahan data, maka diperoleh hasil seperti pada tabel berikut :

Tabel  
 Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)  
 DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Indeks (3)*0,111
1	2	3	4
1	Persyaratan Pelayanan	3.29	0.36
2	Prosedur Pelayanan	3.37	0.37
3	Waktu Pelayanan	3.21	0.36
4	Biaya /Tarif Pelayanan	3.74	0.41
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	3.64	0.40
6	Kompetensi Pelaksana	3.40	0.38
7	Perilaku Pelaksana	3.46	0.38
8	Penanganan Pengaduan	3.71	0.41
9	Sarana dan Prasarana	3.25	0.36
Total Nilai			3.45
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			86.25
Mutu Pelayanan			B
Kinerja Unit Pelayanan			Baik
Unsur Pelayanan Tertinggi		- Penanganan Pengaduan	
Unsur Pelayanan Terendah		- Waktu Pelayanan	

## 12. DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT

Penyelenggaraan pelayanan publik yang ada pada Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kabupaten Pinrang untuk tahun 2018 telah dilaksanakan oleh 54 responden, dari data yang telah terkumpul kemudian dilakukan pengolahan data, maka diperoleh hasil seperti pada tabel berikut :

Tabel  
 Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)  
 DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Indeks (3)*0,111
1	2	3	4
1	Persyaratan Pelayanan	3.18	0.35
2	Prosedur Pelayanan	3.18	0.35
3	Waktu Pelayanan	3.34	0.37
4	Biaya /Tarif Pelayanan	3.48	0.39
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	3.36	0.37
6	Kompetensi Pelaksana	3.27	0.36
7	Perilaku Pelaksana	3.27	0.36
8	Penanganan Pengaduan	3.27	0.36
9	Sarana dan Prasarana	3.14	0.35
Total Nilai			3.27
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			81.75
Mutu Pelayanan			B
Kinerja Unit Pelayanan			Baik
Unsur Pelayanan Tertinggi		- Biaya /Tarif Pelayanan	
Unsur Pelayanan Terendah		- Sarana dan Prasarana	

### 13. DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

Penyelenggaraan pelayanan publik yang ada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pinrang untuk tahun 2018 telah dilaksanakan oleh 56 responden. dari data yang telah terkumpul kemudian dilakukan pengolahan data, maka diperoleh hasil seperti pada tabel berikut :

Tabel  
 Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)  
 DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Indeks (3)*0,111
1	2	3	4
1	Persyaratan Pelayanan	3.45	0.38
2	Prosedur Pelayanan	3.47	0.39
3	Waktu Pelayanan	3.43	0.38
4	Biaya /Tarif Pelayanan	3.60	0.40
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	3.62	0.40
6	Kompetensi Pelaksana	3.45	0.38
7	Perilaku Pelaksana	3.49	0.39
8	Penanganan Pengaduan	3.58	0.40
9	Sarana dan Prasarana	3.47	0.39
Total Nilai			3.51
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			87.75
Mutu Pelayanan			B
Kinerja Unit Pelayanan			Baik
Unsur Pelayanan Tertinggi	- Biaya /Tarif Pelayanan		
Unsur Pelayanan Terendah	- Waktu Pelayanan		

#### 14. DINAS PARIWISATA, PEMUDA DAN OLAHRAGA

Penyelenggaraan pelayanan publik yang ada pada Dinas Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Pinrang untuk tahun 2018 telah dilaksanakan oleh 40 responden. Dari data yang telah terkumpul kemudian dilakukan pengolahan data, maka diperoleh hasil seperti pada tabel berikut :

Tabel  
 Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)  
 DINAS PARIWISATA, PEMUDA DAN OLAHRAGA

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Indeks (3)*0,111
1	2	3	4
1	Persyaratan Pelayanan	3.05	0.34
2	Prosedur Pelayanan	3.05	0.34
3	Waktu Pelayanan	3.11	0.34
4	Biaya /Tarif Pelayanan	3.16	0.35
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	3.11	0.34
6	Kompetensi Pelaksana	3.13	0.35
7	Perilaku Pelaksana	3.13	0.35
8	Penanganan Pengaduan	3.08	0.34
9	Sarana dan Prasarana	3.13	0.35
Total Nilai			3.10
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			77.50
Mutu Pelayanan			B
Kinerja Unit Pelayanan			Baik
Unsur Pelayanan Tertinggi	- Biaya /Tarif Pelayanan		
Unsur Pelayanan Terendah	- Prosedur Pelayanan - Persyaratan Pelayanan		

## 15. DINAS PENGELOLAAN SUMBER DAYA AIR

Penyelenggaraan pelayanan publik yang ada pada Dinas Pengelolaan Sumber daya Air Kabupaten Pinrang untuk tahun 2018 telah dilaksanakan oleh 147 responden, dan dari data yang telah terkumpul kemudian dilakukan pengolahan data, maka diperoleh hasil seperti pada tabel berikut :

Tabel  
 Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)  
 DINAS PENGELOLAAN SUMBER DAYA AIR

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Indeks (3)*0,111
1	2	3	4
1	Persyaratan Pelayanan	3.22	0.36
2	Prosedur Pelayanan	3.27	0.36
3	Waktu Pelayanan	3.29	0.37
4	Biaya /Tarif Pelayanan	3.82	0.42
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	3.41	0.38
6	Kompetensi Pelaksana	3.39	0.38
7	Perilaku Pelaksana	3.38	0.38
8	Penanganan Pengaduan	3.28	0.36
9	Sarana dan Prasarana	3.84	0.43
Total Nilai			3.43
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			85.75
Mutu Pelayanan			B
Kinerja Unit Pelayanan			Baik
Unsur Pelayanan Tertinggi		- Sarana dan Prasarana	
Unsur Pelayanan Terendah		- Persyaratan Pelayanan	

## 16. DINAS PERTANIAN DAN HOLTIKULTURA

Penyelenggaraan pelayanan publik yang ada pada Dinas Pertanian dan Holtikultura Kabupaten Pinrang untuk tahun 2018 telah dilaksanakan oleh 53 responden, dari data yang telah terkumpul kemudian dilakukan pengolahan data, maka diperoleh hasil seperti pada tabel berikut :

Tabel  
 Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)  
 DINAS PERTANIAN DAN HOLTIKULTURA

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Indeks (3)*0,111
1	2	3	4
1	Persyaratan Pelayanan	3.04	0.34
2	Prosedur Pelayanan	3.02	0.34
3	Waktu Pelayanan	3.04	0.34
4	Biaya /Tarif Pelayanan	3.69	0.41
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	3.00	0.33
6	Kompetensi Pelaksana	3.27	0.36
7	Perilaku Pelaksana	3.35	0.37
8	Penanganan Pengaduan	2.88	0.32
9	Sarana dan Prasarana	3.04	0.34
Total Nilai			3.15
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			78.75
Mutu Pelayanan			B
Kinerja Unit Pelayanan			Baik
Unsur Pelayanan Tertinggi		- Biaya /Tarif Pelayanan	
Unsur Pelayanan Terendah		- Penanganan Pengaduan	

## 17. DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Penyelenggaraan pelayanan publik yang ada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil nantinya akan memberikan gambaran bagaimana pelayanan terhadap masyarakat dalam pembuatan penerbitan kartu keluarga, kartu tanda penduduk dan akta-akta catatan sipil Kabupaten Pinrang Tahun 2018, dari jumlah responden yang telah dikumpulkan sebanyak 321 responden dan telah dilakukan pengolahan data, maka diperoleh hasil seperti pada tabel berikut :

Tabel  
 Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)  
 DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Indeks (3)*0,111
1	2	3	4
1	Persyaratan Pelayanan	3.37	0.37
2	Prosedur Pelayanan	3.31	0.37
3	Waktu Pelayanan	3.31	0.37
4	Biaya /Tarif Pelayanan	3.70	0.41
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	3.44	0.38
6	Kompetensi Pelaksana	3.40	0.38
7	Perilaku Pelaksana	3.44	0.38
8	Penanganan Pengaduan	3.43	0.38
9	Sarana dan Prasarana	3.40	0.38
Total Nilai			3.42
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			85.50
Mutu Pelayanan			B
Kinerja Unit Pelayanan			Baik
Unsur Pelayanan Tertinggi		- Produk Spesifikasi Jenis layanan	
Unsur Pelayanan Terendah		- Prosedur Pelayanan	



## 18. DINAS PERHUBUNGAN

Penyelenggaraan pelayanan publik yang ada pada Dinas Perhubungan Kabupaten Pinrang untuk tahun 2018 telah dilaksanakan oleh 30 responden. dari data yang telah terkumpul kemudian dilakukan pengolahan data, maka diperoleh hasil seperti pada tabel berikut :

Tabel  
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)  
DINAS PERHUBUNGAN

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Indeks (3)*0,111
1	2	3	4
1	Persyaratan Pelayanan	3.3	0.37
2	Prosedur Pelayanan	3.27	0.36
3	Waktu Pelayanan	3.27	0.36
4	Biaya /Tarif Pelayanan	3.57	0.4
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	3.47	0.38
6	Kompetensi Pelaksana	3.23	0.36
7	Perilaku Pelaksana	3.33	0.37
8	Penanganan Pengaduan	3.47	0.38
9	Sarana dan Prasarana	3.53	0.39
Total Nilai			3.38
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			84.5
Mutu Pelayanan			B
Kinerja Unit Pelayanan			Baik
Unsur Pelayanan Tertinggi		Biaya /Tarif Pelayanan	
Unsur Pelayanan Terendah		Kompetensi Pelaksana	

## 19. DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI

Penyelenggaraan pelayanan publik yang ada pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Pinrang untuk tahun 2018 telah dilaksanakan oleh 122 responden. dari data yang telah terkumpul kemudian dilakukan pengolahan data, maka diperoleh hasil seperti pada tabel berikut :

Tabel  
 Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)  
 DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Indeks (3)*0,111
1	2	3	4
1	Persyaratan Pelayanan	3.27	0.36
2	Prosedur Pelayanan	3.16	0.36
3	Waktu Pelayanan	3.10	0.37
4	Biaya /Tarif Pelayanan	3.81	0.42
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	3.43	0.38
6	Kompetensi Pelaksana	3.42	0.38
7	Perilaku Pelaksana	3.43	0.38
8	Penanganan Pengaduan	3.34	0.36
9	Sarana dan Prasarana	3.14	0.43
Total Nilai			3.43
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			85.75
Mutu Pelayanan			B
Kinerja Unit Pelayanan			Baik
Unsur Pelayanan Tertinggi		- Produk Spesifikasi Jenis layanan	
Unsur Pelayanan Terendah		- Waktu Pelayanan	

## 20. DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA

Penyelenggaraan pelayanan publik yang ada pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Pinrang untuk tahun 2018 telah dilaksanakan oleh 163 responden dari data yang telah terkumpul kemudian dilakukan pengolahan data, maka diperoleh hasil seperti pada tabel berikut :

Tabel  
 Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)  
 DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Indeks (3)*0,111
1	2	3	4
1	Persyaratan Pelayanan	3.20	0.35
2	Prosedur Pelayanan	3.18	0.35
3	Waktu Pelayanan	3.17	0.35
4	Biaya /Tarif Pelayanan	3.96	0.44
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	3.49	0.39
6	Kompetensi Pelaksana	3.31	0.37
7	Perilaku Pelaksana	3.43	0.38
8	Penanganan Pengaduan	3.28	0.36
9	Sarana dan Prasarana	3.89	0.43
Total Nilai			3.43
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			85.75
Mutu Pelayanan			B
Kinerja Unit Pelayanan			Baik
Unsur Pelayanan Tertinggi		- Biaya /Tarif Pelayanan	
Unsur Pelayanan Terendah		- Waktu Pelayanan	

## 21. DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN

Penyelenggaraan pelayanan publik yang ada pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pinrang untuk tahun 2018 telah dilaksanakan oleh 159 responden. dari data yang telah terkumpul kemudian dilakukan pengolahan data, maka diperoleh hasil seperti pada tabel berikut :

Tabel  
 Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)  
 DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Indeks (3)*0,111
1	2	3	4
1	Persyaratan Pelayanan	3.14	0.35
2	Prosedur Pelayanan	3.17	0.35
3	Waktu Pelayanan	3.18	0.35
4	Biaya /Tarif Pelayanan	3.21	0.36
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	3.21	0.36
6	Kompetensi Pelaksana	3.25	0.36
7	Perilaku Pelaksana	3.31	0.37
8	Penanganan Pengaduan	3.20	0.36
9	Sarana dan Prasarana	3.30	0.37
Total Nilai			3.21
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			80.25
Mutu Pelayanan			B
Kinerja Unit Pelayanan			Baik
Unsur Pelayanan Tertinggi		- Sarana dan Prasarana	
Unsur Pelayanan Terendah		- Persyaratan Pelayanan	

## 22. DINAS LINGKUNGAN HIDUP

Penyelenggaraan pelayanan publik yang ada pada Dinas Lingkungan Hidup untuk tahun 2018 telah dilaksanakan oleh 33 responden, dari data yang telah terkumpul kemudian dilakukan pengolahan data, maka diperoleh hasil seperti pada tabel berikut :

Tabel  
 Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)  
 DINAS LINGKUNGAN HIDUP

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Indeks (3)*0,111
1	2	3	4
1	Persyaratan Pelayanan	3.32	0.37
2	Prosedur Pelayanan	3.48	0.39
3	Waktu Pelayanan	3.52	0.39
4	Biaya /Tarif Pelayanan	4.00	0.44
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	3.29	0.37
6	Kompetensi Pelaksana	3.32	0.37
7	Perilaku Pelaksana	3.45	0.38
8	Penanganan Pengaduan	3.45	0.38
9	Sarana dan Prasarana	3.32	0.37
Total Nilai			3.46
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			86.50
Mutu Pelayanan			B
Kinerja Unit Pelayanan			Baik
Unsur Pelayanan Tertinggi		- Waktu Pelayanan	
Unsur Pelayanan Terendah		- Produk Spesifikasi Jenis layanan	

### 23. DINAS KETAHANAN PANGAN

Penyelenggaraan pelayanan publik yang ada pada Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Pinrang untuk tahun 2018 telah dilaksanakan oleh 50 responden. dari data yang telah terkumpul kemudian dilakukan pengolahan data, maka diperoleh hasil seperti pada tabel berikut :

Tabel  
 Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)  
 DINAS KETAHANAN PANGAN

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Indeks (3)*0,111
1	2	3	4
1	Persyaratan Pelayanan	3.04	0.34
2	Prosedur Pelayanan	3.06	0.34
3	Waktu Pelayanan	3.07	0.34
4	Biaya /Tarif Pelayanan	3.24	0.36
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	3.19	0.35
6	Kompetensi Pelaksana	3.06	0.34
7	Perilaku Pelaksana	3.13	0.35
8	Penanganan Pengaduan	3.20	0.36
9	Sarana dan Prasarana	3.17	0.35
Total Nilai			3.12
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			78.00
Mutu Pelayanan			B
Kinerja Unit Pelayanan			Baik
Unsur Pelayanan Tertinggi		- Biaya /Tarif Pelayanan	
Unsur Pelayanan Terendah		- Persyaratan Pelayanan	

## 24. DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Penyelenggaraan pelayanan publik yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pinrang untuk tahun 2018 telah dilaksanakan oleh 330 responden dari data yang telah terkumpul kemudian dilakukan pengolahan data, maka diperoleh hasil seperti pada tabel berikut :

Tabel  
 Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)  
 DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Indeks (3)*0,111
1	2	3	4
1	Persyaratan Pelayanan	3.42	0.38
2	Prosedur Pelayanan	3.31	0.37
3	Waktu Pelayanan	3.24	0.36
4	Biaya /Tarif Pelayanan	3.55	0.39
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	3.43	0.38
6	Kompetensi Pelaksana	3.37	0.37
7	Perilaku Pelaksana	3.43	0.38
8	Penanganan Pengaduan	3.30	0.37
9	Sarana dan Prasarana	3.35	0.37
Total Nilai			3.37
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			84.25
Mutu Pelayanan			B
Kinerja Unit Pelayanan			Baik
Unsur Pelayanan Tertinggi		- Perilaku Pelaksana	
Unsur Pelayanan Terendah		- Waktu Pelayanan	

## 25.DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK, KELUARGA BERENCANA, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK

Penyelenggaraan pelayanan publik yang ada pada DP2KB-P3A Kabupaten Pinrang untuk tahun 2018 telah dilaksanakan oleh 30 responden. dari data yang telah terkumpul kemudian dilakukan pengolahan data, maka diperoleh hasil seperti pada tabel berikut :

Tabel  
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)  
DP2KB-P3A

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Indeks (3)*0,111
1	2	3	4
1	Persyaratan Pelayanan	3.59	0.4
2	Prosedur Pelayanan	3.55	0.39
3	Waktu Pelayanan	3.52	0.39
4	Biaya /Tarif Pelayanan	3.86	0.43
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	3.52	0.39
6	Kompetensi Pelaksana	3.69	0.41
7	Perilaku Pelaksana	3.62	0.4
8	Penanganan Pengaduan	3.55	0.39
9	Sarana dan Prasarana	3.86	0.43
Total Nilai			3.64
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			91.00
Mutu Pelayanan			A
Kinerja Unit Pelayanan			Sangat baik
Unsur Pelayanan Tertinggi		- Biaya /Tarif Pelayanan	
Unsur Pelayanan Terendah		- Produk Spesifikasi Jenis layanan	



## 26. DINAS PERINDUSTRIAN, PERDAGANGAN, ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL

Survey kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Energi dan Sumber Daya Mineral Kab. Pinrang, untuk tahun 2018, telah dilaksanakan dengan melibatkan 161 responden. Hasil survey kemudian diolah sehingga dihasilkan data sebagaimana terdapat pada tabel berikut :

Tabel  
 Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)  
 DINAS PERINDUSTRIAN, PERDAGANGAN, ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Indeks (3)*0,111
1	2	3	4
1	Persyaratan Pelayanan	3.18	0.35
2	Prosedur Pelayanan	3.16	0.35
3	Waktu Pelayanan	3.31	0.37
4	Biaya /Tarif Pelayanan	3.36	0.37
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	3.31	0.37
6	Kompetensi Pelaksana	3.27	0.36
7	Perilaku Pelaksana	3.31	0.37
8	Penanganan Pengaduan	3.40	0.38
9	Sarana dan Prasarana	3.23	0.36
Total Nilai			3.28
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			82.00
Mutu Pelayanan			B
Kinerja Unit Pelayanan			Baik
Unsur Pelayanan Tertinggi	- Penanganan Pengaduan		
Unsur Pelayanan Terendah	- Prosedur Pelayanan		

## 27. DINAS KESEHATAN

Penyelenggaraan pelayanan publik yang ada pada Dinas Kesehatan Kabupaten Pinrang untuk tahun 2018 telah dilaksanakan oleh 20 responden. dari data yang telah terkumpul kemudian dilakukan pengolahan data, maka diperoleh hasil seperti pada tabel berikut :

Tabel  
 Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)  
 Dinas Kesehatan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Indeks (3)*0,111
1	2	3	4
1	Persyaratan Pelayanan	3.06	0.34
2	Prosedur Pelayanan	2.94	0.33
3	Waktu Pelayanan	2.81	0.31
4	Biaya /Tarif Pelayanan	3.44	0.38
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	3.25	0.36
6	Kompetensi Pelaksana	3.13	0.36
7	Perilaku Pelaksana	3.19	0.35
8	Penanganan Pengaduan	3.19	0.35
9	Sarana dan Prasarana	3.19	0.35
Total Nilai			3.14
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			78.5
Mutu Pelayanan			B
Kinerja Unit Pelayanan			Baik
Unsur Pelayanan Tertinggi		Biaya /Tarif Pelayanan	
Unsur Pelayanan Terendah		Persyaratan Pelayanan	

## 28. DINAS SOSIAL

Penyelenggaraan pelayanan publik yang ada pada Dinas Sosial Kabupaten Pinrang untuk tahun 2018 telah dilaksanakan oleh 167 responden. dari data yang telah terkumpul kemudian dilakukan pengolahan data, maka diperoleh hasil seperti pada tabel berikut :

Tabel  
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)  
DINAS SOSIAL

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Indeks (3)*0,111
1	2	3	4
1	Persyaratan Pelayanan	3.04	0.34
2	Prosedur Pelayanan	3.06	0.34
3	Waktu Pelayanan	2.94	0.33
4	Biaya /Tarif Pelayanan	3.94	0.44
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	2.85	0.32
6	Kompetensi Pelaksana	3.15	0.35
7	Perilaku Pelaksana	3.18	0.35
8	Penanganan Pengaduan	2.83	0.31
9	Sarana dan Prasarana	3.35	0.37
Total Nilai			3.14
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			78.50
Mutu Pelayanan			B
Kinerja Unit Pelayanan			Baik
Unsur Pelayanan Tertinggi		- Biaya /Tarif Pelayanan	
Unsur Pelayanan Terendah		- Persyaratan Pelayanan	

**29. DINAS PETERNAKAN DAN PERKEBUNAN**

Penyelenggaraan pelayanan publik yang ada pada Dinas Peternakan dan Perkebunan Kabupaten Pinrang untuk tahun 2018 telah dilaksanakan oleh 75 responden dari data yang telah terkumpul kemudian dilakukan pengolahan data, maka diperoleh hasil seperti pada tabel berikut :

Tabel  
 Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)  
 DINAS PETERNAKAN DAN PERKEBUNAN

<b>No.</b>	<b>Unsur Pelayanan</b>	<b>Nilai Unsur Pelayanan</b>	<b>Nilai Indeks (3)*0,111</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
1	Persyaratan Pelayanan	3.14	0.35
2	Prosedur Pelayanan	3.23	0.36
3	Waktu Pelayanan	3.23	0.36
4	Biaya /Tarif Pelayanan	3.40	0.38
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	3.42	0.38
6	Kompetensi Pelaksana	3.39	0.38
7	Perilaku Pelaksana	3.40	0.38
8	Penanganan Pengaduan	3.34	0.37
9	Sarana dan Prasarana	3.29	0.37
Total Nilai			3.31
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			82.75
Mutu Pelayanan			B
Kinerja Unit Pelayanan			Baik
Unsur Pelayanan Tertinggi		- Produk Spesifikasi Jenis layanan	
Unsur Pelayanan Terendah		- Persyaratan Pelayanan	

### 30. DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

Penyelenggaraan pelayanan publik yang ada pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pinrang untuk tahun 2018 telah dilaksanakan oleh 10 responden. dari data yang telah terkumpul kemudian dilakukan pengolahan data, maka diperoleh hasil seperti pada tabel berikut :

Tabel  
 Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)  
 DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Indeks (3)*0,111
1	2	3	4
1	Persyaratan Pelayanan	3.50	0.39
2	Prosedur Pelayanan	3.30	0.37
3	Waktu Pelayanan	3.00	0.33
4	Biaya /Tarif Pelayanan	3.50	0.39
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	3.10	0.34
6	Kompetensi Pelaksana	3.20	0.36
7	Perilaku Pelaksana	3.20	0.36
8	Penanganan Pengaduan	2.90	0.32
9	Sarana dan Prasarana	3.20	0.36
Total Nilai			3.21
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			80.25
Mutu Pelayanan			B
Kinerja Unit Pelayanan			Baik
Unsur Pelayanan Tertinggi		- Persyaratan Pelayanan	
Unsur Pelayanan Terendah		- Penanganan Pengaduan	

**31. SATUAN POLISI PAMONG PRAJA**

Penyelenggaraan pelayanan publik yang ada pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Pinrang untuk tahun 2018 telah dilaksanakan oleh 12 responden. dari data yang telah terkumpul kemudian dilakukan pengolahan data, maka diperoleh hasil seperti pada tabel berikut :

Tabel  
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)  
SATPOL PP

<b>No.</b>	<b>Unsur Pelayanan</b>	<b>Nilai Unsur Pelayanan</b>	<b>Nilai Indeks (3)*0,111</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
1	Persyaratan Pelayanan	3.00	0.33
2	Prosedur Pelayanan	3.00	0.33
3	Waktu Pelayanan	2.91	0.32
4	Biaya /Tarif Pelayanan	3.36	0.37
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	3.45	0.38
6	Kompetensi Pelaksana	3.00	0.33
7	Perilaku Pelaksana	3.09	0.34
8	Penanganan Pengaduan	3.36	0.37
9	Sarana dan Prasarana	3.00	0.33
Total Nilai			3.13
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			78.25
Mutu Pelayanan			B
Kinerja Unit Pelayanan			Baik
Unsur Pelayanan Tertinggi		- Produk Spesifikasi Jenis layanan	
Unsur Pelayanan Terendah		- Waktu Pelayanan	

**32. KECAMATAN WATANG SAWITTO**

Penyelenggaraan pelayanan publik yang ada pada Kecamatan Watang Sawitto Kabupaten Pinrang untuk tahun 2018 telah dilaksanakan oleh 738 responden. dari data yang telah terkumpul kemudian dilakukan pengolahan data, maka diperoleh hasil seperti pada tabel berikut :

Tabel  
 Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)  
 KECAMATAN WATANG SAWITTO

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Indeks (3)*0,111
1	2	3	4
1	Persyaratan Pelayanan	3.18	0.35
2	Prosedur Pelayanan	3.24	0.36
3	Waktu Pelayanan	3.19	0.35
4	Biaya /Tarif Pelayanan	3.52	0.39
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	3.48	0.39
6	Kompetensi Pelaksana	3.34	0.37
7	Perilaku Pelaksana	3.37	0.37
8	Penanganan Pengaduan	3.46	0.38
9	Sarana dan Prasarana	3.33	0.37
Total Nilai			3.34
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			83.50
Mutu Pelayanan			B
Kinerja Unit Pelayanan			Baik
Unsur Pelayanan Tertinggi		- Biaya /Tarif Pelayanan	
Unsur Pelayanan Terendah		- Persyaratan Pelayanan	

### 33. KECAMATAN PALETEANG

Penyelenggaraan pelayanan publik yang ada pada Kecamatan Paleteang Kabupaten Pinrang untuk tahun 2018 telah dilaksanakan oleh 103 responden. dari data yang telah terkumpul kemudian dilakukan pengolahan data, maka diperoleh hasil seperti pada tabel berikut :

Tabel  
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)  
KECAMATAN PALETEANG

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Indeks (3)*0,111
1	2	3	4
1	Persyaratan Pelayanan	3.12	0.35
2	Prosedur Pelayanan	3.11	0.35
3	Waktu Pelayanan	3.09	0.34
4	Biaya /Tarif Pelayanan	3.70	0.41
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	3.45	0.38
6	Kompetensi Pelaksana	3.07	0.34
7	Perilaku Pelaksana	3.09	0.34
8	Penanganan Pengaduan	3.48	0.39
9	Sarana dan Prasarana	3.16	0.35
Total Nilai			3.25
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			81.25
Mutu Pelayanan			B
Kinerja Unit Pelayanan			Baik
Unsur Pelayanan Tertinggi		- Penanganan Pengaduan	
Unsur Pelayanan Terendah		- Kompetensi Pelaksana	



**34. KECAMATAN CEMPA**

Penyelenggaraan pelayanan publik yang ada pada Kecamatan Cempa Kabupaten Pinrang untuk tahun 2018 telah dilaksanakan oleh 91 responden. dari data yang telah terkumpul kemudian dilakukan pengolahan data, maka diperoleh hasil seperti pada tabel berikut :

Tabel  
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)  
KECAMATAN CEMPA

<b>No.</b>	<b>Unsur Pelayanan</b>	<b>Nilai Unsur Pelayanan</b>	<b>Nilai Indeks (3)*0,111</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
1	Persyaratan Pelayanan	3.33	0.37
2	Prosedur Pelayanan	3.39	0.38
3	Waktu Pelayanan	3.51	0.39
4	Biaya /Tarif Pelayanan	3.67	0.41
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	3.67	0.41
6	Kompetensi Pelaksana	3.34	0.37
7	Perilaku Pelaksana	3.47	0.39
8	Penanganan Pengaduan	3.32	0.37
9	Sarana dan Prasarana	3.34	0.37
Total Nilai			3.45
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			86.25
Mutu Pelayanan			B
Kinerja Unit Pelayanan			Baik
Unsur Pelayanan Tertinggi		- Biaya /Tarif Pelayanan	
Unsur Pelayanan Terendah		- Penanganan Pengaduan	

**35. KECAMATAN MATTIRO BULU**

Penyelenggaraan pelayanan publik yang ada pada Kecamatan Mattiro Bulu Kabupaten Pinrang untuk tahun 2018 telah dilaksanakan oleh 8 responden. dari data yang telah terkumpul kemudian dilakukan pengolahan data, maka diperoleh hasil seperti pada tabel berikut :

Tabel  
 Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)  
 KECAMATAN MATTIRO BULU

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Indeks (3)*0,111
1	2	3	4
1	Persyaratan Pelayanan	3.00	0.33
2	Prosedur Pelayanan	3.13	0.35
3	Waktu Pelayanan	3.00	0.33
4	Biaya /Tarif Pelayanan	3.75	0.42
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	3.63	0.40
6	Kompetensi Pelaksana	3.00	0.33
7	Perilaku Pelaksana	3.00	0.33
8	Penanganan Pengaduan	3.25	0.36
9	Sarana dan Prasarana	3.25	0.36
Total Nilai			3.22
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			80.50
Mutu Pelayanan			B
Kinerja Unit Pelayanan			Baik
Unsur Pelayanan Tertinggi		- Kesesuaian antara hasil pelayanan dengan standar pelayanan - Kesesuaian biaya/tarif pelayanan dengan standar pelayanan	
Unsur Pelayanan Terendah		- Kesesuaian persyaratan pelayanan - Ketepatan pelaksanaan pelayanan terhadap jadwal waktu pelayanan	

**36. KECAMATAN LEMBANG**

Penyelenggaraan pelayanan publik yang ada pada Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang untuk tahun 2018 telah dilaksanakan oleh 40 responden. dari data yang telah terkumpul kemudian dilakukan pengolahan data, maka diperoleh hasil seperti pada tabel berikut :

Tabel  
 Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)  
 KECAMATAN LEMBANG

<b>No.</b>	<b>Unsur Pelayanan</b>	<b>Nilai Unsur Pelayanan</b>	<b>Nilai Indeks (3)*0,111</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
1	Persyaratan Pelayanan	3.3	0.37
2	Prosedur Pelayanan	3.63	0.4
3	Waktu Pelayanan	3.3	0.37
4	Biaya /Tarif Pelayanan	3.98	0.44
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	3.6	0.4
6	Kompetensi Pelaksana	3.23	0.36
7	Perilaku Pelaksana	3.58	0.4
8	Penanganan Pengaduan	3.53	0.39
9	Sarana dan Prasarana	3.6	0.4
Total Nilai			3.52
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			88.00
Mutu Pelayanan			B
Kinerja Unit Pelayanan			Baik
Unsur Pelayanan Tertinggi		Biaya /Tarif Pelayanan	
Unsur Pelayanan Terendah		Persyaratan Pelayanan	

**37. KECAMATAN BATULAPPA**

Penyelenggaraan pelayanan publik yang ada pada Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang untuk tahun 2018 telah dilaksanakan oleh 40 responden. dari data yang telah terkumpul kemudian dilakukan pengolahan data, maka diperoleh hasil seperti pada tabel berikut :

Tabel  
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)  
KECAMATAN BATULAPPA

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Indeks (3)*0,111
1	2	3	4
1	Persyaratan Pelayanan	3.15	0.35
2	Prosedur Pelayanan	3.25	0.36
3	Waktu Pelayanan	3.15	0.35
4	Biaya /Tarif Pelayanan	3.68	0.41
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	3.53	0.39
6	Kompetensi Pelaksana	3.28	0.36
7	Perilaku Pelaksana	3.30	0.37
8	Penanganan Pengaduan	3.35	0.37
9	Sarana dan Prasarana	3.45	0.38
Total Nilai			3.34
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			83.50
Mutu Pelayanan			B
Kinerja Unit Pelayanan			Baik
Unsur Pelayanan Tertinggi		- Biaya /Tarif Pelayanan	
Unsur Pelayanan Terendah		- Persyaratan Pelayanan	

**38. KECAMATAN PATAMPANUA**

Penyelenggaraan pelayanan publik yang ada pada Kecamatan Patampanua Kabupaten Pinrang untuk tahun 2018 telah dilaksanakan oleh 30 responden. dari data yang telah terkumpul kemudian dilakukan pengolahan data, maka diperoleh hasil seperti pada tabel berikut :

Tabel  
 Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)  
 KECAMATAN DUAMPANUA

<b>No.</b>	<b>Unsur Pelayanan</b>	<b>Nilai Unsur Pelayanan</b>	<b>Nilai Indeks (3)*0,111</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
1	Persyaratan Pelayanan	3.19	0.35
2	Prosedur Pelayanan	3.30	0.37
3	Waktu Pelayanan	3.11	0.35
4	Biaya /Tarif Pelayanan	3.38	0.37
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	3.57	0.40
6	Kompetensi Pelaksana	3.19	0.35
7	Perilaku Pelaksana	3.42	0.38
8	Penanganan Pengaduan	3.43	0.38
9	Sarana dan Prasarana	3.28	0.36
Total Nilai			3.32
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			83.00
Mutu Pelayanan			B
Kinerja Unit Pelayanan			Baik
Unsur Pelayanan Tertinggi		- Produk Spesifikasi Jenis layanan	
Unsur Pelayanan Terendah		- Waktu Pelayanan	

### 39. KECAMATAN PATAMPANUA

Penyelenggaraan pelayanan publik yang ada pada Kecamatan Patampanua Kabupaten Pinrang untuk tahun 2018 telah dilaksanakan oleh 30 responden. dari data yang telah terkumpul kemudian dilakukan pengolahan data, maka diperoleh hasil seperti pada tabel berikut :

Tabel  
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)  
KECAMATAN PATAMPANUA

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Indeks (3)*0,111
1	2	3	4
1	Persyaratan Pelayanan	3.75	0.42
2	Prosedur Pelayanan	3.75	0.42
3	Waktu Pelayanan	3.66	0.41
4	Biaya /Tarif Pelayanan	3.81	0.42
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	3.81	0.42
6	Kompetensi Pelaksana	3.81	0.42
7	Perilaku Pelaksana	3.72	0.41
8	Penanganan Pengaduan	3.81	0.42
9	Sarana dan Prasarana	3.84	0.43
Total Nilai			3.77
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			94.25
Mutu Pelayanan			A
Kinerja Unit Pelayanan			Sangat Baik
Unsur Pelayanan Tertinggi		- Sarana dan Prasarana	
Unsur Pelayanan Terendah		- Waktu Pelayanan	

#### 40. KECAMATAN MATTIRO SOMPE

Penyelenggaraan pelayanan publik yang ada pada Kecamatan Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang untuk tahun 2018 telah dilaksanakan oleh 79 responden. dari data yang telah terkumpul kemudian dilakukan pengolahan data, maka diperoleh hasil seperti pada tabel berikut :

Tabel  
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)  
KECAMATAN MATTIRO SOMPE

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Indeks (3)*0,111
1	2	3	4
1	Persyaratan Pelayanan	3.04	0.34
2	Prosedur Pelayanan	3.05	0.34
3	Waktu Pelayanan	2.79	0.31
4	Biaya /Tarif Pelayanan	3.04	0.34
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	3.00	0.33
6	Kompetensi Pelaksana	3.05	0.34
7	Perilaku Pelaksana	3.08	0.34
8	Penanganan Pengaduan	3.23	0.36
9	Sarana dan Prasarana	3.21	0.36
Total Nilai			3.05
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			76.25
Mutu Pelayanan			C
Kinerja Unit Pelayanan			Kurang Baik
Unsur Pelayanan Tertinggi		- Penanganan Pengaduan	
Unsur Pelayanan Terendah		- Waktu Pelayanan	

#### 41. KECAMATAN SUPPA

Penyelenggaraan pelayanan publik yang ada pada Kecamatan Suppa Kabupaten Pinrang untuk tahun 2018 telah dilaksanakan oleh 62 responden. dari data yang telah terkumpul kemudian dilakukan pengolahan data, maka diperoleh hasil seperti pada tabel berikut :

Tabel  
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)  
KECAMATAN SUPPA

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Indeks (3)*0,111
1	2	3	4
1	Persyaratan Pelayanan	3.23	0.36
2	Prosedur Pelayanan	3.46	0.38
3	Waktu Pelayanan	3.3	0.37
4	Biaya /Tarif Pelayanan	3.98	0.44
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	3.32	0.37
6	Kompetensi Pelaksana	3.25	0.36
7	Perilaku Pelaksana	3.44	0.38
8	Penanganan Pengaduan	3.47	0.39
9	Sarana dan Prasarana	3.59	0.4
Total Nilai			3.45
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			86.25
Mutu Pelayanan			B
Kinerja Unit Pelayanan			Baik
Unsur Pelayanan Tertinggi		Biaya /Tarif Pelayanan	
Unsur Pelayanan Terendah		Persyaratan Pelayanan	



## 42. KECAMATAN LANRISANG

Penyelenggaraan pelayanan publik yang ada pada Kecamatan Lanrisang Kabupaten Pinrang untuk tahun 2018 telah dilaksanakan oleh 76 responden. dari data yang telah terkumpul kemudian dilakukan pengolahan data, maka diperoleh hasil seperti pada tabel berikut :

Tabel  
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)  
KECAMATAN LANRISANG

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Indeks (3)*0,111
1	2	3	4
1	Persyaratan Pelayanan	3.29	0.37
2	Prosedur Pelayanan	3.24	0.36
3	Waktu Pelayanan	3.29	0.37
4	Biaya /Tarif Pelayanan	3.34	0.37
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	3.43	0.38
6	Kompetensi Pelaksana	3.39	0.38
7	Perilaku Pelaksana	3.48	0.39
8	Penanganan Pengaduan	3.46	0.38
9	Sarana dan Prasarana	3.44	0.38
Total Nilai			3.37
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			84.25
Mutu Pelayanan			B
Kinerja Unit Pelayanan			Baik
Unsur Pelayanan Tertinggi		- Perilaku Pelaksana	
Unsur Pelayanan Terendah		- Prosedur Pelayanan	

**43. KECAMATAN TIROANG**

Penyelenggaraan pelayanan publik yang ada pada Kecamatan Tiroang Kabupaten Pinrang untuk tahun 2018 telah dilaksanakan oleh 10 responden. dari data yang telah terkumpul kemudian dilakukan pengolahan data, maka diperoleh hasil seperti pada tabel berikut :

Tabel  
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)  
KECAMATAN TIROANG

<b>No.</b>	<b>Unsur Pelayanan</b>	<b>Nilai Unsur Pelayanan</b>	<b>Nilai Indeks (3)*0,111</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
1	Persyaratan Pelayanan	3.25	0.36
2	Prosedur Pelayanan	3.13	0.35
3	Waktu Pelayanan	2.75	0.31
4	Biaya /Tarif Pelayanan	3.75	0.42
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	3.38	0.37
6	Kompetensi Pelaksana	3.13	0.35
7	Perilaku Pelaksana	3.00	0.33
8	Penanganan Pengaduan	3.13	0.35
9	Sarana dan Prasarana	3.50	0.39
Total Nilai			3.22
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			80.50
Mutu Pelayanan			B
Kinerja Unit Pelayanan			Baik
Unsur Pelayanan Tertinggi		- Sarana dan Prasarana	
Unsur Pelayanan Terendah		- Prosedur Pelayanan	

#### 44. RUMAH SAKIT UMUM LASINRANG

Penyelenggaraan pelayanan publik yang ada pada Rumah Sakit Umum Lasinrang Kabupaten Pinrang untuk tahun 2018 telah dilaksanakan oleh 268 responden. dari data yang telah terkumpul kemudian dilakukan pengolahan data, maka diperoleh hasil seperti pada tabel berikut :

Tabel  
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)  
RUMAH SAKIT UMUM LASINRANG

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Indeks (3)*0,111
1	2	3	4
1	Persyaratan Pelayanan	3.22	0.36
2	Prosedur Pelayanan	3.22	0.36
3	Waktu Pelayanan	3.23	0.36
4	Biaya /Tarif Pelayanan	3.35	0.37
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	3.32	0.37
6	Kompetensi Pelaksana	3.28	0.36
7	Perilaku Pelaksana	3.36	0.37
8	Penanganan Pengaduan	3.26	0.36
9	Sarana dan Prasarana	3.42	0.38
Total Nilai			3.29
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			82.25
Mutu Pelayanan			B
Kinerja Unit Pelayanan			Baik
Unsur Pelayanan Tertinggi		- Perilaku Pelaksana	
Unsur Pelayanan Terendah		- Persyaratan Pelayanan	

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **4.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik, Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kabupaten Pinrang terhadap kinerja 44 unit kerja di Kabupaten Pinrang pada tahun 2018 adalah 83.37 yang berarti masuk dalam kategori mutu pelayanan B ( Baik ).

#### **4.2. Saran**

Pelaksanaan survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan secara rutin dan berkesinambungan pada Instansi di Kabupaten Pinrang, diharapkan hasilnya dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi terhadap kinerja pelayanan Pemerintah. Oleh karena itu perlu adanya peningkatan kualitas survey agar hasilnya lebih baik.

Untuk mewujudkan hal tersebut disarankan hal-hal sebagai berikut:

1. Untuk pelaksanaan survei Kepuasan Masyarakat yang akan datang sebaiknya perlu diberikan pembekalan yang lebih mendalam dalam melakukan survey, baik dari segi teknis maupun non teknis. Dengan demikian diharapkan surveyor dapat memberikan gambaran yang tepat kepada responden menyangkut pertanyaan-pertanyaan di lembar questioner yang diberikan, sehingga tidak menimbulkan bias persepsi pada responden.
2. Untuk memberikan motivasi pada unit kerja yang memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat tertinggi disarankan agar diberikan suatu penghargaan sedangkan bagi unit kerja yang memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakatnya rendah, perlu dilakukan pembinaan dan teguran, sehingga akan dapat memacu unit kerja dalam meningkatkan pelayanan kepada publik.
3. Dan untuk unit kerja yang memiliki nilai survei kepuasan yang masih kurang baik lebih ditingkatkan lagi .

## LAMPIRAN 1.

## REKAPITULASI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

## PEMERINTAH KABUPATEN PINRANG TAHUN 2018

NO	SKPD	NILAI SKM	MUTU PELAYANAN
	<b>SEKRETARIAT</b>		
1	SEKRETARIAT DAERAH	96.50	A
2	SEKRETARIAT KORPRI	83.00	B
3	SEKRETARIAT DPRD	92.50	A
4	INSPEKTORAT	89.25	A
	<b>BADAN</b>		
5	BADAN KEUANGAN DAERAH	81.50	B
6	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH	82.00	B
7	BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH	84.25	B
8	BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH	84.75	B
9	BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK	85.75	B
	<b>DINAS</b>		
10	DINAS PERIKANAN	83.75	B
11	DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH	86.25	B
12	DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT	81.75	B
13	DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN	87.75	B

14	DINAS PARIWISATA, PEMUDA DAN OLAHRAGA	77.50	B
15	DINAS PENGELOLAAN SUMBER DAYA AIR	85.75	B
16	DINAS PERTANIAN DAN HORTIKULTURA	78.75	B
17	DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL	85.50	B
18	DINAS PERHUBUNGAN	79.50	B
19	DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI	83.50	B
20	DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA	85.75	B
21	DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN	80.25	B
22	DINAS LINGKUNGAN HIDUP	86.50	B
23	DINAS KETAHANAN PANGAN	78.00	B
24	DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU	84.25	B
25	DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK, KELUARGA BERENCANA, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK	90.00	A
26	DINAS PERINDUSTRIAN, PERDAGANGAN, ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL	82.00	B
27	DINAS KESEHATAN	78.25	B
28	DINAS SOSIAL	78.50	B
29	DINAS PETERNAKAN DAN PERKEBUNAN	82.75	B
30	DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA	80.25	B
	<b>KANTOR</b>		
31	KANTOR SATUAN POLISI PAMONG PRAJA	78.25	B
32	KANTOR KECAMATAN WATANG SAWITTO	83.50	B
33	KANTOR KECAMATAN PALETEANG	81.25	B

34	KANTOR KECAMATAN CEMPA	86.25	B
35	KANTOR KECAMATAN MATTIRO BULU	80.50	B
36	KANTOR KECAMATAN LEMBANG	88.00	B
37	KANTOR KECAMATAN BATULAPPA	83.50	B
38	KANTOR KECAMATAN DUAMPANUA	83.00	B
39	KANTOR KECAMATAN PATAMPANUA	94.25	A
40	KANTOR KECAMATAN MATTIRO SOMPE	76.25	C
41	KANTOR KECAMATAN SUPPA	86.25	B
42	KANTOR KECAMATAN LANRISANG	84.25	B
43	KANTOR KECAMATAN TIROANG	80.50	B
44	RUMAH SAKIT UMUM LASINRANG	82.25	B
<b>SKM KABUPATEN</b>		<b>83.62</b>	<b>B</b>