



PEMKAB

Survey

Kepuasa

Masyarakat

2020



BAGIAN ORGANISASI DAN 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 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,

IRWAN HAMID

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 2020 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 2020 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 kesempurnaan 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 OPD menuju terwujudnya pelayanan prima di pemerintah Kabupaten Pinrang.

TIM PELAKSANA

DAFTAR ISI

Sambutan	i
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi	iii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Hukum	1
1.3 Pengertian Umum	4
1.4 Unsur Indeks kepuasan Masyarakat	6
1.5 Maksud dan Tujuan	9
1.6 Manfaat	10
1.7 Hasil yang ingin dicapai	11
BAB II METODOLOGI PENGUKURAN	
2.1 Ruang Lingkup	12
2.2 Tahapan Kegiatan Survey	12
2.2.1 Persiapan	12
2.2.2 Penyusunan laporan	15
BAB III HASIL PENGUKURAN	
3.1 Hakekat dan Asas Pelayanan Publik	16
3.2 Kelompok Pelayanan Publik	17
3.3 Penyelenggaraan Pelayanan Publik	18
3.4 Metode Pengukuran Indeks Kepuasan masyarakat	23
3.5 Analisis Hasil Survey	29
BAB IV PENUTUP	
4.1 Kesimpulan	91
4.2 Saran	91
4.3 Lampiran 1	93

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 survei 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 aparatur 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 bagipemberi 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 OPD di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pinrang.
5. Sebagai dasar untuk menetapkan 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. Diketuinya 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 aparaturn 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 2020.
6. Diketuainya Survei kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Unit Kerja yang telah melaksanakan survey kepuasan masyarakat pada tahun 2020.

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 Organisasi Perangkat Daerah (OPD) 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 OPD Pelayanan dan seluruh OPD non Pelayanan untuk Tahun 2020 dengan mengedarkan *Quesioner* 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 <i>Quesioner</i>
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

- a. Kriteria untuk pemohon Survei Kepuasan Masyarakat adalah semua pengguna pelayanan di OPD pemerintah Kabupaten Pinrang.
- b. 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

:

1. Quesioner elektronik (e-survei)
2. Quesioner dengan wawancara tatap muka
3. Quesioner melalui pengisian sendiri termasuk yang dikirimkan melalui surat
4. Diskusi kelompok terfokus
5. 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.

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 dibakukan dalam 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

1. 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
A	3	SEKRETARIAT
	1	SEKRETARIAT DAERAH
	2	SEKRETARIAT DPRD
	3	INSPEKTORAT
B	5	BADAN
	1	BADAN KEUANGAN DAERAH
	2	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH

	3	BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH
	4	BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
	5	BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
C	21	DINAS
	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 OLAHRAGA
	6	DINAS PENGELOLAAN SUMBER DAYA AIR
	7	DINAS PERTANIAN DAN HOLTIKULTURA
	8	DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN 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
D	13	KANTOR
	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
E	2	RUMAH SAKIT
	1	RUMAH SAKIT UMUM LASINRANG
	2	RUMAH SAKIT MADISING
F	17	UPT PUSKESMAS
	1	PUSKESMAS SUPPA
	2	PUSKESMAS LERO
	3	PUSKESMAS MATTIROBULU
	4	PUSKESMAS MATTIRODECENG
	5	PUSKESMAS CEMPA
	6	PUSKESMAS SALO
	7	PUSKESMAS LEPPANGANG
	8	PUSKESMAS LAMPA
	9	PUSKESMAS TADANG PALIE
	10	PUSKESMAS LANRISANG
	11	PUSKESMAS SALIMBONGAN
	12	PUSKESMAS TUPPU
	13	PUSKESMAS SULILI
	14	PUSKESMAS TEPPU
	15	PUSKESMAS MATTOMBONG
	16	PUSKESMAS BATU LAPPA
	17	PUSKESMAS BUNGI
JUMLAH	61 SKPD / UNIT KERJA	

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 Quesioner 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 Quesioner 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 kuisisioner 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 61(Enam Puluh Satu)unit kerja di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pinrang yang didasarkan atas jawaban responden terhadap 9 unsur pelayanan, Maka dapat 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 2020 telah dilaksanakan dengan melibatkan 200 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	3.36	0.37
2	Prosedur Pelayanan	3.44	0.38
3	Waktu Pelayanan	3.33	0.37
4	Biaya /Tarif Pelayanan	3.98	0.44
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	3.77	0.42
6	Kompetensi Pelaksana	3.48	0.39
7	Perilaku Pelaksana	3.49	0.39
8	Penanganan Pengaduan	3.26	0.36
9	Sarana dan Prasarana	3.94	0.44
Total Nilai			3.56
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			89.00
Mutu Pelayanan			A
Kinerja Unit Pelayanan			Sangat Baik
Unsur Pelayanan Tertinggi		- Sarana dan prasarana	
Unsur Pelayanan Terendah		- Persyaratan Pelayanan dan Waktu Pelayanan	

2. SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT

Survey kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Kab. Pinrang, untuk tahun 2020, telah dilaksanakan dengan melibatkan 126 responden. 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	3.21	0.36
2	Prosedur Pelayanan	3.42	0.38
3	Waktu Pelayanan	3.21	0.36
4	Biaya /Tarif Pelayanan	4.00	0.44
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	3.99	0.44
6	Kompetensi Pelaksana	3.01	0.33
7	Perilaku Pelaksana	3.10	0.34
8	Penanganan Pengaduan	3.54	0.39
9	Sarana dan Prasarana	3.99	0.44
Total Nilai			3.50
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			87.45
Mutu Pelayanan			B
Kinerja Unit Pelayanan			Baik
Unsur Pelayanan Tertinggi		- Biaya / Tarif Pelayanan	
Unsur Pelayanan Terendah		- Kompetensi pelaksana	

3. INSPEKTORAT

Survey kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Inspektorat Kab. Pinrang, untuk tahun 2020, telah dilaksanakan dengan melibatkan 614 responden. 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)*0,111
1	2	3	4
1	Persyaratan Pelayanan	3.39	0.38
2	Prosedur Pelayanan	3.37	0.37
3	Waktu Pelayanan	3.36	0.44
4	Biaya /Tarif Pelayanan	3.98	0.39
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	3.54	0.38
6	Kompetensi Pelaksana	3.46	0.39
7	Perilaku Pelaksana	3.50	0.39
8	Penanganan Pengaduan	3.50	0.39
9	Sarana dan Prasarana	3.97	0.44
Total Nilai			3.56
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			89.11
Mutu Pelayanan			A
Kinerja Unit Pelayanan			Sangat Baik
Unsur Pelayanan Tertinggi		- Biaya /Tarif Pelayanan	
Unsur Pelayanan Terendah		- Waktu Pelayanan	

4. BADAN KEUANGAN DAERAH

Survey kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Inspektorat Kab. Pinrang, untuk tahun 2020, telah dilaksanakan dengan melibatkan 178 responden. Hasil survey kemudian diolah sehingga dihasilkan data sebagaimana terdapat 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	3.34	0.37
2	Prosedur Pelayanan	3.21	0.36
3	Waktu Pelayanan	3.11	0.35
4	Biaya /Tarif Pelayanan	3.59	0.40
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	3.42	0.38
6	Kompetensi Pelaksana	3.35	0.37
7	Perilaku Pelaksana	3.42	0.38
8	Penanganan Pengaduan	3.34	0.37
9	Sarana dan Prasarana	3.43	0.38
Total Nilai			3.36
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			83.88
Mutu Pelayanan			B
Kinerja Unit Pelayanan			Baik
Unsur Pelayanan Tertinggi		- Biaya /Tarif Pelayanan	
Unsur Pelayanan Terendah		- Prosedur pelayanan	

5. BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH

Survey kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kab. Pinrang, untuk tahun 2020, telah dilaksanakan dengan melibatkan 690 responden. 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	3.14	0.35
2	Prosedur Pelayanan	3.19	0.35
3	Waktu Pelayanan	3.18	0.35
4	Biaya /Tarif Pelayanan	3.95	0.44
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	3.13	0.35
6	Kompetensi Pelaksana	3.11	0.35
7	Perilaku Pelaksana	3.19	0.35
8	Penanganan Pengaduan	3.13	0.35
9	Sarana dan Prasarana	3.41	0.38
Total Nilai			3.27
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			81.77
Mutu Pelayanan			B
Kinerja Unit Pelayanan			Baik
Unsur Pelayanan Tertinggi		Biaya /Tarif Pelayanan	
Unsur Pelayanan Terendah		- Produk spesifikasi jenis layanan - Sarana dan Prasarana	

6. BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH

Survey kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Badan Kepegawaian Daerah Kab. Pinrang, untuk tahun 2020, telah dilaksanakan dengan melibatkan 260 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	3.64	0.40
2	Prosedur Pelayanan	3.66	0.41
3	Waktu Pelayanan	3.65	0.41
4	Biaya /Tarif Pelayanan	4.00	0.44
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	3.68	0.41
6	Kompetensi Pelaksana	3.68	0.41
7	Perilaku Pelaksana	3.68	0.41
8	Penanganan Pengaduan	3.70	0.41
9	Sarana dan Prasarana	3.94	0.44
Total Nilai			3.74
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			93.43
Mutu Pelayanan			A
Kinerja Unit Pelayanan			Sangat Baik
Unsur Pelayanan Tertinggi		Biaya /Tarif Pelayanan	
Unsur Pelayanan Terendah		Persyaratan pelayanan	

7. BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH

Survey kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kab. Pinrang, untuk tahun 2020, telah dilaksanakan dengan melibatkan 745 responden. 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	3.49	0.39
2	Prosedur Pelayanan	3.38	0.38
3	Waktu Pelayanan	3.27	0.36
4	Biaya /Tarif Pelayanan	3.77	0.42
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	3.62	0.40
6	Kompetensi Pelaksana	3.43	0.38
7	Perilaku Pelaksana	3.51	0.39
8	Penanganan Pengaduan	3.54	0.39
9	Sarana dan Prasarana	3.93	0.44
Total Nilai			3.55
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			88.75
Mutu Pelayanan			A
Kinerja Unit Pelayanan			Sangat baik
Unsur Pelayanan Tertinggi		Penanganan pengaduan	
Unsur Pelayanan Terendah		Waktu pelayanan	

8. BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Survey kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kab. Pinrang, untuk tahun 2020, telah dilaksanakan dengan melibatkan 39 responden. 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	3.46	0.38
2	Prosedur Pelayanan	3.41	0.38
3	Waktu Pelayanan	3.13	0.35
4	Biaya /Tarif Pelayanan	3.97	0.44
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	3.10	0.34
6	Kompetensi Pelaksana	3.28	0.36
7	Perilaku Pelaksana	3.41	0.38
8	Penanganan Pengaduan	3.41	0.38
9	Sarana dan Prasarana	3.95	0.44
Total Nilai			3.46
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			86.47
Mutu Pelayanan			B
Kinerja Unit Pelayanan			Baik
Unsur Pelayanan Tertinggi		- Biaya /Tarif Pelayanan	
Unsur Pelayanan Terendah		- Waktu pelayanan	

9. DINAS PERIKANAN

Survey kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Inspektorat Kab. Pinrang, untuk tahun 2020, telah dilaksanakan dengan melibatkan 113 responden. Hasil survey kemudian diolah sehingga dihasilkan data sebagaimana terdapat 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	3.11	0.35
2	Prosedur Pelayanan	3.21	0.36
3	Waktu Pelayanan	3.09	0.34
4	Biaya /Tarif Pelayanan	3.97	0.44
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	3.36	0.37
6	Kompetensi Pelaksana	3.15	0.35
7	Perilaku Pelaksana	3.11	0.35
8	Penanganan Pengaduan	3.31	0.37
9	Sarana dan Prasarana	3.97	0.44
Total Nilai			3.36
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			84.07
Mutu Pelayanan			B
Kinerja Unit Pelayanan			Baik
Unsur Pelayanan Tertinggi		- Biaya /Tarif Pelayanan - Sarana dan Prasarana	
Unsur Pelayanan Terendah		- Penanganan pengaduan	

10. DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH

Penyelenggaraan pelayanan publik yang ada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Pinrang untuk tahun 2020 telah dilaksanakan oleh 88 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	3.40	0.38
2	Prosedur Pelayanan	3.35	0.37
3	Waktu Pelayanan	3.20	0.36
4	Biaya /Tarif Pelayanan	3.94	0.44
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	3.49	0.39
6	Kompetensi Pelaksana	3.30	0.37
7	Perilaku Pelaksana	3.60	0.40
8	Penanganan Pengaduan	3.66	0.41
9	Sarana dan Prasarana	3.73	0.41
Total Nilai			3.52
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			87.97
Mutu Pelayanan			B
Kinerja Unit Pelayanan			Baik
Unsur Pelayanan Tertinggi		- Biaya /Tarif Pelayanan	
Unsur Pelayanan Terendah		- Waktu Pelayanan	

11. DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT

Penyelenggaraan pelayanan publik yang ada pada Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kabupaten Pinrang untuk tahun 2020 telah dilaksanakan oleh 281 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	3.56	0.40
2	Prosedur Pelayanan	3.52	0.39
3	Waktu Pelayanan	3.38	0.38
4	Biaya /Tarif Pelayanan	3.28	0.36
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	3.67	0.41
6	Kompetensi Pelaksana	3.52	0.39
7	Perilaku Pelaksana	3.59	0.40
8	Penanganan Pengaduan	3.56	0.40
9	Sarana dan Prasarana	3.84	0.43
Total Nilai			3.55
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			88.67
Mutu Pelayanan			A
Kinerja Unit Pelayanan			Sangat Baik
Unsur Pelayanan Tertinggi		- Sarana dan Prasarana	
Unsur Pelayanan Terendah		- Biaya/Tarif pelayanan	

12. DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

Penyelenggaraan pelayanan publik yang ada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pinrang untuk tahun 2020 telah dilaksanakan oleh 380 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	3.71	0.41
2	Prosedur Pelayanan	3.42	0.38
3	Waktu Pelayanan	3.36	0.37
4	Biaya /Tarif Pelayanan	3.94	0.44
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	3.59	0.40
6	Kompetensi Pelaksana	3.46	0.38
7	Perilaku Pelaksana	3.49	0.39
8	Penanganan Pengaduan	3.31	0.37
9	Sarana dan Prasarana	3.81	0.42
Total Nilai			3.57
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			89.19
Mutu Pelayanan			A
Kinerja Unit Pelayanan			Sangat Baik
Unsur Pelayanan Tertinggi		- Biaya/tarif pelayanan	
Unsur Pelayanan Terendah		- Penanganan pengaduan	

13. DINAS PARIWISATA, PEMUDA DAN OLAHRAGA

Penyelenggaraan pelayanan publik yang ada pada Dinas Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Pinrang untuk tahun 2020 telah dilaksanakan oleh 1191 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		
2	Prosedur Pelayanan		
3	Waktu Pelayanan		
4	Biaya /Tarif Pelayanan		
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan		
6	Kompetensi Pelaksana		
7	Perilaku Pelaksana		
8	Sarana dan Prasarana		
9	Penanganan Pengaduan		
Total Nilai			
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			
Mutu Pelayanan			B
Kinerja Unit Pelayanan			Baik
Unsur Pelayanan Tertinggi		- Biaya /Tarif Pelayanan	
Unsur Pelayanan Terendah		- Prosedur Pelayanan / Persyaratan Pelayanan	

14. DINAS PENGELOLAAN SUMBER DAYA AIR

Penyelenggaraan pelayanan publik yang ada pada Dinas Pengelolaan Sumber daya Air Kabupaten Pinrang untuk tahun 2020 telah dilaksanakan oleh 115 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	3.42	0.38
2	Prosedur Pelayanan	3.39	0.38
3	Waktu Pelayanan	3.40	0.38
4	Biaya /Tarif Pelayanan	3.94	0.44
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	3.17	0.35
6	Kompetensi Pelaksana	3.13	0.35
7	Perilaku Pelaksana	3.18	0.35
8	Sarana dan Prasarana	3.04	0.34
9	Penanganan Pengaduan	3.81	0.42
Total Nilai			3.39
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			84.66
Mutu Pelayanan			B
Kinerja Unit Pelayanan			Baik
Unsur Pelayanan Tertinggi		- Biaya /Tarif Pelayanan	
Unsur Pelayanan Terendah		- Penanganan pengaduan	

15. DINAS PERTANIAN DAN HOLTIKULTURA

Penyelenggaraan pelayanan publik yang ada pada Dinas Pertanian dan Holtikultura Kabupaten Pinrang untuk tahun 2020 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 PERTANIAN DAN HOLTIKULTURA

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Indeks (3)*0,111
1	2	3	4
1	Persyaratan Pelayanan	3.83	0.43
2	Prosedur Pelayanan	3.80	0.42
3	Waktu Pelayanan	3.83	0.43
4	Biaya /Tarif Pelayanan	4.00	0.44
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	3.90	0.43
6	Kompetensi Pelaksana	3.83	0.43
7	Perilaku Pelaksana	3.80	0.42
8	Sarana dan Prasarana	3.87	0.43
9	Penanganan Pengaduan	3.90	0.43
Total Nilai			3.86
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			96.57
Mutu Pelayanan			A
Kinerja Unit Pelayanan			Sangat Baik
Unsur Pelayanan Tertinggi		- Biaya/ tarif pelayanan	
Unsur Pelayanan Terendah		- Perilaku pelaksana	

16. 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 2020, dari jumlah responden yang telah dikumpulkan

sebanyak 281 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	3.96	0.44
2	Prosedur Pelayanan	3.93	0.44
3	Waktu Pelayanan	3.94	0.44
4	Biaya /Tarif Pelayanan	3.98	0.44
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	3.98	0.44
6	Kompetensi Pelaksana	3.94	0.44
7	Perilaku Pelaksana	3.95	0.44
8	Sarana dan Prasarana	3.95	0.44
9	Penanganan Pengaduan	3.98	0.44
Total Nilai			3.96
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			98.89
Mutu Pelayanan			A
Kinerja Unit Pelayanan			Sangat Baik
Unsur Pelayanan Tertinggi		- Biaya /Tarif Pelayanan - Produk Spesifikasi Jenis Layanan - Sarana dan Prasarana	
Unsur Pelayanan Terendah		- Prosedur Pelayanan	

17. DINAS PERHUBUNGAN

Penyelenggaraan pelayanan publik yang ada pada Dinas Perhubungan Kabupaten Pinrang untuk tahun 2020 telah dilaksanakan

oleh 957 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	3.98	0.41
2	Prosedur Pelayanan	3.60	0.40
3	Waktu Pelayanan	3.56	0.40
4	Biaya /Tarif Pelayanan	3.00	0.33
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	3.74	0.42
6	Kompetensi Pelaksana	3.54	0.39
7	Perilaku Pelaksana	3.74	0.42
8	Sarana dan Prasarana	3.57	0.40
9	Penanganan Pengaduan	3.92	0.44
Total Nilai			3.59
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			89.83
Mutu Pelayanan			A
Kinerja Unit Pelayanan			Sangat Baik
Unsur Pelayanan Tertinggi		Sarana dan Prasarana	
Unsur Pelayanan Terendah		Kompetisi pelaksana	

18. DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI

Penyelenggaraan pelayanan publik yang ada pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Pinrang untuk tahun 2020 telah dilaksanakan oleh 387 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	3.41	0.38
2	Prosedur Pelayanan	3.42	0.38
3	Waktu Pelayanan	3.39	0.38
4	Biaya /Tarif Pelayanan	3.98	0.44
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	3.75	0.42
6	Kompetensi Pelaksana	3.57	0.40
7	Perilaku Pelaksana	3.62	0.40
8	Sarana dan Prasarana	3.63	0.40
9	Penanganan Pengaduan	3.94	0.44
Total Nilai			3.63
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			90.83
Mutu Pelayanan			A
Kinerja Unit Pelayanan			Sangat Baik
Unsur Pelayanan Tertinggi		- Biaya /Tarif Pelayanan	
Unsur Pelayanan Terendah		- Waktu Pelayanan	

19. DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA

Penyelenggaraan pelayanan publik yang ada pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Pinrang untuk tahun 2020 telah dilaksanakan oleh 116 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	3.81	0.42
2	Prosedur Pelayanan	3.61	0.40
3	Waktu Pelayanan	3.69	0.41
4	Biaya /Tarif Pelayanan	4.00	0.44
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	3.66	0.41
6	Kompetensi Pelaksana	3.78	0.42
7	Perilaku Pelaksana	3.69	0.41
8	Penanganan Pengaduan	3.79	0.42
9	Sarana dan Prasarana	4.00	0.44
Total Nilai			3.78
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			94.51
Mutu Pelayanan			A
Kinerja Unit Pelayanan			Sangat Baik
Unsur Pelayanan Tertinggi		- Biaya /Tarif Pelayanan - Sarana dan Prasarana	
Unsur Pelayanan Terendah		- Prosedur Pelayanan	

20. DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN

Penyelenggaraan pelayanan publik yang ada pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pinrang untuk tahun 2020 telah dilaksanakan oleh 77 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	3.30	0.37
2	Prosedur Pelayanan	3.29	0.37
3	Waktu Pelayanan	3.40	0.38
4	Biaya /Tarif Pelayanan	4.00	0.44
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	3.35	0.37
6	Kompetensi Pelaksana	3.31	0.37
7	Perilaku Pelaksana	3.38	0.38
8	Penanganan Pengaduan	3.25	0.36
9	Sarana dan Prasarana	3.75	0.42
Total Nilai			3.45
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			86.20
Mutu Pelayanan			B
Kinerja Unit Pelayanan			Baik
Unsur Pelayanan Tertinggi		- Biaya / Tarif Pelayanan	
Unsur Pelayanan Terendah		- Penanganan pengaduan	

21. DINAS LINGKUNGAN HIDUP

Penyelenggaraan pelayanan publik yang ada pada Dinas Lingkungan Hidup untuk tahun 2020 telah dilaksanakan oleh 210 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	3.03	0.34
2	Prosedur Pelayanan	3.09	0.34
3	Waktu Pelayanan	3.04	0.34
4	Biaya /Tarif Pelayanan	4.00	0.44
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	3.25	0.36
6	Kompetensi Pelaksana	3.05	0.34
7	Perilaku Pelaksana	3.06	0.34
8	Sarana dan Prasarana	3.33	0.37
9	Penanganan Pengaduan	4.00	0.44
Total Nilai			3.32
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			82.88
Mutu Pelayanan			B
Kinerja Unit Pelayanan			Baik
Unsur Pelayanan Tertinggi	- Biaya /Tarif Pelayanan - Sarana dan Prasarana		
Unsur Pelayanan Terendah	- Waktu Pelayanan		

22. DINAS KETAHANAN PANGAN

Penyelenggaraan pelayanan publik yang ada pada Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Pinrang untuk tahun 2020 telah dilaksanakan oleh 191 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	3.23	0.36
2	Prosedur Pelayanan	3.16	0.35
3	Waktu Pelayanan	3.21	0.36
4	Biaya /Tarif Pelayanan	3.85	0.43
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	3.09	0.34
6	Kompetensi Pelaksana	3.18	0.35
7	Perilaku Pelaksana	3.27	0.36
8	Penanganan Pengaduan	3.09	0.34
9	Sarana dan Prasarana	3.79	0.42
Total Nilai			3.32
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			82.94
Mutu Pelayanan			B
Kinerja Unit Pelayanan			Baik
Unsur Pelayanan Tertinggi		- Biaya / Tarif Pelayanan	
Unsur Pelayanan Terendah		- Produk Spesifikasi Jenis Layanan - Penanganan Pengaduan	

23. 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 2020 telah dilaksanakan oleh 650 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	3.47	0.39
2	Prosedur Pelayanan	3.49	0.39
3	Waktu Pelayanan	3.36	0.37
4	Biaya /Tarif Pelayanan	3.96	0.44
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	3.58	0.40
6	Kompetensi Pelaksana	3.51	0.39
7	Perilaku Pelaksana	3.56	0.40
8	Penanganan Pengaduan	3.53	0.39
9	Sarana dan Prasarana	3.88	0.43
Total Nilai			3.59
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			89.87
Mutu Pelayanan			A
Kinerja Unit Pelayanan			Sangat Baik
Unsur Pelayanan Tertinggi		- Biaya /Tarif Pelayanan	
Unsur Pelayanan Terendah		- Waktu pelayanan	

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

Penyelenggaraan pelayanan publik yang ada pada DP2KB-P3A Kabupaten Pinrang untuk tahun 2020 telah dilaksanakan oleh 176 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	3.03	0.34
2	Prosedur Pelayanan	2.94	0.33
3	Waktu Pelayanan	2.87	0.32
4	Biaya /Tarif Pelayanan	3.31	0.37
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	3.27	0.36
6	Kompetensi Pelaksana	3.06	0.34
7	Perilaku Pelaksana	3.10	0.34
8	Penanganan Pengaduan	2.86	0.32
9	Sarana dan Prasarana	3.42	0.38
Total Nilai			3.10
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			77.38
Mutu Pelayanan			B
Kinerja Unit Pelayanan			Baik
Unsur Pelayanan Tertinggi		- Sarana dan Prasarana	
Unsur Pelayanan Terendah		- Waktu Pelayanan	

25. 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 2020, telah dilaksanakan dengan melibatkan 351 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	3.01	0.33
2	Prosedur Pelayanan	3.00	0.33
3	Waktu Pelayanan	3.02	0.34
4	Biaya /Tarif Pelayanan	3.99	0.44
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	3.22	0.36
6	Kompetensi Pelaksana	3.01	0.33
7	Perilaku Pelaksana	3.05	0.34
8	Penanganan Pengaduan	3.02	0.34
9	Sarana dan Prasarana	4.00	0.44
Total Nilai			3.26
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			81.46
Mutu Pelayanan			B
Kinerja Unit Pelayanan			Baik
Unsur Pelayanan Tertinggi		- Sarana dan Prasarana	
Unsur Pelayanan Terendah		- Prosedur pelayanan	

26. DINAS KESEHATAN

Penyelenggaraan pelayanan publik yang ada pada Dinas Kesehatan Kabupaten Pinrang untuk tahun 2020 telah dilaksanakan oleh 41 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	3.29	0.37
2	Prosedur Pelayanan	3.39	0.38
3	Waktu Pelayanan	3.29	0.37
4	Biaya /Tarif Pelayanan	3.93	0.44
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	3.27	0.36
6	Kompetensi Pelaksana	3.29	0.37
7	Perilaku Pelaksana	3.46	0.38
8	Penanganan Pengaduan	3.20	0.36
9	Sarana dan Prasarana	3.61	0.40
Total Nilai			3.41
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			85.37
Mutu Pelayanan			B
Kinerja Unit Pelayanan			Baik
Unsur Pelayanan Tertinggi		Biaya /Tarif Pelayanan	
Unsur Pelayanan Terendah		Penanganan pengaduan	

27. DINAS SOSIAL

Penyelenggaraan pelayanan publik yang ada pada Dinas Sosial Kabupaten Pinrang untuk tahun 2020 telah dilaksanakan oleh 72 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	3.10	0.34
2	Prosedur Pelayanan	3.28	0.36
3	Waktu Pelayanan	3.18	0.35
4	Biaya /Tarif Pelayanan	3.29	0.37
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	3.32	0.37
6	Kompetensi Pelaksana	3.26	0.36
7	Perilaku Pelaksana	3.28	0.36
8	Penanganan Pengaduan	3.26	0.36
9	Sarana dan Prasarana	3.36	0.37
Total Nilai			3.26
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			81.48
Mutu Pelayanan			B
Kinerja Unit Pelayanan			Baik
Unsur Pelayanan Tertinggi		- Sarana dan Prasarana	
Unsur Pelayanan Terendah		- Persyaratan Pelayanan	

28. DINAS PETERNAKAN DAN PERKEBUNAN

Penyelenggaraan pelayanan publik yang ada pada Dinas Peternakan dan Perkebunan Kabupaten Pinrang untuk tahun 2020 telah dilaksanakan oleh 568 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

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Indeks (3)*0,111
1	2	3	4
1	Persyaratan Pelayanan	3.68	0.41
2	Prosedur Pelayanan	3.34	0.37
3	Waktu Pelayanan	3.22	0.36
4	Biaya /Tarif Pelayanan	3.44	0.38
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	3.65	0.41
6	Kompetensi Pelaksana	3.70	0.41
7	Perilaku Pelaksana	3.43	0.38
8	Penanganan Pengaduan	3.23	0.36
9	Sarana dan Prasarana	3.60	0.40
Total Nilai			3.48
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			86.90
Mutu Pelayanan			B
Kinerja Unit Pelayanan			Baik
Unsur Pelayanan Tertinggi		- Persyaratan Pelayanan	
Unsur Pelayanan Terendah		- Waktu Pelayanan	

29. DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

Penyelenggaraan pelayanan publik yang ada pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pinrang untuk tahun 2020 telah dilaksanakan oleh 346 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	3.58	0.40
2	Prosedur Pelayanan	3.56	0.40
3	Waktu Pelayanan	3.47	0.39
4	Biaya /Tarif Pelayanan	3.92	0.44
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	3.70	0.41
6	Kompetensi Pelaksana	3.66	0.41
7	Perilaku Pelaksana	3.50	0.39
8	Penanganan Pengaduan	3.67	0.41
9	Sarana dan Prasarana	3.94	0.44
Total Nilai			3.67
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			91.64
Mutu Pelayanan			A
Kinerja Unit Pelayanan			Sangat Baik
Unsur Pelayanan Tertinggi		- Sarana dan Prasarana	
Unsur Pelayanan Terendah		- Waktu Pelayanan	

30. SATUAN POLISI PAMONG PRAJA

Penyelenggaraan pelayanan publik yang ada pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Pinrang untuk tahun 2020 telah dilaksanakan oleh 80 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

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Indeks (3)*0,111
1	2	3	4
1	Persyaratan Pelayanan	3.10	0.34
2	Prosedur Pelayanan	3.20	0.36
3	Waktu Pelayanan	3.05	0.34
4	Biaya /Tarif Pelayanan	4.00	0.44
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	3.38	0.38
6	Kompetensi Pelaksana	3.20	0.36
7	Perilaku Pelaksana	3.15	0.35
8	Penanganan Pengaduan	3.08	0.34
9	Sarana dan Prasarana	3.95	0.44
Total Nilai			3.34
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			83.61
Mutu Pelayanan			B
Kinerja Unit Pelayanan			Baik
Unsur Pelayanan Tertinggi		- Biaya /Tarif Pelayanan	
Unsur Pelayanan Terendah		- Waktu Pelayanan	

31. KECAMATAN WATANG SAWITTO

Penyelenggaraan pelayanan publik yang ada pada Kecamatan Watang Sawitto Kabupaten Pinrang untuk tahun 2020 telah dilaksanakan oleh 692 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	3.51	0.39
2	Prosedur Pelayanan	3.52	0.39
3	Waktu Pelayanan	3.48	0.39
4	Biaya /Tarif Pelayanan	3.66	0.41
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	3.45	0.38
6	Kompetensi Pelaksana	3.08	0.34
7	Perilaku Pelaksana	3.06	0.34
8	Penanganan Pengaduan	3.05	0.34
9	Sarana dan Prasarana	4.00	0.44
Total Nilai			3.42
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			85.61
Mutu Pelayanan			B
Kinerja Unit Pelayanan			Baik
Unsur Pelayanan Tertinggi		- Sarana dan Prasarana	
Unsur Pelayanan Terendah		- Prilaku pelaksana	

32. KECAMATAN PALETEANG

Penyelenggaraan pelayanan publik yang ada pada Kecamatan Paleteang Kabupaten Pinrang untuk tahun 2020 telah dilaksanakan oleh 367 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	3.40	0.38
2	Prosedur Pelayanan	3.36	0.37
3	Waktu Pelayanan	3.27	0.36
4	Biaya /Tarif Pelayanan	4.00	0.44
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	3.91	0.43
6	Kompetensi Pelaksana	3.46	0.38
7	Perilaku Pelaksana	3.33	0.37
8	Penanganan Pengaduan	3.19	0.35
9	Sarana dan Prasarana	4.00	0.44
Total Nilai			3.55
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			88.66
Mutu Pelayanan			A
Kinerja Unit Pelayanan			Sangat Baik
Unsur Pelayanan Tertinggi		- Biaya /Tarif Pelayanan - Sarana dan Prasarana	
Unsur Pelayanan Terendah		- Waktu pelayanan	

33. KECAMATAN CEMPA

Penyelenggaraan pelayanan publik yang ada pada Kecamatan Cempa Kabupaten Pinrang untuk tahun 2020 telah dilaksanakan oleh 182 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

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	3.49	0.39
3	Waktu Pelayanan	3.48	0.39
4	Biaya /Tarif Pelayanan	3.81	0.42
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	3.73	0.41
6	Kompetensi Pelaksana	3.54	0.39
7	Perilaku Pelaksana	3.61	0.40
8	Penanganan Pengaduan	3.41	0.38
9	Sarana dan Prasarana	3.69	0.41
Total Nilai			3.59
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			89.63
Mutu Pelayanan			A
Kinerja Unit Pelayanan			Sangat Baik
Unsur Pelayanan Tertinggi		- Sarana dan Prasarana	
Unsur Pelayanan Terendah		- Penanganan pengaduan	

34. KECAMATAN MATTIRO BULU

Penyelenggaraan pelayanan publik yang ada pada Kecamatan Mattiro Bulu Kabupaten Pinrang untuk tahun 2020 telah dilaksanakan oleh 88 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	3.53	0.39
2	Prosedur Pelayanan	3.56	0.40
3	Waktu Pelayanan	3.41	0.38
4	Biaya /Tarif Pelayanan	3.95	0.44
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	3.93	0.44
6	Kompetensi Pelaksana	3.20	0.36
7	Perilaku Pelaksana	3.48	0.39
8	Penanganan Pengaduan	3.50	0.39
9	Sarana dan Prasarana	3.99	0.44
Total Nilai			3.62
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			90.44
Mutu Pelayanan			A
Kinerja Unit Pelayanan			Sangat Baik
Unsur Pelayanan Tertinggi		- Sarana dan Prasarana	
Unsur Pelayanan Terendah		- Perilaku Pelaksana	

35. KECAMATAN LEMBANG

Penyelenggaraan pelayanan publik yang ada pada Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang untuk tahun 2020 telah dilaksanakan oleh 345 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

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	3.36	0.37
3	Waktu Pelayanan	3.51	0.39
4	Biaya /Tarif Pelayanan	4.00	0.44
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	3.53	0.39
6	Kompetensi Pelaksana	3.10	0.34
7	Perilaku Pelaksana	3.66	0.41
8	Penanganan Pengaduan	3.75	0.42
9	Sarana dan Prasarana	3.99	0.44
Total Nilai			3.60
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			90.00
Mutu Pelayanan			A
Kinerja Unit Pelayanan			Sangat Baik
Unsur Pelayanan Tertinggi		Biaya /Tarif Pelayanan	
Unsur Pelayanan Terendah		Kompetensi Pelaksana	

36. KECAMATAN BATULAPPA

Penyelenggaraan pelayanan publik yang ada pada Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang untuk tahun 2020 telah dilaksanakan oleh 196 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	3.41	0.38
2	Prosedur Pelayanan	3.51	0.39
3	Waktu Pelayanan	3.34	0.37
4	Biaya /Tarif Pelayanan	3.88	0.43
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	3.71	0.41
6	Kompetensi Pelaksana	3.56	0.40
7	Perilaku Pelaksana	3.49	0.39
8	Penanganan Pengaduan	3.41	0.38
9	Sarana dan Prasarana	3.91	0.43
Total Nilai			3.58
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			89.50
Mutu Pelayanan			A
Kinerja Unit Pelayanan			Sangat Baik
Unsur Pelayanan Tertinggi		- Sarana dan Prasarana	
Unsur Pelayanan Terendah		- Waktu Pelayanan	

37. KECAMATAN DUAMPANUA

Penyelenggaraan pelayanan publik yang ada pada Kecamatan Patampanua Kabupaten Pinrang untuk tahun 2020 telah dilaksanakan oleh 448 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

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	3.25	0.36
3	Waktu Pelayanan	3.22	0.36
4	Biaya /Tarif Pelayanan	3.94	0.44
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	3.46	0.38
6	Kompetensi Pelaksana	3.25	0.36
7	Perilaku Pelaksana	3.24	0.36
8	Penanganan Pengaduan	3.17	0.35
9	Sarana dan Prasarana	3.86	0.43
Total Nilai			3.40
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			85.02
Mutu Pelayanan			B
Kinerja Unit Pelayanan			Baik
Unsur Pelayanan Tertinggi		- Biaya / Tarif Pelayanan	
Unsur Pelayanan Terendah		- Penanganan pelaksana	

38. KECAMATAN PATAMPANUA

Penyelenggaraan pelayanan publik yang ada pada Kecamatan Patampanua Kabupaten Pinrang untuk tahun 2020 telah dilaksanakan oleh 25 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	3.44	0.38
2	Prosedur Pelayanan	3.32	0.37
3	Waktu Pelayanan	3.15	0.35
4	Biaya /Tarif Pelayanan	3.94	0.44
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	3.32	0.37
6	Kompetensi Pelaksana	3.38	0.38
7	Perilaku Pelaksana	3.32	0.37
8	Penanganan Pengaduan	3.24	0.36
9	Sarana dan Prasarana	3.91	0.43
Total Nilai			3.45
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			86.19
Mutu Pelayanan			B
Kinerja Unit Pelayanan			Baik
Unsur Pelayanan Tertinggi		- Biaya /Tarif Pelayanan	
Unsur Pelayanan Terendah		- Waktu Pelayanan	

39. KECAMATAN MATTIRO SOMPE

Penyelenggaraan pelayanan publik yang ada pada Kecamatan Mattiro Sompe Kabupaten Pinrang untuk tahun 2020 telah dilaksanakan oleh 608 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	3.10	0.34
2	Prosedur Pelayanan	3.09	0.34
3	Waktu Pelayanan	3.11	0.35
4	Biaya /Tarif Pelayanan	3.79	0.42
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	3.70	0.41
6	Kompetensi Pelaksana	3.09	0.34
7	Perilaku Pelaksana	3.17	0.35
8	Penanganan Pengaduan	3.09	0.34
9	Sarana dan Prasarana	4.00	0.44
Total Nilai			3.35
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			83.69
Mutu Pelayanan			B
Kinerja Unit Pelayanan			Baik
Unsur Pelayanan Tertinggi		- Sarana dan Prasarana	
Unsur Pelayanan Terendah		- Prosedur Pelayanan - Penanganan pelaksana	

40. KECAMATAN SUPPA

Penyelenggaraan pelayanan publik yang ada pada Kecamatan Suppa Kabupaten Pinrang untuk tahun 2020 telah dilaksanakan oleh 324 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	3.03	0.34
2	Prosedur Pelayanan	3.04	0.34
3	Waktu Pelayanan	3.02	0.34
4	Biaya /Tarif Pelayanan	3.85	0.43
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	3.04	0.34
6	Kompetensi Pelaksana	3.03	0.34
7	Perilaku Pelaksana	3.03	0.34
8	Penanganan Pengaduan	2.88	0.32
9	Sarana dan Prasarana	3.46	0.38
Total Nilai			3.15
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			78.83
Mutu Pelayanan			B
Kinerja Unit Pelayanan			Baik
Unsur Pelayanan Tertinggi		Biaya /Tarif Pelayanan	
Unsur Pelayanan Terendah		Waktu Pelayanan	

41. KECAMATAN LANRISANG

Penyelenggaraan pelayanan publik yang ada pada Kecamatan Lanrisang Kabupaten Pinrang untuk tahun 2020 telah dilaksanakan oleh 426 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	3.23	0.36
2	Prosedur Pelayanan	3.27	0.36
3	Waktu Pelayanan	3.23	0.36
4	Biaya /Tarif Pelayanan	3.89	0.43
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	3.85	0.43
6	Kompetensi Pelaksana	3.12	0.35
7	Perilaku Pelaksana	3.30	0.37
8	Penanganan Pengaduan	3.30	0.37
9	Sarana dan Prasarana	3.99	0.44
Total Nilai			3.47
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			86.65
Mutu Pelayanan			B
Kinerja Unit Pelayanan			Baik
Unsur Pelayanan Tertinggi		- Sarana dan Prasarana	
Unsur Pelayanan Terendah		- Kompetensi Pelaksana	

42. KECAMATAN TIROANG

Penyelenggaraan pelayanan publik yang ada pada Kecamatan Tiroang Kabupaten Pinrang untuk tahun 2020 telah dilaksanakan oleh 252 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

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Indeks (3)*0,111
1	2	3	4
1	Persyaratan Pelayanan	3.25	0.36
2	Prosedur Pelayanan	3.45	0.38
3	Waktu Pelayanan	3.47	0.39
4	Biaya /Tarif Pelayanan	4.00	0.44
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	3.74	0.42
6	Kompetensi Pelaksana	3.46	0.38
7	Perilaku Pelaksana	3.56	0.40
8	Penanganan Pengaduan	3.55	0.39
9	Sarana dan Prasarana	3.92	0.44
Total Nilai			3.60
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			90.00
Mutu Pelayanan			A
Kinerja Unit Pelayanan			Sangat Baik
Unsur Pelayanan Tertinggi		- Biaya / Tarif Pelayanan	
Unsur Pelayanan Terendah		- Persyaratan Pelayanan	

43. RUMAH SAKIT UMUM LASINRANG

Penyelenggaraan pelayanan publik yang ada pada Rumah Sakit Umum Lasinrang Kabupaten Pinrang untuk tahun 2020 telah dilaksanakan oleh 1963 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	3.13	0.35
2	Prosedur Pelayanan	3.09	0.34
3	Waktu Pelayanan	2.99	0.33
4	Biaya /Tarif Pelayanan	3.37	0.37
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	3.48	0.39
6	Kompetensi Pelaksana	3.16	0.35
7	Perilaku Pelaksana	3.20	0.36
8	Penanganan Pengaduan	3.10	0.34
9	Sarana dan Prasarana	3.77	0.42
Total Nilai			3.25
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			81.36
Mutu Pelayanan			B
Kinerja Unit Pelayanan			Baik
Unsur Pelayanan Tertinggi		- Sarana dan Prasarana	
Unsur Pelayanan Terendah		- Waktu Pelayanan	

44. RUMAH SAKIT MADISING

Penyelenggaraan pelayanan publik yang ada pada Rumah Sakit Madising Kabupaten Pinrang untuk tahun 2020 telah dilaksanakan oleh 633 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 MADISING

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Indeks (3)*0,111
1	2	3	4
1	Persyaratan Pelayanan	3.36	0.37
2	Prosedur Pelayanan	3.37	0.37
3	Waktu Pelayanan	3.37	0.37
4	Biaya /Tarif Pelayanan	3.43	0.38
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	3.46	0.38
6	Kompetensi Pelaksana	3.42	0.38
7	Perilaku Pelaksana	3.51	0.39
8	Penanganan Pengaduan	3.43	0.38
9	Sarana dan Prasarana	3.87	0.43
Total Nilai			3.47
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			86.69
Mutu Pelayanan			B
Kinerja Unit Pelayanan			Baik
Unsur Pelayanan Tertinggi		- Sarana dan Prasarana	
Unsur Pelayanan Terendah		- Prosedur Pelayanan - Waktu Pelayanan	

45. UPT. PUSKESMAS SUPPA

Penyelenggaraan pelayanan publik yang ada pada upt. Puskesmas Suppa untuk tahun 2020 telah dilaksanakan oleh 639 responden. dari data yang telah terkumpul kemudian dilakukan pengolahan data, maka diperoleh hasil seperti pada tabel berikut :

Tabel
 Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
 UPT. PUSKESMAS SUPPA

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Indeks (3)*0,111
1	2	3	4
1	Persyaratan Pelayanan	3.03	0.34
2	Prosedur Pelayanan	3.05	0.34
3	Waktu Pelayanan	2.98	0.33
4	Biaya /Tarif Pelayanan	3.30	0.37
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	3.28	0.36
6	Kompetensi Pelaksana	3.02	0.34
7	Perilaku Pelaksana	3.04	0.34
8	Penanganan Pengaduan	3.03	0.34
9	Sarana dan Prasarana	3.79	0.42
Total Nilai			3.17
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			79.23
Mutu Pelayanan			B
Kinerja Unit Pelayanan			Baik
Unsur Pelayanan Tertinggi		- Sarana dan Prasarana	
Unsur Pelayanan Terendah		- Kompetensi Pelaksana	

46. UPT. PUSKESMAS LERO

Penyelenggaraan pelayanan publik yang ada pada Upt. Puskesmas Lero untuk tahun 2020 telah dilaksanakan oleh 389 responden. dari data yang telah terkumpul kemudian dilakukan pengolahan data, maka diperoleh hasil seperti pada tabel berikut :

Tabel
 Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
 UPT. PUSKESMAS LERO

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Indeks (3)*0,111
1	2	3	4
1	Persyaratan Pelayanan	3.10	0.34
2	Prosedur Pelayanan	3.10	0.34
3	Waktu Pelayanan	3.06	0.34
4	Biaya /Tarif Pelayanan	3.90	0.43
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	3.20	0.36
6	Kompetensi Pelaksana	3.16	0.35
7	Perilaku Pelaksana	3.08	0.34
8	Penanganan Pengaduan	3.06	0.34
9	Sarana dan Prasarana	3.48	0.39
Total Nilai			3.24
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			80.98
Mutu Pelayanan			B
Kinerja Unit Pelayanan			Baik
Unsur Pelayanan Tertinggi		- Biaya /Tarif Pelayanan	
Unsur Pelayanan Terendah		- Waktu Pelayanan	

47. UPT. PUSKESMAS MATTIRO BULU

Penyelenggaraan pelayanan publik yang ada pada Upt. Puskesmas Mattirobulu untuk tahun 2020 telah dilaksanakan oleh 297 responden. Dari data yang telah terkumpul kemudian dilakukan pengolahan data, maka diperoleh hasil seperti pada tabel berikut :

Tabel
 Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
 UPT. PUSKESMAS MATTIRO BULU

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	3.24	0.36
3	Waktu Pelayanan	3.17	0.35
4	Biaya /Tarif Pelayanan	3.64	0.40
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	3.29	0.37
6	Kompetensi Pelaksana	3.32	0.37
7	Perilaku Pelaksana	3.41	0.38
8	Penanganan Pengaduan	3.29	0.37
9	Sarana dan Prasarana	3.83	0.43
Total Nilai			3.38
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			84.60
Mutu Pelayanan			B
Kinerja Unit Pelayanan			Baik
Unsur Pelayanan Tertinggi		- Sarana dan Prasarana	
Unsur Pelayanan Terendah		- Waktu Pelayanan	

48. UPT. PUSKESMAS MATTIRODECENG

Penyelenggaraan pelayanan publik yang ada pada Upt. Puskesmas Mattirodeceng untuk tahun 2020 telah dilaksanakan oleh 315 responden. Dari data yang telah terkumpul kemudian dilakukan pengolahan data, maka diperoleh hasil seperti pada tabel berikut :

Tabel
 Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
 UPT. PUSKESMAS MATTIRODECENG

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Indeks (3)*0,111
1	2	3	4
1	Persyaratan Pelayanan	3.17	0.35
2	Prosedur Pelayanan	3.27	0.36
3	Waktu Pelayanan	3.14	0.35
4	Biaya /Tarif Pelayanan	3.56	0.40
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	3.33	0.37
6	Kompetensi Pelaksana	3.26	0.36
7	Perilaku Pelaksana	3.18	0.35
8	Penanganan Pengaduan	3.20	0.36
9	Sarana dan Prasarana	3.31	0.37
Total Nilai			3.27
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			81.64
Mutu Pelayanan			B
Kinerja Unit Pelayanan			Baik
Unsur Pelayanan Tertinggi		- Biaya / Tarif Pelayanan	
Unsur Pelayanan Terendah		- Waktu Pelayanan	

49. UPT. PUSKESMAS CEMPA

Penyelenggaraan pelayanan publik yang ada pada Upt. Puskesmas Cempa untuk tahun 2020 telah dilaksanakan oleh 1508 responden. Dari data yang telah terkumpul kemudian dilakukan pengolahan data, maka diperoleh hasil seperti pada tabel berikut :

Tabel
 Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
 UPT. PUSKESMAS CEMPA

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Indeks (3)*0,111
1	2	3	4
1	Persyaratan Pelayanan	3.39	0.38
2	Prosedur Pelayanan	3.36	0.37
3	Waktu Pelayanan	3.34	0.37
4	Biaya /Tarif Pelayanan	3.78	0.42
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	3.58	0.40
6	Kompetensi Pelaksana	3.34	0.37
7	Perilaku Pelaksana	3.39	0.38
8	Penanganan Pengaduan	3.41	0.38
9	Sarana dan Prasarana	3.96	0.44
Total Nilai			3.50
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			87.60
Mutu Pelayanan			B
Kinerja Unit Pelayanan			Baik
Unsur Pelayanan Tertinggi		- Sarana dan Prasarana	
Unsur Pelayanan Terendah		- Waktu Pelayanan - Kompetensi Pelaksana	

50. UPT. PUSKESMAS SALO

Penyelenggaraan pelayanan publik yang ada pada Upt. Puskesmas Salo untuk tahun 2020 telah dilaksanakan oleh 391 responden. Dari data yang telah terkumpul kemudian dilakukan pengolahan data, maka diperoleh hasil seperti pada tabel berikut :

Tabel
 Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
 UPT. PUSKESMAS SALO

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Indeks (3)*0,111
1	2	3	4
1	Persyaratan Pelayanan	3.38	0.38
2	Prosedur Pelayanan	3.36	0.37
3	Waktu Pelayanan	3.22	0.36
4	Biaya /Tarif Pelayanan	3.89	0.43
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	3.46	0.38
6	Kompetensi Pelaksana	3.19	0.35
7	Perilaku Pelaksana	3.40	0.38
8	Penanganan Pengaduan	3.41	0.38
9	Sarana dan Prasarana	3.67	0.41
Total Nilai			3.44
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			86.08
Mutu Pelayanan			B
Kinerja Unit Pelayanan			Baik
Unsur Pelayanan Tertinggi		- Biaya / tarif Pelayanan	
Unsur Pelayanan Terendah		- Kompetensi Pelaksana	

51. UPT. PUSKESMAS LEPPANGANG

Penyelenggaraan pelayanan publik yang ada pada Upt. Puskesmas Leppangang untuk tahun 2020 telah dilaksanakan oleh 771 responden. Dari data yang telah terkumpul kemudian dilakukan pengolahan data, maka diperoleh hasil seperti pada tabel berikut :

Tabel
 Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
 UPT. PUSKESMAS LEPPANGANG

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Indeks (3)*0,111
1	2	3	4
1	Persyaratan Pelayanan	3.16	0.35
2	Prosedur Pelayanan	3.18	0.35
3	Waktu Pelayanan	3.18	0.35
4	Biaya /Tarif Pelayanan	3.52	0.39
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	3.17	0.35
6	Kompetensi Pelaksana	3.18	0.35
7	Perilaku Pelaksana	3.21	0.36
8	Penanganan Pengaduan	3.18	0.35
9	Sarana dan Prasarana	3.15	0.35
Total Nilai			3.22
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			80.38
Mutu Pelayanan			B
Kinerja Unit Pelayanan			Baik
Unsur Pelayanan Tertinggi		- Biaya / Tarif Pelayanan	
Unsur Pelayanan Terendah		- Sarana dan Prasarana	

52. UPT. PUSKESMAS LAMPA

Penyelenggaraan pelayanan publik yang ada pada Upt. Puskesmas Lampa untuk tahun 2020 telah dilaksanakan oleh 325 responden. Dari data yang telah terkumpul kemudian dilakukan pengolahan data, maka diperoleh hasil seperti pada tabel berikut :

Tabel
 Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
 UPT. PUSKESMAS LAMPA

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Indeks (3)*0,111
1	2	3	4
1	Persyaratan Pelayanan	3.36	0.37
2	Prosedur Pelayanan	3.39	0.38
3	Waktu Pelayanan	3.33	0.37
4	Biaya /Tarif Pelayanan	3.82	0.42
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	3.77	0.42
6	Kompetensi Pelaksana	3.26	0.36
7	Perilaku Pelaksana	3.44	0.38
8	Penanganan Pengaduan	3.85	0.43
9	Sarana dan Prasarana	3.32	0.37
Total Nilai			3.50
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			87.61
Mutu Pelayanan			B
Kinerja Unit Pelayanan			Baik
Unsur Pelayanan Tertinggi		- Penanganan Pengaduan	
Unsur Pelayanan Terendah		- Kompetensi Pelaksana	

53. UPT. PUSKESMAS TADANG PALIE

Penyelenggaraan pelayanan publik yang ada pada Upt. Puskesmas Tadang Palie untuk tahun 2020 telah dilaksanakan oleh 238 responden. Dari data yang telah terkumpul kemudian dilakukan pengolahan data, maka diperoleh hasil seperti pada tabel berikut :

Tabel
 Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
 UPT. PUSKESMAS TADANG PALIE

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Indeks (3)*0,111
1	2	3	4
1	Persyaratan Pelayanan	3.07	0.34
2	Prosedur Pelayanan	3.08	0.34
3	Waktu Pelayanan	2.84	0.32
4	Biaya /Tarif Pelayanan	3.86	0.43
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	2.89	0.32
6	Kompetensi Pelaksana	3.00	0.33
7	Perilaku Pelaksana	2.85	0.32
8	Penanganan Pengaduan	2.76	0.31
9	Sarana dan Prasarana	3.64	0.40
Total Nilai			3.11
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			77.72
Mutu Pelayanan			B
Kinerja Unit Pelayanan			Baik
Unsur Pelayanan Tertinggi		- Biaya / Tarif Pelayanan	
Unsur Pelayanan Terendah		- Penanganan Pengaduan	

54. UPT. PUSKESMAS LANRISANG

Penyelenggaraan pelayanan publik yang ada pada Upt. Puskesmas Lanrisang untuk tahun 2020 telah dilaksanakan oleh 305 responden. Dari data yang telah terkumpul kemudian dilakukan pengolahan data, maka diperoleh hasil seperti pada tabel berikut :

Tabel
 Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
 UPT. PUSKESMAS LANRISANG

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Indeks (3)*0,111
1	2	3	4
1	Persyaratan Pelayanan	3.76	0.42
2	Prosedur Pelayanan	3.66	0.41
3	Waktu Pelayanan	3.60	0.40
4	Biaya /Tarif Pelayanan	3.81	0.42
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	3.74	0.42
6	Kompetensi Pelaksana	3.59	0.40
7	Perilaku Pelaksana	3.60	0.40
8	Penanganan Pengaduan	3.49	0.39
9	Sarana dan Prasarana	3.89	0.43
Total Nilai			3.68
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			92.12
Mutu Pelayanan			A
Kinerja Unit Pelayanan			Sangat Baik
Unsur Pelayanan Tertinggi		- Sarana dan Prasarana	
Unsur Pelayanan Terendah		- Penanganan Pengaduan	

55. UPT. PUSKESMAS SALIMBONGAN

Penyelenggaraan pelayanan publik yang ada pada Upt. Puskesmas Salimbongan untuk tahun 2020 telah dilaksanakan oleh 222 responden. Dari data yang telah terkumpul kemudian dilakukan pengolahan data, maka diperoleh hasil seperti pada tabel berikut :

Tabel
 Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
 UPT. PUSKESMAS SALIMBONGAN

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	3.01	0.33
3	Waktu Pelayanan	2.98	0.33
4	Biaya /Tarif Pelayanan	3.79	0.42
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	2.97	0.33
6	Kompetensi Pelaksana	3.08	0.34
7	Perilaku Pelaksana	2.98	0.33
8	Penanganan Pengaduan	2.74	0.30
9	Sarana dan Prasarana	3.62	0.40
Total Nilai			3.13
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			78.25
Mutu Pelayanan			B
Kinerja Unit Pelayanan			Baik
Unsur Pelayanan Tertinggi		- Biaya / Tarif Pelayanan	
Unsur Pelayanan Terendah		- Penanganan Pengaduan	

56. UPT. PUSKESMAS TUPPU

Penyelenggaraan pelayanan publik yang ada pada Upt. Puskesmas Tuppu untuk tahun 2020 telah dilaksanakan oleh 543 responden. Dari data yang telah terkumpul kemudian dilakukan pengolahan data, maka diperoleh hasil seperti pada tabel berikut :

Tabel
 Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
 UPT. PUSKESMAS TUPPU

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	3.17	0.35
3	Waktu Pelayanan	3.17	0.35
4	Biaya /Tarif Pelayanan	3.87	0.43
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	3.51	0.39
6	Kompetensi Pelaksana	3.21	0.36
7	Perilaku Pelaksana	3.17	0.35
8	Penanganan Pengaduan	3.27	0.36
9	Sarana dan Prasarana	3.98	0.44
Total Nilai			3.39
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			84.71
Mutu Pelayanan			B
Kinerja Unit Pelayanan			Baik
Unsur Pelayanan Tertinggi		- Sarana dan Prasarana	
Unsur Pelayanan Terendah		- Prosedur Pelayanan - Waktu Pelayanan - Perilaku Pelaksana	

57. UPT. PUSKESMAS SULILI

Penyelenggaraan pelayanan publik yang ada pada Upt. Puskesmas Sulili untuk tahun 2020 telah dilaksanakan oleh 1481 responden. Dari data yang telah terkumpul kemudian dilakukan pengolahan data, maka diperoleh hasil seperti pada tabel berikut :

Tabel
 Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
 UPT. PUSKESMAS SULILI

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Indeks (3)*0,111
1	2	3	4
1	Persyaratan Pelayanan	3.87	0.43
2	Prosedur Pelayanan	3.71	0.41
3	Waktu Pelayanan	3.71	0.41
4	Biaya /Tarif Pelayanan	3.92	0.44
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	3.93	0.44
6	Kompetensi Pelaksana	3.84	0.43
7	Perilaku Pelaksana	3.74	0.42
8	Penanganan Pengaduan	3.76	0.42
9	Sarana dan Prasarana	4.00	0.44
Total Nilai			3.83
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			95.79
Mutu Pelayanan			A
Kinerja Unit Pelayanan			Sangat Baik
Unsur Pelayanan Tertinggi		- Sarana dan Prasarana	
Unsur Pelayanan Terendah		- Prosedur Pelayanan - Waktu Pelayanan	

58. UPT. PUSKESMAS TEPPU

Penyelenggaraan pelayanan publik yang ada pada Upt. Puskesmas Teppo untuk tahun 2020 telah dilaksanakan oleh 416 responden. Dari data yang telah terkumpul kemudian dilakukan pengolahan data, maka diperoleh hasil seperti pada tabel berikut :

Tabel
 Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
 UPT. PUSKESMAS TEPPPO

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Indeks (3)*0,111
1	2	3	4
1	Persyaratan Pelayanan	3.26	0.36
2	Prosedur Pelayanan	3.25	0.36
3	Waktu Pelayanan	3.17	0.35
4	Biaya /Tarif Pelayanan	3.50	0.39
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	3.32	0.37
6	Kompetensi Pelaksana	3.28	0.36
7	Perilaku Pelaksana	3.32	0.37
8	Penanganan Pengaduan	3.24	0.36
9	Sarana dan Prasarana	3.72	0.41
Total Nilai			3.34
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			83.47
Mutu Pelayanan			B
Kinerja Unit Pelayanan			Baik
Unsur Pelayanan Tertinggi		- Sarana dan Prasarana	
Unsur Pelayanan Terendah		- Waktu Pelayanan	

59. UPT. PUSKESMAS MATTOMBONG

Penyelenggaraan pelayanan publik yang ada pada Upt. Puskesmas Mattombong untuk tahun 2020 telah dilaksanakan oleh 239 responden. Dari data yang telah terkumpul kemudian dilakukan pengolahan data, maka diperoleh hasil seperti pada tabel berikut :

Tabel
 Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
 UPT. PUSKESMAS MATTOMBONG

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	3.04	0.34
3	Waktu Pelayanan	3.02	0.34
4	Biaya /Tarif Pelayanan	3.65	0.41
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	3.10	0.34
6	Kompetensi Pelaksana	3.09	0.34
7	Perilaku Pelaksana	3.08	0.34
8	Penanganan Pengaduan	3.09	0.34
9	Sarana dan Prasarana	3.18	0.35
Total Nilai			3.15
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			78.63
Mutu Pelayanan			B
Kinerja Unit Pelayanan			Baik
Unsur Pelayanan Tertinggi		- Biaya / Tarif Pelayanan	
Unsur Pelayanan Terendah		- Waktu Pelayanan	

60. UPT. PUSKESMAS BATULAPPA

Penyelenggaraan pelayanan publik yang ada pada Upt. Puskesmas Batu Lappa untuk tahun 2020 telah dilaksanakan oleh 1903 responden. Dari data yang telah terkumpul kemudian dilakukan pengolahan data, maka diperoleh hasil seperti pada tabel berikut :

Tabel
 Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
 UPT. PUSKESMAS BATULAPPA

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Indeks (3)*0,111
1	2	3	4
1	Persyaratan Pelayanan	3.01	0.33
2	Prosedur Pelayanan	3.09	0.34
3	Waktu Pelayanan	3.21	0.36
4	Biaya /Tarif Pelayanan	4.00	0.44
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	2.74	0.30
6	Kompetensi Pelaksana	3.04	0.34
7	Perilaku Pelaksana	3.11	0.35
8	Penanganan Pengaduan	2.97	0.33
9	Sarana dan Prasarana	3.05	0.34
Total Nilai			3.13
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			78.36
Mutu Pelayanan			B
Kinerja Unit Pelayanan			Baik
Unsur Pelayanan Tertinggi		- Biaya / Tarif Pelayanan	
Unsur Pelayanan Terendah		- Produk Spesifikasi Jenis layanan	

61. UPT. PUSKESMAS BUNGI

Penyelenggaraan pelayanan publik yang ada pada Upt. Puskesmas Bungi untuk tahun 2020 telah dilaksanakan oleh 360 responden. Dari data yang telah terkumpul kemudian dilakukan pengolahan data, maka diperoleh hasil seperti pada tabel berikut :

Tabel
 Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
 UPT. PUSKESMAS BUNGI

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Indeks (3)*0,111
1	2	3	4
1	Persyaratan Pelayanan	3.21	0.36
2	Prosedur Pelayanan	3.17	0.35
3	Waktu Pelayanan	3.15	0.35
4	Biaya /Tarif Pelayanan	3.40	0.38
5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	3.20	0.36
6	Kompetensi Pelaksana	3.21	0.36
7	Perilaku Pelaksana	3.23	0.36
8	Penanganan Pengaduan	3.06	0.34
9	Sarana dan Prasarana	3.59	0.40
Total Nilai			3.25
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah di Konversi			81.15
Mutu Pelayanan			B
Kinerja Unit Pelayanan			Baik
Unsur Pelayanan Tertinggi		- Sarana dan Prasarana	
Unsur Pelayanan Terendah		- Penanganan Pengaduan	

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 2020 adalah 85.99 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 Quesioner 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 2020

NO	SKPD	NILAI SKM	MUTU PELAYANAN
	SEKRETARIAT		
1	SEKRETARIAT DAERAH	89.00	A
2	SEKRETARIAT DPRD	87.45	B
3	INSPEKTORAT	89.11	A
	BADAN		
4	BADAN KEUANGAN DAERAH	83.88	B
5	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH	81.77	B
6	BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH	93.43	A
7	BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH	88.75	A
8	BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK	86.47	B
	DINAS		
9	DINAS PERIKANAN	84.07	B
10	DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH	87.97	B
11	DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT	88.67	A
12	DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN	89.19	A

13	DINAS PARIWISATA, PEMUDA DAN OLAHRAGA	77.46	B
14	DINAS PENGELOLAAN SUMBER DAYA AIR	84.66	B
15	DINAS PERTANIAN DAN HORTIKULTURA	96.57	A
16	DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATANGAN SIPIL	98.89	A
17	DINAS PERHUBUNGAN	89.83	A
18	DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI	90.83	A
19	DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA	94.51	A
20	DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN	86.20	B
21	DINAS LINGKUNGAN HIDUP	82.88	B
22	DINAS KETAHANAN PANGAN	82.94	B
23	DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU	89.87	A
24	DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK, KELUARGA BERENCANA, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK	77.38	B
25	DINAS PERINDUSTRIAN, PERDAGANGAN, ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL	81.46	B
26	DINAS KESEHATAN	85.37	B
27	DINAS SOSIAL	81.48	B
28	DINAS PETERNAKAN DAN PERKEBUNAN	86.90	B
29	DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA	91.64	A

	KANTOR		
30	KANTOR SATUAN POLISI PAMONG PRAJA	83.61	B
31	KANTOR KECAMATAN WATANG SAWITTO	85.61	B
32	KANTOR KECAMATAN PALETEANG	88.66	A
33	KANTOR KECAMATAN CEMPA	89.63	A
34	KANTOR KECAMATAN MATTIRO BULU	90.44	A
35	KANTOR KECAMATAN LEMBANG	90.00	A
36	KANTOR KECAMATAN BATULAPPA	89.50	A
37	KANTOR KECAMATAN DUAMPANUA	85.02	B
38	KANTOR KECAMATAN PATAMPANUA	88.52	A
39	KANTOR KECAMATAN MATTIRO SOMPE	83.69	B
40	KANTOR KECAMATAN SUPPA	78.83	B
41	KANTOR KECAMATAN LANRISANG	86.65	B
42	KANTOR KECAMATAN TIROANG	90.00	A
43	RUMAH SAKIT UMUM LASINRANG	81.36	B
44	RUMAH SAKIT MADISING	86.61	B
45	PUSKESMAS SUPPA	79.23	B

46	PUSKESMAS LERO	80.98	B
47	PUSKESMAS MATTIROBULU	84.60	B
48	PUSKESMAS MATTIRODECENG	81.64	B
49	PUSKESMAS CEMPA	87.60	B
50	PUSKESMAS SALO	86.08	B
51	PUSKESMAS LEPPANGANG	80.38	B
52	PUSKESMAS LAMPA	87.61	B
53	PUSKESMAS TADANG PALIE	77.72	B
54	PUSKESMAS LANRISANG	92.12	A
55	PUSKESMAS SALIMBONGAN	78.56	B
56	PUSKESMAS TUPPU	84.71	B
57	PUSKESMAS SULILI	95.79	A
58	PUSKESMAS TEPPU	83.47	B
59	PUSKESMAS MATTOMBONG	78.63	B
60	PUSKESMAS BATU LAPPA	78.36	B
61	PUSKESMAS BUNGI	81.15	B
SKM KABUPATEN		85.99	B