LAPORAN HASIL

SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Tahun 2026

Disusun Oleh:

METADATA INSTITUTE

bekerjasama dengan:

BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN, PENELITIAN, RISET DAN INOVASI DAERAH KABUPATEN LUWU UTARA

BAPPERIDA KAB. LUTRA

METADATA INSTITUTE

“Pelayanan publik harus lebih dari sekedar melaksanakan pekerjaan secara efisien dan jujur. Pelayanan publik harus menjadi bentuk pengabdian sepenuhnya kepada masyarakat dan bangsa”

- Margaret Chase Smith

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN HASIL CAPAIAN KERJA

Judul	:	Survey ”Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Luwu Utara 2026”
Unit Kerja	:	Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian, Riset dan Inovasi Daerah Luwu Utara
Tim Pelaksana		
Penanggungjawab Penuh		Himar, S.Ip., M.Si
Penanggungjawab Kegiatan	:	Roni P, S.Sos
Koordinator Lapangan	:	A Nurhady, S.Ip., M.Si
Anggota	:	Muhammad Zulkifli R, S.Sos., M.Si
		Agung Azhari, S.Sos
		Hery Wahyudi, S.Sos
		Muhammad Rizal, S.Sos

Disetujui oleh :

Kepala

Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian, Riset dan Inovasi Daerah (Bapperida)
Kabupaten Luwu Utara

Muharwan, S.Pi., M.Si

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur senantiasa kita panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas limpahan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya, Laporan Akhir Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dapat diselesaikan dengan baik, lancar, dan tepat pada waktunya. Laporan ini disusun bukan sekadar sebagai bentuk pemenuhan kewajiban administratif, melainkan sebagai wujud komitmen nyata instansi dalam menjaga transparansi, akuntabilitas, serta kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan kerja kami.

Penyusunan laporan akhir ini didasarkan pada amanat regulasi formal, yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan-RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Merujuk pada aturan tersebut, setiap unit kerja pemerintah diwajibkan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat secara berkala. Melalui survey ini, dengan melibatkan total 1.100 responden yang merepresentasikan keberagaman latar belakang masyarakat, kami berupaya untuk memotret secara objektif mengenai harapan warga, tingkat kesenjangan pelayanan, serta kinerja riil di lapangan.

Hasil yang tertuang dalam laporan ini diharapkan dapat menjadi instrumen diagnostik dan bahan evaluasi kritis bagi pihak manajemen. Data empiris yang didapatkan, baik berupa capaian prestasi yang harus dipertahankan maupun kelemahan yang perlu segera diintervensi, akan dijadikan acuan utama dalam merumuskan kebijakan perbaikan kualitas pelayanan (*continuous improvement*) demi mewujudkan pelayanan publik yang prima, responsif, dan inklusif.

Proses pelaksanaan survey lapangan hingga penyusunan laporan akhir ini dapat berjalan dengan baik berkat adanya dukungan, bimbingan, serta kerja sama dari berbagai pihak yang terlibat. Oleh karena itu, pada kesempatan yang berharga ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan apresiasi yang setinggi-tingginya kepada:

1. Seluruh Jajaran Pimpinan Instansi, yang senantiasa memberikan arahan strategis, kebijakan yang mendukung, serta memfasilitasi seluruh tahapan kegiatan survey ini dari awal hingga akhir.
2. Tim Pelaksana dan Verifikator Data, yang telah bekerja keras di lapangan dengan penuh integritas, dedikasi, dan ketelitian dalam mengumpulkan serta mengolah data dari para responden.
3. Masyarakat Selaku Responden, yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya secara sukarela untuk mengisi kuesioner serta memberikan penilaian, kritik, maupun saran yang jujur demi kemajuan kualitas pelayanan kami ke depan.
4. Rekan-Rekan Staf dan Aparatur Pelaksana Pelayanan, yang terus konsisten memberikan pelayanan terbaik di garda terdepan dan bersikap terbuka terhadap setiap evaluasi demi kebaikan bersama.
5. Semua Pihak yang Tidak Dapat Disebutkan Satu Per Satu, yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung, berupa ide, kritik konstruktif, maupun dukungan moral selama proses penyusunan laporan ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa laporan akhir ini masih jauh dari kesempurnaan dan memiliki ruang untuk pengembangan lebih lanjut. Oleh karena itu, setiap kritik, masukan, dan saran yang membangun dari para pembaca sangat kami harapkan demi penyempurnaan laporan serta perbaikan metodologi pelaksanaan survey di masa yang akan datang.

Akhir kata, semoga laporan akhir ini tidak hanya menjadi dokumen pelengkap saja, melainkan mampu memberikan manfaat nyata, menjadi bahan refleksi yang berharga bagi internal instansi, serta menjadi pijakan strategis untuk terus melangkah menuju tata kelola pemerintahan yang bersih, melayani, dan tepercaya bagi seluruh lapisan masyarakat.

Luwu Utara, 31 Juli 2026

Metadata Institute

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN iii
KATA PENGANTAR iv
DAFTAR ISI vi
DAFTAR TABEL xv
DAFTAR GAMBAR xxii
BAB I 1
PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Tujuan 2
1.3 Manfaat 2
1.4 Sasaran 2
1.5 Waktu dan Tahap Penelitian 2
1.6 Landasan Hukum 4
1.7 Pengertian Konseptual 4
BAB II 6
METODOLOGI 6
2.1 Pendekatan dan Bentuk Penelitian 6
2.2 Jenis dan Sumber Data 6
2.2.1 Jenis Data 6
2.2.2 Sumber Data 7
2.3 Populasi dan Sampel 7
2.4 Primary Sampling Unit (PSU) 8
2.5 Instrumen 10
2.6 Pengambilan Data 11
2.7 Pengolahan dan Analisis Data 12
2.8 Monitoring 14
2.9 Pelaksana Survey 14
2.10 Pelaporan dan Penyajian Data 15
BAB III 16
PEMBAHASAN 16
3.1 Gambaran Umum 16
3.2 Analisis SKM Kabupaten Luwu Utara 16
3.2.1 Profil Responden 16
3.2.2 Nilai Indikator dalam Tiap Unsur dan Analisis GAP 19

3.2.3 Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan 20
3.2.4 Nilai Importance Performance Analisis (IPA) Tiap Unsur Pelayanan 21
3.2.5 Nilai SKM Selama 5 Tahun Terahir 28
3.3 Analisis SKM Setiap Unit Pelayanan Publik 29
3.3.1 Sekretarat Daerah 29
3.3.1.1 Profil Responden 29
3.3.1.2 Nilai Indikator dalam Tiap Unsur dan Analisis GAP 30
3.3.1.3 Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan 31
3.3.1.4 Nilai Importance Performance Analisis (IPA) Tiap Unsur Pelayanan .. 31
3.3.2 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu 32
3.3.2.1 Profil Responden 33
3.3.2.2 Nilai Indikator dalam Tiap Unsur dan Analisis GAP 34
3.3.2.3 Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan 34
3.3.2.4 Nilai Importance Performance Analisis (IPA) Tiap Unsur Pelayanan .. 35
3.3.3 Dinas Pendidikan dan Kebudayaan 39
3.3.3.1 Profil Responden 39
3.3.3.2 Nilai Indikator dalam Tiap Unsur dan Analisis GAP 40
3.3.3.3 Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan 41
3.3.3.4 Nilai Importance Performance Analisis (IPA) Tiap Unsur Pelayanan .. 42
3.3.4 Sekretariat DPRD (Dewan Perwakilan Rakyat Daerah) 47
3.3.4.1 Profil Responden 47
3.3.4.2 Nilai Indikator dalam Tiap Unsur dan Analisis GAP 49
3.3.4.3 Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan 49
3.3.4.4 Nilai Importance Performance Analisis (IPA) Tiap Unsur Pelayanan .. 50
3.3.5 Dinas Perpustakan dan Kearsipan Daerah 54
3.3.5.1 Profil Responden 54
3.3.5.2 Nilai Indikator dalam Tiap Unsur dan Analisis GAP 55
3.3.5.3 Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan 56
3.3.5.4 Nilai Importance Performance Analisis (IPA) Tiap Unsur Pelayanan .. 57
3.3.6 Inspektorat Daerah 61
3.3.6.1 Profil Responden 61
3.3.6.2 Nilai Indikator dalam Tiap Unsur dan Analisis GAP 62
3.3.6.3 Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan 63
3.3.6.4 Nilai Importance Performance Analisis (IPA) Tiap Unsur Pelayanan .. 63
3.3.7 Dinas Pekerjaan Umum, Tata Ruang, Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan 68

3.3.7.1 Profil Responden 68
3.3.7.2 Nilai Indikator dalam Tiap Unsur dan Analisis GAP 70
3.3.7.3 Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan 70
3.3.7.4 Nilai Importance Performance Analisis (IPA) Tiap Unsur Pelayanan .. 71
3.3.8 Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian, Riset dan Inovasi Daerah... 76
3.3.8.1 Profil Responden 76
3.3.8.2 Nilai Indikator dalam Tiap Unsur dan Analisis GAP 77
3.3.8.3 Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan 78
3.3.8.4 Nilai Importance Performance Analisis (IPA) Tiap Unsur Pelayanan .. 78
3.3.9 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil 83
3.3.9.1 Profil Responden 83
3.3.9.2 Nilai Indikator dalam Tiap Unsur dan Analisis GAP 84
3.3.9.3 Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan 85
3.3.9.4 Nilai Importance Performance Analisis (IPA) Tiap Unsur Pelayanan .. 86
3.3.10 Dinas Perhubungan 89
3.3.10.1 Profil Responden 90
3.3.10.2 Nilai Indikator dalam Tiap Unsur dan Analisis GAP 90
3.3.10.3 Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan 91
3.3.10.4 Nilai Importance Performance Analisis (IPA) Tiap Unsur Pelayanan .. 92
3.3.11 Dinas Perikanan dan Ketahanan Pangan 96
3.3.11.1 Profil Responden 97
3.3.11.2 Nilai Indikator dalam Tiap Unsur dan Analisis GAP 98
3.3.11.3 Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan 99
3.3.11.4 Nilai Importance Performance Analisis (IPA) Tiap Unsur Pelayanan .. 99
3.3.12 Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia..... 103
3.3.12.1 Profil Responden 104
3.3.12.2 Nilai Indikator dalam Tiap Unsur dan Analisis GAP 105
3.3.12.3 Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan 106
3.3.12.4 Nilai Importance Performance Analisis (IPA) Tiap Unsur Pelayanan 106
3.3.13 Badan Pendapatan Daerah 111
3.3.13.1 Profil Responden 111
3.3.13.2 Nilai Indikator dalam Tiap Unsur dan Analisis GAP 113
3.3.13.3 Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan 114
3.3.13.4 Nilai Importance Performance Analisis (IPA) Tiap Unsur Pelayanan 115
3.3.14 Dinas Lingkungan Hidup 119

3.3.14.1 Profil Responden 119
3.3.14.2 Nilai Indikator dalam Tiap Unsur dan Analisis GAP 121
3.3.14.3 Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan 121
3.3.14.4 Nilai Importance Performance Analisis (IPA) Tiap Unsur Pelayanan 122
3.3.15 Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja 126
3.3.15.1 Profil Responden 126
3.3.15.2 Nilai Indikator dalam Tiap Unsur dan Analisis GAP 127
3.3.15.3 Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan 128
3.3.15.4 Nilai Importance Performance Analisis (IPA) Tiap Unsur Pelayanan 129
3.3.16 Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian 133
3.3.16.1 Profil Responden 133
3.3.16.2 Nilai Indikator dalam Tiap Unsur dan Analisis GAP 134
3.3.16.3 Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan 135
3.3.16.4 Nilai Importance Performance Analisis (IPA) Tiap Unsur Pelayanan 136
3.3.17 Dinas Pertanian 140
3.3.17.1 Profil Responden 140
3.3.17.2 Nilai Indikator dalam Tiap Unsur dan Analisis GAP 142
3.3.17.3 Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan 143
3.3.17.4 Nilai Importance Performance Analisis (IPA) Tiap Unsur Pelayanan 143
3.3.18 Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana 148
3.3.18.1 Profil Responden 148
3.3.18.2 Nilai Indikator dalam Tiap Unsur dan Analisis GAP 149
3.3.18.3 Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan 150
3.3.18.4 Nilai Importance Performance Analisis (IPA) Tiap Unsur Pelayanan 151
3.3.19 Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa 155
3.3.19.1 Profil Responden 155
3.3.19.2 Nilai Indikator dalam Tiap Unsur dan Analisis GAP 156
3.3.19.3 Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan 157
3.3.19.4 Nilai Importance Performance Analisis (IPA) Tiap Unsur Pelayanan 158
3.3.20 Badan Kesatuan Bangsa dan Politik 161
3.3.20.1 Profil Responden 162
3.3.20.2 Nilai Indikator dalam Tiap Unsur dan Analisis GAP 163
3.3.20.3 Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan 163
3.3.20.4 Nilai Importance Performance Analisis (IPA) Tiap Unsur Pelayanan 164
3.3.21 Dinas Sosial 170

3.3.21.1 Profil Responden 170
3.3.21.2 Nilai Indikator dalam Tiap Unsur dan Analisis GAP 171
3.3.21.3 Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan 172
3.3.21.4 Nilai Importance Performance Analisis (IPA) Tiap Unsur Pelayanan 173
3.3.22 Satuan Polisi Pamong Praja, Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan . 178
3.3.22.1 Profil Responden 178
3.3.22.2 Nilai Indikator dalam Tiap Unsur dan Analisis GAP 179
3.3.22.3 Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan 180
3.3.22.4 Nilai Importance Performance Analisis (IPA) Tiap Unsur Pelayanan 181
3.3.23 Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah..... 185
3.3.23.1 Profil Responden 185
3.3.23.2 Nilai Indikator dalam Tiap Unsur dan Analisis GAP 186
3.3.23.3 Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan 187
3.3.23.4 Nilai Importance Performance Analisis (IPA) Tiap Unsur Pelayanan 187
3.3.24 Badan Penanggulangan Bencana Daerah..... 191
3.3.24.1 Profil Responden 191
3.3.24.2 Nilai Indikator dalam Tiap Unsur dan Analisis GAP 193
3.3.24.3 Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan 193
3.3.24.4 Nilai Importance Performance Analisis (IPA) Tiap Unsur Pelayanan 194
3.3.25 Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata 198
3.3.25.1 Profil Responden 199
3.3.25.2 Nilai Indikator dalam Tiap Unsur dan Analisis GAP 200
3.3.25.3 Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan 200
3.3.25.4 Nilai Importance Performance Analisis (IPA) Tiap Unsur Pelayanan 201
3.3.26 Dinas Perdagangan, Perindustrian, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah.... 205
3.3.26.1 Profil Responden 206
3.3.26.2 Nilai Indikator dalam Tiap Unsur dan Analisis GAP 207
3.3.26.3 Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan 208
3.3.26.4 Nilai Importance Performance Analisis (IPA) Tiap Unsur Pelayanan 208
3.3.27 UPT. Pasar Mappedeceng (Pembeli) 213
3.3.27.1 Profil Responden 213
3.3.27.2 Nilai Indikator dalam Tiap Unsur dan Analisis GAP 214
3.3.27.3 Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan 215
3.3.27.4 Nilai Importance Performance Analisis (IPA) Tiap Unsur Pelayanan 215
3.3.28 UPT. Pasar Mappedeceng (Penjual) 220

3.3.28.1 Profil Responden 220
3.3.28.2 Nilai Indikator dalam Tiap Unsur dan Analisis GAP 221
3.3.28.3 Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan 222
3.3.28.4 Nilai Importance Performance Analisis (IPA) Tiap Unsur Pelayanan 222
3.3.29 UPT. Pasar Masamba (Pembeli) 226
3.3.29.1 Profil Responden 226
3.3.29.2 Nilai Indikator dalam Tiap Unsur dan Analisis GAP 228
3.3.29.3 Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan 229
3.3.29.4 Nilai Importance Performance Analisis (IPA) Tiap Unsur Pelayanan 229
3.3.30 UPT. Pasar Masamba (Penjual) 234
3.3.30.1 Profil Responden 234
3.3.30.2 Nilai Indikator dalam Tiap Unsur dan Analisis GAP 235
3.3.30.3 Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan 236
3.3.30.4 Nilai Importance Performance Analisis (IPA) Tiap Unsur Pelayanan 236
3.3.31 Dinas Kesehatan 241
3.3.31.1 Profil Responden 241
3.3.31.2 Nilai Indikator dalam Tiap Unsur dan Analisis GAP 242
3.3.31.3 Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan 243
3.3.31.4 Nilai Importance Performance Analisis (IPA) Tiap Unsur Pelayanan 243
3.3.32 RSUD Andi Djemma 248
3.3.32.1 Profil Responden 248
3.3.32.2 Nilai Indikator dalam Tiap Unsur dan Analisis GAP 249
3.3.32.3 Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan 250
3.3.32.4 Nilai Importance Performance Analisis (IPA) Tiap Unsur Pelayanan 251
3.3.33 UPT. Puskesmas Tanalili 255
3.3.33.1 Profil Responden 255
3.3.33.2 Nilai Indikator dalam Tiap Unsur dan Analisis GAP 257
3.3.33.3 Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan 257
3.3.33.4 Nilai Importance Performance Analisis (IPA) Tiap Unsur Pelayanan 258
3.3.34 UPT. Puskesmas Malangke Barat 262
3.3.34.1 Profil Responden 263
3.3.34.2 Nilai Indikator dalam Tiap Unsur dan Analisis GAP 264
3.3.34.3 Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan 264
3.3.34.4 Nilai Importance Performance Analisis (IPA) Tiap Unsur Pelayanan 265
3.3.35 Kecamatan Baebunta 270

3.3.35.1 Profil Responden 270
3.3.35.2 Nilai Indikator dalam Tiap Unsur dan Analisis GAP 271
3.3.35.3 Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan 272
3.3.35.4 Nilai Importance Performance Analisis (IPA) Tiap Unsur Pelayanan 273
3.3.36 Kecamatan Baebunta Selatan 277
3.3.36.1 Profil Responden 277
3.3.36.2 Nilai Indikator dalam Tiap Unsur dan Analisis GAP 278
3.3.36.3 Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan 279
3.3.36.4 Nilai Importance Performance Analisis (IPA) Tiap Unsur Pelayanan 280
3.3.37 Kecamatan Bone-bone 284
3.3.37.1 Profil Responden 284
3.3.37.2 Nilai Indikator dalam Tiap Unsur dan Analisis GAP 285
3.3.37.3 Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan 286
3.3.37.4 Nilai Importance Performance Analisis (IPA) Tiap Unsur Pelayanan 286
3.3.38 Kecamatan Malangke 291
3.3.38.1 Profil Responden 291
3.3.38.2 Nilai Indikator dalam Tiap Unsur dan Analisis GAP 292
3.3.38.3 Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan 293
3.3.38.4 Nilai Importance Performance Analisis (IPA) Tiap Unsur Pelayanan 293
3.3.39 Kecamatan Malangke Barat 297
3.3.39.1 Profil Responden 298
3.3.39.2 Nilai Indikator dalam Tiap Unsur dan Analisis GAP 299
3.3.39.3 Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan 299
3.3.39.4 Nilai Importance Performance Analisis (IPA) Tiap Unsur Pelayanan 300
3.3.40 Kecamatan Mappedeceng 303
3.3.40.1 Profil Responden 303
3.3.40.2 Nilai Indikator dalam Tiap Unsur dan Analisis GAP 304
3.3.40.3 Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan 305
3.3.40.4 Nilai Importance Performance Analisis (IPA) Tiap Unsur Pelayanan 306
3.3.41 Kecamatan Masamba 310
3.3.41.1 Profil Responden 310
3.3.41.2 Nilai Indikator dalam Tiap Unsur dan Analisis GAP 311
3.3.41.3 Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan 312
3.3.41.4 Nilai Importance Performance Analisis (IPA) Tiap Unsur Pelayanan 312
3.3.42 Kecamatan Rampi 316

3.3.42.1 Profil Responden 316
3.3.42.2 Nilai Indikator dalam Tiap Unsur dan Analisis GAP 317
3.3.42.3 Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan 318
3.3.42.4 Nilai Importance Performance Analisis (IPA) Tiap Unsur Pelayanan 319
3.3.43 Kecamatan Rongkong 323
3.3.43.1 Profil Responden 323
3.3.43.2 Nilai Indikator dalam Tiap Unsur dan Analisis GAP 324
3.3.43.3 Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan 325
3.3.43.4 Nilai Importance Performance Analisis (IPA) Tiap Unsur Pelayanan 325
3.3.44 Kecamatan Sabbang 329
3.3.44.1 Profil Responden 329
3.3.44.2 Nilai Indikator dalam Tiap Unsur dan Analisis GAP 330
3.3.44.3 Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan 331
3.3.44.4 Nilai Importance Performance Analisis (IPA) Tiap Unsur Pelayanan 332
3.3.45 Kecamatan Sabbang Selatan 333
3.3.45.1 Profil Responden 333
3.3.45.2 Nilai Indikator dalam Tiap Unsur dan Analisis GAP 334
3.3.45.3 Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan 335
3.3.45.4 Nilai Importance Performance Analisis (IPA) Tiap Unsur Pelayanan 335
3.3.46 Kecamatan Seko 339
3.3.46.1 Profil Responden 339
3.3.46.2 Nilai Indikator dalam Tiap Unsur dan Analisis GAP 340
3.3.46.3 Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan 341
3.3.46.4 Nilai Importance Performance Analisis (IPA) Tiap Unsur Pelayanan 341
3.3.47 Kecamatan Sukamaju 345
3.3.47.1 Profil Responden 345
3.3.47.2 Nilai Indikator dalam Tiap Unsur dan Analisis GAP 346
3.3.47.3 Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan 347
3.3.47.4 Nilai Importance Performance Analisis (IPA) Tiap Unsur Pelayanan 348
3.3.48 Kecamatan Sukamaju Selatan 351
3.3.48.1 Profil Responden 352
3.3.48.2 Nilai Indikator dalam Tiap Unsur dan Analisis GAP 353
3.3.48.3 Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan 354
3.3.48.4 Nilai Importance Performance Analisis (IPA) Tiap Unsur Pelayanan 354
3.3.49 Kecamatan Tanalili 358

3.3.49.1 Profil Responden 358
3.3.49.2 Nilai Indikator dalam Tiap Unsur dan Analisis GAP 360
3.3.49.3 Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan 361
3.3.49.4 Nilai Importance Performance Analisis (IPA) Tiap Unsur Pelayanan 361
3.4 Perbandingan Nilai Indeks, Mutu Pelayanan Dan Nilai GAP Setiap Unit Pelayan Publik 365
BAB IV 370
PENUTUP 370
4.1 Kesimpulan 370
4.2 Saran 371
DAFTAR PUSTAKA 375
LAMPIRAN 377

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Daftar Primary Sampling Unit (PSU) 8
Tabel 2. Kategori Nilai Mutu Pelayanan dan KInerja Unit Pelayanan 13
Tabel 3. Pelaksana Survey 14
Tabel 4. Karakteristik Responden SKM Kab. Luwu Utara 18
Tabel 5. NRR dan Nilai GAP SKM Kab. Luwu Utara 19
Tabel 6. Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan SKM Kab. Luwu Utara 20
Tabel 7. Matriks Analisis IPA SKM Kab. Luwu Utara 21
Tabel 8. Karakteristik Responden Setda 29
Tabel 9. NRR dan Nilai GAP Setda 30
Tabel 10. Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan Setda 31
Tabel 11. Karakteristik Responden DPMPTSP 33
Tabel 12. NRR dan Nilai GAP DPMPTSP 34
Tabel 13. Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan DPMPTSP 34
Tabel 14. Matriks Analisis IPA DPMPTSP 36
Tabel 15. Karakteristik Responden Disdikbud 39
Tabel 16. NRR dan Nilai GAP Disdikbud 40
Tabel 17. Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan Disdikbud 41
Tabel 18. Matriks Analisis IPA Disdikbud 42
Tabel 19. Karakteristik Responden Setwan 47
Tabel 20. NRR dan Nilai GAP Setwan 49
Tabel 21. Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan Setwan 50
Tabel 22. Matriks Analisis IPA Setwan 51
Tabel 23. Karakteristik Responden Dispersipda 54
Tabel 24. NRR dan Nilai GAP Dispersipda 56
Tabel 25. Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan Dispersipda 56
Tabel 26. Matriks Analisis IPA Dispersipda 58
Tabel 27. Karakteristik Responden Inspektorat 61
Tabel 28. NRR dan Nilai GAP Inspektorat Daerah 62
Tabel 29. Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan Inspektorat 63

Tabel 30. Matriks Analisis IPA Inspektorat Daerah 64
Tabel 31. Karakteristik Responden DPUTRPKP2 68
Tabel 32. NRR dan Nilai GAP DPUTRPKP2 70
Tabel 33. Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan DPUTRPKP2 70
Tabel 34. Matriks Analisis IPA Dinas DPUTRPKP2 72
Tabel 35. Karakteristik Responden Bapperida 76
Tabel 36. NRR dan Nilai GAP Bapperida 77
Tabel 37. Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan Bapperida 78
Tabel 38. Matriks Analisis IPA BAPPERIDA 79
Tabel 39. Karakteristik Responden Disdukcapil 83
Tabel 40. NRR dan Nilai GAP Disdukcapil 84
Tabel 41. Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan Disdukcapil 85
Tabel 42. Matriks Analisis IPA Dinas Disdukcapil 86
Tabel 43. Karakteristik Responden Dishub 90
Tabel 44. NRR dan Nilai GAP Dishub 91
Tabel 45. Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan Dishub 91
Tabel 46. Matriks Analisis IPA Dishub 93
Tabel 47. Karakteristik Responden DPKP 97
Tabel 48. NRR dan Nilai GAP DPKP 98
Tabel 49. Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan DPKP 99
Tabel 50. Matriks Analisis IPA DPKP 100
Tabel 51. Karakteristik Responden BKPSDM 104
Tabel 52. NRR dan GAP BKPSDM 105
Tabel 53. Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan BKPSDM 106
Tabel 54. Matriks Diagram Kartesius BKPSDM 107
Tabel 55. Karakteristik Responden Bapenda 112
Tabel 56. NRR dan Nilai GAP Bapenda 113
Tabel 57. Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan Bapenda 114
Tabel 58. Matriks Analisis IPA Bapenda 115
Tabel 59. karakteristik Responden DLH 119
Tabel 60. NRR dan Nilai GAP DLH 121

Tabel 61. Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan DLH 121
Tabel 62. Matriks Analisis IPA DLH 123
Tabel 63. Karakteristik Responden Distransnaker 126
Tabel 64. NRR dan Nilai GAP Distransnaker 127
Tabel 65. Niali Indeks dan Mutu Pelayanan Distransnaker 128
Tabel 66. Matriks Analisis IPA Distransnaker 129
Tabel 67. Karakteristik Responden Diskominfo-SP 133
Tabel 68. NRR dan Nilai GAP Diskominfo-SP 134
Tabel 69. NRR dan Nilai Mutu Pelayanan Diskominfo-SP 135
Tabel 70. Matriks Analisis IPA Diskominfo-SP 136
Tabel 71. Karakteristik Responden Distan 140
Tabel 72. NRR dan Nilai GAP Distan 142
Tabel 73. Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan Distan 143
Tabel 74. Matriks Analisis IPA Distan 144
Tabel 75. Karakteristik Responden DP3AP2KB 148
Tabel 76. NRR dan Nilai GAP DP3AP2KB 149
Tabel 77. Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan DP3AP2KB 150
Tabel 78. Matriks Analisis IPA DP3AP2KB 151
Tabel 79. Karakteristik Responden DPMD 155
Tabel 80. NRR dan Nilai GAP Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa 156
Tabel 81. Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan DMPD 157
Tabel 82. Matriks Analisis IPA DPMD 158
Tabel 83. Karakteristik Responden Bakesbangpol 162
Tabel 84. NRR dan Nilai GAP Bakesbangpol 163
Tabel 85. Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan Bakesbangpol 163
Tabel 86. Matriks Analisis IPA Bakesbangpol 165
Tabel 87. Karakteristik Responden Dinsos 170
Tabel 88. NRR dan Nilai GAP Dinsos 171
Tabel 89. Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan Dinsos 172
Tabel 90. Matriks Analisis IPA Dinsos 173
Tabel 91. Karakteristik Responden SatpolPP-PKP 178

Tabel 92. NRR dan Nilai GAP SatpolPP-PKP 179
Tabel 93. Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan SatpolPP-PKP 180
Tabel 94. Matriks Analisis IPA SatpolPP-PKP 181
Tabel 95. Karakteristik Responden BPKAD 185
Tabel 96. NRR dan Nilai GAP BPKAD 186
Tabel 97. Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan BPKAD 187
Tabel 98. Matriks Analisis IPA BPKAD 188
Tabel 99. Karakteristik Responden BPBD 192
Tabel 100. NRR dan Nilai GAP BPBD 193
Tabel 101. Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan BPBD 194
Tabel 102. Matriks Analisis IPA BPBD 195
Tabel 103. Karakteristik Responden Disporapar 199
Tabel 104. NRR dan Nilai GAP Disporapar 200
Tabel 105. Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan Disporapar 201
Tabel 106. Matriks Analisis IPA Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata 202
Tabel 107. Karakteristik Responden DP2KUKM 206
Tabel 108. NRR dan Nilai GAP DP2KUKM 207
Tabel 109. Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan DP2KUKM 208
Tabel 110. Matriks Analisis IPA DP2KUKM 209
Tabel 111. Karakteristik Responden UPT. Pasar Mappedeceng (Pembeli) 213
Tabel 112. NRR dan Nilai GAP UPT. Pasar Mappedeceng (Pembeli) 214
Tabel 113. Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan UPT. Pasar Mappedeceng (Pembeli) . 215
Tabel 114. Matriks Analisis IPA UPT. Pasar Mappedeceng (Pembeli) 216
Tabel 115. Karakteristik Responden UPT. Pasar Mappedeceng (Penjual) 220
Tabel 116. NRR dan Nilai GAP UPT. Pasar Mappedeceng (Penjual) 221
Tabel 117. Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan UPT. Pasar Mappedeceng (Penjual) .. 222
Tabel 118. Matriks Analisis IPA UPT. Pasar Mappedeceng (Penjual) 223
Tabel 119. Karakteristik Responden UPT. Pasar Masamba (Pembeli) 227
Tabel 120. NRR dan Nilai GAP UPT. Pasar Masamba (Pembeli) 228
Tabel 121. Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan UPT. Pasar Masamba (Pembeli) 229
Tabel 122. Matriks Analisis IPA UPT. Pasar Masamba (Pembeli) 230

Tabel 123. Karakteristik Responden UPT. Pasar Masamba (Penjual)..... 234
Tabel 124. NRR dan Nilai GAP UPT. Pasar Masamba (Penjual) 235
Tabel 125. Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan UPT. Pasar Masamba (Penjual) 236
Tabel 126. Matriks Analisis IPA UPT. Pasar Masamba (Penjual)..... 237
Tabel 127. Karakteristik Responden Dinkes..... 241
Tabel 128. NRR dan Nilai GAP Dinkes..... 242
Tabel 129. Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan Dinkes..... 243
Tabel 130. Matriks Analisis IPA Dinkes 244
Tabel 131. Karakteristik Responden RSUD Andi Djemma 248
Tabel 132. NRR dan Nilai GAP RSUD Andi Djemma 249
Tabel 133. Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan RSUD Andi Djemma 250
Tabel 134. Matriks Analisis IPA RSUD Andi Djemma..... 251
Tabel 135. Karakteristik Responden UPT. Puskesmas Tanalili 255
Tabel 136. NRR dan Nilai GAP UPT. Puskesmas Tanalili..... 257
Tabel 137. Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan UPT. Puskesmas Tanalili..... 257
Tabel 138. Matriks Analisis IPA UPT. Puskesmas Tanalili 259
Tabel 139. Karakteristik Responden UPT. Puskesmas Malangke Barat 263
Tabel 140. NRR dan Nilai GAP UPT. Puskesmas Malangke Barat 264
Tabel 141. Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan UPT. Puskesmas Malangke Barat 264
Tabel 142. Matriks Analisis IPA UPT. Puskesmas Malangke Barat..... 266
Tabel 143. Karakteristik Responden Kecamatan Baebunta..... 270
Tabel 144. NRR dan Nilai GAP Kecamatan Baebunta 271
Tabel 145. Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan Kecamatan Baebunta 272
Tabel 146. Matriks Analisis IPA Kecamatan Baebunta..... 273
Tabel 147. Karakteristik Responden Kecamatan Baebunta Selatan..... 277
Tabel 148. NRR dan Nilai GAP Kecamatan Baebunta Selatan 278
Tabel 149. Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan Kecamatan Baebunta Selatan 279
Tabel 150. Matriks Analisis IPA Kecamatan Baebunta Selatan..... 280
Tabel 151. Karakteristik Responden Kecamatan Bone-bone 284
Tabel 152. NRR dan Nilai GAP Kecamatan Bone-bone 285
Tabel 153. Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan Kecamatan Bone-bone 286

Tabel 154. Matriks Analisis IPA Kecamatan Bone-bone 287
Tabel 155. Karakteristik Responden Kecamatan Malangke 291
Tabel 156. NRR dan Nilai GAP Kecamatan Malangke 292
Tabel 157. Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan Kecamatan Malangke 293
Tabel 158. Matriks Analisis IPA Kecamatan Malangke 294
Tabel 159. Karakteristik Responden Kecamatan Malangke Barat 298
Tabel 160. NRR dan Nilai GAP Kecamatan Malangke Barat 299
Tabel 161. Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan Kecamatan Malangke Barat 299
Tabel 162. Matriks Analisis IPA Kecamatan Malangke Barat 301
Tabel 163. Karakteristik Responden Kecamatan Mappedeceng 303
Tabel 164. NRR dan Nilai GAP Kecamatan Mappedeceng 304
Tabel 165. Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan Kecamatan Mappedeceng 305
Tabel 166. Matriks Analisis IPA Kecamatan Mappedeceng 306
Tabel 167. Karakteristik Responden Kecamatan Masamba 310
Tabel 168. NRR dan Nilai GAP Kecamatan Masamba 311
Tabel 169. Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan Kecamatan Masamba 312
Tabel 170. Matriks Analisis IPA Kecamatan Masamba 313
Tabel 171. Karakteristik Responden Kecamatan Rampi 316
Tabel 172. NRR dan Nilai GAP Kecamatan Rampi 318
Tabel 173. Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan Kecamatan Rampi 318
Tabel 174. Matriks Analisis IPA Kecamatan Rampi 319
Tabel 175. Karakteristik Responden Kecamatan Rongkong 323
Tabel 176. NRR dan Nilai GAP Kecamatan Rongkong 324
Tabel 177. Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan Kecamatan Rongkong 325
Tabel 178. Matriks Analisis IPA Kecamatan Rongkong 326
Tabel 179. Karakteristik Responden Kecamatan Sabbang 329
Tabel 180. NRR dan Nilai GAP Kecamatan Sabbang 331
Tabel 181. Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan Kecamatan Sabbang 331
Tabel 182. Karakteristik Responden Kecamatan Sabbang Selatan 333
Tabel 183. NRR dan Nilai GAP Kecamatan Sabbang Selatan 334
Tabel 184. Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan Kecamatan Sabbang Selatan 335

Tabel 185. Matriks Analisis IPA Kecamatan Sabbang Selatan 336
Tabel 186. Karakteristik Responden Kecamatan Seko 339
Tabel 187. NRR dan Nilai GAP Kecamatan Seko 340
Tabel 188. Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan Kecamatan Seko 341
Tabel 189. Matriks Analisis IPA Kecamatan Seko 342
Tabel 190. Karakteristik Responden Kecamatan Sukamaju 346
Tabel 191. NRR dan Nilai GAP Kecamatan Sukamaju 347
Tabel 192. Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan Kecamatan Sukamaju 347
Tabel 193. Matriks Analisis IPA Kecamatan Sukamaju 349
Tabel 194. Karakteristik Responden Kecamatan Sukamaju Selatan 352
Tabel 195. NRR dan Nilai GAP Kecamatan Sukamaju Selatan 353
Tabel 196. Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan Kecamatan Sukamaju Selatan 354
Tabel 197. Matriks Analisis IPA Kecamatan Sukamaju Selatan 355
Tabel 198. Karakteristik Responden Kecamatan Tanalili 359
Tabel 199. NRR dan Nilai GAP Kecamatan Tanalili 360
Tabel 200. Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan Kecamatan Tanalili 361
Tabel 201. Matriks Analisis IPA Kecamatan Tanalili 362
Tabel 202. Perbandingan Nilai Indeks Setiap Unit Pelayanan Publik 366
Tabel 203. Matriks Rencana Tindak Lanjut (RTL) Perbaikan Pelayanan Publik 372

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Tahapan Survey 3
Gambar 2. Matrix Kuadran IPA 13
Gambar 3. Alur Metodologi Survey 15
Gambar 4. Responden Berdasarkan Gender 16
Gambar 5. Responden Berdasarkan Domisili 16
Gambar 6. Responden Berdsarakan Umur 17
Gambar 7. Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan 17
Gambar 8. Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan 18
Gambar 9. Diagram Kartesius Kab. Luwu Utara 21
Gambar 10. Tren Fluktuasi Nilai SKM 5 Tahun Terakhir (2022 – 2026) 28
Gambar 11. Jenis Layanan yang Diakses Responden Setda 30
Gambar 12. Diagram Kartesius Setda 32
Gambar 13. Jenis Layanan yang diakses Responden DPMPTSP 33
Gambar 14. Diagram Kartesius DPMPTSP 35
Gambar 15. Jenis Layanan yang Diakses Responden Disdikbud 40
Gambar 16. Diagram Kartesius Disdikbud 42
Gambar 17. Jenis Layanan yang Diakses Responden Setwan 48
Gambar 18. Diagram Kartesius Setwan 50
Gambar 19. Jenis Layanan yang Diakses Responden Dispersipda 55
Gambar 20. Diagram Kartesius Dispersipda 57
Gambar 21. Jenis Layanan yang Diakses Responden Inspektorat 62
Gambar 22. Diagram Kartesius Inspektorat 64
Gambar 23. Jenis Layanan yang Diakses Responden DPUTRPKP2 69
Gambar 24. Diagram Kartesius DPUTRPKP2 71
Gambar 25. Jenis Layanan yang Diakses Responden Bapperida 77
Gambar 26. Diagram Kartesius Bapperida 79
Gambar 27. Jenis Layanan yang Diakses Responden Disdukcapil 84
Gambar 28. Diagram Kartesius Disdukcapil 86
Gambar 29. Jenis Layanan yang Diakses Responden Dishub 90

Gambar 30. Diagram Kartesius Dishub 92
Gambar 31. Jenis Layanan yang Diakses Responden DPKP 98
Gambar 32. Diagram Kartesius DPKP 100
Gambar 33. Jenis Layanan BKPSDM 105
Gambar 34. Diagram Kartesius BKPSDM 107
Gambar 35. Jenis Pelayanan yang Diakses Responden Bapenda 113
Gambar 36. Diagram Kartesius Bapenda 115
Gambar 37. Jenis Layanan yang Diakses Responden DLH 120
Gambar 38. Diagram Kartesius DLH 122
Gambar 39. Jenis Layanan yang Diakses Responden Distransnaker 127
Gambar 40. Diagram Kartesius Distransnaker 129
Gambar 41. Jenis Layanan yang Diakses Responden Diskominfo-SP 134
Gambar 42. Diagram Kartesius Diskominfo-SP 136
Gambar 43. Jenis Layanan yang Diakses Responden Distan 142
Gambar 44. Diagram Kartesius Distan 144
Gambar 45. Jenis Pelayanan yang DIakses Responden DP3AP2KB 149
Gambar 46. Diagram Kartesius DP3AP2KB 151
Gambar 47. Jenis Pelayanan yang Diakses Responden DPMD 156
Gambar 48. Diagram Kartesius DPMD 158
Gambar 49. Jenis Layanan yang diakses Responden Bakesbangpol 162
Gambar 50. Diagram Kartesius Bakesbangpol 164
Gambar 51. Layanan yang Diakses Responden Dinsos 171
Gambar 52. Diagram Kartesius Dinsos 173
Gambar 53. Jenis Pelayanan yang Diakses Responden SatpolPP-PKP 179
Gambar 54. Diagram Kartesius SatpolPP-PKP 181
Gambar 55. Jenis Pelayanan yang Diakses BPKAD 186
Gambar 56. Diagram Kartesius BPKAD 188
Gambar 57. Jenis Layanan yang Diakses Responden BPBD 192
Gambar 58. Diagram Kartesius BPBD 194
Gambar 59. Jenis Layanan yang Diakses Responden Disporapar 199

Gambar 60. Diagram Kartesius Disporapar 202

Gambar 61. Jenis Layanan yang Diakses Responden DP2KUKM 207

Gambar 62. Diagram Kartesius DP2KUKM 209

Gambar 63. Jenis Layanan yang Diakses Responden UPT. Pasar Mappedeceng (Pembeli) 214

Gambar 64. Diagram Kartesius UPT. Pasar Mappedeceng (Pembeli) 216

Gambar 65. Jenis Layanan yang Diakses Responden UPT. Pasar Mappedeceng (Penjual) 221

Gambar 66. Diagram Kartesius UPT. Pasar Mappedeceng (Penjual) 223

Gambar 67. Jenis Layanan yang Diakses Responden UPT. Pasar Masamba (Pembeli) 227

Gambar 68. Diagram Kartesius UPT. Pasar Masamba (Pembeli) 230

Gambar 69. Jenis Layanan yang Diakses Responden UPT. Pasar Masamba (Penjual) 235

Gambar 70. Diagram Kartesius UPT. Pasar Masamba (Penjual) 237

Gambar 71. Jenis Layanan yang DIakses Responden Dinkes 242

Gambar 72. Diagram Kartesius Dinkes 244

Gambar 73. Jenis Layanan yang Diakses Responden RSUD Andi Djemma 249

Gambar 74. Diagram Kartesius RSUD Andi Djemma 251

Gambar 75. Jenis Layanan yang Diakses Responden UPT. Puskesmas Tanalili 256

Gambar 76. Diagram Kartesius UPT. Puskesmas Tanalili 258

Gambar 77. Jenis Layanan yang Diakses Responden UPT. Puskesmas Malangke Barat 263

Gambar 78. Diagram Kartesius UPT. Puskesmas Malangke Barat 265

Gambar 79. Jenis Layanan yang Diakses Responden Kecamatan Baebunta 271

Gambar 80. Diagram Kartesius Kecamatan Baebunta 273

Gambar 81. Jenis Pelayanan yang Diakses Responden Kecamatan Baebunta Selatan 278

Gambar 82. Diagram Kartesius Kecamatan Baebunta Selatan 280

Gambar 83. Jenis Pelayanan yang Diakses Responden Kecamatan Bone-bone 285

Gambar 84. Diagram Kartesius Kecamatan Bone-bone 287

Gambar 85. Jenis Layanan yang Diakses Responden Kecamatan Malangke 292

Gambar 86. Diagram Kartesius Kecamatan Malangke 294
Gambar 87. Jenis Layanan yang Diakses Responden Kecamatan Malangke Barat . 298
Gambar 88. Diagram Kartesius Kecamatan Malangke Barat 300
Gambar 89 . Jenis Layanan yang Diakses Responden Kecamatan Mappedeceng... 304
Gambar 90. Diagram Kartesius Kecamatan Mappedeceng 306
Gambar 91. Jenis Layanan yang Diakses Responden Kecamatan Masamba..... 311
Gambar 92. Diagram Kartesius Kecamatan Masamba 313
Gambar 93. Jenis Layanan yang Diakses Responden Kecamatan Rampi 317
Gambar 94. Diagram Kartesius Kecamatan Rampi 319
Gambar 95. Jenis Layanan yang Diakses Responden Kecamatan Rongkong 324
Gambar 96. Diagram Kartesius Kecamatan Rongkong 326
Gambar 97. Jenis Pelayanan yang Diakses Responden Kecamatan Sabbang..... 330
Gambar 98. Diagram Kartesius Kecamatan Sabbang 332
Gambar 99. Jenis Layanan yang Diakses Responden Kecamatan Sabbang Selatan334
Gambar 100. Diagram Kartesius Kecamatan Sabbang Selatan 336
Gambar 101. Jenis Layanan yang Diakses Responden Kecamatan Seko 340
Gambar 102. Diagram Kartesius Kecamatan Seko 342
Gambar 103. Jenis Layanan yang Diakses Responden Kecamatan Sukamaju 346
Gambar 104. Diagram Kartesius Kecamatan Sukamaju 348
Gambar 105. Diagram Kartesius Kecamatan Sukamaju Selatan 353
Gambar 106. Diagram Kartesius Kecamatan Sukamaju Selatan 355
Gambar 107. Jenis Layanan yang diakses Responden Kecamatan Tanalili 359
Gambar 108. Diagram Kartesius Kecamatan Tanalili 362

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelaksanaan pembangunan daerah pada tahun pertama masa kepemimpinan **Andi Abdullah Rahim** dan **Jumail Mappile** selaku Bupati dan Wakil Bupati di Kabupaten Luwu Utara Periode 2024 – 2029 menunjukkan berbagai capaian positif pada sektor ekonomi, infrastruktur, dan pertanian. Tahun pertama kepemimpinan pemerintahan menjadi fase konsolidasi program prioritas daerah, penataan tata kelola birokrasi, serta percepatan realisasi kegiatan pembangunan yang menyentuh langsung kebutuhan masyarakat. Berdasarkan data resmi Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Luwu Utara, indikator makro ekonomi daerah menunjukkan tren pertumbuhan yang membaik dibandingkan periode sebelumnya. Kontribusi sektor pertanian, perdagangan, serta konstruksi menjadi penopang utama Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) daerah. Peningkatan aktivitas ekonomi masyarakat juga ditunjang oleh optimalisasi belanja daerah yang lebih terarah dan berdampak langsung pada perputaran ekonomi lokal.

Di bidang infrastruktur, pemerintah daerah telah melakukan peningkatan kualitas jalan kabupaten, rehabilitasi jembatan, serta penguatan sarana dan prasarana pelayanan publik. Upaya ini bertujuan untuk meningkatkan konektivitas antarwilayah, memperlancar distribusi hasil pertanian dan perdagangan, serta memperluas akses masyarakat terhadap layanan dasar. Sementara itu, pada sektor pertanian sebagai sektor unggulan daerah, pemerintah daerah mendorong peningkatan produktivitas melalui dukungan sarana produksi, penguatan jaringan irigasi, serta pendampingan kepada kelompok tani.

Capaian-capaian tersebut mencerminkan komitmen kuat pemerintah daerah dalam mendorong pembangunan yang berkelanjutan dan berorientasi pada kesejahteraan masyarakat. Namun demikian, keberhasilan program pembangunan tidak hanya diukur melalui indikator makro ekonomi dan realisasi fisik kegiatan, tetapi juga melalui persepsi dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan.

Sehubungan dengan hal tersebut, diperlukan pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun Kedua sebagai bagian dari sistem monitoring dan evaluasi berkelanjutan terhadap kinerja pemerintah daerah. Survey ini akan menjadi instrumen objektif untuk mengukur sejauh mana kebijakan dan program yang telah dilaksanakan selama satu tahun kepemimpinan memberikan dampak nyata dan dirasakan langsung oleh masyarakat. Pelaksanaan survey ini juga penting untuk melakukan pengukuran komparatif terhadap hasil survey tahun pertama, sehingga dapat diketahui tren peningkatan atau penurunan pada setiap unsur pelayanan publik. Hasil survey akan menjadi dasar penyusunan rekomendasi kebijakan yang lebih tepat sasaran, sekaligus memperkuat budaya kerja berbasis kinerja dan akuntabilitas.

Dengan demikian, evaluasi terhadap tahun pertama kepemimpinan Bupati dan Wakil Bupati menjadi landasan strategis dalam pengajuan dan pelaksanaan kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat Tahun Kedua. Kegiatan ini diharapkan mampu

mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang transparan, responsif, dan adaptif terhadap dinamika kebutuhan masyarakat di Kabupaten Luwu Utara.

1.2 Tujuan

Secara konstitutional, Survey yang akan dilakukan ini merujuk pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, sehingga tujuan dari kegiatan ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Untuk mengevaluasi sekaligus memetakan kualitas kinerja birokrasi secara objektif. Berlandaskan pada komitmen peningkatan mutu tata kelola pemerintahan.

1.3 Manfaat

Dan manfaat yang akan diperoleh dari pelaksanaan survey ini, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dan juga mutu pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survey Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

1.4 Sasaran

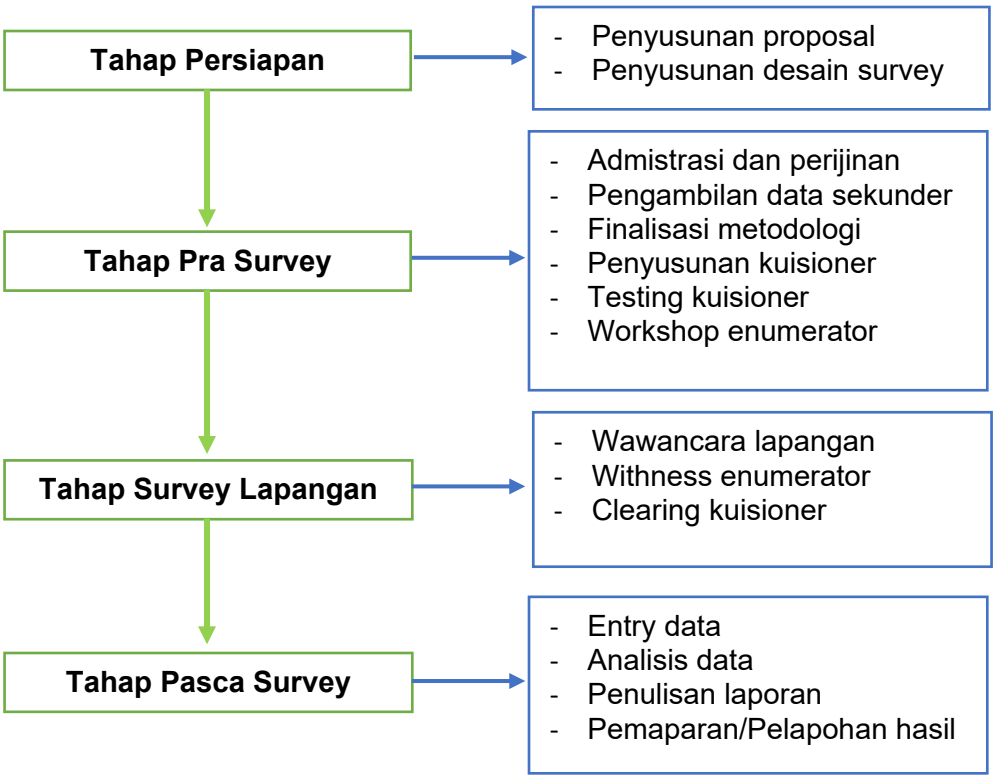
Untuk memastikan hasil survey ini dapat diterapkan secara efektif, maka sasaran yang ingin dicapai melalui pelaksanaan survey ini adalah:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dan perkembangan layanan secara berkala.

1.5 Waktu dan Tahap Penelitian

Survey ini terlaksana dalam kurun waktu bulan Juni sampai pada bulan Juli 2026 dengan tahapan yang sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan bersama. Jika merujuk pada Pedoman Penyusunan SKM Penyelenggara Pelayanan Publik yang

diatur pada perundang-undangan yang meliputi “Metode Survey, Pelaksanaan dan Teknik Survey, Langkah-Langkah Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat, Langkah-Langkah Pengolahan Data, Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survey Kepuasan Masyarakat, Analisa Hasil Survey dan Rencana Tindak Lanjut”. Dari rujukan peraturan tersebut maka kami akan memilah langkah-langkat tersebut dengan tahapan survey yang kami lakukan, yaitu :



Gambar 1. Tahapan Survey

Tahapan dalam survey ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Tahap Persiapan Survey, yang meliputi Penyusunan proposal dan penyusunan desain pelaksanaan survey. Dalam penyusunan desain pelaksanaan survey, Metodologi yang akan dibuat tidak sepenuhnya tersusun secara final dikarenakan dalam penentuan Primary Sampling Unit yaitu unit penyelenggara pelayanan dan juga sebaran jumlah sampel dalam setiap PSU, membutuhkan verifikasi data faktual tentang produk pelayanan yang dimiliki. Data ini disebut data sekunder yang menjadi rujukan untuk penyusunan kerangka sampel termasuk sebaran sampel untuk setiap unit pelaksana layanan yang akan dilakukan pada tahap Pra Survey.
2. Tahap Pra Survey, yang meliputi pengurusan administrasi dan perijinan survey, pengambilan data skunder disetiap unit penyelenggara pelayanan, finalisasi penyususan metodologi (termasuk penyusunan kerangka sampel dan sebaran sampel), penyusunan Kuisioner dan Testing kuisioner, serta workshop enumerator.
3. Tahap Survey Lapangan, yang meliputi wawancara lapangan, withness enumerator dan clearing kuisioner.

4. Tahap Pasca Survey, yang meliputi entry data, analisis data, penulisan laporan survey dan pemaparan/pelaporan hasil survey.

1.6 Landasan Hukum

Penyusunan dan pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan Pemerintah Kabupaten Luwu Utara didasarkan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku, baik di tingkat nasional maupun peraturan daerah sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Daerah Tingkat II Luwu Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3826);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 663).

1.7 Pengertian Konseptual

Untuk memahami lebih jauh tentang survey ini, maka perlu untuk memahami konsep dasar yang akan digunakan sebagai acuan dalam metodologi survey ini agar tidak menimbulkan multi-interpretasi yang membuat data menjadi bias. Sesuai dengan pedoman umum penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan, yaitu:

1. Survey Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.

4. Unsur Survey Kepuasaan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Survey periodik adalah survey yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala minimal 3 (Tiga) bulanan.
6. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau nonpemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas dibidang penelitian dan survey. Misalnya lembaga penelitian yang ada di Universitas/Perguruan Tinggi.
7. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan peraturan perundang-undangan.
8. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
10. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survey 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.
12. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
13. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
14. Instansi Pemerintah adalah Instansi pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

BAB II
METODOLOGI

2.1 Pendekatan dan Bentuk Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif sebagai metode utama yang didukung oleh analisis deskriptif kualitatif. Pendekatan kuantitatif diaplikasikan untuk mentransformasikan opini atau persepsi masyarakat ke dalam skala numerik berdasarkan Permenpan-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Regulasi ini digunakan sebagai acuan baku karena menetapkan 9 (sembilan) unsur pelayanan yang komprehensif. Melalui pendekatan ini, data angka yang diperoleh akan dihitung secara statistik untuk menghasilkan nilai indeks yang akurat dan terukur mengenai kualitas pelayanan publik.

Bentuk penelitian yang digunakan adalah penelitian survey deskriptif (*descriptive survey research*). Penting untuk membedakan antara metode survey dan sensus dalam pengumpulan data. Sensus merupakan metode pengumpulan data yang melibatkan seluruh anggota populasi tanpa terkecuali, sehingga menghasilkan data yang mutlak namun membutuhkan waktu, biaya, dan tenaga yang sangat besar. Sebaliknya, survey adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mengambil sebagian kecil dari populasi (sampel) yang dianggap representatif atau mewakili keseluruhan kelompok tersebut.

Format survey ini dipilih karena berfokus pada pengumpulan data riil di lapangan guna menggambarkan karakteristik, fenomena, dan dinamika kualitas pelayanan pada saat penelitian berlangsung. Alasan utama penggunaan metode survey dalam penelitian ini (bukan sensus) adalah efisiensi dan fleksibilitas. Mengingat populasi masyarakat pengguna layanan publik jumlahnya sangat besar dan dinamis, penerapan metode sensus secara teknis sangat tidak efisien dan sulit dilakukan. Melalui metode survey, peneliti dapat memperoleh data yang akurat, objektif, dan representatif dalam waktu yang lebih singkat serta biaya yang lebih terkendali, tanpa mengurangi validitas hasil analisis. Penilaian diformulasikan menggunakan instrumen kuesioner terstruktur dengan teknik analisis kesenjangan (GAP) dan analisis kuadran atau Importance-Performance Analysis (IPA) guna menentukan prioritas perbaikan program kerja secara taktis.

2.2 Jenis dan Sumber Data

Untuk menghasilkan analisis yang objektif, akurat, laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkup Pemerintah Kabupaten Luwu Utara ini menggunakan kombinasi jenis dan sumber data yang dihimpun secara terstruktur. Data-data tersebut diklasifikasikan sebagai berikut:

2.2.1 Jenis Data

Jenis data yang yang digunakan dalam survey ini adalah sebagai berikut:

1. Data Kuantitatif
   Merupakan data utama dalam survey ini yang berwujud angka atau skor numerik. Data kuantitatif diperoleh dari hasil pengisian kuesioner oleh responden terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan berdasarkan nilai persepsi Kinerja dan Kepentingan. Data ini kemudian diolah secara statistik untuk

menghasilkan Nilai Rata-Rata (NRR), nilai kesenjangan (GAP), serta pemetaan koordinat pada Diagram Kartesius.

2. Data Kualitatif
   Merupakan data deskriptif yang digunakan untuk memperkuat hasil analisis kuantitatif. Data ini berupa karakteristik demografi responden (seperti jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan, dan jenis pekerjaan), data historis jenis layanan yang diakses, serta catatan atau masukan tambahan yang diberikan oleh pengguna layanan mengenai kondisi riil di lapangan.

2.2.2 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data Primer
   Data yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama (tangan pertama) di lapangan tanpa melalui perantara. Sumber data primer dalam survey ini adalah para pengguna layanan (masyarakat, mahasiswa, pelaku usaha, dll.) yang terdaftar sebagai responden dan mengisi instrumen kuesioner secara mandiri di 49 unit pelayanan publik Kabupaten Luwu Utara.
2. Data Sekunder
   Data pendukung yang diperoleh dari dokumen, regulasi, atau catatan yang sudah ada sebelum survey dilaksanakan. Data sekunder dalam laporan ini meliputi profil umum masing-masing instansi, basis data jumlah kunjungan rata-rata per unit layanan, serta regulasi legalitas formal seperti Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 yang menjadi acuan baku penyusunan laporan.

2.3 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini merupakan mayarakat yang memiliki identitas sah dari Pemerintah Daerah Kabupaten Luwu Utara. Dan untuk menghitung populasi yang akan kita gunakan dalam penelitian ini yaitu mereka yang sudah berusia 17 tahun atau lebih dan yang sudah menikah. Konsep ini dimaksudkan agar data yang diperoleh berasal dari orang-orang yang sudah bisa berpikir secara rasional dan telah menentukan sikap dan pilihannya secara independen. Jika merujuk dari data Daftar Pemilih Tetap (DPT) dari KPUD Kab. Luwu Utara maka jumlah populasi yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu sebanyak 239.118 jiwa. Jumlah populasi tersebut jika dimasukkan dalam rumus Krejcie & Morgan, dengan tingkat kepercayaan sebesar 95%, margin error sebesar 3% dan persentase tingkat respon yang diharapkan sebesar 50%, maka jumlah sampel yang diperoleh sebesar 1063 responden yang akan kita bulatkan sebanyak 1100 responden. Selain prayarat pada batasan umur, masyarakat yang diwawancai adalah masyarakat yang telah atau pernah mengakses layanan publik disetiap OPD yang ada dalam Lingkup Pemerintahan Daerah Kab. Luwu Utara.

Sehingga sampel yang akan kita gunakan dengan 2 prasyarat tersebut, yaitu dengan batasan umur 17 tahun keatas atau yang sudah menikah dan telah/pernah mengakses layanan publik dalam lingkup pemerinahan Kabupaten Luwu Utara yang sebanyak 1.100 orang.

2.4 Primary Sampling Unit (PSU)

Dari hasil pengambilan data sekunder di tahap pra survey yang dilaksanakan pada tanggal 18 – 20 Juni 2026 yang memferivikasi adanya layanan publik dan jenis-jenis layanan publik yang dimiliki disetiap OPD/SKPD, menghasilkan 49 Primary Sampling Unit (PSU) di Unit Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Luwu utara yang terdiri dari 27 Dinas, 15 kecamatan, RSUD Andi Djemma dan 2 UPT. Puskesmas serta 2 UPT. Pasar dari perspektif pembeli dan penjual dengan masing-masing jumlah responden sebagai berikut.

Tabel 1. Daftar Primary Sampling Unit (PSU)

Kode Instansi	Unit Pelayanan Publik	Responden
01	Sekretariat Daerah	15
02	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	40
03	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	10
04	Sekretariat DPRD (Dewan Perwakilan Rakyat Daerah)	15
05	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah	40
06	Inspektorat Daerah	20
07	Dinas Pekerjaan Umum, Tata Ruang, Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertahanan	20
08	Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian, Riset dan Inovasi Daerah	30
09	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	40
10	Dinas Perhubungan	10
11	Dinas Perikanan dan Ketahanan Pangan	40
12	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	40
13	Badan Pendapatan Daerah	40
14	Dinas Lingkungan Hidup	40
15	Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja	40
16	Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian	40
17	Dinas Pertanian	30
18	Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan KB	40
19	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	40
20	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	5
21	Dinas Sosial	40
22	Satuan Polisi Pamong Praja, Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan	40

Kode Instansi	Unit Pelayanan Publik	Responden
23	Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah	25
24	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	40
25	Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata	10
26	Dinas Perdagangan, Perindustrian, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah	40
27	UPT. Pasar Masamba (Pembeli)	15
28	UPT. Pasar Masamba (Penjual)	10
29	UPT. Pasar Mappedeceng (Pembeli)	15
30	UPT. Pasar Mappedeceng (Penjual)	10
31	Dinas Kesehatan	30
32	RSUD Andi Djemma	40
33	UPT. Puskesmas Tanalili	20
34	UPT. Puskesmas Malangke Barat	20
35	Kecamatan Baebunta	10
36	Kecamatan Baebunta Selatan	10
37	Kecamatan Bone-Bone	10
38	Kecamatan Malangke	10
39	Kecamatan Malangke Barat	10
40	Kecamatan Mappedeceng	10
41	Kecamatan Masamba	10
42	Kecamatan Rampi	10
43	Kecamatan Rongkong	10
44	Kecamatan Sabbang	10
45	Kecamatan Sabbang Selatan	10
46	Kecamatan Seko	10
47	Kecamatan Sukamaju	10
48	Kecamatan Sukamaju Selatan	10
49	Kecamatan Tanalili	10
TOTAL		**1100**

Setelah mendapatkan PSU, maka untuk menentukan sebaran responden dimasing-masing PSU tersebut seperti pada tabel diatas merujuk pada persentase

jumlah masyarakat yang mengakses layanan pada kurun waktu Januari 2026 sampai pada tanggal pengambilan data sekunder ini. Sehingga jumlah sebaran responden pada setiap OPD yang menjadi PSU dalam survey ini berbeda sesuai dengan seberapa banyak masyarakat yang mengakses layanannya.

2.5 Instrumen

Untuk instrumen yang akan digunakan dalam pengambilan data yaitu menggunakan Kuisioner berbasis elektronik dengan pertanyaan terstruktur dan sudah melalui tahap testing kuisioner yang dilakukan pada tanggal 27 Juni 2026 sebanyak 3% dari jumlah kusioner atau 33 kuisioner yang akan digunakan. Hal ini dilakukan untuk melihat apakah kuisioner ini sudah layak digunakan dengan memperhitungkan ketepatan dari pertanyaan disetiap unit pelayanan, pemahaman responden dengan pertanyaan yang akan diajukan, dan kekurangan lain dari isi kuisioner sehingga dapat menghindari bias pada saat analisis data dilakukan.

Isi dari kuisioner ini merupakan penjabaran dari unsur-unsur yang disebutkan dalam aturan pedoman penyusunan SKM ini yaitu :

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 dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian
   Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif
   Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
   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, Saran dan Masukan
   Penanganan pengaduan, saran 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).

Setiap unsur yang disebutkan diatas merupakan penilaian yang kemudian akan disesuaikan dengan produk layanan yang berada dimasing-masing SKPD atau unit penyelenggara pelayanan publik sehingga benar-benar tepat dengan pertanyaan yang akan diajukan kepada responden dan juga akan tepat dengan analisis dari unit pelayanan tersebut. Salah satu contoh pengkondisian yang bisa saja ditemukan yaitu apabila pelayanan dilakukan secara online menggunakan website sehingga beberapa unsur diatas tidak relevan untuk ditanyakan sehingga diperlukan pertanyaan pertanyaan tambahan yang akan mengcover unsur tersebut.

Kuisioner ini akan berisi pertanyaan opsional (pilihan) yang terbagi dalam 3 session yaitu; session pertama berisi profil responden, session kedua berisi pertanyaan yang menyangkut 9 unsur penilaian dengan opsi jawaban menggunakan Skala Linkert dari skala 1 sampai 4 dengan asumsi angka skala sebagai berikut:

1. Jawaban dengan pilihan angka 1 dengan nilai *Tidak Penting, Tidak Baik, Tidak Puas*
2. Jawaban dengan pilihan angka 2 dengan nilai *Kurang Penting, Kurang Baik, Kurang Puas*
3. Jawaban dengan pilihan angka 3 dengan nilai *Penting, Baik, Puas*
4. Jawaban dengan pilihan angka 4 dengan nilai *Sangat Penting, Sangat Baik, Sangat Puas.*

Penilaian dengan menggunakan skala linkert akan terbagi dalam tiga aspek penilaian yaitu:

1. Skala penilaian tetang *tingkat kepentingan*.
2. Skala penilaian tetang *pelaksanaan (kinerja)*.
3. Skala penilaian tetang *tingkat kepuasan*.

Tiga aspek diatas ini akan berkenaan dengan metode analis yang akan digunakan untuk menghitung akumulasi tingkat pentingnya sebuah pelayanan, kinerja dan juga kepuasan dari masyarakat yang mendapatkan/mengakses disetiap unit pelayanan di Luwu Utara. Selain penjabaran tersebut, diakhir setiap pertanyaan masing-masing unsur terdapat kolom yang berisi saran dari responden untuk unit penyelenggara pelayanan yang dianggap penting untuk menunjang perbaikan pelayanan yang harus dilakukan Pemerintah Daerah Kabupaten Luwu Utara.

2.6 Pengambilan Data

Pengambilan data dalam survey ini terdiri dari dua tahapan, yaitu pengambilan data sekunder yang dilakukan pada tahap pra-survey dan pengambilan data primer yang dilakukan pada tahap survey lapangan. Yang dimaksud dengan pengambilan data sekunder yaitu pengambilan data disetiap Dinas/SKPD tentang produk pelayanan publik yang mereka miliki dan bentuk pelayanannya, jumlah masyarakat yang mengakses layanan dan juga data-data lain yang akan digunakan sebagai pendukung dalam menganalisis hasil penelitian ini.

Sedangkan pengambilan data primer dilakukan dengan wawancara kepada responden yang merupakan masyarakat yang sedang atau pernah mengakses layanan. Wawancara ini dilakukan secara tatap muka langsung (*face to face interview*) dengan menggunakan instrument kuisioner. Sebelum melakukan wawancara, terlebih dahulu memisahkan setiap OPD yang memiliki loket pelayanan dan yang tidak memiliki loket pelayanan. Jika OPD memiliki loket pelayanan, maka wawancara dilakukan

dilakukan diloket pelayanan dengan memewancarai masyarakat yang telah menyelesaikan pengurusannya di unit layanan tersebut. Sedangkan yang tidak memiliki loket maka enumerator akan melakukan tracking kepada orang-orang yang telah megakses layanan pada unit tersebut.

2.7 Pengolahan dan Analisis Data

Setelah tahap survey lapangan dilakukan, kuisioner yang berbasis elektronik akan diconvert ke software Microsoft Exel dan SPSS untuk memudahkan pengolahan dan analisis data. Teknik analisis data yang akan digunakan ada beberapa tahap, yaitu:

1. Pengukuran Skala Likert
   Pengukuran skala likert ini merupakan dasar perhitungan dari setiap analisis yang akan dilakukan dalam survey ini. Pengukuran skala dari 1 sampai 4 ini dari elemen kepentingan, kinerja, dan kepuasan akan diakumulasi dari setiap kuisiner sesuai dengan masing-masing unit pelayanan untuk mendapatkan Nilai Rata-Rata dari setiap unsur yang kita gunakan (9 unsur).
2. Analisis GAP
   Analisis GAP juga sering disebut dengan analis kesenjangan yang akan membandingkan antara kinerja dan harapan yang diinginkan. Nilai GAP akan dihitung dari :
   - Menghitung selisih indeks NRR kinerja dan indeks NRR kepentingan. Dari perhitungan ini akan memunculkan angka yang akan menginterpretasikan kualitas dari pelayanan tersebut, apakah sudah sesuai atau belum dengan yang diharapankan masyarakat.
   - Menghitung selisih NRR Kepuasan dengan NRR Kinerja. Perhitungan ini untuk memunculkan angka yang menginterpretassikan kepuasan masyarakat akan kinerja penyelenggara pada unit pelayanan.
3. Perhitungan nilai indeks dan perhitungan nilai SKM
   Perhitungan nilai indeks merupakan akumulasi dari NRR Tertimbang unsur yang dihitung dari NRR unsur dikali dengan bobot NRR Tertimbang. Bobot NRR Tertimbang sendiri diperoleh dari nilai jumlah bobot masing-masing unsur adalah 1 yang kemudian dibagi jumlah unsur yang kita gunakan yaitu 9 unsur, dengan perhitungan seperti dibawah ini.

$$Bobot\ NRR\ Teertimbang\ (N) = \frac{Jumlah\ Bobot}{Jumlah\ Unsur} = \frac{1}{X}$$

$$N = \frac{1}{9}$$

$$N = 0,11$$

   Maka untuk mendapatkan nilai indeks ini, semua NRR unsur ini akan dikalikan dengan 0,11 kemudian hasil seluruh unsur tersebut akan dijumlahkan yang kemudian menjadi nilai indeks. Setelah mendapat nilai indeks, kemudian akan dikalikan dengan 25 untuk mendapatkan Nilai Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan yang akan dinilai sesuai dengan kategori pada Tabel dibawah ini:

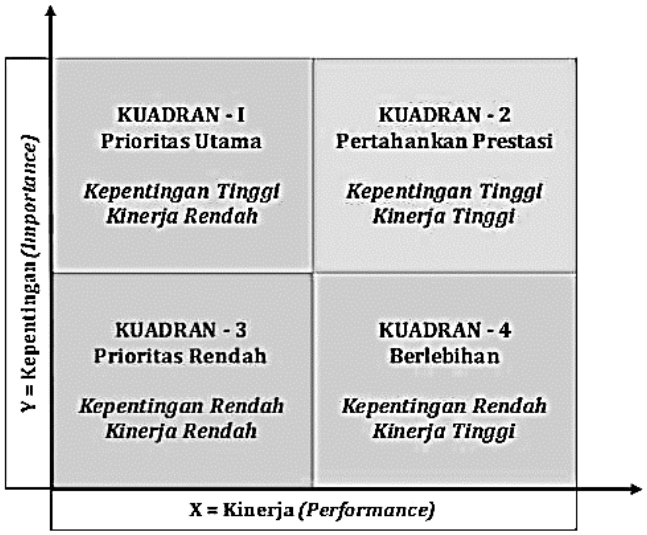
Tabel 2. Kategori Nilai Mutu Pelayanan dan KInerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NI)	MUTU PELAYANAN (X)	KINERJA UNIT PELAYANAN (Y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

4. Analisis IPA

Analisis Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk melihat kesesuain antara kinerja dan harapan dari 9 variable yang digunakan dalam survey ini. Analisis ini akan melihat variable-variabel setiap unsur yang perlu untuk diperbaiki dan membantu untuk mengidentifikasi tindakan yang diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pengguna pelayanan.

Untuk melakukan analisis ini, dilakukan dengan menggunakan hasil perhitungan NRR setiap unsur yang akan kita masukkan dalam matriks kuadran IPA yang terbagi dalam 4 kuadran.



Gambar 2. Matrix Kuadran IPA

Pada diagram tersebut, sumbu X menggambarkan performance atau persepsi kualitas, sedangkan sumbu Y menggambarkan harapan / kepentingan / kepuasan pengguna. Sehingga pada saat perhitungan NRR setiap unsur akan menunjukkan titik dimana unsur tersebut berada pada salah satu kolom kuadran yang ada diagram diatas.

- Kuadran 1 (Prioritas utama), Kuadran ini memuat unsur yang dianggap penting oleh pengguna layanan tetapi pada kenyataannya unsur-unsur tersebut belum sesuai dengan harapan pelanggan.
- Kuadran 2 (Pertahankan Prestasi), unsur ini memiliki tingkat harapan dan kinerja yang tinggi. Hal ini menunjukan bahwa unsur tersebut penting dan memiliki kinerja yang tinggi. Dan wajib dipertahankan untuk waktu selanjutnya karena dianggap sangat penting/diharapkan dan hasilnya sangat memuaskan.

- Kuadran 3 (Prioritas Rendah), kuadran ini dianggap kurang penting oleh pengguna layanan dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa/biasa saja. Maksudnya unsur yang terdapat dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan/harapan yang rendah dan kinerjanya juga dinilai kurang baik oleh pengguna layanan.
- Kuadran 4 (Berlebihan), Kuadran ini memiliki tingkat harapan rendah menurut pelanggan akan tetapi memiliki kinerja yang baik, sehingga dianggap berlebihan oleh pelanggan. Hal ini menunjukan bahwa unsur ini mempengaruhi kepuasan pelanggan dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini dikarenakan pengguna layanan menganggap tidak terlalu penting/kurang diharapkan terhadap unsur ini, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali.

2.8 Monitoring

Monitoring akan dilakukan dengan cara *withness* enumerator. *Withness* enumerator dilakukan dengan maksud untuk memastikan seluruh pertanyaan benar-benar ditanyakan oleh enumerator, dan ketepatan dari pertanyaan yang diajukan oleh enumerator pada saat wawancara. Withness akan dilakukan sebanyak 30% dari jumlah kuisioner yang akan digunakan atau sebanyak 330 kuisioner.

Tim withness ini terdiri dari 4 orang, sehingga setiap orang akan membawahi 4-5 orang enumerator. Withness dilakukan dengan cara mendampingi enumerator secara bergantian setiap hari sampai targat kuisioner terselesaikan. Tim *withness* ini juga yang akan mengatur target PSU yang akan dilakukan wawancara oleh enumerator sehingga time line wawancara setiap enumerator bisa tersusun dengan rapi.

2.9 Pelaksana Survey

Survey ini terlaksana atas kerjasama Badan Perencana Pembangunan, Riset dan Inovasi Daerah (BAPPERIDA) Kab. Luwu Utara dengan CV. Metadata Institute, yang merupakan lembaga independen yang memiliki pengalaman dalam berbagai riset dan telah banyak bekerjasama dengan instansi pemerintah, BUMN dan juga pihak swasta serta didukung dengan para personil yang memiliki pengalaman kerja dalam riset, yang tidak hanya terlibat dalam riset tingkat daerah maupun tingkat nasional, namun beberapa diantaranya pernah terlibat dalam riset yang bekerjasama dengan NGO di international.

Adapun personil yang akan bertanggung jawab dalam melaksanakan survey ini, CV. Metadata Istitute akan menunjuk orang-orang yang akan mengelola survey ini, yaitu:

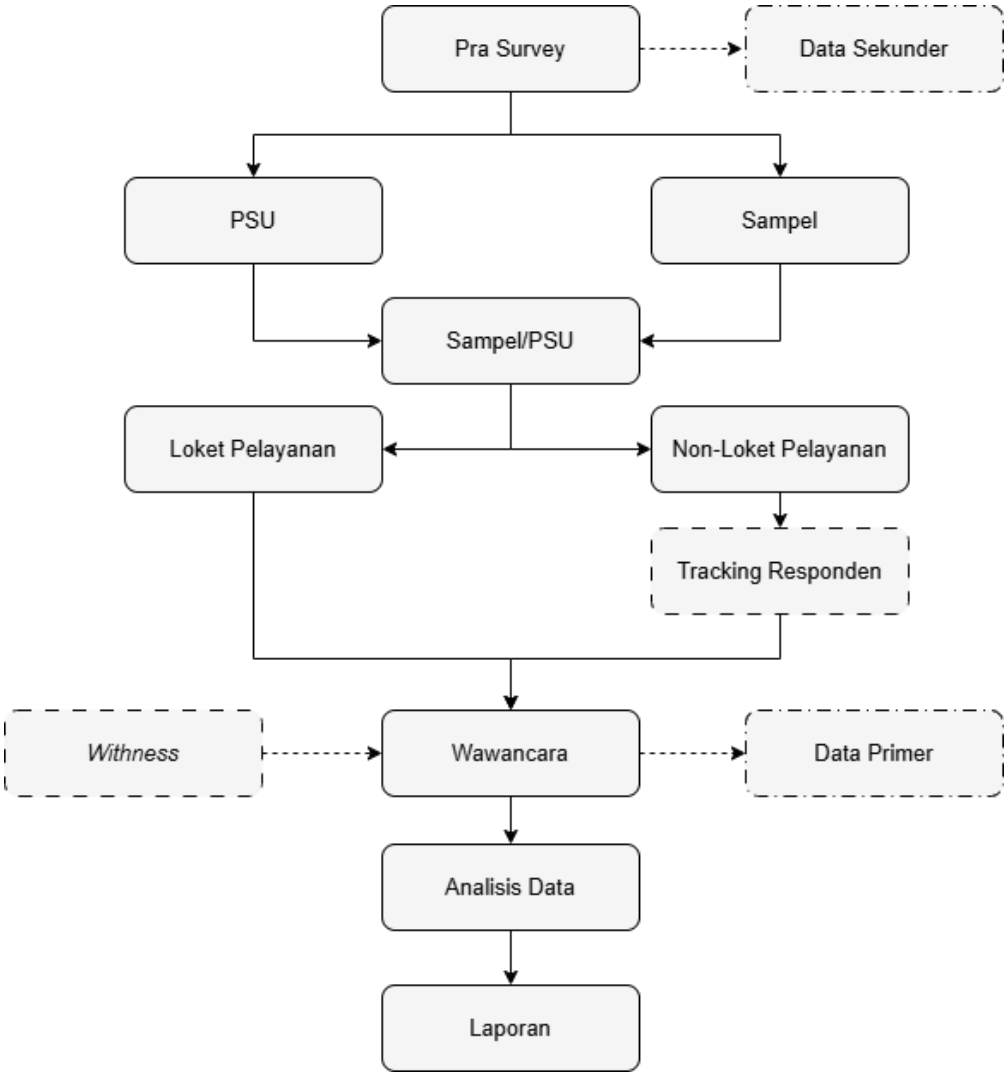
Tabel 3. Pelaksana Survey

No	Tugas	Nama
1	Penanggung jawab Survey	Roni Paulus, S.Sos
2	Koordinator Lapangan	A Nurhady, S.Ip., M.Si
3	Tim Withness	Muh Zulkifli Rasmi, S.Sos., M.Si
4	Tim Withness	Agung Azhari, S.Sos
5	Tim Withness	Hery Wahyudi, S.Sos
6	Tim Withness	Muhammad Rizal, S.Sos

Selain dari personil yang ada diatas, terlibat juga enumerator yang direkrut sebanyak 22 orang yang sudah dilatih untuk melakukan wawancara sesuai dengan metodologi yang digunakan.

2.10 Pelaporan dan Penyajian Data

Penulisan laporan hasil survey ini akan ditulis dan disusun sesuai dengan sistematika yang disebutkan dalam "Lampiran Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik". Penyerahan laporan hasil survey ini dalam bentuk file (arsip digital) dan juga dalam bentuk print aut yang akan digandakan sesuai dengan kebutuhan. Sedangkan untuk penyajian data, akan dipaparkan dalam forum bersama dengan BAPPERIDA Kab. Luwu Utara serta pihak/instansi lain yang dianggap memiliki kepentingan dangan hasil survey ini. Dari penjelasan metodologi diatas, dapat kita sederhanakan dengan melihat alur metodologi seperti gambar dibawah ini.



Gambar 3. Alur Metodologi Survey

BAB III
PEMBAHASAN

3.1 Gambaran Umum

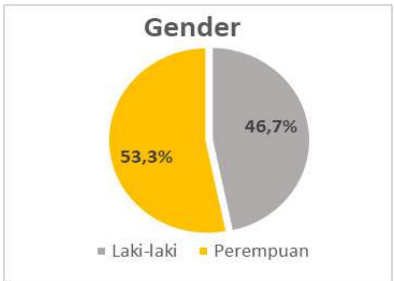
Ditahap survey lapangan yang dilakukan pada tanggal 30 Juni sampai 9 Juli 2026, terlaksana di 27 Dinas, 15 kecamatan. Selain itu, sebaran lokus juga menjangkau unit pelaksana teknis (UPT) yang secara struktural tidak terlepas dari instansi induknya, meliputi RSUD Andi Djemma dan 2 UPT. Puskesmas di bawah naungan Dinas Kesehatan, serta 2 UPT. Pasar yang berada di bawah pembinaan Dinas Perdagangan, Perindustrian, Koperasi, dan UKM.

3.2 Analisis SKM Kabupaten Luwu Utara

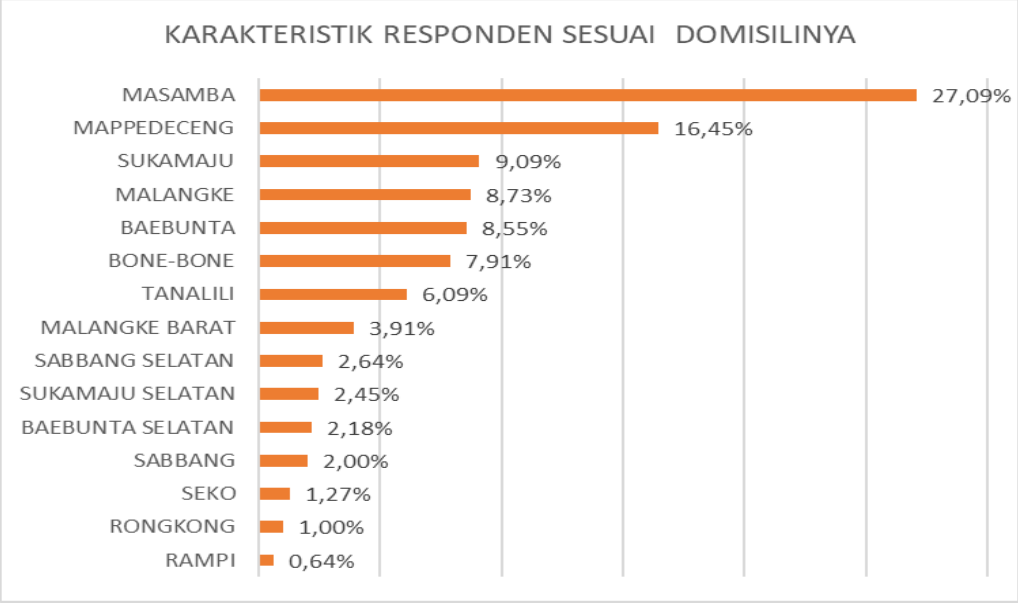
Subbab ini memuat analisis deatail mengenai capaian Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Luwu Utara serta menjadi dasar dalam mengidentifikasi aspek pelayanan yang perlu dipertahankan maupun ditingkatkan sebagai upaya mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas.

3.2.1 Profil Responden

Sesuai dengan yang tercantum pada BAB sebelumnya, yang menyebut bahwa survey ini mengambil sampel sebanyak 1100 orang yang terdiri dari 514 orang (46,7%) dan 586 orang perempuan (53,3%). Responden yang merupakan representasi dari masyarakat Kabupaten Luwu Utara tersebut tersebar disemua kecamatan dengan persentase sebagai berikut:



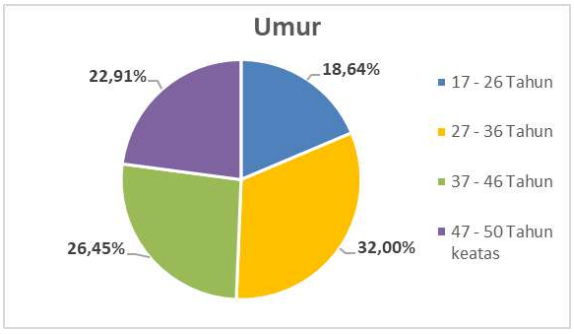
Gambar 4. Responden Berdasarkan Gender



Gambar 5. Responden Berdasarkan Domisili

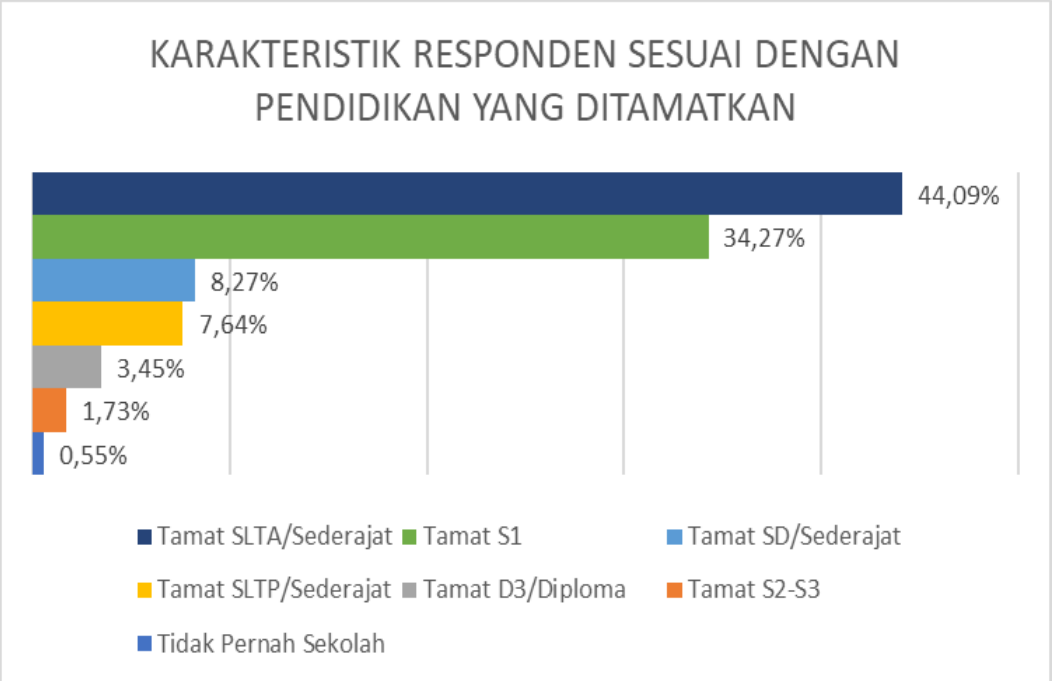
Grapik diatas menunjukkan bahwa responden yang diwawancarai lebih dominan berasal dari Kecamatan Masamba yang sebanyak 298 orang (27,09%) dan yang paling minim berasal dari Kecamatan rampi yang sebanyak 7 orang (0,64%).

Untuk karakteristik responden dari kelompok umur, lebih dominan dari kelompok umur 27 – 36 tahun dengan 32%, sedangkan yang kelompok umur 17-26 tahun hanya sebesar 18,6%. Bisa dikatakan bahwa mereka yang aktif mengakses pelayanan publik di kabupaten luwu utara adalah mereka yang berasal dari kelompok umur 27 – 36 tahun.



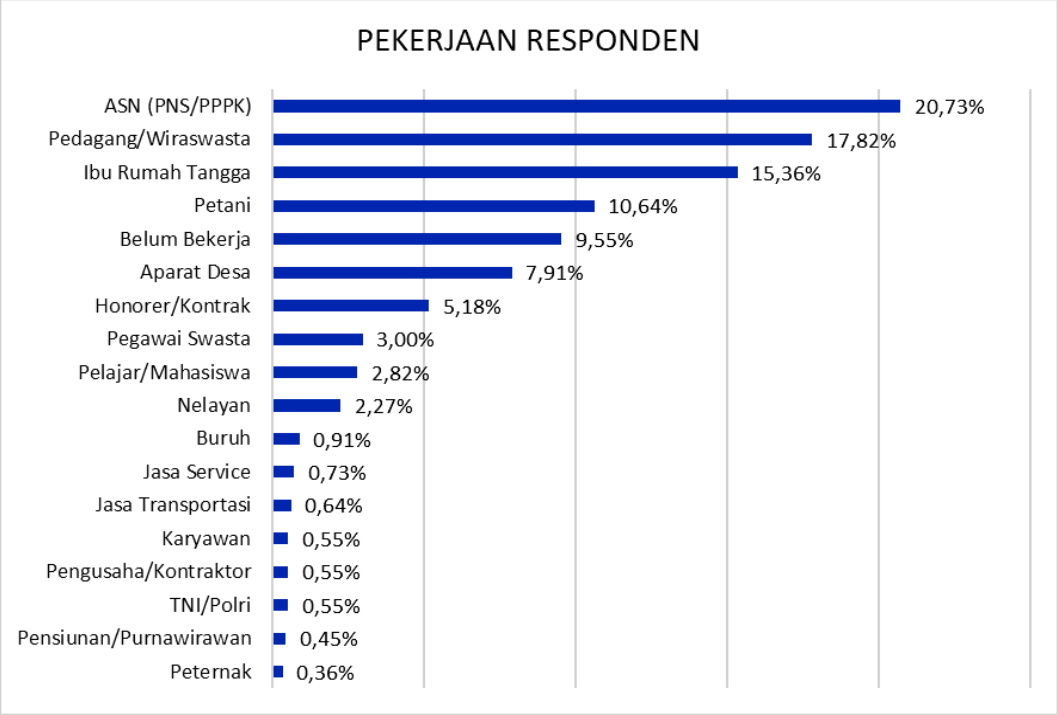
Gambar 6. Responden Berdsarakan Umur

Kemudian pada karakteristik responden dari tingkat Pendidikan Terakhir yang telah ditamatkan lebih dominan pada mereka yang Tamat SLTA/Sederajat yang sebanyak 485 orang (44,1%) dan yang minim berada pada mereka yang Tidak Pernah Sekolah sebanyak 6 orang (0,5%) seperti pada grafik dibawah.



Gambar 7. Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Dari karakteristik pekerjaan responden, mereka yang lebih banyak mengakses layanan publik berasal dari kalangan ASN (PNS/PPPK) yang sebanyak 228 orang (20,73%), kemudian dari kalangan pedagang/wiraswasta sebanyak 196 orang (17,82%) dan dari kalangan Ibu Rumah Tangga yang sebanyak 169 orang (15,36%) seperti yang terlihat pada grapik dibawah ini.



Gambar 8. Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Grafik diatas menunjukkan bahwa mereka yang berasal dari kalangan ASN (PNS/PPPK) yang lebih banyak mengakses layanan publik di Kabupaten Luwu Utara yang tidak hanya pada persoalan koordinasi masalah pekerjaan mereka dengan instansi lain, namun juga dengan kebutuhan individu mereka sebagai bagian dari masyarakat Kabupaten Luwu Utara yang memiliki kepentingan/kebutuhan dan juga kewajiban yang wajib mereka penuhi. Begitu juga dengan pedagang/pengusaha serta ibu rumah tangga yang memiliki kepentingan/kebutuhan serta menjalkan kewajibannya sehingga kesemuanya perlu untuk mengakses layanan pubik. Melihat bahwa semua kalangan yang tercover sebagai responden, menandakan bahwa tingginya intensitas masyarakat Kabupaten Luwu Utara dalam mengakses layanan publik, sehingga perlu untuk meninjau kinerja pelaksana agar mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secacra maksimal. Begitu juga dengan kebutuhan pelaksana layanan publik yang perlu untuk diperhatikan dan dibenahi agar kinerja mereka berjalan lancar.Untuk lebih detail tentang karakteristik dari semua responden, akan ditampilkan pada tabel dibawah ini:

Tabel 4. Karakteristik Responden SKM Kab. Luwu Utara

KARAKTERISTIK		FREKUENSI	PERCENTAGE (η = 1100)
GENDER	Laki-laki	514	46.73%
	Perempuan	586	53.27%
UMUR	17 - 26 Tahun	205	18.64%
	27 - 36 Tahun	352	32.00%
	37 - 46 Tahun	291	26.45%
	47 - 50 Tahun keatas	252	22.91%
PENDIDIKAN	Tamat SD/Sederajat	91	8.27%

KARAKTERISTIK		FREKUENSI	PERCENTAGE (η = 1100)
	Tamat SLTP/Sederajat	84	7.64%
	Tamat SLTA/Sederajat	485	44.09%
	Tamat D3/Diploma	38	3.45%
	Tamat S1	377	34.27%
	Tamat S2-S3	19	1.73%
	Tidak Pernah Sekolah	6	0.55%
PEKERJAAN	ASN (PNS/PPPK)	228	20.73%
	Ibu Rumah Tangga	169	15.36%
	Petani	117	10.64%
	Belum Bekerja	105	9.55%
	Pedagang/Wiraswasta	196	17.82%
	Aparat Desa	87	7.91%
	Honorer/Kontrak	57	5.18%
	Pegawai Swasta	33	3.00%
	Nelayan	25	2.27%
	Pelajar/Mahasiswa	31	2.82%
	Buruh	10	0.91%
	Jasa Transportasi	7	0.64%
	TNI/Polri	6	0.55%
	Pengusaha/Kontraktor	6	0.55%
	Karyawan	6	0.55%
	Pensiunan/Purnawirawan	5	0.45%
	Peternak	4	0.36%
	Jasa Service	8	0.73%
AGAMA	Islam	976	88.73%
	Protestan	98	8.91%
	Hindu	17	1.55%
	Katolik	9	0.82%
SUKU	Luwu	602	54.73%
	Bugis	261	23.73%
	Jawa	130	11.82%
	Toraja	59	5.36%
	Bali	20	1.82%
	Makassar	9	0.82%
	Enrekang/Duri	9	0.82%
	Mandar	2	0.18%
	Lainnya	8	0.73%

3.2.2 Nilai Indikator dalam Tiap Unsur dan Analisis GAP

Tabel dibawah ini menunjukkan Nilai Rata-Rata setiap unsur dan nilai GAP dari setiap indikator penilaian unsur pelayanan publik pada unit pelayanan.

Tabel 5. NRR dan Nilai GAP SKM Kab. Luwu Utara

Unsur	Indikator	NRR Kepentingan	NRR Kinerja	NRR Kepuasan
U1	Persyaratan	3.441	3.207	3.195
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.390	3.168	3.173
U3	Waktu Penyelesaian	3.400	3.055	3.108

Unsur	Indikator	NRR Kepentingan	NRR Kinerja	NRR Kepuasan
U4	Biaya/Tarif	3.465	3.285	3.295
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.402	3.164	3.174
U6	Kompetensi Pelaksana	3.463	3.171	3.157
U7	Perilaku Pelaksana	3.507	3.216	3.194
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.441	3.088	3.085
U9	Sarana	3.413	2.990	3.017
NILAI RATA-RATA		**3.436**	**3.149**	**3.155**
GAP		**-0.286**		
			0.006	

Nilai Rata-Rata (NRR) dari setiap indikator menunjukkan angka yang hampir secara keseluruhan berada diatas angka 3. Hal ini menandakan bahwa semua unsur ditiap indikator sudah dinilai baik oleh responden. Begitu juga dengan akumulasi NRR tersebut sudah berada diatas angaka 3, yaitu NRR Kepentingan sebesar 3,436, NRR Kinerja sebesar 3,149 dan NRR Kepuasan sebesar 3,155. Jika menghitung nilai GAP dari Nilai rata-rata (NRR) ketiga indikator diatas, yaitu GAP antara NRR Kinerja dan NRR Kepentingan berada di angka mines yaitu -0,286. Hal tersebut dikarenakan ekspektasi masyarakat yang tinggi terhadap kepentingan setiap unsur sedangkan kinerja pelaksana bisa mengikuti ekspektasi dari masyarat. sedangkan GAP NRR Kepuasan dan NRR Kinerja berada diangka positif yaitu 0,006 dimana angka kepuasan masyarakat lebih tinggi dibanding kinerja pelaksanan. Walaupun belum memenuhi ekspektasi masyarakat, tapi dengan kinerja pelaksana sat ini masih mampu memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat.

3.2.3 Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan

Dari angka NRR pada tabel sebelumnya, unit pelayanan ini sudah menghasilkan nilai yang cukup memuaskan bagi masyarakat. Sehingga untuk nilai indeks dan mutu pelayanannya akan terlihat dalam tabel dibawah ini:

Tabel 6. Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan SKM Kab. Luwu Utara

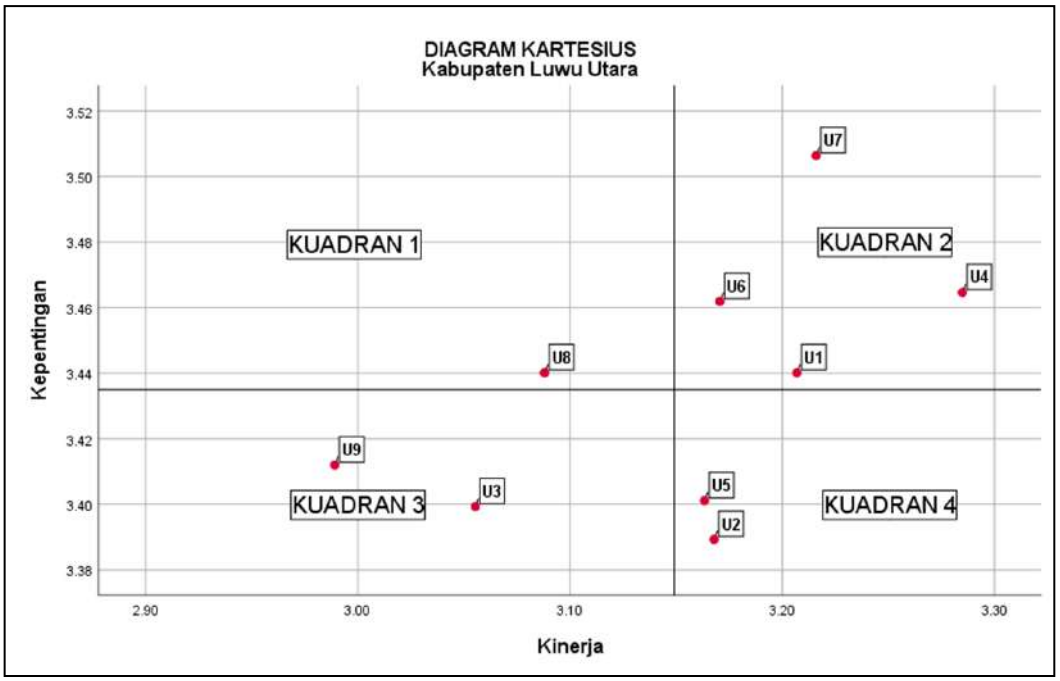
Unsur	NRR UNSUR KEPUASAN	NRR UNSUR TERTIMBANG (X 0.11)
U1	3,195	0,351
U2	3,173	0,349
U3	3,108	0,342
U4	3,295	0,363
U5	3,174	0,349
U6	3,157	0,347
U7	3,194	0,351
U8	3,085	0,339
U9	3,017	0,332
Nilai Indeks		**3,124**
Nilai SKM (Indeks X 25)		**78,10**

Nilai indeks yang dihasilkan dari Layanan Publik secara keseluruhan yang ada di Kabupaten Luwu Utara sebesar 3,124 dan nilai SKM-nya sebesar 78,10 sehingga masuk dalam kategori "**B**" dengan asumsi bahwa pelayanan ini dinilai "**Baik**". Dari angka SKM tersebut, Layanan Publik yang ada di Kabupaten Luwu Utara secara akumulasi sudah melewati ambang batas kategori nilai yang baik.

78,10
B
BAIK

3.2.4 Nilai Importance Performance Analisis (IPA) Tiap Unsur Pelayanan

Analisis Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk memetakan prioritas penanganan unsur pelayanan berdasarkan persepsi masyarakat mengenai tingkat kinerja dan kepentingannya. Visualisasi sebaran posisi 9 unsur pelayanan disajikan dalam diagram kartesius di bawah ini.



Gambar 9. Diagram Kartesius Kab. Luwu Utara

Gambar diatas merupakan Diagram Kartesius akumulasi Layanan Publik yang ada di Kabupaten Luwu Utara dari perbandingan NRR Kepentingan (y) dan NRR Kinerja (x) setiap unsur:

Tabel 7. Matriks Analisis IPA SKM Kab. Luwu Utara

Kuadran 1: Prioritas Utama **Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah**	**Kuadran 2: Pertahankan Prestasi** **Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi**
U8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan)	U1 (Persyaratan) U4 (Biaya/Tarif) U6 (Kompetensi Pelaksana) U7 (Prilaku Pelaksana)

Kuadran 3: Prioritas Rendah Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah U3 (Waktu Penyelesaian) U9 (Sarana dan Prasarana)	Kuadran 4: Berlebihan Kepentingan Rendah, Kinerja Tinggi U2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur) U5 (Produk spesifikasi Jenis Layanan)

Sebaran 9 unsur tersebut menunjukkan lebih dominan berada di kolom kuadran 2 dimana unsur yang ada didalamnya perlu untuk dipertahankan karena unsur tersebut merupakan sebauh prestasi yang perlu dipertahan diaman ekspektasi masyarakat yang tinggi akan unsur tersebut telah terlaksana dengan kinerja yang juga tinggi. Untuk lebih lanjut mengenai kolom kuadran pada diagram krtesius diatas, akan diuraikan pada penjelasan dibawah

Kuadran 1: Prioritas Utama (Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah)

Pada tabel kuadran 1 yang merupakan "**Prioritas utama**" atau yang paling urgent didahulukan untuk dituntaskan. Dimana kepentingan atau ekspektasi masyarakat tinggi, sedangkan Kinerja pelaksana masih rendah. Unsur yang berada pada kuadran 1 yaitu :

U8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan)
Dari pasisinya titiknya yang berada di kuadran 1 dimana kepntingan unsur ini sangat tinggi, sehingga unsur ini perlu untuk diberikan perhatian khusus karena kinerja pelaksana masih dianggap rendah. dari posisi titik pada kuadran kartesius untuk unit ini, posisinya sangat dekat dengan kuadran 3 sehingga besar kemungkinan untuk bergeser ke kolom kuadran tersebut, yang akan memiliki nilai kepentingan yang rendah dan kinerja rendah. Namun juga masih memiliki peluang untuk berpindah ke kolom kuadran 2 jika setiap unit pelayanan dapat memporsir kinerjanya untuk merealisasikan unsur ini.
Unsur ini berfungsi sebagai bahan intropeksi terhadap pelayanan yang dilakukan, sehingga penting untuk memperbaiki unsur ini secepatnya. Contoh solusi yang dapat dilakukan untuk unsur ini, yaitu :

- Menunjuk/memberikan tugas ke instansi yang memiliki kewenangan untuk mengecek sumua unit pelayanan publik agar memiliki ruang/wadah untuk menampung aduan, saran dan masukan secara terbuka atau tertutup. Jika masih ada unit pelayanan yang tidak memiliki sarana tersebut maka perlu untuk pembahasan metode pelaksanaan unsur ini agar secepatnya menyediakan sarana tersebut.
- Jika pada poin 1 telah terealisasi, maka unit tersebut menyiapkan sistem pengolahan data aduan, saran dan masukan dari pengguna layanan. Hal ini dimaksudkan agar wadah yang telah ada tidak hanya sebuah formalitas saja, namun perlu untuk ditindak lanjuti sebagai referensi untuk meningkatkan mutu pelayanan. Sistem yang dimaksud dapat berupa tabulasi data yang mengkategorikan jenis aduan, saran dan masukan. Dari tabulasi tersebut pemeriksa/pengawas nantinya bisa melihat segala kebutuhan setiap unit pelayanan sehingga dapat dijadikan pengusulan program perbaikan atau program-program lain yang memiliki kaitan dengan pengembangan unit layanan.

- Membuat portal aduan, saran dan masukan dari masyarakat yang berbasis digital dengan menggunakan website dan server milik PEMDA agar lebih mudah (cepat) dalam penerimaan berita dari masyarakat.
- Jika point diatas terlaksana, maka perlu diikuti dengan sistem pengelolaan data aduan, saran, dan masukan sehingga dapat dibuatkan laporan secara berkala agar menjadi rujukan kebijakan atau program selanjutnya dalam pengembangan dan peningkatan pembangunan yang juga termasuk didalamnya tentang peningkatan kualitas pelayanan publik yang ada di Kabupaten Luwu Utara.

Kuadran 2: Pertahankan Prestasi (Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi)

Kuadran 2 memiliki nilai kepentingan yang tinggi dan kinerja yang tinggi. Unsur yang ada didalam kuadran ini merupakan sebuah prestasi yang harus dipertahankan dan Unsur yang berada pada kuadran 2 yaitu:

U1 (Persyaratan)
Dalam posisinya di kuadran 2, yang dekat dengan kolom kuadran 4 sehingga memiliki kemungkinan untuk bergeser ke arah kuadran 4 yang dianggap berlebihan.hal ini akan terjadi jika tingkat kepentingannya dianggap rendah dan kinerja pelaksana tinggi.
Secara ideal, unsur ini yang akan menentukan terproses (U2 Sistem, mekanisme dan Prosedur) atau tidaknya layanan yang diinginkan masyarakat. Dan juga akan menjadi penilaian waktu penyelesaian (U3) layanan. Maka dari itu perlu untuk penekanan kepada pengguna layanan bahwa unsur ini sangat penting, dengan begitu maka persepsi masyarakat dapat meningkat. Hal yang dapat dilakukan untuk mempertahankan unsur ini yaitu:

- Menyiapkan daftar menu jenis layanan dengan mencantumkan persyaratan secara detail yang terpampang dibagian depan/pintu ruang pelayanan. (contohnya seperti pada pelayanan Bank pada umumnya sebelum berhadapan denagan teler).
- Petugas mengecek semua berkas (syarat admistratif) dan syarat lainnya sebelum proses layanan berlangsung agar tidak terhambat ditengah proses layanan.
- Agar menjamin terlaksananya poin 1 dan 2, perlu untuk memberikan tugas/kewenangan ke instasi terkait untuk melakukan Monitoring dan Evaluasi (*Monev*) secara berkala (sebulan sekali) dengan memberikan laporan yang nantinya akan dianalisis oleh tim ahli.

U4 (Biaya/Tarif)
Unsur ini juga salah satu pencapaian yang terbaik untk seluruh pelayanan publik yang ada di Kabupaten Luwu Utara yang perlu untuk dipertahankan. Dari posisi titik dalam kolom kuadran 2, lebih memungkinkan untuk bergeser ke kolom kuadran 4. Dimana indikator kepentingannya yang berkurang namun kinerja pelaksana masih tetap tinggi. Yang berarti bahwa kinerja pelaksana yang tinggi sulit untuk merosot, hanya saja pada persepsi masyarakat yang nilainya mudah untuk menurun. Jika pelaksana ingin mempertahankan nilai unsur ini tetap

berada pada kuadran 2, maka perlu untuk melakukan edukasi (pemberian pemahaman) kepada pengguna layanan agar tingkat kepentingannya terjaga dan memungkinkan untuk bertambah. Langkah-langkah yang bisa digunakan yaitu:

- Memberikan informasi yang masif (salah satunya melalui media online) dan terbuka kepada masyarakat tentang nominal biaya dan tarif disemua unit pelayanan, begitu juga pada loket layanan (tempat layanan), yang mesti terpampang masalah biaya dan tarif. Hal ini dimaksud agar masyarakat secara luas mengetahui tentang biaya atau tarif tiap jenis layanan pada masing-masing unit pelayanan dan tidak merasa dibebani dengan biaya/tarif yang ada karena telah menjadi ketentuan/aturan yang sah.
- Memberikan informasi/kampanye kepada masyarakat agar pelayanan tidak menggunakan perantara/calo agar tidak menimbulkan bayak biaya tambahan jauh lebih mahal dibanding melakukan pengurusan/mengakses sendiri layanan yang diinginkan. Terlebih jika pelanyanan pada unit ini tidak dikenankan biayay (gratis).
- Jika pelayanan yang masih membutuhkan pembiayaan, maka perlu dicantumkan maksud dan tujuan biaya tersebut secara terbuka dan memberikan bukti pembayaran yang sah (dikeluarkan oleh/atas nama unit pelayanan tersebut) kepada pengguna layanan.

U6 (Kompetensi Pelaksana)

Unsur yang melibatkan pengetahuan, Keahlian, Keterampilan dan pengalaman sehingga membutuhkan pelaksana yang benar-benar memahami jenis-jenis pelayanan dan alur kerja pada unitnya masing-masing. Dengan posisinya yang berada di kuadran 2 yang berarti unsur ini merupakan sebuah prestasi yang perlu untuk dipertahankan karena ekspektasi masyarakat yang tinggi akan unsur ini diikuti dengan kinerja pelaksana yang juga tinggi. Namun unsur ini sangat mudah untuk bergeser ke kuadran 1 dimana kinerja pelaksana dianggap rendah dan indikator kepentingannya masih tetap tinggi. Dengan begitu, pelaksana disetiap unit perlu untuk memperhatikan kinerjanya agar menjauh dari kuadran 1 dan juga kuadran 4. Juga mengingat bahwa unsur ini sangat mempengaruhi semua unsur penilaian jika pelaksanaya. Untuk mempertahankan prestasi diunsur ini, dan setiap unit harus :

- Mengecek kualifikasi pelaksana disetiap unit apakah sudah sesuai dengan penempatannya atau tidak. Sabaiknya setiap unit mendudukkan petugas yang memiliki pemahaman, kemampuan dan pengalaman pada unitnya masing-masing.
- Jika dianggap tidak memiliki/kurang sumber daya dengan kualifikasi yang sama pada unitnya (poin 1 tidak bisa teralisasi), maka orang yang akan didudukkan sebagai petugas, mesti diberikan atau menambah pengetahuan petugas tersebut sesuai dengan unit pelayanan yang akan ditempati sebelum berhadapan dengan pengguna layanan. Bentuknya dapat berupa BIMTEK, Up-grading, pelatihan atau sejenisnya.
- Terus mengasah kemampuan terutama dengan sistem digitalisasi yang kini dan kedepan menjadi sistem kerja terpadu untuk pelayanan publik.

- Terus mengupdate informasi tentang perkembangan pelayanan, jenis pelayanan dan program-program yang akan dilakukan pada di masing-masing unit/instansi. Terlebih pada kebijakan-kebijakan yang muncul dari pemerintahan pusat.

U7 (Prilaku Pelaksana)
Unsur ini sejalan penilaian responden terhadap profesionalisme atau kopetensi pelaksana dimana sikap/prilakunya dianggap memiliki kinerja yang baik/tinggi, sehingga perlu untuk dijaga agar selalu konsisten dengan prestasi yang diraih. Leader dari unit pelayanan ini harus memberikan aprisiasi terhadap petugas dan terus memberi motivasi terhadap petugas agar tidak hanya bertahan dengan kondisi (prilaku petugas) saat ini, sebisa mungkin lebih ditingkatkan agar penilaian dari pengguna layanan tidak mudah menurun.
Dari posisi titik unsur ini pada diagram kartesius letaknya lebih dekat dengan kolom kuadran 1 dimana nilai kepentingannya tinggi sedangkan kinerja dianggap rendah, dengan asumsi jika unsur ini bergeser kekuadran lain maka besar kemungkinan untuk bergeser kuadran 1. Untuk menghindari kemungkinan itu dan untuk bertahan tetap berada pada kolom kuadran 2, setiap unit pelayanan harus:

- Menambah kedisiplinan para petugas, sehingga perlu adanya pegawasan (supervisingng) dan melakukan evaluasi terhadap kinerja petugas secara berkala.
- Menambah sarana dan prasana yang memungkinkan petugas lebih responsif dengan perangkat komunikasi terpusat, dan infrastruktur ruang yang mendukung kenyamanan kerja. Selain itu petugas juga diberikan/disiapkan perangkat digital yang memadai agar responsibilitas para petugas bisa bertambah. (Hal ini bisa memudahkan petugas untuk mencari/melacak dokumen atau berkas lain yang dibutuhkan dalam pelayanan). Begitu juga dengan penataan ruang agar menghindari ruang yang sesak dan kurang kondusif yang bisa menyebabkan psikologi petugas untuk lambat bergerak (bermalas-malasan).
- Menciptakan ruang kerja yang ”humanis (saling menghargai, berpikir rasional dan berempati), ”komunikatif”, dan ”kooperatif” agar setiap petugas yang ada di unit ini menciptakan aura kerja yang positif. Poin ini dimaksudkan agar kondisi kerja yang disebutkan tadi bisa juga berdampak ke pengguna layanan.
- Supervisor/Leader/Evaluator memberikan apresiasi kepada petugas sebagai motivasi kerja yang dilakukan dan memotivasi petugas untuk lebih mengembangkan prilaku saat melakukan pelayanan.

Kuadran 3: Prioritas Rendah (Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah)

Kuadran 3 memiliki nilai kepentingan yang rendah dan kinerja yang rendah, sehingga setiap unsur yang ada pada kuadran ini hanya berada pada prioritas rendah. Unsur yang berada pada kuadran 3 yaitu:

U3 (Waktu Penyelesaian)
Ekspektasi responden akan unsur ini diangagap memiliki kepentingan yang rendah dan kinerja pelaksana juga rendah. Walaupun ekspektasi masyarakat masih menganggap kepentingan akan unsur ini rendah, perlu diperhatikan kembali bahwa unsur ini menjadi akumulasi dari penilaian mutu pelayanan yang bisa menurunkan nilai pelayanan. Dari titik posisinya dikuadran 3, unsur ini memungkinkan untuk bergeser ke kuadran 1 dan juga kuadran 4. Jika bergeser pada kuadran 1 maka persepsi masyarakat akan kepentingan unsur ini meningkat namun penilaian kinerja pelaksana dianggap renah, jika bergeser ke kuadran 4, maka dianggap berlebihan dengan kinerja yang tinggi. Dengan letaknya yang ada di kuadran 3 dimana unsur ini perlu pembenahan dengan skala prioritas rendah, maka unsur ini bisa dibenahi setelah unsur-unsur yang lebih prioritas tuntas dibenahi. Langkah yang dapat ditempuh dalam pembenahan unsur ini yaitu:

- Reviuw sistem, mekanisme dan prosedur apakah sudah rasional dan sesuai dengan aturan yang ada. Jika masih ada yang dianggap memiliki potensi untuk menyulitkan pengguna layanan, maka perlu mengadakan lokakarya untuk menyamakan persepsi dan membuat SOP yang baku pada unit-unit pelayanan yang membutuhkan.
- Reviuw sistem persyaratan agar tidak mengganngu sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan. Maksud poin ini yaitu mengecek ada atau tidak system persyaratan yang dibuat oleh setiap unit pelayanan sebelum melakukan proses pelayanan. System itu termasuk dengan meminta dan mengecek persyaratan yang dibutuhkan pada setiap jenis pelayanan agar sebelum diproses tidak menghambat pelayanan dan bisa mempercepat waktu penyelesaian pelayanan.
- Jika memungkinkan, reviuw system pelayanan yang bisa dibuah ke system digital agar proses dan waktu penyelesaian pelayanan bisa dipercepat.
- Lakukan monitoring dan evaluasi kesemua unit pelayanan agar bekerja sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan.

U9 (Sarana dan Prasarana)
Karena dinilai masih kurang penting, unsur ini masih bisa dilakukan setelah pencapaian unsur lain terlaksana. Dengan posisi titiknya pada kuadran 3, unsur ini hanya memiliki kemungkinan untuk bergeser ke kolom kuadran 1 dimana persepsi masyarakat akan kepentingan unsur ini dianggap tinggi sedangkan kinerja pelaksana dianggap rendah. Maka perlu pembenahan agar unsur ini bisa ditingkatkan dengan cara :

- Tingkat fungsi fasilitas yang ada (Ruang Tunggu termasuk kursi, loket pelayanan, toilet, dan lainnya) dimana kebersihan dan juga kerapian fasilitas tersebut harus dijaga.
- Ruang/gedung yang kondusif untuk pelaksana agar memungkinkan kinerja mereka mobile dengan bebas (tidak sumpek), yang juga bisa memberikan ketenangan untuk para pengguna layanan.
- Menambah perangkat (prasarana) digital beserta applikasi (hardware dan software) yang bisa mempercepat kinerja (responsibilitas) petugas.

- Menambah fasilitas informasi akan jenis layanan yang ada pada setiap unit beserta dengan informasi syarat yang harus dipenuhi bagi mereka yang ingin mengakses layanan tersebut.

Kuadran 4: Berlebihan (Kepentingan Rendah, Kinerja Tinggi)

Kuadran 4 yang dinilai "Berlebihan" dimana nilai kepentingannya rendah dan kinerja pelaksana tinggi. Namun kuadran ini tidaklah dianggap negatif. Namun pada sisi kinerja yang harus dipertahankan bukan untuk dikurangi dan ekspektasi masyarakat/pengguna layanan juga perlu untuk ditingkatkan (menambah pemahaman). Pada kuadran ini, unsur unsur yang termasuk didalamnya yaitu:

U2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur)
Walupun ekspektasi masyarakat akan unsur ini rendah, namun kinerja pelaksana untuk unsur ini sudah dianggap tinggi sehingga dinilai berlebihan oleh pengguna layanan. Dengan posisi titiknya yang berada lebih dekat dengan kuadran 3, dimana persepsi masyarakat akan kepentingan unsur ini dianggap rendah juga kinerja pelaksana dianggap rendah. Unrtuk memaksimalkan nilai unsur ini, dan juga menjaga kinerja pelaksana agar tidak menurun, maka perlu untuk:

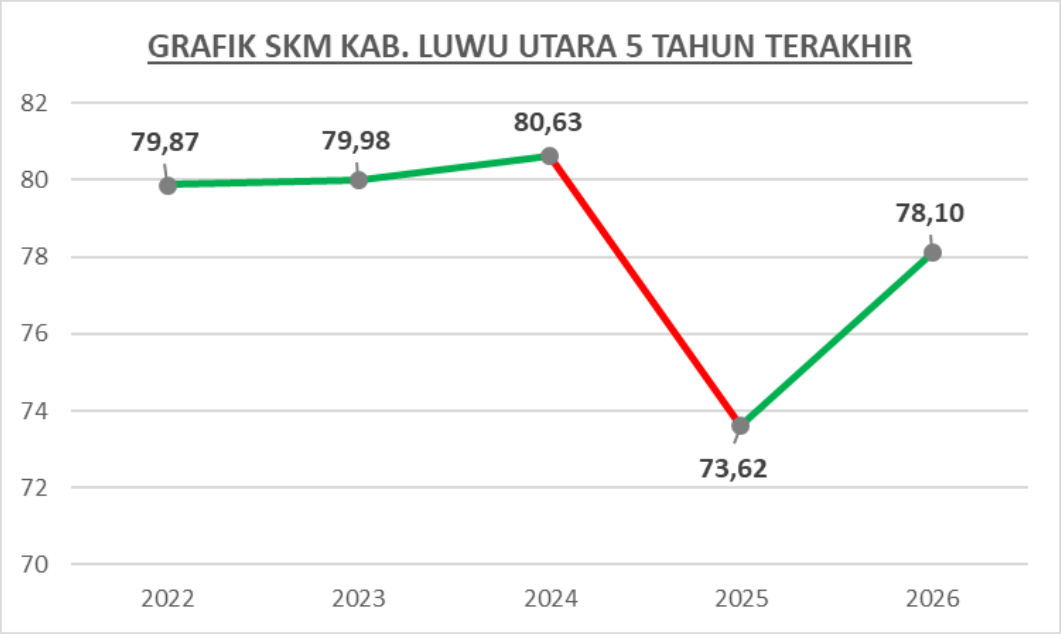
- Tetap memberikan informasi yang jelas dan transparan kepada pengguna layanan tentang sistem, Mekanisme dan Prosedur apakah dalam bentuk papan informasi alur pelayanan atau banner yang menjelaskan tentang sistem, Mekanisme dan Prosedur. Jika tidak ada, maka perlu untuk diadakan agar pengguna layanan tidak lagi merasa dipersulit
- Reviuw alur system, mekanisme dan prosedur apakah sudah sesuai dengan aturan (SOP) dan dianggap rasional. Jika terdapat system yang dianggap berlebihan atau tidak perlu, maka lakukan pemangkasan dan disederhanakan agar energi pelaksana tidak terbuang secara berlebihan dan juga waktu penyelesaian layanan bisa dipercepat.
- Reviuw persyaratan (syarat administrative dan syarat lainnya) apakah sudah sesuai dengan SOP dan aturan yang sah.

U5 (Produk Spesifikasi Jenis Layanan)
Kepentingan pada unsur ini masih dinilai rendah, namun kinerja pelaksana sudah dianggap tinggi. Dengan posisi titiknya yang sangat dekat dengan kuadran 3, dimana kepentingan dan kinerja dianggap rendah. Walaupun begitu kinerja pelaksana yang sudah dianggap tinggi perlu untuk dipertahankan namun perlu untuk direviuw, apakah ada kinerja yang berlebihan sehingga menguras waktu dan dan tenaga pelaksana secara berlebihan. Jika ada, maka perlu untuk menekan (memangkas) system pada produk spesifikasi jenis layanan agar tidak dinilai berlebihan. Dan untuk nilai kepentingan unsur ini bisa diberikan penanganan berupa pemberian informasi yang jelas dan terbuka kepada pengguna layanan akan produk yang akan mereka terima sesuai dengan ketentuan atau standar pelayanan yang sudah ditetapkan beserta dengan detail produk-produk apa saja yang akan diperoleh pengguna layanan. Informasi ini diberikan sebelum palayanan mulai diproses agar menambah nilai kepercayaan dari pengguna layanan ke para petugas di unit ini.

3.2.5 Nilai SKM Selama 5 Tahun Terahir

Perkembangan setiap pelayanan publik dari tahun ke tahun tentunya terjadi fluktuasi dimana kondisi tersebut mendapat pengaruh dari momentum-momentum yang ada pada setiap daerah. Begitu juga dengan pengaruh dari setiap pemimpin daerah yang memberikan perhatian terhadap pelayanan publik yang ada diwilayahnya. Kedua contoh tersebut memiliki pengaruh terhadap intensitas layanan publik, apakah meningkat atau malah menurun. Begitu juga dengan dampak akan kualitas pelayanan sehingga penilaian masyarakat/pengguna layanan publik juga mengalami fluktiasi.

Sama halnya dengan Kabupaten Luwu Utara yang mengalami fluktuasi terhadap pelayanan publik yang dimiliki. Yang setiap tahunnya mengalami penilaian secara fluktuatif yang banyak dipengaruhi momentum-momentum, entah yang berasal dari kebijakan nasional maupun kebijakan dan perkembangan daerah. Fluktuasi nilai pelayanan publik untuk Kabupaten Luwu Utara dapat dilihat pada grafik dibawah ini yang terjadi selama 5 tahun terakhir.



Gambar 10. Tren Fluktuasi Nilai SKM 5 Tahun Terakhir (2022 – 2026)

Dari tahun tahun 2022 sampai tahun 2024 terjadi peningkatan nilai namun peningkatan yang terjadi hanya dibawah 1 poin. Sedangkan ditahun 2025 terjadi penurunan yang drastis, dimana nilai pada tahun 2024 berada diangka 80,63 turun menjadi 73,62 atau tergerus sebanyak -7,01 poin. Mengingat dalam kurun waktu 5 tahun terakhir, kepemimpinan berada pada 2 figur yaitu tahun 2022 sampai pada tahun 2025 masih berada pada kepemimpinan Bupati Ibu **Indah Putri Indriani**. Kemudian diawal tahun 2025, kursi kepemimpinan Kabupaten Luwu Utara bergati dan dilajutkan oleh **Andi Abdullah Rahim**. Dimana pada saat itu nilai pelayanan publik drastis menurun. Namun ditahun ini, kembali dibenahi dan ditingkatkan keangka 78,10 atau meningkat sebanyak 4.48 poin.

3.3 Analisis SKM Setiap Unit Pelayanan Publik

Subbab ini memuat analisis detail mengenai capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada masing-masing instansi pelaksana pelayanan publik. Penyajian data secara terpisah per instansi ini ditujukan untuk melihat konsistensi mutu pelayanan secara berkala, sekaligus menjadi dasar bagi pimpinan dalam melakukan monitoring, evaluasi, dan pemberian rekomendasi peningkatan kualitas pelayanan publik secara tepat sasaran.

3.3.1 Sekretarat Daerah

Sekretariat Daerah merupakan motor penggerak birokrasi yang berfungsi merumuskan kebijakan, mengoordinasikan pelayanan administratif, serta membina seluruh perangkat daerah. Evaluasi pelayanan pada instansi ini menjadi tolok ukur penting dalam menilai efektivitas koordinasi pemerintahan dan kualitas layanan administratif strategis. Berikut adalah temuan survey yang menggambarkan persepsi pengguna layanan terhadap kinerja pelayanan di Sekretariat Daerah.

3.3.1.1 Profil Responden

Jumlah responden untuk instansi ini sebanyak 15 orang dengan karakteristik seperti pada tabel dibawah ini:

Tabel 8. Karakteristik Responden Setda

KARAKTERISTIK		FREKUENSI	PERCENTAGE (η = 15)
GENDER	Laki-laki	4	26.67%
	Perempuan	11	73.33%
UMUR	17 - 26 Tahun	1	6.67%
	27 - 36 Tahun	6	40.00%
	37 - 46 Tahun	6	40.00%
	47 - 50 Tahun keatas	2	13.33%
PENDIDIKAN	Tamat SLTA/Sederajat	5	33.33%
	Tamat S1/S2/S3	10	66.67%
PEKERJAAN	ASN (PNS-PPPK)	15	100.00%
AGAMA	Islam	15	100.00%
SUKU	Bugis	1	6.67%
	Jawa	1	6.67%
	Luwu	12	80.00%
	Toraja	1	6.67%

Berdasarkan data yang terkumpul, profil pengguna layanan di Sekretariat Daerah memiliki karakteristik yang sangat spesifik. Dari total 15 orang responden, mayoritas didominasi oleh perempuan sebanyak 11 orang (73.33%), sementara laki-laki berjumlah 4 orang (26.67%). Dari sisi usia, responden berada pada kelompok usia produktif matang yang berimbang, yaitu rentang 27 - 36 tahun sebanyak 6 orang (40.00%) dan rentang 37 - 46 tahun juga sebanyak 6 orang (40.00%). Hal yang menarik terlihat pada latar belakang pendidikan dan pekerjaan. Sebanyak 66.67% (10 orang) responden

merupakan lulusan sarjana dan pascasarjana (Tamat S1/S2/S3), dan 100% (15 orang) dari seluruh responden berprofesi sebagai ASN (PNS-PPPK). Untuk latar belakang suku, mayoritas didominasi oleh suku Luwu yaitu sebanyak 12 orang (80.00%).

Gambar 11. Jenis Layanan yang Diakses Responden Setda

Melihat profil ini, dapat disimpulkan bahwa penerima layanan di Sekretariat Daerah didominasi oleh kalangan pegawai pemerintahan (internal) yang sedang mengurus koordinasi kedinasan atau fasilitasi administrasi persuratan.

3.3.1.2 Nilai Indikator dalam Tiap Unsur dan Analisis GAP

Tabel dibawah ini akan menunjukkan Nilai Rata-rata (NRR) setiap indikator pada masing-masing unsur yang akan terakumulasi pada 3 bagian kolom yang menjadi variabel perhitungan dalam survey ini, yaitu NRR Kepentingan, NRR Kinerja dan NRR kepuasan.

Tabel 9. NRR dan Nilai GAP Setda

Unsur	Indikator	NRR Kepentingan	NRR Kinerja	NRR Kepuasan
U1	Persyaratan	3.000	3.000	3.000
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.000	3.000	3.000
U3	Waktu Penyelesaian	3.000	3.000	3.000
U4	Biaya/Tarif	3.000	3.000	3.000
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.000	3.000	3.000
U6	Kompetensi Pelaksana	3.000	3.000	3.000
U7	Perilaku Pelaksana	3.000	3.000	3.000
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.000	3.000	3.000
U9	Sarana dan Prasarana	3.000	3.000	3.000
NILAI RATA-RATA		**3.000**	**3.000**	**3.000**
GAP		**0.000**		
			0.000	

Nilai Rata-Rata (NRR) di seluruh unsur pelayanan (U1 sampai U9) menunjukkan angka yang seragam dan stabil. NRR Kepentingan tercatat sebesar 3.000, NRR Kinerja sebesar 3,000, dan NRR Kepuasan juga berada di angka 3,000. Skor yang kembar ini menghasilkan nilai kesenjangan (GAP) yang berada di angka 0,000, yang artinya seluruh pelayanan yang diberikan oleh Sekretariat Daerah dinilai sudah pas dan berjalan seiring dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat.

3.3.1.3 Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan

Tabel dibawah ini akan menunjukkan Nilai Indeks pelayanan publik dan juga Mutu Pelayanan yang berasal dari NRR unsur tertimbang yang akan dikalikan dengan 0,11, yang merupakan bobot NRR tertimbang.

Tabel 10. Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan Setda

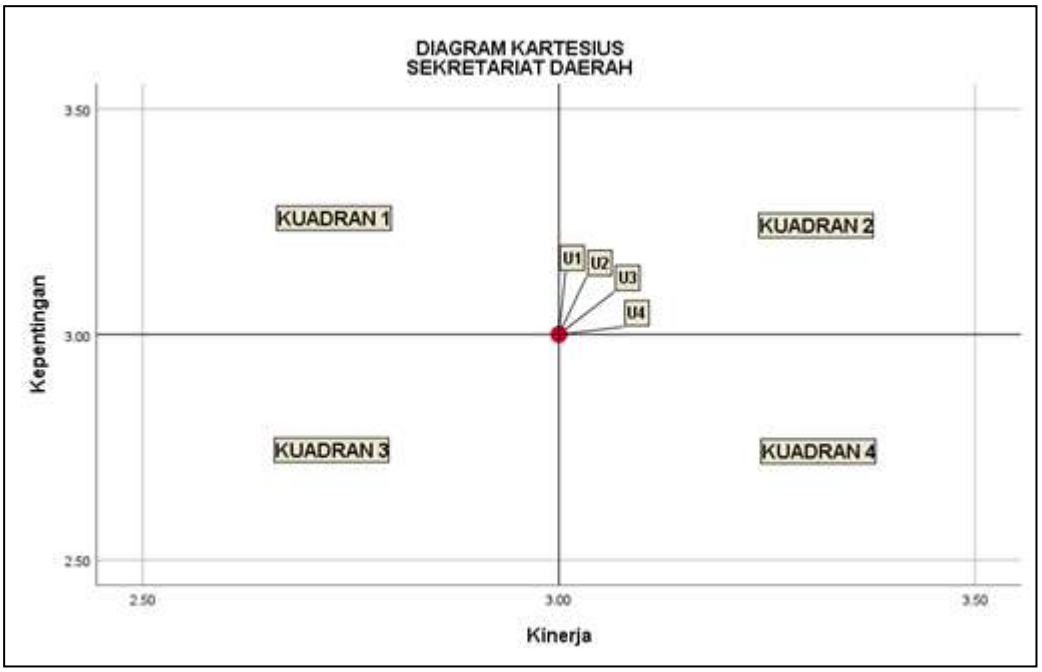
Unsur	NRR UNSUR KEPUASAN	NRR UNSUR TERTIMBANG (X 0.11)
U1	3.000	0.330
U2	3.000	0.330
U3	3.000	0.330
U4	3.000	0.330
U5	3.000	0.330
U6	3.000	0.330
U7	3.000	0.330
U8	3.000	0.330
U9	3.000	0.330
Nilai Indeks		**2.970**
Nilai SKM (Indeks X 25)		**74.25**

Dari akumulasi NRR Unsur Tertimbang dari instansi ini menghasilkan Nilai Indeks sebesar **(2,970)** dan jika dikonversi akan menghasilkan Nilai Interval Konversi yang sebesar **(74,25)**. Angka tersebut berada pada kategori "**C**" atau Nilai Kinerja Pada Unit Pelayanan diinstansi ini dinilai "**Kurang Baik**".

74.25
C
KURANG BAIK

3.3.1.4 Nilai Importance Performance Analisis (IPA) Tiap Unsur Pelayanan

Analisis Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk memetakan prioritas penanganan unsur pelayanan berdasarkan persepsi masyarakat mengenai tingkat kinerja dan kepentingannya. Visualisasi sebaran posisi 9 unsur pelayanan disajikan dalam diagram kartesius di bawah ini.



Gambar 12. Diagram Kartesius Setda

Visualisasi grafik di atas menunjukkan fenomena unik ketika seluruh indikator pelayanan (U1 s.d. U9) menumpuk secara ekstrem pada titik koordinat yang sama, yaitu tepat di pusat persilangan sumbu atau titik ekuilibrium (kepentingan 3,00; kinerja 3,00). Secara visual, label U5 hingga U9 tidak terlihat akibat tumpang tindih (overlapping) karena memiliki nilai kinerja dan kepentingan yang sama persis. Dalam metode Importance Performance Analysis (IPA), titik ini merupakan intersection point atau titik temu garis pembatas antar-kuadran.

Posisi ini menandakan bahwa performa pelayanan Sekretariat Daerah saat ini berada dalam kondisi berimbang tidak berlebihan maupun kekurangan dan telah memenuhi ekspektasi minimal masyarakat. Namun, posisi di garis pembatas ini sangat rentan dan sensitif terhadap perubahan. Sedikit saja terjadi penurunan kedisiplinan petugas atau gangguan sistem di masa mendatang, seluruh unsur pelayanan tersebut dapat merosot bersamaan ke Kuadran 1 atau Kuadran 3. Oleh karena itu, Sekretariat Daerah tidak boleh lengah dengan stabilitas semu ini, peningkatan kinerja secara konsisten mutlak diperlukan agar seluruh unsur pelayanan dapat bergerak naik secara aman ke dalam Kuadran 2 demi menjaga keberlanjutan mutu pelayanan publik.

3.3.2 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Sebagai gerbang utama investasi dan perizinan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu memiliki peran vital dalam menciptakan iklim usaha yang kondusif dan responsif. Pengukuran kepuasan di instansi ini difokuskan pada aspek kecepatan, transparansi biaya, dan kemudahan prosedur perizinan. Hasil survey berikut menyajikan potret riil dari kualitas integrasi layanan perizinan yang dirasakan oleh para pelaku usaha dan masyarakat.

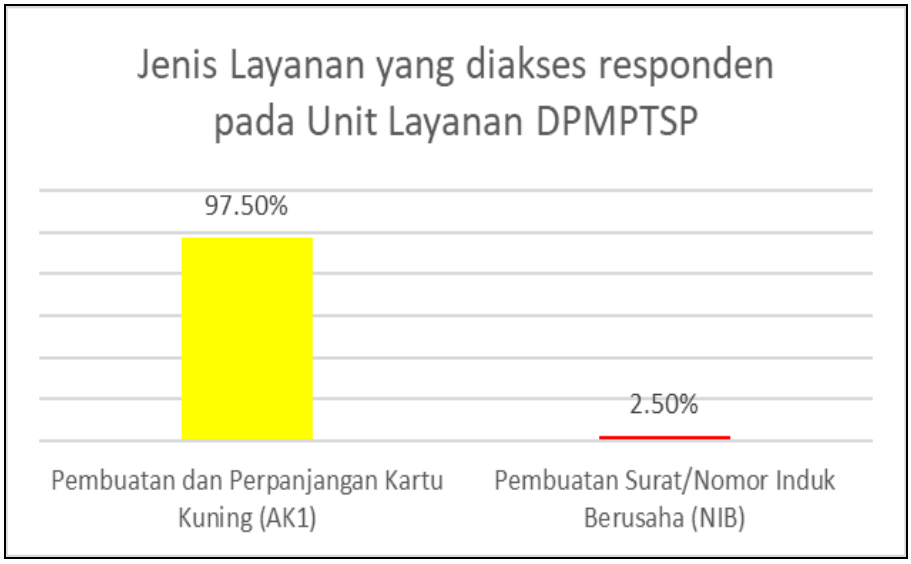
3.3.2.1 Profil Responden

Jumlah responden untuk instansi ini sebanyak 40 orang dengan karakteristik seperti pada tabel dibawah ini:

Tabel 11. Karakteristik Responden DPMPTSP

KARAKTERISTIK		FREKUENSI	PERCENTAGE (η = 40)
GENDER	Laki-laki	33	82.50%
	Perempuan	7	17.50%
UMUR	17 - 26 Tahun	29	72.50%
	27 - 36 Tahun	10	25.00%
	47 - 50 Tahun keatas	1	2.50%
PENDIDIKAN	Tamat SLTP/Sederajat	1	2.50%
	Tamat SLTA/Sederajat	31	77.50%
	Tamat S1/S2/S3	8	20.00%
PEKERJAAN	Belum Bekerja	38	95.00%
	Pengusaha/Kontraktor	1	2.50%
	Honorer/Kontrak	1	2.50%
AGAMA	Islam	31	77.50%
	Protestan	9	22.50%
SUKU	Luwu	39	97.50%
	Toraja	1	2.50%

Tabel diatas menunjukkan karakteristik dari responden pada unit layanan ini berjumlah 40 orang, yang didominasi oleh responden laki-laki yang berjumlah 33 orang (82,50%) dan sedangkan perempuan hanya 7 orang (17,50%). Kemudian dari jenis pekerjaan responden lebih lebih dominan pada masyarakat yang belum bekerja yaitu sebanyak 39 orang atau 97,50% seperti yang terlihat pada grafik dibawah ini. Jika diselaraskan dengan pelayanan yang diakses oleh responden lebih dominan menagkses layanan Pembuatan dan Perpanjangan Kartu Kuning (AK1) yang kesemuanya merupakan pencari kerja (belum bekerja).



Gambar 13. Jenis Layanan yang diakses Responden DPMPTSP

Dari data tersebut, dapat kita sebut bahwa masyarakat yang mengakses unit layanan DPMPTSP ditahun ini lebih didominasi oleh kelas pencari kerja.

3.3.2.2 Nilai Indikator dalam Tiap Unsur dan Analisis GAP

Tabel dibawah ini akan menunjukkan Nilai Rata-Rata setiap unsur dan nilai GAP dari setiap indikator penilaian setiap unsur.

Tabel 12. NRR dan Nilai GAP DPMPTSP

Unsur	Indikator	NRR Kepentingan	NRR Kinerja	NRR Kepuasan
U1	Persyaratan	3.500	3.750	3.650
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.750	3.575	3.625
U3	Waktu Penyelesaian	3.625	3.550	3.650
U4	Biaya/Tarif	3.475	3.700	3.600
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.525	3.425	3.750
U6	Kompetensi Pelaksana	3.625	3.500	3.525
U7	Perilaku Pelaksana	3.525	3.550	3.325
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.675	3.650	3.675
U9	Sarana	3.550	3.600	3.650
NILAI RATA-RATA		**3.583**	**3.589**	**3.606**
GAP		**0.006**		
			0.017	

Nilai Rata-Rata (NRR) dari setiap indikator berada diatas angka tiga, dimana NRR Kepentingan yang sebesar 3,583, NRR Kinerja sebesar 3,589 dan NRR Kepuasan sebesar 3,606. Ketiga indikator tersebut menunjukkan angka yang selaras dimana ekspektasi masyarakat diejawantahkan oleh pelaksana unit layanan dengan kinerja yang lebih tinggi dimana nilai GAP-nya berada pada angka positif yang sebesar 0,006. Begitu juga dengan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelaksana yang juga lebih besar nilainya yaitu 3,606 sehingga GAP diantara keduanya menghasilkan angka positif yaitu 0,017.

3.3.2.3 Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan

Terlihat dari angka NRR pada tabel sebelumnya, unit pelayanan ini menghasilkan nilai yang cukup mengesankan. Sehingga untuk nilai indeks dan mutu pelayanannya juga menghasilkan angka yang cukup baik seperti pada tabel dibawah ini:

Tabel 13. Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan DPMPTSP

Unsur	NRR UNSUR KEPUASAN	NRR UNSUR TERTIMBANG (X 0.11)
U1	3,65	0,40
U2	3,63	0,40
U3	3,65	0,40
U4	3,60	0,40
U5	3,75	0,41
U6	3,53	0,39

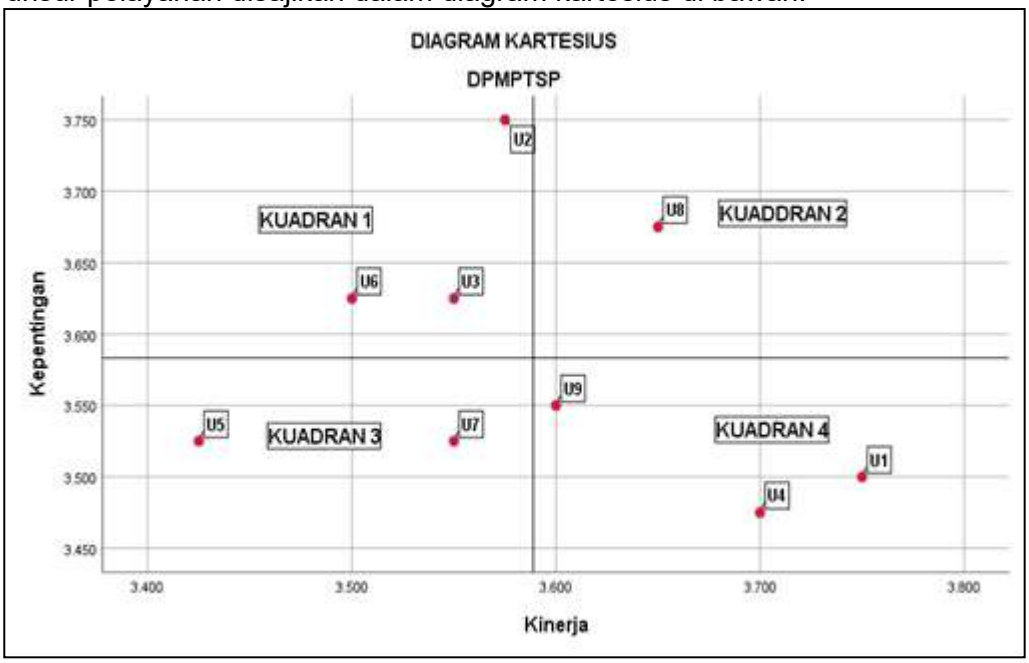
Unsur	NRR UNSUR KEPUASAN	NRR UNSUR TERTIMBANG (X 0.11)
U7	3,33	0,37
U8	3,68	0,40
U9	3,65	0,40
Nilai Indeks		**3,57**
Nilai SKM (Indeks X 25)		**89,24**

Nilai indeks yang dihasilkan dari Unit Layanan DPMPTSP ini sebesar 3,57 dan nilai SKM-nya sebesar 89,24 sehingga masuk dalam kategori "**A**" dengan asumsi bahwa pelayanan ini dinilai "**Sangat Baik**".

89.24
A
SANGAT BAIK

3.3.2.4 Nilai Importance Performance Analisis (IPA) Tiap Unsur Pelayanan

Analisis Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk memetakan prioritas penanganan unsur pelayanan berdasarkan persepsi masyarakat mengenai tingkat kinerja dan kepentingannya. Visualisasi sebaran posisi 9 unsur pelayanan disajikan dalam diagram kartesius di bawah.



Gambar 14. Diagram Kartesius DPMPTSP

Gambar diatas merupakan Diagram Kartesius Unit Layanan DPMPTSP dari perbandingan NRR Kepentingan (y) dan NRR Kinerja (x) setiap unsur. Pada diagram tersebut menggambarkan titik/posisi yang tersebar ke empat kuadran yaitu:

Tabel 14. Matriks Analisis IPA DPMPTSP

Kuadran 1: Prioritas Utama **Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah** U2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur) U3 (Waktu Penyelesaian) U6 (Kompetensi Pelaksana)	**Kuadran 2: Pertahankan Prestasi** **Kepentingan tinggi, kinerja tinggi** U8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
Kuadran 3: Prioritas Rendah **Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah** U5 (Produk Spesifikasi Jenis Layanan) U7 (Prilaku Pelaksana)	**Kuadran 4: Berlebihan** **Kepentingan Rendah, Kinerja Tinggi** U1 (Persyaratan) U4 (Biaya/Tarif) U9 (Sarana dan Prasarana)

Kuadran 1: Prioritas Utama (Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah)

Pada tabel kuadran 1 yang merupakan Prioritas utama dimana kepentingan atau ekspektasi masyarakat tinggi, sedangkan Kinerja masih rendah. Unsur yang berada pada kuadran 1 yaitu:

U2 (sistem, Mekanisme dan Prosedur)
Kinerja pada unsur ini masih dianggap rendah, sedangkan para pengguna layanan menginginkan kinerja yang tinggi karena dianggap penting. Pada kinerja unsur ini bisa ditingkatkan dengan:

- Memberikan informasi yang jelas dan transparan kepada pengguna layanan tentang sistem, Mekanisme dan Prosedur bisa dalam bentuk papan informasi alur pelayanan atau banner yang menjelaskan tentang sistem, Mekanisme dan Prosedur agar pengguna layanan tidak merasa dipersulit.
- Memeriksa petugas pelaksana disetiap posnya agar sistem, Mekanisme dan Prosedur berjalan sesuai aturan (SOP) pelayanan dan jika dibutuhkan/memungkinkan untuk melakukan penataan sistem, mekanisme dan prosedur yang lebih sederhana dan lebih efektif (Debirokrasi Pelayanan).

Dari gambar diagram kartesius diatas, posisi unsur ini lebih memungkinkan untuk bergerak ke kuadran 2 dengan sedikit meningkatkan kinerja pelaksana.

U3 (Waktu Penyelesaian)
Melihat posisi titik dari unsur U3 yang berada pada kuaran 1 dan dekat dengan semua kolom kuadran, maka perpindahannya juga memungkinkan untuk berada disemua kuadran. Kinerja pada unsur ini masih dinilai kurang maksimal, walau ekspektasi masyarakat masih banyak yang mengatakan kurang penting. Keberhasilan kinerja unsur ini sangat berkaitan dan sangat dipengaruhi oleh syarat-syarat administratif sehingga pada tahap proses ditahap prosedur mengalami hambatan. Sehingga pelaksana harus memberikan tambahan pengetahuan kepada pengguna layanan secara tepat dan detail cara mengakses setiap layanan yang diberikan unit ini.

U6 (Kompetensi Pelaksana)
Mengingat banyaknya jenis pelayanan dari unit pelayanan dari instansi ini sehingga unit pelayanan ini juga membutuhkan banyak orang yang memiliki kompetensi yang tepat. Sebagai unsur yang berada pada tataran yang

abstrak, unsur ini lebih dominan disebut sangat penting oleh responden. Sehingga membutuhkan pelaksana (orang) yang tepat untuk berada/diposisikan sub unit layanan pada instansi ini. Dalam hal ini, pengetahuan dan keterampilan pelaksana harus dipastikan memahami tupoksi kerjanya. Jika dianggap perlu maka setiap petugas diberikan tambahan pengetahuan (upgrading) atau BIMTEK atau sejenisnya agar pengetahuan petugas bisa bertambah.

Kuadran 2: Pertahankan Prestasi (Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi)

Kuadran 2 memiliki nilai kepentingan yang tinggi dan kinerja yang tinggi. Unsur yang ada didalam kuadran ini merupakan sebuah prestasi yang harus dipertahankan dan Unsur yang berada pada kuadran 2 yaitu:

U8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan)
Unsur ini dinilai sangat pengting oleh masyarakat, seiring dengan ekspektasi itu unit pelayanan ini sudah memberikan pelayanan dengan maksimal dan memenuhi harapan dari masyarakat.

Kuadran 3: Prioritas Rendah (Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah)

Kuadran 3 yang merupakan prioritas rendah atau dengan kata lain masih prioritas yang tidak mendasak. Dimana nilai atau ekspektasi masyarakat pada unsur-unsur yang ada didalamnya dianggap rendah dan kinerja dari pelaksana juga rendah. unsur yang ada didalamnya yaitu:

U5 (Produk Spesifikasi Jenis Layanan)
Ekspektasi masyarakat akan hasil akhir dari produk layanan ini masih rendah begitu juga dengan kinerja pelaksana. Idealnya produk spesifikasi dari semua jenis layanan harus diperhitungkan persoalan standar kualitas sehingga tidak menimbulkan banyak pertanyaan dari masyarakat untuk kedepannya. Kualitas tersebut mengenai detail produk yang lengkap dan akurat.
Dilihat dari posisi titik unsur ini pada diagram kartesius, unsur ini lebih mudah berpindah pada kolom kuadran 1 dimana kepentingan dianggap tinggi tetapi kinerja pelaksana rendah. Untuk menghindari hal tersebut, unit ini harus:

- Memberikan informasi yang jelas dan terbuka kepada pengguna layanan tentang produk yang akan mereka terima sesuai dengan ketentuan atau standar pelayanan yang sudah ditetapkan. Hal ini juga akan menjadi pengigat bagi pelaksana agar selalu memperhatikan sistem atau prosedur mulai dari awal sampai pada akhir (finishing) tentang detail produk-produk apa saja yang diberikan kepada pengguna layanan.

U7 (Prilaku Pelaksana)
Melihat posisi unsur ini pada diagram kartesius, titik unsurnya lebih dekat untuk bergeser ke kuadran 4 jika kinerja di tingkatkan. Dengan posisinya yang berada di kuadran 3 dengan prioritas rendah dimana kepentingan dari unsur ini dinilai rendah dan kinerja dari pelaksana juga rendah. Jika dibandingkan antara kepentingan dan kinerja, keduanya sudah berimbang. Namun masih perlu untuk ditingkatkan agar unsur ini bisa meningkatkan unsur lain. Jika

dihubungkan dengan unsur lain, unsur ini sangat berkaitan dengan kompetensi pelaksana (U6) dimana pengetahuan dan pengalaman pelaksana sangat dibutuhkan. Serta akan mempengaruhi pencapaian dari unsur prosedur (U2) dan hasil produk (U5) dari layanan ini. Peningkatan pada unsur ini dapat dilakukan dengan :

- Menanamkan kesadaran melayani dengan setulus hati, sikap ramah, responsif, dan berempati untuk membangun pengalaman positif masyarakat.
- Melakukan supervising terhadap prilaku petugas yang berhadapan langsung dengan pengguna layanan, yang tidak semata mengetahui secara personal kemampuan petugas, namun juga berfungsi untuk membaca kelemahan dan kekurangan dari sistem dan prosedur yang dijalankan.
- Memberikan dukungan prasarana terpadu dalam bentuk digital untuk mendukung kinerja petugas agar lebih profesional dan memberikan keyakinan kepada pengguna layanan terhadap kemampuan petugas.

Kuadran 4 : Berlebihan (Kepentingan Rendah, Kinerja Tinggi)

Kuadran 4 yang dinilai “Berlebihan” dimana nilai kepentingannya rendah dan kinerja pelaksana tinggi. Namun kuadran ini tidaklah dianggap negatitif. Namun pada sisi kinerja yang harus dipertahankan bukan untuk dikurangi. Pada kuadran ini, unsur unsur yang termasuk didalamnya yaitu:

U1 (Persyaratan)
Dalam prosisinya di kuadran 4, kepentingan unsur ini dinilai rendah oleh masyarakat, namun logika untuk pelaksana, seharusnya unsur ini dinilai sangat penting. Karena unsur ini yang akan menentukan terproses (U2 Sistem, mekanisme dan Prosedur) atau tidaknya layanan yang diinginkan masyarakat. Dan juga akan menjadi penilaian waktu penyelesaian (U3) layanan. Maka dari itu perlu untuk penekanan kepada pengguna layanan bahwa unsur ini sangat penting untuk diperhatikan.

- Menyiapkan daftar menu jenis layanan dengan mencantumkan persyaratan secara detail yang terpampang dibagian depan/pintu ruang pelayanan. (contohnya seperti pada pelayanan Bank pada umumnya sebelum berhadapan denagan teler).
- Petugas mengecek semua berkas (syarat admistratif) dan syarat lainnya sebelum proses layanan berlangsung agar tidak terhambat ditengah proses layanan.

U4 (Biaya/Tarif)
Pada unit layanan ini kinerja petugas sudah sangat maksimal, dimana biaya untuk mengakses semua layanan dinyatakan gratis dan persepsi masyarakat masih menganggap unsur ini kurang penting. Sehingga masyarakat masih mengabaikan akan pentingnya unsur ini. Keinginan masyarakat yang ingin melakukan pelayanan yang cepat sehingga segala cara termasuk jalur pintas pun akan dilakukan dan kebiaasaan ini masih sullit untuk dihindari oleh setiap pelayanan.

- Memberikan informasi kepada masyarakat secara terbuka dan massif (kampanye) bahwa mengakses layanan pada unit ini tidak dibebankan biaya atau gratis. Dengan biaya yang gratis, lebih baik mengakses layanan tanpa perantara yang bisa menimbulkan biaya tambahan.
- Periksa Sistem, mekanisme dan prosedur dimana pelayanan ”tidak boleh terwakili” harus menjadi prasyarat utama. Poin ini juga harus dicantumkan pada poin pertama pada saat melakukan kampanye. Hal ini dimaksudkan agar masyasyarakat (pengguna layanan) dapat memahami manfaat dari layanan dengan biaya yang rendah (gratis).

U9 (Sarana dan Prasarana)
Karena dinilai masih kurang penting, unsur ini masih bisa dilakukan setelah pencapaian unsur lain terlaksana. Namun pada sisi kinerja tidaklah untuk dikurangi atau diabaikan. Unsur ini tidak hanya berkaitan dengan kenyamanan masyarakat pada saat mengakses layanan pada unit ini, namun dengan adanya sarana dan prasarana yang memadai juga dapat memberikan kesan profesionalisme (U6 Kompetensi Pelaksana) kepada pelaksana seperti terjelaskan pada unsur sebelumnya.
Dengan melihat pada kolom kuadran 1, yang didalamnya terdapat unsur Sistem, Mekanisme dan prosedur (U2) juga unsur Waktu Penyelesaian (U3) yang kinerjanya masih dianggap rendah dan membutuhkan penanganan yang utama, maka pada unsur ini bisa menjawab dengan menambah personil pelayanan serta perangkat sarana dan prasarananya masing-masing. Sehingga mereka yang akan mengakses layanan tidak berdesakan atau menunggu antrian panjang karena petugas pelayanan yang minim.

3.3.3 Dinas Pendidikan dan Kebudayaan

Pembangunan karakter bangsa dan peningkatan mutu sumber daya manusia berada di pundak Dinas Pendidikan dan Kebudayaan. Layanan yang ramah, inklusif, serta akuntabel dalam pengelolaan pendidikan dan pelestarian budaya menjadi fokus utama yang dinilai oleh masyarakat. Bagian ini menguraikan hasil survey kepuasan pelanggan guna melihat sejauh mana efektivitas layanan pendidikan yang telah diselenggarakan.

3.3.3.1 Profil Responden

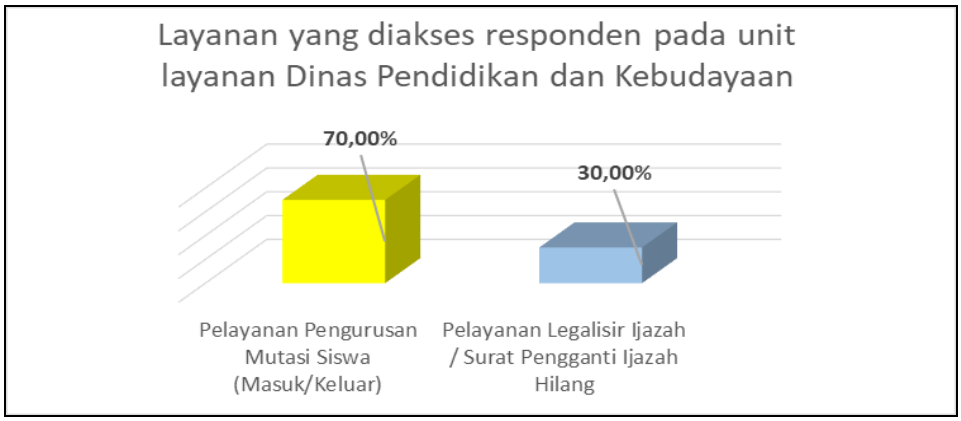
Jumlah responden untuk instansi ini sebanyak 10 orang dengan karakteristik seperti pada tabel dibawah ini:

Tabel 15. Karakteristik Responden Disdikbud

KARAKTERISTIK		FREKUENSI	PERCENTAGE (η = 10)
GENDER	Laki-laki	6	60.00%
	Perempuan	4	40.00%
UMUR	27 - 36 Tahun	1	10.00%
	37 - 46 Tahun	4	40.00%
	47 - 50 Tahun keatas	5	50.00%
	Tamat SLTA/Sederajat	8	80.00%
	Tamat S1/S2/S3	2	20.00%

KARAKTERISTIK		FREKUENSI	PERCENTAGE (η = 10)
PEKERJAAN	Ibu Rumah Tangga	3	30.00%
	Pegawai Swasta	2	20.00%
	Petani	2	20.00%
	Wiraswasta	2	20.00%
	Honorer/Kontrak	1	10.00%
AGAMA	Islam	10	100.00%
SUKU	Bugis	1	10.00%
	Jawa	4	40.00%
	Luwu	5	50.00%

Tabel diatas menunjukkan karakteristik dari responden pada unit layanan ini yang berjumlah 10 orang, yang didominasi oleh responden laki-laki sebanyak 6 orang (60%) sedangkan perempuan berjumlah 4 orang (40%). Dari kelompok umur responden, lebih didominasi oleh responden berumur 47-50 tahun keatas yang sejumlah 5 orang (50%) kemudian pada kelompok umur 37 – 46 tahun yang berjumlah 4 orang (40%). Dari pekerjaan responden, lebih dominan berasal dari ibu rumah tangga sebanyak 3 orang (30%) kemudian pegawai swasta, petani, dan wirasswasta yang masing-masing 2 orang (20%) sedangkan Honorer/Kontrak hanya 1 orang (10%). Masing masing-responden tersebut mengakses layanan seperti pada diagram dibawah ini:



Gambar 15. Jenis Layanan yang Diakses Responden Disdikbud

Layanan yang diakses olehresponden debih dominan pada pelayanan pengurusa mutasi siswa (masuk/keluar) sebanyak 70%, sedangkan pada pelayanan legalisir ijazah/surat pengganti ijazah hilang sebanyak 30%.

3.3.3.2 Nilai Indikator dalam Tiap Unsur dan Analisis GAP

Tabel dibawah ini menunjukkan Nilai Rata-Rata setiap unsur dan nilai GAP dari setiap indikator penilaian.

Tabel 16. NRR dan Nilai GAP Disdikbud

Unsur	Indikator	NRR Kepentingan	NRR Kinerja	NRR Kepuasan
U1	Persyaratan	3.400	3.200	3.300
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.500	3.300	3.500

Unsur	Indikator	NRR Kepentingan	NRR Kinerja	NRR Kepuasan
U3	Waktu Penyelesaian	3.700	3.100	3.300
U4	Biaya/Tarif	3.400	3.300	3.600
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.500	3.400	3.500
U6	Kompetensi Pelaksana	3.800	3.400	3.400
U7	Perilaku Pelaksana	3.800	3.300	3.600
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.800	3.000	3.300
U9	Sarana dan Prasarana	3.100	3.000	3.300
NILAI RATA-RATA		**3.556**	**3.222**	**3.422**
GAP		**-0.334**		
			0.200	

Nilai Rata-Rata (NRR) dari setiap indikator pada tabel NRR diatas, menunjukkan angka 3 keatas. Hal ini menandakan bahwa semua unsur ditiap indikator sudah dinilai baik oleh responden. Begitu juga dengan akumulasi NRR tersebut sudah berada diatas angaka 3, yaitu NRR Kepentingan sebesar 3,556, NRR Kinerja sebesar 3,222 dan NRR Kepuasan sebesar 3,422. Jika menghitung nilai GAP dari Nilai rata-rata (NRR) ketiga indikator diatas, yaitu GAP antara NRR Kinerja dan NRR Kepentingan berada di mines yaitu -0,334. Hal tersebut dikarenakan ekspektasi masyarakat yang tinggi sedangkan kinerja pelaksana masih rendah. sedangkan GAP NRR Kepuasan dan NRR Kinerja berada diangka positif yaitu 0,200 dimana angka kepuasan masyarakat lebih tinggi dibanding kinerja pelaksanan.

3.3.3.3 Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan

Dari angka NRR pada tabel sebelumnya, unit pelayanan ini menghasilkan nilai yang cukup. Sehingga untuk nilai indeks dan mutu pelayanannya akan terlihat dalam tabel dibawah ini :

Tabel 17. Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan Disdikbud

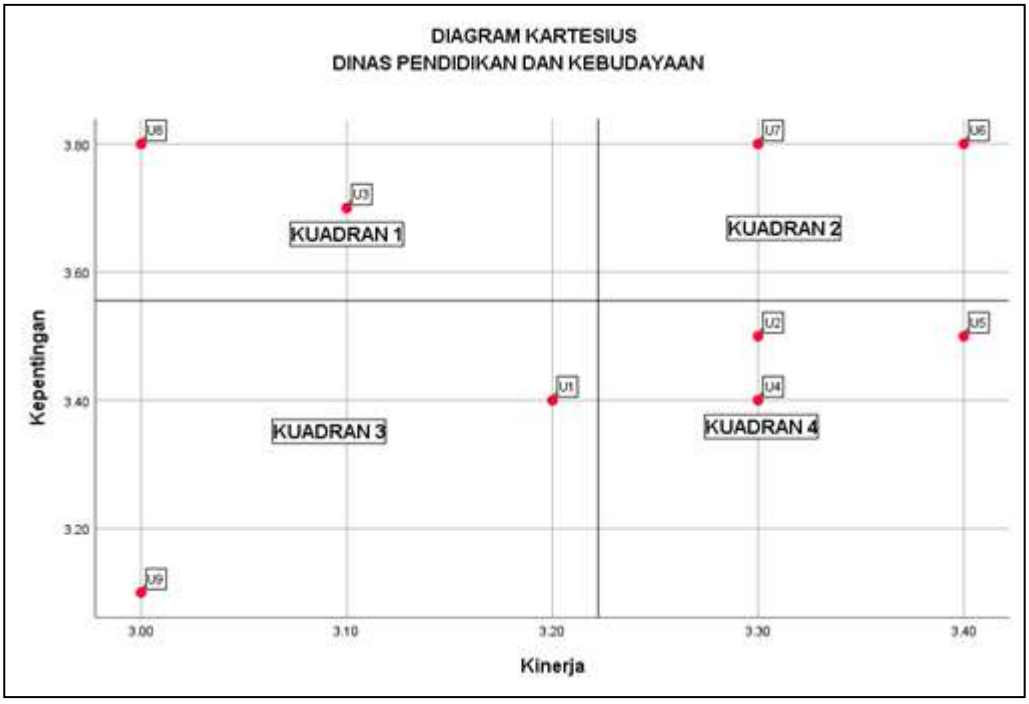
Unsur	NRR UNSUR KEPUASAN	NRR UNSUR TERTIMBANG (X 0.11)
U1	3,300	0,363
U2	3,500	0,385
U3	3,300	0,363
U4	3,600	0,396
U5	3,500	0,385
U6	3,400	0,374
U7	3,600	0,396
U8	3,300	0,363
U9	3,300	0,363
Nilai Indeks		**3,388**
Nilai SKM (Indeks X 25)		**84,70**

Nilai indeks yang dihasilkan dari Unit Layanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan ini sebesar 3,388 dan nilai SKM-nya sebesar 84,70 sehingga masuk dalam kategori "**B**" dengan asumsi bahwa pelayanan ini dinilai "**Baik**".

84,70
B
BAIK

3.3.3.4 Nilai Importance Performance Analisis (IPA) Tiap Unsur Pelayanan

Analisis Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk memetakan prioritas penanganan unsur pelayanan berdasarkan persepsi masyarakat mengenai tingkat kinerja dan kepentingannya. Visualisasi sebaran posisi 9 unsur pelayanan disajikan dalam diagram kartesius di bawah.



Gambar 16. Diagram Kartesius Disdikbud

Gambar diatas merupakan Diagram Kartesius Unit Layanan Dinas Sosial dari perbandingan NRR Kepentingan (y) dan NRR Kinerja (x) setiap unsur. Pada diagram tersebut menggambarkan titik/posisi yang tersebar ke empat kuadran yaitu :

Tabel 18. Matriks Analisis IPA Disdikbud

Kuadran 1: Prioritas Utama **Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah** U3 (Waktu Penyelesaian) U8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	**Kuadran 2: Pertahankan Prestasi** **Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi** U6 (Kompetensi Pelaksana) U7 (Prilaku Pelaksana)
Kuadran 3 : Prioritas Rendah **Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah** U1 (Persyaratan) U9 (Sarana dan Prasarana)	**Kuadran 4: Berlebihan** **Kepentingan Rendah, Kinerja Tinggi** U2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur) U4 (Biaya/Tarif) U5 (Produk Spesifikasi Jenis Layanan)

Kuadran 1: Prioritas Utama (Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah)

Pada tabel kuadran 1 yang merupakan “Prioritas utama” atau yang paling urgent didahulukan untuk dituntaskan. Dimana kepentingan atau ekspektasi masyarakat tinggi, sedangkan Kinerja pelaksana masih rendah. Unsur yang berada pada kuadran 1 yaitu:

U3 (Waktu Penyelesaian)
Ekspektasi responden akan unsur ini diangagap memiliki kepentingan yang tinggi, tetapi kinerja pelaksana masih rendah. Unsur ini juga mendapat pengaruh dari beberapa unsur lain sehingga kinerja pada unsur ini dianggap rendah. Melihat posisi titik unsur ini pada diagram kartesius, dimana posisinya lebih memungkinkan untuk bergeser ke kuadran 3 dimana ekspektasi masyarakat akan kepentingan unsur ini menurun. Dengan begitu unit ini harus memperhatikan:

- *Review* sistem atau mekanisme yang panjang atau berbelit-belit, pangkas yang dianggap berlebihan agar waktu penyelesaian bisa dipersingkat.
- *Review* sistem persyaratan agar tidak mengganngu sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan. Maksud poin ini yaitu mengecek semua kelengkapan yang dibutuhkan agar sebelum diproses tidak menghambat proses pelayanan yang berjalan.
- Lakukan monitoring kepada pelaksana layanan agar mereka bekerja sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan.

U8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan)
Dari pasisinya titiknya yang berada di kuadran 1 dimana kepntingan unsur ini sangat tinggi, sehingga unsur ini perlu untuk diberikan perhatian khusus karena kinerja pelaksana masih dianggap rendah. dari posisi titik pada kuadran kartesius untuk unit ini, posisinya lebih memiliki kemungkinan untuk berpindah ke kuadran 3, dengan tingkat kepentingan yang rendah. Unsur ini berfungsi sebagai bahan intropeksi terhadap pelayanan yang dilakukan, sehingga penting untuk memperbaiki unsur ini secepatnya.
Solusi unsur ini, pelaksana dapat menyiapkan tempat pengaduan, saran dan masukan secara terbuka maupun tertutup. Hal ini berguna untuk melakukan suvervising kepada petugas, dan menemukan kendala-kendala terhadap proses pelayanan. Sehingga petugas bisa/mudah melakukan reviuw atau bringstorming, terhadap kendala apa yang mereka hadapi, dan apa solusi bisa dilakukan. Jika unsur ini teralisasi, unit pelayanan ini harus berkomitmen untuk melakukan reviuw secara berkala tentang aduan, saran, dan masukan dari pengguna layanan sebagai ruang peningkatan layanan bukan sebuah beban ataupun justifikasi yang buruk terhadap kinerja yang sudah dilakukan petugas.

Kuadran 2: Pertahankan Prestasi (Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi)

Kuadran 2 memiliki nilai kepentingan yang tinggi dan kinerja yang tinggi. Unsur yang ada didalam kuadran ini merupakan sebuah prestasi yang harus dipertahankan dan Unsur yang berada pada kuadran 2 yaitu :

U6 (Kompetensi Pelaksana)
Unsur ini melibatkan pengetahuan, Keahlian, Keterampilan dan pengalaman petugas yang memberikan pelayanan. Sehingga membutuhkan pelaksana yang benar-benar memahami jenis-jenis pelayanan dan alur kerja untuk memberikan pelayanan. Dengan posisinya yang berada di kuadran 2 yang berarti unsur ini merupakan sebuah prestasi yang perlu untuk dipertahankan karena ekspektasi masyarakat yang tinggi akan unsur ini diikuti dengan kinerja pelaksana yang juga tinggi.
Untuk mempertahankan prestasi diunit ini, pelaksana harus:

- Terus mengasah kemampuan terutama dengan sistem digitalisasi yang kini dan kedepan menjadi sitem kerja terpadu untuk pelayanan publik.
- Terus mengupdate informasi tentang perkembangan pelayanan, jenis pelayanan dan program-program yang akan dilakukan pada unit/instansi ini. Terlebih pada kebijakan-kebijakan yang muncul dari pemerintahan pusat.

Dari posisi titiknya pada kaudran kartesius diatas, unsur ini lumayan jauh dari garis kuadran lain. Walaupun akan bergeser, akan berpindah ke kuadran 4 dimana persepsi masyarakat akan kepentingan unsur ini dianggap rendah dan kinerja pelaksana tinggi. Dengan begitu pelaksana hanya akan diperhadapkan dengan ekspektasi masyarakat yang menurun akan kepentingan unsur ini.

U7 (Prilaku Pelaksana)
Unsur ini sejalan penilaian responden terhadap profesionalisme atau kopetensi pelaksana dengan dimana sikap/prilaku pelaksana dianggap memiliki kinerja yang baik/tinggi.
Unsur ini dinilai sangat penting oleh pengguna layanan dan kinerja yang dilakukan oleh petugas yang ada di unit ini sudah terlaksana dengan baik sehingga perlu untuk dijaga agar selalu konsisten dengan prestasi yang diraih. Leader dari unit pelayanan ini harus memberikan aprisiasi terhadap petugas dan terus memberi motivasi terhadap petugas agar petugas tidak hanya bertahan dengan kondisi (prilaku petugas) saat ini sebisa mungkin lebih ditingkatkan agar penilaian dari pengguna layanan tidak mudah menurun.
Dari posisi titik unsur ini pada diagram kartesius letaknya berada pada posisi yang juga lumayan jauh dari kuadran lainnya. Dan jika mengalami perpindahan, unsur ini lebih memungkinkan untuk bergeser ke kuaran 1, namun juga memilliki peluang untuk bergeser ke kuadran 4. Untuk lebih meningkatkan nilai pada unsur ini, perlu untuk:

- Menambah kedisiplinan para petugas, sehingga perlu adanya pegawasan (*supervising*) dan melakukan evaluasi terhadap kinerja petugas secara berkala.
- Menambah sarana dan prasana yang memungkinkan petugas lebih responsif dengan perangkat komunikasi terpusat, dan infrastruktur ruang yang mendukung kenyamanan kerja. Selain itu petugas juga diberikan/disiapkan perangkat digital yang memadai agar responsibilitas para petugas bisa bertambah. (Hal ini bisa memudahkan petugas untuk mencari/melacak dokumen atau berkas lain yang dibutuhkan dalam pelayanan). Begitu juga dengan penataan ruang agar menghindari

ruang yang sesak dan kurang kondusif yang bisa menyebabkan psikologi petugas untuk lambat bergerak (bermalas-malasan).

- Menciptakan ruang kerja yang humanis (saling menghargai, berpikir rasional dan berempati), komunikatif dan kooperatif agar setiap petugas yang ada di unit ini menciptakan aura kerja yang positif.
- Supervisor/leader/evaluator memberikan apresiasi kepada petugas sebagai motivasi kerja yang dilakukan dan memotivasi petugas untuk lebih mengembangkan prilaku saat melakukan pelayanan.

Kuadran 3 : Prioritas Rendah (Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah)

Kuadran 3 memiliki nilai kepentingan yang rendah dan kinerja yang rendah, sehingga setiap unsur yang ada pada kuadran ini hanya berada pada prioritas rendah. Unsur yang berada pada kuadran 3 yaitu:

U1 (Persyaratan)
Dalam posisinya di kuadran 3, kepentingan unsur ini dinilai rendah oleh masyarakat, namun logika untuk pelaksana, seharusnya unsur ini dinilai sangat penting. Karena unsur ini yang akan menentukan terproses (U2 Sistem, mekanisme dan Prosedur) atau tidaknya layanan yang diinginkan masyarakat. Dan juga akan menjadi penilaian waktu penyelesaian (U3) layanan. Maka dari itu perlu untuk penekanan kepada pengguna layanan bahwa unsur ini sangat penting untuk diperhatikan dengan meningkatkan kinerja di unsur ini, dengan begitu maka persepsi masyarakat akan pentingnya unsur ini juga bisa meningkat. Hal yang dapat dilakukan unit pelayanan ini yaitu:

- Menyiapkan daftar menu jenis layanan dengan mencantumkan persyaratan secara detail yang terpampang dibagian depan/pintu ruang pelayanan. (contohnya seperti pada pelayanan Bank pada umumnya sebelum berhadapan denagan teler).
- Petugas mengecek semua berkas (syarat admistratif) dan syarat lainnya sebelum proses layanan berlangsung agar tidak terhambat ditengah proses layanan.

Melihat posisinya pada diagram kartesius, unsur ini lebih memungkinkan bergeser ke kuadran 4 dengan meningkatnya kinerja pelaksana. Setidaknya, kinerja pelaksana yang perlu untuk kita dahulukan untuk unsur ini.

U9 (Sarana dan Prasarana)
Karena dinilai masih kurang penting, unsur ini masih bisa dilakukan setelah pencapaian unsur lain terlaksana. Namun pada sisi kinerja tidaklah untuk dikurangi atau diabaikan perlu untuk terus ditingkatkan agar bisa memperbaiki unsur lainnya. Hal yang perlu diperhatikan pada unsur ini yaitu :

- Tingkat fungsi fasilitas yang ada (Ruang Tunggu termasuk kursi, loket pelayanan, toilet, dan lainnya) dimana kebersihan dan juga kerapian fasilitas tersebut harus dijaga.
- Ruang/gedung yang kondusif untuk pelaksana agar memungkinkan kinerja mereka mobile dengan bebas (tidak sumpek).

- Menambah perangkat (prasarana) digital yang bisa mempercepat kinerja (responsibilitas) petugas.
- Menambah fasilitas informasi akan jenis layanan yang ada pada unit ini beserta dengan syarat yang harus dipenuhi bagi mereka yang ingin mengakses layanan tersebut.
- Dari posisi titiknya yang jauh dengan kolom kuadran lain, maka unsur ini sangat sulit untuk bergeser. Perlu untuk mencermati unsur ini agar mendapat solusi yang lebih strategis agar memudahkan peningkatan pada unsur ini.

Kuadran 4: Berlebihan (Kepentingan Rendah, Kinerja Tinggi)

Kuadran 4 yang dinilai berlebihan dimana nilai kepentingannya rendah dan kinerja pelaksana tinggi. Namun kuadran ini tidaklah dianggap negatif. Namun pada sisi kinerja yang harus dipertahankan bukan untuk dikurangi dan ekspektasi masyarakat/pengguna layanan juga perlu untuk ditingkatkan (menambah pemahaman). Pada kuadran ini, unsur unsur yang termasuk didalamnya yaitu :

U2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur)
Walupun ekspektasi masyarakat akan unsur ini rendah, namun kinerja pelaksana untuk unsur ini sudah dianggap tinggi. Hanya perlu meningkatkan pemahaman kepada pengguna layanan akan pentingnya unsur ini, agar pelayanan bisa berjalan dengan baik. Untuk itu unit ini perlu untuk:

- Tetap memberikan informasi yang jelas dan transparan kepada pengguna layanan tentang sistem, Mekanisme dan Prosedur apakah dalam bentuk papan informasi alur pelayanan atau banner yang menjelaskan tentang sistem, Mekanisme dan Prosedur. Jika tidak ada, maka perlu untuk diadakan agar pengguna layanan tidak lagi merasa dipersulit
- Melakukan evaluasi petugas pelaksana disetiap posnya untuk mereviuw sistem, Mekanisme dan Prosedur berjalan apakah sudah sesuai aturan (SOP) pelayanan.
- Dari gambar diagram kartesius diatas, posisi unsur ini lebih memungkinkan untuk bergerak ke kuadran 2 dimana kepentingan (ekspektasi) masyarakat tinggi dan juga kinerja pelaksana juga tinggi. Potensi akan bergesernya unsur ini ke kuadran 2 sangat besar, hanya perlu sedikit memberikan edukasi ke pengguna layanan akan pentingnya unsur ini.

U4 (Biaya/Tarif)
Penilaian dari responden akan kepentingan unsur ini masih rendah, namun kinerja pelaksana sudah dianggap tinggi. Dari posisi titik unsur ini pada diagram kartesius diatas, letaknya memungkinkan untuk berpindah ke kuadran 2 dan juga kuadran 3. Jika persepsi masyarakat meningkat, dan kinerja pelaksana yang sudah tinggi tetap dipertahankan maka unsur ini akan berpindah ke kuadran 2. Tetapi, jika perseepsi masyarakat bertahan berada

pada tingkat byang rendah dan kinerja pelaksana juga menurun, maka unsur ini akan bergeser ke kuadran 3. Ada baiknya jika kinerja pada unsur ini dipertahankan dan persepsi masyarakat yang harus ditingkatkan dengan:

- Memberikan informasi yang masif (melalui media online) dan terbuka kepada masyarakat tentang nominal biaya dan tarif pada tiap jenis layanan yang dimiliki oleh unit/instansi ini. Begitu juga pada loket layanan (tempat layanan), yang mesti terpampang masalah biaya dan tarif. Hal ini dimaksud agar masyarakat secar luas mengetahui tentang biaya atau tarif tiap jenis layanan dan tidak merasa dibebani dengan biaya/tarif yang ada karena telah menjadi ketentuan/aturan yang sah.
- Memberikan informasi/kampanye kepada masyarakat agar pelayanan tidak menggunakan perantara/calo agar tidak menimbulkan bayak biaya tambahan jauh lebih mahal dibanding melakukan pengurusan/mengakses sendiri layanan yang diinginkan. Terlebih jika pelanyanan pada unit ini tidak dikenakan biaya (gratis).

U5 (Produk Spesifikasi Jenis Layanan)
Kepentingan pada unsur ini masih dinilai rendah, namun kinerja pelaksana sudah dianggap tinggi. Dengan posisi titiknya yang sangat dekat dengan kuadran 2, dimana kepentingan dan kinerja dianggap tinggi dan lebih jauh dari kuadran lainnya. Ada baiknya jika kinerja pelaksana tetap dipertahankan karena sudah dianggap tinggi, walupun persepsi masyarakat akan kepentingan unsur ini rendah.
Untuk mempertahankan kinerja pada unsur ini, petugas tetap memberikan informasi yang jelas dan terbuka kepada pengguna layanan akan produk yang akan mereka terima sesuai dengan ketentuan atau standar pelayanan yang sudah ditetapkan dan detail produk-produk apa saja yang akan didapatkan oleh pengguna layanan. Informasi ini diberikan sebelum palayanan mulai diproses agar menambah nilai kepercayaan dari pengguna layanan ke para petugas di unit ini.

3.3.4 Sekretariat DPRD (Dewan Perwakilan Rakyat Daerah)

Sekretariat DPRD memegang peran krusial dalam memfasilitasi tugas-tugas legislasi, penganggaran, dan pengawasan para anggota dewan, sekaligus menjadi jembatan aspirasi antara masyarakat dengan wakil rakyat. Kualitas pelayanan administratif dan penerimaan aspirasi publik di instansi ini menjadi fokus utama dalam survey kepuasan berikut, yang memotret tingkat profesionalisme pelayanan legislatif.

3.3.4.1 Profil Responden

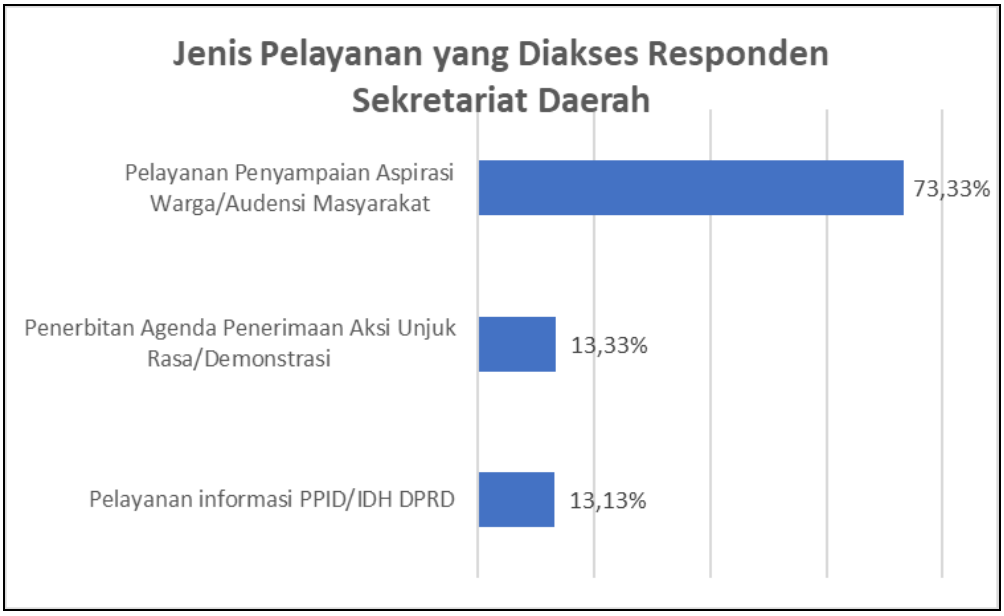
Jumlah responden untuk instansi ini sebanyak 15 orang dengan karakteristik seperti pada tabel dibawah ini:

Tabel 19. Karakteristik Responden Setwan

KARAKTERISTIK		FREKUENSI	PERCENTAGE (η = 15)
GENDER	Laki-laki	14	93.33%
	Perempuan	1	6.67%

KARAKTERISTIK		FREKUENSI	PERCENTAGE (η = 15)
UMUR	17 - 26 Tahun	8	53.33%
	27 - 36 Tahun	6	40.00%
	37 - 46 Tahun	1	6.67%
PENDIDIKAN	Tamat SLTA/Sederajat	6	40.00%
	Tamat S1/S2/S3	9	60.00%
PEKERJAAN	Belum Bekerja	2	13.33%
	Pelajar/Mahasiswa	6	40.00%
	Pegawai Swasta	2	13.33%
	ASN/PNS	1	6.67%
	Wiraswasta	3	20.00%
	Honorer/Kontrak	1	6.67%
AGAMA	Islam	15	100.00%
SUKU	Bugis	1	6.67%
	Jawa	1	6.67%
	Luwu	13	86.67%

Karakteristik demografi menunjukkan pengguna layanan di Sekretariat DPRD Kabupaten Luwu Utara yang terdiri dari 14 orang (93.33%) laki-laki dan 1 orang (6.67%) perempuan, yang didominasi oleh kelompok usia 17 - 26 Tahun sebanyak 8 orang (53.33%) dengan tingkat pendidikan Tamat S1/S2/S3 sebanyak 9 orang (60.00%). Tabel di atas menunjukkan responden lebih dominan pada masyarakat yang bekerja sebagai Pelajar/Mahasiswa yaitu sebanyak 6 orang (40.00%). Jika diselaraskan dengan pelayanan yang diakses oleh responden, data menunjukkan aktivitas mereka lebih dominan mengakses layanan Pelayanan Penyampaian Aspirasi Warga / Audiensi Masyarakat yaitu sebanyak 11 layanan (73.33%) dan Pelayanan Informasi Melalui PPID / JDIH DPRD sebanyak 2 layanan (13.33%) seperti yang terlihat pada grafik di bawah ini.



Gambar 17. Jenis Layanan yang Diakses Responden Setwan

Dari data tersebut, dapat kita sebut bahwa masyarakat yang mengakses unit layanan Sekretariat DPRD Kabupaten Luwu Utara di tahun ini lebih didominasi oleh kalangan intelektual muda atau mahasiswa yang datang dengan tujuan utama untuk menyampaikan aspirasi serta melakukan audiensi publik demi mengawal dinamika sosial kemasyarakatan.

3.3.4.2 Nilai Indikator dalam Tiap Unsur dan Analisis GAP

Tabel dibawah ini akan menunjukkan Nilai Rata-rata (NRR) setiap indikator pada masing-masing unsur yang akan terakumulasi pada 3 bagian kolom yang menjadi variabel perhitungan dalam survey ini, yaitu NRR Kepentingan, NRR Kinerja dan NRR kepuasan.

Tabel 20. NRR dan Nilai GAP Setwan

Unsur	Indikator	NRR Kepentingan	NRR Kinerja	NRR Kepuasan
U1	Persyaratan	3.73	3.13	3.07
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.33	3.13	3.07
U3	Waktu Penyelesaian	3.60	2.67	2.53
U4	Biaya/Tarif	3.80	3.33	3.53
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.60	3.13	3.00
U6	Kompetensi Pelaksana	3.73	3.20	3.00
U7	Perilaku Pelaksana	3.80	3.13	3.20
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.67	3.00	2.80
U9	Sarana dan Prasarana	3.47	2.60	2.67
NILAI RATA-RATA		3.637	3.037	2.985
GAP		-0.600		
			-0.052	

Nilai Rata-Rata (NRR) secara keseluruhan untuk seluruh unsur pelayanan sudah berada di atas angka tiga. Secara rinci, akumulasi NRR Kepentingan tercatat sebesar 3.637, NRR Kinerja sebesar 3.037, dan NRR Kepuasan mencapai 2.985. Jika dicermati, nilai antara harapan masyarakat dan fakta di lapangan belum sepenuhnya sejalan. Hal ini terlihat dari capaian kinerja aparatur yang masih berada di bawah ekspektasi tinggi yang dicanangkan oleh masyarakat, sehingga menghasilkan nilai selisih (GAP) kepentingan-kinerja sebesar -0.600. Meski demikian, masyarakat memberikan apresiasi yang baik terhadap proses pelayanan yang mereka terima. Hal ini dibuktikan dengan skor kepuasan yang stabil ke angka 2.985, yang artinya kualitas pelayanan dinilai masih membutuhkan sedikit akselerasi agar berjalan optimal dengan raihan GAP negatif sebesar -0.052.

3.3.4.3 Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan

Tabel dibawah ini akan menunjukkan Nilai Indeks pelayanan publik dan juga Mutu Pelayanan yang berasal dari NRR unsur tertimbang yang akan dikalikan dengan 0,11, yang merupakan bobot NRR tertimbang.

Tabel 21. Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan Setwan

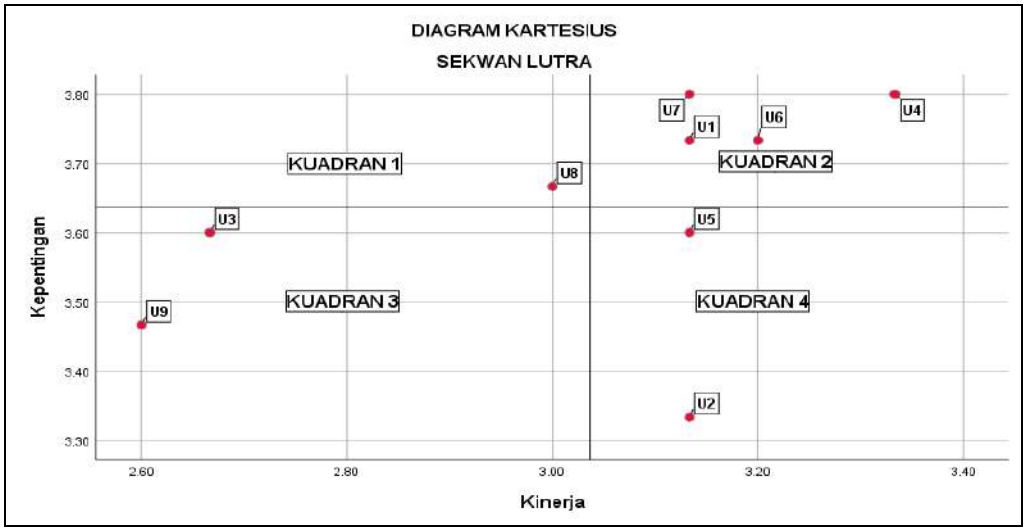
Unsur	NRR UNSUR KEPUASAN	NRR UNSUR TERRIMBANG (X 0.11)
U1	3,067	0,337
U2	3,067	0,337
U3	2,533	0,279
U4	3,533	0,389
U5	3,000	0,330
U6	3,000	0,330
U7	3,200	0,352
U8	2,800	0,308
U9	2,667	0,293
Nilai Indeks		**2,955**
Nilai SKM (Indeks X 25)		**73,88**

Dari akumulasi NRR Unsur Tertimbang dari instansi ini menghasilkan Nilai Indeks sebesar **(2,955)** dan jika dikonversi akan menghasilkan Nilai Interval Konversi yang sebesar **(73,88)**. Angka tersebut berada pada kategori "**C**" atau Nilai Kinerja Pada Unit Pelayanan diinstansi ini dinilai "**Kurang Baik**"

73,88
C
KURANG BAIK

3.3.4.4 Nilai Importance Performance Analisis (IPA) Tiap Unsur Pelayanan

Analisis Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk memetakan prioritas penanganan unsur pelayanan berdasarkan persepsi masyarakat mengenai tingkat kinerja dan kepentingannya. Visualisasi sebaran posisi 9 unsur pelayanan disajikan dalam diagram kartesius di bawah ini.



Gambar 18. Diagram Kartesius Setwan

Diagram diatas menunjukkan posisi ke-9 unsur yang menjadi acuan penilaian, dimana setiap unsur tersebar kedalam empat kolom kuadran dengan masing-masing kolom dipahami sebagai berikut:

Tabel 22. Matriks Analisis IPA Setwan

Kuadran 1: Prioritas Utama **Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah** U8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	**Kuadran 2: Pertahankan Prestasi** **Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi** U1 (Persyaratan) U4 (Biaya/Tarif) U6 (Kompetensi Pelaksana) U7 (Prilaku Pelaksana)
Kuadran 3: Prioritas Rendah **Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah** U3 (Waktu Penyelesaian) U9 (Sarana dan Prasarana)	**Kuadran 4: Berlebihan** **Kepentingan Rendah, Kinerja Tinggi** U2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur) U5 (Produk spesifikasi Jenis Layanan)

Kuadran 1: Prioritas Utama (Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah)

Pada wilayah Kuadran 1 yang merupakan prioritas utama, terdapat unsur pelayanan yang dinilai sangat penting atau memiliki ekspektasi tinggi dari masyarakat, namun kinerja aktualnya masih dirasa rendah oleh pengguna layanan. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U8 (Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan)
Masyarakat menilai saluran komunikasi timbal balik serta tindak lanjut atas keluhan pasca-audiensi aspirasi dirasa masih lambat dan kurang responsif. Langkah taktis/saran perbaikan yang dapat dilakukan meliputi:

- Membuka kanal pengaduan digital terintegrasi berbasis WhatsApp khusus untuk pelaporan hasil tindak lanjut aspirasi warga.
- Menyusun standar operasional prosedur (SOP) dengan kepastian lini waktu respons maksimal untuk setiap aduan masyarakat yang masuk.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini sangat potensial untuk bergeser ke arah Kuadran 2 apabila dilakukan peningkatan fokus pada percepatan respons dan transparansi penanganan keluhan publik.

Kuadran 2: Pertahankan Prestasi (Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi)

Pada wilayah Kuadran 2 yang merupakan pertahankan prestasi, terdapat unsur pelayanan yang dinilai sangat penting atau memiliki ekspektasi tinggi dari masyarakat, dan kinerja aktualnya juga sudah dinilai tinggi oleh pengguna layanan. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U1 (Persyaratan)
Keberhasilan pengelolaan alur dokumentasi administrasi dan kelengkapan berkas untuk keperluan audiensi telah disajikan secara transparan sehingga memudahkan pemohon. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Melakukan digitalisasi dokumen prasyarat via website resmi sehingga bisa dipelajari warga sebelum berkunjung.

- Melakukan evaluasi berkala terhadap pembaruan regulasi prasyarat agar tidak membebani masyarakat.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berada di titik paling optimal pada Kuadran 2 dan harus dipertahankan posisinya agar tidak turun kuadran.

U4 (Biaya/Tarif)

Konsistensi zero-cost atau jaminan tanpa pungutan biaya dalam seluruh proses pelayanan legislatif berhasil diwujudkan secara mutlak demi menjaga integritas lembaga. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Memperketat pengawasan internal dan memasang banner maklumat bebas pungli di setiap ruang tunggu pelayanan.
- Menyediakan sistem pelaporan gratifikasi (whistleblowing system) demi membentengi petugas dari praktik transaksional.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berada di titik paling optimal pada Kuadran 2 dan harus dipertahankan posisinya agar tidak turun kuadran.

U6 (Kompetensi Pelaksana)

Kecakapan taktis serta penguasaan regulasi oleh para staf sekretariat terbukti sangat andal dalam menjembatani kebutuhan antara publik dan anggota dewan. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Mengikutkan petugas garda depan dalam bimbingan teknis berkala mengenai pelayanan prima dan komunikasi publik.
- Memberikan penghargaan (reward) berkala bagi staf pelaksana yang memiliki rekam jejak penilaian kinerja terbaik.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berada di titik paling optimal pada Kuadran 2 dan harus dipertahankan posisinya agar tidak turun kuadran.

U7 (Perilaku Pelaksana)

Etika kesopanan, kesantunan, serta sikap humanis yang ditunjukkan pegawai dalam menyambut kedatangan elemen masyarakat dinilai mencerminkan wibawa instansi yang inklusif. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Menerapkan pengawasan melekat melalui survey kepuasan instan setelah pelayanan selesai dilakukan di loket.
- Melakukan briefing pagi secara konsisten guna menanamkan nilai-nilai pelayanan budaya kerja yang ramah dan solutif.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berada di titik paling optimal pada Kuadran 2 dan harus dipertahankan posisinya agar tidak turun kuadran.

Kuadran 3: Prioritas Rendah (Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah)

Pada wilayah Kuadran 3 yang merupakan prioritas rendah, terdapat unsur pelayanan yang dinilai memiliki tingkat kepentingan atau ekspektasi yang rendah dari masyarakat, dan kinerja aktualnya pun dinilai biasa saja atau berada pada level rata-rata. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U3 (Waktu Penyelesaian)
Durasi atau lini masa dari proses penerbitan surat penerimaan aksi maupun jadwal audiensi dinilai masyarakat masih berada dalam batas toleransi kelonggaran waktu yang wajar. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Pemanfaatan sistem tanda tangan elektronik (TTE) pimpinan agar mempercepat administrasi berkas meski pejabat sedang dinas luar.
- Penyusunan time-table kepastian alur surat masuk untuk memangkas jeda waktu tunggu disposisi.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berada di dalam Kuadran 3, di mana efisiensi kerja harian yang ditingkatkan secara bertahap dapat mendorong posisinya bergerak naik mendekati Kuadran 2.

U9 (Sarana dan Prasarana)
Kapasitas fasilitas ruang tunggu fisik dan sarana pendukung kenyamanan di area sekretariat dipandang publik telah memenuhi standar kecukupan fungsi dasarnya. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Melakukan pemeliharaan rutin fasilitas pendingin udara dan kebersihan toilet umum di ruang tunggu secara berkala.
- Menyediakan fasilitas pengisi daya gawai (*charging station*) gratis serta koneksi internet wi-fi publik di area tunggu.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berada di dalam Kuadran 3, di mana efisiensi kerja harian yang ditingkatkan secara bertahap dapat mendorong posisinya bergerak naik mendekati Kuadran 2.

Kuadran 4: Berlebihan (Kepentingan Rendah, Kinerja Tinggi)

Pada wilayah Kuadran 4 yang merupakan berlebihan, terdapat unsur pelayanan yang dinilai memiliki tingkat kepentingan atau ekspektasi yang rendah dari masyarakat, namun kinerja aktualnya dirasa sangat tinggi atau berlebihan oleh pengguna layanan. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur)
Aparatur memberikan fokus kinerja yang sangat tinggi pada unsur ini, padahal tingkat kepentingannya dinilai biasa saja oleh masyarakat. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Mengalihkan alokasi waktu evaluasi ketat alur birokrasi ke penguatan aspek manajemen aduan (U8) yang lebih darurat.
- Menyederhanakan hierarki meja koordinasi internal tanpa mengurangi keabsahan legalitas prosedur pelayanan.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berada di Kuadran 4, di mana penyesuaian porsi kerja yang tepat akan menggeser posisinya ke kiri menuju keseimbangan efisiensi alokasi sumber daya organisasi.

U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan)
Aparatur memberikan fokus kinerja yang sangat tinggi pada unsur ini, padahal tingkat kepentingannya dinilai biasa saja oleh masyarakat. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Merestrukturisasi porsi akurasi format draf hasil layanan agar energinya bisa dialokasikan untuk mendampingi penyelesaian masalah warga.
- Mengurangi intensitas modifikasi visual berlebih pada produk cetakan informasi dan mengalihkan fokusnya pada esensi substansi kegunaan layanan.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berada di Kuadran 4, di mana penyesuaian porsi kerja yang tepat akan menggeser posisinya ke kiri menuju keseimbangan efisiensi alokasi sumber daya organisasi.

3.3.5 Dinas Perpustakan dan Kearsipan Daerah

Sebagai pusat pelestarian dokumen sejarah daerah sekaligus ruang literasi publik, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah dituntut untuk menyediakan akses informasi yang mudah, nyaman, dan modern. Pengukuran indeks kepuasan di instansi ini memotret kenyamanan fasilitas, keramahan pustakawan, serta kemudahan akses arsip. Berikut adalah detail temuan survey dari para pemustaka dan pengguna layanan kearsipan.

3.3.5.1 Profil Responden

Jumlah responden untuk instansi ini sebanyak 40 orang dengan karakteristik seperti pada tabel dibawah ini:

Tabel 23. Karakteristik Responden Dispersipda

KARAKTERISTIK		FREKUENSI	PERCENTAGE (η = 40)
GENDER	Laki-laki	10	25.00%
	Perempuan	30	75.00%
UMUR	17 - 26 Tahun	12	30.00%
	27 - 36 Tahun	23	57.50%
	37 - 46 Tahun	4	10.00%
	47 - 50 Tahun keatas	1	2.50%
PENDIDIKAN	Tamat SLTA/Sederajat	7	17.50%
	Tamat D1/D2/D3/D4	2	5.00%
	Tamat S1/S2/S3	31	77.50%
PEKERJAAN	Ibu Rumah Tangga	1	2.50%
	Belum Bekerja	4	10.00%
	Pelajar/Mahasiswa	2	5.00%
	Pegawai Swasta	1	2.50%
	Perangkat Desa	1	2.50%
	ASN/PNS	4	10.00%
	Petani	3	7.50%
	Pengusaha/Kontraktor	1	2.50%
	Wiraswasta	7	17.50%
	Honorer/Kontrak	16	40.00%
AGAMA	Islam	40	100.00%

KARAKTERISTIK		FREKUENSI	PERCENTAGE (n = 40)
SUKU	Bugis	9	22.50%
	Jawa	4	10.00%
	Luwu	26	65.00%
	Toraja	1	2.50%

Karakteristik demografi menunjukkan pengguna layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah yang terdiri dari 10 orang (25.00%) laki-laki dan 30 orang (75.00%) perempuan, yang didominasi oleh kelompok usia produktif 27 - 36 Tahun sebanyak 23 orang (57.50%) dengan tingkat pendidikan tinggi Tamat S1/S2/S3 sebanyak 31 orang (77.75%). Tabel di atas menunjukkan responden lebih dominan pada masyarakat yang bekerja sebagai Honorer/Kontrak yaitu sebanyak 16 orang (40.00%).

Jika diselaraskan dengan pelayanan yang diakses oleh responden, data menunjukkan aktivitas mereka sangat dominan mengakses layanan Pelayanan Kunjungan Pembaca (On-site / Fisik) yaitu sebanyak 29 layanan (72.50%), disusul oleh Pelayanan Perpustakaan Keliling (Pusling)/Digital ke Sekolah/Desa sebanyak 10 layanan (25.00%), dan Pelayanan Pembuatan Kartu Anggota Baru sebanyak 1 layanan (2.50%) seperti yang terlihat pada grafik di bawah ini.

Gambar 19. Jenis Layanan yang Diakses Responden Dispersipda

Dari data tersebut, dapat kita sebut bahwa masyarakat yang mengakses unit layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah di tahun ini lebih didominasi oleh kalangan akademisi muda, guru, serta tenaga honorer berpendidikan tinggi yang memerlukan akses literasi, ruang baca fisik murni untuk referensi kerja, maupun dukungan perluasan jangkauan bacaan digital hingga ke tingkat desa.

3.3.5.2 Nilai Indikator dalam Tiap Unsur dan Analisis GAP

Tabel dibawah ini akan menunjukkan Nilai Rata-rata (NRR) setiap indikator pada masing-masing unsur yang akan terakumulasi pada 3 bagian kolom

yang menjadi variabel perhitungan dalam survey ini, yaitu NRR Kepentingan, NRR Kinerja dan NRR kepuasan.

Tabel 24. NRR dan Nilai GAP Dispersipda

Unsur	Indikator	NRR Kepentingan	NRR Kinerja	NRR Kepuasan
U1	Persyaratan	3.675	3.425	3.375
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.450	3.425	3.450
U3	Waktu Penyelesaian	3.375	3.175	3.275
U4	Biaya/Tarif	3.625	3.400	3.450
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.475	3.350	3.350
U6	Kompetensi Pelaksana	3.700	3.325	3.350
U7	Perilaku Pelaksana	3.600	3.425	3.350
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.425	3.225	3.300
U9	Sarana dan Prasarana	3.600	2.875	3.025
NILAI RATA-RATA		3.547	3.292	3.325
GAP		-0.256		
			0.033	

Nilai Rata-Rata (NRR) secara keseluruhan untuk seluruh unsur pelayanan sudah berada di atas angka tiga. Secara rinci, akumulasi NRR Kepentingan tercatat sebesar 3.547, NRR Kinerja sebesar 3.292, dan NRR Kepuasan mencapai 3.325.

Jika dicermati, nilai antara harapan masyarakat dan fakta di lapangan belum sepenuhnya sejalan. Hal ini terlihat dari capaian kinerja aparatur yang secara menyeluruh masih berada di bawah ekspektasi konstan masyarakat, sehingga menghasilkan nilai selisih (GAP) kepentingan-kinerja sebesar -0.256. Meski demikian, masyarakat memberikan apresiasi yang cukup baik terhadap proses pelayanan yang mereka terima. Hal ini dibuktikan dengan skor kepuasan yang meningkat ke angka 3.325, yang artinya kualitas pelayanan dinilai melebihi performa riil yang dirasakan oleh pengguna di lapangan dengan raihan GAP positif sebesar 0.033.

3.3.5.3 Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan

Tabel dibawah ini akan menunjukkan Nilai Indeks pelayanan publik dan juga Mutu Pelayanan yang berasal dari NRR unsur tertimbang yang akan dikalikan dengan 0,11, yang merupakan bobot NRR tertimbang.

Tabel 25. Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan Dispersipda

Unsur	NRR UNSUR KEPUASAN	NRR UNSUR TERRIMBANG (X 0.11)
U1	3,375	0,371
U2	3,450	0,380
U3	3,275	0,360
U4	3,450	0,380
U5	3,350	0,369

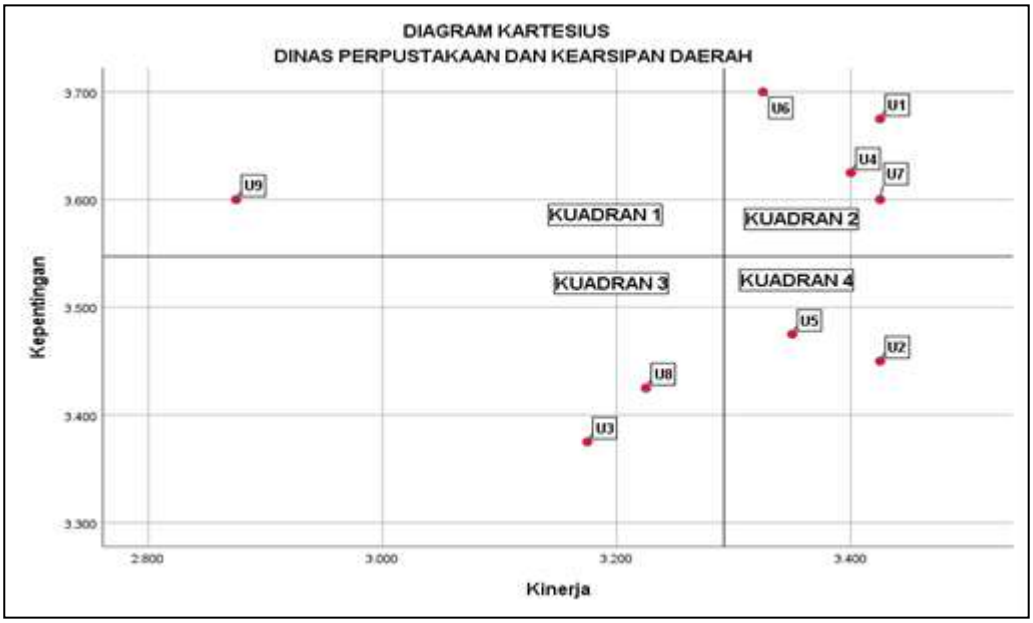
Unsur	NRR UNSUR KEPUASAN	NRR UNSUR TERRIMBANG (X 0.11)
U6	3,350	0,369
U7	3,350	0,369
U8	3,300	0,363
U9	3,025	0,333
Nilai Indeks		**3,292**
Nilai SKM (Indeks X 25)		**82,29**

Dari akumulasi NRR Unsur Tertimbang dari instansi ini menghasilkan Nilai Indeks sebesar **(3,292)** dan jika dikonversi akan menghasilkan Nilai Interval Konversi yang sebesar **(82,29)**. Angka tersebut berada pada kategori "**B**" atau Nilai Kinerja Pada Unit Pelayanan diinstansi ini dinilai "**Baik**".

82,29
B
BAIK

3.3.5.4 Nilai Importance Performance Analisis (IPA) Tiap Unsur Pelayanan

Analisis Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk memetakan prioritas penanganan unsur pelayanan berdasarkan persepsi masyarakat mengenai tingkat kinerja dan kepentingannya. Visualisasi sebaran posisi 9 unsur pelayanan disajikan dalam diagram kartesius di bawah ini.



Gambar 20. Diagram Kartesius Dispersipda

Diagram diatas menunjukkan posisi ke-9 unsur yang menjadi acuan penilaian, dimana setiap unsur tersebar kedalam empat kolom kuadran dengan masing-masing kolom dipahami sebagai berikut:

Tabel 26. Matriks Analisis IPA Dispersipda

Kuadran 1: Prioritas Utama **Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah** U9 (Sarana dan Prasarana)	**Kuadran 2: Pertahankan Prestasi** **Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi** U1 (Persyaratan) U4 (Biaya/Tarif) U6 (Kompetensi Pelaksana) U7 (Prilaku Pelaksana)
Kuadran 3: Prioritas Rendah **Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah** U3 (Waktu Penyelesaian) U8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	**Kuadran 4: Berlebihan** **Kepentingan Rendah, Kinerja Tinggi** U2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur) U5 (Produk spesifikasi Jenis Layanan)

Kuadran 1: PRIORITAS UTAMA (Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah)

Pada wilayah Kuadran 1 yang merupakan prioritas utama, terdapat unsur pelayanan yang dinilai sangat penting atau memiliki ekspektasi tinggi dari masyarakat, namun kinerja aktualnya masih dirasa rendah oleh pengguna layanan. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U9 (Sarana dan Prasarana)
Pembaca menganggap kenyamanan ruang baca fisik, ketersediaan pendingin ruangan, pencahayaan, serta kelengkapan rak buku belum mengimbangi tingginya animo kunjungan langsung. Langkah taktis/saran perbaikan yang dapat dilakukan meliputi:

- Melakukan pembenahan berkala pada fasilitas ruang tunggu/baca, termasuk optimalisasi AC dan kebersihan area literasi fisik.
- Mengupayakan tata ruang yang ergonomis agar kenyamanan membaca on-site dapat meningkat.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini menyendiri di area kiri atas Kuadran 1, menunjukkan tingkat kepentingan yang tinggi namun nilai kinerjanya merupakan yang terendah, menjadikannya fokus perbaikan nomor satu instansi.

Kuadran 2: PERTAHANKAN PRESTASI (Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi)

Pada wilayah Kuadran 2 yang merupakan pertahankan prestasi, terdapat unsur pelayanan yang dinilai sangat penting atau memiliki ekspektasi tinggi dari masyarakat, dan kinerja aktualnya juga sudah dinilai tinggi oleh pengguna layanan. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U1 (Persyaratan)
Kemudahan dan kejelasan berkas administrasi untuk menjadi anggota atau mengakses buku dirasa sudah sangat praktis dan ringkas. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Mempertahankan kemudahan syarat berbasis kartu identitas yang terintegrasi.
- Memastikan pembaruan informasi syarat administrasi terpampang jelas di loket depan.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini stabil di bagian atas Kuadran 2, mencerminkan kepuasan tinggi pembaca terhadap kebijakan prasyarat layanan.

U4 (Biaya/Tarif)

Kepastian gratisnya seluruh akses membaca dan peminjaman buku dinilai sangat transparan dan konsisten diterapkan. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Menjaga kebijakan bebas biaya layanan sebagai nilai utama kenyamanan publik.
- Menyediakan informasi tertulis yang menegaskan tidak adanya pungutan untuk pembuatan kartu anggota.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berada di tengah area prestasi Kuadran 2, menunjukkan fungsi anggaran operasional berjalan tepat sasaran.

U6 (Kompetensi Pelaksana)

Kecakapan serta pengetahuan pustakawan dalam membantu pencarian katalog buku dinilai sangat andal dan cekatan. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Mengikutsertakan pustakawan dalam pelatihan pengelolaan arsip dan literasi digital modern.
- Memberikan apresiasi atas performa petugas yang konsisten membantu riset pembaca.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berada di batas atas Kuadran 2, mendekati garis kepentingan tertinggi, menandakan kompetensi SDM adalah pilar kekuatan instansi.

U7 (Perilaku Pelaksana)

Keramahan, kesopanan, dan kepedulian petugas dalam melayani kebutuhan pengunjung diapresiasi sangat baik. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Mempertahankan standar budaya senyum, salam, dan sapa di area pelayanan.
- Melakukan evaluasi berkala terhadap kenyamanan interaksi antara petugas dan pembaca.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini melekat aman di Kuadran 2, membuktikan pembawaan humanis aparatur sudah sejalan dengan ekspektasi warga.

Kuadran 3: PRIORITAS RENDAH (Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah)

Pada wilayah Kuadran 3 yang merupakan prioritas rendah, terdapat unsur pelayanan yang dinilai memiliki tingkat kepentingan atau ekspektasi yang rendah dari masyarakat, dan kinerja aktualnya pun dinilai biasa saja atau berada pada level rata-rata. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U3 (Waktu Penyelesaian)
Durasi waktu pelayanan administrasi sirkulasi buku dinilai publik berada dalam batas ritme wajar harian. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Menjaga konsistensi kecepatan waktu pelayanan sirkulasi agar tidak menimbulkan antrean panjang.
- Menyusun jadwal operasional yang pasti untuk layanan perpustakaan keliling.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berada di titik paling bawah Kuadran 3, menunjukkan aspek waktu penyelesaian tidak dikeluhkan secara ekstrem oleh pengguna.

U8 (Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan)
Keberadaan saluran aspirasi dinilai sudah mencukupi fungsi dasarnya, mengingat minimnya konflik langsung dalam layanan literasi. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Menyediakan kotak saran fisik yang representatif serta rubrik ulasan digital yang mudah diakses.
- Memeriksa berkala masukan pembaca sebagai bahan pengayaan koleksi buku baru.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berada di dalam Kuadran 3, di mana kestabilan kinerjanya cukup dijaga seiring penguatan respons internal harian.

Kuadran 4: BERLEBIHAN (Kepentingan Rendah, Kinerja Tinggi)

Pada wilayah Kuadran 4 yang merupakan berlebihan, terdapat unsur pelayanan yang dinilai memiliki tingkat kepentingan atau ekspektasi yang rendah dari masyarakat, namun kinerja aktualnya dirasa sangat tinggi atau berlebihan oleh pengguna layanan. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur)
Alur birokrasi kunjungan dan peminjaman buku dirasa digarap terlalu detail dan formal, di saat pembaca menginginkan akses swalayan yang lebih cepat. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Menyederhanakan bagan alur birokrasi administrasi agar sirkulasi buku terasa lebih fleksibel.
- Memanfaatkan sistem kartu digital untuk memotong proses pencatatan manual yang repetitif.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berada di sisi kanan bawah Kuadran 4, yang berarti simplifikasi alur akan menggeser posisinya ke kiri demi efisiensi proses.

U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan)
Kualitas keabsahan fisik berkas atau kesesuaian cetak kartu dinilai sangat tinggi, namun tingkat kepentingannya biasa saja bagi pembaca yang mengutamakan isi konten buku. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Mengalihkan sebagian fokus perhatian fisik kartu menuju pengayaan variasi judul koleksi literatur.
- Menyelaraskan output spesifikasi jenis layanan dengan kebutuhan fungsional pembaca.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini di Kuadran 4 menegaskan kinerja aspek ini sudah sangat melimpah dan tidak memerlukan penambahan alokasi energi baru.

3.3.6 Inspektorat Daerah

Sebagai benteng pengawasan internal pemerintah, Inspektorat Daerah berperan penting dalam mengawal jalannya pemerintahan yang bersih (clean government) melalui pembinaan dan audit. Kredibilitas, objektivitas, serta profesionalisme aparat pengawas menjadi aspek utama yang dinilai dalam survey kepuasan ini. Hasil evaluasi pelayanan Inspektorat Daerah dijabarkan secara rinci pada bagian di bawah ini.

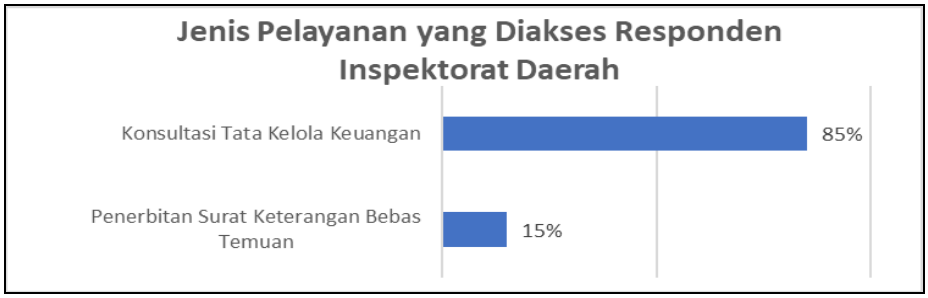
3.3.6.1 Profil Responden

Jumlah responden untuk instansi ini sebanyak 20 orang dengan karakteristik seperti pada tabel dibawah ini:

Tabel 27. Karakteristik Responden Inspektorat

KARAKTERISTIK		FREKUENSI	PERCENTAGE
GENDER	Laki-laki	10	50%
	Perempuan	10	50%
UMUR	17 - 26 Tahun	2	10%
	27 - 36 Tahun	6	30%
	37 - 46 Tahun	8	40%
	47 - 50 Tahun keatas	4	20%
PENDIDIKAN	Tamat SLTA/Sederajat	5	25%
	Tamat D3/Diploma	2	10%
	Tamat S1	12	60%
	Tamat S2-S3	1	5%
PEKERJAAN	ASN (PNS/PPPK)	8	40%
	Honorer/Kontrak	10	50%
	Lainnya	2	10%
AGAMA	Islam	20	100%
SUKU	Luwu	12	60%
	Bugis	5	25%
	Makassar	1	5%
	Jawa	2	10%

Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa responden laki-laki dan perempuan dengan jumlah responden yang sama yaitu 10 orang dengan kisaran umur paling banyak yakni 37 – 46 tahun keatas (40%) dan tingkat pendidikan Tamat S1 sebesar 12 responden (60%). Jenis layanan yang paling dominan diakses oleh responden adalah pada Konsultasi Tata Kelola Keuangan sebesar 85% .



Gambar 21. Jenis Layanan yang Diakses Responden Inspektorat

3.3.6.2 Nilai Indikator dalam Tiap Unsur dan Analisis GAP

Tabel dibawah ini akan menunjukkan Nilai Rata-rata (NRR) setiap indikator pada masing-masing unsur yang akan terakumulasi pada 3 bagian kolom yang menjadi variabel perhitungan dalam survey ini, yaitu NRR Kepentingan, NRR Kinerja dan NRR kepuasan.

Tabel 28. NRR dan Nilai GAP Inspektorat Daerah

Unsur	Indikator	NRR Kepentingan	NRR Kinerja	NRR Kepuasan
U1	Persyaratan	3.600	3.300	3.350
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.550	3.500	3.250
U3	Waktu Penyelesaian	3.550	3.200	3.200
U4	Biaya/Tarif	3.700	3.400	3.550
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.650	3.250	3.400
U6	Kompetensi Pelaksana	3.750	3.300	3.150
U7	Perilaku Pelaksana	3.800	3.500	3.650
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.800	3.350	3.250
U9	Sarana	3.750	3.100	3.100
NILAI RATA-RATA		3.683	3.322	3.322
GAP		-0.361		[redacted]
		[redacted]	0.000	

Tabel diatas menunukkan bahwa Nilai Rata-Rata (NRR) pada variabel kepentingan, kinerja, dan kepuasan berada diatas angka 3. Variabel kepentingan sebesar 3,683 yang yang menunjukkan seluruh indikatornya dianggap “Penting”, NRR pada variabel Kinerja sebesar 3,322 yang berarti setiap kinerja pada indikator tersebut dinilai “Baik”, dan pada variabel kepuasan sebesar 3,322 yang berarti masyarakat telah “Puas” dengan pelayanan pada instansi ini. Sedangkan untuk nilai GAP setiap variabel yaitu, nilai GAP antara variabel Kepentingan dan Kinerja sebesar -0,361 yang berarti masih ada ekspektasi atau harapan masyarakat yang dianggap penting namun kinerjanya masih rendah. Dan nilai GAP antara variabel Kinerja dan

Kepuasaan sebesar 0,000 yang berarti kinerja sejalan dengan kepuasan masyarakat.

3.3.6.3 Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan

Tabel dibawah ini akan menunjukkan Nilai Indeks pelayanan publik dan juga Mutu Pelayanan yang berasal dari NRR unsur tertimbang yang akan dikalikan dengan 0,11, yang merupakan bobot NRR tertimbang.

Tabel 29. Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan Inspektorat

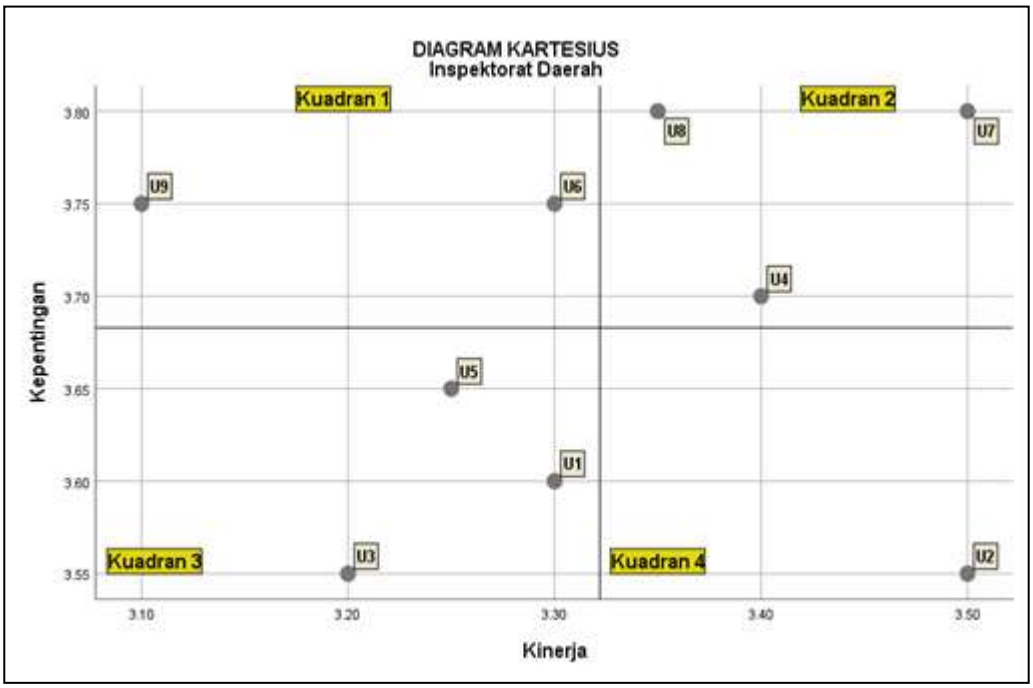
Unsur	NRR UNSUR KEPUASAN	NRR UNSUR TERTIMBANG (X 0.11)
U1	3,350	0,372
U2	3,250	0,361
U3	3,200	0,355
U4	3,550	0,394
U5	3,400	0,377
U6	3,150	0,350
U7	3,650	0,405
U8	3,250	0,361
U9	3,100	0,344
Nilai Indeks		**3,319**
Nilai SKM (Indeks X 25)		**82,97**

Dari akumulasi NRR Unsur Tertimbang dari instansi ini menghasilkan Nilai Indeks sebesar 3,319 dan jika dikonversi akan menghasilkan Nilai Interval Konverssi yang sebesar 82,97. Angka tersebut baerada pada kategori "**B**" atau Nilai Kinerja Pada Unit Pelayanan diinstansi ini dinilai "**Baik**"

82,97
B
BAIK

3.3.6.4 Nilai Importance Performance Analisis (IPA) Tiap Unsur Pelayanan

Analisis Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk memetakan prioritas penanganan unsur pelayanan berdasarkan persepsi masyarakat mengenai tingkat kinerja dan kepentingannya. Visualisasi sebaran posisi 9 unsur pelayanan disajikan dalam diagram kartesius di bawah ini.



Gambar 22. Diagram Kartesius Inspektorat

Diagram diatas menunjukkan posisi ke-9 unsur yang menjadi acuan penilaian, dimana setiap unsur tersebar kedalam empat kolom kuadran dengan masing-masing kolom dipahami sebagai berikut:

Tabel 30. Matriks Analisis IPA Inspektorat Daerah

Kuadran 1: Prioritas Utama **Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah** U6 (Kompetensi Pelaksana) U9 (Sarana dan Prasarana)	**Kuadran 2: Pertahankan Prestasi** **Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi** U4 (Biaya/Tarif) U7 (Prilaku Pelaksana) U8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
Kuadran 3: Prioritas Rendah **Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah** U1 (Persyaratan) U3 (Waktu Penyelesaian) U5 (Produk spesifikasi Jenis Layanan)	**Kuadran 4: Berlebihan** **Kepentingan Rendah, Kinerja Tinggi** U2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur)

Kuadran 1 Prioritas Utama (Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah)

Pada wilayah Kuadran 1 yang merupakan prioritas utama, terdapat unsur pelayanan yang dinilai sangat penting atau memiliki ekspektasi tinggi dari masyarakat, namun kinerja aktualnya masih dirasa rendah oleh pengguna layanan. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

Unsur 6 (Kompetensi Pelaksana)
Keterbatasan penguasaan regulasi pengawasan terkini serta analisis risiko oleh auditor internal memicu keraguan auditi terhadap objektivitas dan kualitas rekomendasi yang dihasilkan di lapangan. Langkah taktis/saran perbaikan yang dapat dilakukan meliputi:

- Menyelenggarakan diklat sertifikasi keahlian pengawasan substantive tingkat lanjut (*Certified Internal Auditor* atau sejenisnya) secara berkala dan menyeluruh.
- Menyusun skema pendampingan (*coaching*) terstruktur dari auditor senior kepada fungsional muda dan pertama demi percepatan transfer keahlian teknis.

Tingkat kepentingan pada unsur ini dinilai tinggi, tetapi kinerjanya masih di bawah rata-rata. Posisinya berada di Kuadran 1 namun sangat dekat dengan garis pembatas vertikal. Harus didorong ke arah kanan agar melewati garis vertikal menuju Kuadran 2 dengan meningkatkan variabel kinerja.

U9 (Sarana dan Prasarana)

Minimnya keandalan sarana digital penunjang audit serta keterbatasan ruang konsultasi yang representatif menurunkan efektivitas koordinasi pengawasan dan jaminan kerahasiaan data pihak pelapor. Langkah taktis/saran perbaikan yang dapat dilakukan meliputi:

- Memperbarui instrumen perangkat keras dan sistem aplikasi e-audit terintegrasi guna mendukung efisiensi pengolahan big data pengawasan.
- Membuat data pemetaan terhadap seluruh instansi yang dianggap rawan (yang dianggap memiliki permasalahan) agar dapat terus memantau dan dan memberikan pengawasan terhadap persoalan yang dihadapi. Data yang dimaksud tersebut berupa data yang berisi tingkat kerawanan dari setiap instansi sehingga data ini menjadi panduan penanganan yang mendesak atau perlu penanganan segera sampai pada penanganan yang kurang mendesak.
- Dengan adanya data yang berkenaan tersebut, instansi ini dapat menyiapkan ruang serta waktu yang khusus/prioritas sebagai sarana konsultasi tentang solusi dari masalah yang dihadapi. Jika diperlukan, instansi ini dapat meyiapkan pendampingan khusus terhadap instansi yang membutuhkan penaganan atau yang dianggap paling rawan.
- Mengonfigurasi ulang tata letak ruang klinik konsultasi yang aman, kedap suara, serta inklusif guna menjaga privasi proses penanganan perkara.

Tingkat kepentingan unsur ini dinilai tinggi namun memiliki kinerja pelayanan yang paling rendah di antara seluruh unsur di sisi paling kiri diagram. Harus didorong kuat ke arah kanan secara akseleratif untuk mengejar ketertinggalan kinerjanya.

Kuadran 2: Pertahankan Prestasi (Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi)

Pada wilayah Kuadran 2 yang merupakan pertahankan prestasi, terdapat unsur pelayanan yang dinilai sangat penting atau memiliki ekspektasi tinggi dari masyarakat, dan kinerja aktualnya juga sudah dinilai tinggi oleh pengguna layanan. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U4 (Biaya/Tarif)
Keberhasilan aparatur mempertahankan kinerja positif pada aspek biaya/tarif membuktikan efektivitas penerapan prinsip *zero-cost* dalam seluruh penanganan konsultasi serta pengawasan administrasi, yang bebas dari indikasi gratifikasi ataupun pungutan tak resmi. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Memasang maklumat pelayanan nihil biaya secara masif pada kanal digital dan fisik sebagai penegasan komitmen zona integritas.

Unsur ini berada di posisi yang aman dan ideal dengan tingkat kepentingan tinggi dan diimbangi oleh kinerja yang sudah memuaskan. Dipertahankan posisinya agar konsisten berada di dalam wilayah Kuadran 2.

U7 (Perilaku Pelaksana)
Performa prima dari sikap integritas, ketegasan, dan profesionalisme tim pemeriksa berhasil menumbuhkan rasa segan sekaligus kepercayaan yang kokoh dari institusi yang diperiksa. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Mengadakan evaluasi berkala terhadap kepatuhan kode etik aparat pengawasan intern pemerintah (APIP) melalui kuesioner mandiri pasca-audit.
- Memberikan piagam apresiasi tahunan bagi auditor dengan indeks kepatuhan perilaku dan objektivitas tertinggi.

Unsur ini sangat unggul dan maksimal, berada di pojok kanan atas Kuadran 2 dengan tingkat kepentingan tertinggi dan diimbangi oleh tingkat kinerja yang juga maksimal. Dipertahankan secara konsisten di area kanan atas diagram agar mutunya tidak merosot.

U8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan)
Kecepatan respons, kerahasiaan identitas, serta ketepatan tindak lanjut atas sistem pengaduan pelanggaran (Whistleblowing System) dinilai sangat memuaskan dan solutif oleh masyarakat pelapor. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Menjaga keandalan enkripsi pelaporan sistem guna menjamin kerahasiaan data pelapor dari potensi kebocoran pihak luar.
- Mempercepat proses koordinasi hasil telaah aduan dengan aparat penegak hukum (APH) jika ditemukan indikasi penyimpangan material.

Unsur ini berada di posisi aman dengan tingkat kepentingan tertinggi dan didukung oleh tingkat kinerja yang sudah baik. Dipertahankan posisinya, namun diupayakan agar bergerak lebih ke kanan lagi agar posisinya semakin menjauh dari garis batas kritis.

Kuadran 3: Prioritas Rendah (Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah)

Pada wilayah Kuadran 3 yang merupakan prioritas rendah, terdapat unsur pelayanan yang dinilai memiliki tingkat kepentingan atau ekspektasi yang rendah dari masyarakat, dan kinerja aktualnya pun dinilai biasa saja atau berada pada level rata-rata. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U1 (Persyaratan)
Titik keseimbangan toleransi masyarakat terpenuhi karena kelengkapan berkas administrasi penunjang reviu atau pengawasan dipandang auditi masih dalam batas regulasi formal yang umum dan tidak tumpang tindih. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Menyediakan format lembar kendali dokumen digital pra-audit agar auditi dapat mencocokkan kelengkapan berkas secara mandiri.
- Menyinkronkan daftar kelengkapan syarat pemeriksaan dengan peraturan terbaru dari Badan Pengawas Keuangan dan Pembangunan (BPKP).

Tingkat kepentingan pada unsur ini dinilai rendah, dan kinerjanya berada di bawah rata-rata. Namun, posisinya menempel sangat dekat di sebelah kiri garis pembatas kinerja vertikal. Didorong ke arah kanan sedikit lagi agar melewati garis pembatas menuju Kuadran 4 dengan meningkatkan variabel kinerja.

U3 (Waktu Penyelesaian)
Durasi penerbitan Laporan Hasil Pengawasan (LHP) yang berada pada rentang waktu menengah dinilai publik masih logis, mengingat proses ekspose data memerlukan ketelitian analitis yang membutuhkan waktu berjenjang. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Mengoptimalkan pemanfaatan lini masa digital pembatasan waktu di setiap tahapan penyusunan draf laporan pengawasan.
- Membatasi penumpukan penugasan audit pada tim yang sama melalui pemerataan pemetaan manajemen objek pemeriksaan.

Memiliki tingkat kepentingan rendah dan performa kinerja yang juga rendah. Diarahkan ke arah kanan secara bertahap dalam jangka panjang.

U5 (Produk spesifikasi Jenis Layanan):
Format substantif luaran berupa nota dinas, rekomendasi, maupun LHP dipandang telah memenuhi kesesuaian standar baku pelaporan yang sah secara regulasi penegakan hukum birokrasi. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Memastikan konsistensi format tipografi dan sistematika hukum produk dokumen melalui reviu ketat tim penjamin mutu sebelum ditandatangani.
- Menyebarkan survey berkala terkait pemahaman tindak lanjut rekomendasi untuk menilai kebermanfaatan produk layanan.

Tingkat kepentingan pada unsur ini bernilai rendah dan tingkat kinerjanya masih di bawah rata-rata. Digerakkan secara konstan ke arah kanan secara bertahap menuju batas aman.

Kuadran 4: Berlebihan (Kepentingan Rendah, Kinerja Tinggi)

Pada wilayah Kuadran 4 yang merupakan berlebihan, terdapat unsur pelayanan yang dinilai memiliki tingkat kepentingan atau ekspektasi yang

rendah dari masyarakat, namun kinerja aktualnya dirasa sangat tinggi atau berlebihan oleh pengguna layanan. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur)
Aparatur memberikan fokus kinerja yang sangat tinggi pada unsur ini, padahal tingkat kepentingannya dinilai biasa saja oleh masyarakat. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Memangkas rantai disposisi berkas koordinasi pengawasan internal yang terlalu birokratis agar alur kerja menjadi lebih adaptif.
- Mengalihkan porsi tenaga ketelitian prosedur penugasan yang berlebih untuk diperbantukan dalam akselerasi pemenuhan mutu sarana kerja di Kuadran 1.

Tingkat kepentingannya pada unsur ini paling minimal di dasar diagram, namun kinerjanya sangat tinggi dan maksimal di ujung kanan. Tingkat kepentingannya paling minimal di dasar diagram, namun kinerjanya sangat tinggi dan maksimal di ujung kanan. Cukup dibiarkan tetap stabil pada posisinya saat ini.

3.3.7 Dinas Pekerjaan Umum, Tata Ruang, Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan

Pelayanan infrastruktur fisik, tata ruang, dan pemukiman layak huni merupakan tanggung jawab besar yang diemban oleh Dinas Pekerjaan Umum, Tata Ruang, Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan. Efektivitas perizinan tata ruang dan respons terhadap kebutuhan infrastruktur dasar menjadi sorotan utama dalam penilaian masyarakat. Berikut adalah hasil analisis survey mengenai kepuasan masyarakat terhadap sektor pelayanan fisik dan tata ruang ini.

3.3.7.1 Profil Responden

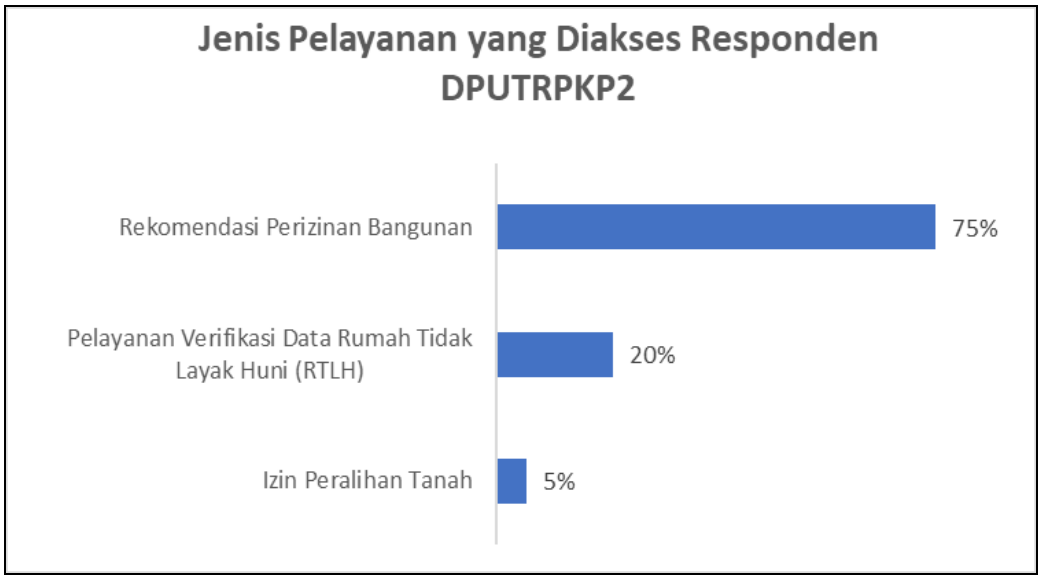
Jumlah responden untuk instansi ini sebanyak 20 orang dengan karakteristik seperti pada tabel dibawah ini :

Tabel 31. Karakteristik Responden DPUTRPKP2

KARAKTERISTIK		FREKUENSI	PERCENTAGE
GENDER	Laki-laki	5	25%
	Perempuan	15	75%
	27 - 36 Tahun	8	40%
	47 - 50 Tahun keatas	12	60%
PENDIDIKAN	Tamat SD/Sederajat	1	5%
	Tamat SLTP/Sederajat	2	10%
	Tamat SLTA/Sederajat	9	45%
	Tamat S1	5	25%
	Tamat S2-S3	2	10%
	Tidak Pernah Sekolah	1	5%
PEKERJAAN	Petani	3	15%
	ASN (PNS/PPPK)	1	5%
	Honorer/Kontrak	2	10%
	Wiraswasta	9	45%

KARAKTERISTIK		FREKUENSI	PERCENTAGE
	Ibu Rumah Tangga	2	10%
	Pensiunan/Purnawirawan	2	10%
	Lainnya	1	5%
AGAMA	Islam	19	95%
	Protestan	1	5%
SUKU	Luwu	7	35%
	Bugis	5	25%
	Toraja	1	5%
	Jawa	7	35%

Karakteristik demografi menunjukkan pengguna layanan di Dinas Pekerjaan Umum, Tata Ruang, Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertahanan yang terdiri dari 5 orang (25%) laki-laki dan 15 orang (75%) perempuan, yang didominasi oleh kelompok usia 47 - 50 Tahun keatas sebanyak 12 orang (60%) dengan tingkat pendidikan Tamat SLTA/Sederajat sebanyak 9 orang (45%). Tabel di atas menunjukkan responden lebih dominan pada masyarakat yang bekerja sebagai Wiraswasta yaitu sebanyak 9 orang (45%). Jika diselaraskan dengan pelayanan yang diakses oleh responden, data menunjukkan aktivitas mereka lebih dominan mengakses layanan Rekomendasi Perizinan Bangunan yaitu sebanyak 15 layanan (75%) dan Pelayanan Verifikasi Data Rumah Tidak Layak Huni (RTLH) sebanyak 4 layanan (20%) seperti yang terlihat pada grafik di bawah ini.



Gambar 23. Jenis Layanan yang Diakses Responden DPUTRPKP2

Dari data tersebut, dapat kita sebut bahwa masyarakat yang mengakses unit layanan Dinas Pekerjaan Umum, Tata Ruang, Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertahanan di tahun ini lebih didominasi oleh kalangan perempuan paruh baya berlatar belakang wirausaha mandiri dengan tujuan utama mengurus legalitas struktur bangunan guna mendukung legalitas operasional maupun kepemilikan aset mereka.

3.3.7.2 Nilai Indikator dalam Tiap Unsur dan Analisis GAP

Tabel dibawah ini akan menunjukkan Nilai Rata-rata (NRR) setiap indikator pada masing-masing unsur yang akan terakumulasi pada 3 bagian kolom yang menjadi variabel perhitungan dalam survey ini, yaitu NRR Kepentingan, NRR Kinerja dan NRR kepuasan.

Tabel 32. NRR dan Nilai GAP DPUTRPKP2

Unsur	Indikator	NRR Kepentingan	NRR Kinerja	NRR Kepuasan
U1	Persyaratan	3.750	3.350	3.400
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.600	3.400	3.350
U3	Waktu Penyelesaian	3.600	3.000	3.100
U4	Biaya/Tarif	3.700	3.550	3.400
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.600	3.500	3.400
U6	Kompetensi Pelaksana	3.600	3.500	3.450
U7	Perilaku Pelaksana	3.700	3.400	3.450
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.700	3.400	3.400
U9	Sarana	3.700	3.300	3.350
NILAI RATA-RATA		3.661	3.378	3.367
GAP		-0.283		
			-0.011	

Nilai Rata-Rata (NRR) secara keseluruhan untuk seluruh unsur pelayanan sudah berada di atas angka tiga. Secara rinci, akumulasi NRR Kepentingan tercatat sebesar 3.661, NRR Kinerja sebesar 3.378, dan NRR Kepuasan mencapai 3.367. Jika dicermati, nilai antara harapan masyarakat dan fakta di lapangan belum sepenuhnya sejalan. Hal ini terlihat dari capaian kinerja aparatur yang secara umum masih berada di bawah ekspektasi ideal yang didambakan oleh masyarakat penilai, sehingga menghasilkan nilai selisih (GAP) kepentingan-kinerja sebesar -0.283. Meski demikian, masyarakat memberikan apresiasi yang baik terhadap proses pelayanan yang mereka terima. Hal ini dibuktikan dengan skor kepuasan yang stabil ke angka 3.367, yang artinya kualitas pelayanan dinilai telah mampu mendekati realisasi performa instansi secara konsisten dengan raihan GAP positif sebesar 0.011.

3.3.7.3 Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan

Tabel dibawah ini akan menunjukkan Nilai Indeks pelayanan publik dan juga Mutu Pelayanan yang berasal dari NRR unsur tertimbang yang akan dikalikan dengan 0,11, yang merupakan bobot NRR tertimbang.

Tabel 33. Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan DPUTRPKP2

Unsur	NRR UNSUR KEPUASAN	NRR UNSUR TERTIMBANG (X 0.11)
U1	3,400	0,374
U2	3,350	0,369
U3	3,100	0,341
U4	3,400	0,374

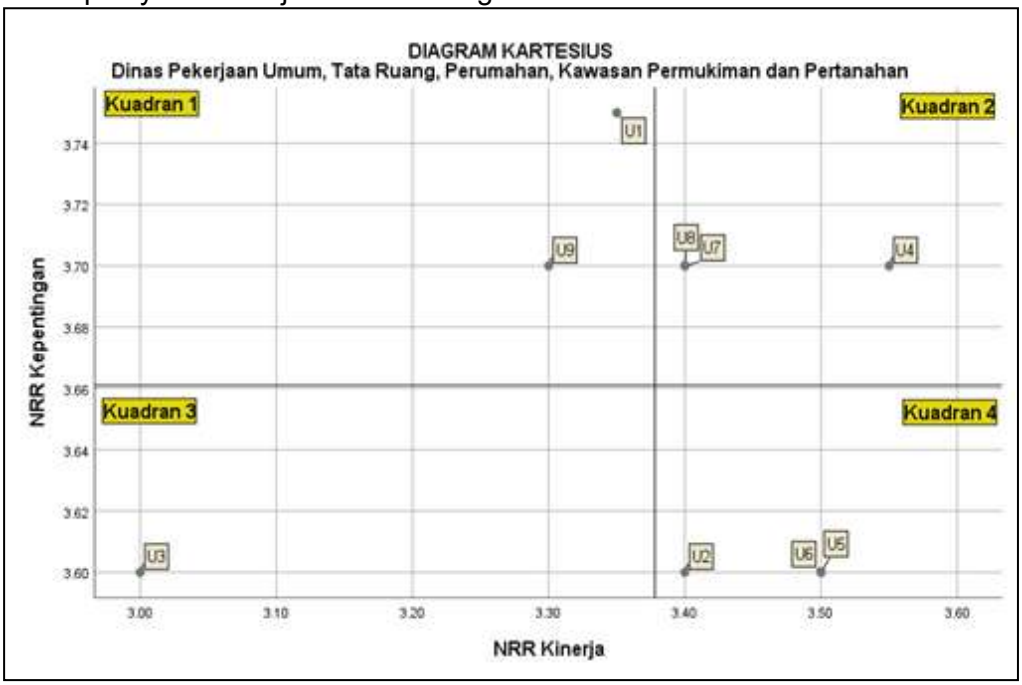
Unsur	NRR UNSUR KEPUASAN	NRR UNSUR TERTIMBANG (X 0.11)
U5	3,400	0,374
U6	3,450	0,380
U7	3,450	0,380
U8	3,400	0,374
U9	3,350	0,369
Nilai Indeks		**3,333**
Nilai SKM (Indeks X 25)		**83,33**

Dari akumulasi NRR Unsur Tertimbang dari instansi ini menghasilkan Nilai Indeks sebesar 3,333 dan jika dikonversi akan menghasilkan Nilai Interval Konversi yang sebesar 83.33. Angka tersebut baerada pada kategori "**B**" atau Nilai Kinerja Pada Unit Pelayanan diinstansi ini dinilai "**Baik**"

83.33
B
BAIK

3.3.7.4 Nilai Importance Performance Analisis (IPA) Tiap Unsur Pelayanan

Analisis Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk memetakan prioritas penanganan unsur pelayanan berdasarkan persepsi masyarakat mengenai tingkat kinerja dan kepentingannya. Visualisasi sebaran posisi 9 unsur pelayanan disajikan dalam diagram kartesius di bawah ini.



Gambar 24. Diagram Kartesius DPUTRPKP2

Diagram diatas menunjukkan posisi ke-9 unsur yang menjadi acuan penilaian, dimana setiap unsur tersebar kedalam empat kolom kuadran dengan masing-masing kolom dipahami sebagai berikut:

Tabel 34. Matriks Analisis IPA Dinas DPUTRPKP2

Kuadran 1: Prioritas Utama **Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah** U1 (Persyaratan) U9 (Sarana dan Prasarana)	**Kuadran 2: Pertahankan Prestasi** **Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi** U4 (Biaya/Tarif) U7 (Prilaku Pelaksana) U8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
Kuadran 3: Prioritas Rendah **Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah** U3 (Waktu Penyelesaian)	**Kuadran 4: Berlebihan** **Kepentingan Rendah, Kinerja Tinggi** U2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur) U5 (Produk spesifikasi Jenis Layanan) U6 (Kompetensi Pelaksana)

Kuadran 1: PRIORITAS UTAMA (Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah)

Pada wilayah Kuadran 1 yang merupakan prioritas utama, terdapat unsur pelayanan yang dinilai sangat penting atau memiliki ekspektasi tinggi dari masyarakat, namun kinerja aktualnya masih dirasa rendah oleh pengguna layanan. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U1 (Persyaratan)
Masyarakat memandang kejelasan substansi serta kemudahan pemenuhan berkas administrasi merupakan pondasi utama pelayanan, namun dalam realisasinya prosedur ini dirasa masih birokratis dan menyita waktu publik.
Langkah taktis/saran perbaikan yang dapat dilakukan meliputi:

- Melakukan simplifikasi dokumen persyaratan melalui integrasi sistem database antarlembaga guna memangkas berkas fisik yang redundan.
- Menyusun panduan visual dan infografis yang interaktif mengenai pemenuhan syarat legalitas agar lebih mudah dipahami secara mandiri oleh pemohon.

Unsur ini memiliki tingkat kepentingan paling tinggi di puncak diagram, namun tingkat kinerjanya masih di bawah rata-rata. Posisinya berada di Kuadran 1 dekat dengan garis pembatas vertikal. Harus didorong ke arah kanan agar melewati garis vertikal pembatas menuju Kuadran 2 dengan meningkatkan variabel kinerja.

U9 (Sarana dan Prasarana)
Fasilitas fisik penunjang ruang tunggu serta perangkat teknologi pendukung pendaftaran dinilai publik belum akomodatif dalam menyajikan kenyamanan yang sebanding dengan urgensi urusan mereka. Langkah taktis/saran perbaikan yang dapat dilakukan meliputi:

- Melakukan revitalisasi fasilitas ruang tunggu melalui penyediaan loket yang ramah disabilitas, penguat sinyal, serta pendingin ruangan yang memadai.
- Meremajakan perangkat keras pendukung sistem antrean digital untuk mengeliminasi waktu tunggu yang menjemukan di lokasi layanan.

Tingkat kepentingan pada unsur ini dinilai tinggi, namun kinerja kinerjanya masih rendah. Harus didorong kuat ke arah kanan secara akseleratif untuk mengejar ketertinggalan kinerjanya.

Kuadran 2: PERTAHANKAN PRESTASI (Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi)

Pada wilayah Kuadran 2 yang merupakan pertahankan prestasi, terdapat unsur pelayanan yang dinilai sangat penting atau memiliki ekspektasi tinggi dari masyarakat, dan kinerja aktualnya juga sudah dinilai tinggi oleh pengguna layanan.Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U4 (Biaya/Tarif)
Komitmen instansi dalam menegakkan transparansi biaya serta kepatuhan terhadap tarif resmi berdasar regulasi berhasil mengeliminasi resistensi finansial di kalangan pengguna jasa.
Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Mempertahankan sistem pembayaran nontunai (cashless) yang terintegrasi dengan bank daerah untuk menutup celah pungutan liar secara permanen.
- Melakukan audit kepatuhan finansial internal berkala guna memastikan keselarasan penuh antara biaya yang dibayarkan pemohon dengan kuitansi resmi.

Unsur ini sangat unggul dan ideal dengan tingkat kepentingan tinggi dan diimbangi oleh tingkat kinerja paling maksimal di antara seluruh unsur. Dipertahankan secara konsisten di posisinya saat ini agar tidak mengalami penurunan kinerja ke arah kiri.

U7 (Perilaku Pelaksana)
Aparatur menunjukkan profesionalisme tinggi yang diwujudkan melalui sikap ramah, santun, dan responsif, sehingga membangun impresi positif di mata masyarakat.
Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Menyelenggarakan pelatihan penyegaran berkala mengenai service excellence dan manajemen komplain bagi seluruh petugas garda depan (frontliner).
- Memberikan penghargaan (reward) bulanan bagi pegawai dengan tingkat kepuasan pelayanan tertinggi berdasarkan penilaian langsung masyarakat.

Unsur berhimpitan di posisi yang aman dengan tingkat kepentingan tinggi dan diimbangi oleh kinerja yang sudah memuaskan. Dipertahankan posisinya agar konsisten berada di wilayah Kuadran 2.

U8 (Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan)
Keberadaan saluran pengaduan yang aktif dan ditindaklanjuti secara tanggap memberikan rasa aman dan kepastian hukum bagi masyarakat jika terjadi kendala operasional.
Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Mengoptimalkan utilisasi aplikasi manajemen pengaduan berbasis digital agar status penyelesaian laporan dapat dipantau langsung secara real-time oleh pelapor.
- Melakukan evaluasi mingguan terhadap rata-rata waktu respons (response time) penyelesaian keluhan yang masuk ke meja aduan.

Sama dengan U7 unsur, posisi unsur ini berada di titik paling optimal pada Kuadran 2 dan harus dipertahankan posisinya agar tidak turun kuadran.

Kuadran 3: PRIORITAS RENDAH (Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah)

Pada wilayah Kuadran 3 yang merupakan prioritas rendah, terdapat unsur pelayanan yang dinilai memiliki tingkat kepentingan atau ekspektasi yang rendah dari masyarakat, dan kinerja aktualnya pun dinilai biasa saja atau berada pada level rata-rata. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U3 (Waktu Penyelesaian)
Durasi penyelesaian dokumen administrasi dinilai berada pada batas toleransi kelonggaran yang wajar oleh masyarakat, mengingat karakteristik teknis layanannya yang memang memerlukan ketelitian verifikasi struktural lapangan. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Menerapkan skema penjadwalan paralel antara verifikasi berkas daring dan kesiapan peninjauan lapangan demi meminimalkan waktu tunggu proses penandatanganan produk hukum.
- Melakukan otomatisasi pengiriman notifikasi tahapan proses layanan via pesan singkat (WhatsApp/SMS Gateway) agar pemohon tidak perlu berulang kali datang memantau dokumen.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berada di dalam Kuadran 3, di mana efisiensi kerja harian yang ditingkatkan secara bertahap dapat mendorong posisinya bergerak naik mendekati Kuadran 2.

Kuadran 4: BERLEBIHAN (Kepentingan Rendah, Kinerja Tinggi)

Pada wilayah Kuadran 4 yang merupakan berlebihan, terdapat unsur pelayanan yang dinilai memiliki tingkat kepentingan atau ekspektasi yang rendah dari masyarakat, namun kinerja aktualnya dirasa sangat tinggi atau berlebihan oleh pengguna layanan. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur)
Alur birokrasi pendaftaran dirancang dengan sangat rigid dan terstruktur rapat, yang meskipun sangat tertib, namun dinilai oleh masyarakat terlalu berbelit-belit untuk skala kebutuhan yang sifatnya mendasar. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Mengonsolidasikan beberapa tahapan meja verifikasi yang serupa menjadi satu loket layanan terpadu (one-stop service) demi efisiensi pergerakan pemohon.
- Meninjau ulang SOP alur pelayanan untuk memotong simpul birokrasi internal yang tidak berdampak langsung pada keabsahan produk layanan.

Pada unsur ini, tingkat kepentingan bernilai rendah, tetapi kinerjanya sudah masuk kategori baik karena berada tepat di sebelah kanan garis pembatas vertikal. Cukup dibiarkan stabil di posisinya saat ini.

U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan)
Keberagaman variasi produk hukum yang ditawarkan instansi dikelola dengan detail yang terlampau spesifik, melampaui kebutuhan simplisitas yang diharapkan mayoritas masyarakat awam. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Melakukan klasterisasi atau pengelompokan produk pelayanan sejenis agar masyarakat tidak bingung dalam memilih klasifikasi izin yang mereka butuhkan.
- Menyederhanakan nomenklatur teknis produk layanan ke dalam bahasa yang lebih membumi dan mudah dipahami publik dalam draf maklumat pelayanan.

Unsur 5 dan 6 ini berhimpitan di tingkat kepentingan yang rendah, namun memiliki kinerja pelayanan yang sangat baik. Cukup dibiarkan tetap stabil pada posisinya saat ini.

U6 (Kompetensi Pelaksana)
Kualifikasi keahlian teknis dan sertifikasi yang dimiliki oleh aparatur pelayanan sangat tinggi, namun kapasitas intelektual tersebut kurang terutilisasi maksimal karena menghadapi urusan publik yang cenderung berulang dan sederhana.
Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Melakukan rotasi atau penugasan strategis bagi aparatur berkeahlian tinggi ke unit perencanaan makro atau fungsi pengawasan teknis yang membutuhkan analisis mendalam.
- Mendelegasikan tugas penanganan administrasi harian yang bersifat repetitif kepada staf pendukung, sehingga tenaga ahli dapat berfokus pada penyelesaian kendala teknis yang kompleks.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berada di Kuadran 4, di mana penyesuaian porsi kerja yang tepat akan menggeser posisinya ke kiri menuju keseimbangan efisiensi alokasi sumber daya organisasi.

3.3.8 Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian, Riset dan Inovasi Daerah

Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian, Riset dan Inovasi Daerah merupakan dapur perumusan kebijakan pembangunan daerah yang berbasis data dan riset ilmiah. Kualitas pelayanan dalam fasilitasi perencanaan, kemitraan riset, serta keterbukaan informasi perencanaan menjadi indikator penting yang dinilai oleh para pemangku kepentingan. Hasil evaluasi layanan lembaga perencana ini disajikan lengkap dalam temuan survey berikut.

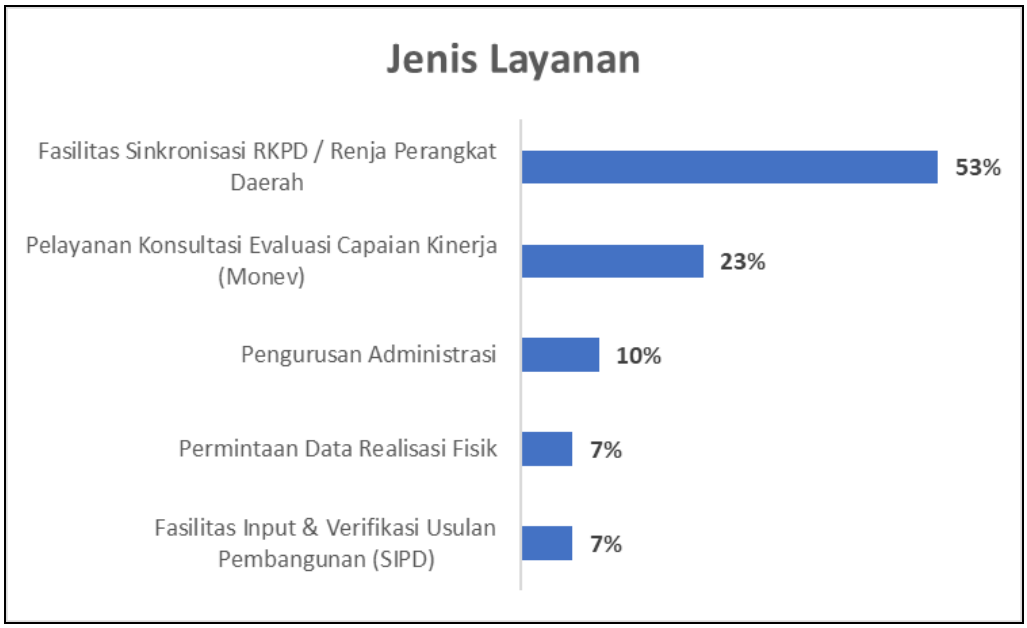
3.3.8.1 Profil Responden

Jumlah responden untuk instansi ini sebanyak 30 orang dengan karakteristik seperti pada tabel dibawah ini:

Tabel 35. Karakteristik Responden Bapperida

KARAKTERISTIK		FREKUENSI	PERCENTAGE
GENDER	Laki-laki	11	37%
	Perempuan	19	63%
UMUR	17 - 26 Tahun	1	3%
	27 - 36 Tahun	11	37%
	37 - 46 Tahun	12	40%
	47 - 50 Tahun keatas	6	20%
PENDIDIKAN	Tamat SLTA/Sederajat	1	3%
	Tamat D3/Diploma	2	7%
	Tamat S1	24	80%
	Tamat S2-S3	3	10%
PEKERJAAN	ASN (PNS/PPPK)	28	93%
	Honorer/Kontrak	1	3%
	Pegawai Swasta	1	3%
AGAMA	Islam	29	97%
	Protestan	1	3%
SUKU	Luwu	20	67%
	Bugis	9	30%
	Makassar	1	3%

Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa responden perempuan lebih mendominasi dengan 63% responden dengan kisaran umur paling banyak yakni 37 – 46 tahun keatas sebanyak 40% dan tingkat pendidikan Tamat S1 sebesar 24 responden (80%). Jenis layanan yang paling dominan diakses oleh responden adalah pada layanan Fasilitas Sinkronisasi RKPD/Renja Perangkat Daerah 53% .



Gambar 25. Jenis Layanan yang Diakses Responden Bapperida

3.3.8.2 Nilai Indikator dalam Tiap Unsur dan Analisis GAP

Tabel dibawah ini akan menunjukkan Nilai Rata-rata (NRR) setiap indikator pada masing-masing unsur yang akan terakumulasi pada 3 bagian kolom yang menjadi variabel perhitungan dalam survey ini, yaitu NRR Kepentingan, NRR Kinerja dan NRR kepuasan.

Tabel 36. NRR dan Nilai GAP Bapperida

Unsur	Indikator	NRR Kepentingan	NRR Kinerja	NRR Kepuasan
U1	Persyaratan	3.800	3.400	3.267
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.733	3.200	3.233
U3	Waktu Penyelesaian	3.767	3.000	3.100
U4	Biaya/Tarif	3.800	3.600	3.567
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.600	3.167	3.200
U6	Kompetensi Pelaksana	3.800	3.167	3.267
U7	Perilaku Pelaksana	3.767	3.267	3.300
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.567	3.200	3.133
U9	Sarana	3.600	3.133	3.133
NILAI RATA-RATA		3.715	3.237	3.244
GAP		-0.478		
			0.007	

Tabel diatas menunukkan bahwa Nilai Rata-Rata (NRR) pada variabel kepentingan, kinerja, dan kepuasan berada diatas angka 3. Variabel kepentingan sebesar 3,715 yang yang menunjukkan seluruh indikatornya dianggap “Penting”, NRR pada variabel Kinerja sebesar 3,237 yang berarti setiap kinerja pada indikator tersebut dinilai “Baik”, dan pada variabel kepuasan sebesar 3,244 yang berarti masyarakat telah “Puas” dengan

pelayanan pada instansi ini. Sedangkan untuk nilai GAP setiap variabel yaitu, nilai GAP antara variabel Kepentingan dan Kinerja sebesar -0,478 yang berarti masih ada ekspektasi atau harapan masyarakat yang dianggap penting namun kinerjanya masih rendah. Dan nilai GAP antara variabel Kinerja dan Kepuasaan sebesar 0,007.

3.3.8.3 Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan

Tabel dibawah ini akan menunjukkan Nilai Indeks pelayanan publik dan juga Mutu Pelayanan yang berasal dari NRR unsur tertimbang yang akan dikalikan dengan 0,11, yang merupakan bobot NRR tertimbang.

Tabel 37. Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan Bapperida

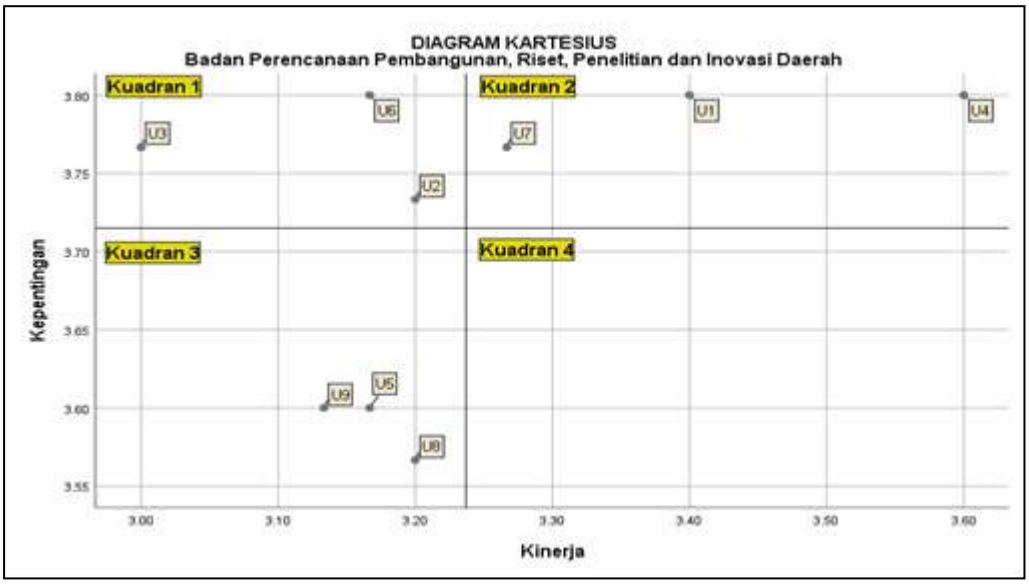
Unsur	NRR UNSUR KEPUASAN	NRR UNSUR TERTIMBANG (X 0.11)
U1	3,267	0,359
U2	3,233	0,356
U3	3,100	0,341
U4	3,567	0,392
U5	3,200	0,352
U6	3,267	0,359
U7	3,300	0,363
U8	3,133	0,345
U9	3,133	0,345
Nilai Indeks		**3,212**
Nilai SKM (Indeks X 25)		**80,30**

Dari akumulasi NRR Unsur Tertimbang dari instansi ini menghasilkan Nilai Indeks sebesar 3,212 dan jika dikonversi akan menghasilkan Nilai Interval Konverssi yang sebesar 80,30. Angka tersebut baerada pada kategori "**B**" atau Nilai Kinerja Pada Unit Pelayanan diinstansi ini dinilai "**Baik**".

80,30
B
BAIK

3.3.8.4 Nilai Importance Performance Analisis (IPA) Tiap Unsur Pelayanan

Analisis Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk memetakan prioritas penanganan unsur pelayanan berdasarkan persepsi masyarakat mengenai tingkat kinerja dan kepentingannya. Visualisasi sebaran posisi 9 unsur pelayanan disajikan dalam diagram kartesius di bawah ini.



Gambar 26. Diagram Kartesius Bapperida

Diagram diatas menunjukkan posisi ke-9 unsur yang menjadi acuan penilaian, dimana setiap unsur tersebar kedalam empat kolom kuadran dengan masing-masing kolom dipahami sebagai berikut:

Tabel 38. Matriks Analisis IPA BAPPERIDA

Kuadran 1: Prioritas Utama **Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah** U2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur) U3 (Waktu Penyelesaian) U6 (Kompetensi Pelaksana)	**Kuadran 2: Pertahankan Prestasi** **Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi** U1 (Persyaratan) U4 (Biaya/Tarif) U7 (Prilaku Pelaksana)
Kuadran 3: Prioritas Rendah **Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah** U5 (Produk spesifikasi Jenis Layanan) U8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan) U9 (Sarana dan Prasarana)	**Kuadran 4: Berlebihan** **Kepentingan Rendah, Kinerja Tinggi**

Kuadran 1 Prioritas Utama (Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah)

Pada wilayah Kuadran 1 yang merupakan prioritas utama, terdapat unsur pelayanan yang dinilai sangat penting atau memiliki ekspektasi tinggi dari masyarakat, namun kinerja aktualnya masih dirasa rendah oleh pengguna layanan. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur)
Alur pengurusan dokumen perencanaan atau riset yang dinilai birokratis dan tumpang tindih memicu hambatan prosedural yang membingungkan bagi para pemangku kepentingan di lapangan. Langkah taktis/saran perbaikan yang dapat dilakukan meliputi:

- Melakukan simplifikasi tahapan pengajuan dokumen melalui penyusunan peta alur kerja (flowchart) yang lebih ringkas dan linear.

- Mengintegrasikan sistem pelayanan ke dalam satu platform digital terpadu untuk memotong rantai koordinasi antar-bidang yang tidak efisien.

Posisi unsur ini berada di area transisi, dekat dengan garis batas kinerja dan kepentingan. Unsur ini adalah yang paling berpotensi untuk cepat pindah ke Kuadran 2 dengan intervensi atau perbaikan kinerja skala kecil. Namun, jika kepentingannya diabaikan, ia rentan merosot ke Kuadran 3.

U3 (Waktu Penyelesaian)
Ketidakpastian durasi penyelesaian rekomendasi riset atau dokumen perencanaan sering kali menghambat agenda strategis mitra kerja akibat belum adanya lini masa penyelesaian yang transparan. Langkah taktis/saran perbaikan yang dapat dilakukan meliputi:

- Menetapkan batasan waktu maksimal penyelesaian (Service Level Agreement) yang rigid untuk setiap jenis produk layanan yang diterbitkan.
- Menerapkan sistem notifikasi otomatis berbasis digital untuk memantau pemenuhan tenggat waktu di setiap tahapan verifikasi berkas.

Unsur ini berada di posisi paling kiri dengan tingkat kepentingan yang cukup tinggi. Pergerakan yang harus dikejar adalah peningkatan kinerja secara masif agar dapat bergerak ke Kuadran 2.

U6 (Kompetensi Pelaksana)
Keterbatasan pemahaman teknis aparatur mengenai substansi metodologi riset dan regulasi perencanaan daerah menurunkan kualitas asistensi serta validasi dokumen yang diajukan oleh publik. Langkah taktis/saran perbaikan yang dapat dilakukan meliputi:

- Menyelenggarakan diklat teknis penulisan kebijakan, analisis data, dan metodologi penelitian secara intensif bagi staf fungsional.
- Menyusun standardisasi buku saku pedoman teknis penilaian dokumen sebagai instrumen bantu kerja harian aparatur pelaksana.

Unsur ini berada di puncak sumbu kepentingan. Karena urgensinya sangat tinggi, sedikit saja peningkatan kinerja akan memberikan dampak kepuasan yang sangat besar dan langsung mengarahkannya ke Kuadran 2.

Kuadran 2: Pertahankan Prestasi (Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi)

Pada wilayah Kuadran 2 yang merupakan pertahankan prestasi, terdapat unsur pelayanan yang dinilai sangat penting atau memiliki ekspektasi tinggi dari masyarakat, dan kinerja aktualnya juga sudah dinilai tinggi oleh pengguna layanan. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U1 (Persyaratan)
Keberhasilan aparatur mempertahankan kinerja positif pada aspek persyaratan mencerminkan kejelasan legitimasi regulasi serta rasionalisasi

dokumen yang diwajibkan, sehingga tidak menyulitkan pemohon dalam pemenuhan pembiayaan administratif awal. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Menyediakan pusat informasi digital aksesibel guna memastikan masyarakat selalu mendapatkan pembaruan informasi syarat administrasi yang valid.
- Menggagas sinkronisasi basis data internal (*interoperabilitas*) untuk menghindari kewajiban penyerahan berkas fisik yang berulang.

Unusr ini berada di posisi ideal dengan nilai kepentingan dan kinerja yang seimbang di tingkat atas. Pergerakan yang diharapkan adalah mempertahankan konsistensi sistem kerja yang sudah berjalan.

U4 (Biaya/Tarif)

Konsistensi pengelolaan tata kelola keuangan bebas pungutan liar pada unit ini memantapkan kepercayaan publik terhadap integritas finansial instansi dalam memproses seluruh dokumen kedinasan. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Menaruh maklumat komitmen pelayanan tanpa biaya secara mencolok pada area fisik maupun kanal media sosial resmi organisasi.
- Membuka sistem pelaporan pengaduan khusus (whistleblowing system) eksternal yang dijamin kerahasiaannya untuk mengantisipasi potensi deviasi tarif.

Memiliki nilai kinerja tertinggi di antara seluruh unsur. Pergerakannya sangat positif, namun perlu dijaga agar alokasi sumber daya tetap efisien dan tidak berlebihan sehingga menurunkan nilai kepentingannya di masa depan.

U7 (Perilaku Pelaksana)

Kinerja prima pada aspek ini membuktikan keberhasilan internalisasi nilai-nilai etika birokrasi modern, di mana aparatur secara konsisten menampilkan sikap responsif, profesional, dan akomodatif terhadap kebutuhan publik. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Mengadakan kegiatan penyegaran (*refreshment course*) secara berkala mengenai penataan aspek psikologi pelayanan dan komunikasi efektif.
- Mengimplementasikan sistem penilaian kinerja pegawai berbasis indeks kepuasan masyarakat langsung (*peer-to-peer rating*) sebagai basis pemberian penghargaan.

Unsur ini berada di perbatasan kiri Kuadran 2. Posisinya sangat sensitif; jika terjadi sedikit saja penurunan kinerja, U7 akan langsung kembali bergeser ke Kuadran 1 menjadi masalah/prioritas utama lagi.

Kuadran 3: Prioritas Rendah (Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah)

Pada wilayah Kuadran 3 yang merupakan prioritas rendah, terdapat unsur pelayanan yang dinilai memiliki tingkat kepentingan atau ekspektasi yang

rendah dari masyarakat, dan kinerja aktualnya pun dinilai biasa saja atau berada pada level rata-rata.

U5 (Produk spesifikasi Jenis Layanan)
Titik keseimbangan toleransi masyarakat terpenuhi karena luaran dokumen perencanaan ataupun rekomendasi penelitian yang diterbitkan dinilai telah memenuhi substansi keilmuan normatif dan kebutuhan administratif dasar organisasi. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Melakukan evaluasi berkala terhadap format penulisan serta konsistensi isi produk layanan agar tetap adaptif terhadap dinamika regulasi daerah.
- Menyusun indeks kepuasan spesifik produk guna memantau relevansi kemanfaatan jangka panjang dari hasil riset yang dikeluarkan.

Unsur ini memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang mirip. Pergerakan idealnya adalah membiarkannya berjalan apa adanya tanpa alokasi anggaran berlebih, kecuali jika ada momentum yang menuntut kepentingannya naik ke atas.

U8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan)
Masyarakat menilai mekanisme pengelolaan aduan berada pada tingkat kedaruratan rendah karena karakteristik produk instansi yang bersifat konseptual-strategis jarang memicu sengketa pelayanan publik yang bersifat instan. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Mengoptimalkan pemanfaatan kanal digital gratisan atau media sosial yang sudah ada tanpa perlu mengalokasikan anggaran pembuatan aplikasi pengelolaan aduan baru.
- Membuat rekapitulasi saran secara berkala sebagai basis bahan pertimbangan perumusan rencana kerja tahunan organisasi.

Unsur ini memiliki tingkat kepentingan paling rendah tetapi kinerjanya paling baik di antara pengisi Kuadran 3 lainnya. Jika kinerja U8 ditingkatkan sedikit lagi tanpa adanya urgensi kepentingan yang naik, unsur ini berkemungkinan besar bergeser ke arah Kuadran 4 (menjadi berlebihan/pemborosan energi).

U9 (Sarana dan Prasarana)
Fasilitas ruang pelayanan fisik dinilai publik telah berada pada batas fungsionalitas yang cukup, mengingat sebagian besar koordinasi dan penyerahan dokumen perencanaan kini dapat diakomodasi melalui saluran daring. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Melakukan pemeliharaan rutin berbiaya rendah pada inventaris ruang tunggu seperti jaringan internet nirkabel (*Wi-Fi*) dan kebersihan fasilitas sanitasi.
- Menata ulang tata letak (*layout*) meja konsultasi agar memberikan privasi yang cukup serta ruang gerak yang ergonomis bagi pengunjung.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berada di dalam Kuadran 3, di mana efisiensi kerja harian yang ditingkatkan secara bertahap dapat mendorong posisinya bergerak naik mendekati Kuadran 2.

Kuadran 4: Berlebihan (Kepentingan Rendah, Kinerja Tinggi)

Pada wilayah Kuadran 4 yang merupakan berlebihan, terdapat unsur pelayanan yang dinilai memiliki tingkat kepentingan atau ekspektasi yang rendah dari masyarakat, namun kinerja aktualnya dirasa sangat tinggi atau berlebihan oleh pengguna layanan. Berdasarkan plot data, tidak terdapat unsur pelayanan yang masuk dalam wilayah Kuadran 4. Ketiadaan unsur di kuadran ini menjadi indikasi positif bahwa tata kelola sumber daya unit pelayanan berhasil menghindari *over-allocation* kinerja pada aspek yang tidak krusial bagi publik.

3.3.9 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Menjadi instansi dengan intensitas interaksi massa tertinggi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bertanggung jawab atas pemenuhan hak sipil dasar melalui dokumen kependudukan. Kecepatan, kepastian waktu, dan pencegahan praktik percaloan menjadi ekspektasi utama masyarakat di instansi ini. Temuan survey berikut memaparkan potret kepuasan masyarakat secara objektif terhadap pelayanan adminduk

3.3.9.1 Profil Responden

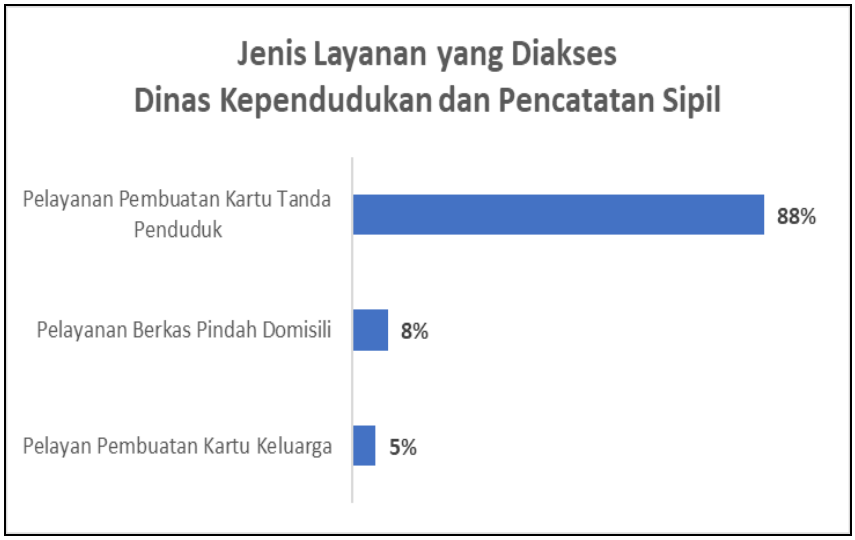
Jumlah responden untuk instansi ini sebanyak 40 orang dengan karakteristik seperti pada tabel dibawah ini:

Tabel 39. Karakteristik Responden Disdukcapil

KARAKTERISTIK		FREKUENSI	PERCENTAGE
GENDER	Laki-laki	17	43%
	Perempuan	23	58%
UMUR	17 - 26 Tahun	25	63%
	27 - 36 Tahun	12	30%
	37 - 46 Tahun	2	5%
	47 - 50 Tahun keatas	1	3%
PENDIDIKAN	Tamat SD/Sederajat	1	3%
	Tamat SLTP/Sederajat	7	18%
	Tamat SLTA/Sederajat	25	63%
	Tamat S1	7	18%
PEKERJAAN	Petani	4	10%
	ASN (PNS/PPPK)	1	3%
	Honorer/Kontrak	2	5%
	Pegawai Swasta	1	3%
	Wiraswasta	3	8%
	Ibu Rumah Tangga	2	5%
	Pelajar	6	15%
	Masih Kuliah/Mahasiswa	4	10%
	Belum Bekerja	15	38%
	Aparat Desa	2	5%

KARAKTERISTIK		FREKUENSI	PERCENTAGE
AGAMA	Islam	22	55%
	Katolik	2	5%
	Protestan	16	40%
SUKU	Luwu	20	50%
	Bugis	8	20%
	Toraja	12	30%

Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa responden didominasi oleh responden perempuan (58%) dengan kisaran umur paling banyak yakni 17 – 26 tahun keatas (63%) dan tingkat pendidikan Tamat SLTA/Sederajat sebesar 25 responden (63%). Jenis layanan yang paling dominan diakses oleh responden adalah pada Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk 88% .



Gambar 27. Jenis Layanan yang Diakses Responden Disdukcapil

3.3.9.2 Nilai Indikator dalam Tiap Unsur dan Analisis GAP

Tabel dibawah ini akan menunjukkan Nilai Rata-rata (NRR) setiap indikator pada masing-masing unsur yang akan terakumulasi pada 3 bagian kolom yang menjadi variabel perhitungan dalam survey ini, yaitu NRR Kepentingan, NRR Kinerja dan NRR kepuasan.

Tabel 40. NRR dan Nilai GAP Disdukcapil

Unsur	Indikator	NRR Kepentingan	NRR Kinerja	NRR Kepuasan
U1	Persyaratan	3.650	3.175	3.200
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.650	3.000	3.125
U3	Waktu Penyelesaian	3.625	2.950	2.950
U4	Biaya/Tarif	3.625	3.200	3.400
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.675	3.300	3.225
U6	Kompetensi Pelaksana	3.650	3.100	3.075
U7	Perilaku Pelaksana	3.750	3.200	3.200
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.675	3.000	3.025
U9	Sarana dan Prasarana	3.475	2.950	2.950

Unsur	Indikator	NRR Kepentingan	NRR Kinerja	NRR Kepuasan
NILAI RATA-RATA		3.642	3.097	3.128
GAP		-0.544		
			0.031	

Tabel diatas menunukkan bahwa Nilai Rata-Rata (NRR) pada variabel kepentingan, kinerja, dan kepuasan berada diatas angka 3. Variabel kepentingan sebesar 3,642 yang yang menunjukkan seluruh indikatornya dianggap “Penting”, NRR pada variabel Kinerja sebesar 3,097 yang berarti setiap kinerja pada indikator tersebut dinilai “Baik”, dan pada variabel kepuasan sebesar 3,128 yang berarti masyarakat telah “Puas” dengan pelayanan pada instansi ini. Sedangkan untuk nilai GAP setiap variabel yaitu, nilai GAP antara variabel Kepentingan dan Kinerja sebesar -0,544 yang berarti masih ada ekspektasi atau harapan masyarakat yang dianggap penting namun kinerjanya masih rendah. Dan nilai GAP antara variabel Kinerja dan Kepuasaan sebesar 0,031 yang berarti masyarakat cenderung puas akan kinerja.

3.3.9.3 Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan

Tabel dibawah ini akan menunjukkan Nilai Indeks pelayanan publik dan juga Mutu Pelayanan yang berasal dari NRR unsur tertimbang yang akan dikalikan dengan 0,11, yang merupakan bobot NRR tertimbang.

Tabel 41. Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan Disdukcapil

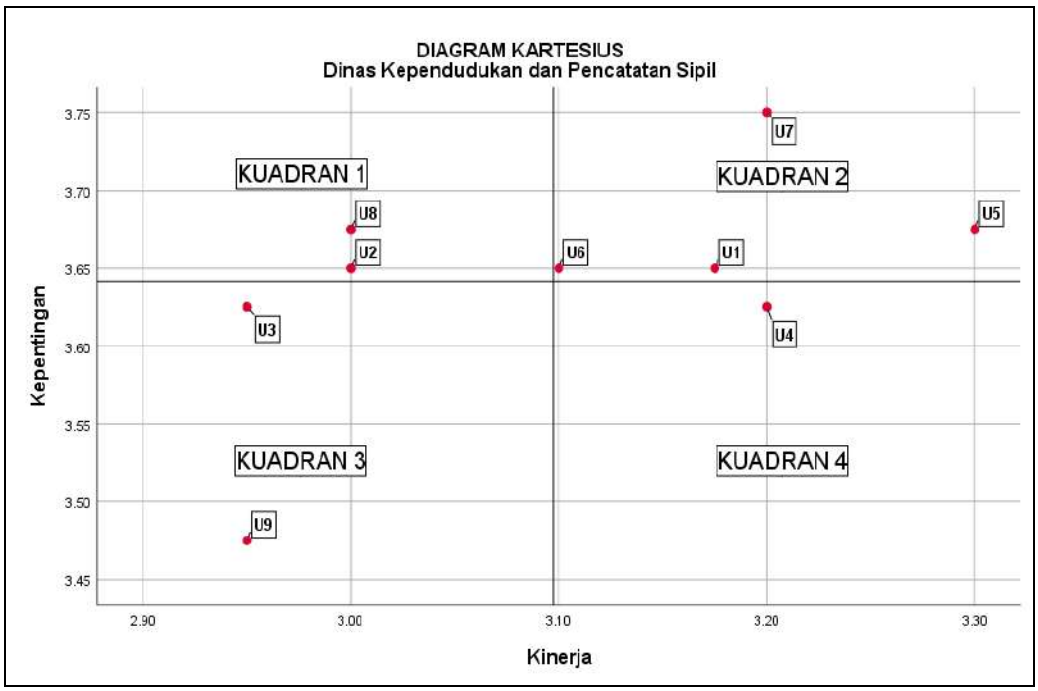
Unsur	NRR UNSUR KEPUASAN	NRR UNSUR TERTIMBANG (X 0.11)
U1	3,200	0,352
U2	3,125	0,344
U3	2,950	0,325
U4	3,400	0,374
U5	3,225	0,355
U6	3,075	0,338
U7	3,200	0,352
U8	3,025	0,333
U9	2,950	0,325
Nilai Indeks		**3,097**
Nilai SKM (Indeks X 25)		**77,41**

Dari akumulasi NRR Unsur Tertimbang dari instansi ini menghasilkan Nilai Indeks sebesar 3,097 dan jika dikonversi akan menghasilkan Nilai Interval Konverssi yang sebesar 77,41. Angka tersebut baerada pada kategori “**B**” atau Nilai Kinerja Pada Unit Pelayanan diinstansi ini dinilai “**Baik**”.

77,41
B
BAIK

3.3.9.4 Nilai Importance Performance Analisis (IPA) Tiap Unsur Pelayanan

Analisis Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk memetakan prioritas penanganan unsur pelayanan berdasarkan persepsi masyarakat mengenai tingkat kinerja dan kepentingannya. Visualisasi sebaran posisi 9 unsur pelayanan disajikan dalam diagram kartesius di bawah ini.



Gambar 28. Diagram Kartesius Disdukcapil

Diagram diatas menunjukkan posisi ke-9 unsur yang menjadi acuan penilaian, dimana setiap unsur tersebar kedalam empat kolom kuadran dengan masing-masing kolom dipahami sebagai berikut:

Tabel 42. Matriks Analisis IPA Dinas Disdukcapil

Kuadran 1: Prioritas Utama **Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah** U2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur) U8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan)	**Kuadran 2: Pertahankan Prestasi** **Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi** U1 (Persyaratan) U5 (Produk spesifikasi Jenis Layanan) U6 (Kompetensi Pelaksana) U7 (Prilaku Pelaksana)
Kuadran 3: Prioritas Rendah **Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah** U3 (Waktu Penyelesaian) U9 (Sarana dan Prasarana)	**Kuadran 4: Berlebihan** **Kepentingan Rendah, Kinerja Tinggi** U4 (Biaya/Tarif)

Kuadran 1 Prioritas Utama (Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah)

Pada wilayah Kuadran 1 yang merupakan prioritas utama, terdapat unsur pelayanan yang dinilai sangat penting atau memiliki ekspektasi tinggi dari masyarakat, namun kinerja aktualnya masih dirasa rendah oleh pengguna layanan. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur)
Alur birokrasi, sistem antrean, atau kejelasan prosedur pelayanan di Disdukcapil dirasa masih berbelit-belit dan membingungkan masyarakat. Langkah taktis/saran perbaikan meliputi:

- Review sistem, mekanisme dan prosedur, apakah sudah berjalan sesuai dengan SOP atau atauran yang telah ditetapkan. jika terdapat sistem, mekanisme dan prosedur yang berlebihan (yang dianggap mempersulit atau berbelit-belit) maka unit ini perlu untuk melakukan worshop agar menciptakan sistem, mekanisme dan prosedur yang lebih menyederhanakan rantai birokrasi loket pelayanan dan mengintegrasikan alur perpindahan berkas agar lebih ringkas.
- Memasang papan pengumuman infografis alur pelayanan yang besar dan mudah dipahami di area depan kantor serta media sosial resmi.

Tingkat kepentingan unsur ini cukup tinggi, namun kinerjanya masih rendah. Harus digerakkan ke arah kanan (meningkatkan kinerja) agar melewati garis pembatas vertikal masuk ke Kuadran 2.

U8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan)

Mekanisme respons terhadap keluhan warga, kritik, maupun sengketa data kependudukan dinilai lambat dan belum menyelesaikan masalah secara tuntas. Langkah taktis/saran perbaikan meliputi:

- Menyediakan kanal pengaduan cepat terintegrasi (seperti nomor WhatsApp aduan khusus atau aplikasi) dengan petugas operator yang responsif.
- Menetapkan target waktu penyelesaian keluhan (Service Level Agreement) yang transparan dan dapat dilacak oleh pelapor.

Tingkat kepentingan unsur ini cukup tinggi tetapi kinerjanya masih rendah. Harus didorong secara kuat ke arah kanan demi meningkatkan kualitas kinerjanya secara signifikan.

Kuadran 2: Pertahankan Prestasi (Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi)

U1 (Persyaratan)
Kejelasan dan kepatuhan dalam penentuan dokumen prasyarat pengurusan dokumen kependudukan dinilai sudah sangat baik serta transparan. Langkah taktis:

- Mempertahankan konsistensi syarat yang ada tanpa menambah beban dokumen baru yang tidak regulatif.

Tingkat kepentingan pada unsur ini dinilai tinggi dan kinerjanya sudah berada di atas rata-rata. Dipertahankan posisinya agar tetap berada di Kuadran 2. Jika memungkinkan, didorong sedikit ke kanan atas untuk memaksimalkan kepuasan.

U5 (Produk spesifikasi Jenis Layanan)
Kesesuaian hasil luaran fisik dokumen (seperti KTP, KK, Akta Kelahiran) baik dari segi legalitas maupun keabsahan format dinilai memuaskan. Langkah taktis:

- Sukses pada unsur U5 harus dijadikan standar baku pelayanan (benchmark) bagi unsur-unsur lainnya di Disdukcapil.
- Berikan apresiasi pada tim pengelola agar kualitasnya tidak kendor.

Unsur ini memiliki tingkat kinerja tertinggi di antara seluruh unsur dengan tingkat kepentingan yang cukup tinggi. Dipertahankan posisinya secara konsisten di area kanan atas diagram.

U6 (Produk spesifikasi Jenis Layanan)
Kecakapan teknis, wawasan regulasi, dan keterampilan petugas dalam memproses data administrasi kependudukan dinilai tinggi. Langkah taktis:

- Melakukan pembaruan literasi regulasi secara berkala agar kapasitas staf terus terjaga.

Tingkat kepentingan unsur ini cukup tinggi dan nilai kinerjanya berada tepat di garis pembatas rata-rata. Harus didorong sedikit ke arah kanan agar benar-benar aman masuk ke wilayah Kuadran 2.

U7 (Prilaku Pelaksana)
Sikap sopan, ramah, disiplin, dan responsif yang ditunjukkan aparatur dinilai sangat baik dalam memberikan kenyamanan bagi warga. Langkah taktis:

- Memberikan apresiasi atau penghargaan berkala kepada staf lini depan untuk merawat motivasi kerja.
- Buat standardisasi operasional (SOP) yang ketat agar mutunya terjaga stabil meskipun terjadi pergantian personel.

Unsur ini berada di titik tertinggi pada tingkat kepentingan dengan kinerja yang juga memuaskan. Dipertahankan secara konsisten di puncak Kuadran 2.

Kuadran 3: Prioritas Rendah (Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah)

Pada wilayah Kuadran 3 yang merupakan prioritas rendah, terdapat unsur pelayanan yang dinilai memiliki tingkat kepentingan atau ekspektasi yang cenderung lebih rendah dari masyarakat, dan kinerja aktualnya pun berada pada level rata-rata atau biasa saja. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U3 (Waktu Pelaksana)
Durasi lamanya pemrosesan dokumen dinilai masyarakat berada pada tingkat pemenuhan fungsional yang sewajarnya. Langkah taktis:

- Mengoptimalkan pemanfaatan aplikasi digital pelacakan berkas agar ritme penyelesaian tetap stabil dan terpantau.
- Alokasi perbaikan pada U3 bersifat sekunder. Mengingat tingkat urgensinya di mata masyarakat tidak terlalu tinggi, dinas dapat

menerapkan digitalisasi atau simplifikasi sistem pelayanan yang hemat biaya tanpa perlu menyedot anggaran besar.

Kepentingan unsur ini dinilai agak rendah dan kinerjanya juga masih rendah. Diarahkan ke arah kanan secara bertahap dengan meningkatkan variabel kinerja.

U9 (Sarana dan Prasarana)

Kondisi infrastruktur fisik ruang tunggu kantor dinilai sudah mencukupi kebutuhan operasional dasar. Langkah taktis:

- Melakukan pemeliharaan rutin pada fasilitas mendasar seperti kebersihan toilet, kenyamanan kursi tunggu, dan pendingin ruangan.
- Dinas tidak perlu fokus pada pembuatan program baru di unsur U9 ini agar fokus instansi tidak terpecah dari penanganan unsur-unsur di Kuadran 1. Cukup pastikan fungsi pelayanan dasarnya tetap berjalan normal.

Unsur ini berada di titik paling bawah pada tingkat kepentingan dengan kinerja rendah. Cukup digerakkan ke arah kanan dengan meningkatkan kinerja.

Kuadran 4: Berlebihan (Kepentingan Rendah, Kinerja Tinggi)

Pada wilayah Kuadran 4 yang merupakan berlebihan, terdapat unsur pelayanan yang dinilai memiliki tingkat kepentingan atau ekspektasi yang rendah dari masyarakat, namun kinerja aktualnya dirasa sangat tinggi atau berlebihan oleh pengguna layanan. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U4 (Biaya/Tarif)

Disdukcapil mencurahkan fokus pengawasan tarif atau jaminan pelayanan gratis secara sangat intensif, sementara masyarakat menilai kepatuhan ini sebagai hal yang lumrah/biasa saja. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Tetap mempertahankan transparansi bebas biaya melalui banner maklumat, namun dengan porsi pengawasan yang proporsional.
- Mengalihkan sebagian konsentrasi atau energi kerja aparatur untuk membantu perbaikan sistem alur birokrasi (U2) dan percepatan penanganan komplain warga (U8) yang berada di Kuadran 1.

Kinerjanya unsur ini sudah sangat baik, namun tingkat kepentingannya dinilai berada di bawah rata-rata oleh masyarakat. Dibiarkan stabil di tempat atau digerakkan agak ke atas jika dinas ingin mengedukasi masyarakat mengenai pentingnya aspek pelayanan ini.

3.3.10 Dinas Perhubungan

Kelancaran mobilitas, keselamatan transportasi, dan keteraturan lalu lintas merupakan komitmen pelayanan dari Dinas Perhubungan. Evaluasi pada instansi ini menitikberatkan pada kualitas pengujian kendaraan, manajemen parkir, serta pelayanan fasilitas perhubungan di jalan raya. Bagian ini

menguraikan capaian indeks kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan Dinas Perhubungan.

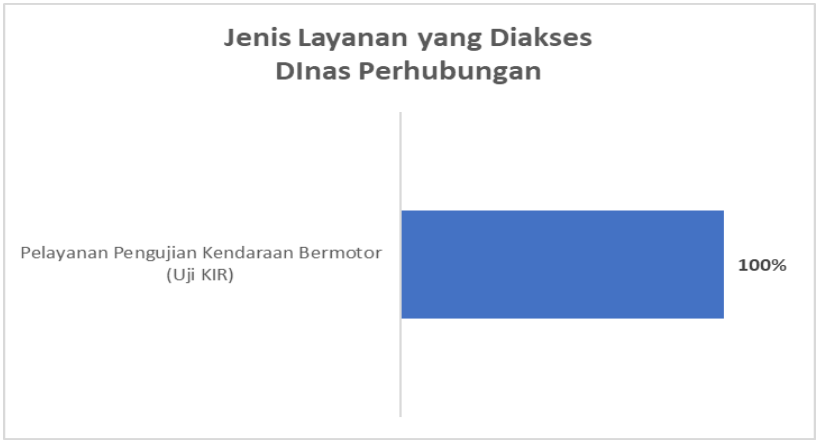
3.3.10.1 Profil Responden

Jumlah responden untuk instansi ini sebanyak 10 orang dengan karakteristik seperti pada tabel dibawah ini:

Tabel 43. Karakteristik Responden Dishub

KARAKTERISTIK		FREKUENSI	PERCENTAGE
GENDER	Laki-laki	10	100%
UMUR	17 - 26 Tahun	1	10%
	27 - 36 Tahun	1	10%
	37 - 46 Tahun	6	60%
	47 - 50 Tahun keatas	2	20%
PENDIDIKAN	Tamat SD/Sederajat	1	10%
	Tamat SLTA/Sederajat	9	90%
PEKERJAAN	Wiraswasta	8	80%
	Pedagang	2	20%
AGAMA	Islam	9	90%
	Hindu	1	10%
SUKU	Luwu	3	30%
	Bugis	2	20%
	Jawa	4	40%
	Bali	1	10%

Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa laki-laki menjadi responden penuh pada dinas ini dengan kisaran umur paling banyak yakni 37 – 46 tahun keatas sebanyak 60% dan tingkat pendidikan Tamat SLTA/Sederajat sebesar 9 responden (90%). Jenis layanan yang paling dominan diakses oleh responden adalah pada Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (Uji KIR) 100% .



Gambar 29. Jenis Layanan yang Diakses Responden Dishub

3.3.10.2 Nilai Indikator dalam Tiap Unsur dan Analisis GAP

Tabel dibawah ini akan menunjukkan Nilai Rata-rata (NRR) setiap indikator pada masing-masing unsur yang akan terakumulasi pada 3 bagian kolom

yang menjadi variabel perhitungan dalam survey ini, yaitu NRR Kepentingan, NRR Kinerja dan NRR kepuasan.

Tabel 44. NRR dan Nilai GAP Dishub

Unsur	Indikator	NRR Kepentingan	NRR Kinerja	NRR Kepuasan
U1	Persyaratan	4.000	3.000	3.000
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.500	3.000	3.000
U3	Waktu Penyelesaian	3.500	3.000	3.000
U4	Biaya/Tarif	3.700	3.000	3.000
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.900	3.000	3.000
U6	Kompetensi Pelaksana	4.000	3.000	3.000
U7	Perilaku Pelaksana	3.800	3.000	3.000
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.700	3.000	3.000
U9	Sarana	3.000	3.000	3.000
NILAI RATA-RATA		**3.678**	**3.000**	**3.000**
GAP		**-0.678**		
			0.000	

Tabel diatas menunukkan bahwa Nilai Rata-Rata (NRR) pada variabel kepentingan, kinerja, dan kepuasan berada diatas angka 3. Variabel kepentingan sebesar 3,678 yang yang menunjukkan seluruh indikatornya dianggap “Penting”, NRR pada variabel Kinerja sebesar 3,000 yang berarti setiap kinerja pada indikator tersebut dinilai “Baik”, dan pada variabel kepuasan sebesar 3,000 yang berarti masyarakat telah “Puas” dengan pelayanan pada instansi ini. Sedangkan untuk nilai GAP setiap variabel yaitu, nilai GAP antara variabel Kepentingan dan Kinerja sebesar -0,678 yang berarti masih ada ekspektasi atau harapan masyarakat yang dianggap penting namun kinerjanya masih rendah. Dan nilai GAP antara variabel Kinerja dan Kepuasaan sebesar 0,000 yang berarti bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja sudah sejalan.

3.3.10.3 Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan

Tabel dibawah ini akan menunjukkan Nilai Indeks pelayanan publik dan juga Mutu Pelayanan yang berasal dari NRR unsur tertimbang yang akan dikalikan dengan 0,11, yang merupakan bobot NRR tertimbang.

Tabel 45. Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan Dishub

Unsur	NRR UNSUR KEPUASAN	NRR UNSUR TERTIMBANG (X 0.11)
U1	3,000	0,330
U2	3,000	0,330
U3	3,000	0,330
U4	3,000	0,330
U5	3,000	0,330
U6	3,000	0,330
U7	3,000	0,330

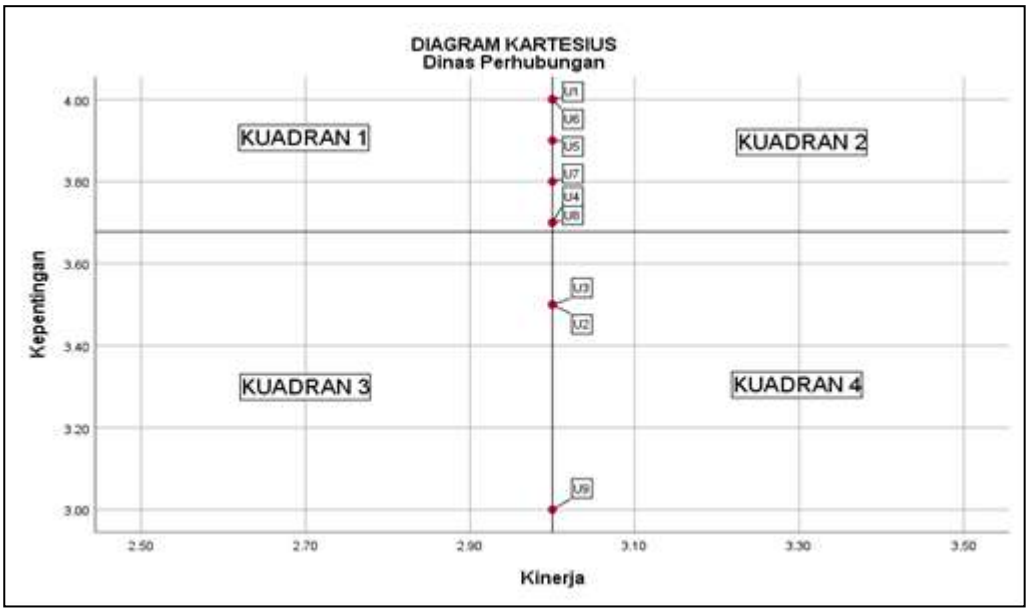
Unsur	NRR UNSUR KEPUASAN	NRR UNSUR TERTIMBANG (X 0.11)
U8	3,000	0,330
U9	3,000	0,330
Nilai Indeks		**2,970**
Nilai SKM (Indeks X 25)		**74,25**

Dari akumulasi NRR Unsur Tertimbang dari instansi ini menghasilkan Nilai Indeks sebesar 2,970 dan jika dikonversi akan menghasilkan Nilai Interval Konverssi yang sebesar 74,25. Angka tersebut baerada pada kategori "**C**" atau Nilai Kinerja Pada Unit Pelayanan diinstansi ini dinilai "**Kurang Baik**"

74.25
C
KURANG BAIK

3.3.10.4 Nilai Importance Performance Analisis (IPA) Tiap Unsur Pelayanan

Analisis Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk memetakan prioritas penanganan unsur pelayanan berdasarkan persepsi masyarakat mengenai tingkat kinerja dan kepentingannya. Visualisasi sebaran posisi 9 unsur pelayanan disajikan dalam diagram kartesius di bawah ini.



Gambar 30. Diagram Kartesius Dishub

Diagram diatas menunjukkan posisi ke-9 unsur yang menjadi acuan penilaian, dimana setiap unsur tersebar kedalam empat kolom kuadran dengan masing-masing kolom dipahami sebagai berikut:

Tabel 46. Matriks Analisis IPA Dishub

Kuadran 1: Prioritas Utama **Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah**	**Kuadran 2: Pertahankan Prestasi** **Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi** U1 (Persyaratan) U4 (Biaya/Tarif) U5 (Produk spesifikasi Jenis Layanan) U6 (Kompetensi Pelaksana) U7 (Prilaku Pelaksana) U8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
Kuadran 3: Prioritas Rendah **Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah**	**Kuadran 4: Berlebihan** **Kepentingan Rendah, Kinerja Tinggi** U2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur) U3 (Waktu Penyelesaian) U9 (Sarana dan Prasarana)

Kuadran 1 Prioritas Utama (Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah)

Pada wilayah Kuadran 1 yang merupakan prioritas utama, terdapat unsur pelayanan yang dinilai sangat penting atau memiliki ekspektasi tinggi dari masyarakat, namun kinerja aktualnya masih dirasa rendah oleh pengguna layanan. Berdasarkan plot data tidak ada unsur di kuadran ini, namun U1, U4, U5, U6, U7, dan U8 sangat rentan untuk masuk ke kuadran ini apabila keenam unsur ini mengalami penurunan pada variabel kinerja. Dinas wajib meningktakan kinerja agar keenam unsur ini aman berada di kuadran 2.

Kuadran 2: Pertahankan Prestasi (Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi)

U1 (Persyaratan)
Keberhasilan aparatur mempertahankan kinerja positif pada aspek ini membuktikan kejelasan rumusan dokumen yang dipersyaratkan kepada pemohon, sehingga masyarakat tidak mengalami disinformasi prasyarat saat mengurus dokumen perizinan transportasi. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Menyediakan integrasi data digital di portal utama dinas agar pemohon dapat melakukan pra-verifikasi dokumen secara mandiri sebelum tatap muka.
- Memelihara kejelasan informasi prasyarat administrasi lewat spanduk berkala maupun media infografis elektronik di ruang tunggu operasional.

Unsur ini berada di titik paling puncak diagram dengan tingkat kepentingan tertinggi, namun kinerjanya berada tepat di garis pembatas vertikal antara Kuadran 1 dan Kuadran 2. Harus didorong ke arah kanan secara masif agar masuk sepenuhnya ke wilayah aman Kuadran 2 dengan meningkatkan kinerja.

U4 (Biaya/Tarif)
Integritas aparatur dalam penegakan kepatuhan biaya retribusi daerah berjalan linier sesuai regulasi formal tanpa adanya pungutan liar, yang

berimplikasi pada tingginya indeks kepercayaan masyarakat. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Mengoptimalkan perluasan kanal pembayaran nontunai (cashless) terintegrasi langsung dengan kas daerah guna menutup ruang transaksi informal.
- Melakukan audit berkala secara berkala pada sistem kasir pembukuan guna memastikan akuntabilitas aliran penerimaan daerah tetap terjaga.

Unsur ini berada tepat di titik persimpangan garis pembatas kuadran horizontal dan garis vertikal. Posisinya sangat rawan karena berada di perbatasan Kuadran 1, 2, 3, dan 4. Harus diarahkan secara ke arah kanan menuju Kuadran 2 dengan meningkatkan variabel kinerja.

U5 (Produk Spesifikasi Jenis Layanan)

Kesesuaian format fisik, legalitas hukum, maupun keaslian dokumen perizinan atau sertifikasi teknis yang diterbitkan dinas dinilai publik telah memenuhi ekspektasi serta keabsahan standar baku institusi. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Memperkuat fitur pengaman digital seperti penomoran berkas berbasis *Quick Response* (QR) *Code* terenkripsi untuk mencegah pemalsuan produk layanan.
- Menyelaraskan kesesuaian luaran layanan dengan perkembangan regulasi teknis kementerian perhubungan secara kontinu.

Unsur ini berhimpitan di tingkat kepentingan yang sangat tinggi, dengan performa kinerja yang pas-pasan berada di garis tengah. Harus digerakkan secara akseleratif ke arah kanan agar melewati garis pembatas menuju Kuadran 2 dengan meningkatkan variabel kinerja.

U6 (Kompetensi Pelaksana)

Kecakapan serta penguasaan regulasi teknis yang ditunjukkan para petugas penguji dan pengawas transportasi di lapangan dinilai sangat andal dan kredibel dalam memproses permohonan masyarakat. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Menyelenggarakan ujian sertifikasi kompetensi keahlian berkala bagi para petugas penguji kelaikan kendaraan demi memelihara akurasi penilaian.
- Membentuk forum diskusi internal (*knowledge sharing*) lintas bidang untuk menyelaraskan pemahaman teknis aturan baru.

Sama dengan U1. Unsur ini berada di titik paling puncak diagram dengan tingkat kepentingan tertinggi, namun kinerjanya berada tepat di garis pembatas vertikal antara Kuadran 1 dan Kuadran 2. Harus didorong ke arah kanan secara masif agar masuk sepenuhnya ke wilayah aman Kuadran 2 dengan meningkatkan kinerja.

U7 (Perilaku Pelaksana)
Kinerja prima pada aspek ini merefleksikan keberhasilan pembentukan budaya kerja yang ramah, santun, dan disiplin di lingkungan front office, sehingga menciptakan kenyamanan interaksi bagi publik. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Melakukan evaluasi rutin kepatuhan standar pelayanan prima (service excellence) melalui pemantauan berkala dan kotak umpan balik instan.
- Memberikan penghargaan (reward) moril atau piagam pegawai teladan bulanan guna merawat komitmen disiplin kerja aparatur.

Unsur ini berhimpitan pada tingkat kepentingan tinggi, dengan posisi kinerja yang menempel ketat di garis pembatas vertikal. Didorong ke arah kanan demi meningkatkan efisiensi dan mutu pelayanannya.

U8 (Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan)
Kerapian tata kelola penampungan dan kecepatan tindak lanjut komplain membuktikan fungsi humas berjalan proaktif dalam menyelesaikan setiap dinamika permasalahan operasional secara solutif. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Memelihara responsivitas sistem pengelolaan pengaduan daring agar setiap laporan dapat terdisposisi secara instan ke bidang teknis terkait.
- Merangkum berkas komplain tahunan sebagai bahan masukan penyusunan rencana strategis perbaikan manajemen pelayanan internal.

Posisi unsur ini berada di titik paling optimal pada Kuadran 2 dan harus dipertahankan posisinya agar tidak turun kuadran.

Kuadran 3: Prioritas Rendah (Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah)

Pada wilayah Kuadran 3 yang merupakan prioritas rendah, terdapat unsur pelayanan yang dinilai memiliki tingkat kepentingan atau ekspektasi yang rendah dari masyarakat, dan kinerja aktualnya pun dinilai biasa saja atau berada pada level rata-rata. Berdasarkan plot data,tidak ada unsur di kuadran ini, namun U2, U3, dan U9 sangat rentan untuk masuk ke kuadran ini apabila ketiga unsur ini mengalami penurunan pada variabel kinerja. Dinas wajib meningktakan kinerja agar ketiga unsur ini aman berada di kuadran 4.

Kuadran 4: Berlebihan (Kepentingan Rendah, Kinerja Tinggi)

Pada wilayah Kuadran 4 yang merupakan berlebihan, terdapat unsur pelayanan yang dinilai memiliki tingkat kepentingan atau ekspektasi yang rendah dari masyarakat, namun kinerja aktualnya dirasa sangat tinggi atau berlebihan oleh pengguna layanan. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur)
Aparatur memberikan fokus kinerja yang sangat tinggi pada unsur ini, padahal tingkat kepentingannya dinilai biasa saja oleh masyarakat. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Menyederhanakan kompleksitas bagan alur birokrasi loket pendaftaran agar beban kerja pemantauan regulasi oleh petugas dapat dipangkas secara efisien.
- Mengalihkan alokasi waktu pengawasan alur loket yang berlebih guna memperkuat kedalaman asistensi pengisian dokumen persyaratan.

U3 (Waktu Penyelesaian)
Aparatur memberikan fokus kinerja yang sangat tinggi pada unsur ini, padahal tingkat kepentingannya dinilai biasa saja oleh masyarakat. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Mempertahankan ritme pemrosesan durasi waktu pengerjaan berkas yang sudah cepat tanpa harus menambah jam kerja lembur personel secara berlebihan.
- Memanfaatkan sistem penjadwalan otomatis berbasis aplikasi pendaftaran mandiri guna meratakan distribusi kedatangan pemohon setiap harinya.

Kedua unsur ini (U2 dan U3) berhimpitan di tingkat kepentingan menengah ke bawah, dengan kinerja yang berada di garis tengah. Secara formal masuk dalam wilayah prioritas rendah karena kepentingannya di bawah rata-rata. Digerakkan ke kanan agar aman di kaudran 4 dengan meningkatkan kinerja secara perlahan.

U9 (Sarana dan Prasarana)
Aparatur memberikan fokus kinerja yang sangat tinggi pada unsur ini, padahal tingkat kepentingannya dinilai biasa saja oleh masyarakat. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Menata porsi pemeliharaan fasilitas ruang tunggu agar tetap bersih dan fungsional tanpa harus mengalokasikan anggaran pengadaan interior baru yang belum mendesak.
- Mengoptimalkan pemanfaatan ruang fisik yang tersedia melalui penataan tata letak (*layout*) yang ergonomis guna efisiensi pergerakan pemohon di area pelayanan.

Unsur ini berada di dasar diagram dengan tingkat kepentingan paling minimal dan nilai kinerja yang juga. Cukup dibiarkan bergerak secara pasif ke arah kanan mengikuti ritme perbaikan organisasi.

3.3.11 Dinas Perikanan dan Ketahanan Pangan

Dinas Perikanan dan Ketahanan Pangan bertugas mengawal ketersediaan pangan daerah sekaligus memberdayakan masyarakat nelayan dan pembudidaya. Pelayanan dalam penyaluran bantuan, pembinaan teknis, serta pengawasan mutu pangan menjadi tolok ukur kinerja yang dinilai langsung oleh

kelompok sasarannya. Temuan survey berikut menyajikan tingkat kepuasan para pelaku sektor perikanan dan ketahanan pangan.

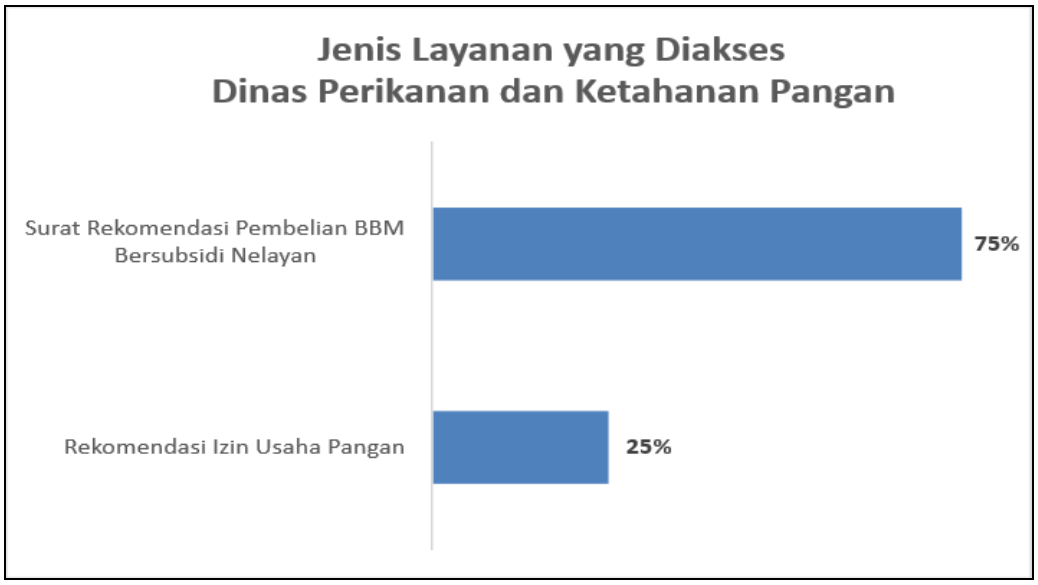
3.3.11.1 Profil Responden

Jumlah responden untuk instansi ini sebanyak 40 orang dengan karakteristik seperti pada tabel dibawah ini:

Tabel 47. Karakteristik Responden DPKP

KARAKTERISTIK		FREKUENSI	PERCENTAGE
GENDER	Laki-laki	33	83%
	Perempuan	7	18%
UMUR	17 - 26 Tahun	5	13%
	27 - 36 Tahun	12	30%
	37 - 46 Tahun	12	30%
	47 - 50 Tahun keatas	11	28%
PENDIDIKAN	Tamat SD/Sederajat	15	38%
	Tamat SLTP/Sederajat	6	15%
	Tamat SLTA/Sederajat	14	35%
	Tamat S1	5	13%
PEKERJAAN	Nelayan	25	63%
	Buruh	2	5%
	ASN (PNS/PPPK)	1	3%
	Wiraswasta	9	23%
	Ibu Rumah Tangga	3	8%
AGAMA	Islam	40	100%
SUKU	Luwu	30	75%
	Bugis	6	15%
	Jawa	3	8%
	Enrekang/Duri	1	3%

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa responden laki-laki lebih mendominasi dengan 83% responden dengan didominas kisaran umur paling banyak yakni 27 – 36 Tahun keatas dan 37 – 46 Tahun keatas yag masing-masing 30%. Selain itu, tingkat pendidikan paling banyak yaitu Tamat SD/Sedrajat sebesar 15 responden (38%). Jenis layanan yang paling dominan diakses oleh responden adalah pada pelayanan Surat Rekomendasi pembelian BBM Bersubsidi Nelayan 75% .



Gambar 31. Jenis Layanan yang Diakses Responden DPKP

3.3.11.2 Nilai Indikator dalam Tiap Unsur dan Analisis GAP

Tabel dibawah ini akan menunjukkan Nilai Rata-rata (NRR) setiap indikator pada masing-masing unsur yang akan terakumulasi pada 3 bagian kolom yang menjadi variabel perhitungan dalam survey ini, yaitu NRR Kepentingan, NRR Kinerja dan NRR kepuasan.

Tabel 48. NRR dan Nilai GAP DPKP

Unsur	Indikator	NRR Kepentingan	NRR Kinerja	NRR Kepuasan
U1	Persyaratan	3.250	3.150	3.150
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.200	3.175	3.175
U3	Waktu Penyelesaian	3.225	3.100	3.150
U4	Biaya/Tarif	3.250	3.225	3.225
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.225	3.150	3.150
U6	Kompetensi Pelaksana	3.275	3.125	3.125
U7	Perilaku Pelaksana	3.250	3.175	3.175
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.275	3.175	3.175
U9	Sarana	3.225	3.000	3.025
NILAI RATA-RATA		**3.242**	**3.142**	**3.150**
GAP		**-0.100**		
			0.008	

Tabel diatas menunukkan bahwa Nilai Rata-Rata (NRR) pada variabel kepentingan, kinerja, dan kepuasan berada diatas angka 3. Variabel kepentingan sebesar 3242 yang yang menunjukkan seluruh indikatornya dianggap “Penting”, NRR pada variabel Kinerja sebesar 3,142 yang berarti setiap kinerja pada indikator tersebut dinilai “Baik”, dan pada variabel kepuasan sebesar 3,150 yang berarti masyarakat telah “Puas” dengan pelayanan pada instansi ini.

Sedangkan untuk nilai GAP setiap variabel yaitu, nilai GAP antara variabel Kepentingan dan Kinerja sebesar -0,100 yang berarti masih ada ekspektasi atau harapan masyarakat yang dianggap penting namun kinerjanya masih rendah. Dan nilai GAP antara variabel Kinerja dan Kepuasaan sebesar 0,008 yang berarti bahwa masyarakat sudah cukup puas dengan kinerja.

3.3.11.3 Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan

Tabel dibawah ini akan menunjukkan Nilai Indeks pelayanan publik dan juga Mutu Pelayanan yang berasal dari NRR unsur tertimbang yang akan dikalikan dengan 0,11 yang merupakan bobot NRR tertimbang.

Tabel 49. Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan DPKP

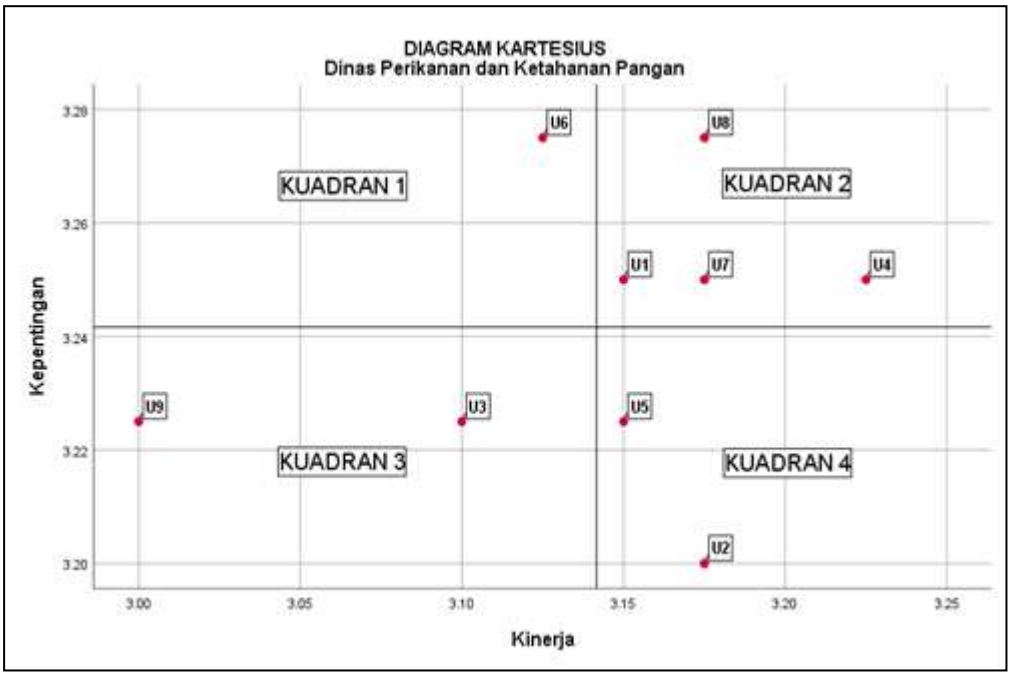
Unsur	NRR UNSUR KEPUASAN	NRR UNSUR TERTIMBANG (X 0.11)
U1	3,150	0,347
U2	3,175	0,349
U3	3,150	0,347
U4	3,225	0,355
U5	3,150	0,347
U6	3,125	0,344
U7	3,175	0,349
U8	3,175	0,349
U9	3,025	0,333
Nilai Indeks		**3,119**
Nilai SKM (Indeks X 25)		**77,96**

Dari akumulasi NRR Unsur Tertimbang dari instansi ini menghasilkan Nilai Indeks sebesar 3,119 dan jika dikonversi akan menghasilkan Nilai Interval Konverssi yang sebesar 77,96. Angka tersebut baerada pada kategori "**B**" atau Nilai Kinerja Pada Unit Pelayanan diinstansi ini dinilai "**Baik**"

77.96
B
BAIK

3.3.11.4 Nilai Importance Performance Analisis (IPA) Tiap Unsur Pelayanan

Analisis Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk memetakan prioritas penanganan unsur pelayanan berdasarkan persepsi masyarakat mengenai tingkat kinerja dan kepentingannya. Visualisasi sebaran posisi 9 unsur pelayanan disajikan dalam diagram kartesius di bawah ini.



Gambar 32. Diagram Kartesius DPKP

Diagram diatas menunjukkan posisi ke-9 unsur yang menjadi acuan penilaian, dimana setiap unsur tersebar kedalam empat kolom kuadran dengan masing-masing kolom dipahami sebagai berikut:

Tabel 50. Matriks Analisis IPA DPKP

Kuadran 1: Prioritas Utama **Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah** U6 (Kompetensi Pelaksana)	**Kuadran 2: Pertahankan Prestasi** **Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi** U1 (Persyaratan) U4 (Biaya/Tarif) U7 (Prilaku Pelaksana) U8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
Kuadran 3: Prioritas Rendah **Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah** U3 (Waktu Penyelesaian) U9 (Sarana dan Prasarana)	**Kuadran 4: Berlebihan** **Kepentingan Rendah, Kinerja Tinggi** U2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur) U5 (Produk spesifikasi Jenis Layanan)

Kuadran 1 Prioritas Utama (Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah)

Pada wilayah Kuadran 1 yang merupakan prioritas utama, terdapat unsur pelayanan yang dinilai sangat penting (ekspektasi tinggi) oleh masyarakat, namun kinerja aktualnya masih dirasa rendah oleh pengguna layanan. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U6 (Kompetensi Pelaksana)
Tingkat kecakapan teknis, pemahaman regulasi sektor perikanan/pangan, maupun kapasitas petugas dalam memberikan pelayanan atau asistensi dinilai belum optimal. Langkah taktis/saran perbaikan meliputi:

- Menyelenggarakan bimbingan teknis (coaching) berkala mengenai regulasi terbaru, standardisasi mutu komoditas, dan tata laksana administrasi perizinan usaha perikanan atau ketahanan pangan.
- Menyusun panduan operasional standar (SOP) dalam bentuk buku saku ringkas sebagai rujukan cepat petugas loket maupun lapangan saat melayani warga.

Tingkat kepentingan unsur ini sangat tinggi, namun kinerjanya masih di bawah rata-rata. Menjadi satu-satunya unsur yang terjebak di Kuadran 1. Harus didorong secara agresif ke arah kanan (meningkatkan kinerja) agar secepatnya berpindah masuk ke Kuadran 2.

Kuadran 2: Pertahankan Prestasi (Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi)

Pada wilayah Kuadran 2 yang merupakan pertahankan prestasi, terdapat unsur pelayanan yang dinilai sangat penting oleh masyarakat, dan kinerja aktualnya berhasil dipenuhi dengan sangat baik oleh instansi. Unsur yang berada pada posisi ini meliputi:

U1 (Persyaratan)
Transparansi dan kejelasan prasyarat dokumen yang diwajibkan dalam pengurusan izin usaha atau bantuan dinilai logis serta mudah dipenuhi warga. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Mempertahankan konsistensi daftar prasyarat tersebut secara konsisten tanpa menambah birokrasi meja baru yang tidak perlu.
- Memublikasikan rincian dokumen persyaratan secara digital di media sosial resmi agar memudahkan pelaku usaha baru sebelum datang ke kantor.

Tingkat kepentingan unsur ini dinilai tinggi dan kinerjanya sudah cukup baik, berada tepat di sebelah kanan garis pembatas vertikal. Dipertahankan posisinya agar tetap stabil di Kuadran 2, atau didorong sedikit lebih ke kanan agar menjauh dari garis batas kritis.

U4 (Biaya/Tarif)
Kepatuhan terhadap nominal tarif resmi serta kejelasan status pelayanan gratis dinilai sangat baik dan bebas dari pungutan liar. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Menjaga akuntabilitas biaya dengan terus memajang banner maklumat tarif atau stiker bebas pungli secara mencolok di area publik kantor.
- Melakukan evaluasi berkala secara internal untuk memitigasi risiko munculnya transaksi informal di luar prosedur resmi.
- Unsur ini sangat ideal dengan tingkat kepentingan tinggi dan kinerja yang paling unggul di sisi kanan diagram. Dipertahankan posisinya secara konsisten agar performanya tetap prima.

U7 (Perilaku Pelaksana)
Sikap sopan, ramah, komunikatif, dan disiplin yang ditunjukkan oleh aparatur dinilai tinggi dalam menghadirkan kenyamanan bagi pengguna layanan. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Melaksanakan internalisasi nilai-nilai pelayanan prima (service excellence) secara berkelanjutan bagi seluruh staf lini depan.
- Memberikan apresiasi atau penghargaan moral berkala bagi staf teladan bulanan guna merawat motivasi kerja.

Unsur ini berada di posisi yang aman dengan tingkat kepentingan tinggi dan kinerja yang memuaskan. Dipertahankan posisinya agar tetap berada di zona aman Kuadran 2.

U8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan)
Keandalan dan kecepatan merespons keluhan kelompok nelayan atau pelaku usaha pangan dinilai memuaskan. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Mempertahankan responsivitas kanal aduan digital yang sudah berjalan secara konsisten dengan pengawasan berkala dari atasan.
- Mendokumentasikan dan mengarsipkan setiap aduan serta solusinya sebagai bahan evaluasi dalam rapat bulanan.

Tingkat kepentingan unsur ini sangat tinggi dan kinerjanya juga dinilai baik. Dipertahankan posisinya, atau jika memungkinkan didorong lebih ke arah kanan lagi agar tingkat kinerjanya semakin seimbang dengan tingkat kepentingannya yang sangat tinggi.

Kuadran 3: Prioritas Rendah (Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah)

Pada wilayah Kuadran 3 yang merupakan prioritas rendah, terdapat unsur pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan cenderung lebih rendah menurut masyarakat, dan kinerjanya pun berada pada level rata-rata. Unsur yang berada pada posisi ini meliputi:

U3 (Waktu Penyelesaian)
Durasi pengerjaan dokumen administrasi dinilai masyarakat berada pada batas pemenuhan fungsional yang sewajarnya. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Memantau ritme pengerjaan berkas secara berkala agar tidak terjadi penurunan performa waktu penyelesaian dokumen.
- Menyediakan lembar kendali internal untuk memonitor durasi berkas dari meja pendaftaran hingga meja penyerahan.

Tingkat kepentingan unsur ini berada di bawah rata-rata dengan kinerja yang juga rendah. Diarahkan ke arah kanan secara bertahap dengan meningkatkan kinerja.

U9 (Sarana dan Prasarana)
Fasilitas fisik ruang tunggu loket maupun sarana penunjang dipandang cukup memadai untuk kebutuhan operasional dasar harian. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Melakukan pemeliharaan rutin pada kenyamanan fasilitas dasar seperti kebersihan toilet, tata letak kursi tunggu, dan kebersihan ruang pelayanan.
- Mengoptimalkan penataan ruang agar sirkulasi keluar-masuk warga yang datang tetap tertib dan nyaman.

Kepentingan unsur ini cukup rendah dan memiliki kinerja paling rendah di antara seluruh unsur di sudut kiri bawah. Digerakkan ke arah kanan untuk merangkak naik menuju batas standar minimum.

Kuadran 4: Berlebihan (Kepentingan Rendah, Kinerja Tinggi)

U2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur)
Aparatur mencurahkan fokus energi yang sangat besar pada pengawasan alur birokrasi loket yang rigid, sedangkan bagi masyarakat alur yang berjalan dirasa biasa saja. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Menyederhanakan titik-titik meja birokrasi agar rantai pelayanan menjadi lebih praktis, fleksibel, dan efisien bagi pemohon.
- Memangkas alur koordinasi non-esensial yang memperpanjang rantai pelayanan dokumen tanpa mengurangi keabsahan prosedur.

Unsur ini memiliki tingkat kepentingan paling rendah, namun kinerjanya tergolong tinggi. Dibiarkan stabil atau energinya bisa dikurangi sedikit demi efisiensi operasional.

U5 (Produk spesifikasi Jenis Layanan)
Manajemen memberikan atensi berlebih pada detail fisik atau diversifikasi luaran produk layanan, padahal warga hanya menitikberatkan aspek legalitas formal yang sah. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Mengandalkan standardisasi format produk luaran dokumen yang baku dan rapi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- Mengalihkan sebagian porsi fokus atau energi kerja administratif yang berlebih tersebut untuk membantu penguatan kompetensi petugas teknis (U6) di Kuadran 1.

Tingkat kepentingan unsur ini cukup rendah, namun kinerjanya sudah dinilai baik dan dibiarkan stabil di posisinya saat ini tanpa penambahan sumber daya baru.

3.3.12 Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia

Mutu aparatur sipil negara sangat ditentukan oleh efisiensi pelayanan administrasi kepegawaian dan pelatihan yang dikelola oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. Sebagai unit yang melayani sesama aparatur (internal pemerintah), survey ini memotret kepuasan

para ASN terhadap layanan mutasi, kenaikan pangkat, dan diklat yang diselenggarakan.

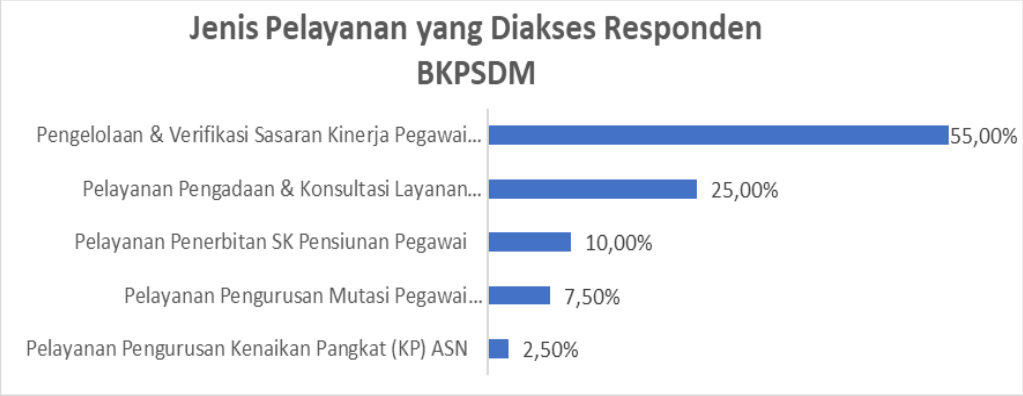
3.3.12.1 Profil Responden

Jumlah responden untuk instansi ini sebanyak 40 orang dengan karakteristik seperti pada tabel dibawah ini:

Tabel 51. Karakteristik Responden BKPSDM

KARAKTERISTIK		FREKUENSI	PERCENTAGE (η = 40)
GENDER	Laki-laki	16	40.00%
	Perempuan	24	60.00%
UMUR	17 - 26 Tahun	4	10.00%
	27 - 36 Tahun	5	12.50%
	37 - 46 Tahun	15	37.50%
	47 - 50 Tahun keatas	16	40.00%
PENDIDIKAN	Tamat SLTA/Sederajat	3	7.50%
	D1/D2/D3	1	2.50%
	Tamat S1/S2/S3	36	90.00%
PEKERJAAN	ASN (PNS-PPPK)	37	92.50%
	Honorer/Kontrak	3	7.50%
AGAMA	Islam	38	95.00%
	Protestan	2	5.00%
SUKU	Bugis	9	22.50%
	Jawa	1	2.50%
	Luwu	25	62.50%
	Mandar	1	2.50%
	Sunda	1	2.50%
	Toraja	3	7.50%

Tabel diatas menunjukkan karakteristik dari responden pada unit layanan ini berjumlah 40 orang, yang didominasi oleh responden perempuan berjumlah 24 orang (60%) sedangkan laki-laki hanya berjumlah 16 orang (40%). Umur responden yang lebih dominan berada pada kisaran 47 – 50 tahun keatas yang berjumlah 16 orang (40%) kemudian pada kisaran umur 37 – 46 tahun yang berjumlah 15 orang (37,5%). Jika diselaraskan dengan pelayanan yang diakses oleh responden dimana seluruh responden adalah mereka yang bekerja pada sektor pemerintahan yang terdiri dari ASN (PNS-PPPK) berjumlah 37 orang (92,5%) dan Honorer/Kontrak sebanyak 3 orang (7,5%).



Gambar 33. Jenis Layanan BKPSDM

Jenis layanan yang diakses responden seperti pada grapik diatas menunjukkan bahwa responden lebih dominan mengakses jenis layanan Pengelolaan dan Verifikasi Kinerja Pegawai (E-Kinerja) dengan persentase 55%, kemudian pada pelayanan pengaduan dan konsultasi layanan kepegawaian sebesar 25%, dan pelayanan lainnya hanya dibawah 10%.

3.3.12.2 Nilai Indikator dalam Tiap Unsur dan Analisis GAP

Tabel dibawah ini menunjukkan Nilai Rata-Rata setiap unsur dan nilai GAP dari setiap indikator penilaian.

Tabel 52. NRR dan GAP BKPSDM

Unsur	Indikator	NRR Kepentingan	NRR Kinerja	NRR Kepuasan
U1	Persyaratan	3.50	3.25	3.20
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.33	3.35	3.23
U3	Waktu Penyelesaian	3.50	3.08	3.10
U4	Biaya/Tarif	3.63	3.83	3.53
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.45	3.30	3.18
U6	Kompetensi Pelaksana	3.35	3.50	3.28
U7	Perilaku Pelaksana	3.43	3.53	3.23
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.25	3.40	3.23
U9	Sarana dan Prasarana	3.38	3.15	3.10
NILAI RATA-RATA		**3.422**	**3.375**	**3.228**
GAP		**-0.047**		
			-0.147	

Nilai Rata-Rata (NRR) dari setiap indikator berada diatas angka tiga, dimana NRR Kepentingan yang sebesar 3,422, NRR Kinerja sebesar 3,375 dan NRR Kepuasan sebesar 3,228. Ketiga indikator tersebut menunjukkan angka yang semakin mengecil yang dimulai dari ekspektasi masyarakat akan setiap unsur, kemudian mengecil lagi sampai pada kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang mereka terima. Sehingga nilai GAP dari Nilai rata-rata (NRR) tersebut berada pada angka negatif dimana GAP antara NRR Kepentingan dan NRR Kinerja berada di angka -0,047 sedangkan GAP antara Kinerja dan Kepuasan diangka -0, 147. Walau semua angka NRR setiap unsur melebihi

angka 3 (bisa disebut sebagai angka yang standar), namun nilai ekspektasi pengguna layanan ini mengiginkan lebih jauh dari pada kinerja yang dilakukan oleh pelaksana.

3.3.12.3 Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan

Terlihat dari angka NRR pada tabel sebelumnya, unit pelayanan ini menghasilkan nilai yang cukup. Sehingga untuk nilai indeks dan mutu pelayanannya juga menghasilkan angka yang cukup baik seperti pada tabel dibawah ini:

Tabel 53. Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan BKPSDM

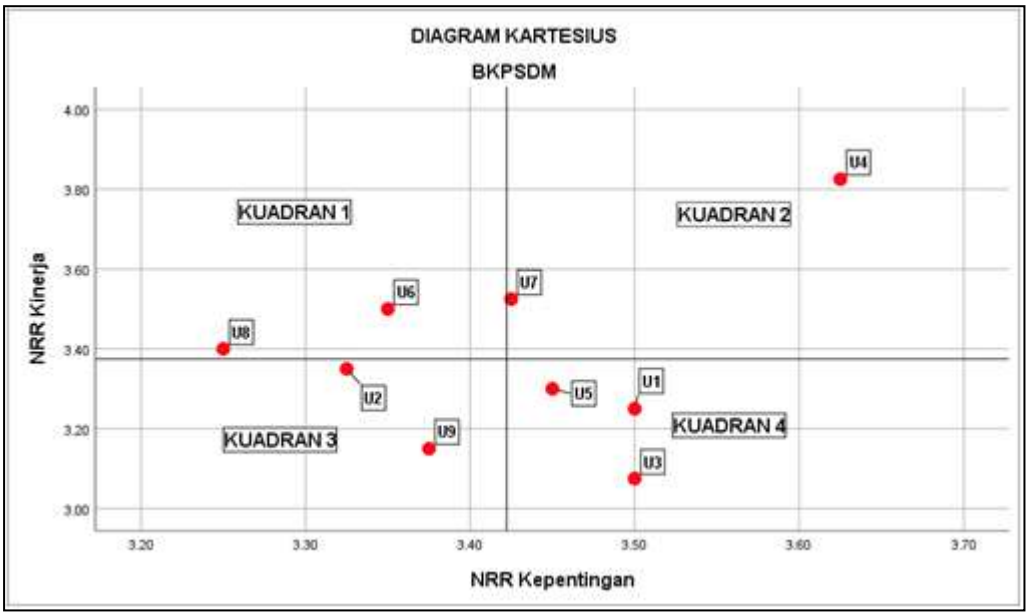
Unsur	NRR UNSUR KEPUASAN	NRR UNSUR TERTIMBANG (X 0.11)
U1	3,20	0,35
U2	3,23	0,35
U3	3,10	0,34
U4	3,53	0,39
U5	3,18	0,35
U6	3,28	0,36
U7	3,23	0,35
U8	3,23	0,35
U9	3,10	0,34
Nilai Indeks		**3,20**
Nilai SKM (Indeks X 25)		**79,89**

Nilai indeks yang dihasilkan dari Unit Layanan BKPSDM ini sebesar 3,20 dan nilai SKM-nya sebesar 79,89 sehingga masuk dalam kategori “**B**” dengan asumsi bahwa pelayanan ini dinilai “**Baik**”.

79,89
B
BAIK

3.3.12.4 Nilai Importance Performance Analisis (IPA) Tiap Unsur Pelayanan

Analisis Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk memetakan prioritas penanganan unsur pelayanan berdasarkan persepsi masyarakat mengenai tingkat kinerja dan kepentingannya. Visualisasi sebaran posisi 9 unsur pelayanan disajikan dalam diagram kartesius di bawah ini.



Gambar 34. Diagram Kartesius BKPSDM

Gambar diatas merupakan Diagram Kartesius Unit Layanan BKPSDM dari perbandingan NRR Kepentingan (y) dan NRR Kinerja (x) setiap unsur. Pada diagram tersebut menggambarkan titik/posisi yang tersebar ke empat kuadran yaitu:

Tabel 54. Matriks Diagram Kartesius BKPSDM

Kuadran 1: Prioritas Utama **Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah** U6 (Kompetensi Pelaksana) U8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	**Kuadran 2: Pertahankan Prestasi** **Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi** U4 (Biaya/Tarif) U7 (Prilaku Pelaksana)
Kuadran 3: Prioritas Rendah **Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah** U2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur) U9 (Sarana dan Prasarana)	**Kuadran 4: Berlebihan** **Kepentingan Rendah, Kinerja Tinggi** U1 (Persyaratan) U3 (Waktu Penyelesaian) U5 (Produk Spesifikasi Jenis Layanan)

Kuadran 1: Prioritas Utama (Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah)

Pada tabel kuadran 1 yang merupakan “Prioritas utama” atau yang paling urgent didahulukan untuk dituntaskan. Dimana kepentingan atau ekspektasi masyarakat tinggi, sedangkan Kinerja pelaksana masih rendah. Unsur yang berada pada kuadran 1 yaitu :

U6 (Kompetensi Pelaksana)
Unsur ini melibatkan pengetahuan, Keahlian, Keterampilan dan pengalaman petugas yang memberikan pelayanan. Terlebih pada persoalan pengisian data kepegawaian secara digital. Walaupn nailai Kinerja dan nilai kepuasan

sudah menunjukkan angka yang cukup baik, tetapi responden masih mengiginkan kinerja pada unsur ini yang lebih tinggi lagi. Dalam artian bahwa kemampuan pelaksana akan pengetahuan dengan jenis pelayanan yang disediakan pada unit ini dan juga keterampilan secara tekhnis juga perlu untuk ditingkatkan. Jika dianggap perlu maka setiap petugas diberikan tambahan pengetahuan (*upgrading*), BIMTEK atau sejenisnya agar pengetahuan petugas bisa bertambah terutama pada persoalan pelayanan yang berbasis applikasi (WEB) kepegawaian. Lakukan juga monitoring atau supervising terhadap pelaksana (operator) layanan secara berkala dan penting untuk selalu melakukang bringstorming bersama agar masalah-masalah yang muncul mendapatkan solusi sekaligus mengasah pemahaman dan keterampilan petugas.

U8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan)
Dari posisinya titiknya yang berada di kuadran 1 dimana unsur ini masih ada yang menilai sangat penting sehingga perlu untuk diberikan perhatian khusus dengan meningkatkan kinerja pelaksana yang ada di unit pelayanan ini. Jika melihat posisinya, unsur ini hampir mendekati kuadran 3 dimana penilaian pengguna layanan akan pentingnya unsur ini berada pada tingkat yang rendah. dengan begitu unsur ini akan lebih mudah bergerak ke kuadran 3.

Solusi unsur ini, pelaksana di unit ini dapat menyiapkan tempat pengaduan, saran dan masukan secara terbuka maupun tertutup. Hal ini berguna untuk melakukan suvervising kepada petugas, dan menemukan kendala-kendala terhadap proses pelayanan. Sehingga petugas bisa/mudah melakukan reviuw atau bringstorming, terhadap kendala apa yang mereka hadapi, dan apa solusi bisa dilakukan. Jika unsur ini teralisasi, unit pelayanan ini harus berkomitmen untuk melakukan reviuw secara berkala tentang aduan, saran, dan masukan dari pengguna layanan sebagai ruang peningkatan layan bukan sebuah beban ataupun justifikasi yang buruk terhadap kinerja yang sudah dilakukan

Kuadran 2: Pertahankan Prestasi (Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi)

Kuadran 2 memiliki nilai kepentingan yang tinggi dan kinerja yang tinggi. Unsur yang ada didalam kuadran ini merupakan sebuah prestasi yang harus dipertahankan dan Unsur yang berada pada kuadran 2 yaitu:

U4 (Biaya/Tarif)
Penilaian dari responden akan unsur ini sudah sangat baik karena memenuhi ekspektasi pengguna layanan yang menyebut kepentingan unsur ini sangat tinggi dan petugas mengikuti dengan kinerja yang tinggi. Dari posisi titik unsur ini pada diagram kartesius letaknya berada pada posisi yang jauh/kuat, tidak mudah bergeser ke kuadran lain.
Untuk mepertahankan posisi dalam kuadran ini, petugas harus lebih terbuka lagi dengan segala biaya/tarif pelayanan di unit ini ditambah dengan ”menjamin dan mempertanggungjawabkan” segala pembiayaan (gratis maupun berbayar) dari pengguna layanan.

U7 (Prilaku Pelaksana)
Unsur ini dinilai sangat penting oleh pengguna layanan dan kinerja yang dilakukan oleh petugas yang ada di unit ini sudah terlaksana dengan baik sehingga perlu untuk dijaga agar selalu konsisten dengan prestasi yang diraih. Leader dari unit pelayanan ini harus memberikan aprisiasi terhadap petugas dan terus memberi motivasi terhadap petugas agar petugas tidak hanya bertahan dengan kondisi (prilaku petugas) saat ini, sebisa mungkin lebih ditingkatkan agar penilaian dari pengguna layanan tidak mudah menurun.
Dari posisi titik unsur ini pada diagram kartesius letaknya berada pada posisi yang lebih dekat pada kuaran 1 dimana kinerja pelaksana dianggap rendah sedangkan ekspektasi masyarakat akan kepentingan unsur ini sangat tinggi. Untuk lebih meningkatkan nilai pada unsur ini, perlu untuk:

- Menambah kedisiplinan para petugas, sehingga perlu adanya pegawasan (*supervising*) dan melakukan evaluasi terhadap kinerja petugas secara berkala.
- Menambah sarana dan prasana yang memungkinkan petugas lebih ”responsif” dengan perangkat komunikasi terpusat, dan infrastruktur ruang yang mendukung kenyamanan kerja. Selain itu petugas juga diberikan/disiapkan perangkat digital yang memadai agar responsibilitas para petugas bisa bertambah. (Hal ini bisa memudahkan petugas untuk mencari/melacak dokumen atau berkas lain yang dibutuhkan dalam pelayanan). Begitu juga dengan penataan ruang agar menghindari ruang yang sesak dan kurang kondusif dengan
- Menciptakan ruang kerja yang ”humanis (saling menghargai, berpikir rasional dan berempati), ”komunikatif”, dan ”kooperatif” agar setiap petugas yang ada di unit ini menciptakan aura kerja yang positif.
- Supervisor/leader/evaluator memberikan apresiasi kepada petugas sebagai motivasi kerja yang dilakukan dan memotivasi petugas untuk lebih mengembangkan prilaku saat melakukan pelayanan.

Kuadran 3: Prioritas Rendah (Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah)

Kuadran 3 yang merupakan prioritas rendah atau dengan kata lain prioritas yang kurang mendasak. Dimana nilai atau ekspektasi masyarakat dianggap rendah dan kinerja dari pelaksana juga rendah. unsur yang ada didalamnya yaitu:

U2 (sistem, Mekanisme dan Prosedur)
Kinerja pada unsur ini masih dianggap rendah, sedangkan para pengguna layanan menginginkan kinerja yang tinggi karena dianggap penting. Pada kinerja unsur ini bisa ditingkatkan dengan :

- Cek kembali apakah ada informasi yang jelas dan transparan kepada pengguna layanan tentang sistem, Mekanisme dan Prosedur apakah dalam bentuk papan informasi alur pelayanan atau banner yang menjelaskan tentang sistem, Mekanisme dan Prosedur. Jika tidak ada, maka perlu untuk diadakan agar pengguna layanan tidak lagi merasa dipersulit

- Melakukan evaluasi petugas pelaksana disetiap posnya yang bukan berarti bukan berabrti memberikan penilaian negatif terhadap petugas (memarahi) tetapi berfungsi untuk mereviuw sistem, Mekanisme dan Prosedur berjalan sesuai aturan (SOP) pelayanan. Jika dibutuhkan/memungkinkan untuk melakukan penataan sistem, mekanisme dan prosedur yang lebih sederhana dan lebih efektif (*Debirokrasi Pelayanan*).

Dari gambar diagram kartesius diatas, posisi unsur ini lebih memungkinkan untuk bergerak ke kuadran 1 dimana kepentingan (ekspektasi) pengguna layanan mengiginkan kinerja pelaksana yang tinggi sehingga secepepatnya memperbaiki kinerja pelaksana.

U9 (Sarana dan Prasarana)
Karena dinilai masih kurang penting, unsur ini masih bisa dilakukan setelah pencapaian unsur lain terlaksana. Namun pada sisi kinerja tidaklah untuk dikurangi atau diabaikan perlu untuk terus ditingkatkan agar bisa memperbaiki unsur lainnya. Hal yang perlu diperhatikan pada unsur ini yaitu:

- Ruang/gedung yang kondusif untuk pelaksana agar memungkinkan kinerja mereka mobile dengan bebas (tidak sumpek).
- Menambah perangkat (prasarana) digital yang bisa mempercepat kinerja (responsibilitas) petugas.

Kedua unsur yang disebutkan dalam kuadran ini, dapat juga disimpulkan bahwa dengan kurangnya saran dan prasarana pada unit ini sehingga menyebabkan unsur ini kurang maksimal.

Kuadran 4: Berlebihan (Kepentingan Rendah, Kinerja Tinggi)

Kuadran 4 yang dinilai “Berlebihan” dimana nilai kepentingannya rendah dan kinerja pelaksana tinggi. Namun kuadran ini tidaklah dianggap negatif. Namun pada sisi kinerja yang harus dipertahankan bukan untuk dikurangi dan ekspektasi masyarakat/pengguna layanan juga perlu untuk ditingkatkan (menambah pemahaman). Pada kuadran ini, unsur unsur yang termasuk didalamnya yaitu:

U1 (Persyaratan)
Dalam posisinya di kuadran 4, kepentingan unsur ini dinilai rendah oleh masyarakat, namun logika untuk pelaksana, seharusnya unsur ini dinilai sangat penting. Karena unsur ini yang akan menentukan terproses (U2 Sistem, mekanisme dan Prosedur) atau tidaknya layanan yang diinginkan masyarakat. Dan juga akan menjadi penilaian waktu penyelesaian (U3) layanan. Maka dari itu perlu untuk penekanan kepada pengguna layanan bahwa unsur ini sangat penting untuk diperhatikan. Hal yang dapat dilakukan unit pelayanan ini yaitu:

- Menyiapkan daftar menu jenis layanan dengan mencantumkan persyaratan secara detail yang terpampang dibagian depan/pintu ruang pelayanan. (contohnya seperti pada pelayanan Bank pada umumnya sebelum berhadapan denagan teler).

- Petugas mengecek semua berkas (syarat admistratif) dan syarat lainnya sebelum proses layanan berlangsung agar tidak terhambat ditengah proses layanan.

Melihat posisinya pada diagram kartesius, unsur ini lebih memungkinkan bergeser ke kuadran 2. Jika pada 2 poin contoh penanganan diatas dilakukan, dan persepsi masyarakat berubah dengan menganggap/menilai tingkat kepentingan dari unsur tinggi, maka unsur ini akan berada pada kuadran 2.

U3 (Waktu Penyelesaian)
Melihat posisi titik dari unsur ini didiagram kartesius, dimana posisinya lebih memungkinkan untuk bergeser ke kuadran 3. Jika hal itu terjadi berarti kinerja pelaksana menurun. Untuk menhindari kemungkinan itu terjadi, pelaksana harus meningkatkan kinerjanya dengan:

- Reviuw sistem persyaratan agar tidak mengganngu sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan. Maksud poin ini yaitu mengecek semua kelengkapan yang dibutuhkan agar sebelum diproses agar tidak menghambat proses pelayanan yang berjalan.
- Reviuw sistem atau mekanisme yang panjang, pangkas yang dianggap berlebihan agar waktu dan tenaga petugas tidak terbuang percuma. Contoh : pada sub kerja yang ditangani 3 sampai 4 orang, padahal sub kerja itu bisa ditangani satu orang saja.

U5 (Produk Spesifikasi Jenis Layanan)
Posisi unsur ini dalam kuadran kartesius sangat dekat dengan kuadran sehingga lebih cepat untuk bergeser ke kuadran 2 jika ekspektasi masyarakat/pengguna layanan meningkat, juga memiliki kemungkinan untuk bergeser ke kuuadran 3 jika kinerja petugas menurun.
Untuk memaksimalkan keberhasilan unsur ini, petugas pada unit layanan ini harus mempertahankan kinerjanya (jika bisa ditingkatkan) dan menambah pemahaman masyarakat/pengguna layanan akan petingnya unsur ini, agar ekspektas akan kepentingan-nya juga naik. Teratment meningkatkan unsur ini yaitu dengan cara memberikan informasi yang jelas dan terbuka kepada pengguna layanan tentang produk yang akan mereka terima sesuai dengan ketentuan atau standar pelayanan yang sudah ditetapkan dan detail produk-produk apa saja yang akan didapatkan oleh pengguna layanan.

3.3.13 Badan Pendapatan Daerah

Kemandirian fiskal daerah sangat bergantung pada optimalisasi penerimaan pajak dan retribusi yang dikelola oleh Badan Pendapatan Daerah. Kemudahan metode pembayaran, keramahan petugas loket, serta transparansi informasi perpajakan menjadi fokus penilaian wajib pajak. Berikut disajikan analisis kepuasan masyarakat terhadap inovasi dan kemudahan layanan perpajakan daerah.

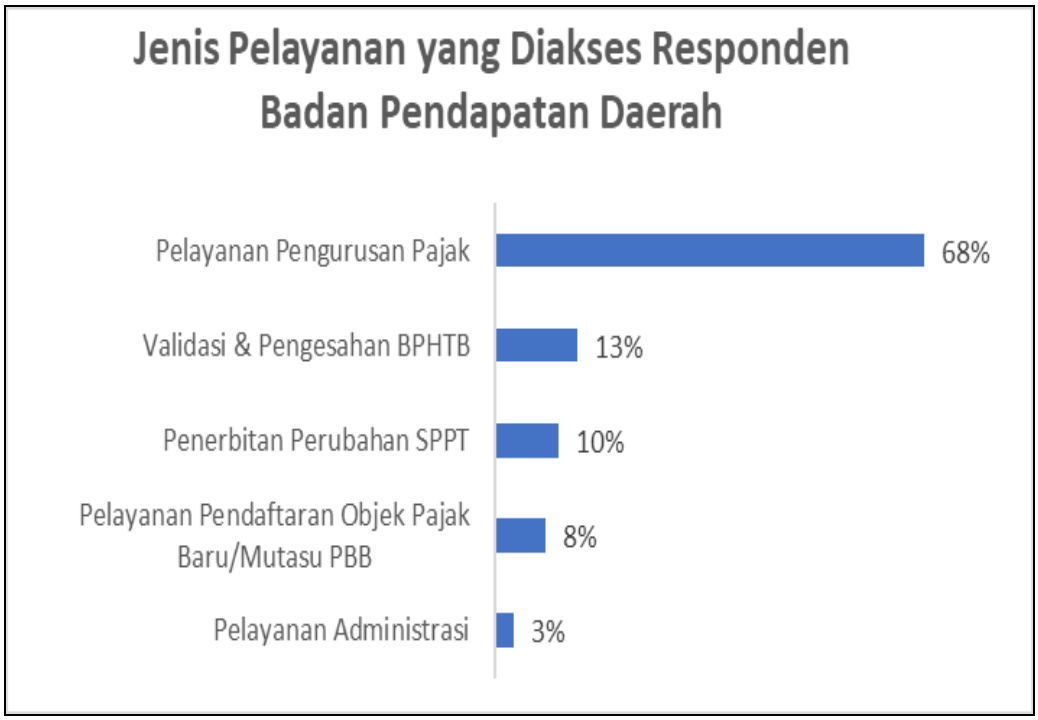
3.3.13.1 Profil Responden

Jumlah responden untuk instansi ini sebanyak 40 orang dengan karakteristik seperti pada tabel dibawah ini:

Tabel 55. Karakteristik Responden Bapenda

KARAKTERISTIK		FREKUENSI	PERCENTAGE
GENDER	Laki-laki	18	45%
	Perempuan	22	55%
UMUR	17 - 26 Tahun	3	8%
	27 - 36 Tahun	21	53%
	37 - 46 Tahun	11	28%
	47 - 50 Tahun keatas	5	13%
PENDIDIKAN	Tamat SLTP/Sederajat	1	3%
	Tamat SLTA/Sederajat	13	33%
	Tamat D3/Diploma	1	3%
	Tamat S1	25	63%
PEKERJAAN	Petani	5	13%
	ASN (PNS/PPPK)	7	18%
	Honorer/Kontrak	3	8%
	TNI/Polri	1	3%
	Pegawai Swasta	4	10%
	Wiraswasta	4	10%
	Pedagang	2	5%
	Ibu Rumah Tangga	2	5%
	Belum Bekerja	1	3%
	Aparat Desa	11	28%
AGAMA	Islam	35	88%
	Katolik	1	3%
	Protestan	3	8%
	Hindu	1	3%
SUKU	Luwu	18	45%
	Bugis	14	35%
	Toraja	1	3%
	Jawa	5	13%
	Bali	1	3%

Karakteristik demografi menunjukkan pengguna layanan di Badan Pendapatan Daerah yang terdiri dari 18 orang (45%) laki-laki dan 22 orang (55%) perempuan, yang didominasi oleh kelompok usia 27 - 36 Tahun sebanyak 21 orang (53%) dengan tingkat pendidikan Tamat S1 sebanyak 25 orang (63%). Tabel di atas menunjukkan responden lebih dominan pada masyarakat yang bekerja sebagai Aparat Desa yaitu sebanyak 11 orang (28%). Jika diselaraskan dengan pelayanan yang diakses oleh responden, data menunjukkan aktivitas mereka lebih dominan mengakses layanan Pelayanan Pengurusan Pajak yaitu sebanyak 27 layanan (68%) dan Validasi dan Pengesahan BPHTB (Bea Perolehan Hak atas Tanah & Bangunan) sebanyak 5 layanan (13%) seperti yang terlihat pada grafik di bawah ini.



Gambar 35. Jenis Pelayanan yang Diakses Responden Bapenda

Dari data tersebut, dapat kita sebut bahwa masyarakat yang mengakses unit layanan Badan Pendapatan Daerah di tahun ini lebih didominasi oleh perangkat pemerintahan tingkat desa atau lokal yang memiliki latar belakang pendidikan tinggi serta berada pada usia produktif matang, dengan tujuan utama kedatangan untuk menyelesaikan kewajiban fiskal daerah serta legalitas pemenuhan hak atas tanah dan bangunan demi tertib administrasi pertanahan di wilayahnya.

3.3.13.2 Nilai Indikator dalam Tiap Unsur dan Analisis GAP

Tabel dibawah ini akan menunjukkan Nilai Rata-rata (NRR) setiap indikator pada masing-masing unsur yang akan terakumulasi pada 3 bagian kolom yang menjadi variabel perhitungan dalam survey ini, yaitu NRR Kepentingan, NRR Kinerja dan NRR kepuasan.

Tabel 56. NRR dan Nilai GAP Bapenda

Unsur	Indikator	NRR Kepentingan	NRR Kinerja	NRR Kepuasan
U1	Persyaratan	3.625	3.150	3.225
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.875	3.150	3.150
U3	Waktu Penyelesaian	3.650	3.000	3.175
U4	Biaya/Tarif	3.675	3.300	3.275
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.650	3.200	3.200
U6	Kompetensi Pelaksana	3.725	3.225	3.275
U7	Perilaku Pelaksana	3.800	3.250	3.125
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.550	3.225	3.150
U9	Sarana	3.625	3.025	3.025

Unsur	Indikator	NRR Kepentingan	NRR Kinerja	NRR Kepuasan
NILAI RATA-RATA		3.686	3.169	3.178
GAP		-0.517		
			0.008	

Nilai Rata-Rata (NRR) secara keseluruhan untuk seluruh unsur pelayanan sudah berada di atas angka tiga. Secara rinci, akumulasi NRR Kepentingan tercatat sebesar 3.686, NRR Kinerja sebesar 3.169, dan NRR Kepuasan mencapai 3.178. Jika dicermati, nilai antara harapan masyarakat dan fakta di lapangan belum sepenuhnya sejalan. Hal ini terlihat dari capaian kinerja aparatur yang belum sanggup mengimbangi tingginya ekspektasi atau kepentingan publik terhadap kualitas layanan, sehingga menghasilkan nilai selisih (GAP) kepentingan-kinerja sebesar -0.517. Meski demikian, masyarakat memberikan apresiasi yang baik terhadap proses pelayanan yang mereka terima. Hal ini dibuktikan dengan skor kepuasan yang meningkat ke angka 3.178, yang artinya kualitas pelayanan dinilai mampu melampaui performa dasar transaksional di lapangan secara positif dengan raihan GAP positif sebesar 0.008.

3.3.13.3 Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan

Tabel dibawah ini akan menunjukkan Nilai Indeks pelayanan publik dan juga Mutu Pelayanan yang berasal dari NRR unsur tertimbang yang akan dikalikan dengan 0,11, yang merupakan bobot NRR tertimbang.

Tabel 57. Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan Bapenda

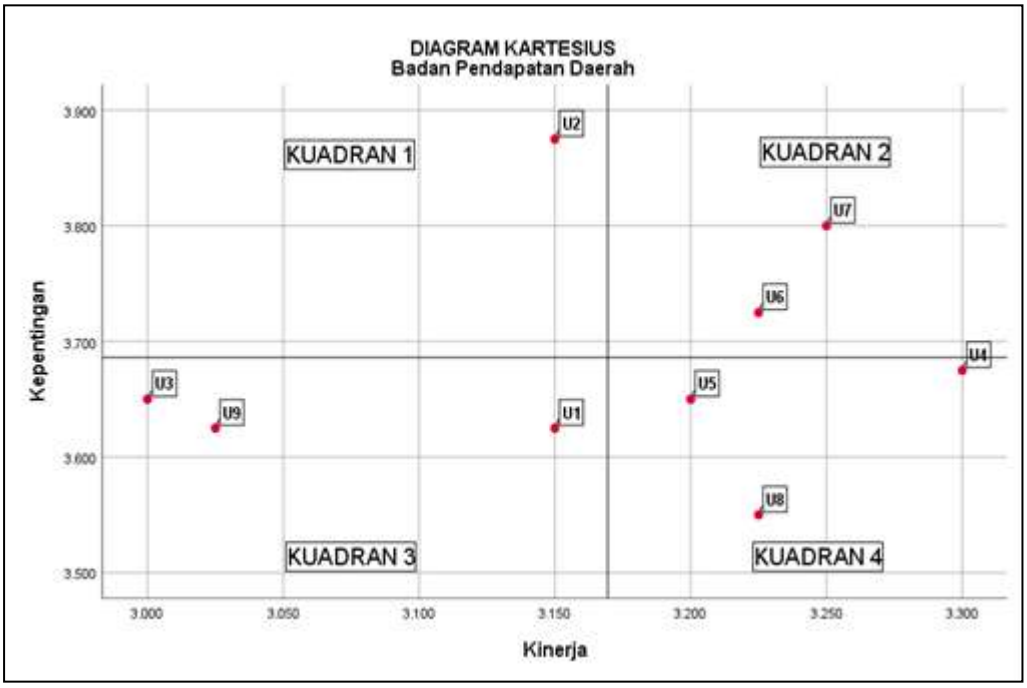
Unsur	NRR UNSUR KEPUASAN	NRR UNSUR TERTIMBANG (X 0.11)
U1	3,225	0,355
U2	3,150	0,347
U3	3,175	0,349
U4	3,275	0,360
U5	3,200	0,352
U6	3,275	0,360
U7	3,125	0,344
U8	3,150	0,347
U9	3,025	0,333
Nilai Indeks		**3,146**
Nilai SKM (Indeks X 25)		**78,65**

Dari akumulasi NRR Unsur Tertimbang dari instansi ini menghasilkan Nilai Indeks sebesar 3,146 dan jika dikonversi akan menghasilkan Nilai Interval Konverssi yang sebesar 78,65. Angka tersebut baerada pada kategori "**B**" atau Nilai Kinerja Pada Unit Pelayanan diinstansi ini dinilai "**Baik**".

78,65
B
BAIK

3.3.13.4 Nilai Importance Performance Analisis (IPA) Tiap Unsur Pelayanan

Analisis Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk memetakan prioritas penanganan unsur pelayanan berdasarkan persepsi masyarakat mengenai tingkat kinerja dan kepentingannya. Visualisasi sebaran posisi 9 unsur pelayanan disajikan dalam diagram kartesius di bawah ini.



Gambar 36. Diagram Kartesius Bapenda

Diagram diatas menunjukkan posisi ke-9 unsur yang menjadi acuan penilaian, dimana setiap unsur tersebar kedalam empat kolom kuadran dengan masing-masing kolom dipahami sebagai berikut:

Tabel 58. Matriks Analisis IPA Bapenda

Kuadran 1: Prioritas Utama **Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah** U2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur)	**Kuadran 2: Pertahankan Prestasi** **Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi** U6 (Kompetensi Pelaksana) U7 (Prilaku Pelaksana)
Kuadran 3: Prioritas Rendah **Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah** U1 (Persyaratan) U3 (Waktu Penyelesaian) U9 (Sarana dan Prasarana)	**Kuadran 4: Berlebihan** **Kepentingan Rendah, Kinerja Tinggi** U4 (Biaya/Tarif) U5 (Produk spesifikasi Jenis Layanan) U8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan)

Kuadran 1: PRIORITAS UTAMA (Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah)

Pada wilayah Kuadran 1 yang merupakan prioritas utama, terdapat unsur pelayanan yang dinilai sangat penting atau memiliki ekspektasi tinggi dari masyarakat, namun kinerja aktualnya masih dirasa rendah oleh pengguna layanan. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur)
Alur tata kelola birokrasi dan rangkaian verifikasi dokumen dinilai terlalu kaku serta melibatkan banyak pintu otorisasi, sehingga memicu persepsi kerumitan administratif di mata pemohon. Langkah taktis/saran perbaikan yang dapat dilakukan meliputi:

- Mengembangkan cetak biru (blueprint) simplifikasi prosedur dengan memangkas meja verifikasi yang redundan melalui integrasi sistem digital satu pintu.2
- Menyusun panduan visual interaktif atau infografis berbasis kode QR di area tunggu guna memudahkan pemohon memahami runtutan mekanisme tanpa distorsi informasi.

Tingkat kepentingan pada unsur ini sangat tinggi, tetapi tingkat kinerjanya masih dinilai rendah oleh masyarakat/organisasi. Menjadi satu-satunya unsur yang terjebak sendirian di Kuadran 1. Harus didorong secara agresif dan masif ke arah kanan (meningkatkan kinerja) agar secepatnya masuk ke zona aman di Kuadran 2.

Kuadran 2: PERTAHANKAN PRESTASI (Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi)

Pada wilayah Kuadran 2 yang merupakan pertahankan prestasi, terdapat unsur pelayanan yang dinilai sangat penting atau memiliki ekspektasi tinggi dari masyarakat, dan kinerja aktualnya juga sudah dinilai tinggi oleh pengguna layanan. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U6 (Kompetensi Pelaksana)
Kematangan dan kedalaman pemahaman aparatur lini depan terhadap regulasi teknis fiskal daerah terbukti mampu memberikan solusi yang presisi, sehingga memicu rasa aman dan kepercayaan tinggi dari wajib pajak selama proses pelayanan berlangsung. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Menyelenggarakan program knowledge sharing berkala internal guna menyelaraskan kedalaman pemahaman regulasi baru di antara seluruh jajaran petugas loket.
- Memperbarui modul diklat teknis perpajakan secara kontinu agar adaptif terhadap dinamika kebijakan fiskal nasional maupun regional.

Unsur ini berada di posisi yang aman dengan tingkat kepentingan tinggi dan kinerja yang memuaskan. Dipertahankan posisinya agar konsisten berada di dalam wilayah Kuadran 2.

U7 (Perilaku Pelaksana)
Internalisasi budaya ramah, responsif, dan humanis yang ditunjukkan secara konsisten oleh garda depan instansi berhasil mentransformasikan ketegangan ekspektasi publik menjadi bentuk kepuasan riil yang mendalam. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Melaksanakan pelatihan penyegaran service excellence secara periodik guna mengunci konsistensi sikap sopan dan empati petugas lini depan.
- Memformulasikan sistem penghargaan berkala bagi petugas dengan indeks penilaian perilaku terbaik berdasarkan umpan balik langsung dari pemohon.

Unsur ini sangat ideal dengan tingkat kepentingan yang sangat tinggi dan diimbangi oleh kinerja pelayanan yang sangat baik. Dipertahankan secara konsisten di area kanan atas diagram.

Kuadran 3: PRIORITAS RENDAH (Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah)

Pada wilayah Kuadran 3 yang merupakan prioritas rendah, terdapat unsur pelayanan yang dinilai memiliki tingkat kepentingan atau ekspektasi yang rendah dari masyarakat, dan kinerja aktualnya pun dinilai biasa saja atau berada pada level rata-rata. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U1 (Persyaratan)
Wajib pajak memandang prasyarat dokumen administrasi yang ditetapkan saat ini sebagai sebuah ketetapan regulatif standar yang bersifat wajar, sehingga dinamika pemenuhannya tidak dianggap sebagai beban krusial oleh publik. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Mengoptimalkan pemanfaatan dokumen digital (e-document) pada proses verifikasi awal guna mengurangi penumpukan berkas fisik di meja kerja.
- Melakukan evaluasi berkas persyaratan secara berkala untuk memastikan tidak adanya dokumen ganda yang diwajibkan kepada pemohon.

Tingkat kepentingan pada unsur ini berada di bawah rata-rata dan kinerjanya masih tergolong rendah. Namun, posisinya menempel sangat dekat di sebelah kiri garis pembatas kinerja vertikal. Didorong ke arah kanan sedikit lagi agar melewati garis pembatas menuju Kuadran 4 dengan meningkatkan kinerja.

U3 (Waktu Penyelesaian)
Durasi pemrosesan transaksional dinilai masyarakat masih berada dalam batas toleransi tenggat yang dapat diterima, sehingga fluktuasi kecepatan pengerjaannya belum menjadi determinan utama dalam kepuasan inti mereka. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Menerapkan sistem penanda waktu digital (timestamp) pada setiap tahapan berkas guna memantau titik hambatan durasi secara objektif.

- Menyusun skema distribusi beban kerja petugas loket pada jam-jam rawan padat agar ritme penyelesaian tetap terjaga stabil.

Tingkat kepentingan pada unsur ini masih rendah dan kinerja berada di titik paling minimal di sudut paling kiri diagram. Diarahkan ke arah kanan secara perlahan dan bertahap seiring waktu.

U9 (Sarana dan Prasarana)
Fasilitas fisik penunjang di ruang tunggu dirasa telah memenuhi fungsi dasar kenyamanan secara proporsional, tanpa menuntut penyediaan sarana mewah yang berlebihan dari pihak manajemen. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Melakukan pemeliharaan rutin dan perbaikan minor inventaris ruang tunggu secara terjadwal di luar jam operasional pelayanan.
- Menata ulang tata letak kursi dan papan informasi agar sirkulasi pergerakan pemohon di dalam ruangan tetap efisien dan rapi.

Dari grafik diagram kartesius, tingkat kepentingan unsur ini masih rendah dan kinerja pelayanan dinilai masih kurang memadai. Digerakkan secara konstan ke arah kanan secara bertahap menuju batas aman dengan meningkatkan kinerja.

Kuadran 4: BERLEBIHAN (Kepentingan Rendah, Kinerja Tinggi)

Pada wilayah Kuadran 4 yang merupakan berlebihan, terdapat unsur pelayanan yang dinilai memiliki tingkat kepentingan atau ekspektasi yang rendah dari masyarakat, namun kinerja aktualnya dirasa sangat tinggi atau berlebihan oleh pengguna layanan. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U4 (Biaya/Tarif)
Kepastian, keterbukaan, serta kejelasan penomoran nominal retribusi daerah dinilai sudah sangat transparan dan bebas pungli oleh publik, sehingga upaya penguatan informasi tarif yang dilakukan secara repetitif dinilai kurang bernilai tambah. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Mempertahankan sistem pembayaran nontunai (*cashless*) yang sudah berjalan mapan tanpa memerlukan kampanye media publikasi baru yang memakan biaya besar.
- Mengalihkan fokus pengawasan keuangan ke arah digitalisasi audit internal demi efektivitas akuntabilitas institusi.

Pada unsur ini, tingkat kepentingan dinilai sedikit di bawah rata-rata, namun memiliki performa kinerja yang paling unggul di antara seluruh unsur di ujung kanan. Tingkatkan kepentingan untuk bergerak ke kaudran 2 dengan meningkatkan kinerja.

U5 (Produk Spesifikasi Jenis Layanan)
Manajemen memberikan komitmen performa yang masif dalam mendefinisikan rincian karakteristik hasil layanan, padahal bagi masyarakat

luas yang terpenting adalah keabsahan legalitas produk itu sendiri terlepas dari variasi detail spesifikasinya. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Menstandardisasi format luaran produk layanan ke dalam bentuk draf digital yang simpel tanpa harus menambah variasi dokumen fisik baru.
- Menyederhanakan katalog jenis layanan agar lebih padat informasi dan mudah dipahami dalam satu kali pembacaan oleh publik.

Pada unsur ini, tingkat kepentingan rendah dengan performa kinerja yang sudah dinilai baik. Dibiarkan stabil di posisinya saat ini tanpa penambahan sumber daya ekstra atau tingkatkan nilai kepentingan dalam masyarakat untuk bergeser ke kuadran 2.

U8 (Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan)

Penyediaan saluran serta pengelolaan kotak aduan manual maupun digital yang dikawal secara ketat dirasa terlalu berlebih, mengingat mayoritas karakteristik pemohon lebih memilih penyelesaian langsung di loket ketimbang menggunakan kanal formal. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Mengonsolidasikan berbagai kanal pengaduan ke dalam satu admin terpadu guna mereduksi pemborosan waktu kerja personel pengawas.
- Memanfaatkan data aduan yang masuk sebagai basis evaluasi bulanan internal saja, tanpa perlu penambahan instrumen publikasi laporan aduan yang rumit.

Pada unsur ini, tingkat kepentingan paling minimal di bagian paling bawah diagram, namun kinerjanya tergolong tinggi. Cukup dibiarkan tetap stabil pada posisinya atau tingkatkan nilai kepentingan unsur ini dalam masyarakat untuk bergeser ke kuadran 2.

3.3.14 Dinas Lingkungan Hidup

Dinas Lingkungan Hidup memikul tanggung jawab atas kebersihan wilayah, pengelolaan sampah, serta kelestarian ekologis demi kenyamanan hidup warga. Respons terhadap pengaduan pencemaran dan efektivitas pengangkutan sampah menjadi titik krusial dalam penilaian publik. Temuan survey di bawah ini menggambarkan potret kepuasan masyarakat terhadap kinerja kelestarian lingkungan.

3.3.14.1 Profil Responden

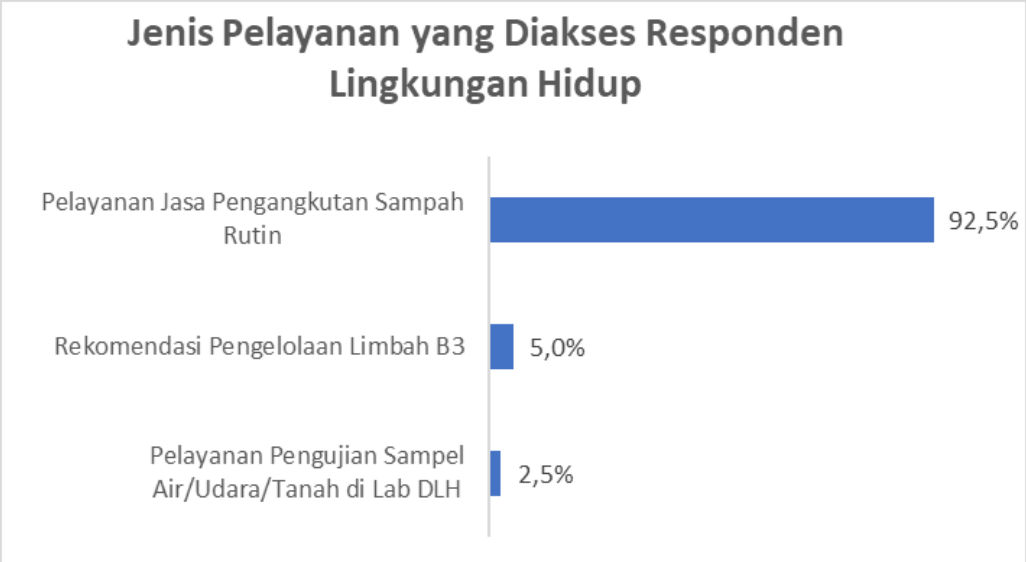
Jumlah responden untuk instansi ini sebanyak 40 orang dengan karakteristik seperti pada tabel dibawah ini:

Tabel 59. karakteristik Responden DLH

KARAKTERISTIK		FREKUENSI	PERCENTAGE
GENDER	Laki-laki	26	65%
	Perempuan	14	35%
UMUR	17 - 26 Tahun	8	20%
	27 - 36 Tahun	22	55%
	37 - 46 Tahun	5	13%
	47 - 50 Tahun keatas	5	13%
PENDIDIKAN	Tamat SLTP/Sederajat	2	5%

KARAKTERISTIK		FREKUENSI	PERCENTAGE
	Tamat SLTA/Sederajat	29	73%
	Tamat D3/Diploma	1	3%
	Tamat S1	8	20%
PEKERJAAN	Petani	3	8%
	Peternak	1	3%
	Buruh	4	10%
	ASN (PNS/PPPK)	3	8%
	Honorer/Kontrak	2	5%
	TNI/Polri	1	3%
	Pegawai Swasta	4	10%
	Wiraswasta	9	23%
	Pedagang	8	20%
	Pengusaha/Kontraktor	1	3%
	Ibu Rumah Tangga	2	5%
	Belum Bekerja	2	5%
AGAMA	Islam	38	95%
	Katolik	1	3%
	Hindu	1	3%
SUKU	Luwu	26	65%
	Bugis	8	20%
	Jawa	5	13%
	Bali	1	3%

Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa responden laki-laki berjumlah 26 responden dan perempua berjumlah 14 responden dengan kisaran umur paling banyak yakni 27 – 36 tahun keatas sebanyak 55% dan tingkat pendidikan Tamat SLTA/Sederajat sebesar 29 responden (73%). Jenis layanan yang paling dominan diakses oleh responden adalah pada Pelayanan Pengangkutan Sampah Rutin 40% .



Gambar 37. Jenis Layanan yang Diakses Responden DLH

3.3.14.2 Nilai Indikator dalam Tiap Unsur dan Analisis GAP

Tabel dibawah ini akan menunjukkan Nilai Rata-rata (NRR) setiap indikator pada masing-masing unsur yang akan terakumulasi pada 3 bagian kolom yang menjadi variabel perhitungan dalam survey ini, yaitu NRR Kepentingan, NRR Kinerja dan NRR kepuasan.

Tabel 60. NRR dan Nilai GAP DLH

Unsur	Indikator	NRR Kepentingan	NRR Kinerja	NRR Kepuasan
U1	Persyaratan	3.650	3.400	3.225
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.675	3.125	3.150
U3	Waktu Penyelesaian	3.750	3.100	3.100
U4	Biaya/Tarif	3.485	3.364	3.333
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.750	3.125	3.075
U6	Kompetensi Pelaksana	3.875	3.100	3.075
U7	Perilaku Pelaksana	3.775	3.275	3.325
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.950	3.050	3.025
U9	Sarana	3.800	2.900	2.925
NILAI RATA-RATA		**3.746**	**3.160**	**3.137**
GAP		**-0.586**		
			-0.023	

Tabel diatas menunukkan bahwa Nilai Rata-Rata (NRR) pada variabel kepentingan, kinerja, dan kepuasan berada diatas angka 3. Variabel kepentingan sebesar 3,746 yang yang menunjukkan seluruh indikatornya dianggap “Penting”, NRR pada variabel Kinerja sebesar 3,160 yang berarti setiap kinerja pada indikator tersebut dinilai “Baik”, dan pada variabel kepuasan sebesar 3,137 yang berarti masyarakat telah “Puas” dengan pelayanan pada instansi ini.

Sedangkan untuk nilai GAP setiap variabel yaitu, nilai GAP antara variabel Kepentingan dan Kinerja sebesar -0,586 yang berarti masih ada ekspektasi atau harapan masyarakat yang dianggap penting namun kinerjanya masih rendah. Dan nilai GAP antara variabel Kinerja dan Kepuasaan sebesar -0,023 yang berarti bahwa masih ada ketidak puasan masyarakat terhadap kinerja.

3.3.14.3 Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan

Tabel dibawah ini akan menunjukkan Nilai Indeks pelayanan publik dan juga Mutu Pelayanan yang berasal dari NRR unsur tertimbang yang akan dikalikan dengan 0,11, yang merupakan bobot NRR tertimbang.

Tabel 61. Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan DLH

Unsur	NRR UNSUR KEPUASAN	NRR UNSUR TERTIMBANG (X 0.11)
U1	3,225	0,355
U2	3,150	0,347
U3	3,100	0,341

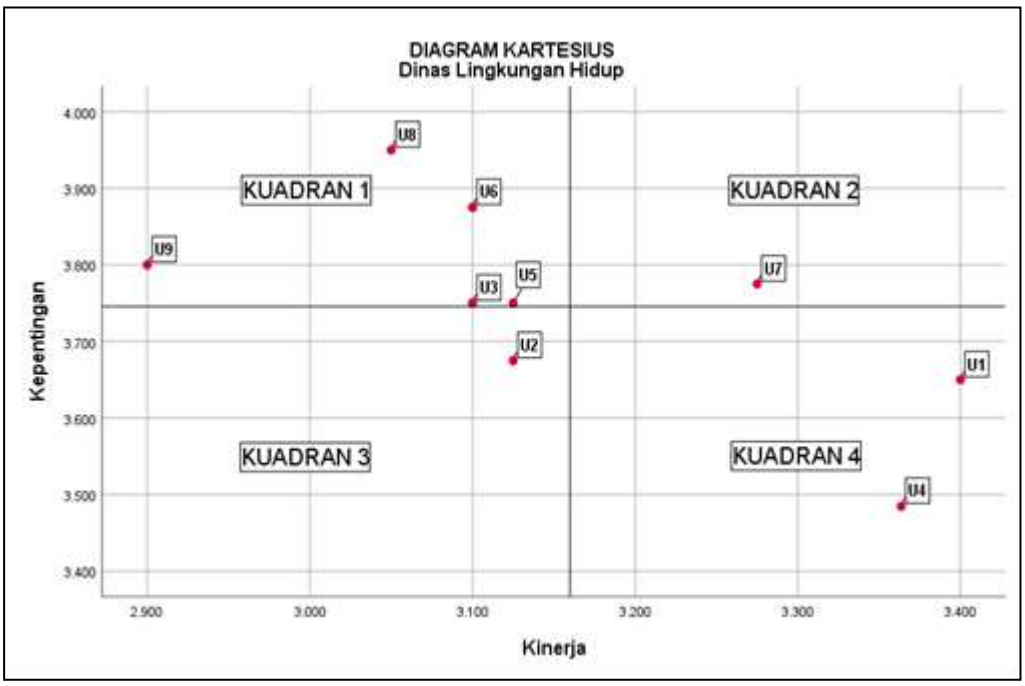
Unsur	NRR UNSUR KEPUASAN	NRR UNSUR TERTIMBANG (X 0.11)
U4	3,333	0,367
U5	3,075	0,338
U6	3,075	0,338
U7	3,325	0,366
U8	3,025	0,333
U9	2,925	0,322
Nilai Indeks		**3,106**
Nilai SKM (Indeks X 25)		**77,64**

Dari akumulasi NRR Unsur Tertimbang dari instansi ini menghasilkan Nilai Indeks sebesar 3,106 dan jika dikonversi akan menghasilkan Nilai Interval Konverssi yang sebesar 77,64. Angka tersebut baerada pada kategori "**B**" atau Nilai Kinerja Pada Unit Pelayanan diinstansi ini dinilai "**Baik**"

77.64
B
BAIK

3.3.14.4 Nilai Importance Performance Analisis (IPA) Tiap Unsur Pelayanan

Analisis Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk memetakan prioritas penanganan unsur pelayanan berdasarkan persepsi masyarakat mengenai tingkat kinerja dan kepentingannya. Visualisasi sebaran posisi 9 unsur pelayanan disajikan dalam diagram kartesius di bawah ini.



Gambar 38. Diagram Kartesius DLH

Diagram diatas menunjukkan posisi ke-9 unsur yang menjadi acuan penilaian, dimana setiap unsur tersebar kedalam empat kolom kuadran dengan masing-masing kolom dipahami sebagai berikut:

Tabel 62. Matriks Analisis IPA DLH

Kuadran 1: Prioritas Utama **Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah** U3 (Waktu Penyelesaian) U5 (Produk spesifikasi Jenis Layanan) U6 (Kompetensi Pelaksana) U8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan U9 (Sarana dan Prasarana)	**Kuadran 2: Pertahankan Prestasi** **Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi** U7 (Prilaku Pelaksana)
Kuadran 3: Prioritas Rendah **Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah** U2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur)	**Kuadran 4: Berlebihan** **Kepentingan Rendah, Kinerja Tinggi** U1 (Persyaratan) U4 (Biaya/Tarif)

Kuadran 1 Prioritas Utama (Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah)

Pada wilayah Kuadran 1 yang merupakan prioritas utama, terdapat unsur pelayanan yang dinilai sangat penting (ekspektasi tinggi) oleh masyarakat, namun kinerja aktualnya masih dirasa rendah atau belum memenuhi harapan pengguna layanan. Unsur yang berada pada posisi ini meliputi:

U3 (Waktu Penyelesaian)
Durasi pengurusan dokumen atau respons layanan operasional lingkungan hidup dinilai lambat dan belum memiliki kepastian garis waktu yang jelas. Langkah taktis/saran perbaikan:

- Menetapkan batas waktu maksimal penyelesaian standar *(Service Level Agreement*) yang transparan pada setiap jenis pengajuan izin atau layanan lapangan.
- Menyediakan sistem pelacakan status berkas secara berkala guna meminimalkan hambatan di meja birokrasi.

Unsur ini menempel ketat di atas garis pembatas kepentingan horizontal dengan kinerjanya masih di bawah rata-rata. Harus digerakkan ke arah kanan agar melewati garis vertikal dan masuk ke zona aman Kuadran 2 dengan cara meningkatkan kinerja.

U5 (Produk spesifikasi Jenis Layanan)
Kualitas, format, atau ketepatan hasil luaran produk layanan dinilai tidak konsisten dengan maklumat yang dijanjikan. Langkah taktis/saran perbaikan:

- Memberlakukan lembar kendali mutu (quality control) yang ketat sebelum produk layanan diserahkan secara final.
- Memastikan kesesuaian parameter teknis dokumen dengan regulasi lingkungan hidup terbaru.

Sama dengan U3, unsur ini harus digerakkan kea rah kanan agar melewati garis vertical agar berpindah ke zona aman kuadran 2 dengan meningkatkan kinerja.

U6 (Kompetensi Pelaksana)
Tingkat kecakapan teknis, pemahaman regulasi, atau keahlian operasional petugas lapangan/loket dirasa masih kurang memadai. Langkah taktis/saran perbaikan:

- Menyelenggarakan pelatihan teknis berkala (coaching) mengenai tata laksana dokumen lingkungan dan penanganan isu lingkungan bagi aparatur.
- Menyusun buku saku panduan operasional standar sebagai rujukan cepat petugas saat menghadapi kendala teknis di lapangan.

Tingkat kepentingan unsur ini dinilai sangat tinggi, tetapi performa kinerjanya masih rendah. Harus didorong kuat ke arah kanan secara konstan demi menyeimbangkan kinerja dengan ekspektasi masyarakat.

U8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan)
Sistem penanganan terhadap laporan pelanggaran lingkungan, keluhan sampah, atau pencemaran dinilai lambat merespons. Langkah taktis/saran perbaikan:

- Membuka kanal aduan instan berbasis digital (seperti WhatsApp aduan khusus atau aplikasi penanganan cepat).
- Menyusun mekanisme disposisi berjenjang yang taktis agar aduan darurat lingkungan dapat segera ditindaklanjuti tim teknis.

Tingkat kepentingan unsur ini sangat tinggi di bagian atas, namun kinerjanya tergolong masih rendah. Membutuhkan dorongan yang kuat ke arah kanan (meningkatkan kinerja) agar berpindah ke Kuadran 2.

U9 (Sarana dan Prasarana)
Ketersediaan fasilitas fisik kantor, loket pelayanan, maupun keandalan armada/perangkat operasional dinilai tidak memadai. Langkah taktis/saran perbaikan:

- Menata ulang ruang tunggu pelayanan loket agar lebih nyaman dan representatif bagi warga yang mengantre.
- Melakukan inventarisasi dan perawatan berkala terhadap pemanfaatan sarana penunjang agar tidak menghambat pemrosesan data.

Tingkat kepentingan unsur ini cukup tinggi namun memiliki kinerja yang paling rendah di antara seluruh unsur di sisi paling kiri diagram. Harus digerakkan secara masif dan akseleratif ke arah kanan demi mengejar ketertinggalan performa kinerjanya.

Kuadran 2: Pertahankan Prestasi (Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi)

Pada wilayah Kuadran 2 yang merupakan pertahankan prestasi, terdapat unsur pelayanan yang dinilai sangat penting oleh masyarakat, dan kinerja aktualnya pun sudah dinilai tinggi serta berhasil memuaskan pengguna layanan. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U7 (Perilaku Pelaksana)
Aparatur dinilai bersikap ramah, sopan, komunikatif, dan disiplin dalam melayani kebutuhan masyarakat. Langkah taktis yang dapat dilakukan:

- Mempertahankan standar pelayanan prima (service excellence) ini melalui pengawasan kode etik internal secara berkala.
- Memberikan penghargaan (reward) moral atau predikat pegawai teladan sebagai pemantik motivasi kerja staf lini depan.

Unsur ini berada di posisi yang aman dan ideal dengan tingkat kepentingan tinggi serta kinerja yang sudah memuaskan. Dipertahankan posisinya agar konsisten berada di wilayah Kuadran 2.

Kuadran 3: Prioritas Rendah (Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah)

Pada wilayah Kuadran 3 yang merupakan prioritas rendah, terdapat unsur pelayanan yang dinilai memiliki tingkat kepentingan atau ekspektasi yang cenderung lebih rendah dari masyarakat, dan kinerja aktualnya pun berada pada level rata-rata atau biasa saja. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur)
Alur birokrasi dan tata cara pengurusan loket dinilai berada pada tingkat pemenuhan fungsional yang sewajarnya. Langkah taktis yang dapat dilakukan:

- Memasang papan infografis alur pendaftaran yang ringkas agar mempermudah pemahaman pemohon baru.
- Menjaga ritme koordinasi antarmeja birokrasi agar tidak menimbulkan penumpukan berkas fisik.

Tingkat kepentingan unsur ini cukup rendah dan tingkat kinerja juga masih di bawah rata-rata. Posisinya berada di Kuadran 3, namun cukup dekat dengan garis pembatas kinerja vertikal. Digerakkan ke arah kanan secara bertahap agar melewati garis batas menuju Kuadran 4 dengan meningkatkan tingkat kinerja.

Kuadran 4: Berlebihan (Kepentingan Rendah, Kinerja Tinggi)

Pada wilayah Kuadran 4 yang merupakan berlebihan, terdapat unsur pelayanan yang dinilai memiliki tingkat kepentingan atau ekspektasi yang rendah dari masyarakat, namun kinerja aktualnya dirasa sangat tinggi atau berlebihan oleh pengguna layanan. Unsur yang berada pada posisi ini meliputi:

U1 (Persyaratan)

Petugas menerapkan ketelitian verifikasi dokumen pendukung secara kaku dan melimpah, sedangkan masyarakat mengharapkan fleksibilitas kemudahan syarat dokumen dasar. Langkah taktis:

- Meninjau ulang daftar prasyarat berkas untuk memangkas lampiran duplikatif yang membebani pemohon.
- Lakukan efisiensi atau refocusing anggaran. Mengingat kinerja pada unsur ini sudah melebihi tingkat urgensi masyarakat, alokasi anggaran atau tenaga kerja ekstra di sini sebaiknya dikurangi untuk dialihkan ke perbaikan unsur-unsur kritis di Kuadran 1.

Tingkat kepentingan unsur ini dinilai di bawah rata-rata, namun kinerjanya sangat tinggi di ujung kanan diagram. Cukup dibiarkan stabil di posisinya saat ini tanpa penambahan energi baru

U4 (Biaya/Tarif)

Dinas mencurahkan energi pengawasan tarif atau jaminan pelayanan nihil pungli secara intensif, sementara warga menilai tingkat kepatuhan biaya ini sebagai hal fungsional yang lumrah. Langkah taktis:

- Tetap mempertahankan transparansi tarif melalui maklumat resmi, namun mengalihkan sebagian porsi energi kerja pengawasannya untuk membantu percepatan penyelesaian durasi waktu (U3) serta penanganan aduan (U8) yang mendesak di Kuadran 1.
- Hindari merancang program baru berskala besar pada aspek U4 agar tidak terjadi pemborosan kapasitas operasional organisasi. Cukup jalankan fungsi pengawasan rutin agar sistem pelayanan yang sudah matang ini tetap konsisten.

Unsur ini memiliki tingkat kepentingan paling rendah di bagian paling bawah diagram, namun kinerjanya tergolong sangat tinggi. Cukup dibiarkan tetap stabil pada posisinya saat ini.

3.3.15 Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja

Pengurangan angka pengangguran, pembinaan ketenagakerjaan, serta harmonisasi hubungan industrial merupakan fokus utama Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja. Kecepatan pembuatan kartu pencari kerja (AK-1), efektivitas pelatihan kerja, serta penyelesaian perselisihan menjadi indikator yang diuji dalam survey kepuasan kali ini, dengan hasil komprehensif sebagai berikut.

3.3.15.1 Profil Responden

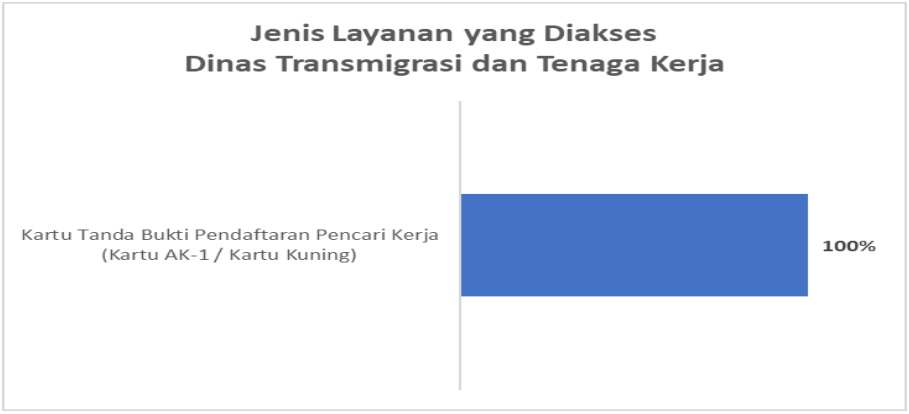
Jumlah responden untuk instansi ini sebanyak 40 orang dengan karakteristik seperti pada tabel dibawah ini:

Tabel 63. Karakteristik Responden Distransnaker

KARAKTERISTIK		FREKUENSI	PERCENTAGE
GENDER	Laki-laki	25	63%
	Perempuan	15	38%
UMUR	17 - 26 Tahun	25	63%

KARAKTERISTIK		FREKUENSI	PERCENTAGE
	27 - 36 Tahun	12	30%
	37 - 46 Tahun	3	8%
PENDIDIKAN	Tamat SLTP/Sederajat	1	3%
	Tamat SLTA/Sederajat	26	65%
	Tamat S1	13	33%
PEKERJAAN	Honorer/Kontrak	3	8%
	Pegawai Swasta	1	3%
	Wiraswasta	14	35%
	Masih Kuliah/Mahasiswa	1	3%
	Belum Bekerja	18	45%
	Karyawan	3	8%
AGAMA	Islam	40	100%
SUKU	Luwu	29	73%
	Bugis	8	20%
	Jawa	3	8%

Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa responden didominasi oleh responden laki-laki dengan persentase 63% dengan kisaran umur paling banyak yakni 17 – 26 tahun keatas dengan persentase 63% dan tingkat pendidikan Tamat SLTA/Sederajat sebesar 25 responden (65%). Jenis layanan yang diakses oleh semua responden yaitu Layanan Tanda Bukti Pendaftaran Pencarian Kerja (Kartu AK-1 / Kartu Kuning) 100% .



Gambar 39. Jenis Layanan yang Diakses Responden Distransnaker

3.3.15.2 Nilai Indikator dalam Tiap Unsur dan Analisis GAP

Tabel dibawah ini akan menunjukkan Nilai Rata-rata (NRR) setiap indikator pada masing-masing unsur yang akan terakumulasi pada 3 bagian kolom yang menjadi variabel perhitungan dalam survey ini, yaitu NRR Kepentingan, NRR Kinerja dan NRR kepuasan.

Tabel 64. NRR dan Nilai GAP Distransnaker

Unsur	Indikator	NRR Kepentingan	NRR Kinerja	NRR Kepuasan
U1	Persyaratan	3.450	3.125	3.150
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.300	2.925	3.000
U3	Waktu Penyelesaian	3.400	2.800	2.800

Unsur	Indikator	NRR Kepentingan	NRR Kinerja	NRR Kepuasan
U4	Biaya/Tarif	3.525	3.150	3.175
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.525	3.000	2.975
U6	Kompetensi Pelaksana	3.375	2.750	2.750
U7	Perilaku Pelaksana	3.500	2.975	3.025
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.600	2.800	2.750
U9	Sarana	3.500	2.775	2.850
NILAI RATA-RATA		**3.464**	**2.922**	**2.942**
GAP		**-0.542**		
			0.019	

Tabel diatas menunukkan bahwa Nilai Rata-Rata (NRR) pada variabel kepentingan berada diatas angka 3 sedangkan variabel kinerja dan kepuasan berada dibawah angka 3. Variabel kepentingan sebesar 3,464 yang yang menunjukkan seluruh indikatornya dianggap “Penting”, NRR pada variabel Kinerja sebesar 2,922 yang berarti setiap kinerja pada indikator tersebut dinilai masih “Kurang Baik”, dan pada variabel kepuasan sebesar 2,942 yang berarti masyarakat masih “Kurang Puas” dengan pelayanan pada instansi ini.

Sedangkan untuk nilai GAP setiap variabel yaitu, nilai GAP antara variabel Kepentingan dan Kinerja sebesar -0,542 yang berarti masih ada ekspektasi atau harapan masyarakat yang dianggap penting namun kinerjanya masih rendah. Dan nilai GAP antara variabel Kinerja dan Kepuasaan sebesar 0,019 yang berarti variabel kinerja dan kepuasan bisa dikatakan seimbang.

3.3.15.3 Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan

Tabel dibawah ini akan menunjukkan Nilai Indeks pelayanan publik dan juga Mutu Pelayanan yang berasal dari NRR unsur tertimbang yang akan dikalikan dengan 0,11, yang merupakan bobot NRR tertimbang.

Tabel 65. Niali Indeks dan Mutu Pelayanan Distransnaker

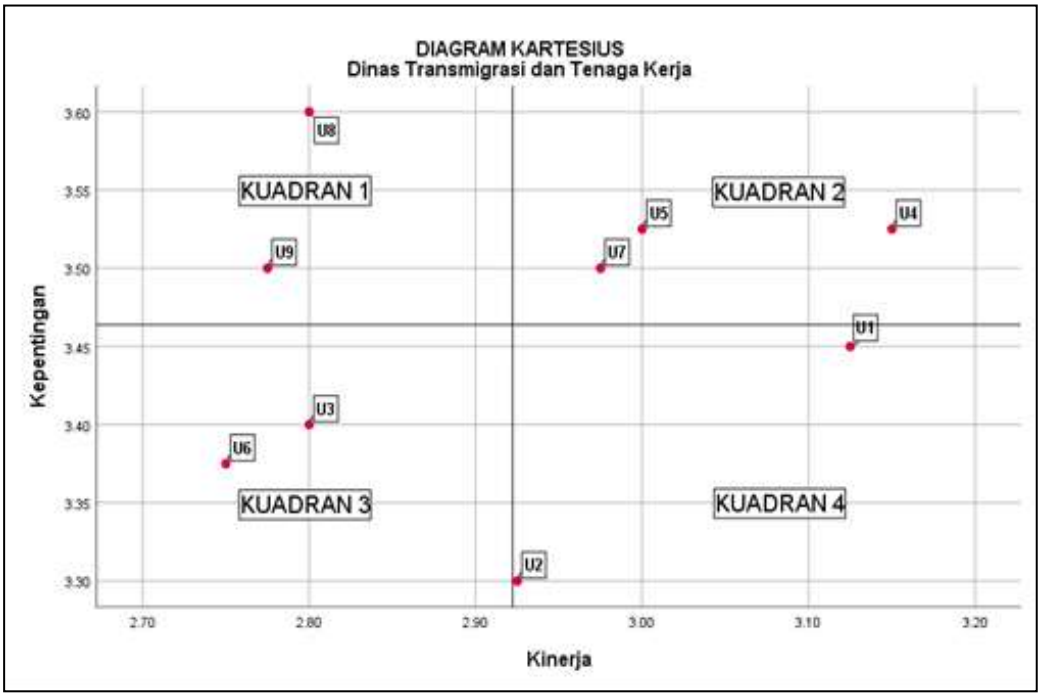
Unsur	NRR UNSUR KEPUASAN	NRR UNSUR TERTIMBANG (X 0.11)
U1	3,150	0,347
U2	3,000	0,330
U3	2,800	0,308
U4	3,175	0,349
U5	2,975	0,327
U6	2,750	0,303
U7	3,025	0,333
U8	2,750	0,303
U9	2,850	0,314
Nilai Indeks		**2,912**
Nilai SKM (Indeks X 25)		**72,81**

Dari akumulasi NRR Unsur Tertimbang dari instansi ini menghasilkan Nilai Indeks sebesar 2,912 dan jika dikonversi akan menghasilkan Nilai Interval Konverssi yang sebesar 72,81. Angka tersebut baerada pada kategori "**C**" atau Nilai Kinerja Pada Unit Pelayanan diinstansi ini dinilai "**Kurang Baik**"

72.81
C
KURANG BAIK

3.3.15.4 Nilai Importance Performance Analisis (IPA) Tiap Unsur Pelayanan

Analisis Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk memetakan prioritas penanganan unsur pelayanan berdasarkan persepsi masyarakat mengenai tingkat kinerja dan kepentingannya. Visualisasi sebaran posisi 9 unsur pelayanan disajikan dalam diagram kartesius di bawah ini.



Gambar 40. Diagram Kartesius Distransnaker

Diagram diatas menunjukkan posisi ke-9 unsur yang menjadi acuan penilaian, dimana setiap unsur tersebar kedalam empat kolom kuadran dengan masing-masing kolom dipahami sebagai berikut:

Tabel 66. Matriks Analisis IPA Distransnaker

Kuadran 1: Prioritas Utama **Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah**	**Kuadran 2: Pertahankan Prestasi** **Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi**
U8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan U9 (Sarana dan Prasarana)	U4 (Biaya/Tarif) U5 (Produk spesifikasi Jenis Layanan) U7 (Prilaku Pelaksana)

Kuadran 3: Prioritas Rendah **Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah** U3 (Waktu Penyelesaian) U6 (Kompetensi Pelaksana)	**Kuadran 4: Berlebihan** **Kepentingan Rendah, Kinerja Tinggi** U1 (Persyaratan) U2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur)

Kuadran 1: PRIORITAS UTAMA (Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah)

Pada wilayah Kuadran 1 yang merupakan prioritas utama, terdapat unsur pelayanan yang dinilai sangat penting atau memiliki ekspektasi tinggi dari masyarakat, namun kinerja aktualnya masih dirasa rendah oleh pengguna layanan. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan)
Masyarakat memandang penting ketersediaan kanal aduan yang solutif bagi ketidakpastian administrasi, tetapi respons kelembagaan dalam mengeskalasi keluhan pengguna jasa di lapangan dinilai lamban dan kurang komunikatif. Langkah taktis/saran perbaikan yang dapat dilakukan meliputi:

- Mengintegrasikan loket aduan fisik dengan platform digital berbasis pesan respons cepat untuk meminimalkan sumbatan komunikasi sengketa layanan.
- Menetapkan prosedur operasional baku (SOP) dengan tenggat resolusi komplain yang rigid dan wajib diumumkan transparan kepada pemohon.

Pada unsur ini, tingkat kepentingan sangat tinggi di puncak diagram namun performa kinerjanya tergolong masih rendah. Harus didorong ke arah kanan secara masif untuk menyeimbangkan kinerja dengan ekspektasi tinggi masyarakat.

U9 (Sarana dan Prasarana)
Fasilitas fisik ruang tunggu dan ketersediaan mesin swalayan mandiri pengurusan kartu dinilai kurang memadai dalam mengantisipasi volume antrean pemohon yang melonjak. Langkah taktis/saran perbaikan yang dapat dilakukan meliputi:

- Menata ulang tata letak ruang pelayanan dengan menambah kapasitas tempat duduk serta menyediakan pendingin udara yang representatif bagi pencari kerja.
- Melakukan pengadaan dan peremajaan berkala sarana komputer/kios informasi mandiri guna mempermudah pengisian formulir secara digital di tempat.

Pada usur ini, tingkat kepentingan tinggi namun kinerjanya dinilai masih kurang memadai, berada tepat di bawah U8. Harus digerakkan secara akseleratif ke arah kanan demi mengejar ketertinggalan performa kinerjanya.

Kuadran 2: PERTAHANKAN PRESTASI (Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi)

Pada wilayah Kuadran 2 yang merupakan pertahankan prestasi, terdapat unsur pelayanan yang dinilai sangat penting atau memiliki ekspektasi tinggi

dari masyarakat, dan kinerja aktualnya juga sudah dinilai tinggi oleh pengguna layanan. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U4 (Biaya/Tarif)
Ketegasan institusi dalam menjamin ketiadaan biaya pungutan atau komitmen pelayanan gratis telah dieksekusi dengan sangat konsisten sesuai regulasi ketenagakerjaan yang berlaku. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Memperketat pengawasan internal dan memasang banner penegasan anti-pungli di setiap sudut strategis pelayanan untuk membentengi integritas kawasan.
- Menyediakan formulir digital laporan cepat penyelewengan tarif langsung ke unit kepatuhan internal guna mitigasi fraud finansial.

Unsur ini sangat ideal dengan tingkat kepentingan tinggi dan tingkat kinerja paling unggul di antara seluruh unsur di sisi kanan atas diagram. Dipertahankan posisinya secara konsisten agar kinerjanya tetap prima.

U5 (Produk spesifikasi Jenis Layanan)
Kesesuaian serta keabsahan fisik dokumen kartu kuning yang diterbitkan telah memenuhi spesifikasi standar legalitas formal yang dibutuhkan oleh dunia usaha. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Melakukan digitalisasi format luaran produk dengan penyematan kode QR berkeamanan tinggi guna mempermudah verifikasi otentisitas oleh pihak perusahaan pengguna.
- Menyelaraskan secara periodik format dokumen dengan perkembangan regulasi kementerian terkait agar kemanfaatan hukum produk tetap mutakhir.

Usur ini berada di posisi yang aman dengan tingkat kepentingan tinggi dan kinerjanya pun sudah dinilai memuaskan. Dipertahankan posisinya agar tetap konsisten berada di dalam wilayah Kuadran 2.

U7 (Prilaku Pelaksana)
Aparatur garda depan dinilai mampu menunjukkan kesantunan pribadi yang proporsional dalam menghadapi karakter pemohon usia muda yang dinamis. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Menyelenggarakan program pengayaan kompetensi customer service berbasis psikologi pelayanan publik secara berkala bagi petugas garis depan.
- Menyusun sistem reward and punishment internal bulanan berbasis indeks kepuasan perilaku pelaksana yang diisi langsung oleh pemohon di ujung layanan.

Pada unsur ini, tingkat kepentingan tinggi dan kinerjanya sudah masuk kategori baik, berada tepat di sebelah kanan garis pembatas vertikal. Dipertahankan posisinya, namun didorong agar bergerak lebih ke kanan lagi agar posisinya semakin aman dari garis batas kritis.

Kuadran 3: PRIORITAS RENDAH (Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah)

Pada wilayah Kuadran 3 yang merupakan prioritas rendah, terdapat unsur pelayanan yang dinilai memiliki tingkat kepentingan atau ekspektasi yang rendah dari masyarakat, dan kinerja aktualnya pun dinilai biasa saja atau berada pada level rata-rata. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U3 (Waktu Penyelesaian)
Durasi operasional pencetakan dokumen berada pada batas pemakluman normal masyarakat pencari kerja, karena disadari adanya keterbatasan kapasitas mesin cetak harian instansi. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Menerapkan skema penjadwalan pengambilan dokumen berbasis kuota jam kedatangan guna mereduksi tumpukan pemohon di satu waktu yang sama.
- Memaksimalkan pra-verifikasi berkas secara digital malam hari agar saat pemohon tiba di lokasi, proses cetak hanya memerlukan waktu minimal.

Pada unsur ini, tingkat kepentingan dinilai rendah dan performa kinerjanya juga masih rendah. Diarahkan ke arah kanan secara bertahap seiring berjalannya waktu dengan meningkatkan kinerja.

U6 (Produk spesifikasi Jenis Layanan)
Kecakapan teknis petugas dinilai berada pada level kecukupan wajar dalam mengoperasikan aplikasi registrasi dasar ketenagakerjaan yang bersifat operasional harian. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Memberikan modul panduan ringkas penyelesaian kendala teknis mandiri (troubleshooting) aplikasi penunjang agar petugas tidak gagap jika terjadi anomali sistem.
- Mengikutsertakan operator dalam bimbingan teknis berkala yang diselenggarakan dinas kominfo sektoral untuk penyelarasan skill digital terapan.

Pada unsur ini, tingkat kepentingan rendah dan performa kinerjanya berada di titik paling minimal di sudut kiri bawah. Digerakkan ke arah kanan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan dasarnya.

Kuadran 4: BERLEBIHAN (Kepentingan Rendah, Kinerja Tinggi)

U1 (Persyaratan)
Instansi menerapkan validasi persyaratan dokumen pendukung yang sangat masif dan berlapis-lapis, padahal dari sisi urgensi praktis, pengguna menganggap beberapa syarat berkas fotokopi tersebut tidak terlalu krusial dan cenderung membebani mobilitas mereka. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Melakukan rasionalisasi dan memangkas syarat dokumen sekunder yang sejatinya sudah bisa divalidasi silang melalui nomor induk kependudukan tunggal.
- Mengalihkan pengumpulan berkas fisik yang berlebihan ke sistem unggah berkas satu kali simpan di cloud pendaftaran daring instansi.

Tingkat kepentingan berada pada unsur ini sedikit di bawah rata-rata, namun tingkat kinerjanya tergolong sangat baik. Cukup dibiarkan stabil di posisinya saat ini atau menaikkan variabel kepentingan unsur ini di mata masyarakat sehingga berpindah ke kuadran 2.

U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur)

Tata alur meja birokrasi pendaftaran yang dibangun dinilai terlampau kaku dengan rute loket beruntun, yang meskipun tertib prosedural, namun dirasa mubazir dari sudut pandang efisiensi waktu pemohon pencari kerja. Langkahtaktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Menyederhanakan loket pelayanan dengan menerapkan sistem satu meja pelayanan terpadu dari verifikasi hingga penerbitan produk hukum.
- Merevisi peta proses bisnis operasional kedinasan guna membuang birokrasi verifikasi internal yang tidak memberi nilai tambah substantif bagi output dokumen pemohon.

Pada unsur ini, tingkat kepentingan paling minimal di bagian paling bawah diagram, dengan kinerja yang mepet di sisi kiri garis pembatas vertikal. Cukup meningkatkan kinerja sehingga unsur ini tetap berada di kuadran 4.

3.3.16 Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian

Di era digital, Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian menjadi motor transformasi digital daerah dan penyebarluasan informasi publik yang tepercaya. Aksesibilitas portal informasi, keandalan jaringan internet publik, serta penyediaan data statistik sektoral menjadi aspek penting yang dinilai. Berikut dijabarkan hasil survey kepuasan pengguna layanan informasi publik tersebut.

3.3.16.1 Profil Responden

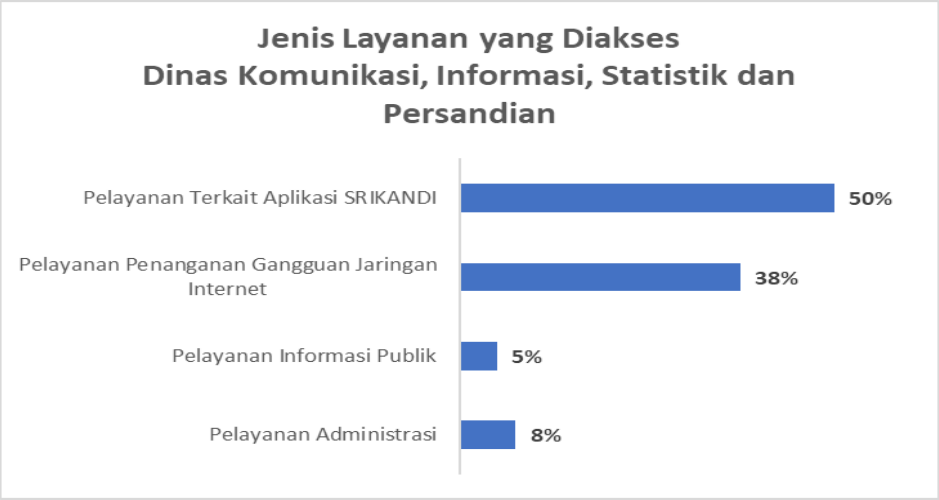
Jumlah responden untuk instansi ini sebanyak 40 orang dengan karakteristik seperti pada tabel dibawah ini:

Tabel 67. Karakteristik Responden Diskominfo-SP

KARAKTERISTIK		FREKUENSI	PERCENTAGE
GENDER	Laki-laki	10	25%
	Perempuan	30	75%
UMUR	17 - 26 Tahun	2	5%
	27 - 36 Tahun	15	38%
	37 - 46 Tahun	16	40%
	47 - 50 Tahun keatas	7	18%
PENDIDIKAN	Tamat SLTA/Sederajat	9	23%
	Tamat D3/Diploma	2	5%
	Tamat S1	26	65%

KARAKTERISTIK		FREKUENSI	PERCENTAGE
	Tamat S2-S3	3	8%
PEKERJAAN	ASN (PNS/PPPK)	35	88%
	Honorer/Kontrak	3	8%
	Pegawai Swasta	1	3%
	Lainnya	1	3%
AGAMA	Islam	39	98%
	Protestan	1	3%
SUKU	Luwu	25	63%
	Bugis	9	23%
	Toraja	1	3%
	Makassar	2	5%
	Jawa	2	5%
	Mandar	1	3%

Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa responden laki-laki mendominasi dengan 30 responden dengan kisaran umur paling banyak yakni 37 – 46 tahun keatas sebanyak 40% dan tingkat pendidikan Tamat S1 sebesar 26 responden (65%). Pekerjaan paling mendominasi yaitu ASN (PNS/PPPK) sebesar 88%. Jenis layanan yang paling dominan diakses oleh responden adalah pada Pelayanan terkait aplikasi SRIKANDI 50% .



Gambar 41. Jenis Layanan yang Diakses Responden Diskominfo-SP

3.3.16.2 Nilai Indikator dalam Tiap Unsur dan Analisis GAP

Tabel dibawah ini akan menunjukkan Nilai Rata-rata (NRR) setiap indikator pada masing-masing unsur yang akan terakumulasi pada 3 bagian kolom yang menjadi variabel perhitungan dalam survey ini, yaitu NRR Kepentingan, NRR Kinerja dan NRR kepuasan.

Tabel 68. NRR dan Nilai GAP Diskominfo-SP

Unsur	Indikator	NRR Kepentingan	NRR Kinerja	NRR Kepuasan
U1	Persyaratan	3.650	3.175	3.200
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.450	3.250	3.175

Unsur	Indikator	NRR Kepentingan	NRR Kinerja	NRR Kepuasan
U3	Waktu Penyelesaian	3.675	3.175	3.225
U4	Biaya/Tarif	3.775	3.500	3.575
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.575	3.225	3.200
U6	Kompetensi Pelaksana	3.700	3.275	3.200
U7	Perilaku Pelaksana	3.700	3.250	3.250
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.650	3.150	3.175
U9	Sarana	3.675	3.000	3.100
NILAI RATA-RATA		**3.650**	**3.222**	**3.233**
GAP		**-0.428**		
			0.011	

Tabel diatas menunukkan bahwa Nilai Rata-Rata (NRR) pada variabel kepentingan, kinerja, dan kepuasan berada diatas angka 3. Variabel kepentingan sebesar 3,650 yang yang menunjukkan seluruh indikatornya dianggap “Penting”, NRR pada variabel Kinerja sebesar 3,222 yang berarti setiap kinerja pada indikator tersebut dinilai “Baik”, dan pada variabel kepuasan sebesar 3,233 yang berarti masyarakat telah “Puas” dengan pelayanan pada instansi ini.

Sedangkan untuk nilai GAP setiap variabel yaitu, nilai GAP antara variabel Kepentingan dan Kinerja sebesar -0,428 yang berarti masih ada ekspektasi atau harapan masyarakat yang dianggap penting namun kinerjanya masih rendah. Dan nilai GAP antara variabel Kinerja dan Kepuasaan sebesar 0,011 yang berarti bahwa tingkat kinerja cukup sebanding terhadap kepuasan masyarakat.

3.3.16.3 Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan

Tabel dibawah ini akan menunjukkan Nilai Indeks pelayanan publik dan juga Mutu Pelayanan yang berasal dari NRR unsur tertimbang yang akan dikalikan dengan 0,11, yang merupakan bobot NRR tertimbang.

Tabel 69. NRR dan Nilai Mutu Pelayanan Diskominfo-SP

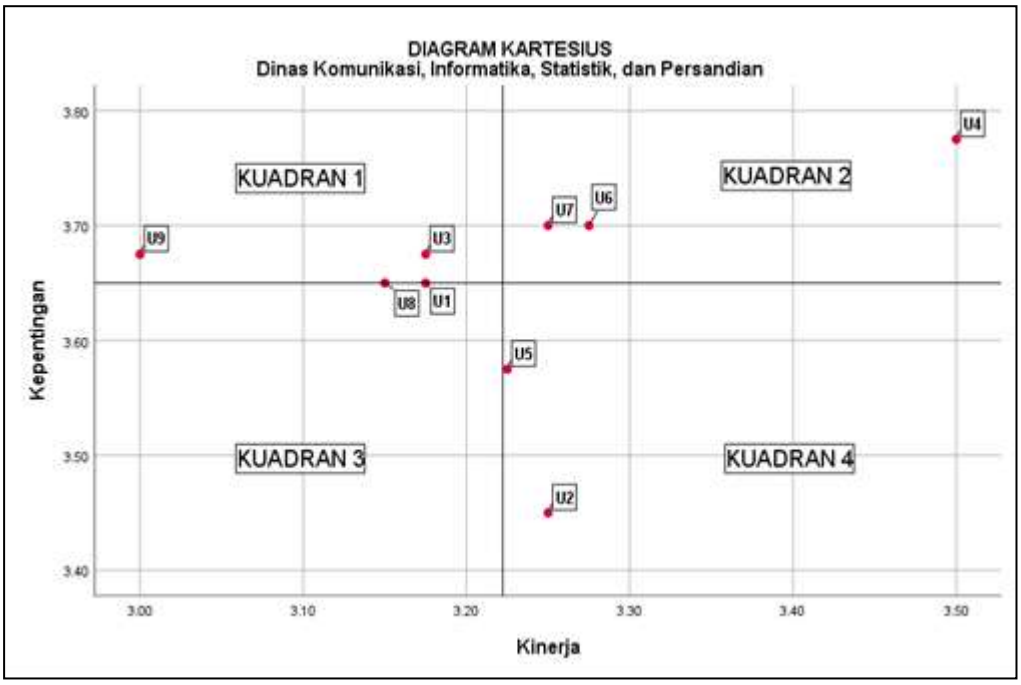
Unsur	NRR UNSUR KEPUASAN	NRR UNSUR TERTIMBANG (X 0.11)
U1	3,200	0,352
U2	3,175	0,349
U3	3,225	0,355
U4	3,575	0,393
U5	3,200	0,352
U6	3,200	0,352
U7	3,250	0,358
U8	3,175	0,349
U9	3,100	0,341
Nilai Indeks		**3,201**
Nilai SKM (Indeks X 25)		**80,02**

Dari akumulasi NRR Unsur Tertimbang dari instansi ini menghasilkan Nilai Indeks sebesar 3,201 dan jika dikonversi akan menghasilkan Nilai Interval Konverssi yang sebesar 80,02. Angka tersebut baerada pada kategori "**B**" atau Nilai Kinerja Pada Unit Pelayanan diinstansi ini dinilai "**Baik**"

80,02
B
BAIK

3.3.16.4 Nilai Importance Performance Analisis (IPA) Tiap Unsur Pelayanan

Analisis Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk memetakan prioritas penanganan unsur pelayanan berdasarkan persepsi masyarakat mengenai tingkat kinerja dan kepentingannya. Visualisasi sebaran posisi 9 unsur pelayanan disajikan dalam diagram kartesius di bawah ini.



Gambar 42. Diagram Kartesius Diskominfo-SP

Diagram diatas menunjukkan posisi ke-9 unsur yang menjadi acuan penilaian, dimana setiap unsur tersebar kedalam empat kolom kuadran dengan masing-masing kolom dipahami sebagai berikut:

Tabel 70. Matriks Analisis IPA Diskominfo-SP

Kuadran 1: Prioritas Utama **Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah** U3 (Waktu Penyelesaian) U9 (Sarana dan Prasarana)	**Kuadran 2: Pertahankan Prestasi** **Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi** U4 (Biaya/Tarif) U6 (Kompetensi Pelaksana) U7 (Prilaku Pelaksana)

Kuadran 3: Prioritas Rendah **Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah** U1 (Persyaratan) U8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	**Kuadran 4: Berlebihan** **Kepentingan Rendah, Kinerja Tinggi** U2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur) U5 (Produk spesifikasi Jenis Layanan)

Kuadran 1 Prioritas Utama (Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah)

Pada wilayah Kuadran 1 yang merupakan prioritas utama, terdapat unsur pelayanan yang dinilai sangat penting atau memiliki ekspektasi tinggi dari masyarakat, namun kinerja aktualnya masih dirasa rendah oleh pengguna layanan. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U3 (Waktu Penyelesaian)
Lambatnya durasi pemrosesan permohonan data atau layanan kemitraan memicu keluhan sektoral akibat ketiadaan kepastian linimasa pengerjaan yang transparan bagi pemohon informasi. Langkah taktis/saran perbaikan yang dapat dilakukan meliputi:

- Menerapkan sistem pelacakan tiket layanan berbasis sistem informasi terpadu guna memantau durasi penyelesaian di setiap bidang kerja.
- Menyusun Standard Operating Procedure (SOP) percepatan distribusi dokumen maklumat dengan batas waktu penyelesaian yang mengikat.

Tingkat kepentingan pada unsur ini dinilai tinggi, tetapi performa kinerjanya masih di bawah rata-rata. Harus didorong ke arah kanan secara masif untuk menyeimbangkan kinerja dengan ekspektasi masyarakat.

U9 (Sarana dan Prasarana)
Keterbatasan performa infrastruktur server atau minimnya ketersediaan ruang penyimpanan pusat data digital dinilai belum memadai untuk menopang kebutuhan integrasi sistem dinas yang dinamis. Langkah taktis/saran perbaikan yang dapat dilakukan meliputi:

- Melakukan pemutakhiran kapasitas penyimpanan serta optimalisasi jaringan berkala guna menjamin kestabilan akses aplikasi internal.
- Menyediakan ruang pelayanan fisik penunjang koordinasi yang representatif dan dilengkapi fasilitas presentasi interaktif bagi para tamu sektoral.

Pada unsur ini tingkat kepentingannya tinggi, namun memiliki kinerja yang paling rendah di antara seluruh unsur, berada di sudut paling kiri diagram. Harus digerakkan secara agresif dan melompat jauh ke arah kanan demi mengejar ketertinggalan kinerjanya.

Kuadran 2: Pertahankan Prestasi (Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi)

Pada wilayah Kuadran 2 yang merupakan pertahankan prestasi, terdapat unsur pelayanan yang dinilai sangat penting atau memiliki ekspektasi tinggi dari masyarakat, dan kinerja aktualnya juga sudah dinilai tinggi oleh pengguna layanan. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U4 (Biaya/Tarif)

Keberhasilan aparatur mempertahankan kinerja positif pada aspek biaya/tarif merefleksikan kepatuhan mutlak terhadap asas transparansi tanpa pungutan biaya, yang diperkuat oleh kejelasan regulasi retribusi nol rupiah pada mayoritas jenis pelayanan informasi publik. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Mempertahankan komitmen keterbukaan informasi tarif resmi melalui publikasi maklumat pelayanan digital di laman web institusi.
- Menyelenggarakan audit operasional periodik untuk memitigasi potensi penyalahgunaan wewenang finansial dalam proses fasilitasi teknis.

Unsur ini sangat ideal dan menjadi keunggulan utama dinas. Tingkat kepentingannya tertinggi dan diimbangi dengan tingkat kinerja paling unggul di antara seluruh unsur di pojok kanan atas. Dipertahankan secara konsisten di posisinya saat ini.

U6 (Kompetensi Pelaksana)

Kecakapan serta penguasaan teknis para pranata komputer dan statistisi dalam mengoperasikan instrumen data sektoral dinilai sangat mumpuni dalam merespons kebutuhan penyediaan ekosistem digital institusi. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Memfasilitasi keikutsertaan staf teknologi informasi pada sertifikasi keahlian tingkat lanjut guna mengantisipasi perkembangan arsitektur siber terbaru.
- Membentuk forum berbagi pengetahuan internal (knowledge sharing) terjadwal untuk mempercepat pemerataan kapasitas teknis antar-bidang.

Unsur ini berada di zona aman dan ideal dengan tingkat kepentingan tinggi serta kinerja yang juga memuaskan. Dipertahankan posisinya, atau didorong perlahan lebih ke kanan atas agar semakin aman di kuadran ini.

U7 (Prilaku Pelaksana)

Kinerja prima pada aspek ini membuktikan keberhasilan internalisasi nilai-nilai aparatur sipil negara yang komunikatif, profesional, dan akomodatif saat melayani kebutuhan diseminasi data lintas sektoral. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Melaksanakan evaluasi kepatuhan kode etik pegawai melalui instrumen survey kepuasan internal secara acak.
- Memberikan penghargaan moral berupa predikat agen perubahan bulanan bagi staf yang memperlihatkan dedikasi pelayanan tertinggi.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berada di titik paling optimal pada Kuadran 2 dan harus dipertahankan posisinya agar tidak turun kuadran.

Kuadran 3: Prioritas Rendah (Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah)

Pada wilayah Kuadran 3 yang merupakan prioritas rendah, terdapat unsur pelayanan yang dinilai memiliki tingkat kepentingan atau ekspektasi yang rendah dari masyarakat, dan kinerja aktualnya pun dinilai biasa saja atau berada pada level rata-rata. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U1 (Persyaratan)
Titik keseimbangan toleransi masyarakat terpenuhi karena dokumen administrasi atau surat pengantar yang diwajibkan dipandang pemohon masih dalam batas kelogisan birokrasi legalistik yang sewajarnya. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Menyediakan formulir digital pengunduhan dokumen persyaratan di portal dinas guna meminimalkan kesalahan berkas sebelum tatap muka.
- Menyelaraskan daftar prasyarat teknis pemanfaatan ruang siber secara berkala agar sejalan dengan ketentuan regulasi pusat yang paling mutakhir.

Unsur ini berada tepat pada garis pembatas horizontal rata-rata tingkat kepentingan, dengan tingkat kinerja yang masih berada di bawah rata-rata. Harus digerakkan ke arah kanan agar melewati garis pembatas kinerja vertikal.

U8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan)
Masyarakat memandang efektivitas saluran pengaduan dinas berada pada ambang batas fungsional yang cukup, mengingat sebagian besar pengguna layanan merupakan instansi pemerintah atau mitra yang mengutamakan jalur koordinasi langsung dibanding pelaporan formal. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Mengintegrasikan kanal pelaporan yang ada ke dalam satu dasbor pengelolaan komplain terpadu agar mempermudah disposisi penugasan.
- Membuat laporan periodik penyelesaian aduan sebagai bahan pertimbangan perbaikan kinerja sistem pelayanan berkala.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berada di dalam Kuadran 3, di mana efisiensi kerja harian yang ditingkatkan secara bertahap dapat mendorong posisinya bergerak naik mendekati Kuadran 2.

Kuadran 4: Berlebihan (Kepentingan Rendah, Kinerja Tinggi)

Pada wilayah Kuadran 4 yang merupakan berlebihan, terdapat unsur pelayanan yang dinilai memiliki tingkat kepentingan atau ekspektasi yang rendah dari masyarakat, namun kinerja aktualnya dirasa sangat tinggi atau berlebihan oleh pengguna layanan. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur)
Aparatur memberikan fokus kinerja yang sangat tinggi pada unsur ini, padahal tingkat kepentingannya dinilai biasa saja oleh masyarakat. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Memangkas rantai birokrasi pengesahan dokumen permohonan koordinasi inter-domain yang terlampau kaku guna meminimalkan penumpukan proses administrasi.
- Mengalihkan konsentrasi pengawasan alur prosedur yang ketat ke arah percepatan durasi pengerjaan teknis pemrosesan layanan pada Kuadran 1.

Unsur ini memiliki tingkat kepentingan yang tergolong rendah di mata masyarakat/pengguna, namun instansi memberikan performa kinerja yang cukup tinggi. Dibiarkan stabil di posisinya saat ini, atau meningkatkan kepentingan unsur ini di masayarakat.

U5 (Produk Spesifikasi Jenis Layanan):
Aparatur memberikan fokus kinerja yang sangat tinggi pada unsur ini, padahal tingkat kepentingannya dinilai biasa saja oleh masyarakat. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Mengurangi intensitas perancangan fitur variasi layanan statistik baru yang kurang diminati oleh publik dan berfokus pada kestabilan produk informasi utama.
- Menyederhanakan rincian klausul berita acara penyerahan hasil kerja agar format luaran pelayanan lebih mudah dipahami oleh instansi pengguna.

Tingkat kepentingan unsur ini berada di bawah rata-rata, dan kinerjanya baru saja melewati batas rata-rata. Posisinya berada di Kuadran 4 tetapi menempel ketat di sebelah kanan garis pembatas vertikal. Pertahankan posisi agar tidak melosot ke Kuadran 3 atau meningkatkan kinerja agar nyaman di kuadran 4.

3.3.17 Dinas Pertanian

Kesejahteraan petani dan produktivitas lahan menjadi indikator keberhasilan bagi Dinas Pertanian. Pelayanan penyuluhan, distribusi pupuk bersubsidi, serta fasilitasi bantuan alat pertanian menjadi interaksi utama yang dievaluasi langsung oleh para petani setempat. Bagian ini memaparkan tingkat kepuasan para pelaku usaha tani terhadap pelayanan Dinas Pertanian.

3.3.17.1 Profil Responden

Jumlah responden untuk instansi ini sebanyak 30 orang dengan karakteristik seperti pada tabel dibawah ini:

Tabel 71. Karakteristik Responden Distan

KARAKTERISTIK		FREKUENSI	PERCENTAGE
GENDER	Laki-laki	29	97%
	Perempuan	1	3%
UMUR	17 - 26 Tahun	1	3%

KARAKTERISTIK		FREKUENSI	PERCENTAGE
	27 - 36 Tahun	4	13%
	37 - 46 Tahun	7	23%
	47 - 50 Tahun keatas	18	60%
PENDIDIKAN	Tamat SD/Sederajat	1	3%
	Tamat SLTP/Sederajat	19	63%
	Tamat SLTA/Sederajat	8	27%
	Tamat S1	2	7%
PEKERJAAN	Petani	25	83%
	Peternak	1	3%
	Pegawai Swasta	1	3%
	Wiraswasta	1	3%
	Ibu Rumah Tangga	1	3%
	Pensiunan/Purnawirawan	1	3%
	Masih Kuliah/Mahasiswa	0	0%
AGAMA	Islam	17	57%
	Protestan	2	7%
	Hindu	11	37%
SUKU	Luwu	6	20%
	Bugis	3	10%
	Toraja	1	3%
	Jawa	4	13%
	Bali	13	43%
	Duri	2	7%
	Lainnya	1	3%

Karakteristik demografi menunjukkan pengguna layanan di Dinas Pertanian yang terdiri dari 29 orang (97%) laki-laki dan 1 orang (3%) perempuan, yang didominasi oleh kelompok umur 47 - 50 Tahun keatas sebanyak 18 orang (60%) dengan tingkat pendidikan Tamat SLTP/Sederajat sebanyak 19 orang (63%). Tabel di atas menunjukkan responden lebih dominan pada masyarakat yang bekerja sebagai Petani yaitu sebanyak 25 orang (83%).

Jika diselaraskan dengan pelayanan yang diakses oleh responden, data menunjukkan aktivitas mereka lebih dominan mengakses layanan Penyaluran Bantuan Alat Mesin Pertanian yaitu sebanyak 10 layanan (33%) dan Surat rekomendasi BBM (SOLAR) sebanyak 9 layanan (30%) seperti yang terlihat pada grafik di bawah ini.

Dapat kita lihat bahwa masyarakat yang mengakses unit layanan Dinas Pertanian di tahun ini lebih didominasi oleh kelompok petani senior atau paruh baya bergender laki-laki yang mendatangi dinas dengan tujuan krusial untuk mengamankan sarana produksi pertanian, baik berupa akses mekanisasi alat mesin maupun legalitas pasokan bahan bakar minyak bersubsidi demi keberlangsungan aktivitas ladang mereka yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Gambar 43. Jenis Layanan yang Diakses Responden Distan

3.3.17.2 Nilai Indikator dalam Tiap Unsur dan Analisis GAP

Tabel dibawah ini akan menunjukkan Nilai Rata-rata (NRR) setiap indikator pada masing-masing unsur yang akan terakumulasi pada 3 bagian kolom yang menjadi variabel perhitungan dalam survey ini, yaitu NRR Kepentingan, NRR Kinerja dan NRR kepuasan.

Tabel 72. NRR dan Nilai GAP Distan

Unsur	Indikator	NRR Kepentingan	NRR Kinerja	NRR Kepuasan
U1	Persyaratan	3.133	3.067	3.067
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.233	3.033	3.100
U3	Waktu Penyelesaian	3.333	2.967	3.033
U4	Biaya/Tarif	3.233	3.133	3.133
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.333	3.100	3.100
U6	Kompetensi Pelaksana	3.200	3.067	3.000
U7	Perilaku Pelaksana	3.400	3.067	3.100
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.267	2.900	3.100
U9	Sarana	3.200	3.000	3.000
NILAI RATA-RATA		3.259	3.037	3.070
GAP		-0.222		
			0.033	

Nilai Rata-Rata (NRR) secara keseluruhan untuk seluruh unsur pelayanan sudah berada di atas angka tiga. Secara rinci, akumulasi NRR Kepentingan tercatat sebesar 3,259, NRR Kinerja sebesar 3,037, dan NRR Kepuasan mencapai 3,070. Jika dicermati, nilai antara harapan masyarakat dan fakta di lapangan belum sepenuhnya sejalan. Hal ini terlihat dari capaian kinerja aparatur yang belum sepenuhnya mampu mengejar tingginya ekspektasi dan standarisasi ketat yang diinginkan publik, sehingga menghasilkan nilai selisih

(GAP) kepentingan-kinerja sebesar -0,222. Meski demikian, masyarakat memberikan apresiasi yang baik terhadap proses pelayanan yang mereka terima. Hal ini dibuktikan dengan skor kepuasan yang meningkat ke angka 3,070, yang artinya kualitas pelayanan dinilai dinamis dan terus berupaya menjawab kebutuhan dasar pemohon di tengah keterbatasan sarana dengan raihan GAP positif sebesar 0,033.

3.3.17.3 Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan

Tabel dibawah ini akan menunjukkan Nilai Indeks pelayanan publik dan juga Mutu Pelayanan yang berasal dari NRR unsur tertimbang yang akan dikalikan dengan 0,11, yang merupakan bobot NRR tertimbang.

Tabel 73. Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan Distan

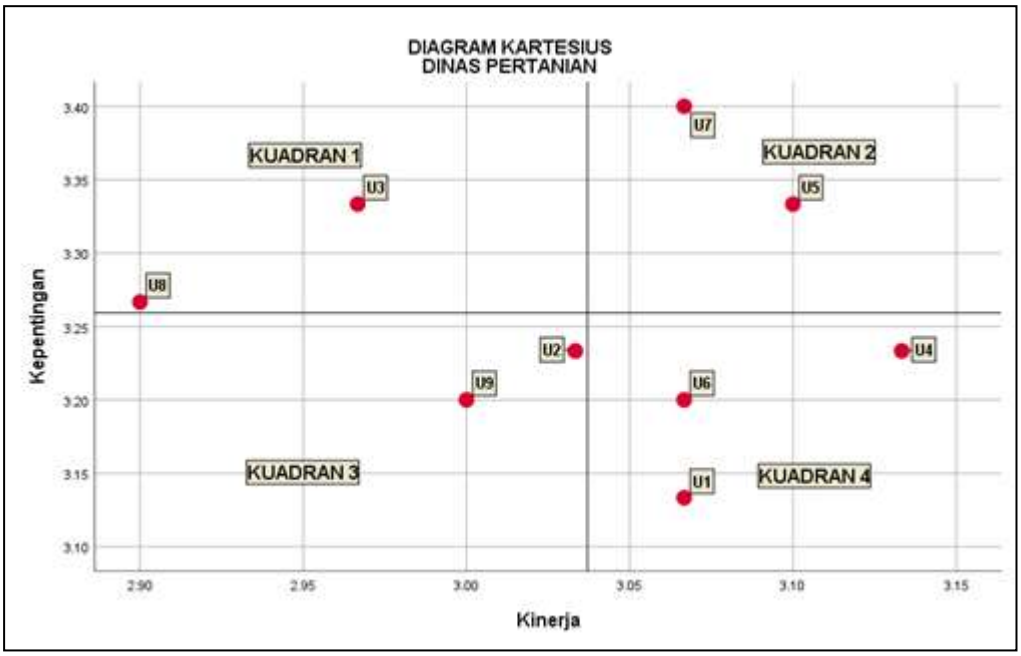
Unsur	NRR UNSUR KEPUASAN	NRR UNSUR TERTIMBANG (X 0.11)
U1	3,067	0,337
U2	3,100	0,341
U3	3,033	0,334
U4	3,133	0,345
U5	3,100	0,341
U6	3,000	0,330
U7	3,100	0,341
U8	3,100	0,341
U9	3,000	0,330
Nilai Indeks		**3,040**
Nilai SKM (Indeks X 25)		**75,99**

Dari akumulasi NRR Unsur Tertimbang dari instansi ini menghasilkan Nilai Indeks sebesar **(3,040)** dan jika dikonversi akan menghasilkan Nilai Interval Konversi sebesar **(75,99)**. Angka tersebut berada pada kategori "**C**" atau Nilai Kinerja Pada Unit Pelayanan diinstansi ini dinilai "**Kurang Baik**".

75.99
C
KURANG BAIK

3.3.17.4 Nilai Importance Performance Analisis (IPA) Tiap Unsur Pelayanan

Analisis Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk memetakan prioritas penanganan unsur pelayanan berdasarkan persepsi masyarakat mengenai tingkat kinerja dan kepentingannya. Visualisasi sebaran posisi 9 unsur pelayanan disajikan dalam diagram kartesius di bawah ini.



Gambar 44. Diagram Kartesius Distan

Diagram diatas menunjukkan posisi ke-9 unsur yang menjadi acuan penilaian, dimana setiap unsur tersebar kedalam empat kolom kuadran dengan masing-masing kolom dipahami sebagai berikut :

Tabel 74. Matriks Analisis IPA Distan

Kuadran 1: Prioritas Utama **Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah** U3 (Waktu Penyelesaian) U8(Penanganan Pengaduan, dan Masukan	**Kuadran 2: Pertahankan Prestasi** **Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi** U5 (Produk spesifikasi Jenis Layanan) U7 (Prilaku Pelaksana)
Kuadran 3: Prioritas Rendah **Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah** U2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur) U9 (Sarana dan Prasarana)	**Kuadran 4: Berlebihan** **Kepentingan Rendah, Kinerja Tinggi** U1 (Persyaratan) U4 (Biaya/Tarif) U6 (Kompetensi Pelaksana)

Kuadran 1: Prioritas Utama (Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah)

Pada wilayah Kuadran 1 yang merupakan prioritas utama, terdapat unsur pelayanan yang dinilai sangat penting atau memiliki ekspektasi tinggi dari masyarakat, namun kinerja aktualnya masih dirasa rendah oleh pengguna layanan. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U3 (Waktu Penyelesaian)
Para pemohon mengeluhkan lambatnya durasi penerbitan surat rekomendasi, yang mana hambatan waktu ini berisiko membuat mereka kehilangan momentum masa tanam atau kuota BBM harian. Langkah taktis/saran perbaikan yang dapat dilakukan meliputi:

- Memotong rantai birokrasi penandatanganan berkas melalui delegasi wewenang atau penerapan tanda tangan elektronik resmi.

- Menyusun jadwal piket harian petugas verifikator yang terjadwal ketat agar proses pemeriksaan berkas tidak tertunda saat jam krusial.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini sangat potensial untuk bergeser ke arah Kuadran 2 apabila dilakukan peningkatan fokus pada pemangkasan waktu tunggu birokrasi penyelesaian berkas petani.

U8 (Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan)

Masyarakat menilai saluran penyampaian keluhan terkait kendala distribusi bantuan atau kuota BBM masih pasif, tanpa adanya kepastian umpan balik yang solutif dari pihak manajemen dinas. Langkah taktis/saran perbaikan yang dapat dilakukan meliputi:

- Menyediakan loket pusat pengaduan khusus petani (farmers helpdesk) terintegrasi yang responsif menerima kendala lapangan.
- Memanfaatkan grup koordinasi digital atau WhatsApp publik interaktif yang dipantau langsung oleh pimpinan unit kerja secara berkala.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini sangat potensial untuk bergeser ke arah Kuadran 2 apabila dilakukan peningkatan fokus pada pengaktifan sistem mitigasi dan respons aduan secara transparan serta tanggap.

Kuadran 2: Pertahankan Prestasi (Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi)

Pada wilayah Kuadran 2 yang merupakan pertahankan prestasi, terdapat unsur pelayanan yang dinilai sangat penting atau memiliki ekspektasi tinggi dari masyarakat, dan kinerja aktualnya juga sudah dinilai tinggi oleh pengguna layanan. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan)

Kesesuaian serta kualitas fisik keluaran layanan—baik berupa kesesuaian spek alat mesin pertanian maupun validitas surat rekomendasi yang diterbitkan—dinilai telah akurat dan menjawab kebutuhan riil petani. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Melakukan pengecekan kualitas berkala (quality control) pada setiap fisik bantuan mesin yang didistribusikan agar mutunya konsisten.
- Memastikan format dokumen hukum rekomendasi selalu sinkron dengan format terbaru yang disyaratkan oleh SPBU atau instansi mitra.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berada di titik paling optimal pada Kuadran 2 dan harus dipertahankan posisinya agar tidak turun kuadran.

U7 (Perilaku Pelaksana)

Sikap kesantunan, keramahan, dan ketulusan para petugas dalam menyambut para petani paruh baya dinilai sangat humanis, sehingga membangun iklim komunikasi yang setara dan nyaman. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Mempertahankan budaya sapa ramah tanpa membeda-bedakan latar belakang sosial ekonomi pengguna layanan.

- Memberikan pembekalan aspek empati psikososial secara berkelanjutan bagi petugas loket guna merawat kualitas keintiman pelayanan.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berada di titik paling optimal pada Kuadran 2 dan harus dipertahankan posisinya agar tidak turun kuadran.

Kuadran 3: Prioritas Rendah (Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah)

Pada wilayah Kuadran 3 yang merupakan prioritas rendah, terdapat unsur pelayanan yang dinilai memiliki tingkat kepentingan atau ekspektasi yang rendah dari masyarakat, dan kinerja aktualnya pun dinilai biasa saja atau berada pada level rata-rata. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur)
Tahapan pengurusan dinilai pemohon berada pada tingkat kerumitan yang masih wajar dan dapat dipahami, sehingga tidak memicu resistensi operasional yang berarti dari masyarakat tani. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Memajang diagram alur permohonan bantuan secara visual menggunakan gambar/simbol sederhana yang mudah dimengerti kelompok senior.
- Mengedukasi penyuluh pertanian lapangan (PPL) untuk membantu menyosialisasikan tata alur pendaftaran dari tingkat desa.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berada di dalam Kuadran 3, di mana efisiensi kerja harian yang ditingkatkan secara bertahap dapat mendorong posisinya bergerak naik mendekati Kuadran 2.

U9 (Sarana dan Prasarana)
Fasilitas ruang tunggu dan kenyamanan fisik kantor dinilai pemohon berada pada level ambang batas kecukupan yang standar, mengingat fokus utama mereka berpusat pada substansi perolehan bantuan. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Menjaga kebersihan esensial ruang layanan serta ketersediaan air minum standar bagi kenyamanan petani yang mengantre.
- Memperbaiki sirkulasi udara atau kipas angin di ruang tunggu guna menghindari kelembapan udara saat volume pemohon meningkat.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berada di dalam Kuadran 3, di mana efisiensi kerja harian yang ditingkatkan secara bertahap dapat mendorong posisinya bergerak naik mendekati Kuadran 2.

Kuadran 4: Berlebihan (Kepentingan Rendah, Kinerja Tinggi)

Pada wilayah Kuadran 4 yang merupakan berlebihan, terdapat unsur pelayanan yang dinilai memiliki tingkat kepentingan atau ekspektasi yang rendah dari masyarakat, namun kinerja aktualnya dirasa sangat tinggi atau berlebihan oleh pengguna layanan. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U1 (Persyaratan)
Aparatur memberikan fokus kinerja yang sangat tinggi pada unsur ini, padahal tingkat kepentingannya dinilai biasa saja oleh masyarakat. Manajemen dinas terlalu perfeksionis dalam memilah kelengkapan berkas kepemilikan lahan atau keanggotaan kelompok, melampaui ekspektasi petani yang mengharapkan adanya kemudahan verifikasi bersyarat. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Menyederhanakan atau menyatukan prasyarat dokumen yang serupa guna mempercepat tahap seleksi berkas awal.
- Mengalihkan konsentrasi ketelitian verifikasi berkas ini ke arah percepatan durasi waktu pemrosesan dokumen di bagian penandatanganan.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berada di Kuadran 4, di mana penyesuaian porsi kerja yang tepat akan menggeser posisinya ke kiri menuju keseimbangan efisiensi alokasi sumber daya organisasi.

U4 (Biaya/Tarif)
Aparatur memberikan fokus kinerja yang sangat tinggi pada unsur ini, padahal tingkat kepentingannya dinilai biasa saja oleh masyarakat. Jajaran dinas mengerahkan perhatian berlebih untuk mengampanyekan nihilnya biaya pengurusan, sementara para pemohon telah memaklumi sejak awal bahwa program bantuan pemerintah sejatinya gratis dan mereka lebih mencemaskan aspek kecepatan terbitnya izin. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Memosisikan publikasi transparansi biaya secara proporsional melalui papan pengumuman tunggal tanpa perlu kampanye berulang yang memakan waktu petugas.
- Meredistribusikan energi pengawasan keuangan tersebut untuk memperkuat lini penanganan aduan masyarakat tani yang masih lemah.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berada di Kuadran 4, di mana penyesuaian porsi kerja yang tepat akan menggeser posisinya ke kiri menuju keseimbangan efisiensi alokasi sumber daya organisasi.

U6 (Kompetensi Pelaksana)
Aparatur memberikan fokus kinerja yang sangat tinggi pada unsur ini, padahal tingkat kepentingannya dinilai biasa saja oleh masyarakat. Kemampuan akademik tinggi dan penguasaan teori agrikultur makro oleh petugas loket dirasa berlebihan oleh petani praktis, yang sejatinya hanya menginginkan kejelasan instruksi pemenuhan administratif. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Mengarahkan kecakapan teknis tinggi staf tersebut untuk merancang formulir isian permohonan bantuan yang lebih praktis dan instan.

- Menugaskan personel berkompetensi tinggi tersebut sebagai koordinator pemecah kebuntuan masalah birokrasi di meja penanganan pengaduan.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berada di Kuadran 4, di mana penyesuaian porsi kerja yang tepat akan menggeser posisinya ke kiri menuju keseimbangan efisiensi alokasi sumber daya organisasi.

3.3.18 Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana

Fokus pada kesejahteraan keluarga, perlindungan kelompok rentan, dan kesetaraan gender menempatkan Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan KB pada posisi pelayanan yang humanis dan sensitif. Penanganan kasus kekerasan anak/perempuan serta akses program KB menjadi poin evaluasi utama dalam survey kepuasan masyarakat berikut ini.

3.3.18.1 Profil Responden

Jumlah responden untuk instansi ini sebanyak 40 orang dengan karakteristik seperti pada tabel dibawah ini:

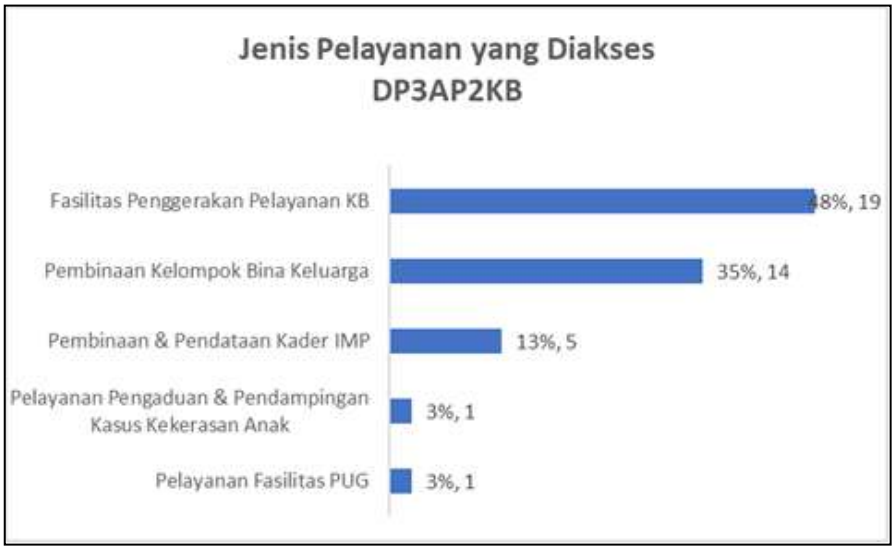
Tabel 75. Karakteristik Responden DP3AP2KB

KARAKTERISTIK		FREKUENSI	PERCENTAGE
	Perempuan	40	100%
UMUR	17 - 26 Tahun	7	18%
	27 - 36 Tahun	16	40%
	37 - 46 Tahun	11	28%
	47 - 50 Tahun keatas	6	15%
PENDIDIKAN	Tamat SD/Sederajat	4	10%
	Tamat SLTP/Sederajat	3	8%
	Tamat SLTA/Sederajat	23	58%
	Tamat D3/D4	3	8%
	Tamat S1	7	18%
	ASN (PNS/PPPK)	2	5%
	Honorer/Kontrak	1	3%
	Pegawai Swasta	1	3%
	Wiraswasta	2	5%
	Ibu Rumah Tangga	32	80%
	Lainnya	2	5%
AGAMA	Islam	18	45%
	Protestan	22	55%
SUKU	Luwu	29	73%
	Bugis	4	10%
	Toraja	6	15%
	Makassar	1	3%

Karakteristik demografi menunjukkan pengguna layanan di Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana yang terdiri dari 0 orang (0%) laki-laki dan 40 orang (100%) perempuan, yang didominasi oleh kelompok usia 27–36 tahun

sebanyak 16 orang (40%) dengan tingkat pendidikan Tamat SLTA/Sederajat sebanyak 23 orang (58%). Tabel di atas menunjukkan responden lebih dominan pada masyarakat yang bekerja sebagai Ibu Rumah Tangga yaitu sebanyak 32 orang (80%).

Jika diselaraskan dengan pelayanan yang diakses oleh responden, data menunjukkan aktivitas mereka lebih dominan mengakses layanan Fasilitas Penggerakan Pelayanan KB yaitu sebanyak 19 layanan (48%) dan Pembinaan Kelompok Bina Keluarga sebanyak 14 layanan (35%) seperti yang terlihat pada grafik di bawah ini.



Gambar 45. Jenis Pelayanan yang Dlakses Responden DP3AP2KB

Dari data tersebut, dapat kita sebut bahwa masyarakat yang mengakses unit layanan Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana di tahun ini lebih didominasi oleh kelompok ibu rumah tangga dengan tujuan utama mendapatkan edukasi, penguatan, serta fasilitas penunjang program kesejahteraan dan perencanaan keluarga.

3.3.18.2 Nilai Indikator dalam Tiap Unsur dan Analisis GAP

Tabel dibawah ini akan menunjukkan Nilai Rata-rata (NRR) setiap indikator pada masing-masing unsur yang akan terakumulasi pada 3 bagian kolom yang menjadi variabel perhitungan dalam survey ini, yaitu NRR Kepentingan, NRR Kinerja dan NRR kepuasan.

Tabel 76. NRR dan Nilai GAP DP3AP2KB

Unsur	Indikator	NRR Kepentingan	NRR Kinerja	NRR Kepuasan
U1	Persyaratan	3.675	3.175	3.125
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.625	3.175	3.200
U3	Waktu Penyelesaian	3.500	3.050	3.200
U4	Biaya/Tarif	3.811	3.405	3.351
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.675	3.100	3.175
U6	Kompetensi Pelaksana	3.625	3.175	3.275

Unsur	Indikator	NRR Kepentingan	NRR Kinerja	NRR Kepuasan
U7	Perilaku Pelaksana	3.750	3.325	3.425
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.500	3.150	3.200
U9	Sarana	3.525	3.050	3.100
NILAI RATA-RATA		3.632	3.178	3.228
GAP		-0.453		
			0.050	

Nilai Rata-Rata (NRR) secara keseluruhan untuk seluruh unsur pelayanan sudah berada di atas angka tiga. Secara rinci, akumulasi NRR Kepentingan tercatat sebesar 3,632, NRR Kinerja sebesar 3,178, dan NRR Kepuasan mencapai 3,228.

Jika dicermati, nilai antara harapan masyarakat dan fakta di lapangan belum sepenuhnya sejalan. Hal ini terlihat dari capaian kinerja aparatur yang belum mampu mengejar tingginya ekspektasi publik, sehingga menghasilkan nilai selisih (GAP) kepentingan-kinerja sebesar -0,453. Meski demikian, masyarakat memberikan apresiasi yang baik terhadap proses pelayanan yang mereka terima. Hal ini dibuktikan dengan skor kepuasan yang meningkat ke angka 3,228, yang artinya kualitas pelayanan dinilai lebih baik daripada standar kerja harian dengan raihan GAP positif sebesar 0,050.

3.3.18.3 Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan

Tabel dibawah ini akan menunjukkan Nilai Indeks pelayanan publik dan juga Mutu Pelayanan yang berasal dari NRR unsur tertimbang yang akan dikalikan dengan 0,11, yang merupakan bobot NRR tertimbang.

Tabel 77. Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan DP3AP2KB

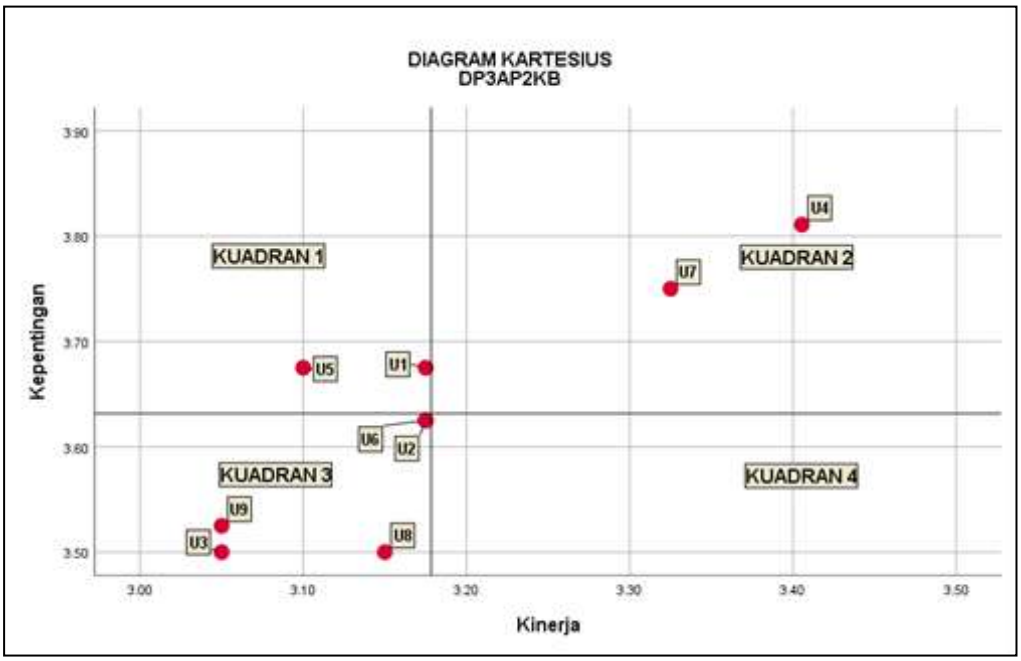
Unsur	NRR UNSUR KEPUASAN	NRR UNSUR TERRIMBANG (X 0.11)
U1	3,125	0,344
U2	3,200	0,352
U3	3,200	0,352
U4	3,351	0,369
U5	3,175	0,349
U6	3,275	0,360
U7	3,425	0,377
U8	3,200	0,352
U9	3,100	0,341
Nilai Indeks		**3,196**
Nilai SKM (Indeks X 25)		**79,89**

Dari akumulasi NRR Unsur Tertimbang dari instansi ini menghasilkan Nilai Indeks sebesar **(3,196)** dan jika dikonversi akan menghasilkan Nilai Interval Konversi sebesar **(79,89)**. Angka tersebut berada pada kategori "**B**" atau Nilai Kinerja Pada Unit Pelayanan diinstansi ini dinilai "**Baik**".

79,89
B
BAIK

3.3.18.4 Nilai Importance Performance Analisis (IPA) Tiap Unsur Pelayanan

Analisis Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk memetakan prioritas penanganan unsur pelayanan berdasarkan persepsi masyarakat mengenai tingkat kinerja dan kepentingannya. Visualisasi sebaran posisi 9 unsur pelayanan disajikan dalam diagram kartesius di bawah ini.



Gambar 46. Diagram Kartesius DP3AP2KB

Diagram diatas menunjukkan posisi ke-9 unsur yang menjadi acuan penilaian, dimana setiap unsur tersebar kedalam empat kolom kuadran dengan masing-masing kolom dipahami sebagai berikut:

Tabel 78. Matriks Analisis IPA DP3AP2KB

Kuadran 1: Prioritas Utama **Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah** U1 (Persyaratan) U5 (Produk spesifikasi Jenis Layanan)	**Kuadran 2: Pertahankan Prestasi** **Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi** U4 (Biaya/Tarif) U7 (Prilaku Pelaksana)
Kuadran 3: Prioritas Rendah **Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah** U2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur) U3 (Waktu Penyelesaian) U6 (Kompetensi Pelaksana) U8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan U9 (Sarana dan Prasarana)	**Kuadran 4: Berlebihan** **Kepentingan Rendah, Kinerja Tinggi**

Kuadran 1: Prioritas Utama (Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah)

Pada wilayah Kuadran 1 yang merupakan prioritas utama, terdapat unsur pelayanan yang dinilai sangat penting atau memiliki ekspektasi tinggi dari masyarakat, namun kinerja aktualnya masih dirasa rendah oleh pengguna layanan. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U1 (Persyaratan)
Kinerja pada aspek ini masih dinilai kurang maksimal oleh masyarakat namun krusial sebagai pintu utama kejelasan administrasi. Langkah taktis/saran perbaikan yang dapat dilakukan meliputi:

- Menyederhanakan berkas persyaratan yang diwajibkan serta meminimalisir birokrasi dokumen yang berulang.
- Memublikasikan infografis syarat pelayanan secara transparan melalui kanal digital atau papan maklumat agar mudah diakses publik sebelum datang ke lokasi.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini sangat potensial untuk bergeser ke arah Kuadran 2 apabila dilakukan peningkatan fokus pada kepastian penyusunan syarat pelayanan yang ringkas dan informatif.

U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan)
Kinerja pada aspek ini masih dinilai kurang maksimal oleh masyarakat namun krusial terhadap output dokumen pelayanan yang diterima warga. Langkah taktis/saran perbaikan yang dapat dilakukan meliputi:

- Menstandardisasi format hasil keluaran layanan agar seragam, akurat, dan memiliki dasar hukum/legalitas yang jelas.
- Melakukan sosialisasi berkala mengenai ragam atau jenis spesifikasi layanan yang dikelola dinas guna menghindari kesalahpahaman pemohon.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini sangat potensial untuk bergeser ke arah Kuadran 2 apabila dilakukan peningkatan fokus pada kejelasan pengemasan produk pelayanan secara spesifik.

Kuadran 2: Pertahankan Prestasi (Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi)

Pada wilayah Kuadran 2 yang merupakan pertahankan prestasi, terdapat unsur pelayanan yang dinilai sangat penting atau memiliki ekspektasi tinggi dari masyarakat, dan kinerja aktualnya juga sudah dinilai tinggi oleh pengguna layanan. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U4 (Biaya/Tarif)
Kinerja pada unsur ini sudah dinilai sangat tinggi dan sesuai dengan ekspektasi masyarakat yang besar. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Mempertahankan status transparansi pembiayaan (termasuk penegasan tarif gratis) agar terhindar dari potensi pungutan liar.

- Melakukan evaluasi rutin terhadap kepatuhan petugas dalam menjaga akuntabilitas terkait aspek finansial pelayanan.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berada di titik paling optimal pada Kuadran 2 dan harus dipertahankan posisinya agar tidak turun ke kuadran lain.

U7 (Perilaku Pelaksana)

Kinerja pada unsur ini sudah dinilai sangat tinggi dan sesuai dengan ekspektasi masyarakat yang besar. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Memberikan apresiasi atau reward internal berkala bagi aparatur yang menunjukkan integritas serta keramahan tinggi guna menjaga motivasi kerja.
- Menyelenggarakan refreshment training mengenai aspek pelayanan prima (excellent service) secara berkelanjutan.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berada di titik paling optimal pada Kuadran 2 dan harus dipertahankan posisinya agar tidak turun ke kuadran lain.

Kuadran 3: Prioritas Rendah (Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah)

Pada wilayah Kuadran 3 yang merupakan prioritas rendah, terdapat unsur pelayanan yang dinilai memiliki tingkat kepentingan atau ekspektasi yang rendah dari masyarakat, dan kinerja aktualnya pun dinilai biasa saja atau berada pada level rata-rata. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur)

Kinerja dan kepentingan unsur ini dinilai berada pada level rata-rata atau cukup. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Menyusun alur bagan pelayanan (flowchart) yang lebih interaktif dan mudah dibaca oleh kelompok rentan di ruang tunggu.
- Memotong tahapan-tahapan internal dinas yang memperpanjang rantai koordinasi pelayanan.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berada di dalam Kuadran 3, di mana efisiensi kerja harian yang ditingkatkan secara bertahap dapat mendorong posisinya bergerak naik mendekati Kuadran 2.

U3 (Waktu Penyelesaian)

Kinerja dan kepentingan unsur ini dinilai berada pada level rata-rata atau cukup. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Menetapkan standar batas waktu penyelesaian dokumen secara rigid (SLA) dan menyampaikannya kepada masyarakat.
- Optimalisasi sistem penugasan paralel untuk mereduksi antrean proses verifikasi data berkas.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berada di dalam Kuadran 3, di mana efisiensi kerja harian yang ditingkatkan secara bertahap dapat mendorong posisinya bergerak naik mendekati Kuadran 2.

U6 (Kompetensi Pelaksana)
Kinerja dan kepentingan unsur ini dinilai berada pada level rata-rata atau cukup. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Menyediakan buku saku / modul ringkas panduan teknis tupoksi pelayanan sebagai referensi cepat petugas lapangan.
- Mengikutsertakan aparatur dalam pelatihan atau bimbingan teknis berkala sesuai bidang layanan yang ditugaskan

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berada di dalam Kuadran 3, di mana efisiensi kerja harian yang ditingkatkan secara bertahap dapat mendorong posisinya bergerak naik mendekati Kuadran 2.

U8 (Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan)
Kinerja dan kepentingan unsur ini dinilai berada pada level rata-rata atau cukup. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Menyediakan kanal pengaduan terintegrasi berbasis pesan singkat yang aktif serta responsif.
- Melakukan dokumentasi tertulis atas setiap aduan yang masuk beserta status penyelesaiannya secara berkala.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berada di dalam Kuadran 3, di mana efisiensi kerja harian yang ditingkatkan secara bertahap dapat mendorong posisinya bergerak naik mendekati Kuadran 2.

U9 (Sarana dan Prasarana)
Kinerja dan kepentingan unsur ini dinilai berada pada level rata-rata atau cukup. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Mengoptimalkan kebersihan serta ketersediaan fasilitas dasar di ruang tunggu pelayanan seperti pendingin udara atau air minum.
- Menginventarisir perangkat keras maupun jaringan digital pelayanan agar meminimalisir gangguan teknis operasional harian.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berada di dalam Kuadran 3, di mana efisiensi kerja harian yang ditingkatkan secara bertahap dapat mendorong posisinya bergerak naik mendekati Kuadran 2.

Kuadran 4: Berlebihan (Kepentingan Rendah, Kinerja Tinggi)

Pada wilayah Kuadran 4 yang merupakan berlebihan, terdapat unsur pelayanan yang dinilai memiliki tingkat kepentingan atau ekspektasi yang rendah dari masyarakat, namun kinerja aktualnya dirasa sangat tinggi atau berlebihan oleh pengguna layanan. tidak ada unsur pelayanan berada di dalam wilayah Kuadran 4 karena seluruh unsur dengan kinerja tinggi telah terdistibusi ke dalam Kuadran 2, sedangkan unsur dengan kinerja rendah

mendominasi di Kuadran 1 dan Kuadran 3. Fokus dinas sepenuhnya dapat diarahkan untuk menggeser unsur-unsur di Kuadran 3 ke wilayah Kuadran 4 ini).

3.3.19 Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa

Kemandirian tata kelola pemerintahan desa dan penguatan lembaga kemasyarakatan merupakan visi utama Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa. Fasilitasi dana desa serta pembinaan aparatur desa menjadi aspek pelayanan administratif yang diuji kinerjanya. Analisis persepsi dan kepuasan aparatur desa serta masyarakat umum disajikan secara mendalam di bawah ini.

3.3.19.1 Profil Responden

Jumlah responden untuk instansi ini sebanyak 40 orang dengan karakteristik seperti pada tabel dibawah ini:

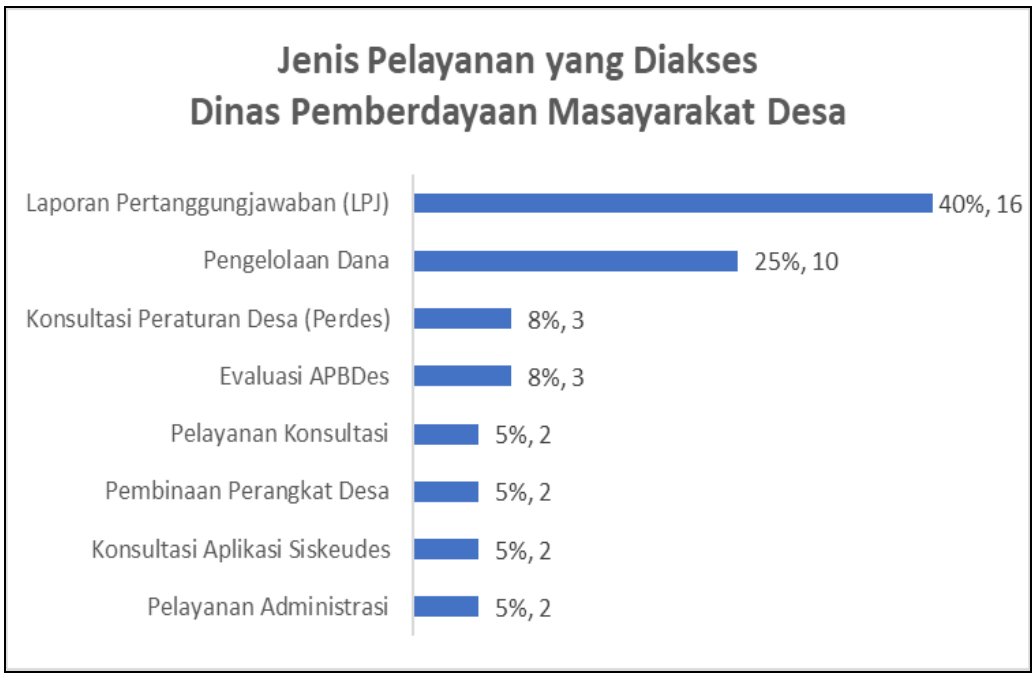
Tabel 79. Karakteristik Responden DPMD

KARAKTERISTIK		FREKUENSI	PERCENTAGE
GENDER	Laki-laki	22	55%
	Perempuan	18	45%
UMUR	17 - 26 Tahun	4	10%
	27 - 36 Tahun	19	48%
	37 - 46 Tahun	11	28%
	47 - 50 Tahun keatas	6	15%
PENDIDIKAN	Tamat SLTP/Sederajat	1	3%
	Tamat SLTA/Sederajat	15	38%
	Tamat D3/D4	1	3%
	Tamat S1	23	58%
PEKERJAAN	Anggota BPD	1	3%
	Aparat Desa	26	65%
	Bendahara Desa	2	5%
	Honorer/Kontrak	1	3%
	Ibu Rumah Tangga	1	3%
	Kepala Desa	5	13%
	Sekertaris Desa	4	10%
AGAMA	Islam	40	100%
SUKU	Luwu	30	75%
	Bugis	6	15%
	Jawa	3	8%
	Bali	1	3%

Karakteristik demografi menunjukkan pengguna layanan di Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa berjumlah 40 orang, terdiri dari 22 orang (55%) laki-laki dan 18 orang (45%) perempuan, yang didominasi oleh kelompok usia produktif 27–36 tahun sebanyak 19 orang (48%) dengan tingkat pendidikan tinggi lulusan sarjana (S1) sebanyak 23 orang (58%). Tabel di atas menunjukkan responden lebih dominan pada masyarakat yang bekerja sebagai Aparat Desa yaitu sebanyak 26 orang (65%).

Jika diselaraskan dengan pelayanan yang diakses oleh responden, data menunjukkan aktivitas mereka lebih dominan mengakses layanan fasilitasi

penyusunan Laporan Pertanggungjawaban (LPJ) yaitu sebanyak 16 layanan (40%) dan Pengelolaan Dana sebanyak 10 layanan (25%) seperti yang terlihat pada grafik di bawah ini.



Gambar 47. Jenis Pelayanan yang Diakses Responden DPMD

Dari data tersebut, dapat kita sebut bahwa masyarakat yang mengakses unit layanan Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa di tahun ini lebih didominasi oleh aparatur desa yang mengurus akuntabilitas finansial dan anggaran desa.

3.3.19.2 Nilai Indikator dalam Tiap Unsur dan Analisis GAP

Tabel dibawah ini akan menunjukkan Nilai Rata-Rata setiap unsur dan nilai GAP dari setiap indikator penilaian setiap unsur.

Tabel 80. NRR dan Nilai GAP Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa

Unsur	Indikator	NRR Kepentingan	NRR Kinerja	NRR Kepuasan
U1	Persyaratan	3.650	3.250	3.275
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.325	3.125	3.275
U3	Waktu Penyelesaian	3.300	3.050	3.200
U4	Biaya/Tarif	3.375	3.050	3.250
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.350	3.175	3.275
U6	Kompetensi Pelaksana	3.600	3.200	3.286
U7	Perilaku Pelaksana	3.514	3.200	3.314
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.425	3.100	3.150
U9	Sarana	3.450	3.050	3.075
NILAI RATA-RATA		3.443	3.133	3.233
GAP		-0.310		
			0.100	

Nilai Rata-Rata (NRR) secara keseluruhan untuk seluruh unsur pelayanan sudah berada di atas angka tiga. Secara rinci, akumulasi NRR Kepentingan tercatat sebesar 3,443, NRR Kinerja sebesar 3,133, dan NRR Kepuasan mencapai 3,233. Jika dicermati, nilai antara harapan masyarakat dan fakta di lapangan belum sepenuhnya sejalan. Hal ini terlihat dari capaian kinerja aparatur yang belum mampu mengejar tingginya ekspektasi publik, sehingga menghasilkan nilai selisih (GAP) kepentingan dan kinerja yang bernilai negatif sebesar -0,310. Meski demikian, masyarakat memberikan apresiasi yang baik terhadap proses pelayanan yang mereka terima. Hal ini dibuktikan dengan NRR kepuasan yang meningkat ke angka 3,233, yang artinya kualitas pelayanan dinilai lebih baik daripada standar kerja harian dengan raihan GAP positif sebesar 0,100.

3.3.19.3 Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan

Tabel dibawah ini akan menunjukkan Nilai Indeks pelayanan publik dan juga Mutu Pelayanan yang berasal dari NRR unsur tertimbang yang akan dikalikan dengan 0,11, yang merupakan bobot NRR tertimbang.

Tabel 81. Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan DMPD

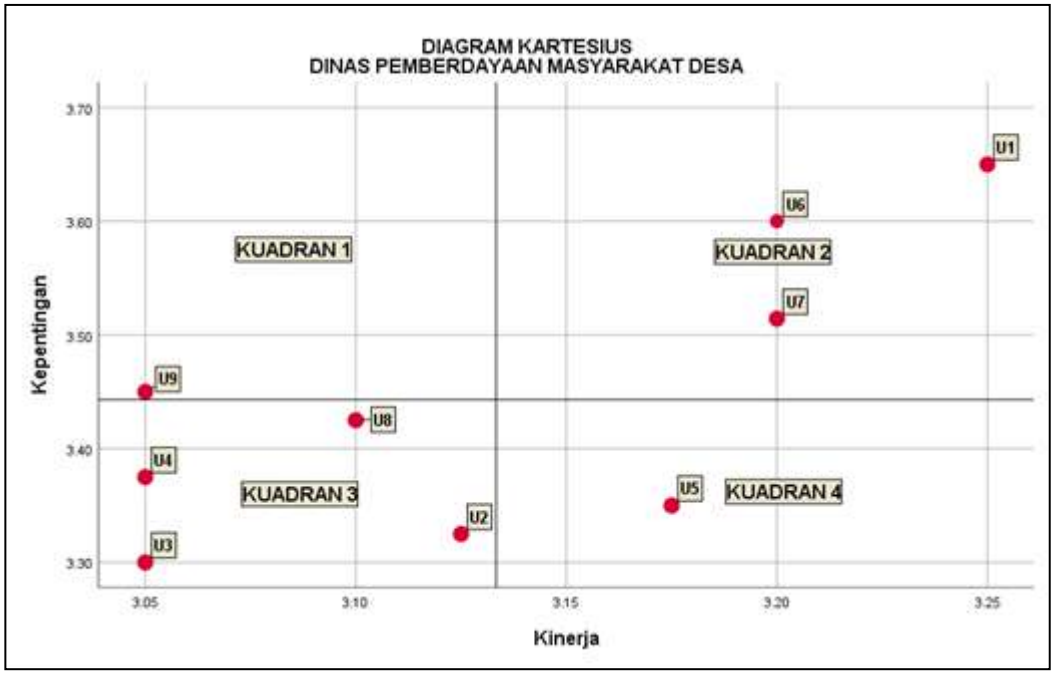
Unsur	NRR UNSUR KEPUASAN	NRR UNSUR TERRIMBANG (X 0.11)
U1	3,275	0,360
U2	3,275	0,360
U3	3,200	0,352
U4	3,250	0,358
U5	3,275	0,360
U6	3,286	0,361
U7	3,314	0,365
U8	3,150	0,347
U9	3,075	0,338
Nilai Indeks		**3,201**
Nilai SKM (Indeks X 25)		**80,02**

Dari akumulasi NRR Unsur Tertimbang dari instansi ini menghasilkan Nilai Indeks sebesar **(3,201)** dan jika dikonversi akan menghasilkan Nilai Interval Konverssi yang sebesar **(80,02)**. Angka tersebut baerada pada kategori "**B**" atau Nilai Kinerja Pada Unit Pelayanan diinstansi ini dinilai "**Baik**".

80,02
B
BAIK

3.3.19.4 Nilai Importance Performance Analisis (IPA) Tiap Unsur Pelayanan

Analisis Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk memetakan prioritas penanganan unsur pelayanan berdasarkan persepsi masyarakat mengenai tingkat kinerja dan kepentingannya. Visualisasi sebaran posisi 9 unsur pelayanan disajikan dalam diagram kartesius di bawah ini.



Gambar 48. Diagram Kartesius DPMD

Diagram diatas menunjukkan posisi ke-9 unsur yang menjadi acuan penilaian, dimana setiap unsur tersebar kedalam empat kolom kuadran dengan masing-masing kolom dipahami sebagai berikut:

Tabel 82. Matriks Analisis IPA DPMD

Kuadran 1: Prioritas Utama **Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah** U9 (Sarana dan Prasarana)	**Kuadran 2: Pertahankan Prestasi** **Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi** U1 (Persyaratan) U6 (Kompetensi Pelaksana) U7 (Prilaku Pelaksana)
Kuadran 3: Prioritas Rendah **Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah** U2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur) U3 (Waktu Penyelesaian) U4 (Biaya/Tarif) U8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	**Kuadran 4: Berlebihan** **Kepentingan Rendah, Kinerja Tinggi** U5 (Produk spesifikasi Jenis Layanan)

Kuadran 1: Prioritas Utama (Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah)

Pada wilayah Kuadran 1 yang merupakan prioritas utama, terdapat unsur pelayanan yang dinilai sangat penting atau memiliki ekspektasi tinggi dari masyarakat, namun kinerja aktualnya masih dirasa rendah oleh pengguna layanan. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U9 (Sarana dan Prasarana)
Kinerja pada aspek fasilitas pendukung ini masih dinilai kurang maksimal oleh masyarakat. Untuk meningkatkan kualitasnya, langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Melakukan perbaikan, penataan, atau pembaruan fasilitas fisik di ruang pelayanan agar masyarakat merasa nyaman saat berkunjung.
- Menyediakan fasilitas penunjang yang mendasar dan dibutuhkan secara langsung selama proses pengurusan layanan.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini sangat potensial untuk bergeser ke arah Kuadran 2 apabila dilakukan peningkatan fokus pada penyediaan sarana yang memadai.

Kuadran 2: Pertahankan Prestasi (Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi)

Pada wilayah Kuadran 2, tingkat kepentingan atau ekspektasi masyarakat selaras dengan kinerja nyata di lapangan yang sudah dinilai tinggi dan memuaskan. Unsur-unsur yang sukses mempertahankan capaian ini adalah:

U1 (Persyaratan)
Kinerja pada unsur ini sudah dinilai sangat tinggi dan sesuai dengan ekspektasi masyarakat yang besar. Untuk mempertahankan kualitasnya, langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Memastikan keterbukaan informasi mengenai syarat berkas secara konsisten, baik melalui media digital maupun papan pengumuman fisik.
- Menjaga kepatuhan petugas agar tidak menambah persyaratan baru di luar ketentuan resmi yang telah ditetapkan.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berada di titik paling optimal pada Kuadran 2 dan harus dipertahankan posisinya agar tidak turun ke kuadran lain.

U6 (Kompetensi Pelaksana)
Kinerja petugas dalam hal kecakapan dan pemahaman teknis pelayanan sudah dinilai sangat baik oleh masyarakat. Langkah taktis untuk mempertahankan prestasi ini meliputi:

- Melakukan penyegaran regulasi atau bimbingan teknis secara berkala bagi aparatur agar selalu update dengan aturan pengelolaan terbaru.
- Menyusun dokumentasi panduan kerja cepat (quick-reference guide) sebagai pegangan harian petugas pelaksana.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini kokoh berada di bagian atas Kuadran 2, menunjukkan kompetensi pegawai menjadi pilar utama kepuasan masyarakat yang wajib dijaga konsistensinya.

U7 (Prilaku Pelaksana)
Sikap, kesopanan, dan keramahan petugas di lapangan dinilai sudah sangat memuaskan dan selaras dengan harapan publik. Langkah taktis untuk mempertahankan capaian ini meliputi:

- Menerapkan sistem penghargaan (reward) internal yang sederhana bagi petugas dengan penugasan pelayanan terbaik guna menjaga motivasi kerja.
- Melakukan evaluasi berkala terhadap integritas dan keramahan petugas dalam memberikan asistensi pelayanan.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berada di zona aman Kuadran 2, di mana sedikit saja peningkatan konsistensi sikap ramah akan membawanya bergerak semakin mendekati titik optimal pelayanan.

Kuadran 3: Prioritas Rendah (Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah)

Pada wilayah Kuadran 3 yang merupakan prioritas rendah, terdapat unsur pelayanan yang dinilai memiliki tingkat kepentingan atau ekspektasi yang rendah dari masyarakat, dan kinerja aktualnya pun dinilai biasa saja atau berada pada level rata-rata. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur)
Kinerja dan kepentingan unsur alur pelayanan ini dinilai berada pada level rata-rata atau cukup. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Menyediakan bagan alur (flowchart) pelayanan yang ringkas dan mudah dipahami di area tunggu.
- Melakukan evaluasi internal untuk memotong birokrasi atau tahapan yang dianggap berbelit-belit agar alur pelayanan menjadi lebih efisien.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berada di batas kanan Kuadran 3, sehingga sangat memungkinkan untuk didorong bergerak naik menuju Kuadran 2 jika efisiensi prosedur ditingkatkan.

U3 (Waktu Penyelesaian)
Ketepatan waktu pengerjaan layanan dinilai belum menjadi fokus utama masyarakat, dan kinerja penyelesaiannya pun masih standar. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Menetapkan estimasi waktu pengerjaan (durasi maksimal) yang jelas untuk setiap jenis dokumen dan menyampaikannya di awal kepada pemohon.
- Mengoptimalkan pembagian kerja antarpetugas agar tidak terjadi penumpukan berkas yang menunda penyelesaian dokumen.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berada di sudut kiri bawah Kuadran 3, di mana percepatan durasi kerja harian secara bertahap akan menggeser posisinya ke arah kanan menuju standar kinerja yang lebih baik.

U4 (Biaya/Tarif)
Kejelasan mengenai biaya atau tarif pelayanan berada pada level kepentingan dan kinerja yang biasa saja. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Menegaskan status tarif (seperti "Gratis / Rp 0") secara transparan pada media informasi pelayanan untuk menghindari isu pungutan liar.

- Menyediakan kanal konfirmasi atau aduan khusus jika terdapat ketidaksesuaian penarikan biaya di lapangan.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berada di area tengah kiri Kuadran 3, menunjukkan stabilitas biaya yang sudah cukup baik dan tinggal dijaga agar tidak bergeser turun.

U8 (Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan)
Respons terhadap keluhan atau aduan dinilai berada pada prioritas rendah dengan kinerja yang cukup. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Menyediakan kotak saran fisik yang representatif atau memanfaatkan nomor layanan pengaduan berbasis pesan singkat yang responsif.
- Menunjuk petugas khusus yang bertanggung jawab mencatat dan menindaklanjuti masukan yang masuk secara berkala.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berada di bagian atas Kuadran 3, yang berarti dengan sedikit penguatan pada kecepatan respons aduan, unsur ini akan mudah naik kelas ke Kuadran 2.

Kuadran 4: Berlebihan Kepentingan Rendah, Kinerja Tinggi

Pada wilayah Kuadran 4 yang merupakan berlebihan, terdapat unsur pelayanan yang dinilai memiliki tingkat kepentingan atau ekspektasi yang rendah dari masyarakat, namun kinerja aktualnya dirasa sangat tinggi atau berlebihan oleh pengguna layanan. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan)
Aparatur memberikan fokus kinerja yang sangat tinggi pada pendetailan spesifikasi produk layanan, padahal tingkat kepentingannya dinilai biasa saja oleh masyarakat. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Menyederhanakan format atau bentuk dokumen hasil layanan tanpa mengurangi keabsahan aspek hukum dan substansinya.
- Mengalihkan sebagian energi, waktu, atau konsentrasi petugas dari pendetailan jenis produk layanan untuk membantu pembenahan sarana fisik (U9) pada Kuadran 1 yang lebih mendesak.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berada sendirian di Kuadran 4, yang berarti penyesuaian porsi kerja yang tepat (tidak berlebihan) akan menggeser posisinya ke kiri menuju keseimbangan efisiensi alokasi sumber daya organisasi.

3.3.20 Badan Kesatuan Bangsa dan Politik

Menjaga stabilitas sosial-politik, kerukunan beragama, dan fasilitasi pendaftaran organisasi kemasyarakatan adalah tugas pokok Badan Kesatuan Bangsa dan Politik. Layanan rekomendasi kegiatan, kemudahan pelaporan ormas, serta edukasi wawasan kebangsaan menjadi fokus penilaian dalam survey kepuasan masyarakat yang diuraikan di bawah ini.

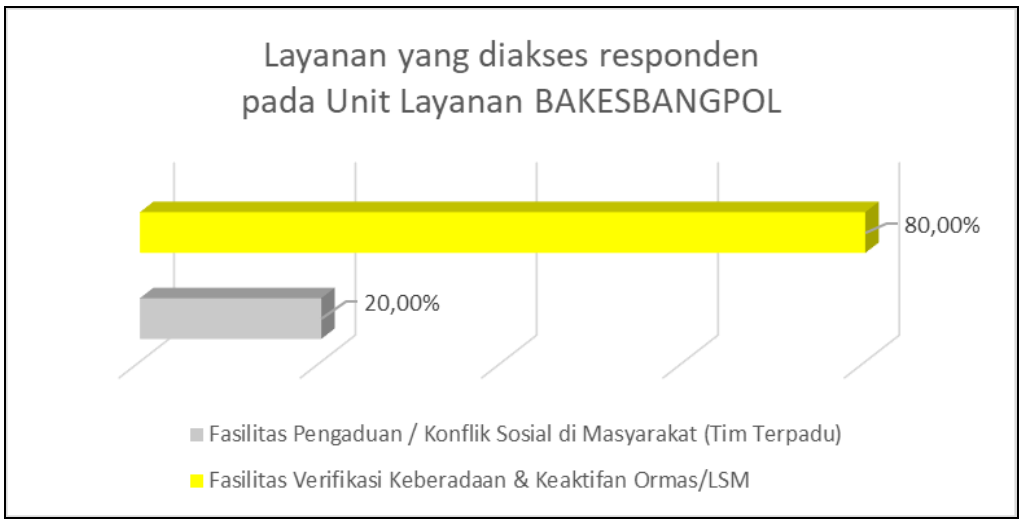
3.3.20.1 Profil Responden

Jumlah responden untuk instansi ini sebanyak 5 orang dengan karakteristik seperti pada tabel dibawah ini:

Tabel 83. Karakteristik Responden Bakesbangpol

KARAKTERISTIK		FREKUENSI	PERCENTAGE (η = 5)
GENDER	Laki-laki	5	100.00%
	Perempuan	0	0.00%
UMUR	17 - 26 Tahun	2	40.00%
	27 - 36 Tahun	2	40.00%
	47 - 50 Tahun keatas	1	20.00%
PENDIDIKAN	Tamat SLTA/Sederajat	2	40.00%
	Tamat S1/S2/S3	3	60.00%
PEKERJAAN	Petani	3	60.00%
	Wiraswasta	1	20.00%
	Belum Bekerja	1	20.00%
AGAMA	Islam	4	80.00%
	Protestan	1	20.00%
SUKU	Luwu	5	100.00%

Tabel diatas menunjukkan karakteristik dari responden pada unit layanan ini yang berjumlah 5 orang, yang didominasi oleh responden laki-laki sebanyak 5 orang (100%). Dari kelompok umur responden, lebih didominasi oleh responden berumur 17-26 tahun sejumlah 2 orang (40%) dan kelompok umur 27 – 36 tahun yang juga berjumlah 2 orang (40%). Dari pekerjaan responden, lebih dominan berasal dari Petani sebanyak 3 orang (60%). Masing masing-responden tersebut mengakses layanan seperti pada diagram dibawah ini :



Gambar 49. Jenis Layanan yang diakses Responden Bakesbangpol

Layanan yang diakses oleh responden debih dominan pada pelayanan fasilitas Verifikasi Keberadaan dan Keaktifan Ormas/LSM sebesar 80%, sedangkan pada pelayanan Fasilitas Pengaduan/Konflik Sosial di Masyarakat (Tim Terpadu)hanya sebesar 20%.

3.3.20.2 Nilai Indikator dalam Tiap Unsur dan Analisis GAP

Tabel dibawah ini menunjukkan Nilai Rata-Rata setiap unsur dan nilai GAP dari setiap indikator penilaian.

Tabel 84. NRR dan Nilai GAP Bakesbangpol

Unsur	Indikator	NRR Kepentingan	NRR Kinerja	NRR Kepuasan
U1	Persyaratan	3.80	3.00	2.80
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.80	2.80	3.00
U3	Waktu Penyelesaian	3.80	3.00	3.00
U4	Biaya/Tarif	3.60	3.40	3.40
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.80	3.00	3.20
U6	Kompetensi Pelaksana	3.60	3.00	3.00
U7	Perilaku Pelaksana	3.80	3.00	3.20
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.60	3.00	3.20
U9	Sarana dan Prasarana	3.60	3.00	3.00
NILAI RATA-RATA		**3.711**	**3.022**	**3.089**
GAP		**-0.689**		
			0.067	

Nilai Rata-Rata (NRR) dari setiap indikator pada tabel NRR diatas, sudah dominan menunjukkan angka 3 keatas walaupun di berapa unsur masih ada yang berada dibawah angka 3 dari indikatornya. Hal ini menandakan bahwa semua unsur ditiap indikator sudah dinilai baik oleh responden. Begitu juga dengan akumulasi NRR tersebut sudah berada diatas angaka 3, yaitu NRR Kepentingan sebesar 3,711, NRR Kinerja sebesar 3,022 dan NRR Kepuasan sebesar 3,089. Jika menghitung nilai GAP dari Nilai rata-rata (NRR) ketiga indikator diatas, yaitu GAP antara NRR Kinerja dan NRR Kepentingan berada di mines yaitu -0,689. Hal tersebut dikarenakan ekspektasi masyarakat yang sangat tinggi sedangkan kinerja pelaksana masih rendah. sedangkan GAP NRR Kepuasan dan NRR Kinerja berada diangka positif yaitu 0,067 dimana angka kepuasan masyarakat lebih tinggi dibanding kinerja pelaksanan.

3.3.20.3 Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan

Dari angka NRR pada tabel sebelumnya, unit pelayanan ini menghasilkan nilai yang cukup. Sehingga untuk nilai indeks dan mutu pelayanannya akan terlihat dalam tabel dibawah ini:

Tabel 85. Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan Bakesbangpol

Unsur	NRR UNSUR KEPUASAN	NRR UNSUR TERTIMBANG (X 0.11)
U1	2,800	0,308
U2	3,000	0,330
U3	3,000	0,330
U4	3,400	0,374
U5	3,200	0,352
U6	3,000	0,330
U7	3,200	0,352
U8	3,200	0,352

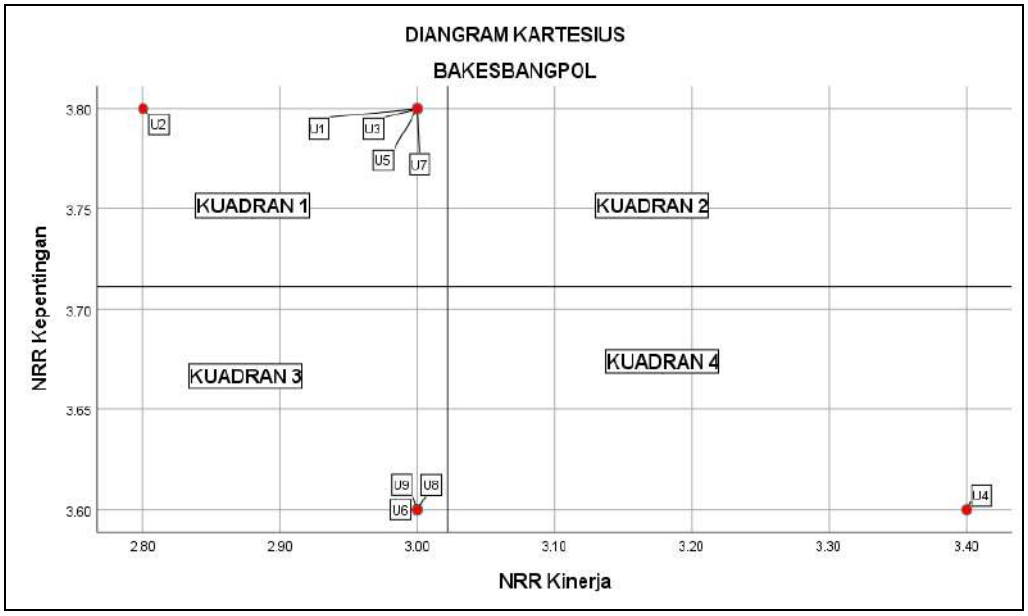
Unsur	NRR UNSUR KEPUASAN	NRR UNSUR TERTIMBANG (X 0.11)
U9	3,000	0,330
Nilai Indeks		**3,058**
Nilai SKM (Indeks X 25)		**76,45**

Nilai indeks yang dihasilkan dari Unit Layanan instansi ini sebesar 3,058 dan nilai SKM-nya sebesar 76,45 sehingga masuk dalam kategori "**C**" dengan asumsi bahwa pelayanan ini dinilai "**Kurang Baik**".

76,45
C
KURANG BAIK

3.3.20.4 Nilai Importance Performance Analisis (IPA) Tiap Unsur Pelayanan

Analisis Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk memetakan prioritas penanganan unsur pelayanan berdasarkan persepsi masyarakat mengenai tingkat kinerja dan kepentingannya. Visualisasi sebaran posisi 9 unsur pelayanan disajikan dalam diagram kartesius di bawah ini.



Gambar 50. Diagram Kartesius Bakesbangpol

Gambar diatas merupakan Diagram Kartesius Unit Layanan Badan Kesatuang Bangsa dan Politik dari perbandingan NRR Kepentingan (y) dan NRR Kinerja (x) setiap unsur. Pada diagram tersebut menggambarkan titik/posisi yang hanya tersebar ke tiga kolom kuadran yaitu:

Tabel 86. Matriks Analisis IPA Bakesbangpol

Kuadran 1: Prioritas Utama **Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah** U1 (Persyaratan) U2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur) U3 (Waktu Penyelesaian) U5 (Produk Spesifikasi Jenis Layanan) U7 (Prilaku Pelaksana)	**Kuadran 2: Pertahankan Prestasi** **Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi**
Kuadran 3: Prioritas Rendah **Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah** U6 (Kompetensi Pelaksana) U8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan U9 (Sarana dan Prasarana)	**Kuadran 4: Berlebihan** **Kepentingan Rendah, Kinerja Tinggi** U4 (Biaya/Tarif)

Kuadran 1: Prioritas Utama (Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah)

Pada tabel kuadran 1 yang merupakan “Prioritas utama” atau yang paling urgent didahulukan untuk dituntaskan. Dimana kepentingan atau ekspektasi masyarakat tinggi, sedangkan Kinerja pelaksana masih rendah. Unsur yang berada pada kuadran 1 yaitu:

U1 (Persyaratan)
Dalam posisinya di kuadran 1, kepentingan unsur ini dinilai tinggi oleh masyarakat, namun kinerja pelaksana masih rendah. unsur ini sangat perlu untuk dibenahi agar unsur lain juga bisa terlaksana secara maksimal. Hal yang dapat dilakukan unit pelayanan ini yaitu:

- Menyiapkan daftar menu jenis layanan dengan mencantumkan persyaratan secara detail yang terpampang dibagian depan/pintu ataupun dibagain dalam ruang pelayanan. (contohnya seperti pada pelayanan Bank pada umumnya sebelum berhadapan denagan teler).
- Petugas mengecek semua berkas (syarat admistratif) dan syarat lainnya sebelum proses layanan berlangsung agar tidak terhambat ditengah proses layanan.

Kedua poin diatas dimaksudkan agar pengguna layanan dan juga petugas tidak bolak-balik pada saat melakukan pelayanan.
Melihat posisinya pada diagram kartesius, unsur ini lebih memungkinkan bergeser ke kuadran 2 dengan meningkatnya kinerja pelaksana. Dari titik itu terlihat sudah hampir mendekati kuadran 2 yang berarti bahwa dibeberapa pelayanan sudah ada yang dilakukan dengan kinerja yang tinggi dan sangat memungkinkan untuk bergeser ke kuadran 2 dengan nilai kinerja yang tinggi.

U2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur)
Ekspektasi masyarakat akan kepentingan unsur ini berada pada tingkat yang tinggi, namun kinerja pelaksana masih dinilai rendah. Maka pelaksana perlu untuk meningkatkan kinerja dengan:

- Melakukan evaluasi petugas pelaksana disetiap posnya untuk mereviuw sistem, Mekanisme dan Prosedur telah berjalan sesuai aturan (SOP) pelayanan.
- Jika sudah sesuai pada poin (1), berarti tidak ada masalah dengan pelaksananya. Hanya pada persoalan informasi kepada penggunan layanan yang tidak tersampaikan. Dan solusinya yaitu memberikan informasi yang jelas dan detail kepada pengguna layanan tentang sistem, Mekanisme dan Prosedur apakah dalam bentuk papan informasi alur pelayanan atau banner yang menjelaskan tentang sistem, Mekanisme dan Prosedur. Hal ini dimaksudkan agar pengguna layanan tidak lagi merasa dipersulit karena sudah sesuai dengan aturan dari sistem, mekanisme dan prosedur layanan.

Dari gambar diagram kartesius diatas, posisi unsur ini lebih memungkinkan untuk bergerak ke kuadran 3 dimana kepentingan (ekspektasi) masyarakat rendah dan juga kinerja pelaksana juga rendah. Potensi akan bergesernya unsur ini ke kuadran 3 dapat terjadi jika persepsi masyarakat akan kepentingan unsur ini menurun.

U3 (Waktu Penyelesaian)
Ekspektasi responden akan unsur ini diangagap memiliki kepentingan yang tinggi, tetapi kinerja pelaksana masih rendah. Unsur ini juga mendapat pengaruh dari beberapa unsur lain (U1 dan U2), sehingga kinerja pada unsur ini dianggap rendah. Dengan begitu untuk meningkatkan unsur ini perlu untuk melakukan:

- Reviuw sistem atau mekanisme (SOP) yang dianggap berbelit-belit dan bisa disederhanakan, atau pangkas yang dianggap berlebihan agar waktu penyelesaian bisa dipersingkat.
- Reviuw sistem persyaratan agar tidak mengganngu sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan. Maksud poin ini yaitu mengecek semua kelengkapan yang dibutuhkan agar sebelum diproses tidak menghambat proses pelayanan yang berjalan.
- Jika memungkinkan, pelayanan dilakukan dengan sistem digitalisasi agar lebih menghemat waktu, dan mudah untuk melakukan diakses oleh pengguna layanan.
- Lakukan monitoring secara berkala kepada pelaksana layanan agar mereka bekerja sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan.

Melihat posisi titik unsur ini pada diagram kartesius, dimana posisinya lebih memungkinkan untuk bergeser ke kuadran 2 jika kinerja pelaksana lebih ditingkatkan. Dari titiknya, unsur ini sudah hampir dinilai maksimal oleh responden. Maka dari itu tidak akan sulit untuk meningkatkan kinerja pelaksana di unsur ini.

U5 (Produk Spesifikasi Jenis Layanan)
Kepentingan pada unsur ini masih dinilai tinggi, namun kinerja pelaksana sudah dianggap masih rendah. Dengan posisi titiknya yang sangat dekat dengan kuadran 2, dimana kepentingan dan kinerja dianggap tinggi dan lebih

jauh dari kuadran lainnya. Jika pelaksana meningkatkan sedikit kinerjanya, maka unsur ini sudah pasti berada dikuadran 2. Untuk meningkatkan knerjanya, pelaksana harus:

- memberikan informasi yang jelas dan terbuka kepada pengguna layanan akan produk yang akan mereka terima sesuai dengan ketentuan atau standar pelayanan yang sudah ditetapkan dan detail produk-produk apa saja yang akan didapatkan oleh pengguna layanan. Informasi ini diberikan sebelum palayanan mulai diproses agar menambah nilai kepercayaan dari pengguna layanan ke para petugas di unit ini.
- Perlu untuk melakukan peninjauan ulang terhadap produk spesifikasi layanan apakah sudah memenuhi standar administrasi atau legalitas lainnya, sebelum diserahkan ke pengguna layanan.

U7 (Prilaku Pelaksana)
Unsur ini dinilai sangat penting oleh pengguna layanan dan kinerja yang dilakukan oleh petugas yang ada di unit ini masih dianggap rendah yang belum memenuhi ekspektasi pengguna layanan. Dari posisi titiknya pada diagram kartesius, letaknya berada pada posisi yang juga dekat dengan kuadran 2, dimana kepentingan dan kinerja pelaksana sudah dianggap tinggi. Pergeseran ke kuadran 2 sangat memungkinkan terjadi dengan sedikit meingkatkan kinerja pelaksana. Untuk meningkatkan kinerja pada unsur ini, perlu untuk:

- Menambah kedisiplinan para petugas, sehingga perlu adanya pegawasan (superving) dan melakukan evaluasi terhadap kinerja petugas secara berkala. Pengawasan ini meliputi jam kerja/pelayanan yang tepat waktu, cara komunikasi petugas ke pengguna layanan, tatanan pakaian yang rapi dan sopan, empati petugas terhadap pengguna layanan agar bisa memberikan solusi dan mempercepat layanan.
- Mengadakan lokakarya tentang tatacara pelayanan dengan standar pelayanan publik yang prima setidaknya sekali dalam setiap tahunnya. Sehingga setiap petugas yang memberikan layanan bisa memberikan sikap yang baik terhadap pengguna layanan.
- Menambah sarana dan prasana yang memungkinkan petugas lebih ”responsif” (sikap yang lebih cepat tanggap) dengan perangkat komunikasi terpusat, dan infrastruktur ruang yang mendukung kenyamanan kerja. Selain itu petugas juga diberikan/disiapkan perangkat digital yang memadai agar responsibilitas para petugas bisa bertambah. (Hal ini bisa memudahkan petugas untuk mencari/melacak dokumen atau berkas lain yang dibutuhkan dalam pelayanan). Begitu juga dengan penataan ruang agar menghindari ruang yang sesak dan kurang kondusif yang bisa menyebabkan psikologi petugas untuk lambat bergerak (bermalas-malasan). Dalam hal ini, unsur sarana dan prasarana (U9) juga ikut andil dalam peningkatan kinerja unsur ini.

- Menciptakan ruang kerja yang ”humanis (saling menghargai, berpikir rasional dan berempati), ”komunikatif”, dan ”kooperatif” agar setiap petugas yang ada di unit ini menciptakan aura kerja yang positif.
- Supervisor/leader/evaluator memberikan apresiasi kepada petugas sebagai motivasi kerja yang dilakukan dan memotivasi petugas untuk lebih mengembangkan/ meningkatkan prilaku yang baik dan benar saat melakukan pelayanan.

Kuadran 3: Prioritas Rendah (Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah)

Kuadran 3 memiliki nilai kepentingan yang rendah dan kinerja yang rendah, sehingga setiap unsur yang ada pada kuadran ini hanya berada pada prioritas rendah. Unsur yang berada pada kuadran 3 yaitu:

U6 (Kompetensi Pelaksana)
Unsur ini melibatkan pengetahuan, Keahlian, Keterampilan dan pengalaman petugas yang memberikan pelayanan. Sehingga membutuhkan pelaksana yang benar-benar memahami jenis-jenis pelayanan dan alur kerja untuk memberikan pelayanan. Dengan posisinya yang berada di kuadran 3, dimana penioaian masyarakat akan kepentingan unsur ini rendah dan juga kinerja pelaksana juga rendah, namun perlu untuk berdiam diri pada kuadran ini. Perlu untuk ditingkatkan lagi dengan cara :

- Meningkatkan kemampuan/pengetahuan petugas dengan sistem mekanisme dan prosedur pelayanan (U2) sesuai dengan aturan sebagai dasar pelaksanaan pelayanan yang ada diunit ini termasuk juga dengan syarat-syarat yang dibutuhkan dalam melakukan layanan (U1).
- Mengasah kemampuan terutama dengan sistem digitalisasi yang kini dan kedepan menjadi sitem kerja terpadu untuk pelayanan publik.
- Terus mengupdate informasi tentang perkembangan pelayanan, jenis pelayanan dan program-program yang akan dilakukan pada unit/instansi ini. Terlebih pada kebijakan-kebijakan yang baru dari pemerintahan pusat.

Dari posisi titiknya pada kaudran kartesius diatas, unsur ini lumayan jauh dari garis kuadran lain. Walaupun akan bergeser, akan berpindah ke kuadran 4 dimana persepsi masyarakat akan kepentingan unsur ini dianggap rendah dan kinerja pelaksana tinggi. Dengan begitu unsur ini bisa dibenahi setelah menuntaskan prioritas yang utama atau unsur yang berada di kuadran 1.

U8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan)
Dari pasisinya titiknya yang berada di kuadran 3 dimana kepentingan unsur ini sangat ini dianggap rendah dan juga kinerja pelaksana juga rendah. Tetapi kinerja unsur ini baiknya ditingkatkan agar pelayanan dapat ditingkatkan dengan mendapat masukan dan saran dari pengguna layanan. Untuk itu, pelaksana selalu menyiapkan tempat pengaduan, saran dan masukan secara terbuka maupun tertutup. Hal ini berguna untuk melakukan suvervising kepada petugas, dan menemukan kendala-kendala terhadap proses pelayanan. Sehingga petugas bisa/mudah melakukan reviuw atau bringstorming, terhadap kendala apa yang mereka hadapi, dan apa solusi bisa

dilakukan. Jika unsur ini teralisasi, unit pelayanan ini harus berkomitmen untuk melakukan reviuw secara berkala tentang aduan, saran, dan masukan dari pengguna layanan sebagai ruang peningkatan layanan bukan sebuah beban ataupun justifikasi yang buruk terhadap kinerja yang sudah dilakukan petugas.

U9 (Sarana dan Prasarana)
Karena dinilai masih kurang penting, unsur ini masih bisa dilakukan setelah pencapaian unsur lain terlaksana. Namun pada sisi kinerja tidaklah untuk dikurangi atau diabaikan perlu untuk terus ditingkatkan agar bisa memperbaiki unsur lainnya. Hal yang perlu diperhatikan pada unsur ini yaitu :

- Tingkat fungsi fasilitas yang ada (Ruang Tunggu termasuk kursi, loket pelayanan, toilet, dan lainnya) dimana kebersihan dan juga kerapian fasilitas tersebut harus dijaga.
- Ruang/gedung yang kondusif untuk pelaksana agar memungkinkan kinerja mereka mobile dengan bebas (tidak sumpek).
- Menambah perangkat (prasarana) digital yang bisa mempercepat kinerja (responsibilitas) petugas.
- Menambah fasilitas informasi akan jenis layanan yang ada pada unit ini beserta dengan syarat yang harus dipenuhi bagi mereka yang ingin mengakses layanan tersebut.

Dari posisi titiknya yang berada dikuaran 3 dan lebih dekat dengan batas kuadran 4, maka perpindahan unsur ini lebih berpotensi untuk berada di kuadran 4 dimana kinerjanya yang akan dinilai tinggi. Walaupun dianggap berlebihan, namun dengan peningkatan kinerja pada unsur ini juga bisa meningkatkan kinerja unsur lainnya.

Kuadran 4: Berlebihan (Kepentingan Rendah, Kinerja Tinggi)

Kuadran 4 yang dinilai “Berlebihan” dimana nilai kepentingannya rendah dan kinerja pelaksana tinggi. Namun kuadran ini tidaklah dianggap negatif. Namun pada sisi kinerja yang harus dipertahankan bukan untuk dikurangi dan ekspektasi masyarakat/pengguna layanan juga perlu untuk ditingkatkan (menambah pemahaman). Pada kuadran ini, unsur unsur yang termasuk didalamnya yaitu:

U4 (Biaya/Tarif)
Penilaian dari responden akan kepentingan unsur ini masih rendah, namun kinerja pelaksana sudah dianggap tinggi. Dari posisi titik unsur ini pada diagram kartesius diatas, titiknya sangat jauh dengan kuadran lain, jika terjadi pergeseran maka lebih memungkinkan untuk berada pada kolom kuadran 2 dimana persepsi masyarakat akan kepentingannya dianggap tinggi juga kinerja pelaksana dianggap tinggi. Dalam hal ini jika terjadi pergeseran, berarti tingkat persepsi masyarakat yang berubah menjadi naik yang menandakan bahwa posisi itu sebuah prestasi yang butuh untuk dipertahankan dan tidak lagi dinilai berlebihan. Untuk berada pada kuadran 2, pelaksana sebaiknya melakukan:

- Memberikan informasi yang masif (melalui media online) dan terbuka kepada masyarakat tentang nominal biaya dan tarif pada tiap jenis

layanan yang dimiliki oleh unit/instansi ini. Begitu juga pada loket layanan (tempat layanan), yang mesti terpampang masalah biaya dan tarif. Hal ini dimaksud agar masyarakat secar luas mengetahui tentang biaya atau tarif tiap jenis layanan dan tidak merasa dibebani dengan biaya/tarif yang ada karena telah menjadi ketentuan/aturan yang sah.

- Memberikan informasi/kampanye kepada masyarakat agar pelayanan tidak menggunakan perantara/calo agar tidak menimbulkan bayak biaya tambahan jauh lebih mahal dibanding melakukan pengurusan/mengakses sendiri layanan yang diinginkan. Terlebih jika pelanyanan pada unit ini tidak dikenankan biaya (gratis).

3.3.21 Dinas Sosial

Dinas Sosial berdiri sebagai jaring pengaman sosial bagi masyarakat kurang mampu, disabilitas, dan penyandang masalah kesejahteraan sosial lainnya. Akurasi penyaluran bantuan sosial, respons terhadap kebencanaan sosial, serta keramahan petugas dalam melayani kelompok rentan menjadi tolok ukur utama survey kepuasan yang datanya disajikan berikut ini.

3.3.21.1 Profil Responden

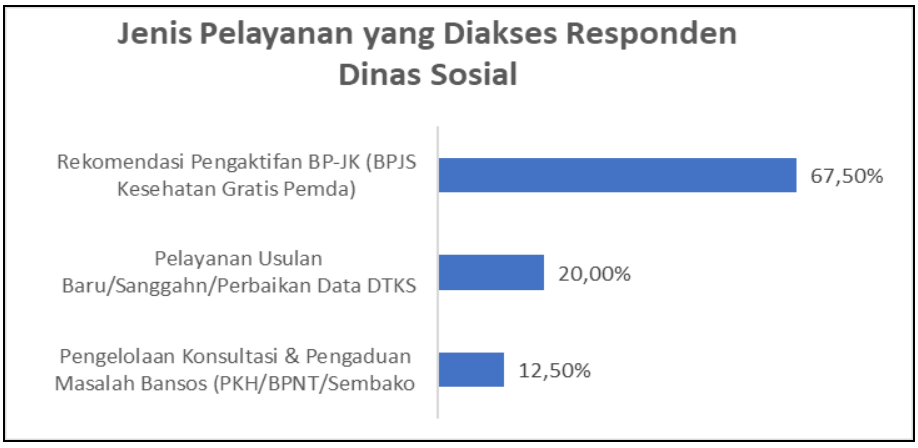
Jumlah responden untuk instansi ini sebanyak 5 orang dengan karakteristik seperti pada tabel dibawah ini:

Tabel 87. Karakteristik Responden Dinsos

KARAKTERISTIK		FREKUENSI	PERCENTAGE (η = 40)
GENDER	Laki-laki	15	37.50%
	Perempuan	25	62.50%
UMUR	17 - 26 Tahun	7	17.50%
	27 - 36 Tahun	14	35.00%
	37 - 46 Tahun	11	27.50%
	47 - 50 Tahun keatas	8	20.00%
PENDIDIKAN	Tamat SD/Sederajat	2	5.00%
	Tamat SLTP/Sederajat	2	5.00%
	Tamat SLTA/Sederajat	19	47.50%
	Tamat D1/D2/D3/D4	2	5.00%
	Tamat S1/S2/S3	15	37.50%
PEKERJAAN	Ibu Rumah Tangga	9	22.50%
	Belum Bekerja	1	2.50%
	Pelajar/Mahasiswa	1	2.50%
	Perangkat Desa	3	7.50%
	ASN/PNS	12	30.00%
	Petani	2	5.00%
	Wiraswasta	1	2.50%
	Honorer/Kontrak	11	27.50%
AGAMA	Islam	38	95.00%
	Katolik	1	2.50%
	Protestan	1	2.50%
SUKU	Bugis	7	17.50%

KARAKTERISTIK		FREKUENSI	PERCENTAGE (η = 40)
	Jawa	3	7.50%
	Lombok	1	2.50%
	Luwu	28	70.00%
	Makassar	1	2.50%

Tabel diatas menunjukkan karakteristik dari responden pada unit layanan ini yang berjumlah 40 orang, terdiri dari responden perempuan berjumlah 24 orang (60%) sedangkan laki laki hanya berjumlah 16 orang (40%). Dari kelompok umur responden, lebih didominasi oleh responden berumur 27-36 tahun sejumlah 14 orang (35%) kemudian pada kelompok umur 37 – 46 tahun yang berjumlah 11 orang (27,5%). Sedangkan dari pekerjaan, responden lebih dominan berasal dari ASN/PNS sebanyak 12 atau 30% yang diikuti oleh Pegawai Honorer/Kontrak yang sebanyak 11 orang (27,5%). Yang berarti pelayanan pada unit ini lebih didominasi oleh mereka yang bekerja di lembaga/Instansi pemerintahan. Sedangkan mereka yang tidak bekerja di Lembaga/Instansi pemerintahan sebanyak 17 orang (42,5%). Dan untuk jenis pelayanan yang diakses oleh responden, lebih dominan pada jenis Layanan Rekomendasi Pengaktifan PBI-JK (BPJS Keseharan Gratis PEMDA) yang sebanyak 67,5% seperti yang terlihat pada grafik dibawah ini.



Gambar 51. Layanan yang Diakses Responden Dinsos

3.3.21.2 Nilai Indikator dalam Tiap Unsur dan Analisis GAP

Tabel dibawah ini menunjukkan Nilai Rata-Rata setiap unsur dan nilai GAP dari setiap indikator penilaian.

Tabel 88. NRR dan Nilai GAP Dinsos

Unsur	Indikator	NRR Kepentingan	NRR Kinerja	NRR Kepuasan
U1	Persyaratan	3.33	3.20	3.10
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.28	3.10	2.95
U3	Waktu Penyelesaian	3.25	3.05	3.05
U4	Biaya/Tarif	3.55	3.13	3.15

Unsur	Indikator	NRR Kepentingan	NRR Kinerja	NRR Kepuasan
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.20	3.18	3.08
U6	Kompetensi Pelaksana	3.48	3.23	3.15
U7	Perilaku Pelaksana	3.50	3.20	3.05
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.40	3.18	3.08
U9	Sarana dan Prasarana	3.25	3.10	2.95
NILAI RATA-RATA		**3.358**	**3.150**	**3.061**
GAP		**-0.208**		
			-0.089	

Nilai Rata-Rata (NRR) dari setiap indikator pada tabel NRR diatas, masih ada yang memiliki nilai dibawah angka 2 yang berada pada indikator kepuasan sedangkan nilai kepentingan atau ekspektasi masyarakat barada diatas angka 3. Hal ini menandakan bahwa beberapa indikator pada unit layanan ini dinilai kurang baik oleh responden. Namun secara akumulasi NRR tersebut sudah berada diatas angaka 3, yaitu NRR Kepentingan sebesar 3,358, NRR Kinerja sebesar 3,150 dan NRR Kepuasan sebesar 3,061. Ketiga indikator tersebut menunjukkan angka yang semakin mengecil yang dimulai dari ekspektasi masyarakat akan setiap unsur, kemudian mengecil lagi sampai pada kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang mereka terima. Sehingga nilai GAP dari Nilai rata-rata (NRR) tersebut berada pada angka negatif dimana GAP antara NRR Kepentingan dan NRR Kinerja berada di angka -0,208 sedangkan GAP antara Kinerja dan Kepuasan diangka -0,089. Walau semua angka NRR setiap unsur melebihi angka 3 (bisa disebut sebagai angka yang standar), namun nilai ekspektasi pengguna layanan ini mengiginkan lebih jauh dari pada kinerja yang dilakukan oleh pelaksana.

3.3.21.3 Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan

Terlihat dari angka NRR pada tabel sebelumnya, unit pelayanan ini menghasilkan nilai yang cukup. Sehingga untuk nilai indeks dan mutu pelayanannya akan terlihat dalam tabel dibawah ini:

Tabel 89. Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan Dinsos

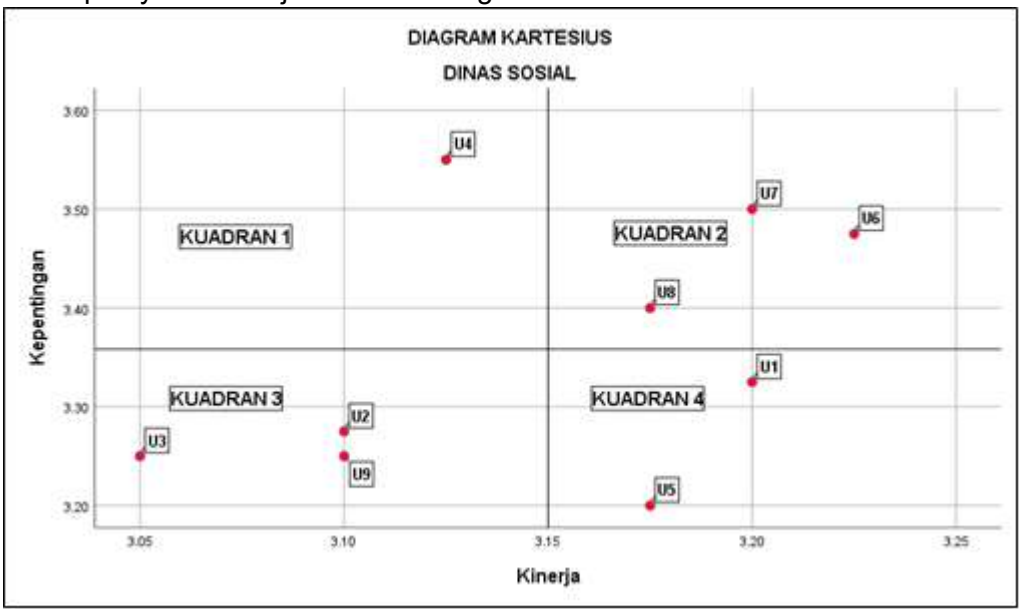
Unsur	NRR UNSUR KEPUASAN	NRR UNSUR TERTIMBANG (X 0.11)
U1	3,100	0,341
U2	2,950	0,325
U3	3,050	0,336
U4	3,150	0,347
U5	3,075	0,338
U6	3,150	0,347
U7	3,050	0,336
U8	3,075	0,338
U9	2,950	0,325
Nilai Indeks		**3,031**
Nilai SKM (Indeks X 25)		**75,76**

Nilai indeks yang dihasilkan dari Unit Layanan Instansi ini sebesar 3,031, dan nilai SKM-nya sebesar 75,76 sehingga masuk dalam kategori "**C**" dengan asumsi bahwa pelayanan ini dinilai "**Kurang Baik**".

75,76
C
KURANG BAIK

3.3.21.4 Nilai Importance Performance Analisis (IPA) Tiap Unsur Pelayanan

Analisis Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk memetakan prioritas penanganan unsur pelayanan berdasarkan persepsi masyarakat mengenai tingkat kinerja dan kepentingannya. Visualisasi sebaran posisi 9 unsur pelayanan disajikan dalam diagram kartesius di bawah ini.



Gambar 52. Diagram Kartesius Dinsos

Gambar diatas merupakan Diagram Kartesius Unit Layanan Dinas Sosial dari perbandingan NRR Kepentingan (y) dan NRR Kinerja (x) setiap unsur. Pada diagram tersebut menggambarkan titik/posisi yang tersebar ke empat kuadran yaitu:

Tabel 90. Matriks Analisis IPA Dinsos

Kuadran 1: Prioritas Utama **Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah** U4 (Biaya/Tarif)	**Kuadran 2: Pertahankan Prestasi** **Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi** U6 (Kompetensi Pelaksana) U7 (Prilaku Pelaksana) U8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
Kuadran 3: Prioritas Rendah **Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah** U2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur) U3 (Waktu Penyelesaian) U9 (Sarana dan Prasarana)	**Kuadran 4: Berlebihan** **Kepentingan Rendah, Kinerja Tinggi** U1 (Persyaratan) U5 (Produk Spesifikasi Jenis Layanan)

Kuadran 1: Prioritas Utama (Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah)

Pada tabel kuadran 1 yang merupakan “Prioritas utama” atau yang paling urgent didahulukan untuk dituntaskan. Dimana kepentingan atau ekspektasi masyarakat tinggi, sedangkan Kinerja pelaksana masih rendah. Unsur yang berada pada kuadran 1 yaitu :

U4 (Biaya/Tarif)
Penilaian dari responden akan unsur ini masih baik karena memenuhi ekspektasi pengguna layanan yang menyebut kepentingan unsur ini sangat tinggi dan namun kinerja pelaksana masih rendah. Dari posisi titik unsur ini pada diagram kartesius diatas, letaknya lebih memungkinkan untuk berpindah ke kuadran 2. Hal ini bisa terjadi jika kinerja petugas lebih ditingkatkan. Dan cara yang lebih mudah untuk meningkatkan kinerja pada unsur ini yaitu:

- Memberikan informasi yang masif (melalui media online) dan terbuka kepada masyarakat tentang nominal biaya dan tarif pada tiap jenis layanan yang dimiliki oleh unit/instansi ini. Begitu juga pada loket layanan (tempat layanan), yang mesti terpampang masalah biaya dan tarif. Hal ini dimaksud agar masyarakat secar luas mengetahui tentang biaya atau tarif tiap jenis layanan dan tidak merasa dibebani dengan biaya/tarif yang ada karena telah menjadi ketentuan/aturan yang sah.
- Memberikan informasi/kampanye kepada masyarakat agar pelayanan tidak menggunakan perantara/calo agar tidak menimbulkan bayak biaya tambahan jauh lebih mahal dibanding melakukan pengurusan/mengakses sendiri layanan yang diinginkan.

Kuadran 2: Pertahankan Prestasi (Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi)

Kuadran 2 memiliki nilai kepentingan yang tinggi dan kinerja yang tinggi. Unsur yang ada didalam kuadran ini merupakan sebuah prestasi yang harus dipertahankan dan Unsur yang berada pada kuadran 2 yaitu:

U6 (Kompetensi Pelaksana)
Unsur ini melibatkan pengetahuan, Keahlian, Keterampilan dan pengalaman petugas yang memberikan pelayanan. Sehingga membutuhkan pelaksana yang benar-benar memahami jenis-jenis pelayanan dan alur kerja untuk memberikan pelayanan. Dengan posisinya yang berada di kuadran 2 yang berarti unsur ini merupakan sebuah prestasi yang perlu untuk dipertahankan karena ekspektasi masyarakat yang tinggi akan unsur ini diikuti dengan kinerja pelaksana yang juga tinggi. Untuk mempertahankan prestasi diunit ini, pelaksana harus:

- Terus menngasah kemampuan terutama dengan sistem digitalisasi yang kini dan kedepan menjadi sitem kerja terpadu untuk pelayanan publik.
- Terus mengupdate informasi tentang perkembangan pelayanan, jenis pelayanan dan program-program yang akan dilakukan pada unit/instansi ini. Terlebih pada kebijakan-kebijakan yang muncul dari pemerintahan pusat.

Dari posisi titiknya pada kaudran kartesius diatas, unsur ini lumayan jauh dari garis kuadran lain. Walaupun akan bergeser, akan berpindah ke kuadran 4 dimana persepsi masyarakat akan unsur ini dianggap tidak penting dan kinerja pelaksana tinggi. Dengan begitu pelaksana hanya akan diperhadapkan dengan ekspektasi masyarakat yang menurun akan kepentingan unsur ini.

U7 (Prilaku Pelaksana)
Unsur ini sejalan penilaian responden terhadap profesionalisme atau kopetensi pelaksana dengan dimana sikap/prilaku pelaksana dianggap memiliki kinerja yang baik/tinggi.
Unsur ini dinilai sangat penting oleh pengguna layanan dan kinerja yang dilakukan oleh petugas yang ada di unit ini sudah terlaksana dengan baik sehingga perlu untuk dijaga agar selalu konsisten dengan prestasi yang diraih. Leader dari unit pelayanan ini harus memberikan aprisiasi terhadap petugas dan terus memberi motivasi terhadap petugas agar petugas tidak hanya bertahan dengan kondisi (prilaku petugas) saat ini sebisa mungkin lebih ditingkatkan agar penilaian dari pengguna layanan tidak mudah menurun.
Dari posisi titik unsur ini pada diagram kartesius letaknya berada pada posisi yang juga lumayan jauh dari kuadran lainnya. Dan jika mengalami perpindahan, unsur ini lebih memungkinkan untuk bergeser ke kuaran 1 dan juga kuadran 4. Untuk lebih meningkatkan nilai pada unsur ini, perlu untuk:

- Menambah kedisiplinan para petugas, sehingga perlu adanya pegawasan (superving) dan melakukan evaluasi terhadap kinerja petugas secara berkala.
- Menambah sarana dan prasana yang memungkinkan petugas lebih responsif dengan perangkat komunikasi terpusat, dan infrastruktur ruang yang mendukung kenyamanan kerja. Selain itu petugas juga diberikan/disiapkan perangkat digital yang memadai agar responsibilitas para petugas bisa bertambah. (Hal ini bisa memudahkan petugas untuk mencari/melacak dokumen atau berkas lain yang dibutuhkan dalam pelayanan). Begitu juga dengan penataan ruang agar menghindari ruang yang sesak dan kurang kondusif dengan
- Menciptakan ruang kerja yang ”humanis (saling menghargai, berpikir rasional dan berempati), ”komunikatif”, dan ”kooperatif” agar setiap petugas yang ada di unit ini menciptakan aura kerja yang positif.
- Supervisor/leader/evaluator memberikan apresiasi kepada petugas sebagai motivasi kerja yang dilakukan dan memotivasi petugas untuk lebih mengembangkan prilaku saat melakukan pelayanan.

U8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan)
Dari pasisinya titiknya yang berada di kuadran 2, dimana ekspektasi masyarakat akan kepentingan unsur ini telah dijawab oleh pelaksana dengan kinerja yang tinggi juga. Untuk itu, pelaksana harus mempertahankan kinerja unsur ini dengan komitmen untuk tetap memberikan penanganan pengaduanm saran dan masukan dari para pengguna layanan, sebagai bahan pertimbangan untuk lebih meningkatkan mutu pelayanan di unit ini.

Kuadran 3: Prioritas Rendah (Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah)

Kuadran 3 memiliki nilai kepentingan yang rendah dan kinerja yang rendah, sehingga setiap unsur yang ada pada kuadran ini hanya berada pada prioritas rendah. Unsur yang berada pada kuadran 3 yaitu:

U2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur)
Walupun ekspektasi masyarakat akan unsur ini rendah, namun kinerja pelaksana untuk sistem, mekanisme dan prosedur harus tetap ditingkatkan. Pada kinerja unsur ini bisa ditingkatkan dengan :

- Tetap memberikan informasi yang jelas dan transparan kepada pengguna layanan tentang sistem, Mekanisme dan Prosedur apakah dalam bentuk papan informasi alur pelayanan atau banner yang menjelaskan tentang sistem, Mekanisme dan Prosedur. Jika tidak ada, maka perlu untuk diadakan agar pengguna layanan tidak lagi merasa dipersulit
- Melakukan evaluasi petugas pelaksana disetiap posnya untuk mereviuw sistem, Mekanisme dan Prosedur berjalan apakah sudah sesuai aturan (SOP) pelayanan.

Dari gambar diagram kartesius diatas, posisi unsur ini lebih memungkinkan untuk bergerak ke kuadran 1 dimana kepentingan (ekspektasi) pengguna layanan mengiginkan kinerja pelaksana yang tinggi sehingga secepepatnya memperbaiki kinerja pelaksana. Sehingga perlu untuk mempersiapkan langkah-langkah dalam meningkatkan kinerja seperti pada 2 poin diatas.

U3 (Waktu Penyelesaian)
Sejalan dengan unsur sistem, mekanisme dan prosedur, dimana ekspektasi responden masih rendah dan menganggap kierjanya juga rendah sehingga berpengaruh ke unsur ini yang juga kinerjanya dinilai rendah. Melihat posisi titik unsur ini pada diagram kartesius, dimana posisinya lebih memungkinkan untuk bergeser ke kuadran 1 dimana ekspektasi akan kepentingan unsur ini dinilai tinggi. Dengan begitu unit ini harus memperhatikan :

- Reviuw sistem atau mekanisme yang panjang atau berbelit-belit, pangkas yang dianggap berlebihan agar waktu dan tenaga petugas tidak terbuang percuma.
- Reviuw sistem persyaratan agar tidak mengganngu sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan. Maksud poin ini yaitu mengecek semua kelengkapan yang dibutuhkan agar sebelum diproses agar tidak menghambat proses pelayanan yang berjalan.

U9 (Sarana dan Prasarana)
Karena dinilai masih kurang penting, unsur ini masih bisa dilakukan setelah pencapaian unsur lain terlaksana. Namun pada sisi kinerja tidaklah untuk dikurangi atau diabaikan perlu untuk terus ditingkatkan agar bisa memperbaiki unsur lainnya. Hal yang perlu diperhatikan pada unsur ini yaitu :

- Tingkat fungsi fasilitas yang ada (Ruang Tunggu termasuk kursi, loket pelayanan, toilet, dan lainnya) dimana kebersihan dan juga kerapian fasilitas tersebut harus dijaga.
- Ruang/gedung yang kondusif untuk pelaksana agar memungkinkan kinerja mereka mobile dengan bebas (tidak sumpek).
- Menambah perangkat (prasarana) digital yang bisa mempercepat kinerja (responsibilitas) petugas.

Kuadran 4: Berlebihan (Kepentingan Rendah, Kinerja Tinggi)

Kuadran 4 yang dinilai "Berlebihan" dimana nilai kepentingannya rendah dan kinerja pelaksana tinggi. Namun kuadran ini tidaklah dianggap negatif. Namun pada sisi kinerja yang harus dipertahankan bukan untuk dikurangi dan ekspektasi masyarakat/pengguna layanan juga perlu untuk ditingkatkan (menambah pemahaman). Pada kuadran ini, unsur unsur yang termasuk didalamnya yaitu:

U1 (Persyaratan)
Dalam posisinya di kuadran 4, kepentingan unsur ini dinilai rendah oleh masyarakat, namun logika untuk pelaksana, seharusnya unsur ini dinilai sangat penting. Karena unsur ini yang akan menentukan terproses (U2 Sistem, mekanisme dan Prosedur) atau tidaknya layanan yang diinginkan masyarakat. Dan juga akan menjadi penilaian waktu penyelesaian (U3) layanan. Maka dari itu perlu untuk penekanan kepada pengguna layanan bahwa unsur ini sangat penting untuk diperhatikan. Hal yang dapat dilakukan unit pelayanan ini yaitu:

- Menyiapkan daftar menu jenis layanan dengan mencantumkan persyaratan secara detail yang terpampang dibagian depan/pintu ruang pelayanan. (contohnya seperti pada pelayanan Bank pada umumnya sebelum berhadapan denagan teler).
- Petugas mengecek semua berkas (syarat admistratif) dan syarat lainnya sebelum proses layanan berlangsung agar tidak terhambat ditengah proses layanan.

Melihat posisinya pada diagram kartesius, unsur ini lebih memungkinkan bergeser ke kuadran 1 dengan meningkatnya ekspektasi masyarakat akan unsur ini. Jika pada 2 poin contoh penanganan diatas dilakukan, dan persepsi masyarakat berubah dengan menganggap/menilai tingkat kepentingan dari unsur tinggi, maka unsur ini akan berada pada kuadran 2.

U5 (Produk Spesifikasi Jenis Layanan)
Posisi unsur ini dalam kuadran kartesius sangat dekat dengan kuadran sehingga lebih cepat untuk bergeser ke kuadran 3 jika kinerja pelaksana dianggap rendah. untuk mempertahankan kinerja pada unsur ini, petugas memberikan informasi yang jelas dan terbuka kepada pengguna layanan tentang produk yang akan mereka terima sesuai dengan ketentuan atau standar pelayanan yang sudah ditetapkan dan detail produk-produk apa saja yang akan didapatkan oleh pengguna layanan. Informasi ini diberikan

sebelum palayanan mulai diproses agar menambah nilai kepercayaan dari pengguna layanan ke para petugas di unit ini.

3.3.22 Satuan Polisi Pamong Praja, Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan

Ketenteraman umum, penegakan perda, serta kesiapsiagaan menghadapi bencana kebakaran merupakan bentuk pelayanan langsung yang diberikan oleh Satuan Polisi Pamong Praja, Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan. Kecepatan respons darurat damkar dan pendekatan humanis Satpol PP dalam penertiban menjadi sorotan evaluasi masyarakat dalam temuan survey berikut.

3.3.22.1 Profil Responden

Jumlah responden untuk instansi ini sebanyak 40 orang dengan karakteristik seperti pada tabel dibawah ini:

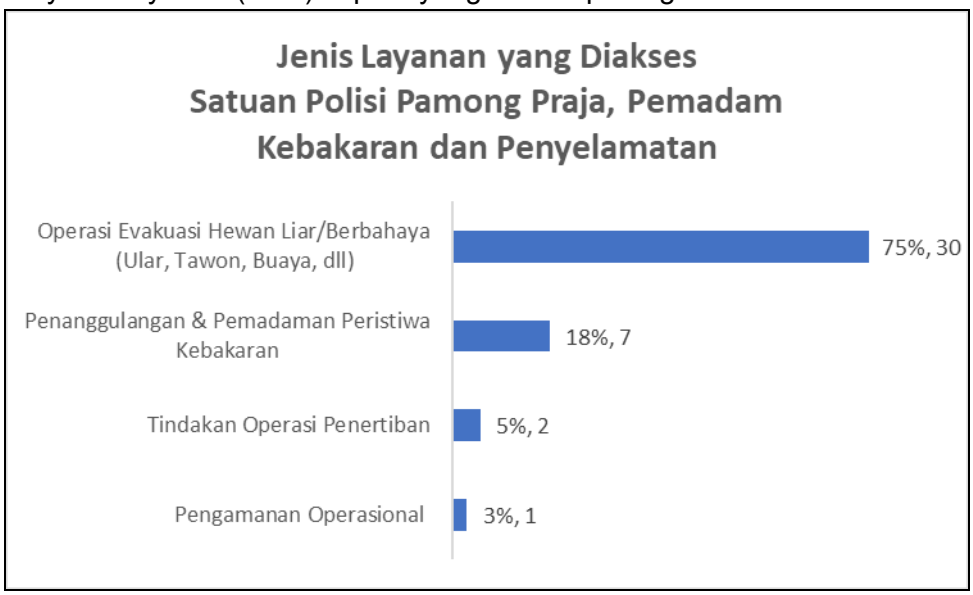
Tabel 91. Karakteristik Responden SatpolPP-PKP

KARAKTERISTIK		FREKUENSI	PERCENTAGE
GENDER	Laki-laki	23	58%
	Perempuan	17	43%
UMUR	17 - 26 Tahun	11	28%
	27 - 36 Tahun	11	28%
	37 - 46 Tahun	7	18%
	47 - 50 Tahun keatas	11	28%
PENDIDIKAN	Tamat SD/Sederajat	4	10%
	Tamat SLTP/Sederajat	20	50%
	Tamat SLTA/Sederajat	1	3%
	Tamat D3/D4	2	5%
	Tamat S1	13	33%
PEKERJAAN	Petani	7	18%
	Peternak	1	3%
	ASN (PNS/PPPK)	5	13%
	Wiraswasta	5	13%
	Pedagang	1	3%
	Pengusaha/Kontraktor	2	5%
	Ibu Rumah Tangga	5	13%
	Masih Kuliah/Mahasiswa	2	5%
	Belum bekerja	11	28%
	Lainnya	1	3%
AGAMA	Islam	40	100%
SUKU	Luwu	24	60%
	Bugis	10	25%
	Jawa	4	10%
	Lainnya	2	5%

Karakteristik demografi menunjukkan pengguna layanan di Satuan Polisi Pamong Praja, Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan yang terdiri dari 23 orang (58%) laki-laki dan 17 orang (43%) perempuan, yang didominasi oleh kelompok 17 - 26 Tahun, 27 - 36 Tahun, dan 47 - 50 Tahun keatas sebanyak 11 orang (28%) dengan tingkat pendidikan Tamat SLTP/Sederajat sebanyak 20 orang (50%). Tabel di atas menunjukkan responden lebih dominan pada

masyarakat yang bekerja sebagai Belum bekerja yaitu sebanyak 11 orang (28%).

Jika diselaraskan dengan pelayanan yang diakses oleh responden, data menunjukkan aktivitas mereka lebih dominan mengakses layanan Operasi Evakuasi Hewan Liar/Berbahaya (Ular, Tawon, Buaya, dll) yaitu sebanyak 30 layanan (75%) dan Penanggulangan & Pemadaman Peristiwa Kebakaran sebanyak 7 layanan (18%) seperti yang terlihat pada grafik di bawah ini.



Gambar 53. Jenis Pelayanan yang Diakses Responden SatpolPP-PKP

Dari data tersebut, dapat kita sebut bahwa masyarakat yang mengakses unit layanan Satuan Polisi Pamong Praja, Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan di tahun ini lebih didominasi oleh warga pemukiman lokal yang memerlukan penanganan situasi darurat non-kebakaran di lingkungan domestik mereka, dengan tujuan utama meminta bantuan proteksi keselamatan dari gangguan fauna berbahaya di sekitar tempat tinggal.

3.3.22.2 Nilai Indikator dalam Tiap Unsur dan Analisis GAP

Tabel dibawah ini akan menunjukkan Nilai Rata-rata (NRR) setiap indikator pada masing-masing unsur yang akan terakumulasi pada 3 bagian kolom yang menjadi variabel perhitungan dalam survey ini, yaitu NRR Kepentingan, NRR Kinerja dan NRR kepuasan.

Tabel 92. NRR dan Nilai GAP SatpolPP-PKP

Unsur	Indikator	NRR Kepentingan	NRR Kinerja	NRR Kepuasan
U1	Persyaratan	3.200	3.150	3.175
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.200	3.175	3.150
U3	Waktu Penyelesaian	3.225	3.000	3.050
U4	Biaya/Tarif	3.250	3.250	3.225
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.125	3.150	3.200
U6	Kompetensi Pelaksana	3.250	3.200	3.200

Unsur	Indikator	NRR Kepentingan	NRR Kinerja	NRR Kepuasan
U7	Perilaku Pelaksana	3.225	3.175	3.225
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.225	3.175	3.150
U9	Sarana	3.250	3.150	3.125
NILAI RATA-RATA		3.217	3.158	3.167
GAP		-0.058		
			0.008	

Nilai Rata-Rata (NRR) secara keseluruhan untuk seluruh unsur pelayanan sudah berada di atas angka tiga. Secara rinci, akumulasi NRR Kepentingan tercatat sebesar 3,217, NRR Kinerja sebesar 3,158, dan NRR Kepuasan mencapai 3,167. Jika dicermati, nilai antara harapan masyarakat dan fakta di lapangan belum sepenuhnya sejalan. Hal ini terlihat dari capaian kinerja aparatur yang belum sepenuhnya mampu mengejar tingginya ekspektasi dan standarisasi ketat yang diinginkan publik, sehingga menghasilkan nilai selisih (GAP) kepentingan-kinerja sebesar -0,058. Meski demikian, masyarakat memberikan apresiasi yang baik terhadap proses pelayanan yang mereka terima. Hal ini dibuktikan dengan skor kepuasan yang meningkat ke angka 3,167, yang artinya kualitas pelayanan dinilai berjalan responsif menghadapi dinamika kebutuhan proteksi publik dengan raihan GAP positif sebesar 0,008.

3.3.22.3 Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan

Tabel dibawah ini akan menunjukkan Nilai Indeks pelayanan publik dan juga Mutu Pelayanan yang berasal dari NRR unsur tertimbang yang akan dikalikan dengan 0,11, yang merupakan bobot NRR tertimbang.

Tabel 93. Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan SatpolPP-PKP

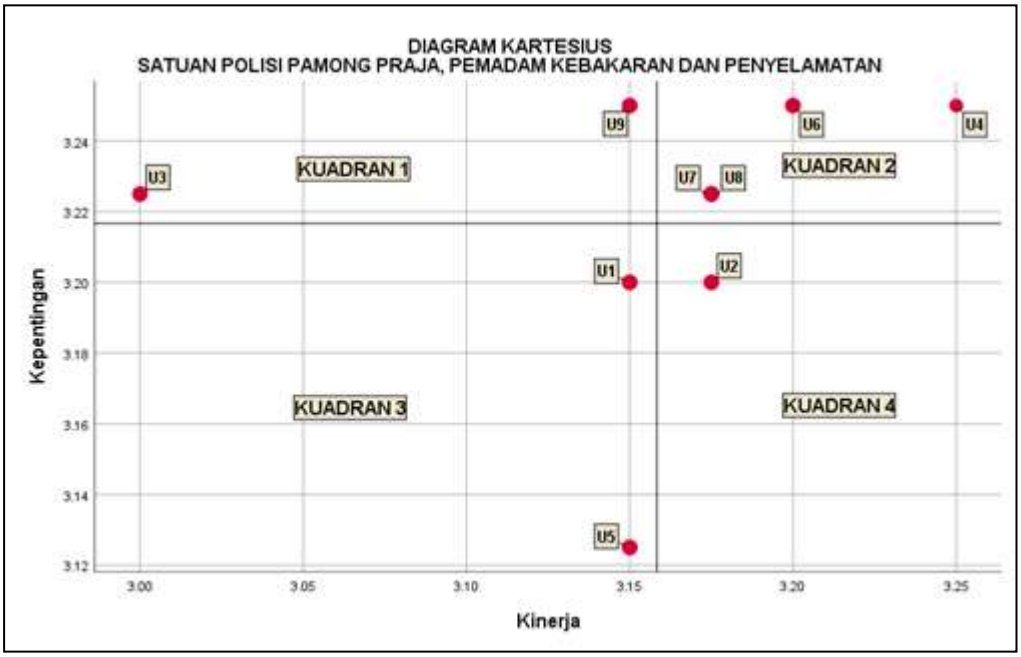
Unsur	NRR UNSUR KEPUASAN	NRR UNSUR TETRIMBANG (X 0.11)
U1	3,175	0,349
U2	3,150	0,347
U3	3,050	0,336
U4	3,225	0,355
U5	3,200	0,352
U6	3,200	0,352
U7	3,225	0,355
U8	3,150	0,347
U9	3,125	0,344
Nilai Indeks		**3,135**
Nilai SKM (Indeks X 25)		**78,37**

Dari akumulasi NRR Unsur Tertimbang dari instansi ini menghasilkan Nilai Indeks sebesar **(3,135)** dan jika dikonversi akan menghasilkan Nilai Interval Konversi sebesar **(78,37)**. Angka tersebut berada pada kategori “B” atau Nilai Kinerja Pada Unit Pelayanan diinstansi ini dinilai “Baik”.

78.37
B
BAIK

3.3.22.4 Nilai Importance Performance Analisis (IPA) Tiap Unsur Pelayanan

Analisis Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk memetakan prioritas penanganan unsur pelayanan berdasarkan persepsi masyarakat mengenai tingkat kinerja dan kepentingannya. Visualisasi sebaran posisi 9 unsur pelayanan disajikan dalam diagram kartesius di bawah ini.



Gambar 54. Diagram Kartesius SatpolPP-PKP

Diagram diatas menunjukkan posisi ke-9 unsur yang menjadi acuan penilaian, dimana setiap unsur tersebar kedalam empat kolom kuadran dengan masing-masing kolom dipahami sebagai berikut:

Tabel 94. Matriks Analisis IPA SatpolPP-PKP

Kuadran 1: Prioritas Utama **Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah** U3 (Waktu Penyelesaian) U9 (Sarana dan Prasarana)	**Kuadran 2: Pertahankan Prestasi** **Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi** U4 (Biaya/Tarif) U6 (Kompetensi Pelaksana) U7 (Prilaku Pelaksana) U8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
Kuadran 3: Prioritas Rendah **Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah** U1 (Persyaratan) U5 (Produk spesifikasi Jenis Layanan)	**Kuadran 4: Berlebihan** **Kepentingan Rendah, Kinerja Tinggi** U2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur)

Kuadran 1: Prioritas Utama (Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah)

Pada wilayah Kuadran 1 yang merupakan prioritas utama, terdapat unsur pelayanan yang dinilai sangat penting atau memiliki ekspektasi tinggi dari masyarakat, namun kinerja aktualnya masih dirasa rendah oleh pengguna layanan. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U3 (Waktu Penyelesaian)
Warga mengeluhkan jeda waktu tanggap (*response time*) petugas saat menuju ke lokasi pelaporan penyelematan darurat dinilai masih lambat sehingga memicu kecemasan pemohon. Langkah taktis/saran perbaikan yang dapat dilakukan meliputi:

- Memetakan pos komando taktis penyelematan di titik rawan perkotaan guna memperpendek jarak tempuh armada rescue.
- Meningkatkan kedisiplinan dan kesiapan regu jaga operasional melalui simulasi alarm panggilan darurat berkala.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini sangat potensial untuk bergeser ke arah Kuadran 2 apabila dilakukan peningkatan fokus pada pemangkasan durasi mobilisasi pasukan.

U9 (Sarana)
Keterbatasan unit peralatan pelindung diri (APD) rescue dan minimnya armada penunjang evakuasi fauna dinilai menghambat efektivitas kinerja penyelamatan di lapangan. Langkah taktis/saran perbaikan yang dapat dilakukan meliputi:

- Mengajukan pengadaan alat penangkap satwa liar yang modern, aman, dan memadai bagi personil lapangan.
- Melakukan pemeliharaan rutin yang ketat pada kendaraan operasional penyelemat agar selalu dalam performa prima.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini sangat potensial untuk bergeser ke arah Kuadran 2 apabila dilakukan peningkatan fokus pada peremajaan fasilitas dan logistik pendukung keselamatan kerja.

Kuadran 2: Pertahankan Prestasi (Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi)

Pada wilayah Kuadran 2 yang merupakan pertahankan prestasi, terdapat unsur pelayanan yang dinilai sangat penting atau memiliki ekspektasi tinggi dari masyarakat, dan kinerja aktualnya juga sudah dinilai tinggi oleh pengguna layanan. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U4 (Biaya/Tarif)
Masyarakat memberikan apresiasi tertinggi atas komitmen bebas biaya operasional penanggulangan darurat yang dijalankan secara murni tanpa pungutan apa pun di lapangan. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Mensosialisasikan secara masif maklumat pelayanan gratis di seluruh kanal aduan publik untuk mencegah potensi pungli oknum luar.

- Mempertegas sanksi kode etik internal bagi personil yang terbukti menerima imbalan operasional dari warga.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berada di titik paling optimal pada Kuadran 2 dan harus dipertahankan posisinya agar tidak turun kuadran.

U6 (Kompetensi Pelaksana)

Kecakapan teknis dan ketenangan taktis para personil rescue dalam menjinakkan ancaman hewan berbahaya dinilai sangat profesional dan berpengalaman oleh warga. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Mengirimkan personil garis depan untuk mengikuti pelatihan penjinakan satwa tingkat lanjut bersama lembaga konservasi resmi.
- Melaksanakan forum sharing session internal mingguan sebagai media evaluasi teknis pasca-operasi evakuasi.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berada di titik paling optimal pada Kuadran 2 dan harus dipertahankan posisinya agar tidak turun kuadran.

U7 (Perilaku Pelaksana)

Sikap kesiapsiagaan, keberanian, dan empati kemanusiaan yang ditunjukkan petugas saat mengamankan lokasi bencana menumbuhkan ketenangan psikologis yang luar biasa di mata publik. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Menyelenggarakan kegiatan konseling mental ketahanan kerja (stress management) berkala guna menjaga kestabilan psikologis personil.
- Memberikan penghargaan moril bagi regu evakuasi yang berhasil menyelesaikan misi penyelamatan berisiko tinggi.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berada di titik paling optimal pada Kuadran 2 dan harus dipertahankan posisinya agar tidak turun kuadran.

U8 (Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan)

Kecepatan respons operator operator call center dalam mencatat dan memverifikasi alamat pelaporan warga dinilai sudah berjalan interaktif dan tanggap. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Memperluas ketersediaan saluran telepon kedaruratan bebas pulsa yang terhubung langsung ke ruang kendali operasional.
- Melakukan evaluasi rekaman panggilan masuk untuk menjaga mutu komunikasi publik petugas penerima laporan.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berada di titik paling optimal pada Kuadran 2 dan harus dipertahankan posisinya agar tidak turun kuadran.

Kuadran 3: Prioritas Rendah (Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah)

Pada wilayah Kuadran 3 yang merupakan prioritas rendah, terdapat unsur pelayanan yang dinilai memiliki tingkat kepentingan atau ekspektasi yang rendah dari masyarakat, dan kinerja aktualnya pun dinilai biasa saja atau berada pada level rata-rata. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U1 (Persyaratan)
Masyarakat menilai kejelasan pelaporan dokumen identitas pelapor berada pada titik batas kewajaran, sebab aspek penyelamatan jiwa jauh lebih didahulukan publik ketimbang formalitas administratif syarat. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Mempertahankan fleksibilitas pelaporan darurat di mana verifikasi administrasi kelengkapan data diri pelapor dapat menyusul kemudian.
- Menyederhanakan formulir pelaporan berkas pasca-operasi evakuasi agar tidak merepotkan pelapor.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berada di dalam Kuadran 3, di mana efisiensi kerja harian yang ditingkatkan secara bertahap dapat mendorong posisinya bergerak naik mendekati Kuadran 2.

U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan)
Keluaran dokumen berita acara penyelesaian operasi evakuasi dinilai responden telah memenuhi fungsi pertanggungjawaban standar instansi tanpa memicu urgensi kepentingan khusus dari publik. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Merapikan arsip digital berita acara pelaksanaan evakuasi demi tertib administrasi internal instansi.
- Memastikan format laporan keluaran terdokumentasi dengan lampiran foto bukti visual pasca-penanganan.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berada di dalam Kuadran 3, di mana efisiensi kerja harian yang ditingkatkan secara bertahap dapat mendorong posisinya bergerak naik mendekati Kuadran 2.

Kuadran 4: Berlebihan (Kepentingan Rendah, Kinerja Tinggi)

Pada wilayah Kuadran 4 yang merupakan berlebihan, terdapat unsur pelayanan yang dinilai memiliki tingkat kepentingan atau ekspektasi yang rendah dari masyarakat, namun kinerja aktualnya dirasa sangat tinggi atau berlebihan oleh pengguna layanan. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur)
Aparatur memberikan fokus kinerja yang sangat tinggi pada unsur ini, padahal tingkat kepentingannya dinilai biasa saja oleh masyarakat. Penyusunan SOP birokrasi penugasan internal personil yang berlapis-lapis dinilai terlalu kaku, padahal dalam situasi kebencanaan warga hanya memprioritaskan tindakan penyelamatan darurat yang taktis tanpa perlu terhambat sekat formalitas alur komando administratif yang berbelit. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Mendelegasikan wewenang komando operasi darurat kepada komandan regu terdekat agar eksekusi di lapangan lebih cepat tanpa birokrasi panjang.

- Mengalihkan konsentrasi tim perumus SOP ke penguatan aspek manajemen waktu tanggap darurat (response time) yang berada di Kuadran.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berada di Kuadran 4, di mana penyesuaian porsi kerja yang tepat akan menggeser posisinya ke kiri menuju keseimbangan efisiensi alokasi sumber daya organisasi.

3.3.23 Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah

Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah menjalankan fungsi vital di balik layar dalam memastikan tata kelola kas daerah dan inventarisasi aset yang akuntabel. Layanan pencairan anggaran dan penataan aset bagi instansi mitra maupun pihak ketiga dinilai kinerjanya dalam survey ini, dengan hasil pengolahan data kepuasan yang dijabarkan di bawah.

3.3.23.1 Profil Responden

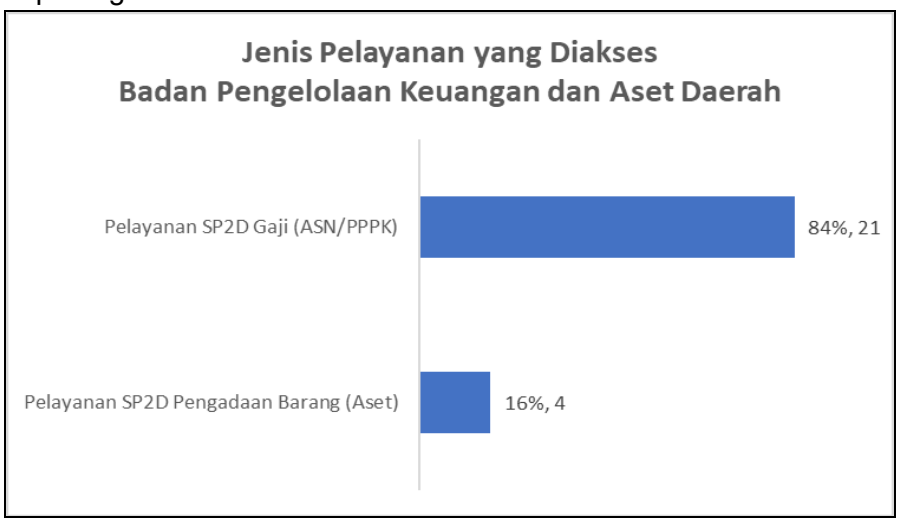
Jumlah responden untuk instansi ini sebanyak 25 orang dengan karakteristik seperti pada tabel dibawah ini:

Tabel 95. Karakteristik Responden BPKAD

KARAKTERISTIK		FREKUENSI	PERCENTAGE
GENDER	Laki-laki	13	52%
	Perempuan	12	48%
UMUR	27 - 36 Tahun	6	24%
	37 - 46 Tahun	12	48%
	47 - 50 Tahun keatas	7	28%
PENDIKAN	Tamat SLTP/Sederajat	2	8%
	Tamat SLTA/Sederajat	2	8%
	Tamat D3/D4	2	8%
	Tamat S1	18	72%
	Tamat S2/S3	1	4%
PEKERJAAN	Petani	1	4%
	ASN (PNS/PPPK)	23	92%
	Wiraswasta	1	4%
AGAMA	Islam	22	88%
	Protestan	3	12%
SUKU	Luwu	11	44%
	Bugis	10	40%
	Toraja	2	8%
	Makassar	1	4%
	Jawa	1	4%

Karakteristik demografi menunjukkan pengguna layanan di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah berjumlah 25 orang, terdiri dari 13 orang (52%) laki-laki dan 12 orang (48%) perempuan, yang didomediasi oleh kelompok usia 37–46 tahun sebanyak 12 orang (48%) dengan tingkat pendidikan tamat S1 sebanyak 18 orang (72%). Tabel di atas menunjukkan responden lebih dominan pada masyarakat yang bekerja sebagai ASN (PNS/PPPK) yaitu sebanyak 23 orang (92%).

Jika diselaraskan dengan pelayanan yang diakses oleh responden, data menunjukkan aktivitas mereka lebih dominan mengakses layanan Pelayanan SP2D Gaji (ASN/PPPK) yaitu sebanyak 21 layanan (84%) dan Pelayanan SP2D Pengadaan Barang (Aset) sebanyak 4 layanan (16%) seperti yang terlihat pada grafik di bawah ini.



Gambar 55. Jenis Pelayanan yang Diakses BPKAD

Dari data tersebut, dapat kita lihat bahwa masyarakat yang mengakses unit layanan Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah ini lebih didominasi oleh pegawai pemerintahan/aparatur sipil negara yang mengurus proses pencairan belanja pegawai dan administrasi keuangan daerah.

3.3.23.2 Nilai Indikator dalam Tiap Unsur dan Analisis GAP

Tabel dibawah ini akan menunjukkan Nilai Rata-rata (NRR) setiap indikator pada masing-masing unsur yang akan terakumulasi pada 3 bagian kolom yang menjadi variabel perhitungan dalam survey ini, yaitu NRR Kepentingan, NRR Kinerja dan NRR kepuasan.

Tabel 96. NRR dan Nilai GAP BPKAD

Unsur	Indikator	NRR Kepentingan	NRR Kinerja	NRR Kepuasan
U1	Persyaratan	3.600	3.280	3.200
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.600	3.160	3.280
U3	Waktu Penyelesaian	3.720	2.920	3.080
U4	Biaya/Tarif	3.560	3.440	3.400
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.680	3.400	3.360
U6	Kompetensi Pelaksana	3.720	3.280	3.280
U7	Perilaku Pelaksana	3.800	3.360	3.320
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.840	3.160	3.240
U9	Sarana	3.720	3.160	3.240
NILAI RATA-RATA		3.693	3.240	3.267
GAP		-0.453		
			0.027	

Nilai Rata-Rata (NRR) secara keseluruhan untuk seluruh unsur pelayanan sudah berada di atas angka tiga. Secara rinci, akumulasi NRR Kepentingan tercatat sebesar 3,693, NRR Kinerja sebesar 3,240, dan NRR Kepuasan mencapai 3,267. Jika diamati, nilai antara harapan masyarakat dan fakta di lapangan belum sepenuhnya sejalan. Hal ini terlihat dari capaian kinerja aparatur yang belum mampu mengejar tingginya ekspektasi publik, sehingga menghasilkan nilai selisih (GAP) kepentingan-kinerja yang bernilai negatif sebesar -0,453. Meski demikian, masyarakat memberikan apresiasi yang baik terhadap proses pelayanan yang mereka terima. Hal ini dibuktikan dengan skor kepuasan yang meningkat ke angka 3,267, yang artinya kualitas pelayanan dinilai lebih baik daripada standar kerja harian dengan raihan GAP positif sebesar 0,027.

3.3.23.3 Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan

Tabel dibawah ini akan menunjukkan Nilai Indeks pelayanan publik dan juga Mutu Pelayanan yang berasal dari NRR unsur tertimbang yang akan dikalikan dengan 0,11, yang merupakan bobot NRR tertimbang.

Tabel 97. Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan BPKAD

Unsur	NRR UNSUR KEPUASAN	NRR UNSUR TERTIMBANG (X 0.11)
U1	3,200	0,352
U2	3,280	0,361
U3	3,080	0,339
U4	3,400	0,374
U5	3,360	0,370
U6	3,280	0,361
U7	3,320	0,365
U8	3,240	0,356
U9	3,240	0,356
Nilai Indeks		**3,234**
Nilai SKM (Indeks X 25)		**80,85**

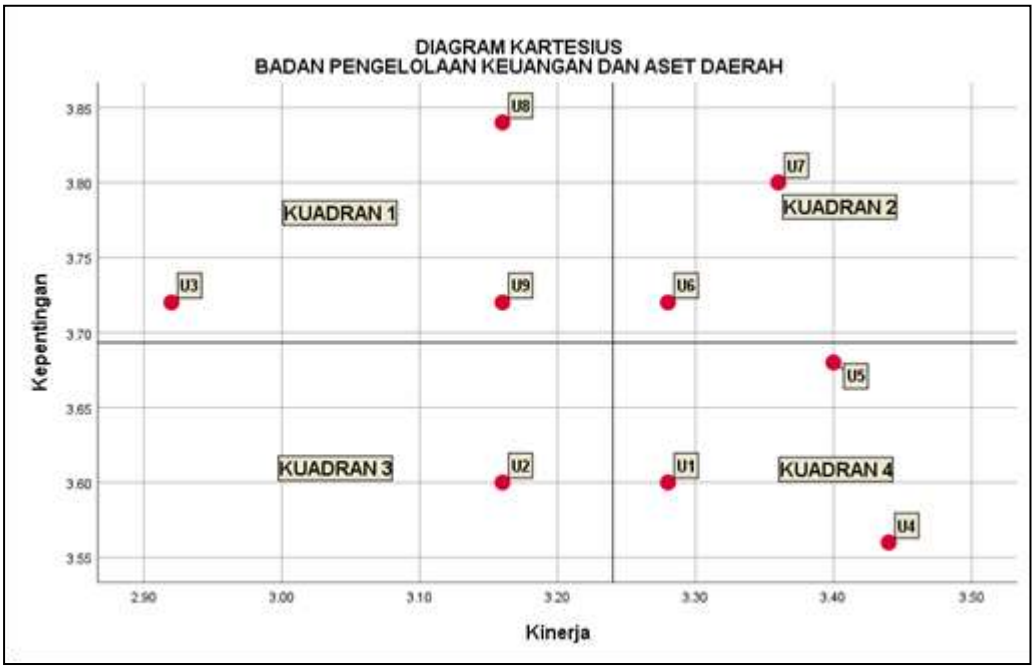
Dari akumulasi NRR Unsur Tertimbang dari instansi ini menghasilkan Nilai Indeks sebesar **(3,234)** dan jika dikonversi akan menghasilkan Nilai Interval Konversi sebesar **(80.85)**. Angka tersebut berada pada kategori "**B**" atau Nilai Kinerja Pada Unit Pelayanan diinstansi ini dinilai "**Baik**"

80.85
B
BAIK

3.3.23.4 Nilai Importance Performance Analisis (IPA) Tiap Unsur Pelayanan

Analisis Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk memetakan prioritas penanganan unsur pelayanan berdasarkan persepsi masyarakat

mengenai tingkat kinerja dan kepentingannya. Visualisasi sebaran posisi 9 unsur pelayanan disajikan dalam diagram kartesius di bawah ini.



Gambar 56. Diagram Kartesius BPKAD

Diagram diatas menunjukkan posisi ke-9 unsur yang menjadi acuan penilaian, dimana setiap unsur tersebar kedalam empat kolom kuadran dengan masing-masing kolom dipahami sebagai berikut:

Tabel 98. Matriks Analisis IPA BPKAD

Kuadran 1: Prioritas Utama **Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah** U3 (Waktu Penyelesaian) U8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan U9 (Sarana dan Prasarana)	**Kuadran 2: Pertahankan Prestasi** **Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi** U6 (Kompetensi Pelaksana) U7 (Prilaku Pelaksana)
Kuadran 3: Prioritas Rendah **Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah** U2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur)	**Kuadran 4: Berlebihan** **Kepentingan Rendah, Kinerja Tinggi** U1 (Persyaratan) U4 (Biaya/Tarif) U5 (Produk spesifikasi Jenis Layanan)

Kuadran 1: Prioritas Utama (Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah)

Pada wilayah Kuadran 1 yang merupakan prioritas utama, terdapat unsur pelayanan yang dinilai sangat penting atau memiliki ekspektasi tinggi dari masyarakat, namun kinerja aktualnya masih dirasa rendah oleh pengguna layanan. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U3 (Waktu Penyelesaian)
Kinerja pada aspek ini masih dinilai kurang maksimal oleh masyarakat. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Menyusun estimasi waktu penerbitan SP2D yang transparan dan meminimalisir hambatan berkas di meja verifikasi.
- Mengoptimalkan integrasi sistem pencairan digital untuk memotong waktu antrean dokumen.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini sangat potensial untuk bergeser ke arah Kuadran 2 apabila dilakukan peningkatan fokus pada percepatan durasi penyelesaian layanan harian.

U8 (Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan)
Kinerja pada aspek ini masih dinilai kurang maksimal oleh masyarakat. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Mengaktifkan kanal konsultasi atau meja pengaduan khusus yang responsif bagi operator satker yang mengalami kendala berkas.
- Menetapkan petugas khusus yang sigap menindaklanjuti keluhan terkait kendala teknis pencairan anggaran.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini sangat potensial untuk bergeser ke arah Kuadran 2 apabila dilakukan peningkatan fokus pada kecepatan respon penanganan aduan.

U9 (Sarana Prasarana)
Kinerja pada aspek ini masih dinilai kurang maksimal oleh masyarakat. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Menyediakan ruang tunggu atau koordinasi yang representatif dan nyaman bagi perwakilan instansi/satker yang berkunjung.
- Melakukan optimalisasi jaringan dan perangkat komputer pelayanan agar proses verifikasi tidak terhambat kendala teknis.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini sangat potensial untuk bergeser ke arah Kuadran 2 apabila dilakukan peningkatan fokus pada penyediaan sarana yang memadai.

Kuadran 2: Pertahankan Prestasi (Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi)

Pada wilayah Kuadran 2 yang merupakan pertahankan prestasi, terdapat unsur pelayanan yang dinilai sangat penting atau memiliki ekspektasi tinggi dari masyarakat, dan kinerja aktualnya juga sudah dinilai tinggi oleh pengguna layanan. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U6 (Kompetensi Pelaksana)
Kinerja pada unsur ini sudah dinilai sangat tinggi dan sesuai dengan ekspektasi masyarakat yang besar. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Melakukan bimbingan teknis atau penyegaran regulasi perbendaharaan daerah secara berkala untuk menjaga kecakapan petugas.
- Mempertahankan standar pemahaman teknis aparatur dalam mengoreksi kelengkapan berkas anggaran.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berada di titik paling optimal pada Kuadran 2 dan harus dipertahankan posisinya agar tidak turun ke kuadran lain.

U7 (Perilaku Pelaksana)
Kinerja pada unsur ini sudah dinilai sangat tinggi dan sesuai dengan ekspektasi masyarakat yang besar. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Memberikan apresiasi atau reward internal bagi petugas pelayanan guna menjaga konsistensi sikap ramah dan profesional.
- Melakukan pengawasan melekat terhadap etika kerja tim loket verifikasi selama jam pelayanan berlangsung.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berada di titik paling optimal pada Kuadran 2 dan harus dipertahankan posisinya agar tidak turun ke kuadran lain.

Kuadran 3: Prioritas Rendah (Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah)

Pada wilayah Kuadran 3 yang merupakan prioritas rendah, terdapat unsur pelayanan yang dinilai memiliki tingkat kepentingan atau ekspektasi yang rendah dari masyarakat, dan kinerja aktualnya pun dinilai biasa saja atau berada pada level rata-rata. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur)
Kinerja dan kepentingan unsur ini dinilai berada pada level rata-rata atau cukup. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Memampang peta alur pengajuan penerbitan SP2D yang ringkas dan jelas di area pelayanan.
- Melakukan penyederhanaan birokrasi internal tanpa mengesampingkan prinsip kehati-hatian anggaran.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berada di dalam Kuadran 3, di mana efisiensi kerja harian yang ditingkatkan secara bertahap dapat mendorong posisinya bergerak naik mendekati Kuadran 2.

Kuadran 4: Berlebihan (Kepentingan Rendah, Kinerja Tinggi)

Pada wilayah Kuadran 4 yang merupakan berlebihan, terdapat unsur pelayanan yang dinilai memiliki tingkat kepentingan atau ekspektasi yang rendah dari masyarakat, namun kinerja aktualnya dirasa sangat tinggi atau berlebihan oleh pengguna layanan. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U1 (Persyaratan)
Aparatur memberikan fokus kinerja yang sangat tinggi pada unsur ini, padahal tingkat kepentingannya dinilai biasa saja oleh masyarakat. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Menjaga daftar kelengkapan berkas agar tetap baku sesuai regulasi dan tidak membebani pemohon dengan syarat tambahan yang tidak diperlukan.
- Mengalihkan fokus ketelitian administrasi ini untuk mempercepat waktu pemrosesan dokumen (U3) di Kuadran 1.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berada di Kuadran 4, di mana penyesuaian porsi kerja yang tepat akan menggeser posisinya ke kiri menuju keseimbangan efisiensi alokasi sumber daya organisasi.

U4 (Biaya/Tarif)

Aparatur memberikan fokus kinerja yang sangat tinggi pada unsur ini, padahal tingkat kepentingannya dinilai biasa saja oleh masyarakat. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Terus menegaskan maklumat pelayanan bahwa seluruh proses pencairan anggaran dan SP2D adalah gratis (Rp 0).
- Mengalihkan pengawasan ketat zona integritas biaya ini untuk memperkuat sistem manajemen komplain (U8).

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berada di Kuadran 4, di mana penyesuaian porsi kerja yang tepat akan menggeser posisinya ke kiri menuju keseimbangan efisiensi alokasi sumber daya organisasi.

U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan)

Aparatur memberikan fokus kinerja yang sangat tinggi pada unsur ini, padahal tingkat kepentingannya dinilai biasa saja oleh masyarakat. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Menstandarisasi format luaran dokumen secara konsisten tanpa perlu penyesuaian yang terlalu mendetail.
- Mendistribusikan konsentrasi petugas dari unsur pelayanan ini untuk memperkuat pembenahan sarana dan prasarana pelayanan (U9).

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berada di Kuadran 4, di mana penyesuaian porsi kerja yang tepat akan menggeser posisinya ke kiri menuju keseimbangan efisiensi alokasi sumber daya organisasi.

3.3.24 Badan Penanggulangan Bencana Daerah

Kesiapsiagaan, kecepatan evakuasi, dan pemulihan pascabencana adalah core service dari Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD). Sebagai instansi kemanusiaan yang bekerja di bawah tekanan kedaruratan, efektivitas mitigasi dan respons bencana menjadi poin penilaian mutlak masyarakat. Temuan survey berikut memperlihatkan indeks kepuasan publik atas responsivitas BPBD.

3.3.24.1 Profil Responden

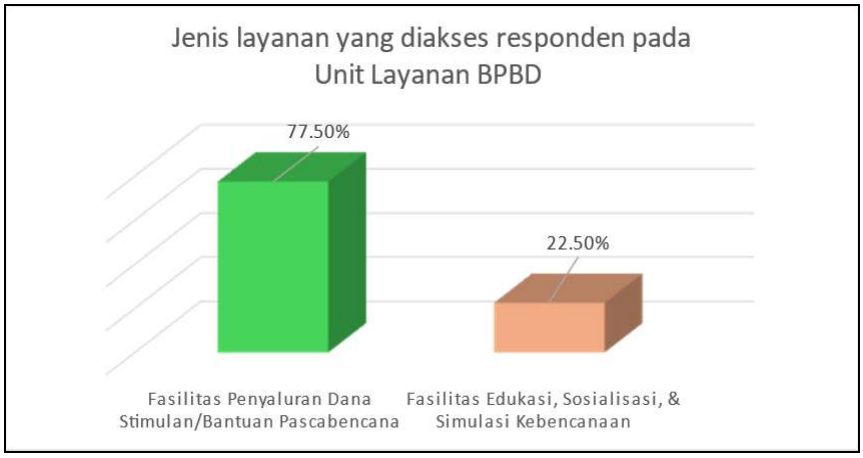
Jumlah responden untuk instansi ini sebanyak 40 orang dengan karakteristik seperti pada tabel dibawah ini:

Tabel 99. Karakteristik Responden BPBD

KARAKTERISTIK		FREKUENSI	PERCENTAGE (η = 40)
GENDER	Laki-laki	11	27.50%
	Perempuan	29	72.50%
UMUR	27 - 36 Tahun	9	22.50%
	37 - 46 Tahun	10	25.00%
	47 - 50 Tahun keatas	21	52.50%
PENDIDIKAN	Tamat SD/Sederajat	25	62.50%
	Tamat SLTP/Sederajat	8	20.00%
	Tamat SLTA/Sederajat	2	5.00%
	Tamat S1/S2/S3	1	2.50%
	Tidak Pernah Sekolah	4	10.00%
PEKERJAAN	Ibu Rumah Tangga	20	50.00%
	Petani	18	45.00%
	Wiraswasta	1	2.50%
	Honorer/Kontrak	1	2.50%
AGAMA	Islam	40	100.00%
SUKU	Bugis	36	90.00%
	Jawa	3	7.50%
	Luwu	1	2.50%

Karakteristik demografi menunjukkan pengguna layanan di Unit Layanan BPBD yang terdiri dari 11 orang (27.50%) laki-laki dan 29 orang (72.50%) perempuan, yang didominasi oleh kelompok usia 47 - 50 Tahun keatas sebanyak 21 orang (52.50%) dengan tingkat pendidikan Tamat SD/Sederajat sebanyak 25 orang (62.50%). Tabel di atas menunjukkan responden lebih dominan pada masyarakat yang bekerja sebagai Ibu Rumah Tangga yaitu sebanyak 20 orang (50.00%).

Jika diselaraskan dengan pelayanan yang diakses oleh responden, data menunjukkan aktivitas mereka lebih dominan mengakses layanan Fasilitas Penyaluran Dana Stimulan/Bantuan Pascabencana yaitu sebanyak 31 layanan (77.50%) dan Fasilitas Edukasi, Sosialisasi, & Simulasi Kebencanaan sebanyak 9 layanan (22.50%) seperti yang terlihat pada grafik di bawah ini.



Gambar 57. Jenis Layanan yang Diakses Responden BPBD

Dari data tersebut, dapat kita sebut bahwa masyarakat yang mengakses unit layanan Unit Layanan BPBD di tahun ini lebih didominasi oleh kelompok perempuan atau ibu rumah tangga usia matang dengan latar belakang pendidikan dasar yang sangat membutuhkan kepastian dukungan sosial-ekonomi pascabencana serta pembekalan proteksi kebencanaan di lingkungan mereka.

3.3.24.2 Nilai Indikator dalam Tiap Unsur dan Analisis GAP

Tabel dibawah ini akan menunjukkan Nilai Rata-rata (NRR) setiap indikator pada masing-masing unsur yang akan terakumulasi pada 3 bagian kolom yang menjadi variabel perhitungan dalam survey ini, yaitu NRR Kepentingan, NRR Kinerja dan NRR kepuasan.

Tabel 100. NRR dan Nilai GAP BPBD

Unsur	Indikator	NRR Kepentingan	NRR Kinerja	NRR Kepuasan
U1	Persyaratan	3.00	3.00	3.00
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.03	3.03	3.00
U3	Waktu Penyelesaian	3.00	3.00	3.03
U4	Biaya/Tarif	3.00	3.00	3.05
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.03	3.00	3.00
U6	Kompetensi Pelaksana	3.00	3.00	3.00
U7	Perilaku Pelaksana	3.00	3.00	3.00
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.00	3.00	3.00
U9	Sarana	3.00	3.00	3.00
NILAI RATA-RATA		3.006	3.003	3.008
GAP		-0.003		
			0.006	

Nilai Rata-Rata (NRR) secara keseluruhan untuk seluruh unsur pelayanan sudah berada di atas angka tiga. Secara rinci, akumulasi NRR Kepentingan tercatat sebesar 3.006, NRR Kinerja sebesar 3.003, dan NRR Kepuasan mencapai 3.008. Jika dicermati, nilai antara harapan masyarakat dan fakta di lapangan belum sepenuhnya sejalan. Hal ini terlihat dari capaian kinerja aparatur yang secara menyeluruh masih berada di bawah ekspektasi konstan masyarakat, sehingga menghasilkan nilai selisih (GAP) kepentingan-kinerja sebesar -0.003. Meski demikian, masyarakat memberikan apresiasi yang baik terhadap proses pelayanan yang mereka terima. Hal ini dibuktikan dengan skor kepuasan yang meningkat ke angka 3.008, yang artinya kualitas pelayanan dinilai melebihi performa riil yang dirasakan oleh pengguna di lapangan dengan raihan GAP positif sebesar 0.006.

3.3.24.3 Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan

Tabel dibawah ini akan menunjukkan Nilai Indeks pelayanan publik dan juga Mutu Pelayanan yang berasal dari NRR unsur tertimbang yang akan dikalikan dengan 0,11, yang merupakan bobot NRR tertimbang.

Tabel 101. Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan BPBD

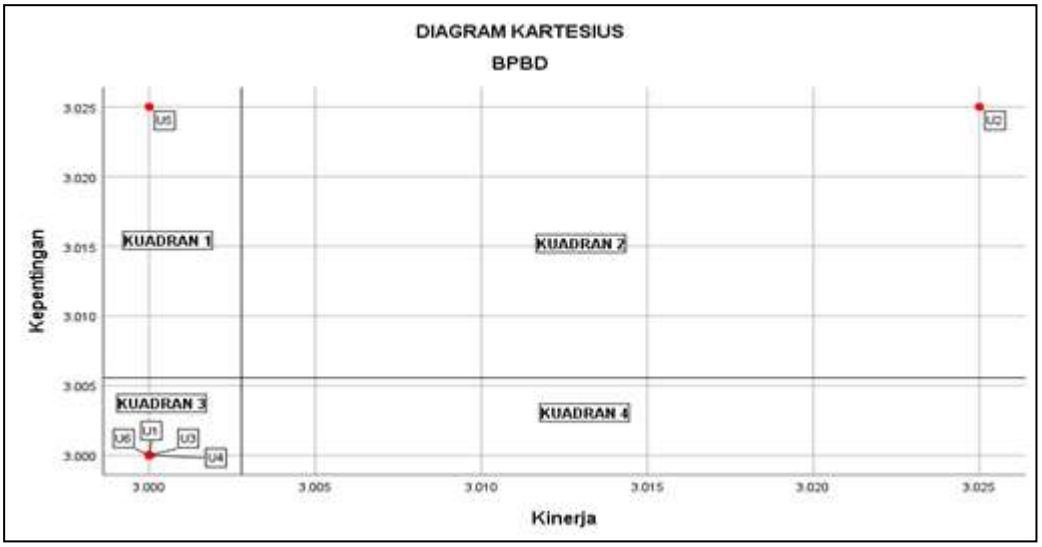
Unsur	NRR UNSUR KEPUASAN	NRR UNSUR TERRIMBANG (X 0.11)
U1	3,00	0,33
U2	3,00	0,33
U3	3,03	0,33
U4	3,05	0,34
U5	3,00	0,33
U6	3,00	0,33
U7	3,00	0,33
U8	3,00	0,33
U9	3,00	0,33
Nilai Indeks		**2,98**
Nilai SKM (Indeks X 25)		**74,46**

Dari akumulasi NRR Unsur Tertimbang dari instansi ini menghasilkan Nilai Indeks sebesar **(2,98)** dan jika dikonversi akan menghasilkan Nilai Interval Konversi yang sebesar **(74,46)**. Angka tersebut berada pada kategori "**C**" atau Nilai Kinerja Pada Unit Pelayanan diinstansi ini dinilai "**Kurang Baik**"

74.46
C
KURANG BAIK

3.3.24.4 Nilai Importance Performance Analisis (IPA) Tiap Unsur Pelayanan

Analisis Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk memetakan prioritas penanganan unsur pelayanan berdasarkan persepsi masyarakat mengenai tingkat kinerja dan kepentingannya. Visualisasi sebaran posisi 9 unsur pelayanan disajikan dalam diagram kartesius di bawah ini.



Gambar 58. Diagram Kartesius BPBD

Diagram diatas menunjukkan posisi ke-9 unsur yang menjadi acuan penilaian, dimana setiap unsur tersebar kedalam empat kolom kuadran dengan masing-masing kolom dipahami sebagai berikut:

Tabel 102. Matriks Analisis IPA BPBD

Kuadran 1: Prioritas Utama **Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah** U5 (Produk spesifikasi Jenis Layanan)	**Kuadran 2: Pertahankan Prestasi** **Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi** U2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur)
Kuadran 3: Prioritas Rendah **Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah** U1 (Persyaratan) U3 (Waktu Penyelesaian) U4 (Biaya/Tarif) U6 (Kompetensi Pelaksana) U7 (Prilaku Pelaksana) U8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan U9 (Sarana dan Prasarana)	**Kuadran 4: Berlebihan** **Kepentingan Rendah, Kinerja Tinggi**

Kuadran 1: Prioritas Utama (Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah)

Pada wilayah Kuadran 1 yang merupakan prioritas utama, terdapat unsur pelayanan yang dinilai sangat penting, namun kinerja aktualnya masih dirasa rendah oleh pengguna layanan. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan)

Penerima manfaat menganggap akurasi data serta keabsahan fisik dokumen bantuan pascabencana sering kali membutuhkan waktu verifikasi ulang yang cukup melelahkan di lapangan. Langkah taktis/saran perbaikan yang dapat dilakukan meliputi:

- Menerapkan sistem standardisasi format draf dokumen administrasi bantuan agar meminimalkan risiko kesalahan input data.
- Menyediakan layanan posko cek mandiri berkas di lokasi penyaluran untuk mempercepat proses validasi fisik dokumen.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini sangat potensial untuk bergeser ke arah Kuadran 2 apabila dilakukan peningkatan kinerja pada ketelitian input data serta penyederhanaan format produk layanan.

Kuadran 2: Pertahankan Prestasi (Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi)

Pada wilayah Kuadran 2 yang merupakan pertahankan prestasi, terdapat unsur pelayanan yang dinilai sangat penting atau memiliki ekspektasi tinggi dari masyarakat, dan kinerja aktualnya juga sudah dinilai tinggi oleh pengguna layanan. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur)

Manajemen tata kelola alur pengurusan bantuan berhasil diterjemahkan secara runtut, mudah dipahami, dan tidak berbelit-belit bagi masyarakat awam. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Mempertahankan visualisasi bagan alur pengurusan bantuan di setiap titik kumpul distribusi agar warga tidak kebingungan.
- Melakukan pengawasan lapangan berkala untuk memastikan tidak adanya jalur pintas nonprosedural yang merusak tatanan mekanisme.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berada di titik paling optimal pada Kuadran 2 dan harus dipertahankan posisinya agar tidak turun kuadran.

Kuadran 3: Prioritas Rendah (Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah)

Pada wilayah Kuadran 3 yang merupakan prioritas rendah, terdapat unsur pelayanan yang dinilai memiliki tingkat kepentingan atau ekspektasi yang rendah dari masyarakat, dan kinerja aktualnya pun dinilai biasa saja atau berada pada level rata-rata. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U1 (Persyaratan)
Masyarakat memandang prasyarat administratif yang ditentukan sudah berada dalam batas toleransi kelayakan wajar dan sebanding dengan dokumen dasar yang mereka miliki. Langkah yang dapat dilakukan yaitu:

- Menyosialisasikan daftar syarat berkas jauh-jauh hari melalui koordinasi dengan pengurus lingkungan RT/RW setempat.
- Membuka dispensasi waktu pengumpulan dokumen bagi warga yang terdampak bencana parah.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berada di dalam Kuadran 3, di mana efisiensi kerja harian yang ditingkatkan secara bertahap dapat mendorong posisinya bergerak naik mendekati Kuadran 2.

U3 (Waktu Penyelesaian)
Durasi penyelesaian distribusi atau pelaksanaan sosialisasi dirasa publik sudah berjalan sesuai ritme standar aman operasional faskes kebencanaan. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Mengoptimalkan jadwal piket bergilir petugas lapangan untuk menjaga kontinuitas pelayanan di jam genting.
- Menyusun SOP yang termasuk waktu pelayanan dan juga menyiapkan time line yang berbasis wilayah rawan bencana dan wilayah penanganan pasca bencana agar petugas tidak terbebani dengan desakan (ketidaksabaran) masyarakat yang menjadi sasaran penanganan pasca bencana.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berada di dalam Kuadran 3, di mana efisiensi kerja harian yang ditingkatkan secara bertahap dapat mendorong posisinya bergerak naik mendekati Kuadran 2.

U4 (Biaya/Tarif)
Kepastian mengenai tarif layanan yang sepenuhnya gratis telah diterima dengan baik sebagai standar mutlak yang tidak membebani kantong masyarakat. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Memasang spanduk penegasan bebas pungutan liar di area strategis unit pelayanan.
- Menyediakan kanal pelaporan khusus jika ditemukan oknum yang mencoba memanfaatkan situasi di lapangan.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berada di dalam Kuadran 3, di mana efisiensi kerja harian yang ditingkatkan secara bertahap dapat mendorong posisinya bergerak naik mendekati Kuadran 2.

U6 (Kompetensi Pelaksana)

Tingkat pengetahuan dan keterampilan teknis petugas dinilai berada pada level yang memadai untuk menyelesaikan urusan kedaruratan standar harian. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Melakukan pembekalan internal berkala terkait metode komunikasi persuasif dalam menghadapi masyarakat trauma bencana.
- Mendistribusikan buku saku pedoman teknis kerja operasional bagi setiap personel baru di lapangan.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berada di dalam Kuadran 3, di mana efisiensi kerja harian yang ditingkatkan secara bertahap dapat mendorong posisinya bergerak naik mendekati Kuadran 2.

U7 (Perilaku Pelaksana)

Sikap pembawaan, kesopanan, dan empati yang ditunjukkan oleh petugas di lapangan dirasa sudah berada pada koridor kenyamanan yang proporsional bagi penerima layanan. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Menyelenggarakan diskusi internal bulanan guna menjaga standar keramahan operasional.
- Menyediakan panduan komunikasi cepat dalam menghadapi keluhan spontan di pos/kantor/pusat pelayanan.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berada di dalam Kuadran 3, di mana efisiensi kerja harian yang ditingkatkan secara bertahap dapat mendorong posisinya bergerak naik mendekati Kuadran 2.

U8 (Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan)

Keberadaan saluran serta kecepatan respons awal pihak instansi dalam menampung aspirasi dinilai publik sudah mencukupi fungsi dasarnya tanpa kendala krusial. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Menyiapkan sarana dan prasarana untuk menampung aduan, saran dan masukan dari masyarakat, baik dalam bentuk ruang/kantor aduan ataupun portal website yang bisa diakses oleh masyarakat dengan mudah. Jika hal ini sudah terealisasi, maka perlu untuk melakukan inventarisasi berkala terhadap aduan, saran dan masukan masyarakat berkala.
- Menyusun rekapitulasi saran masyarakat sebagai bahan evaluasi pada setiap pertemuan/rapat internal bulanan.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berada di dalam Kuadran 3, di mana efisiensi kerja harian yang ditingkatkan secara bertahap dapat mendorong posisinya bergerak naik mendekati Kuadran 2.

U9 (Sarana dan Prasarana)
Mengingat bahwa Kabupaten Luwu Utara merupakan salah satu daerah dengan kategori rawan bencana yang tinggi, maka ketersediaan sarana prasarana sangat diperlukan, seperti sarana penanganan bencana yang bersifat taktis (survival/darurat) maupun sarana yang bersifat permanent. Dimana sarana dan prasarana tersebut meliputi tahap prabencana, bencana dan pasca bencana. Langkah yang dapat dilakukan meliputi:

- Memiliki data wilayah rawan bencana yang bisa dipantau dan dievaluasi secara berkala (berkaitan dengan kesiap-siagaan menghadapi bencana/Prabencana). Data dimaksud termasuk dengan populasi manusia yang berada di wilayah tersebut dan potensi-potensi lain yang terdapat pada wilayah tersebut. Hal tersebut nantinya dapat memudahkan unit ini dalam menyusun atau membuat perencanaan dalam management pasca bencana.
- Lakukan kolkulasi sarana operasional lapangan yang berkaitan dengan sarana fisk (contoh : Mobil Komando, perahu karet, peralatan medis, dll) yang akan digunakan jika bencana terjadi sesuai dengan data yang dimaksud diatas.
- Jika poin kedua diatas terdapat kekurangan setelah dirasionalisasikan dengan data seperti yang dimaksud pada poin pertama, maka perlu dibuatkan perencanaan untuk segera melengkapi sarana tersebut.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berada di dalam Kuadran 3, di mana efisiensi kerja harian yang ditingkatkan secara bertahap dapat mendorong posisinya bergerak naik mendekati Kuadran 2.

Kuadran 4: Berlebihan (Kepentingan Rendah, Kinerja Tinggi)

Pada wilayah Kuadran 4 yang merupakan berlebihan, unsur pelayanan yang dinilai memiliki tingkat kepentingan atau ekspektasi yang rendah dari masyarakat, namun kinerja aktualnya dirasa sangat tinggi atau berlebihan oleh pengguna layanan. Namun, berdasarkan plot data, tidak terdapat unsur pelayanan yang masuk dalam wilayah Kuadran 4. Ketiadaan unsur di kuadran ini menjadi indikasi positif bahwa tata kelola sumber daya unit pelayanan di Unit Layanan BPBD berhasil menghindari *over-allocation* kinerja.

3.3.25 Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata

Pengembangan potensi pemuda, prestasi olahraga, serta promosi destinasi wisata yang ramah pengunjung merupakan ranah pelayanan Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata. Kualitas pengelolaan fasilitas olahraga dan kemudahan perizinan event wisata menjadi indikator evaluasi utama. Hasil lengkap survey kepuasan penggunanya dijabarkan sebagai berikut.

3.3.25.1 Profil Responden

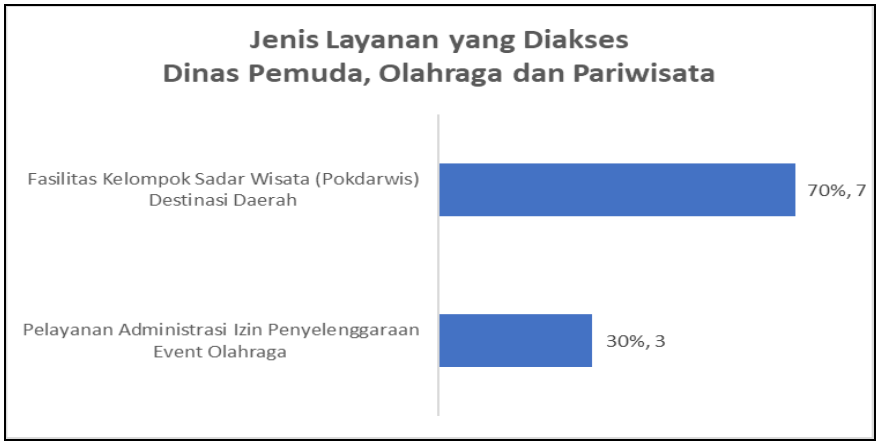
Jumlah responden untuk instansi ini sebanyak 10 orang dengan karakteristik seperti pada tabel dibawah ini:

Tabel 103. Karakteristik Responden Disporapar

KARAKTERISTIK		FREKUENSI	PERCENTAGE
GENDER	Laki-laki	7	70%
	Perempuan	3	30%
UMUR	17 - 26 Tahun	5	50%
	27 - 36 Tahun	2	20%
	37 - 46 Tahun	2	20%
	47 - 50 Tahun keatas	1	10%
PENDIDIKAN	Tamat SLTA/Sederajat	8	80%
	Tamat S1	2	20%
PEKERJAAN	TNI/Polri	1	10%
	Wiraswasta	6	60%
	Ibu Rumah Tangga	2	20%
	Lainnya	1	10%
AGAMA	Islam	10	100%
SUKU	Luwu	7	70%
	Bugis	1	10%
	Jawa	2	20%

Karakteristik demografi menunjukkan pengguna layanan di Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata yang terdiri dari 7 orang (70%) laki-laki dan 3 orang (30%) perempuan, yang didominasi oleh kelompok umur 17 - 26 Tahun sebanyak 5 orang (50%) dengan tingkat pendidikan Tamat SLTA/Sederajat sebanyak 8 orang (80%). Tabel di atas menunjukkan responden lebih dominan pada masyarakat yang bekerja sebagai Wiraswasta yaitu sebanyak 6 orang (60%).

Jika diselaraskan dengan pelayanan yang diakses oleh responden, data menunjukkan aktivitas mereka lebih dominan mengakses layanan Fasilitas Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) Destinasi Daerah yaitu sebanyak 7 layanan (70%) dan Pelayanan Administrasi Izin Penyelenggaraan Event Olahraga sebanyak 3 layanan (30%) seperti yang terlihat pada grafik di bawah ini.



Gambar 59. Jenis Layanan yang Diakses Responden Disporapar

Dari data tersebut, dapat kita sebut bahwa masyarakat yang mengakses unit layanan Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata di tahun ini lebih didominasi oleh kalangan muda pelaku usaha kreatif yang memiliki atensi besar terhadap pengembangan sektor pariwisata daerah melalui Pokdarwis serta kepengurusan legalitas kegiatan olahraga swadaya.

3.3.25.2 Nilai Indikator dalam Tiap Unsur dan Analisis GAP

Tabel dibawah ini akan menunjukkan Nilai Rata-rata (NRR) setiap indikator pada masing-masing unsur yang akan terakumulasi pada 3 bagian kolom yang menjadi variabel perhitungan dalam survey ini, yaitu NRR Kepentingan, NRR Kinerja dan NRR kepuasan.

Tabel 104. NRR dan Nilai GAP Disporapar

Unsur	Indikator	NRR Kepentingan	NRR Kinerja	NRR Kepuasan
U1	Persyaratan	3.900	3.600	3.600
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.900	3.600	3.700
U3	Waktu Penyelesaian	3.900	3.300	3.300
U4	Biaya/Tarif	4.000	3.800	3.800
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.700	3.400	3.400
U6	Kompetensi Pelaksana	4.000	3.600	3.600
U7	Perilaku Pelaksana	3.900	3.600	3.600
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.900	3.800	3.800
U9	Sarana dan Prasarana	3.900	3.400	3.400
NILAI RATA-RATA		3.900	3.567	3.578
GAP		-0.333		
			0.011	

Nilai Rata-Rata (NRR) secara keseluruhan untuk seluruh unsur pelayanan sudah berada di atas angka tiga. Secara rinci, akumulasi NRR Kepentingan tercatat sebesar 3,900, NRR Kinerja sebesar 3,567, dan NRR Kepuasan mencapai 3,578. Jika dicermati, nilai antara harapan masyarakat dan fakta di lapangan belum sepenuhnya sejalan. Hal ini terlihat dari capaian kinerja aparatur yang belum sepenuhnya mampu mengejar tingginya ekspektasi dan standarisasi ketat yang diinginkan publik, sehingga menghasilkan nilai selisih (GAP) kepentingan-kinerja sebesar -0,333. Meski demikian, masyarakat memberikan apresiasi yang baik terhadap proses pelayanan yang mereka terima. Hal ini dibuktikan dengan skor kepuasan yang meningkat ke angka 3,578, yang artinya kualitas pelayanan dinilai berjalan progresif melampaui rutinitas harian operasional dengan raihan GAP positif sebesar 0,011.

3.3.25.3 Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan

Tabel dibawah ini akan menunjukkan Nilai Indeks pelayanan publik dan juga Mutu Pelayanan yang berasal dari NRR unsur tertimbang yang akan dikalikan dengan 0,11, yang merupakan bobot NRR tertimbang.

Tabel 105. Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan Disporapar

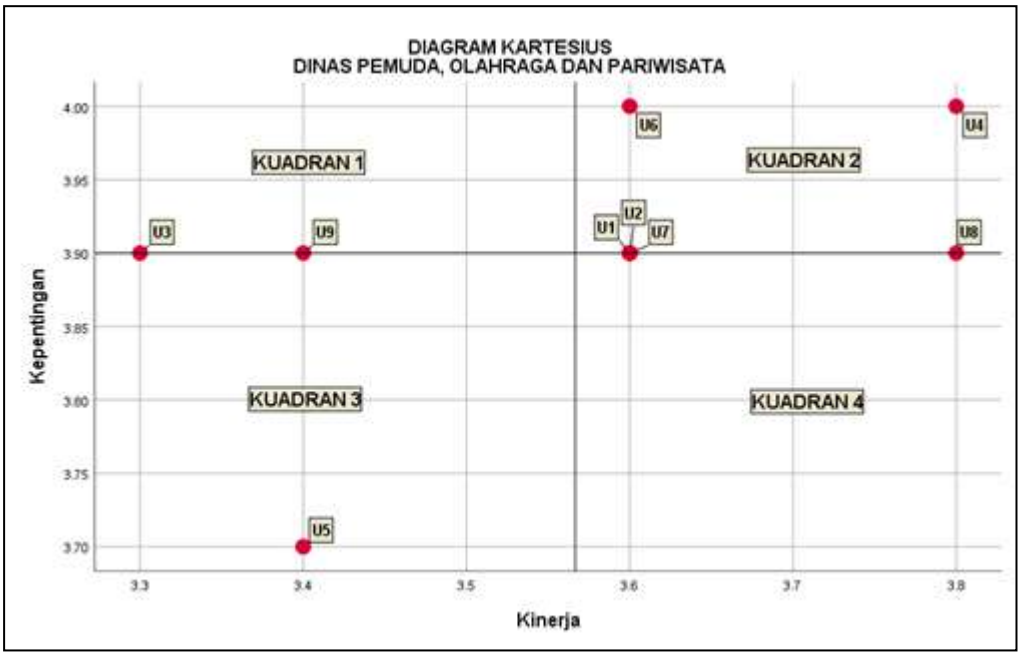
Unsur	NRR UNSUR KEPUASAN	NRR UNSUR TERTIMBANG (X 0.11)
U1	3,600	0,396
U2	3,700	0,407
U3	3,300	0,363
U4	3,800	0,418
U5	3,400	0,374
U6	3,600	0,396
U7	3,600	0,396
U8	3,800	0,418
U9	3,400	0,374
Nilai Indeks		**3,542**
Nilai SKM (Indeks X 25)		**88,550**

Dari akumulasi NRR Unsur Tertimbang dari instansi ini menghasilkan Nilai Indeks sebesar **(3,542)** dan jika dikonversi akan menghasilkan Nilai Interval Konversi sebesar **(88,55)**. Angka tersebut berada pada kategori "**A**" atau Nilai Kinerja Pada Unit Pelayanan diinstansi ini dinilai "**Sangat Baik**"

88.55
A
SANGAT BAIK

3.3.25.4 Nilai Importance Performance Analisis (IPA) Tiap Unsur Pelayanan

Analisis Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk memetakan prioritas penanganan unsur pelayanan berdasarkan persepsi masyarakat mengenai tingkat kinerja dan kepentingannya. Visualisasi sebaran posisi 9 unsur pelayanan disajikan dalam diagram kartesius di bawah ini.



Gambar 60. Diagram Kartesius Disporapar

Diagram diatas menunjukkan posisi ke-9 unsur yang menjadi acuan penilaian, dimana setiap unsur tersebar kedalam empat kolom kuadran dengan masing-masing kolom dipahami sebagai berikut:

Tabel 106. Matriks Analisis IPA Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata

Kuadran 1: Prioritas Utama **Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah** U3 (Waktu Penyelesaian) U9 (Sarana dan Prasarana)	**Kuadran 2: Pertahankan Prestasi** **Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi** U1 (Persyaratan) U2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur) U4 (Biaya/Tarif) U6 (Kompetensi Pelaksana) U7 (Prilaku Pelaksana) U8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
Kuadran 3: Prioritas Rendah **Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah** U5 (Produk spesifikasi Jenis Layanan)	**Kuadran 4: Berlebihan** **Kepentingan Rendah, Kinerja Tinggi**

Kuadran 1: Prioritas Utama (Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah)

Pada wilayah Kuadran 1 yang merupakan prioritas utama, terdapat unsur pelayanan yang dinilai sangat penting atau memiliki ekspektasi tinggi dari masyarakat, namun kinerja aktualnya masih dirasa rendah oleh pengguna layanan. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U3 (Waktu Penyelesaian)
Pemohon merasakan adanya hambatan birokratis berupa durasi pemrosesan rekomendasi yang lambat, sehingga mengganggu lini masa pelaksanaan

agenda kegiatan mereka saat melakukan pelayanan. Langkah taktis/saran perbaikan yang dapat dilakukan meliputi:

- Merumuskan batas waktu pengerjaan dokumen yang pasti melalui maklumat *Service Level Agreement* (SLA) yang dipajang secara terbuka.
- Menerapkan sistem pemantauan berkas digital (*tracking system*) agar pemohon dapat mengetahui posisi dokumen secara riil.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini sangat potensial untuk bergeser ke arah Kuadran 2 apabila dilakukan peningkatan fokus pada percepatan ritme kerja verifikasi tanpa mengabaikan aspek ketelitian administrasi.

U9 (Sarana dan Prasarana)

Fasilitas fisik pendukung operasional dinilai kurang mumpuni dan belum memberikan kenyamanan optimal bagi publik saat harus melakukan koordinasi tatap muka. Langkah taktis/saran perbaikan yang dapat dilakukan meliputi:

- Melakukan inventarisasi dan perbaikan fasilitas ruang tunggu, termasuk kecukupan pendingin udara dan ketersediaan pojok informasi digital.
- Menyediakan sarana penunjang aksesibilitas yang ramah bagi seluruh kalangan pengguna layanan.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini sangat potensial untuk bergeser ke arah Kuadran 2 apabila dilakukan peningkatan fokus pada modernisasi dan pemeliharaan rutin infrastruktur fisik ruang pelayanan.

Kuadran 2: Pertahankan Prestasi (Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi)

Pada wilayah Kuadran 2 yang merupakan pertahankan prestasi, terdapat unsur pelayanan yang dinilai sangat penting atau memiliki ekspektasi tinggi dari masyarakat, dan kinerja aktualnya juga sudah dinilai tinggi oleh pengguna layanan. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U1 (Persyaratan)

Kebijakan instansi dalam merumuskan dokumen persyaratan dinilai sangat transparan, logis, dan tidak berbelit-belit sehingga mempermudah pemohon dalam melakukan pemenuhan berkas. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Mempertahankan ketersediaan panduan persyaratan dalam bentuk infografis yang mudah diunduh di kanal digital resmi instansi.
- Melakukan evaluasi berkala untuk memastikan tidak ada tambahan syarat informal di luar ketentuan normatif.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berada di titik paling optimal pada Kuadran 2 dan harus dipertahankan posisinya agar tidak turun kuadran.

U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur)
Alur birokrasi dan tahapan pengurusan yang diterapkan dipandang sangat sistematis serta akuntabel, meminimalisir kebingungan dalam rantai koordinasi pemohon. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Melakukan digitalisasi parsial pada tahapan pendaftaran guna menjaga konsistensi alur prosedur yang ringkas.
- Mengadakan penyegaran pemahaman (refreshment) SOP bagi seluruh jajaran lini depan secara berkala.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berada di titik paling optimal pada Kuadran 2 dan harus dipertahankan posisinya agar tidak turun kuadran.

U4 (Biaya/Tarif)
Ketegasan jajaran dinas dalam mengawal transparansi finansial mendapatkan apresiasi tertinggi karena dinilai bersih dari pungutan liar dan konsisten menjaga akuntabilitas biaya. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Menjaga komitmen transparansi dengan terus menayangkan papan pengumuman tarif resmi (termasuk penegasan opsi bebas biaya).
- Memperketat pengawasan internal guna membentengi unit dari segala bentuk maladministrasi keuangan.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berada di titik paling optimal pada Kuadran 2 dan harus dipertahankan posisinya agar tidak turun kuadran.

U6 (Kompetensi Pelaksana)
Kecakapan teknis serta penguasaan regulasi sektoral oleh para aparatur di lapangan dinilai sangat kapabel dalam memberikan solusi taktis bagi permasalahan pemohon. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Memfasilitasi keikutsertaan pegawai dalam diklat peningkatan kapasitas pengelolaan pariwisata dan keolahragaan kontemporer.
- Mengembangkan forum diskusi internal sebagai wadah transfer pengetahuan antarsubbagian.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berada di titik paling optimal pada Kuadran 2 dan harus dipertahankan posisinya agar tidak turun kuadran.

U7 (Perilaku Pelaksana)
Aparatur menunjukkan dedikasi pelayanan yang tinggi lewat sikap yang ramah, responsif, dan penuh kesantunan, yang secara signifikan meningkatkan kenyamanan psikologis warga. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Memberikan penghargaan berkala bagi agen pelayanan terbaik (service icon) guna merawat motivasi internal pegawai.
- Menyelenggarakan pelatihan berkala mengenai konsep hospitality dan komunikasi publik yang persuasif.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berada di titik paling optimal pada Kuadran 2 dan harus dipertahankan posisinya agar tidak turun kuadran.

U8 (Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan)
Pengelolaan komplain serta tindak lanjut atas aspirasi masyarakat dikelola secara taktis, cepat tanggap, dan solutif oleh unit kerja. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Mengintegrasikan kanal pengaduan ke dalam platform pesan instan yang lebih dinamis dan terpantau 24 jam.
- Memublikasikan ringkasan tindak lanjut aduan secara periodik sebagai wujud akuntabilitas publik.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berada di titik paling optimal pada Kuadran 2 dan harus dipertahankan posisinya agar tidak turun kuadran.

Kuadran 3: Prioritas Rendah (Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah)

Pada wilayah Kuadran 3 yang merupakan prioritas rendah, terdapat unsur pelayanan yang dinilai memiliki tingkat kepentingan atau ekspektasi yang rendah dari masyarakat, dan kinerja aktualnya pun dinilai biasa saja atau berada pada level rata-rata. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan)
Karakteristik keluaran produk berupa surat rekomendasi atau izin dinilai responden telah memenuhi fungsi hukum standar, sehingga tidak memicu urgensi koreksi yang masif. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Memastikan format dokumen keluaran tetap terjaga keseragaman penomoran dan legalitasnya.
- Melakukan review berkala terhadap kesesuaian produk layanan dengan regulasi daerah yang paling mutakhir.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berada di dalam Kuadran 3, di mana efisiensi kerja harian yang ditingkatkan secara bertahap dapat mendorong posisinya bergerak naik mendekati Kuadran 2.

Kuadran 4: Berlebihan (Kepentingan Rendah, Kinerja Tinggi)

Pada wilayah Kuadran 4 yang merupakan berlebihan, terdapat unsur pelayanan yang dinilai memiliki tingkat kepentingan atau ekspektasi yang rendah dari masyarakat, namun kinerja aktualnya dirasa sangat tinggi atau berlebihan oleh pengguna layanan. Berdasarkan plot data, tidak terdapat unsur pelayanan yang masuk dalam wilayah Kuadran 4. Ketiadaan unsur di kuadran ini menjadi indikasi positif bahwa tata kelola sumber daya unit pelayanan berhasil menghindari *over-allocation* kinerja pada aspek-aspek sekunder yang kurang krusial bagi publik.

3.3.26 Dinas Perdagangan, Perindustrian, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah

Pendampingan UMKM, stabilisasi harga bahan pokok, serta fasilitasi legalitas usaha merupakan kontribusi nyata dari Dinas Perdagangan, Perindustrian, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah. Survey kepuasan ini ditujukan untuk

memotret sejauh mana pembinaan koperasi, UMKM, dan pengawasan pasar dirasakan manfaatnya oleh pelaku usaha lokal.

3.3.26.1 Profil Responden

Jumlah responden untuk instansi ini sebanyak 40 orang dengan karakteristik seperti pada tabel dibawah ini:

Tabel 107. Karakteristik Responden DP2KUKM

KARAKTERISTIK		FREKUENSI	PERCENTAGE
GENDER	Laki-laki	18	45%
	Perempuan	22	55%
UMUR	17 - 26 Tahun	1	3%
	27 - 36 Tahun	13	33%
	37 - 46 Tahun	18	45%
	47 - 50 Tahun keatas	8	20%
PENDIDIKAN	Tamat SD/Sederajat	1	3%
	Tamat SLTP/Sederajat	25	63%
	Tamat SLTA/Sederajat	4	10%
	Tamat D3/D4	3	8%
	Tamat S1	6	15%
	Tamat S2/S3	1	3%
PEKERJAAN	Petani	1	3%
	ASN (PNS/PPPK)	2	5%
	Wiraswasta	2	5%
	Pedagang	35	88%
AGAMA	Islam	39	98%
	Hindu	1	3%
SUKU	Luwu	14	35%
	Bugis	14	35%
	Jawa	11	28%
	Bali	1	3%

Karakteristik demografi menunjukkan pengguna layanan di Dinas Perdagangan, Perindustrian, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah yang terdiri dari 18 orang (45%) laki-laki dan 22 orang (55%) perempuan, yang didominasi oleh kelompok umur 37 - 46 Tahun sebanyak 18 orang (45%) dengan tingkat pendidikan Tamat SLTP/Sederajat sebanyak 25 orang (63%). Tabel di atas menunjukkan responden lebih dominan pada masyarakat yang bekerja sebagai Pedagang yaitu sebanyak 35 orang (88%).

Jika diselaraskan dengan pelayanan yang diakses oleh responden, data menunjukkan aktivitas mereka lebih dominan mengakses layanan Pendaftaran Pangan-IRT yaitu sebanyak 34 layanan (85%) dan Sertifikasi Halal sebanyak 6 layanan (15%) seperti yang terlihat pada grafik di bawah ini.

Gambar 61. Jenis Layanan yang Diakses Responden DP2KUKM

Dari data tersebut, dapat kita sebut bahwa masyarakat yang mengakses unit layanan Dinas Perdagangan, Perindustrian, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah di tahun ini lebih didominasi oleh pelaku usaha mikro/pedagang kecil dari kalangan ibu-ibu atau perempuan dewasa yang memiliki tujuan utama untuk mengurus legalitas keamanan pangan industri rumah tangga serta pemenuhan standar penjaminan produk halal demi memperluas daya saing pasar mereka.

3.3.26.2 Nilai Indikator dalam Tiap Unsur dan Analisis GAP

Tabel dibawah ini akan menunjukkan Nilai Rata-rata (NRR) setiap indikator pada masing-masing unsur yang akan terakumulasi pada 3 bagian kolom yang menjadi variabel perhitungan dalam survey ini, yaitu NRR Kepentingan, NRR Kinerja dan NRR kepuasan.

Tabel 108. NRR dan Nilai GAP DP2KUKM

Unsur	Indikator	NRR Kepentingan	NRR Kinerja	NRR Kepuasan
U1	Persyaratan	3.550	3.200	3.150
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.375	3.100	3.075
U3	Waktu Penyelesaian	3.350	3.075	3.025
U4	Biaya/Tarif	3.625	3.100	3.125
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.300	3.025	3.050
U6	Kompetensi Pelaksana	3.538	2.974	3.026
U7	Perilaku Pelaksana	3.538	3.026	2.974
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.450	2.925	2.975
U9	Sarana	3.175	3.025	3.000
NILAI RATA-RATA		3.434	3.050	3.044
GAP		-0.384		
			-0.006	

Nilai Rata-Rata (NRR) secara keseluruhan untuk seluruh unsur pelayanan sudah berada di atas angka tiga. Secara rinci, akumulasi NRR Kepentingan

tercatat sebesar 3,434, NRR Kinerja sebesar 3,050, dan NRR Kepuasan mencapai 3,044. Jika diamati, nilai antara harapan masyarakat dan fakta di lapangan belum sepenuhnya sejalan. Hal ini terlihat dari capaian kinerja aparatur yang belum sepenuhnya mampu mengejar tingginya ekspektasi dan standarisasi ketat yang diinginkan publik, sehingga menghasilkan nilai selisih (GAP) kepentingan-kinerja sebesar -0,384. Meski demikian, masyarakat memberikan apresiasi yang baik terhadap proses pelayanan yang mereka terima. Hal ini dibuktikan dengan skor kepuasan yang stabil ke angka 3,044, yang artinya kualitas pelayanan dinilai berjalan berimbang dengan kapabilitas minimal sistem yang ada namun masih menyisakan catatan koreksi internal dengan raihan GAP negatif sebesar -0,006.

3.3.26.3 Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan

Tabel dibawah ini akan menunjukkan Nilai Indeks pelayanan publik dan juga Mutu Pelayanan yang berasal dari NRR unsur tertimbang yang akan dikalikan dengan 0,11, yang merupakan bobot NRR tertimbang.

Tabel 109. Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan DP2KUKM

Unsur	NRR UNSUR KEPUASAN	NRR UNSUR TERTIMBANG (X 0.11)
U1	3,150	0,347
U2	3,075	0,338
U3	3,025	0,333
U4	3,125	0,344
U5	3,050	0,336
U6	3,026	0,333
U7	2,974	0,327
U8	2,975	0,327
U9	3,000	0,330
Nilai Indeks		**3,014**
Nilai SKM (Indeks X 25)		**75,35**

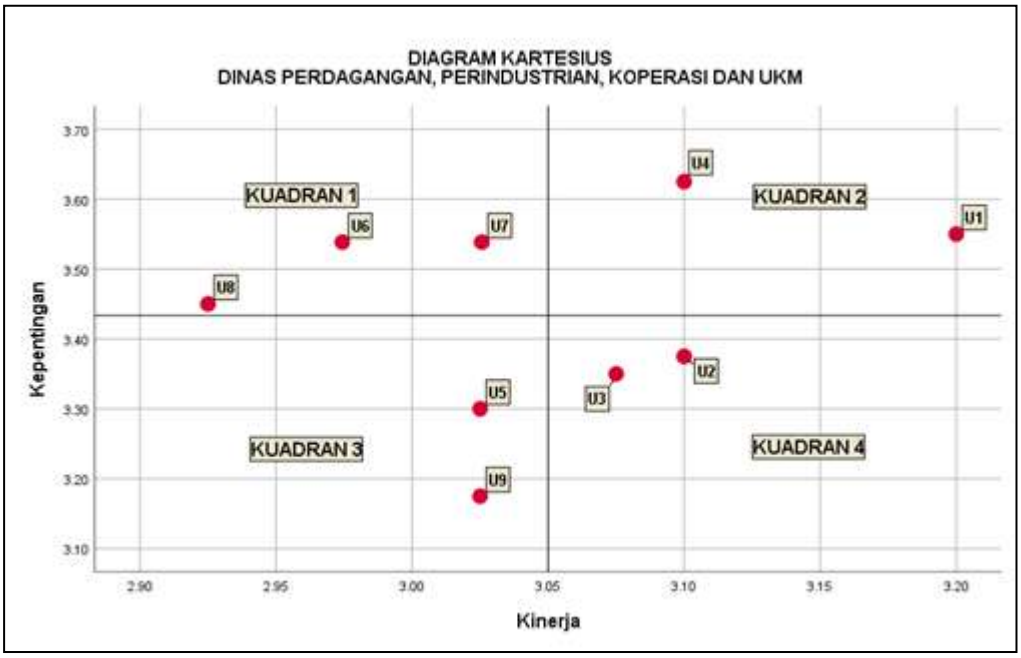
Dari akumulasi NRR Unsur Tertimbang dari instansi ini menghasilkan Nilai Indeks sebesar (3,014) dan jika dikonversi akan menghasilkan Nilai Interval Konversi sebesar (75,35). Angka tersebut berada pada kategori "**C**" atau Nilai Kinerja Pada Unit Pelayanan diinstansi ini dinilai "**Kurang Baik**".

75,35
C
KURANG BAIK

3.3.26.4 Nilai Importance Performance Analisis (IPA) Tiap Unsur Pelayanan

Analisis Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk memetakan prioritas penanganan unsur pelayanan berdasarkan persepsi masyarakat

mengenai tingkat kinerja dan kepentingannya. Visualisasi sebaran posisi 9 unsur pelayanan disajikan dalam diagram kartesius di bawah ini.



Gambar 62. Diagram Kartesius DP2KUKM

Diagram diatas menunjukkan posisi ke-9 unsur yang menjadi acuan penilaian, dimana setiap unsur tersebar kedalam empat kolom kuadran dengan masing-masing kolom dipahami sebagai berikut:

Tabel 110. Matriks Analisis IPA DP2KUKM

Kuadran 1: Prioritas Utama **Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah** U6 (Kompetensi Pelaksana) U7 (Prilaku Pelaksana) U8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	**Kuadran 2: Pertahankan Prestasi** **Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi** U1 (Persyaratan) U4 (Biaya/Tarif)
Kuadran 3: Prioritas Rendah **Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah** U5 (Produk spesifikasi Jenis Layanan) U9 (Sarana dan Prasarana)	**Kuadran 4: Berlebihan** **Kepentingan Rendah, Kinerja Tinggi** U2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur) U3 (Waktu Penyelesaian)

Kuadran 1: Prioritas Utama (Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah)

Pada wilayah Kuadran 1 yang merupakan prioritas utama, terdapat unsur pelayanan yang dinilai sangat penting atau memiliki ekspektasi tinggi dari masyarakat, namun kinerja aktualnya masih dirasa rendah oleh pengguna layanan. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U6 (Kompetensi Pelaksana)

Masyarakat menilai kecakapan teknis dan kedalaman wawasan petugas mengenai regulasi terbaru terkait pengurusan izin pangan masih terbatas, sehingga kerap menimbulkan kebingungan bagi pemohon yang membutuhkan asistensi. Langkah taktis/saran perbaikan yang dapat dilakukan meliputi:

- Menyelenggarakan bimbingan teknis intensif bagi aparatur garis depan mengenai regulasi perizinan Pangan-IRT dan Sertifikasi Halal.
- Menyediakan handbook atau panduan teknis ringkas sebagai acuan cepat bagi petugas dalam menjawab kendala pemohon.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini sangat potensial untuk bergeser ke arah Kuadran 2 apabila dilakukan peningkatan fokus pada penguatan kapasitas kognitif dan profesionalisme SDM pelaksana.

U7 (Perilaku Pelaksana)
Sikap dan keramahan aparatur di area pelayanan dinilai kurang optimal, di mana pemohon merasakan kurangnya empati serta respons yang lambat dalam menyambut kehadiran masyarakat. Langkah taktis/saran perbaikan yang dapat dilakukan meliputi:

- Menerapkan pelatihan service excellence dan budaya 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Santun) secara ketat.
- Membuka kotak penilaian kinerja harian pegawai (emoticon box) di loket untuk memantau langsung kedisiplinan perilaku staf.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini sangat potensial untuk bergeser ke arah Kuadran 2 apabila dilakukan peningkatan fokus pada pembinaan aspek hospitality dan etika pelayanan publik.

U8 (Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan)
Mekanisme tindak lanjut terhadap keluhan warga dirasa masih pasif dan kurang transparan, sehingga menyisakan kesan ketidakpastian bagi pemohon yang menyampaikan aduan. Langkah taktis/saran perbaikan yang dapat dilakukan meliputi:

- Menyediakan loket khusus atau ruang konsultasi pengaduan yang aktif di jam kerja dengan petugas yang solutif.
- Mengintegrasikan pelaporan aduan melalui WhatsApp Center resmi dengan jaminan estimasi waktu penyelesaian masalah yang jelas.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini sangat potensial untuk bergeser ke arah Kuadran 2 apabila dilakukan peningkatan fokus pada pengaktifan kanal resolusi konflik yang cepat, responsif, dan akuntabel.

Kuadran 2: Pertahankan Prestasi (Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi)

Pada wilayah Kuadran 2 yang merupakan pertahankan prestasi, terdapat unsur pelayanan yang dinilai sangat penting atau memiliki ekspektasi tinggi dari masyarakat, dan kinerja aktualnya juga sudah dinilai tinggi oleh pengguna layanan. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U1 (Persyaratan)
Aparatur berhasil memformulasikan kelengkapan berkas administratif secara efisien dan realistis, membantu para pedagang kecil memenuhi syarat tanpa

merasa dibebani oleh birokasi yang rumit. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Mempertahankan kejelasan daftar persyaratan pada media infografis fisik maupun digital di area pendaftaran.
- Melakukan peninjauan regulasi secara periodik agar pemenuhan berkas tetap selaras dengan kemudahan berusaha (OSS).

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berada di titik paling optimal pada Kuadran 2 dan harus dipertahankan posisinya agar tidak turun kuadran.

U4 (Biaya/Tarif)

Konsistensi unit dalam menjaga kejelasan informasi keuangan dinilai sangat baik oleh publik, bebas dari indikasi pungutan liar serta memberikan jaminan kepastian bagi pelaku usaha mikro. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Memasang maklumat bebas pungli dan rincian tarif resmi secara mencolok di area tunggu loket.
- Mengoptimalkan sistem pembayaran nontunai jika terdapat pos retribusi resmi guna menutup celah maladministrasi finansial.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berada di titik paling optimal pada Kuadran 2 dan harus dipertahankan posisinya agar tidak turun kuadran.

Kuadran 3: Prioritas Rendah (Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah)

Pada wilayah Kuadran 3 yang merupakan prioritas rendah, terdapat unsur pelayanan yang dinilai memiliki tingkat kepentingan atau ekspektasi yang rendah dari masyarakat, dan kinerja aktualnya pun dinilai biasa saja atau berada pada level rata-rata. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan)

Keluaran dokumen sertifikat perizinan dinilai telah memenuhi keabsahan standar baku dan fungsi legalitas yang dibutuhkan, sehingga tingkat kepentingan unsur ini dipandang proporsional oleh pengguna. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Melakukan digitalisasi penerbitan sertifikat izin dalam bentuk berkas digital (PDF) agar mudah dicetak mandiri oleh pelaku usaha.
- Mengadakan audit mutu dokumen secara berkala untuk menghindari kesalahan redaksional pencetakan.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berada di dalam Kuadran 3, di mana efisiensi kerja harian yang ditingkatkan secara bertahap dapat mendorong posisinya bergerak naik mendekati Kuadran 2.

U9 (Sarana dan Prasarana)

Masyarakat memandang kelengkapan fisik di ruang pelayanan berada pada level kecukupan dasar yang wajar, sehingga belum menjadi perhatian utama

yang membutuhkan pembenahan berskala besar. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Mengatur ulang tata letak tempat duduk ruang tunggu agar sirkulasi udara dan kenyamanan pedagang yang mengantre tetap terjaga.
- Melakukan pemeliharaan rutin pada fasilitas kebersihan esensial seperti toilet publik dan kebersihan lantai loket.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berada di dalam Kuadran 3, di mana efisiensi kerja harian yang ditingkatkan secara bertahap dapat mendorong posisinya bergerak naik mendekati Kuadran 2.

Kuadran 4: Berlebihan (Kepentingan Rendah, Kinerja Tinggi)

Pada wilayah Kuadran 4 yang merupakan berlebihan, terdapat unsur pelayanan yang dinilai memiliki tingkat kepentingan atau ekspektasi yang rendah dari masyarakat, namun kinerja aktualnya dirasa sangat tinggi atau berlebihan oleh pengguna layanan. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur)
Aparatur memberikan fokus kinerja yang sangat tinggi pada unsur ini, padahal tingkat kepentingannya dinilai biasa saja oleh masyarakat. Alur tahapan birokrasi yang dibuat terlalu kaku atau berjenjang justru melebihi kebutuhan riil pemohon di lapangan yang menginginkan fleksibilitas penyerahan berkas. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Menyederhanakan rantai birokrasi koordinasi internal agar tahapan verifikasi berkas menjadi lebih ringkas dan dinamis.
- Mengalihkan konsentrasi pengawasan SOP prosedural ini untuk membantu penguatan aspek kompetensi petugas di loket utama.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berada di Kuadran 4, di mana penyesuaian porsi kerja yang tepat akan menggeser posisinya ke kiri menuju keseimbangan efisiensi alokasi sumber daya organisasi.

U3 (Waktu Penyelesaian)
Aparatur memberikan fokus kinerja yang sangat tinggi pada unsur ini, padahal tingkat kepentingannya dinilai biasa saja oleh masyarakat. Manajemen unit kerja mengerahkan energi berlebih untuk mengejar percepatan durasi penerbitan dokumen, sementara pemohon sebenarnya lebih mengutamakan edukasi pengisian berkas serta keramahan petugas ketimbang sekadar kecepatan durasi. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Menyeimbangkan ritme kecepatan kerja penyelesaian dokumen dengan pemberian ruang asistensi/konsultasi yang lebih ramah bagi pedagang kecil.
- Mendistribusikan beban kerja petugas penilai waktu ke bagian pelayanan pengaduan yang saat ini masih kekurangan personel.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berada di Kuadran 4, di mana penyesuaian porsi kerja yang tepat akan menggeser posisinya ke kiri menuju keseimbangan efisiensi alokasi sumber daya organisasi.

3.3.27 UPT. Pasar Mappedeceng (Pembeli)

UPT. Pasar Mapedeceng (Pembeli) memfokuskan layanannya pada penyediaan fasilitas belanja yang bersih, aman, tertib, dan nyaman bagi para konsumen. Persepsi pembeli terhadap kebersihan los pasar, ketersediaan fasilitas sanitasi, keamanan, serta kejelasan zonasi dagang menjadi indikator utama dalam survey kepuasan berikut ini.

3.3.27.1 Profil Responden

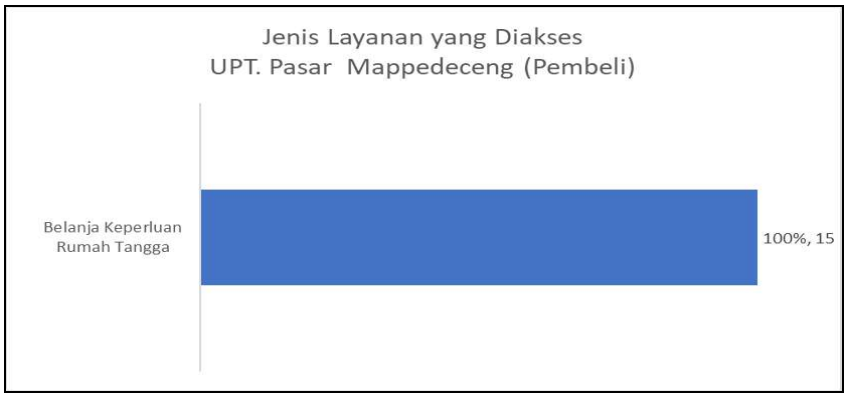
Jumlah responden untuk instansi ini sebanyak 15 orang dengan karakteristik seperti pada tabel dibawah ini:

Tabel 111. Karakteristik Responden UPT. Pasar Mappedeceng (Pembeli)

KARAKTERISTIK		FREKUENSI	PERCENTAGE
GENDER	Perempuan	15	100%
UMUR	27 - 36 Tahun	3	20%
	37 - 46 Tahun	5	33%
	47 - 50 Tahun keatas	7	47%
PENDIDIKAN	Tamat SD/Sederajat	8	53%
	Tamat SLTP/Sederajat	4	27%
	Tamat SLTA/Sederajat	1	7%
	Tamat S1	2	13%
PEKERJAAN	Petani	3	20%
	Jasa Transportasi	1	7%
	ASN (PNS/PPPK)	2	13%
	Wiraswasta	2	13%
	Ibu Rumah Tangga	7	47%
AGAMA	Islam	13	87%
	Protestan	1	7%
	Hindu	1	7%
SUKU	Luwu	6	40%
	Bugis	6	40%
	Toraja	1	7%
	Jawa	1	7%
	Bali	1	7%

Karakteristik demografi menunjukkan pengguna layanan di UPT. Pasar Mappedeceng (Pembeli) yang terdiri dari 15 orang (100%) adalah perempuan, yang didominasi oleh kelompok umur 47 - 50 Tahun keatas sebanyak 7 orang (47%) dengan tingkat pendidikan Tamat SD/Sederajat sebanyak 8 orang (53%). Tabel di atas menunjukkan responden lebih dominan pada masyarakat yang bekerja sebagai Ibu Rumah Tangga yaitu sebanyak 7 orang (47%).

Jika diselaraskan dengan pelayanan yang diakses oleh responden, data menunjukkan aktivitas mereka sepenuhnya (100%) mengakses layanan Belanja Keperluan Rumah Tangga yaitu sebanyak 15 layanan seperti yang terlihat pada grafik jenis layanan.



Gambar 63. Jenis Layanan yang Diakses Responden UPT. Pasar Mappedeceng (Pembeli)

Dari data tersebut, dapat kita simpulkan bahwa responden yang memberikan penilaian terhadap unit layanan UPT. Pasar Mappedeceng ini secara eksklusif merupakan kelompok ibu rumah kehadiran mereka di pasar memiliki tujuan tunggal yang sangat esensial, yaitu untuk memenuhi kebutuhan komoditas pangan harian dan belanja keperluan logistik keluarga.

3.3.27.2 Nilai Indikator dalam Tiap Unsur dan Analisis GAP

Tabel dibawah ini akan menunjukkan Nilai Rata-rata (NRR) setiap indikator pada masing-masing unsur yang akan terakumulasi pada 3 bagian kolom yang menjadi variabel perhitungan dalam survey ini, yaitu NRR Kepentingan, NRR Kinerja dan NRR kepuasan.

Tabel 112. NRR dan Nilai GAP UPT. Pasar Mappedeceng (Pembeli)

Unsur	Indikator	NRR Kepentingan	NRR Kinerja	NRR Kepuasan
U1	Persyaratan	3.000	3.000	3.000
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.000	3.000	3.000
U3	Waktu Penyelesaian	3.000	3.000	3.000
U4	Biaya/Tarif	3.000	3.000	3.000
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.000	3.000	3.000
U6	Kompetensi Pelaksana	3.000	3.000	3.000
U7	Perilaku Pelaksana	3.467	3.133	3.067
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.333	3.000	3.000
U9	Sarana dan Prasarana	3.333	2.800	3.000
NILAI RATA-RATA		3.126	2.993	3.007
GAP		-0.133		
			0.015	

Nilai Rata-Rata (NRR) secara keseluruhan untuk seluruh unsur pelayanan berada pada kisaran angka tiga. Secara rinci, akumulasi NRR Kepentingan tercatat sebesar 3,126, NRR Kinerja sebesar 2,993, dan NRR Kepuasan mencapai 3,007. Jika dicermati, nilai antara harapan masyarakat dan fakta di lapangan masih menuntut adanya pembenahan infrastruktur yang mendasar. Tingginya ekspektasi pembeli terhadap kenyamanan fasilitas pasar belum mampu diimbangi secara optimal oleh realisasi kinerja fisik di lapangan,

sehingga memicu nilai selisih (GAP) kepentingan-kinerja yang cukup lebar yaitu sebesar -0,133. Untungnya, aspek pelayanan dari personil pasar yang humanis mampu menjaga persepsi psikologis masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan skor kepuasan yang tetap bertahan di zona aman dengan indeks 3,007 serta capaian nilai GAP positif tipis sebesar 0,015.

3.3.27.3 Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan

Tabel dibawah ini akan menunjukkan Nilai Indeks pelayanan publik dan juga Mutu Pelayanan yang berasal dari NRR unsur tertimbang yang akan dikalikan dengan 0,11, yang merupakan bobot NRR tertimbang.

Tabel 113. Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan UPT. Pasar Mappedeceng (Pembeli)

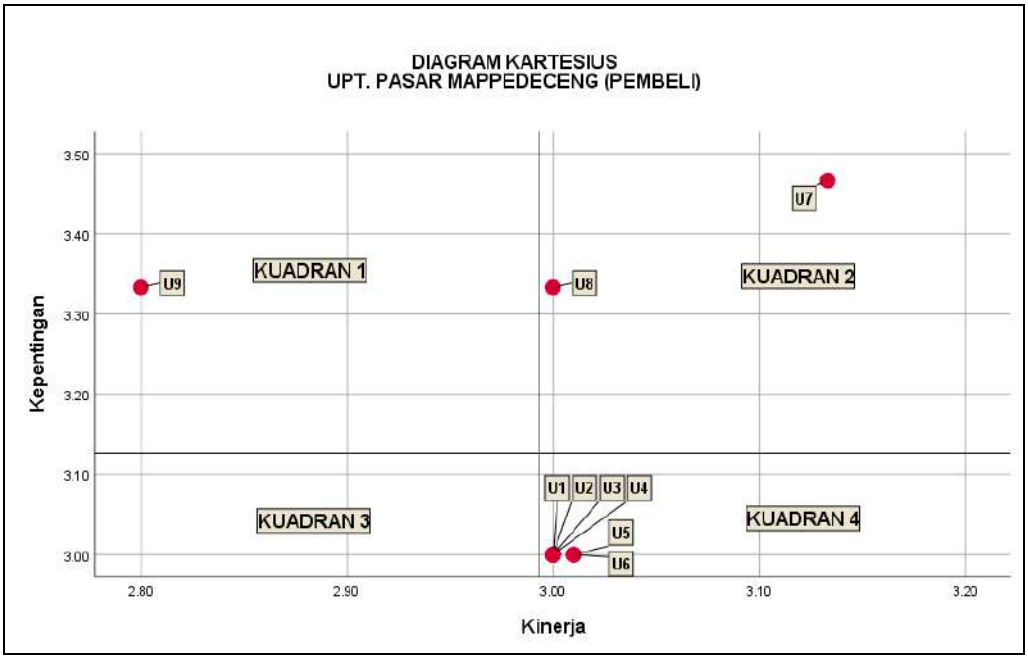
Unsur	NRR UNSUR KEPUASAN	NRR UNSUR TERTIMBANG (X 0.11)
U1	3,000	0,330
U2	3,000	0,330
U3	3,000	0,330
U4	3,000	0,330
U5	3,000	0,330
U6	3,000	0,330
U7	3,067	0,337
U8	3,000	0,330
U9	3,000	0,330
Nilai Indeks		**2,977**
Nilai SKM (Indeks X 25)		**74,43**

Dari akumulasi NRR Unsur Tertimbang dari instansi ini menghasilkan Nilai Indeks sebesar **(2,977)** dan jika dikonversi akan menghasilkan Nilai Interval Konversi sebesar **(74,43)**. Angka tersebut berada pada kategori “C” atau Nilai Kinerja Pada Unit Pelayanan diinstansi ini dinilai “Kurang Baik”.

74.43
C
KURANG BAIK

3.3.27.4 Nilai Importance Performance Analisis (IPA) Tiap Unsur Pelayanan

Analisis Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk memetakan prioritas penanganan unsur pelayanan berdasarkan persepsi masyarakat mengenai tingkat kinerja dan kepentingannya. Visualisasi sebaran posisi 9 unsur pelayanan disajikan dalam diagram kartesius di bawah ini.



Gambar 64. Diagram Kartesius UPT. Pasar Mappedeceng (Pembeli)

Diagram diatas menunjukkan posisi ke-9 unsur yang menjadi acuan penilaian, dimana setiap unsur tersebar kedalam empat kolom kuadran dengan masing-masing kolom dipahami sebagai berikut:

Tabel 114. Matriks Analisis IPA UPT. Pasar Mappedeceng (Pembeli)

Kuadran 1: Prioritas Utama **Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah** U9 (Sarana dan Prasarana)	**Kuadran 2: Pertahankan Prestasi** **Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi** U7 (Prilaku Pelaksana) U8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
Kuadran 3: Prioritas Rendah **Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah**	**Kuadran 4: Berlebihan** **Kepentingan Rendah, Kinerja Tinggi** U1 (Persyaratan) U2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur) U3 (Waktu Penyelesaian) U4 (Biaya/Tarif) U5 (Produk spesifikasi Jenis Layanan) U6 (Kompetensi Pelaksana)

Kuadran 1: Prioritas Utama (Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah)

Pada wilayah Kuadran 1 yang merupakan prioritas utama, terdapat unsur pelayanan yang dinilai sangat penting atau memiliki ekspektasi tinggi dari masyarakat, namun kinerja aktualnya masih dirasa rendah oleh pengguna layanan. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U9 (Sarana dan Prasarana)
Para pembeli mengeluhkan kondisi fisik pasar yang dinilai kurang bersih, minim sirkulasi udara yang nyaman, serta penataan los basah (seperti area ikan dan sayur) yang becek. Sebagai ibu rumah tangga yang rutin berkunjung, aspek fasilitas fisik ini sangat memengaruhi kenyamanan mereka berbelanja. Langkah taktis/saran perbaikan yang dapat dilakukan meliputi:

- Melakukan perbaikan berkala pada sistem drainase pasar untuk mengeliminasi genangan air di lorong-lorong los belanja.
- Mengoptimalkan petugas kebersihan pasar untuk melakukan pengangkutan sampah secara berkala di jam operasional puncak agar tidak menimbulkan bau menyengat.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berada jauh di area kiri atas, menegaskan bahwa pembenahan sarana fisik merupakan kunci utama untuk meningkatkan kepuasan konsumen secara masif.

Kuadran 2: Pertahankan Prestasi (Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi)

Pada wilayah Kuadran 2 yang merupakan pertahankan prestasi, terdapat unsur pelayanan yang dinilai sangat penting atau memiliki ekspektasi tinggi dari masyarakat, dan kinerja aktualnya juga sudah dinilai tinggi oleh pengguna layanan. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U7 (Perilaku Pelaksana)
Sikap ramah, kesopanan, dan keterbukaan dari petugas pengelola pasar dalam berinteraksi serta mengatur ketertiban area dinilai sangat baik dan memberikan rasa aman bagi pembeli. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Mempertahankan pendekatan persuasif dan humanis yang selama ini diterapkan petugas saat menertibkan jalur sirkulasi pasar.
- Mengadakan evaluasi internal singkat sebelum pasar beroperasi untuk menjaga konsistensi etika pelayanan staf loket/lapangan.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini mantap berada di kuadran kanan atas, menjadikannya modal sosial terbesar bagi UPT Pasar dalam menjaga hubungan baik dengan publik.

U8 (Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan)
Pengelola pasar dinilai cukup akomodatif dan responsif dalam mendengarkan keluhan langsung atau saran dari para pembeli terkait dinamika di dalam pasar. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Menyediakan papan informasi atau kotak saran yang mudah diakses di sekitar area kantor pengelola pasar.
- Memastikan setiap aduan lisan dari pembeli dicatat dan direspons cepat sebelum jam operasional pasar berakhir.

Kuadran 3: Prioritas Rendah (Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah)

Pada wilayah Kuadran 3 yang merupakan prioritas rendah, tidak terdapat unsur pelayanan yang masuk ke dalam kategori ini berdasarkan sebaran diagram kartesius yang dihasilkan. Fokus evaluasi sepenuhnya dapat langsung dialihkan pada penguatan unsur di kuadran lain.

Kuadran 4: Berlebihan (Kepentingan Rendah, Kinerja Tinggi)

Pada wilayah Kuadran 4 yang merupakan berlebihan, terdapat unsur-unsur pelayanan yang dinilai memiliki tingkat kepentingan atau ekspektasi yang rendah dari masyarakat (pembeli), namun kinerja aktualnya dirasa sangat tinggi atau berlebihan oleh pengguna layanan. Unsur-unsur yang berada pada posisi ini meliputi:

U1 (Persyaratan)
Masyarakat menilai kejelasan kelengkapan berkas atau syarat formal pengeloaan pasar berada pada tingkat kepentingan yang biasa saja, karena pembeli hanya berfokus pada kemudahan bertransaksi dagang secara langsung. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Memperpanjang masa berlaku kartu identitas pedagang atau pembeli langganan agar mereka tidak sering dihadapkan pada urusan birokrasi berkas.
- Memastikan pemenuhan syarat administratif dilakukan secara pasif di latar belakang tanpa mengganggu alur kenyamanan aktivitas pasar harian.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berada di area bawah, di mana pengurangan fokus administrasi akan mengoptimalkan efisiensi kerja organisasi.

U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur)
Penyusunan alur birokrasi dan tata cara formal operasional pasar dirasa terlalu kaku dan berlebihan bagi pembeli yang menginginkan fleksibilitas serta kepraktisan saat berkunjung. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Menyederhanakan regulasi zonasi belanja agar tidak membingungkan alur pergerakan pembeli di area koridor utama.
- Memangkas rantai pengawasan administratif internal yang tidak memberikan dampak langsung pada kenyamanan transaksi publik.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berada di kuadran kanan bawah, mengindikasikan perlunya pelonggaran prosedur agar lebih adaptif dengan kebutuhan riil di lapangan.

U3 (Waktu Penyelesaian)
Kecepatan respons petugas dalam menerbitkan dokumen formal kelola atau pelayanan administratif dinilai sudah sangat cepat, meski aspek durasi

dokumen ini tidak menjadi esensi utama bagi seorang pembeli pangan harian. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Mempertahankan ritme kerja penyelesaian tugas harian tanpa perlu menambah alokasi personil khusus di bagian meja administrasi.
- Mengalihkan sebagian waktu siaga petugas administrasi untuk membantu memantau ketertiban sirkulasi pasar pada jam-jam sibuk.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berada di area kinerja tinggi namun kepentingan rendah, sehingga pemeliharaan status quo sudah dirasa memadai.

U4 (Biaya/Tarif)

Transparansi dan ketetapan nilai retribusi pelayanan pasar yang dikelola aparatur sudah dieksekusi dengan performa yang sangat disiplin, walau bagi pembeli umum kontribusi biaya ini tidak menjadi faktor penentu utama kenyamanan mereka. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Memastikan pengelolaan kas retribusi berjalan lewat sistem pencatatan yang efisien dan minim birokrasi berlapis.
- Menjaga kepatuhan tarif sesuai perda yang berlaku secara konsisten tanpa perlu melakukan inovasi penagihan yang agresif.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini menunjukkan bahwa efisiensi biaya sudah tercapai dengan baik dan energinya bisa dialihkan ke aspek lain.

U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan)

Ketersediaan ragam menu layanan pengelolaan keluhan serta jenis dokumen legalitas pasar dari pengelola dinilai sangat lengkap dan melebihi ekspektasi standar dari seorang konsumen/pembeli. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Membatasi pembuatan variasi produk layanan baru yang bersifat administratif agar tidak membebani kapasitas kerja operasional staf.
- Menstandardisasi format pelaporan yang sudah ada agar pengelolaannya berjalan otomatis dan praktis.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini menegaskan bahwa diversifikasi layanan administratif sudah sangat mencukupi bagi kebutuhan publik.

U6 (Kompetensi Pelaksana)

Kualifikasi formal dan keahlian manajerial tingkat tinggi yang dimiliki oleh jajaran struktural pengelola pasar dinilai sangat mumpuni, meskipun pembeli hanya memerlukan kecakapan praktis dasar di area operasional pasar. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Mengarahkan keahlian teknis dan manajerial para personil untuk merancang strategi tata ruang dan penanganan masalah kebersihan fisik (U9).

- Mengurangi pengiriman staf untuk pelatihan kepemimpinan administratif kaku, dan mengalihkannya pada pelatihan manajemen sanitasi lingkungan publik.

Dari grafik diagram kartesius, penyesuaian porsi kerja pada aspek kompetensi ini akan mengembalikan keseimbangan alokasi sumber daya manusia agar berdampak nyata pada pembenahan Kuadran 1.

3.3.28 UPT. Pasar Mappedeceng (Penjual)

Bagi para pedagang selaku mitra utama daerah, UPT. Pasar Mappedeceng (Penjual) berperan dalam mengelola penataan lapak, keamanan malam hari, keadilan penarikan retribusi, serta kebersihan lingkungan kerja. Suara para pedagang mengenai kepatutan biaya, penanganan konflik zonasi, dan respons pengelola pasar dirangkum secara mendalam dalam hasil survey di bawah ini.

3.3.28.1 Profil Responden

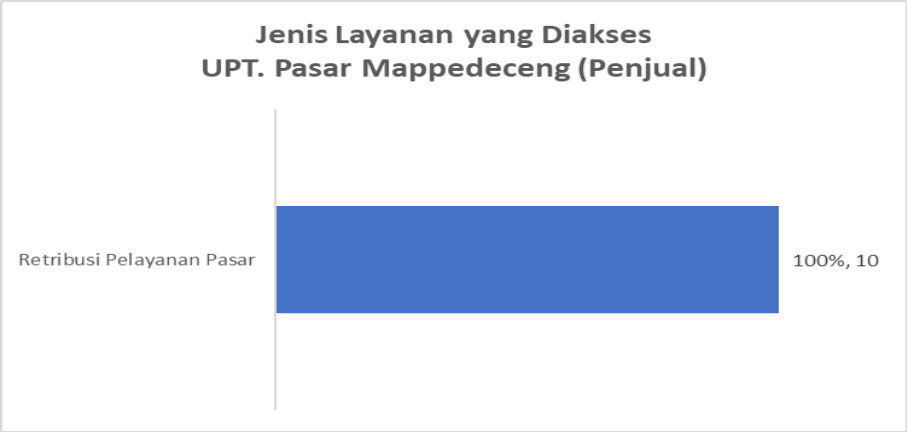
Jumlah responden untuk instansi ini sebanyak 10 orang dengan karakteristik seperti pada tabel dibawah ini:

Tabel 115. Karakteristik Responden UPT. Pasar Mappedeceng (Penjual)

KARAKTERISTIK		FREKUENSI	PERCENTAGE
GENDER	Laki-laki	1	10%
	Perempuan	9	90%
UMUR	27 - 36 Tahun	3	30%
	37 - 46 Tahun	4	40%
	47 - 50 Tahun keatas	3	30%
PENDIDIKAN	Tamat SD/Sederajat	3	30%
	Tamat SLTP/Sederajat	5	50%
	Tamat SLTA/Sederajat	2	20%
PEKERJAAN	Penjual	10	100%
AGAMA	Islam	10	100%
SUKU	Luwu	1	10%
	Bugis	6	60%
	Makassar	1	10%
	Jawa	2	20%

Karakteristik demografi menunjukkan pengguna layanan di UPT. Pasar Mappedeceng (Penjual) terdiri dari 1 orang (10%) laki-laki dan 9 orang (90%) perempuan, yang didominasi oleh kelompok umur 37 - 46 Tahun sebanyak 4 orang (40%) dengan tingkat pendidikan Tamat SLTP/Sederajat sebanyak 5 orang (50%). Tabel di atas menunjukkan responden secara keseluruhan (100%) bermata pencaharian sebagai Pedagang.

Jika diselaraskan dengan pelayanan yang diakses oleh responden, data menunjukkan aktivitas mereka sepenuhnya (100%) mengakses layanan Retribusi Pelayanan Pasar yaitu sebanyak 10 layanan seperti yang terlihat pada grafik jenis layanan.



Gambar 65. Jenis Layanan yang Diakses Responden UPT. Pasar Mappedeceng (Penjual)

Dari data tersebut, dapat kita simpulkan bahwa dinamika penilaian terhadap unit layanan UPT. Pasar Mappadeceng (Penjual) ini disuarakan secara mayoritas oleh pedagang perempuan usia produktif-matang. Kelompok ini bersentuhan langsung setiap hari dengan manajemen pasar terkait penarikan retribusi harian atas pemanfaatan fasilitas atau lapak jualan, sehingga ekspektasi mereka sangat dipengaruhi oleh kesesuaian antara iuran yang dibayarkan dan fasilitas niaga yang mereka dapatkan.

3.3.28.2 Nilai Indikator dalam Tiap Unsur dan Analisis GAP

Tabel dibawah ini akan menunjukkan Nilai Rata-rata (NRR) setiap indikator pada masing-masing unsur yang akan terakumulasi pada 3 bagian kolom yang menjadi variabel perhitungan dalam survey ini, yaitu NRR Kepentingan, NRR Kinerja dan NRR kepuasan.

Tabel 116. NRR dan Nilai GAP UPT. Pasar Mappedeceng (Penjual)

Unsur	Indikator	NRR Kepentingan	NRR Kinerja	NRR Kepuasan
U1	Persyaratan	3.000	3.100	3.000
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.200	3.200	3.000
U3	Waktu Penyelesaian	3.000	2.900	3.000
U4	Biaya/Tarif	3.300	3.000	3.000
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.200	3.600	3.000
U6	Kompetensi Pelaksana	3.000	3.000	3.000
U7	Perilaku Pelaksana	3.200	3.100	3.200
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.200	2.700	2.700
U9	Sarana dan Prasarana	3.400	2.300	2.600
NILAI RATA-RATA		3.167	2.989	2.944
GAP		-0.178		
			-0.044	

Nilai Rata-Rata (NRR) secara keseluruhan untuk seluruh unsur pelayanan berada pada kisaran angka tiga. Secara rinci, akumulasi NRR Kepentingan tercatat sebesar 3,167, NRR Kinerja sebesar 2,989, dan NRR Kepuasan

mencapai 2,944. Jika dicermati, ketimpangan antara harapan para pedagang dan fakta realisasi pelayanan di lapangan masih sangat kontras. Hal ini dibuktikan dengan perolehan nilai selisih (GAP) kepentingan-kinerja yang bernilai negatif cukup besar yaitu -0,178, yang menandakan performa operasional pasar saat ini masih berada di bawah garis standar ekspektasi para pelaku usaha. Ketidakpuasan ini berimbas langsung pada penilaian psikologis akhir masyarakat, di mana nilai IKM Kepuasan merosot hingga menyentuh angka 2,944 dengan raihan nilai GAP kepuasan-kepentingan yang juga negatif sebesar -0,044.

3.3.28.3 Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan

Tabel dibawah ini akan menunjukkan Nilai Indeks pelayanan publik dan juga Mutu Pelayanan yang berasal dari NRR unsur tertimbang yang akan dikalikan dengan 0,11, yang merupakan bobot NRR tertimbang.

Tabel 117. Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan UPT. Pasar Mappedeceng (Penjual)

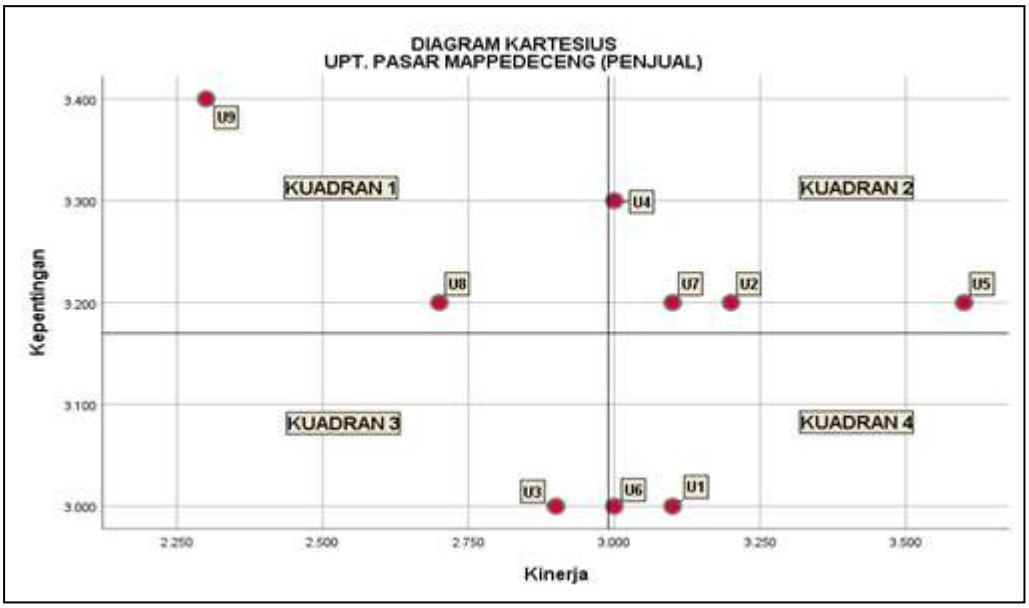
Unsur	NRR UNSUR KEPUASAN	NRR UNSUR TERTIMBANG (X 0.11)
U1	3,000	0,330
U2	3,000	0,330
U3	3,000	0,330
U4	3,000	0,330
U5	3,000	0,330
U6	3,000	0,330
U7	3,200	0,352
U8	2,700	0,297
U9	2,600	0,286
Nilai Indeks		**2,915**
Nilai SKM (Indeks X 25)		**72,87**

Dari akumulasi NRR Unsur Tertimbang dari instansi ini menghasilkan Nilai Indeks sebesar **(2,915)** dan jika dikonversi akan menghasilkan Nilai Interval Konversi sebesar **(72,87)**. Angka tersebut berada pada kategori "**C**" atau Nilai Kinerja Pada Unit Pelayanan diinstansi ini dinilai "**Kurang Baik**".

72.87
C
KURANG BAIK

3.3.28.4 Nilai Importance Performance Analisis (IPA) Tiap Unsur Pelayanan

Analisis Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk memetakan prioritas penanganan unsur pelayanan berdasarkan persepsi masyarakat mengenai tingkat kinerja dan kepentingannya. Visualisasi sebaran posisi 9 unsur pelayanan disajikan dalam diagram kartesius di bawah ini.



Gambar 66. Diagram Kartesius UPT. Pasar Mappedeceng (Penjual)

Diagram diatas menunjukkan posisi ke-9 unsur yang menjadi acuan penilaian, dimana setiap unsur tersebar kedalam empat kolom kuadran dengan masing-masing kolom dipahami sebagai berikut:

Tabel 118. Matriks Analisis IPA UPT. Pasar Mappedeceng (Penjual)

Kuadran 1: Prioritas Utama **Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah** U8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan U9 (Sarana dan Prasarana)	**Kuadran 2: Pertahankan Prestasi** **Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi** U2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur) U4 (Biaya/Tarif) U5 (Produk spesifikasi Jenis Layanan) U7 (Prilaku Pelaksana)
Kuadran 3: Prioritas Rendah **Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah** U3 (Waktu Penyelesaian)	**Kuadran 4: Berlebihan** **Kepentingan Rendah, Kinerja Tinggi** U1 (Persyaratan) U6 (Kompetensi Pelaksana)

Kuadran 1: Prioritas Utama (Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah)

Pada wilayah Kuadran 1 yang merupakan prioritas utama, terdapat unsur pelayanan yang dinilai sangat penting atau memiliki ekspektasi tinggi dari masyarakat (pedagang), namun kinerja aktualnya masih dirasa rendah oleh pengguna layanan. Unsur-unsur yang berada pada posisi ini meliputi:

U8 (Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan)
Para pedagang menilai pengelola pasar lambat merespons keluhan harian seputar sengketa lapak, ketertiban, maupun gangguan di area berjualan, padahal respons cepat sangat krusial bagi kelangsungan usaha mereka. Langkah taktis/saran perbaikan yang dapat dilakukan meliputi:

- Menyediakan pos aduan atau hotline respons cepat di lingkungan pasar agar keluhan pedagang bisa diverifikasi secara real-time.

- Menyusun mekanisme tindak lanjut pengaduan yang terjadwal jelas agar pedagang mendapatkan kepastian solusi atas masalah yang dilaporkan.

Dari grafik diagram kartesius, unsur ini berada di tengah area Kuadran 1, menandakan urgensi tinggi untuk segera diperbaiki komunikasinya agar tidak menurunkan kepercayaan publik.

U9 (Sarana dan Prasarana)
Kondisi infrastruktur pasar terutama kebersihan, kualitas atap yang bocor, pencahayaan, serta drainase los jualan dinilai sangat buruk dan berada di level terendah, padahal pedagang membayar retribusi harian untuk kenyamanan fasilitas fisik tersebut. Langkah taktis/saran perbaikan yang dapat dilakukan meliputi:

- Mengalokasikan dana retribusi secara transparan untuk perbaikan mendesak pada atap los dan normalisasi saluran air di sekitar area berjualan.
- Menggalakkan program kerja bakti pembersihan pasar berkala pasca-jam operasional niaga berakhir.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini terletak di sudut kiri atas kuadran, menegaskan statusnya sebagai titik paling kritis yang wajib diintervensi sesegera mungkin.

Kuadran 2: Pertahankan Prestasi (Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi)

Pada wilayah Kuadran 2 yang merupakan pertahankan prestasi, terdapat unsur pelayanan yang dinilai sangat penting atau memiliki ekspektasi tinggi dari masyarakat, dan kinerja aktualnya juga sudah dinilai tinggi oleh pengguna layanan. Unsur-unsur yang berada pada posisi ini meliputi:
U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur)
Tata cara pelayanan retribusi dan aturan pemanfaatan lapak dinilai sudah memiliki alur yang jelas serta dipahami dengan baik oleh ekosistem pedagang pasar. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Mempertahankan bagan alur penagihan retribusi yang transparan agar tidak memicu kesalahpahaman di lapangan.
- Melakukan evaluasi berkala untuk memastikan tidak adanya pungutan tambahan di luar prosedur resmi.

U4 (Biaya/Tarif)
Penerapan nominal tarif retribusi pelayanan pasar dinilai sangat konsisten dan patuh terhadap regulasi daerah yang berlaku, tanpa adanya manipulasi harga di mata pedagang. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Memajang papan informasi tarif resmi retribusi pasar di titik strategis lingkungan Pasar agar transparansi tetap terjaga.
- Memberikan bukti karcis resmi berkode unik bagi setiap transaksi pembayaran retribusi harian.

U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan)
Keluaran hasil dari pelayanan seperti pemberian hak sewa los, legalitas lapak, maupun kejelasan rincian karcis retribusi dinilai memuaskan dan sesuai harapan pelaku usaha. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Melakukan digitalisasi pencatatan data kepemilikan los agar administrasi jenis pelayanan terdata lebih rapi.
- Memastikan kesesuaian jenis fasilitas yang diterima pedagang dengan kelas produk layanan yang mereka bayar.

U7 (Perilaku Pelaksana)
Sikap petugas pemungut retribusi dan staf pengelola pasar dinilai sopan, tegas, serta menunjukkan integritas yang baik saat berhadapan langsung dengan para pedagang di lapangan. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Memberikan apresiasi atau reward internal bagi petugas lapangan yang konsisten menjaga perilaku humanis saat bertugas.
- Menyelenggarakan evaluasi mingguan demi menjaga komitmen etika kerja personil operasional.

Ketiga Unsur Pelayanan ini tetap harus dijaga kinerja agar dapat tetap bertahan pada Kuadran 2 dan tidak turun ke Kuadran lain jika kepentingan dan kinerjanya menurun.

Kuadran 3: Prioritas Rendah (Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah)

Pada wilayah Kuadran 3 yang merupakan prioritas rendah, terdapat unsur pelayanan yang dinilai memiliki tingkat kepentingan atau ekspektasi yang rendah dari masyarakat, dan kinerja aktualnya pun dinilai biasa saja atau berada pada level rata-rata. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U3 (Waktu Penyelesaian)
Durasi waktu petugas dalam menarik retribusi atau memproses administrasi lapak harian dianggap tidak memiliki urgensi kepentingan yang mengikat bagi pedagang, selama tidak mengganggu transaksi jual-beli mereka. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Mengoptimalkan waktu kunjungan petugas penarik retribusi pada jam-jam senggang (bukan saat pasar sedang padat pembeli).
- Memastikan tidak ada antrean atau jeda waktu yang menyita produktivitas pedagang saat pengurusan izin lapak.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini stabil di kuadran bawah, menunjukkan pemeliharaan efisiensi waktu harian sudah berada pada porsi yang cukup.

Kuadran 4: Berlebihan (Kepentingan Rendah, Kinerja Tinggi)

Pada wilayah Kuadran 4 yang merupakan berlebihan, terdapat unsur-unsur pelayanan yang dinilai memiliki tingkat kepentingan atau ekspektasi yang rendah dari masyarakat (pedagang), namun kinerja aktualnya dirasa sangat tinggi atau berlebihan oleh pengguna layanan. Unsur-unsur yang berada pada posisi ini meliputi:

U1 (Persyaratan)
Petugas memberikan pengawasan yang sangat ketat terhadap kelengkapan berkas administratif pedagang, padahal bagi pelaku pasar, kemudahan berdagang jauh lebih bernilai ketimbang formalitas berkas yang berbelit. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Menyederhanakan dokumen persyaratan pendaftaran ulang lapak harian agar tidak membebani para pedagang kecil.
- Mengalihkan fokus ketelitian staf dari urusan dokumen kertas ke pengawasan kebersihan fisik lingkungan pasar.

Dari grafik diagram kartesius, penurunan porsi atensi administratif pada unsur ini akan mengembalikan keseimbangan efisiensi lembaga.

U6 (Kompetensi Pelaksana)
Keahlian manajerial dan sertifikasi formal para pengelola pasar dinilai sangat tinggi dan melampaui kebutuhan praktis pedagang, yang sebenarnya hanya membutuhkan kecakapan tata kelola harian di lapangan. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Mengarahkan kompetensi teknis tingkat tinggi para staf untuk merancang perbaikan sanitasi dan drainase pasar (U9) yang kritis di Kuadran 1.
- Mengurangi pelatihan administratif internal yang teoretis dan mengalihkannya pada pelatihan penanganan konflik tata ruang publik.

Dari grafik diagram kartesius, pergeseran pemanfaatan keahlian ini sangat penting guna mendongkrak performa unsur-unsur yang menjadi prioritas utama pelayanan publik.

3.3.29 UPT. Pasar Masamba (Pembeli)

Kenyamanan berbelanja kebutuhan pokok di wilayah Mappedeceng sangat dipengaruhi oleh tata kelola UPT. Pasar Masamba (Pembeli). Aspek lahan parkir yang tertib, kebersihan area, serta sirkulasi udara menjadi titik berat yang dinilai oleh para konsumen dalam survey kepuasan yang dijabarkan berikut ini.

3.3.29.1 Profil Responden

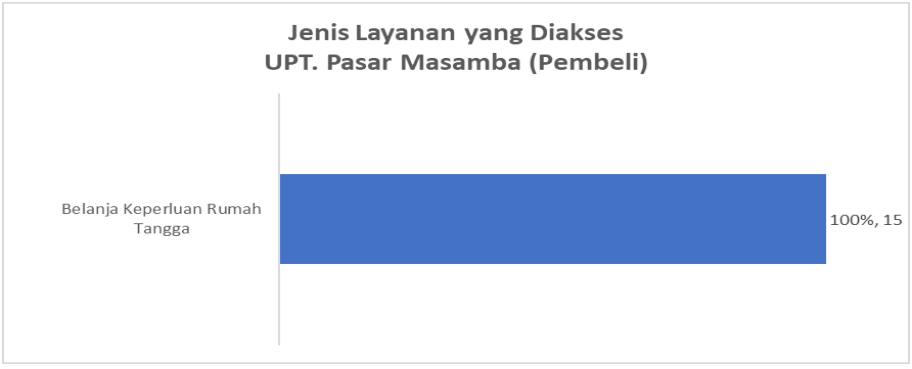
Jumlah responden untuk instansi ini sebanyak 15 orang dengan karakteristik seperti pada tabel dibawah ini:

Tabel 119. Karakteristik Responden UPT. Pasar Masamba (Pembeli)

KARAKTERISTIK		FREKUENSI	PERCENTAGE
GENDER	Laki-laki	8	53%
	Perempuan	7	47%
UMUR	17 - 26 Tahun	3	20%
	27 - 36 Tahun	7	47%
	37 - 46 Tahun	4	27%
	47 - 50 Tahun keatas	1	7%
PENDIDIKAN	Tamat SD/Sederajat	3	20%
	Tamat SLTP/Sederajat	7	47%
	Tamat SLTA/Sederajat	1	7%
	Tamat S1	4	27%
PEKERJAAN	Petani	2	13%
	Jasa Transportasi	5	33%
	ASN (PNS/PPPK)	1	7%
	Pegawai Swasta	1	7%
	Wiraswasta	3	20%
	Ibu Rumah Tangga	3	20%
AGAMA	Islam	13	87%
	Protestan	2	13%
SUKU	Luwu	6	40%
	Bugis	4	27%
	Toraja	1	7%
	Jawa	3	20%
	Duri	1	7%

Berdasarkan data demografi responden, pengguna layanan di UPT. Pasar Masamba (Pembeli) berjumlah 15 orang, yang terdiri dari 8 orang (53%) laki-laki dan 7 orang (47%) perempuan. Karakteristik ini didominasi oleh kelompok usia dewasa-produktif berkisar antara 27 - 36 tahun sebanyak 7 orang (47%), dengan tingkat pendidikan terakhir paling banyak diduduki oleh Tamat SLTP/Sederajat sebesar 7 orang (47%). Dari segi mata pencaharian, kelompok konsumen ini memiliki sebaran yang dinamis, dengan porsi terbesar bekerja di sektor Jasa Transportasi sebanyak 5 orang (33%).

Apabila diselaraskan dengan visualisasi jenis layanan yang diakses, seluruh responden (100%) mendatangi unit ini untuk tujuan tunggal, yaitu Belanja Keperluan Rumah Tangga (15 layanan).



Gambar 67. Jenis Layanan yang Diakses Responden UPT. Pasar Masamba (Pembeli)

Kombinasi data ini memberikan gambaran sosiologis bahwa ekosistem pembeli pada data ini tidak lagi didominasi oleh ibu rumah tangga saja, melainkan didominasi oleh kaum pria dan pekerja sektor transportasi harian (seperti ojek atau supir angkutan umum). Profil kelompok konsumen ini cenderung sangat mengutamakan kepraktisan, kecepatan akses, mobilitas, serta kenyamanan fasilitas fisik saat singgah di pasar untuk memenuhi kebutuhan logistik keluarga di sela-sela waktu kerja mereka.

3.3.29.2 Nilai Indikator dalam Tiap Unsur dan Analisis GAP

Tabel dibawah ini akan menunjukkan Nilai Rata-rata (NRR) setiap indikator pada masing-masing unsur yang akan terakumulasi pada 3 bagian kolom yang menjadi variabel perhitungan dalam survey ini, yaitu NRR Kepentingan, NRR Kinerja dan NRR kepuasan.

Tabel 120. NRR dan Nilai GAP UPT. Pasar Masamba (Pembeli)

Unsur	Indikator	NRR Kepentingan	NRR Kinerja	NRR Kepuasan
U1	Persyaratan	3.000	3.000	3.000
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.000	3.000	3.000
U3	Waktu Penyelesaian	3.000	3.000	3.000
U4	Biaya/Tarif	3.000	3.000	3.000
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.000	3.000	3.000
U6	Kompetensi Pelaksana	3.000	3.000	3.000
U7	Perilaku Pelaksana	3.400	3.000	3.067
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.400	2.867	2.800
U9	Sarana dan Prasarana	3.533	2.667	2.667
NILAI RATA-RATA		3.148	2.948	2.948
GAP		-0.200		
			0.000	

Secara makro, Nilai Rata-Rata (NRR) dari seluruh indeks instansi ini berada pada rentang skor tiga. Akumulasi nilai menunjukkan rata-rata NRR Kepentingan menyentuh angka 3,148, sedangkan NRR Kinerja aktual berada di angka 2,948, yang berjalan selaras dengan NRR Kepuasan di angka 2,948. Analisis komparatif antara harapan pembeli dan fakta pelayanan di lapangan memunculkan angka ketimpangan yang cukup signifikan. Nilai selisih (GAP) kepentingan-kinerja tercatat minus cukup dalam, yaitu sebesar -0,200. Angka negatif yang tinggi ini menegaskan adanya "hambatan kepuasan" yang besar, di mana pengelola pasar belum mampu mengimbangi ekspektasi efisiensi dan kenyamanan lingkungan fisik pasar yang diinginkan konsumen produktif. Kondisi ini menahan persepsi psikologis masyarakat, sehingga nilai GAP kepuasan akhir tertahan tepat di angka netral 0,000.

3.3.29.3 Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan

Tabel dibawah ini akan menunjukkan Nilai Indeks pelayanan publik dan juga Mutu Pelayanan yang berasal dari NRR unsur tertimbang yang akan dikalikan dengan 0,11, yang merupakan bobot NRR tertimbang.

Tabel 121. Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan UPT. Pasar Masamba (Pembeli)

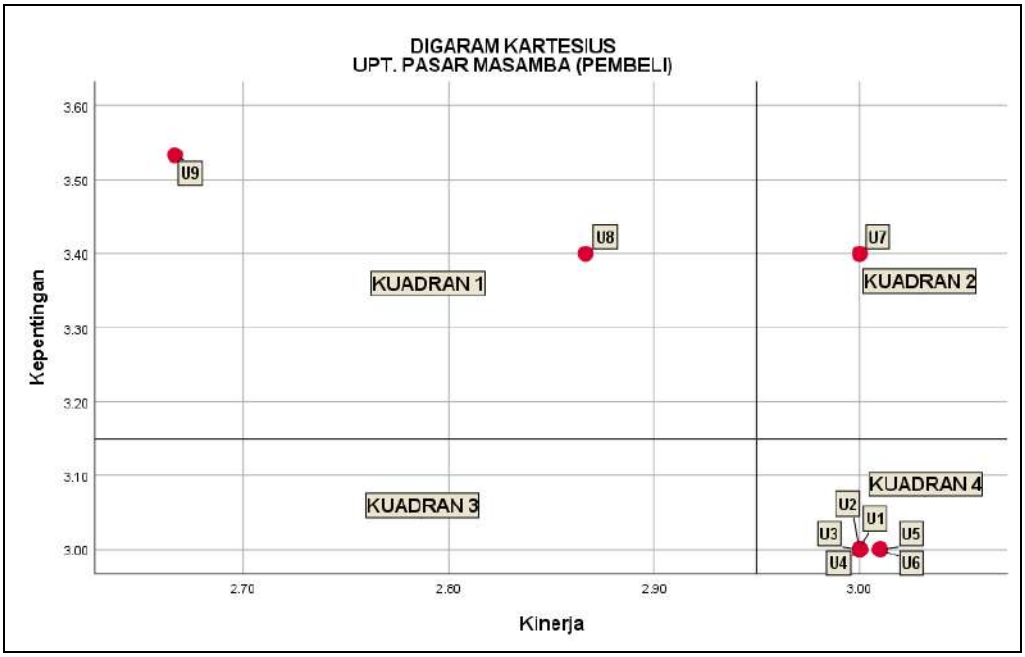
Unsur	NRR UNSUR KEPUASAN	NRR UNSUR TERTIMBANG (X 0.11)
U1	3,000	0,330
U2	3,000	0,330
U3	3,000	0,330
U4	3,000	0,330
U5	3,000	0,330
U6	3,000	0,330
U7	3,067	0,337
U8	2,800	0,308
U9	2,667	0,293
Nilai Indeks		**2,919**
Nilai SKM (Indeks X 25)		**72,97**

Dari akumulasi NRR Unsur Tertimbang dari instansi ini menghasilkan Nilai Indeks sebesar **(2,919)** dan jika dikonversi akan menghasilkan Nilai Interval Konversi sebesar **(72,97)**. Angka tersebut berada pada kategori "**C**" atau Nilai Kinerja Pada Unit Pelayanan diinstansi ini dinilai "**Kurang Baik**".

72.97
C
KURANG BAIK

3.3.29.4 Nilai Importance Performance Analisis (IPA) Tiap Unsur Pelayanan

Analisis Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk memetakan prioritas penanganan unsur pelayanan berdasarkan persepsi masyarakat mengenai tingkat kinerja dan kepentingannya. Visualisasi sebaran posisi 9 unsur pelayanan disajikan dalam diagram kartesius di bawah ini.



Gambar 68. Diagram Kartesius UPT. Pasar Masamba (Pembeli)

Diagram diatas menunjukkan posisi ke-9 unsur yang menjadi acuan penilaian, dimana setiap unsur tersebar kedalam empat kolom kuadran dengan masing-masing kolom dipahami sebagai berikut:

Tabel 122. Matriks Analisis IPA UPT. Pasar Masamba (Pembeli)

Kuadran 1: Prioritas Utama **Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah** U8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan U9 (Sarana dan Prasarana)	**Kuadran 2: Pertahankan Prestasi** **Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi** U7 (Prilaku Pelaksana)
Kuadran 3: Prioritas Rendah **Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah**	**Kuadran 4: Berlebihan** **Kepentingan Rendah, Kinerja Tinggi** U1 (Persyaratan) U2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur) U3 (Waktu Penyelesaian) U4 (Biaya/Tarif) U5 (Produk spesifikasi Jenis Layanan) U6 (Kompetensi Pelaksana)

Kuadran 1: Prioritas Utama (Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah)

Pada wilayah Kuadran 1, terdapat unsur-unsur pelayanan yang dinilai sangat penting (ekspektasi tinggi) oleh masyarakat pembeli, namun performa riil di lapangan dinilai masih rendah dan mengecewakan. Unsur-unsur tersebut meliputi:

U8 (Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan)
Konsumen dengan mobilitas tinggi merasa tidak memiliki kanal yang responsif dan taktis untuk mengadukan kendala yang mereka temui secara langsung di pasar (seperti masalah parkir atau ketidaktertiban). Langkah taktis/saran perbaikan meliputi:

- Menyediakan pusat aduan cepat via nomor WhatsApp resmi yang dipampang di area pintu masuk pasar.
- Menjamin adanya petugas yang langsung bergerak ke lapangan untuk menyelesaikan aduan konsumen dalam waktu kurang dari 15 menit.

Dari grafik diagram kartesius, unsur ini berada di area batas tengah, menuntut responsivitas komunikasi yang lebih modern dan cepat.

U9 (Sarana dan Prasarana)
Aspek fisik pasar menjadi keluhan paling krusial karena pembeli merasa kebersihan koridor, penataan lapak basah yang becek, serta fasilitas sirkulasi udara pasar sangat mengganggu kenyamanan belanja mereka. Langkah taktis/saran perbaikan meliputi:

- Melakukan perbaikan berkala pada sistem drainase untuk mengeliminasi genangan air di lorong-lorong pasar.
- Mengintensifkan pengangkutan sampah di jam-jam sibuk agar tidak memicu bau yang tidak sedap bagi pengunjung.

Grafik diagram kartesius memposisikan unsur ini di sudut paling kiri atas, menjadikannya variabel paling darurat yang wajib dibenahi demi mendongkrak kepuasan publik secara signifikan.

Kuadran 2: Pertahankan Prestasi (Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi)

Pada wilayah Kuadran 2, terdapat unsur pelayanan yang dinilai memiliki tingkat kepentingan tinggi dan berhasil dieksekusi dengan kinerja aktual yang memuaskan oleh pengelola pasar. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U7 (Perilaku Pelaksana)
Sikap humanis, kesopanan, dan keramahan petugas pasar saat berinteraksi di lapangan dirasa sangat baik dan membantu memberikan kenyamanan psikologis bagi pembeli. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Mempertahankan budaya tegur sapa yang ramah dan pendekatan persuasif saat mengatur ketertiban pasar.
- Mengadakan briefing etika berkala bagi seluruh personil operasional lapangan sebelum jam operasional dimulai.

Dari grafik diatas, posisi unsur ini telah berada posisi aman, pasar harus menjaga kinerja untuk pelayanan agar tidak terjadi penurunan kuaitas pelayanan yang tidak diinginkan.

Kuadran 3: Prioritas Rendah (Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah)

Pada wilayah Kuadran 3 yang melambangkan prioritas rendah, sebaran titik pada diagram kartesius menunjukkan tidak ada unsur pelayanan yang masuk ke dalam kategori ini. Fokus evaluasi manajemen dapat sepenuhnya dialokasikan untuk membenahi kuadran lainnya.

Kuadran 4: Berlebihan (Kepentingan Rendah, Kinerja Tinggi)

Pada wilayah Kuadran 4, terdapat unsur-unsur pelayanan yang dinilai memiliki tingkat kepentingan atau ekspektasi yang rendah dari masyarakat (pembeli), namun kinerja aktual dari pengelola dirasa sangat tinggi bahkan cenderung berlebihan. Unsur-unsur tersebut dijabarkan terpisah sebagai berikut:

U1 (Persyaratan)
Kejelasan dokumen atau aturan formal penunjang dinilai tidak terlalu penting bagi pembeli harian yang hanya ingin proses transaksi belanja berjalan instan tanpa kerumitan berkas. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Menghilangkan birokrasi administratif atau pemeriksaan formal berkas yang tidak esensial bagi konsumen umum.
- Mengalihkan konsentrasi staf administrasi untuk membantu menjaga kebersihan dan kenyamanan fisik lingkungan pasar.

Saat ini U1 berada di sudut kiri bawah Kuadran 4 pada koordinat minimal karena aturan formal dinilai terlalu berlebihan bagi pembeli. Jika pengelola melakukan simplifikasi berkas, posisi unsur ini berpotensi bergeser ke arah kiri masuk ke Kuadran 3 (kinerja turun mengikuti tingkat kepentingan yang rendah), yang menjadi kondisi ideal untuk efisiensi birokrasi pasar.

U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur)
Penyusunan SOP dan alur birokrasi internal pasar dirasa terlalu formal dan kaku, sementara pembeli membutuhkan fleksibilitas sirkulasi dan kemudahan akses belanja harian. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Menyederhanakan regulasi zonasi parkir dan belanja agar alur pergerakan konsumen menjadi lebih praktis.
- Memangkas rantai birokrasi pengawasan internal yang menghambat kecepatan pelayanan publik di area pasar.

Unsur ini menumpuk di titik dasar, menandakan alur birokrasi pasar saat ini dirasa terlalu kaku untuk kebutuhan belanja harian yang dinamis. Apabila regulasi sirkulasi dan zonasi belanja dilonggarkan agar lebih fleksibel, posisi koordinat U2 akan bergerak ke kiri menuju Kuadran 3, mengubah statusnya dari prosedur yang berlebihan menjadi alur pelayanan yang praktis dan sederhana.

U3 (Waktu Penyelesaian)
Kecepatan penyelesaian urusan administratif dinilai sudah sangat cepat, namun durasi urusan dokumen ini tidak memberikan dampak langsung bagi kepuasan seorang pembeli keperluan logistik rumah tangga. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Mempertahankan ritme kecepatan kerja administrasi yang sudah ada tanpa perlu menambah alokasi anggaran atau SDM baru.
- Menugaskan sebagian petugas administrasi untuk membantu pengawasan ketertiban di koridor pasar pada jam-jam sibuk.

Kecepatan administrasi loket saat ini berada di batas bawah Kuadran 4, yang berarti layanannya sangat cepat namun tidak berdampak langsung pada kepuasan pembeli logistik rumah tangga. Jika sebagian petugas loket dialihkan ke lapangan pada jam sibuk, durasi dokumen akan sedikit melambat sehingga U3 bergeser ke kiri (Kuadran 3), sebuah pergerakan yang aman karena tidak akan menurunkan kepuasan konsumen harian.

U4 (Biaya/Tarif)
Disiplin transparansi retribusi pasar yang dikelola aparat sudah berjalan sangat optimal dan jujur, tetapi kontribusi komponen biaya formal ini tidak menjadi faktor utama bagi kenyamanan pembeli umum. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Menjaga konsistensi penagihan biaya sesuai peraturan daerah yang berlaku secara pasif dan efisien.
- Memaksimalkan pelaporan kas retribusi secara digital agar meminimalkan waktu penanganan administrasi keuangan.

Pengelolaan tarif sudah sangat jujur tetapi kontribusinya bukan faktor utama kenyamanan pembeli. Indikator ini diproyeksikan akan cenderung stabil di posisinya, namun jika sistem pengawasan melemah atau muncul pungutan liar oleh oknum luar, posisi U4 dapat bergeser ke kiri (Kuadran 3) yang mengharuskan pengetatan pengawasan secara pasif.

U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan)
Variasi dokumen legalitas atau ragam produk administratif yang disediakan pengelola dinilai sudah sangat lengkap dan melampaui standar kebutuhan dasar dari seorang pembeli pasar harian. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Membatasi pembuatan inovasi produk layanan baru yang bersifat administratif formal agar tidak memicu pemborosan sumber daya.
- Menyederhanakan format pelaporan produk layanan agar pengelolaannya berjalan lebih praktis.

Berada sedikit lebih ke kanan pada koordinat, menjadikan variasi dokumen administratif di unsur ini sebagai aspek yang paling dominan "berlebihan". Jika pengelola terus membuat inovasi layanan berbasis dokumen baru, posisinya akan semakin bergeser ke kanan (makin pemborosan); sebaliknya, jika variasi produk layanan dibatasi, koordinatnya akan bergerak mundur ke kiri mendekati titik ekuilibrium.

U6 (Kompetensi Pelaksana)
Kualifikasi, latar belakang pendidikan, dan kecakapan manajerial tingkat tinggi para aparatur pasar dinilai sangat mumpuni, meskipun konsumen sebenarnya hanya memerlukan kehadiran fisik petugas yang cekatan di lapangan. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Mendayagunakan keahlian teknis dan manajerial para staf untuk menyusun strategi penataan ruang dan problem solving sanitasi pasar (U9).
- Memfokuskan program pengembangan staf pada bidang manajemen fasilitas publik dan sanitasi lingkungan yang riil dibutuhkan masyarakat.

Kecakapan manajerial aparatur saat ini berada di area kinerja tertinggi Kuadran 4 dengan koordinat, melampaui kebutuhan riil pembeli yang hanya butuh petugas cekatan. Jika kompetensi tinggi ini dialihkan untuk mengatasi masalah fasilitas fisik pasar, kinerjanya akan dirasakan langsung oleh masyarakat sehingga mampu menarik indikator U6 bergerak naik secara vertikal menuju Kuadran 2.

3.3.30 UPT. Pasar Masamba (Penjual)

Keberlangsungan usaha mikro di pasar tradisional sangat bergantung pada kenyamanan tempat mereka berjualan yang diatur oleh UPT. Pasar Masamba (Penjual). Survey ini mengukur kepuasan para pedagang terhadap pemeliharaan fasilitas kios, keandalan listrik dan air bersih, serta kejelasan regulasi harian pasar yang dikelola oleh UPT.

3.3.30.1 Profil Responden

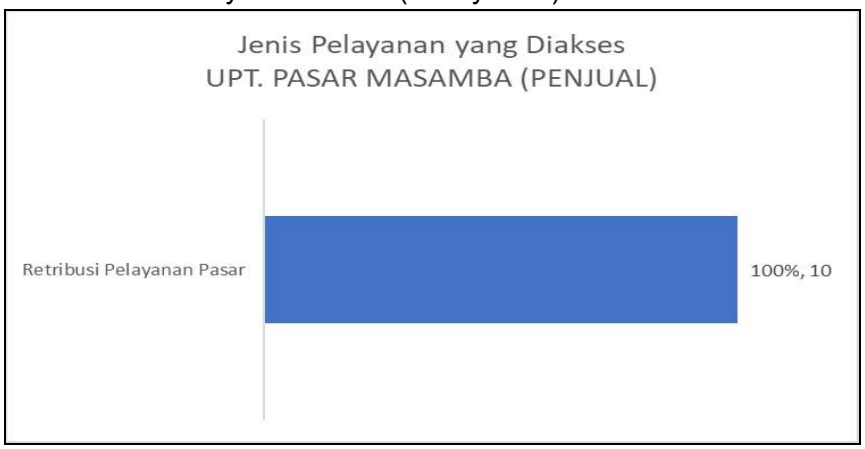
Jumlah responden untuk instansi ini sebanyak 10 orang dengan karakteristik seperti pada tabel dibawah ini:

Tabel 123. Karakteristik Responden UPT. Pasar Masamba (Penjual)

KARAKTERISTIK		FREKUENSI	PERCENTAGE
GENDER	Laki-laki	2	20%
	Perempuan	8	80%
UMUR	27 - 36 Tahun	4	40%
	37 - 46 Tahun	4	40%
	47 - 50 Tahun keatas	2	20%
PENDIDIKAN	Tamat SD/Sederajat	2	20%
	Tamat SLTA/Sederajat	7	70%
	Tamat S1	1	10%
PEKERJAAN	Penjual	10	100%
AGAMA	Islam	10	100%
SUKU	Luwu	4	40%
	Bugis	4	40%
	Jawa	2	20%

Karakteristik demografi menunjukkan pengguna layanan di UPT. Pasar Masamba (Penjual) terdiri dari 2 orang (20%) laki-laki dan 8 orang (80%) perempuan. Populasi responden didominasi berimbang oleh kelompok umur 27 - 36 Tahun sebanyak 4 orang (40%) dan kelompok 37 - 46 Tahun sebanyak 4 orang (40%), dengan tingkat pendidikan terakhir mayoritas diselesaikan pada jenjang Tamat SLTA/Sederajat sebanyak 7 orang (70%). Berdasarkan klasifikasi mata pencaharian, seluruh responden (100%) bekerja secara linier sebagai Pedagang.

Jika diselaraskan dengan jenis pelayanan yang diakses oleh responden, data membuktikan aktivitas mereka secara menyeluruh (100%) mengakses layanan Retribusi Pelayanan Pasar (10 layanan).



Gambar 69. Jenis Layanan yang Diakses Responden UPT. Pasar Masamba (Penjual)

Dari sebaran sosiologis tersebut, dapat kita simpulkan bahwa kelompok penilai utama pada data ini merupakan para pedagang perempuan di usia matang yang memiliki latar belakang pendidikan menengah atas. Dibandingkan dengan data sebelumnya, profil penjual di sini diperkirakan memiliki kesadaran hukum, pemahaman regulasi, serta nalar kritis yang lebih terstruktur. Mereka menuntut profesionalisme pengelolaan iuran retribusi harian yang sebanding dengan kebersihan, ketertiban, dan kelayakan fasilitas yang mereka tempati setiap hari.

3.3.30.2 Nilai Indikator dalam Tiap Unsur dan Analisis GAP

Tabel dibawah ini akan menunjukkan Nilai Rata-rata (NRR) setiap indikator pada masing-masing unsur yang akan terakumulasi pada 3 bagian kolom yang menjadi variabel perhitungan dalam survey ini, yaitu NRR Kepentingan, NRR Kinerja dan NRR kepuasan.

Tabel 124. NRR dan Nilai GAP UPT. Pasar Masamba (Penjual)

Unsur	Indikator	NRR Kepentingan	NRR Kinerja	NRR Kepuasan
U1	Persyaratan	3.300	3.200	3.300
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.300	3.600	3.400
U3	Waktu Penyelesaian	3.200	3.000	3.100
U4	Biaya/Tarif	3.300	3.000	2.900
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.200	3.000	3.000
U6	Kompetensi Pelaksana	3.200	3.500	3.100
U7	Perilaku Pelaksana	3.700	3.400	3.300
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.500	2.800	2.800
U9	Sarana	3.600	2.700	3.000
NILAI RATA-RATA		3.367	3.133	3.100
GAP		-0.233		
			-0.033	

Nilai Rata-Rata (NRR) untuk indikator makro di instansi ini berada pada kisaran angka tiga. Secara eksplisit, rata-rata NRR Kepentingan menyentuh angka tinggi sebesar 3,367, sedangkan NRR Kinerja aktual berada di angka 3,133, dan NRR Kepuasan berlabuh pada skor 3,100. Meskipun capaian kinerja riil pengelola sudah berada di atas angka tiga (3,133), nilai kesenjangan (GAP) antara ekspektasi tinggi para pedagang kritis dan fakta pelayanan di lapangan masih memunculkan defisit yang melebar. Nilai GAP kepentingan-kinerja tercatat minus sebesar -0,233. Hal ini mencerminkan adanya persepsi "janji pelayanan" yang belum sepenuhnya terbayar lunas oleh pihak UPT, khususnya pada elemen-elemen fundamental pasar. Ketimpangan ekspektasi tersebut memicu koreksi pada persepsi psikologis akhir pedagang, sehingga nilai GAP kepuasan akhir ikut terseret ke zona negatif tipis sebesar -0,033.

3.3.30.3 Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan

Tabel dibawah ini akan menunjukkan Nilai Indeks pelayanan publik dan juga Mutu Pelayanan yang berasal dari NRR unsur tertimbang yang akan dikalikan dengan 0,11, yang merupakan bobot NRR tertimbang.

Tabel 125. Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan UPT. Pasar Masamba (Penjual)

Unsur	NRR UNSUR KEPUASAN	NRR UNSUR TERTIMBANG (X 0.11)
U1	3,300	0,363
U2	3,400	0,374
U3	3,100	0,341
U4	2,900	0,319
U5	3,000	0,330
U6	3,100	0,341
U7	3,300	0,363
U8	2,800	0,308
U9	3,000	0,330
Nilai Indeks		**3,069**
Nilai SKM (Indeks X 25)		**76,72**

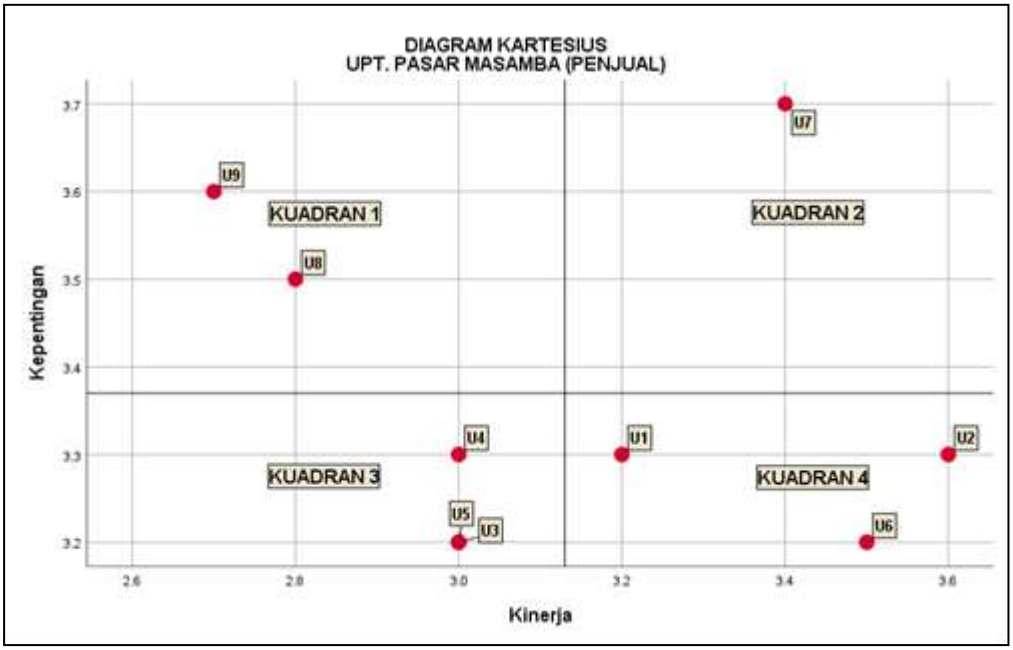
Dari akumulasi NRR Unsur Tertimbang dari instansi ini menghasilkan Nilai Indeks sebesar **(3,069)** dan jika dikonversi akan menghasilkan Nilai Interval Konversi sebesar **(76,72)**. Angka tersebut berada pada kategori “**B**” atau Nilai Kinerja Pada Unit Pelayanan diinstansi ini dinilai “**Baik**”.

76,72
B
BAIK

3.3.30.4 Nilai Importance Performance Analisis (IPA) Tiap Unsur Pelayanan

Analisis Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk memetakan prioritas penanganan unsur pelayanan berdasarkan persepsi masyarakat

mengenai tingkat kinerja dan kepentingannya. Visualisasi sebaran posisi 9 unsur pelayanan disajikan dalam diagram kartesius di bawah ini.



Gambar 70. Diagram Kartesius UPT. Pasar Masamba (Penjual)

Diagram diatas menunjukkan posisi ke-9 unsur yang menjadi acuan penilaian, dimana setiap unsur tersebar kedalam empat kolom kuadran dengan masing-masing kolom dipahami sebagai berikut:

Tabel 126. Matriks Analisis IPA UPT. Pasar Masamba (Penjual)

Kuadran 1: Prioritas Utama **Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah** U8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan U9 (Sarana dan Prasarana)	**Kuadran 2: Pertahankan Prestasi** **Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi** U7 (Prilaku Pelaksana)
Kuadran 3: Prioritas Rendah **Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah** U3 (Waktu Penyelesaian) U4 (Biaya/Tarif) U5 (Produk spesifikasi Jenis Layanan)	**Kuadran 4: Berlebihan** **Kepentingan Rendah, Kinerja Tinggi** U1 (Persyaratan) U2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur) U6 (Kompetensi Pelaksana)

Kuadran 1: Prioritas Utama (Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah)

Pada wilayah Kuadran 1 yang merupakan prioritas utama, terdapat unsur pelayanan yang dinilai memiliki tingkat kepentingan yang sangat tinggi dari masyarakat (pedagang), namun kinerja aktual di lapangan dirasa masih rendah dan mengecewakan. Unsur-unsur yang berada pada posisi ini meliputi:

U8 (Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan)
Pedagang yang berpendidikan menengah ke atas ini mengeluhkan lambatnya sistem mitigasi konflik dan penanganan aduan operasional dari pihak

pengelola, padahal kecepatan resolusi masalah sangat menentukan kelancaran arus pendapatan harian mereka. Langkah taktis/saran perbaikan meliputi:

- Menyediakan loket pengaduan fisik terpadu di kantor pengelola serta sistem *quick response* berbasis digital.
- Membuat kartu kendali aduan transparan agar pedagang dapat melacak status penyelesaian masalah yang dilaporkan.

Dari grafik diagram kartesius, unsur ini berada di zona kritis (tengah Kuadran 1) yang memerlukan perhatian serius demi memulihkan iklim kemitraan antara pengelola dan pedagang.

U9 (Sarana dan Prasarana)

Fasilitas fisik dasar pasar seperti sanitasi, kebersihan makro los jualan, ketersediaan air bersih, dan sirkulasi udara dinilai berada di performa yang buruk, padahal pedagang menaruh ekspektasi sangat tinggi karena rutin membayar retribusi. Langkah taktis/saran perbaikan meliputi:

- Melakukan renovasi berkala pada sistem pembuangan limbah los basah guna mencegah penumpukan bau dan air tergenang.
- Memperbaiki berkala instalasi listrik dan pencatatan fasilitas penunjang los niaga agar para penjual dapat beraktivitas dengan aman.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini terletak di sudut kiri atas terjauh, menegaskan bahwa pembenahan infrastruktur fisik merupakan kunci utama untuk mendongkrak indeks instansi secara signifikan.

Kuadran 2: Pertahankan Prestasi (Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi)

Pada wilayah Kuadran 2 yang merupakan pertahankan prestasi, terdapat unsur pelayanan yang dinilai sangat penting oleh pedagang, dan pengelola berhasil merealisasikannya dengan kinerja aktual yang tinggi. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U7 (Perilaku Pelaksana)

Etika, kesopanan, ketegasan, dan kejujuran para petugas pemungut retribusi maupun jajaran struktural pasar dinilai sangat prima dan melampaui standar, sehingga menciptakan rasa aman bagi pedagang. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Mempertahankan pembinaan karakter dan disiplin kerja pegawai lewat reward bulanan bagi petugas berkinerja terbaik.
- Melakukan pengawasan internal berkala demi mempertahankan integritas perilaku bebas pungli di lapangan.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini mantap berada di sudut kanan atas kuadran, menjadikannya pilar reputasi utama bagi UPT Pasar Masamba yang wajib dipertahankan konsistensinya.

Kuadran 3: Prioritas Rendah (Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah)

Pada wilayah Kuadran 3 yang merupakan prioritas rendah, terdapat unsur-unsur pelayanan yang dinilai memiliki tingkat ekspektasi yang rendah dari masyarakat, dan performa kinerjanya pun dinilai biasa saja atau berada pada level rata-rata. Unsur-unsur yang berada pada posisi ini meliputi:

U3 (Waktu Penyelesaian)
Durasi waktu penagihan karcis retribusi harian dianggap tidak memiliki urgensi kepentingan tinggi oleh pedagang selama prosesnya berjalan cepat dan tidak menyita waktu transaksi dengan pembeli. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Menata jadwal kunjungan penagihan retribusi petugas agar berjalan tertib di luar jam-jam puncak transaksi pasar.
- Mengoptimalkan pembagian wilayah kerja petugas pemungut iuran agar waktu pelayanan tetap efisien dan konstan.

Dari grafik diagram kartesius, posisi titik ini berada di area bawah mendekati garis horizontal pembatas kuadran bawah, menunjukkan bahwa efisiensi waktu saat ini sudah cukup berterima tanpa perlu intervensi khusus.

U4 (Biaya/Tarif)
Penetapan nominal biaya retribusi dirasa sudah sesuai dengan ketentuan umum, namun pedagang menganggap aspek regulasi harga ini berada pada prioritas bawah selama kondisi pasar belum dibenahi. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Mempertahankan kesesuaian nilai pungutan karcis sesuai Peraturan Daerah yang berlaku tanpa melakukan perubahan sepihak.
- Menyajikan laporan penerimaan retribusi secara periodik pada papan pengumuman sebagai bentuk akuntabilitas publik.

Dari grafik diagram kartesius, unsur ini memosisikan diri di area perbatasan tengah bawah, menandakan alokasi skema tarif sudah stabil dalam persepsi pedagang.

U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan)
Kejelasan rincian legalitas lapak dan jenis klasifikasi karcis sewa dinilai sudah cukup jelas, meskipun bagi pedagang hal ini bukan fokus utama yang memengaruhi kenyamanan harian mereka. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Memelihara konsistensi kesesuaian antara jenis karcis retribusi yang ditarik dengan ukuran lapak yang digunakan pedagang.
- Mengarsipkan data kepemilikan los secara digital untuk mencegah potensi tumpang tindih hak guna lapak di masa depan.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berhimpit di klaster bawah dekat unsur U3, mempertegas bahwa ragam produk administrasi ini sudah di posisi yang proporsional.

Kuadran 4: Berlebihan (Kepentingan Rendah, Kinerja Tinggi)

Pada wilayah Kuadran 4 yang merupakan berlebihan, terdapat unsur-unsur pelayanan yang dinilai memiliki tingkat kepentingan atau ekspektasi yang rendah dari pedagang, namun kinerja aktualnya dirasa sangat tinggi atau berlebihan oleh pengguna layanan. Unsur-unsur tersebut dijabarkan secara mandiri sebagai berikut:

U1 (Persyaratan)
Pengelola dinilai sangat ketat dan disiplin dalam melakukan pemeriksaan berkas administratif atau syarat legalitas formal usaha pedagang, padahal bagi pelaku usaha hal ini dirasa terlalu berlebihan dan menyita perhatian operasional mereka. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Menyederhanakan siklus verifikasi berkas izin usaha dagang harian agar lebih ringkas dan ramah bagi pelaku usaha kecil.
- Mengalihkan energi pengawasan berkas kertas ini ke arah pemantauan kebersihan lingkungan di sekitar area los jualan.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini menjorok ke sisi kanan bawah, mengindikasikan ketelitian syarat berkas dari petugas dirasa melimpah ruah di mata pedagang lapangan.

U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur)
Penerapan SOP regulasi birokrasi dan tata cara tata ruang internal dirancang dengan sangat kaku dan struktural, sementara pedagang mengutamakan fleksibilitas dan kelancaran sirkulasi distribusi barang dagangan harian. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Melonggarkan birokrasi administratif internal pasar agar alur pelayanan menjadi lebih adaptif dan taktis di lapangan.
- Memotong rantai birokrasi pelaporan yang panjang agar koordinasi kerja pengelola lapangan berjalan lebih ringkas.

Dari grafik diagram kartesius, unsur ini berada di ujung kanan bawah terjauh, menegaskan performa prosedural instansi dinilai sangat tinggi namun kurang berdampak langsung pada urgensi harian pedagang.

U6 (Kompetensi Pelaksana)
Keahlian manajerial, sertifikasi kelembagaan, serta latar belakang pendidikan jajaran pengelola pasar dinilai sangat tinggi, namun keahlian administratif tingkat tinggi ini dirasa kurang berdampak langsung pada kebutuhan riil pedagang di lapangan. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Mengarahkan kecakapan manajerial tingkat tinggi para aparatur untuk merancang tata kelola sanitasi pasar dan problem solving masalah infrastruktur (U9).
- Memfokuskan program pengembangan kapasitas pegawai berikutnya pada aspek manajemen fasilitas publik dan pengelolaan limbah pasar harian.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini terletak di area bawah paling kanan, menunjukkan potensi kapasitas SDM yang sangat mumpuni yang dapat diredistribusikan porsi kerjanya untuk membantu mendongkrak kelemahan di Kuadran 1.

3.3.31 Dinas Kesehatan

Dinas Kesehatan bertanggung jawab merumuskan regulasi kesehatan, jaminan kesehatan masyarakat, serta membawahi seluruh fasilitas kesehatan tingkat pertama dan rujukan di daerah. Kualitas koordinasi program kesehatan dan kemudahan perizinan praktik tenaga medis menjadi sorotan utama.

3.3.31.1 Profil Responden

Jumlah responden untuk instansi ini sebanyak 30 orang dengan karakteristik seperti pada tabel dibawah ini:

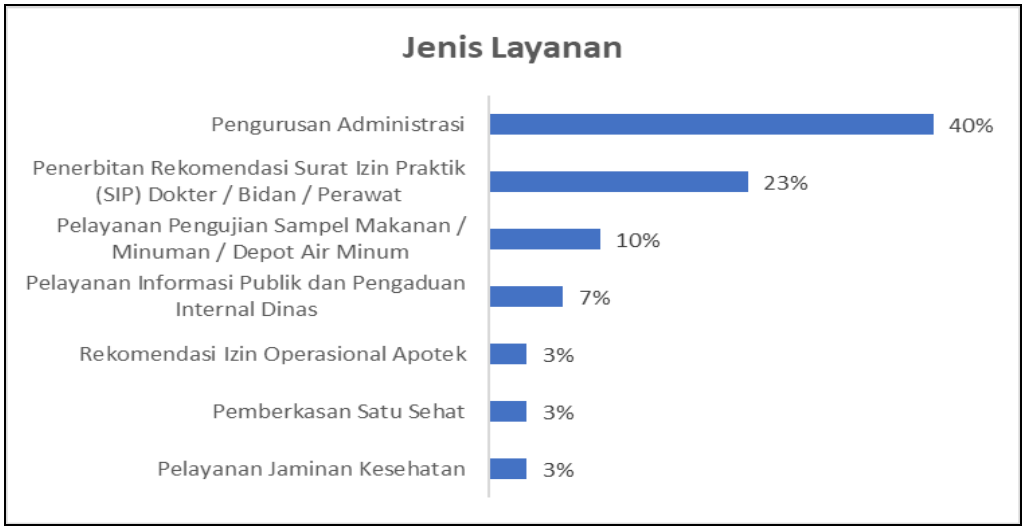
Tabel 127. Karakteristik Responden Dinkes

KARAKTERISTIK		FREKUENSI	PERCENTAGE
GENDER	Laki-laki	3	10%
	Perempuan	27	90%
UMUR	17 - 26 Tahun	2	7%
	27 - 36 Tahun	9	30%
	37 - 46 Tahun	14	47%
	47 - 50 Tahun keatas	5	17%
PENDIDIKAN	Tamat SLTP/Sederajat	2	7%
	Tamat SLTA/Sederajat	2	7%
	Tamat D3/Diploma	7	23%
	Tamat S1	18	60%
	Tamat S2-S3	1	3%
PEKERJAAN	ASN (PNS/PPPK)	20	67%
	Honorer/Kontrak	2	7%
	Wiraswasta	3	10%
	Pedagang	2	7%
	Ibu Rumah Tangga	1	3%
	Masih Kuliah/Mahasiswa	1	3%
	Lainnya	1	3%
AGAMA	Islam	29	97%
	Protestan	1	3%
SUKU	Luwu	15	50%
	Bugis	7	23%
	Jawa	8	27%

Karakteristik demografi menunjukkan pengguna layanan di Dinas Kesehatan yang terdiri dari 3 orang (10%) laki-laki dan 27 orang (90%) perempuan, yang didominasi oleh kelompok umur 37 - 46 Tahun sebanyak 14 orang (47%) dengan tingkat pendidikan Tamat S1 sebanyak 18 orang (60%). Tabel di atas menunjukkan responden lebih dominan pada masyarakat yang bekerja sebagai ASN (PNS/PPPK) yaitu sebanyak 20 orang (67%).

Jika diselaraskan dengan pelayanan yang diakses oleh responden, data menunjukkan aktivitas mereka lebih dominan mengakses layanan

Pengurusan Administrasi yaitu sebanyak 12 layanan (40%) dan Penerbitan Rekomendasi Surat Izin Praktik (SIP) Dokter / Bidan / Perawat sebanyak 7 layanan (23%) seperti yang terlihat pada grafik di bawah ini.



Gambar 71. Jenis Layanan yang Dlakses Responden Dinkes

Dari data tersebut, dapat kita sebut bahwa masyarakat yang mengakses unit layanan Dinas Kesehatan di tahun ini lebih didominasi oleh kalangan tenaga profesional kesehatan dan aparatur sipil yang memiliki latar belakang pendidikan tinggi serta berada pada fase usia matang, dengan tujuan utama kedatangan untuk melegalisasi hak operasional profesi serta pemenuhan tertib administrasi.

3.3.31.2 Nilai Indikator dalam Tiap Unsur dan Analisis GAP

Tabel dibawah ini akan menunjukkan Nilai Rata-rata (NRR) setiap indikator pada masing-masing unsur yang akan terakumulasi pada 3 bagian kolom yang menjadi variabel perhitungan dalam survey ini, yaitu NRR Kepentingan, NRR Kinerja dan NRR kepuasan.

Tabel 128. NRR dan Nilai GAP Dinkes

Unsur	Indikator	NRR Kepentingan	NRR Kinerja	NRR Kepuasan
U1	Persyaratan	3.367	3.133	3.167
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.300	3.133	3.200
U3	Waktu Penyelesaian	3.367	3.167	3.167
U4	Biaya/Tarif	3.467	3.333	3.267
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.500	3.200	3.167
U6	Kompetensi Pelaksana	3.433	3.100	3.167
U7	Perilaku Pelaksana	3.600	3.200	3.167
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.567	3.100	3.100
U9	Sarana	3.500	3.067	3.067
NILAI RATA-RATA		3.456	3.159	3.163
GAP		-0.296		
			0.004	

Nilai Rata-Rata (NRR) secara keseluruhan untuk seluruh unsur pelayanan sudah berada di atas angka tiga. Secara rinci, akumulasi NRR Kepentingan tercatat sebesar 3.456, NRR Kinerja sebesar 3.159, dan NRR Kepuasan mencapai 3.163. Jika dicermati, nilai antara harapan masyarakat dan fakta di lapangan belum sepenuhnya sejalan. Hal ini terlihat dari capaian kinerja aparatur yang belum sanggup mengimbangi tingginya ekspektasi atau kepentingan publik terhadap kualitas layanan, sehingga menghasilkan nilai selisih (GAP) kepentingan-kinerja sebesar -0.296. Masyarakat mengapresiasi yang baik terhadap proses pelayanan yang mereka terima. Hal ini dibuktikan dengan skor kepuasan yang meningkat ke angka 3.163, yang artinya kualitas pelayanan dinilai mampu melampaui performa dasar transaksional di lapangan secara positif dengan raihan GAP positif sebesar 0.004.

3.3.31.3 Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan

Tabel dibawah ini akan menunjukkan Nilai Indeks pelayanan publik dan juga Mutu Pelayanan yang berasal dari NRR unsur tertimbang yang akan dikalikan dengan 0,11, yang merupakan bobot NRR tertimbang.

Tabel 129. Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan Dinkes

Unsur	NRR UNSUR KEPUASAN	NRR UNSUR TERTIMBANG (X 0.11)
U1	3,167	0,348
U2	3,200	0,352
U3	3,167	0,348
U4	3,267	0,359
U5	3,167	0,348
U6	3,167	0,348
U7	3,167	0,348
U8	3,100	0,341
U9	3,067	0,337
Nilai Indeks		**3,131**
Nilai SKM (Indeks X 25)		**78,28**

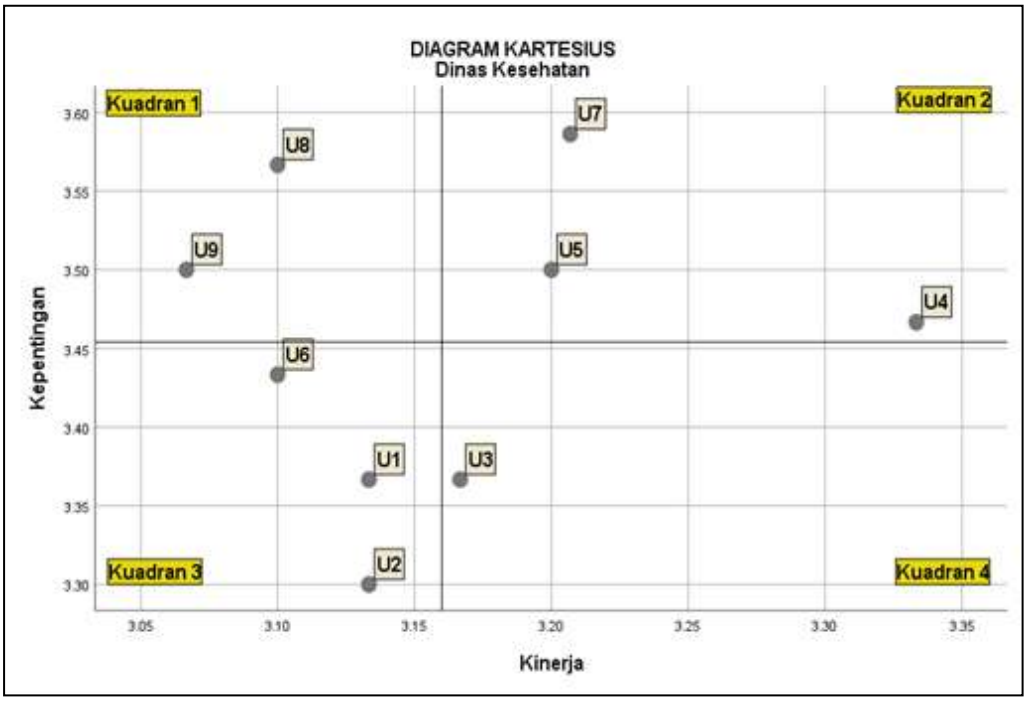
Dari akumulasi NRR Unsur Tertimbang dari instansi ini menghasilkan Nilai Indeks sebesar 3,131 dan jika dikonversi akan menghasilkan Nilai Interval Konverssi yang sebesar 78.28. Angka tersebut baerada pada kategori "**B**" atau Nilai Kinerja Pada Unit Pelayanan diinstansi ini dinilai "**Baik**"

78.28
B
BAIK

3.3.31.4 Nilai Importance Performance Analisis (IPA) Tiap Unsur Pelayanan

Analisis Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk memetakan prioritas penanganan unsur pelayanan berdasarkan persepsi masyarakat

mengenai tingkat kinerja dan kepentingannya. Visualisasi sebaran posisi 9 unsur pelayanan disajikan dalam diagram kartesius di bawah ini.



Gambar 72. Diagram Kartesius Dinkes

Diagram diatas menunjukkan posisi ke-9 unsur yang menjadi acuan penilaian, dimana setiap unsur tersebar kedalam empat kolom kuadran dengan masing-masing kolom dipahami sebagai berikut :

Tabel 130. Matriks Analisis IPA Dinkes

Kuadran 1: Prioritas Utama **Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah** U8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan) U9 (Sarana dan Prasarana)	**Kuadran 2: Pertahankan Prestasi** **Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi** U4 (Biaya/Tarif) U5 (Produk spesifikasi Jenis Layanan) U7 (Prilaku Pelaksana)
Kuadran 3: Prioritas Rendah **Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah** U1 (Persyaratan) U2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur) U6 (Kompetensi Pelaksana)	**Kuadran 4: Berlebihan** **Kepentingan Rendah, Kinerja Tinggi** U3 (Waktu Penyelesaian)

Kuadran 1: Prioritas Utama (Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah)

Pada wilayah Kuadran 1 yang merupakan prioritas utama, terdapat unsur pelayanan yang dinilai sangat penting atau memiliki ekspektasi tinggi dari masyarakat, namun kinerja aktualnya masih dirasa rendah oleh pengguna layanan. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U8 (Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan)
Kanal respons serta penyelesaian komplain dinilai lambat dan kurang interaktif, sehingga pemohon merasa aspirasi ataupun hambatan teknis yang mereka sampaikan di lapangan cenderung menggantung tanpa kejelasan solusi. Langkah taktis/saran perbaikan yang dapat dilakukan meliputi:

- Menyusun sistem ticketing aduan digital yang terintegrasi untuk memberikan kepastian estimasi waktu penyelesaian (SLA) kepada pelapor.
- Menunjuk petugas ombudsman internal khusus yang responsif dan memiliki kewenangan lintas bidang untuk mempercepat eksekusi penanganan keluhan.

Pada unsur ini, tingkat kepentingan sangat tinggi, tetapi performa kinerjanya dinilai masih rendah. Harus didorong secara kuat dan masif ke arah kanan demi menyeimbangkan kinerja dengan ekspektasi tinggi publik.

U9 (Sarana dan Prasarana)
Kondisi fasilitas ruang tunggu serta sarana penunjang fisik dinilai kurang memadai bagi kenyamanan publik, terutama saat terjadi lonjakan antrean pemohon administrasi. Langkah taktis/saran perbaikan yang dapat dilakukan meliputi:

- Melakukan tata ulang (redesign) ruang tunggu dengan penambahan fasilitas esensial seperti stasiun pengisian daya, pendingin ruangan, dan pemisahan loket yang jelas.
- Memperbarui instrumen digital pendukung di loket seperti mesin antrean otomatis demi keteraturan alur tunggu.

Pada unsur ini, tingkat kepentingan tinggi namun memiliki kinerja yang paling rendah di antara seluruh unsur. Harus digerakkan secara akseleratif ke arah kanan demi mengejar ketertinggalan kinerja.

Kuadran 2: Pertahankan Prestasi (Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi)

Pada wilayah Kuadran 2 yang merupakan pertahankan prestasi, terdapat unsur pelayanan yang dinilai sangat penting atau memiliki ekspektasi tinggi dari masyarakat, dan kinerja aktualnya juga sudah dinilai tinggi oleh pengguna layanan. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U4 (Biaya/Tarif)
Kepastian, transparansi, serta nihilnya pungutan liar dalam pengurusan administrasi kesehatan berhasil dibuktikan oleh institusi, sehingga menumbuhkan rasa percaya dan kepuasan yang mendalam dari wajib retribusi. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Mempertahankan sistem pembayaran nontunai (*cashless*) terintegrasi bank daerah untuk menutup celah penyimpangan transaksional.
- Menampilkan maklumat tarif secara berkala pada media informasi digital utama dinas agar transparansi tetap terjaga mutlak.

Unsur ini berada di posisi aman dan sangat baik dengan tingkat kepentingan yang tinggi dan tingkat kinerja paling maksimal di antara seluruh unsur. Dipertahankan secara konsisten di area kanan diagram agar mutunya tidak bergerak ke kiri atau ke bawah.

U5 (Produk Spesifikasi Jenis Layanan)
Aparatur berhasil mewujudkan kesesuaian antara bentuk dokumen atau rekomendasi izin yang diterbitkan dengan standar operasional yang dijanjikan kepada pemohon secara presisi. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Melaksanakan audit mutu dokumen berkala demi menjamin keabsahan legalitas produk tanpa cacat administrasi.
- Melakukan digitalisasi format luaran produk agar mudah diverifikasi secara instan melalui sistem kode QR.

Dilihat dari titiknya, posisi unsur ini cukup ideal dengan tingkat kepentingan tinggi dan diimbangi oleh tingkat kinerja pelayanan yang memuaskan. Dipertahankan posisinya agar tetap kokoh berada di dalam wilayah Kuadran 2.

U7 (Perilaku Pelaksana)
Sikap ramah, sopan, dan dedikasi humanis yang ditunjukkan petugas garda depan terbukti menjadi motor utama dalam mewujudkan kepuasan riil di tengah tingginya beban ekspektasi pemohon. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Menyelenggarakan pelatihan berkala service excellence berbasis psikologi pelayanan guna menjaga stabilitas emosi petugas di lini depan.
- Menerapkan mekanisme pemberian apresiasi internal bulanan bagi petugas berdasarkan ulasan positif (*star rating*) langsung dari publik.

Dilihat dari titiknya, unsur ini sangat unggul dengan tingkat kepentingan tertinggi dan didukung oleh kinerja pelayanan yang sangat baik. Dipertahankan secara konsisten di area kanan atas diagram.

Kuadran 3: Prioritas Rendah (Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah)

Pada wilayah Kuadran 3 yang merupakan prioritas rendah, terdapat unsur pelayanan yang dinilai memiliki tingkat kepentingan atau ekspektasi yang rendah dari masyarakat, dan kinerja aktualnya pun dinilai biasa saja atau berada pada level rata-rata. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U1 (Persyaratan)
Kelengkapan prasyarat dokumen dipandang masyarakat sebagai suatu regulasi standar baku medis yang wajar dan lumrah, sehingga pemohon cenderung adaptif dalam memenuhinya sebelum mendatangi loket. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Menyediakan menu check-list prasyarat yang mudah diunduh secara daring agar meminimalisasi berkas yang tertinggal dari rumah.
- Mengurangi keharusan melampirkan berkas fisik ganda yang sebenarnya sudah terekam di basis data internal dinas.

Tingkat kepentingan pada unsur ini dinilai rendah dan kinerja pelayanan masih di bawah rata-rata. Diarahkan ke arah kanan secara bertahap seiring waktu dengan meningkatkan variabel kinerja.

U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur)

Alur dan tahapan birokrasi pendaftaran dinilai berada pada level kecukupan normatif, di mana masyarakat merasa sistem yang berjalan saat ini sudah cukup fungsional tanpa membutuhkan perubahan radikal. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Melakukan penyederhanaan langkah administrasi pada tingkat meja verifikasi berkas agar alur pergerakan pemohon tidak tumpang tindih.
- Memasang peta petunjuk arah alur layanan fisik yang intuitif dan mudah dibaca di area pintu masuk utama.

Unsur ini berada di bagian paling bawah diagram dengan tingkat kepentingan paling minimal dan kinerja pelayanan yang masih kurang memadai. Cukup digerakkan secara horizontal ke arah kanan secara perlahan dan bertahap dengan meningkatkan variabel kinerja.

U6 (Kompetensi Pelaksana)

Kapabilitas teknis petugas dalam memproses perizinan dinilai publik berada pada standar kompetensi yang cukup, tanpa memicu keluhan ataupun pujian yang signifikan secara operasional. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Melakukan diskusi klinis/teknis internal (knowledge sharing) antar-petugas loket secara terjadwal untuk penyamaan persepsi aturan baru.
- Mengikutsertakan staf administrasi dalam bimbingan teknis perizinan secara bergantian demi peningkatan kapasitas kolektif.

Pada unsur ini, tingkat kinerjanya rendah dan kepentingannya dinilai rendah, namun posisinya menempel sangat dekat di bawah garis pembatas kepentingan. Harus didorong ke arah kanan agar menjauh dari area performa buruk dan masuk ke zona aman pada kuadran 4 dengan meningkatkan variabel kinerja.

Kuadran 4: (Berlebihan Kepentingan Rendah, Kinerja Tinggi)

Pada wilayah Kuadran 4 yang merupakan berlebihan, terdapat unsur pelayanan yang dinilai memiliki tingkat kepentingan atau ekspektasi yang rendah dari masyarakat, namun kinerja aktualnya dirasa sangat tinggi atau berlebihan oleh pengguna layanan. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U3 (Waktu Penyelesaian)

Kecepatan penyelesaian dokumen administrasi dan rekomendasi SIP digenjot sangat cepat oleh manajemen, padahal karakteristik pemohon yang mayoritas ASN kesehatan cenderung memiliki toleransi waktu tunggu yang longgar asalkan berkas terbit dengan benar. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Mengalihkan porsi tenaga verifikator kecepatan ke area penguatan kualitas sarana fisik ruang tunggu yang saat ini berada di Kuadran 1.
- Mengatur ulang ritme kerja harian petugas agar durasi pemrosesan berjalan stabil dan proporsional tanpa menimbulkan kelelahan berlebih (burnout) pada internal staf.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berada di tingkat kepentingan rendah, tetapi performa kinerjanya sudah masuk kategori baik karena berada di sebelah kanan garis pembatas. Cukup dibiarkan tetap stabil pada posisinya saat ini atau meningkatkan varibel kepentingan unsur ini dalam masyarakat agar dapat bergerka ke kuadran 2.

3.3.32 RSUD Andi Djemma

Sebagai pusat rujukan utama pelayanan kesehatan tingkat lanjut, RSUD Andi Djemma memegang tanggung jawab besar atas keselamatan jiwa pasien. Kecepatan penanganan di IGD, keramahan perawat/dokter, kebersihan bangsal, serta kemudahan sistem antrean obat/pendaftaran menjadi fokus mutlak penilaian. Berikut dijabarkan analisis kepuasan pasien dan keluarga pasien RSUD Andi Djemma.

3.3.32.1 Profil Responden

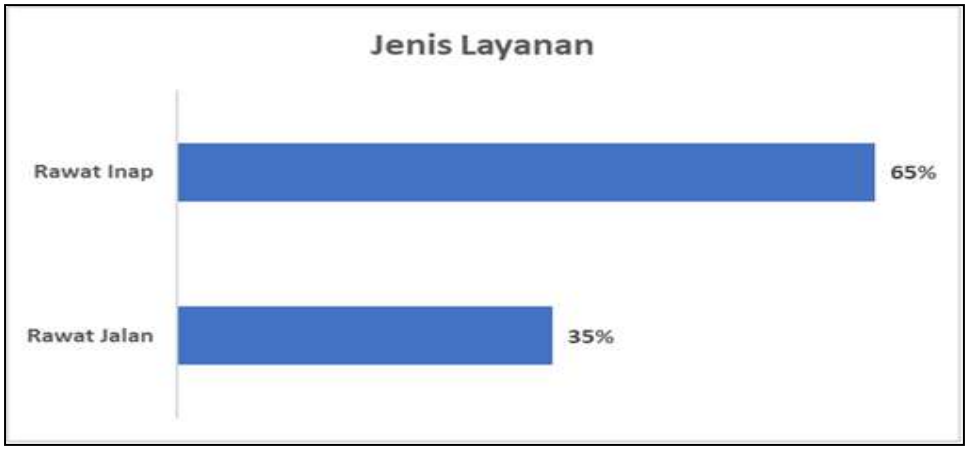
Jumlah responden untuk instansi ini sebanyak 40 orang dengan karakteristik seperti pada tabel dibawah ini:

Tabel 131. Karakteristik Responden RSUD Andi Djemma

KARAKTERISTIK		FREKUENSI	PERCENTAGE
GENDER	Laki-laki	23	58%
	Perempuan	17	43%
UMUR	17 - 26 Tahun	11	28%
	27 - 36 Tahun	12	30%
	37 - 46 Tahun	10	25%
	47 - 50 Tahun keatas	7	18%
PENDIDIKAN	Tamat SD/Sederajat	3	8%
	Tamat SLTP/Sederajat	4	10%
	Tamat SLTA/Sederajat	27	68%
	Tamat D3/Diploma	1	3%
	Tamat S1	5	13%
PEKERJAAN	Petani	11	28%
	Buruh	2	5%
	Jasa Transportasi	1	3%
	ASN (PNS/PPPK)	3	8%
	Honorer/Kontrak	1	3%
	TNI/Polri	1	3%

KARAKTERISTIK		FREKUENSI	PERCENTAGE
	Pegawai Swasta	4	10%
	Wiraswasta	5	13%
	Ibu Rumah Tangga	8	20%
	Masih Kuliah/Mahasiswa	1	3%
	Belum Bekerja	3	8%
AGAMA	Islam	28	70%
	Katolik	1	3%
	Protestan	10	25%
	Hindu	1	3%
SUKU	Luwu	22	55%
	Bugis	4	10%
	Toraja	7	18%
	Jawa	3	8%
	Bali	1	3%
	Lainnya	3	8%

Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa dari 40 responden laki-laki lebih banyak yaitu 23 orang di bandingkan dengan reponden perempuan yaitu 17 orang dengan kisaran umur paling banyak yakni 27 – 36 tahun keatas (30%) dan tingkat pendidikan Tamat SLTA/Sederajat sebesar 27 responden (68%). Jenis layanan yang paling dominan diakses oleh responden adalah pada Rawat Inap 65% .



Gambar 73. Jenis Layanan yang Diakses Responden RSUD Andi Djemma

3.3.32.2 Nilai Indikator dalam Tiap Unsur dan Analisis GAP

Tabel dibawah ini akan menunjukkan Nilai Rata-rata (NRR) setiap indikator pada masing-masing unsur yang akan terakumulasi pada 3 bagian kolom yang menjadi variabel perhitungan dalam survey ini, yaitu NRR Kepentingan, NRR Kinerja dan NRR kepuasan.

Tabel 132. NRR dan Nilai GAP RSUD Andi Djemma

Unsur	Indikator	NRR Kepentingan	NRR Kinerja	NRR Kepuasan
U1	Persyaratan	3.150	3.000	3.050
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.175	3.025	3.025

Unsur	Indikator	NRR Kepentingan	NRR Kinerja	NRR Kepuasan
U3	Waktu Penyelesaian	3.150	2.900	3.000
U4	Biaya/Tarif	3.150	3.050	3.100
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.000	3.025	3.125
U6	Kompetensi Pelaksana	3.175	3.125	3.100
U7	Perilaku Pelaksana	3.325	3.100	3.025
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.125	2.850	2.825
U9	Sarana	3.500	2.850	2.800
NILAI RATA-RATA		3.194	2.992	3.006
GAP		-0.203		
			0.014	

Tabel diatas menunukkan bahwa Nilai Rata-Rata (NRR) pada variabel kepentingan dan kepuasan berada diatas angka 3, sedangkan NRR kinerja berada dibawah angka 3. Variabel kepentingan sebesar 3,194 yang yang menunjukkan seluruh indikatornya dianggap “Penting”. NRR pada variabel Kinerja sebesar 2,992 yang menunjukkan seluruh indicator dianggap “Kurang Baik”. Sedangkan variabel kepuasan sebesar 3,006 yang berarti masyarakat telah “Puas” dengan pelayanan pada instansi ini. Sedangkan untuk nilai GAP setiap variabel yaitu, nilai GAP antara variabel Kepentingan dan Kinerja sebesar -0,203 yang berarti ekspektasi atau harapan masyarakat yang dianggap penting namun kinerjanya masih rendah. Dan nilai GAP antara variabel Kinerja dan Kepuasaan sebesar 0,014 yang berarti kepuasan masyarakat terhadap kinerja cukup baik.

3.3.32.3 Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan

Tabel dibawah ini akan menunjukkan Nilai Indeks pelayanan publik dan juga Mutu Pelayanan yang berasal dari NRR unsur tertimbang yang akan dikalikan dengan 0,11, yang merupakan bobot NRR tertimbang.

Tabel 133. Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan RSUD Andi Djemma

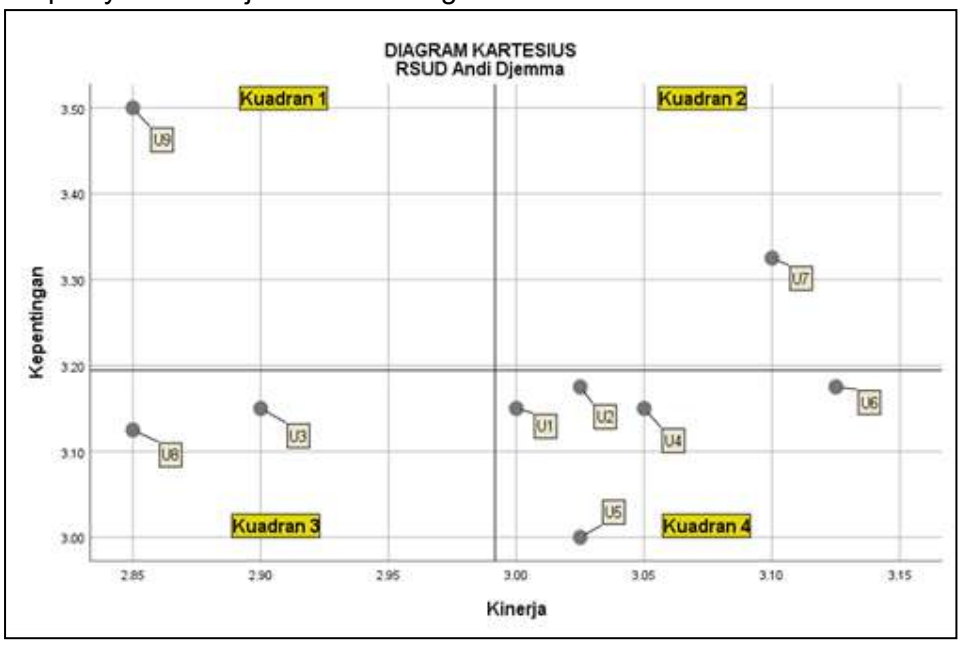
Unsur	NRR UNSUR KEPUASAN	NRR UNSUR TERTIMBANG (X 0.11)
U1	3,050	0,336
U2	3,025	0,333
U3	3,000	0,330
U4	3,100	0,341
U5	3,125	0,344
U6	3,100	0,341
U7	3,025	0,333
U8	2,825	0,311
U9	2,800	0,308
Nilai Indeks		**2,976**
Nilai SKM (Indeks X 25)		**74,39**

Dari akumulasi NRR Unsur Tertimbang dari instansi ini menghasilkan Nilai Indeks sebesar 2.976 dan jika dikonversi akan menghasilkan Nilai Interval Konverssi yang sebesar 74,39. Angka tersebut baerada pada kategori "**C**" atau Nilai Kinerja Pada Unit Pelayanan diinstansi ini dinilai "**Kurang Baik**"

74.39
C
KURANG BAIK

3.3.32.4 Nilai Importance Performance Analisis (IPA) Tiap Unsur Pelayanan

Analisis Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk memetakan prioritas penanganan unsur pelayanan berdasarkan persepsi masyarakat mengenai tingkat kinerja dan kepentingannya. Visualisasi sebaran posisi 9 unsur pelayanan disajikan dalam diagram kartesius di bawah ini.



Gambar 74. Diagram Kartesius RSUD Andi Djemma

Diagram diatas menunjukkan posisi ke-9 unsur yang menjadi acuan penilaian, dimana setiap unsur tersebar kedalam empat kolom kuadran dengan masing-masing kolom dipahami sebagai berikut:

Tabel 134. Matriks Analisis IPA RSUD Andi Djemma

Kuadran 1: Prioritas Utama **Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah** U9 ((Sarana dan Prasarana)	**Kuadran 2: Pertahankan Prestasi** **Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi** U7 (Prilaku Pelaksana)
Kuadran 3: Prioritas Rendah **Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah** U3 (Waktu Penyelesaian) U8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	**Kuadran 4: Berlebihan** **Kepentingan Rendah, Kinerja Tinggi** U1 (Persyaratan) U2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur) U4 (Biaya/Tarif) U5 (Produk spesifikasi Jenis Layanan) U6 (Kompetensi Pelaksana)

Kuadran 1 Prioritas Utama (Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah)

Pada wilayah Kuadran 1 yang merupakan prioritas utama, terdapat unsur pelayanan yang dinilai sangat penting atau memiliki ekspektasi tinggi dari masyarakat, namun kinerja aktualnya masih dirasa rendah oleh pengguna layanan. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U9 (Sarana dan Prasarana)
Kondisi fasilitas fisik, kenyamanan ruang tunggu, serta ketersediaan sarana penunjang medis yang belum representatif menjadi titik kritis utama yang memicu tingginya keluhan dan rasa tidak nyaman bagi pasien maupun keluarga pengunjung rumah sakit. Langkah taktis/saran perbaikan yang dapat dilakukan meliputi:

- Mengalokasikan anggaran prioritas untuk renovasi fasilitas ruang tunggu, perbaikan sistem tata udara (AC), serta optimalisasi kebersihan toilet publik di area pelayanan inti.
- Menyediakan sistem inventarisasi dan pemeliharaan rutin sarana medis serta non-medis guna menjamin seluruh fasilitas penunjang selalu dalam kondisi siap pakai.

Menjadi satu-satunya unsur yang berada di Kuadran 1. Posisinya berada di sudut paling kiri atas, menandakan tingkat kepentingan yang sangat ekstrem di mata masyarakat namun kinerjanya berada di titik paling buruk. Unsur ini memerlukan lompatan kinerja dan pembenahan yang sangat masif agar titiknya dapat bermigrasi ke arah kanan menuju Kuadran 2.

Kuadran 2: Pertahankan Prestasi (Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi)

Pada wilayah Kuadran 2 yang merupakan pertahankan prestasi, terdapat unsur pelayanan yang dinilai sangat penting atau memiliki ekspektasi tinggi dari masyarakat, dan kinerja aktualnya juga sudah dinilai tinggi oleh pengguna layanan. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U7 (Perilaku Pelaksana)
Aparatur dan tenaga medis telah berhasil menunjukkan internalisasi budaya kerja yang responsif, ramah, dan empatik, sehingga mampu membangun rasa aman serta kepercayaan emosional yang tinggi dari pasien selama menjalani perawatan. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Menyelenggarakan program pelatihan penyegaran (refreshment training) berkala mengenai komunikasi terapeutik dan manajemen stres bagi tenaga kesehatan lini depan.
- Memberikan apresiasi atau penghargaan (reward) formal secara periodik kepada unit kerja atau individu yang konsisten menjaga standardisasi pelayanan prima.

Merupakan satu-satunya unsur yang sukses berada di Kuadran 2 (Pertahankan Prestasi). Namun, posisi vertikalnya cukup dekat dengan garis

pembatas horizontal. Rumah sakit harus menjaga konsistensi kinerjanya agar unsur ini tidak turun ke Kuadran 4 jika penilaian kepentingannya melandai.

Kuadran 3: Prioritas Rendah (Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah)

Pada wilayah Kuadran 3 yang merupakan prioritas rendah, terdapat unsur pelayanan yang dinilai memiliki tingkat kepentingan atau ekspektasi yang rendah dari masyarakat, dan kinerja aktualnya pun dinilai biasa saja atau berada pada level rata-rata. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U3 (Waktu Penyelesaian)
Masyarakat menunjukkan tingkat toleransi yang wajar terhadap durasi tunggu pelayanan medis, mengingat pemohon memahami adanya dinamika triase serta prosedur klinis mendalam yang harus dilalui di lingkungan rumah sakit. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Memasang layar informasi waktu tunggu digital di setiap area poliklinik untuk memberikan estimasi durasi pelayanan secara transparan kepada penunggu.
- Melakukan evaluasi berkala alur rekam medis guna meminimalkan hambatan birokrasi waktu pemindahan berkas antar-unit.

Posisinya membutuhkan peningkatan nilai kinerja yang cukup signifikan agar bisa menyeberang ke arah kanan menuju Kuadran 4.

U8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan)
Mekanisme penampungan aspirasi yang berjalan standar dinilai publik telah memenuhi ambang batas kecukupan minimal, didukung oleh kecenderungan pasien yang lebih fokus pada kesembuhan fisik dibanding pelaporan administratif harian. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Menyediakan QR Code pengaduan instan di setiap sudut strategis ruang perawatan guna mempermudah akses penyampaian kritik tanpa birokrasi meja.
- Mengadakan rapat evaluasi berkala tim humas untuk merangkum esensi keluhan mingguan sebagai bahan perbaikan operasional internal.

Unsur ini berada di Kuadran 3 pada sudut kiri bawah (nilai kinerja terendah kedua). Unsur ini membutuhkan intervensi performa yang besar agar posisinya dapat bergeser ke arah kanan atau kuadran yang lebih baik.

Kuadran 4: Berlebihan (Kepentingan Rendah, Kinerja Tinggi)

Pada wilayah Kuadran 4 yang merupakan berlebihan, terdapat unsur pelayanan yang dinilai memiliki tingkat kepentingan atau ekspektasi yang rendah dari masyarakat, namun kinerja aktualnya dirasa sangat tinggi atau berlebihan oleh pengguna layanan. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U1 (Persyaratan)
Aparatur memberikan fokus kinerja yang sangat tinggi pada unsur ini, padahal tingkat kepentingannya dinilai biasa saja oleh masyarakat. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Melakukan simplifikasi berkas administrasi rujukan pasien dengan mengoptimalkan integrasi data kartu jaminan kesehatan nasional.
- Mengalihkan porsi ketelitian pengawasan dokumen administrasi yang terlalu berbelit menuju percepatan pembenahan fasilitas ruang tunggu.

Unsur ini berada di Kuadran 4. Namun, letak titik kinerjanya berada tepat di sebelah kanan garis pembatas vertikal. Unsur ini sangat sensitif jika kinerja pelayanan rumah sakit mengalami sedikit saja penurunan, posisinya akan langsung bergeser ke Kuadran 3.

U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur)
Aparatur memberikan fokus kinerja yang sangat tinggi pada unsur ini, padahal tingkat kepentingannya dinilai biasa saja oleh masyarakat. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Memotong rantai birokrasi loket pendaftaran yang tumpang tindih melalui perluasan fitur aplikasi pendaftaran daring secara mandiri.
- Menata ulang porsi penugasan staf pengawas alur jalurnya pasien agar manajemen ruang operasional menjadi lebih ramping dan efisien.

Unsur ini berada di Kuadran 4. Jika dilihat dari posisi titiknya unsur ini lebih dekat bergerak ke Kuadran 2 apabila variabel kepentingan unsur ini meningkat dimata masyarakat.

U4 (Biaya/Tarif)
Aparatur memberikan fokus kinerja yang sangat tinggi pada unsur ini, padahal tingkat kepentingannya dinilai biasa saja oleh masyarakat. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Mempertahankan transparansi struktur tarif tindakan medis tanpa perlu menambah regulasi pengawasan kasir yang berlebihan.
- Mengalokasikan fokus perhatian manajemen keuangan dari pengawasan kasir ketat ke arah subsidi pengadaan logistik fasilitas penunjang kenyamanan pasien.

Unsur ini memiliki peluang untuk bergerak ke Kuadran 2 apabila tingkat kepentingan mengalami peningkatan.

U5 (Produk Spesifikasi Jenis Layanan)
Aparatur memberikan fokus kinerja yang sangat tinggi pada unsur ini, padahal tingkat kepentingannya dinilai biasa saja oleh masyarakat. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Menahan pembuatan variasi jenis layanan spesialis baru yang kurang diminati dan memusatkan energi operasional pada optimalisasi poliklinik inti.

- Menyelaraskan rincian produk layanan yang tertuang dalam standar maklumat agar lebih sederhana dan mudah dipahami pasien awam.

Aspek kinerjanya pada usur ini sudah berada di atas batas rata-rata, namun karena nilai kepentingannya berada di titik paling rendah, pergerakan yang paling mungkin terjadi adalah tetap stabil di posisinya kecuali ada lonjakan ekspektasi masyarakat yang menaikkan nilai kepentingannya ke atas.

U6 (Kompetensi Pelaksana)
Aparatur memberikan fokus kinerja yang sangat tinggi pada unsur ini, padahal tingkat kepentingannya dinilai biasa saja oleh masyarakat. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Mengarahkan keahlian teknis medis yang tinggi dari para dokter dan perawat ke area tindakan klinis langsung secara proporsional.
- Mengurangi beban tugas-tugas administratif bagi tenaga medis berkemampuan tinggi agar mereka dapat fokus sepenuhnya pada aspek perawatan pasien.

Unsur ini berada di area kanan Kuadran 4 dengan tingkat kinerja yang sangat baik. Sama seperti U2 dan U4, unsur ini berpotensi bergerak naik ke Kuadran 2 apabila tuntutan atau tingkat kepentingan unsur ini meningkat di masa mendatang.

3.3.33 UPT. Puskesmas Tanalili

Sebagai garda terdepan kesehatan masyarakat di wilayah Tanalili, UPT. Puskesmas Tanalili mengedepankan pelayanan promotif, preventif, dan kuratif dasar. Kecepatan pendaftaran, keramahan tenaga kesehatan, menjadi parameter utama yang dinilai oleh pasien. Hasil survey kepuasan masyarakat di wilayah Tanalili disajikan secara lengkap berikut ini.

3.3.33.1 Profil Responden

Jumlah responden untuk instansi ini sebanyak 20 orang dengan karakteristik seperti pada tabel dibawah ini:

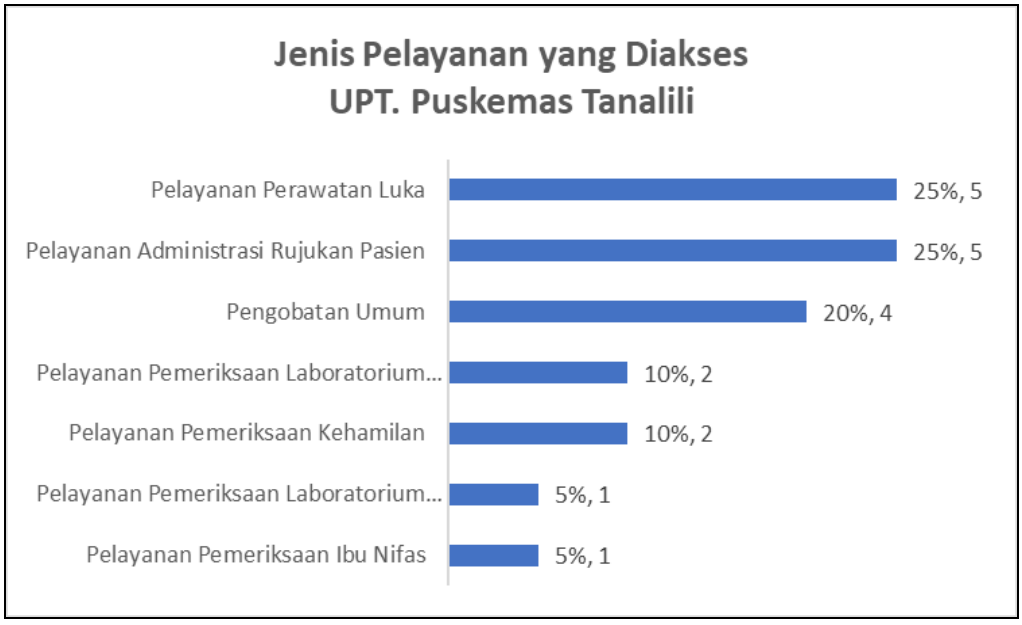
Tabel 135. Karakteristik Responden UPT. Puskesmas Tanalili

KARAKTERISTIK		FREKUENSI	PERCENTAGE
GENDER	Laki-laki	4	20%
	Perempuan	16	80%
UMUR	17 - 26 Tahun	2	10%
	27 - 36 Tahun	6	30%
	37 - 46 Tahun	3	15%
	47 - 50 Tahun keatas	9	45%
PENDIDIKAN	Tamat SD/Sederajat	5	25%
	Tamat SLTP/Sederajat	7	35%
	Tamat SLTA/Sederajat	5	25%
	Tamat S1	3	15%
PEKERJAAN	Petani	2	10%
	Pegawai Swasta	1	5%
	Wiraswasta	3	15%
	Ibu Rumah Tangga	12	60%

KARAKTERISTIK		FREKUENSI	PERCENTAGE
	Pensiunan/Purnawirawan	1	5%
	Masih Kuliah/Mahasiswa	1	5%
AGAMA	Islam	18	90%
	Protestan	2	10%
SUKU	Luwu	2	10%
	Bugis	6	30%
	Toraja	3	15%
	Jawa	9	45%

Karakteristik demografi menunjukkan pengguna layanan di UPT. Puskesmas Tanalili yang terdiri dari 4 orang (20%) laki-laki dan 16 orang (80%) perempuan, yang didominasi oleh kelompok usia 47–50 Tahun ke atas sebanyak 9 orang (45%) dengan tingkat pendidikan Tamat SLTP/Sederajat sebanyak 7 orang (35%). Tabel di atas menunjukkan responden lebih dominan pada masyarakat yang bekerja sebagai Ibu Rumah Tangga yaitu sebanyak 12 orang (60%).

Jika diselaraskan dengan pelayanan yang diakses oleh responden, data menunjukkan aktivitas mereka lebih dominan mengakses layanan Pelayanan Perawatan Luka yaitu sebanyak 5 layanan (25%) dan Pelayanan Administrasi Rujukan Pasien sebanyak 5 layanan (25%) seperti yang terlihat pada grafik di bawah ini.



Gambar 75. Jenis Layanan yang Diakses Responden UPT. Puskesmas Tanalili

Dari data tersebut, dapat kita sebut bahwa masyarakat yang mengakses unit layanan UPT. Puskesmas Tanalili di tahun ini lebih didominasi oleh kelompok perempuan/ibu rumah tangga usia matang hingga lansia dengan latar belakang pendidikan dasar-menengah yang membutuhkan tindakan penanganan medis berkelanjutan serta legalitas administratif rujukan faskes tingkat lanjut.

3.3.33.2 Nilai Indikator dalam Tiap Unsur dan Analisis GAP

Tabel dibawah ini akan menunjukkan Nilai Rata-rata (NRR) setiap indikator pada masing-masing unsur yang akan terakumulasi pada 3 bagian kolom yang menjadi variabel perhitungan dalam survey ini, yaitu NRR Kepentingan, NRR Kinerja dan NRR kepuasan.

Tabel 136. NRR dan Nilai GAP UPT. Puskesmas Tanalili

Unsur	Indikator	NRR Kepentingan	NRR Kinerja	NRR Kepuasan
U1	Persyaratan	3.000	3.000	3.000
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.000	3.000	3.000
U3	Waktu Penyelesaian	3.000	2.750	2.750
U4	Biaya/Tarif	3.000	2.950	2.950
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.000	2.850	2.850
U6	Kompetensi Pelaksana	3.000	2.950	2.950
U7	Perilaku Pelaksana	3.000	2.850	2.850
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.000	2.150	2.150
U9	Sarana	3.000	2.150	2.150
NILAI RATA-RATA		3.000	2.739	2.739
GAP		-0.261		
			0.000	

Tabel diatas menunjukkan bahwa Nilai Rata-Rata (NRR) pada variabel kepentingan, kinerja, dan kepuasan dari hasil penilaian terhadap sembilan unsur Nilai Rata-Rata (NRR) secara keseluruhan untuk seluruh unsur pelayanan sudah berada di atas angka dua (mendekati angka tiga). Secara rinci, akumulasi NRR Kepentingan tercatat sebesar 3,000, NRR Kinerja sebesar 2,739, dan NRR Kepuasan mencapai 2,739. Jika dicermati, nilai antara harapan masyarakat dan fakta di lapangan belum sepenuhnya sejalan. Hal ini terlihat dari capaian kinerja aparatur yang secara menyeluruh masih berada di bawah ekspektasi konstan masyarakat, sehingga menghasilkan nilai selisih (GAP) kepentingan-kinerja sebesar -0,261. Meski demikian, masyarakat memberikan apresiasi yang baik terhadap proses pelayanan yang mereka terima. Hal ini dibuktikan dengan skor kepuasan yang stabil ke angka 2,739, yang artinya kualitas pelayanan dinilai sepenuhnya linier dan konsisten dengan performa riil yang dirasakan oleh pengguna di lapangan dengan raihan GAP netral sebesar 0,000.

3.3.33.3 Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan

Tabel dibawah ini akan menunjukkan Nilai Indeks pelayanan publik dan juga Mutu Pelayanan yang berasal dari NRR unsur tertimbang yang akan dikalikan dengan 0,11, yang merupakan bobot NRR tertimbang.

Tabel 137. Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan UPT. Puskesmas Tanalili

Unsur	NRR UNSUR KEPUASAN	NRR UNSUR TERTIMBANG (X 0.11)
U1	3,000	0,330

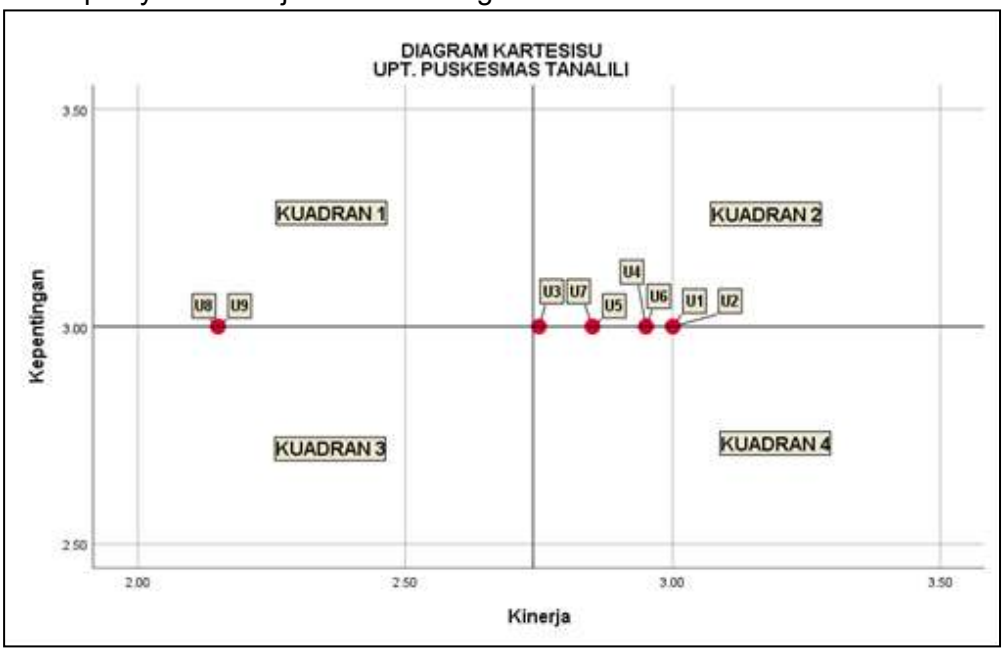
Unsur	NRR UNSUR KEPUASAN	NRR UNSUR TERTIMBANG (X 0.11)
U2	3,000	0,330
U3	2,750	0,303
U4	2,950	0,325
U5	2,850	0,314
U6	2,950	0,325
U7	2,850	0,314
U8	2,150	0,237
U9	2,150	0,237
Nilai Indeks		**2,712**
Nilai SKM (Indeks X 25)		**67,79**

Dari akumulasi NRR Unsur Tertimbang dari instansi ini menghasilkan Nilai Indeks sebesar **(2,712)** dan jika dikonversi akan menghasilkan Nilai Interval Konversi yang sebesar **(67,79)**. Angka tersebut berada pada kategori "**C**" atau Nilai Kinerja Pada Unit Pelayanan diinstansi ini dinilai "**Kurang Baik**"

67.79
C
KURANG BAIK

3.3.33.4 Nilai Importance Performance Analisis (IPA) Tiap Unsur Pelayanan

Analisis Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk memetakan prioritas penanganan unsur pelayanan berdasarkan persepsi masyarakat mengenai tingkat kinerja dan kepentingannya. Visualisasi sebaran posisi 9 unsur pelayanan disajikan dalam diagram kartesius di bawah ini.



Gambar 76. Diagram Kartesius UPT. Puskesmas Tanalili

Diagram diatas menunjukkan posisi ke-9 unsur yang menjadi acuan penilaian, dimana setiap unsur tersebar kedalam empat kolom kuadran dengan masing-masing kolom dipahami sebagai berikut:

Tabel 138. Matriks Analisis IPA UPT. Puskesmas Tanalili

Kuadran 1: Prioritas Utama **Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah** U8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan U9 (Sarana dan Prasarana)	**Kuadran 2: Pertahankan Prestasi** **Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi** U1 (Persyaratan) U2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur) U3 (Waktu Penyelesaian) U4 (Biaya/Tarif) U5 (Produk spesifikasi Jenis Layanan) U6 (Kompetensi Pelaksana) U7 (Prilaku Pelaksana)
Kuadran 3: Prioritas Rendah **Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah**	**Kuadran 4: Berlebihan** **Kepentingan Rendah, Kinerja Tinggi**

Kuadran 1: Prioritas Utama (Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah)

Pada wilayah Kuadran 1 yang merupakan prioritas utama, terdapat unsur pelayanan yang dinilai sangat penting atau memiliki ekspektasi tinggi dari masyarakat, namun kinerja aktualnya masih dirasa rendah oleh pengguna layanan. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U8 (Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan)
Saluran penyampaian keluhan atau umpan balik pasien dinilai lambat merespons atau belum memiliki tindak lanjut yang konkret, sehingga memicu rasa frustrasi bagi pengguna layanan yang membutuhkan kejelasan informasi secara cepat. Langkah taktis/saran perbaikan yang dapat dilakukan meliputi:

- Menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) penyelesaian pengaduan secara berjenjang dengan batas waktu respons maksimal 1x24 jam.
- Menyediakan kanal pengaduan berbasis digital yang mudah diakses (seperti WhatsApp khusus aduan) pendamping kotak saran konvensional untuk mempercepat penanganan keluhan operasional.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini sangat potensial untuk bergeser ke arah Kuadran 2 apabila dilakukan peningkatan fokus pada responsivitas pengelolaan komplain masyarakat serta akselerasi pembenahan infrastruktur fisik faskes.

U9 (Sarana dan Prasarana)
Kelengkapan fasilitas fisik, kenyamanan ruang tunggu medis, serta ketersediaan instrumen pendukung di puskesmas dirasa masih sangat minim dan berada jauh di bawah ekspektasi kenyamanan publik. Langkah taktis/saran perbaikan yang dapat dilakukan meliputi:

- Melakukan perbaikan inventaris ruang tunggu pasien secara bertahap, termasuk penambahan fasilitas pendingin ruangan (kipas/AC) dan penataan kursi tunggu yang layak.
- Mengajukan usulan peremajaan atau pemeliharaan alat kesehatan pendukung dasar ke Dinas Kesehatan demi menunjang kualitas tindakan medis.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini sangat potensial untuk bergeser ke arah Kuadran 2 apabila dilakukan peningkatan fokus pada pembenahan fasilitas fisik faskes secara berkelanjutan.

Kuadran 2: Pertahankan Prestasi (Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi)

Pada wilayah Kuadran 2 yang merupakan pertahankan prestasi, terdapat unsur pelayanan yang dinilai sangat penting atau memiliki ekspektasi tinggi dari masyarakat, dan kinerja aktualnya juga sudah dinilai tinggi oleh pengguna layanan. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U1 (Persyaratan)
Formulasi prasyarat administrasi pendaftaran dan penanganan pasien dinilai sangat rasional, jelas, dan tidak menyulitkan kelompok masyarakat tingkat menengah ke bawah. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Menjaga konsistensi penerapan syarat berkas dengan tidak memberlakukan dokumen tambahan di luar regulasi resmi yang disepakati.
- Memublikasikan infografis syarat administrasi secara visual di area pintu masuk puskesmas agar mudah dibaca oleh pasien lansia.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berada di titik paling optimal pada Kuadran 2 dan harus dipertahankan posisinya agar tidak turun kuadran ke Kuadran 1 atau Kuadran 3 akibat kelalaian prosedur administrasi.

U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur)
Alur tata cara pelayanan mulai dari meja pendaftaran, ruang pemeriksaan, hingga pengambilan obat terbukti berjalan teratur dan terpolarisasi dengan baik sesuai instruksi kerja. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Melakukan monitoring berkas antrean secara periodik guna mengantisipasi penumpukan alur pada jam-jam sibuk pelayanan rujukan.
- Memasang alur bagan mekanisme pelayanan yang mudah dipahami oleh semua kalangan usia di area depan kantor.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berada di titik paling optimal pada Kuadran 2 dan harus dipertahankan posisinya agar tidak turun kuadran akibat terjadinya disorientasi alor birokrasi di lapangan.

U3 (Waktu Penyelesaian)
Durasi atau kecepatan penanganan tim medis dalam memberikan tindakan perawatan luka dan pemrosesan rujukan dinilai tanggap dan tepat waktu. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Menerapkan pengawasan ketat terhadap jam kehadiran aparatur medis di setiap poli agar pelayanan dapat dimulai tepat waktu.
- Optimalisasi sistem triase digital sederhana untuk mempercepat pemilahan prioritas kedaruratan pasien di unit gawat darurat.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berada di titik paling optimal pada Kuadran 2 dan harus dipertahankan posisinya agar tidak turun kuadran ke Kuadran 1 jika terjadi kelambatan respons penanganan medis ke depan.

U4 (Biaya/Tarif)
Penerapan tarif layanan kesehatan atau integrasi jaminan kesehatan (BPJS) dinilai sangat transparan, konsisten, dan bebas dari indikasi pungutan non-prosedural. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Mempertahankan penempelan daftar tarif retribusi resmi puskesmas secara terbuka di loket pembayaran.
- Melakukan audit internal berkala terhadap transaksi keuangan di kasir guna menjamin akuntabilitas pembiayaan.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berada di titik paling optimal pada Kuadran 2 dan harus dipertahankan posisinya agar tidak turun kuadran ke Kuadran 1 atau Kuadran 4 akibat ketidakpastian biaya jaminan kesehatan.

U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan)
Kesesuaian antara jenis perawatan yang dijanjikan dengan hasil akhir dokumen rujukan atau tindakan medis di lapangan dinilai akurat dan sah. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Meningkatkan ketelitian validasi data rekam medis pasien sebelum produk dokumen rujukan dicetak dan ditandatangani.
- Melakukan evaluasi terhadap ketersediaan jenis obat dasar yang menjadi hak pasien sesuai spesifikasi layanan yang diakses.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berada di titik paling optimal pada Kuadran 2 dan harus dipertahankan posisinya agar tidak turun kuadran ke Kuadran 3 akibat penurunan kualitas kesesuaian berkas medis.

U6 (Kompetensi Pelaksana)
Keahlian teknis medis serta kecakapan administratif yang ditunjukkan oleh dokter, perawat, dan staf tata usaha dinilai sangat mumpuni dalam menyelesaikan persoalan pasien. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Memfasilitasi keikutsertaan tenaga kesehatan dalam seminar atau pelatihan penanganan luka modern secara berkala.

- Mengadakan forum diskusi kasus klinis internal bulanan guna memelihara ketajaman diagnosis dan kompetensi tim.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berada di titik paling optimal pada Kuadran 2 dan harus dipertahankan posisinya agar tidak turun kuadran ke Kuadran 1 akibat penurunan kapasitas keterampilan tim medis.

U7 (Perilaku Pelaksana)
Sikap ramah, empati, dan kesopanan yang ditunjukkan oleh aparatur dalam melayani pasien dinilai sangat menenangkan dan menjunjung tinggi kode etik. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Memberikan penguatan internal secara konsisten mengenai pentingnya aspek komunikasi terapeutik dalam pelayanan kesehatan.
- Menjadikan aspek keramahan sebagai salah satu indikator utama dalam penilaian kinerja pegawai bulanan.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berada di titik paling optimal pada Kuadran 2 dan harus dipertahankan posisinya agar tidak turun kuadran ke Kuadran 1 akibat munculnya keluhan miring terkait etika komunikasi petugas.

Kuadran 3: Prioritas Rendah (Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah)

Pada wilayah Kuadran 3 yang merupakan prioritas rendah, terdapat unsur pelayanan yang dinilai memiliki tingkat kepentingan atau ekspektasi yang rendah dari masyarakat, dan kinerja aktualnya pun dinilai biasa saja atau berada pada level rata-rata. Berdasarkan plot data, tidak terdapat unsur pelayanan yang masuk dalam wilayah Kuadran 3.

Kuadran 4: Berlebihan (Kepentingan Rendah, Kinerja Tinggi)

Pada wilayah Kuadran 4 yang merupakan berlebihan, terdapat unsur pelayanan yang dinilai memiliki tingkat kepentingan atau ekspektasi yang rendah dari masyarakat, namun kinerja aktualnya dirasa sangat tinggi atau berlebihan oleh pengguna layanan. Berdasarkan plot data, tidak terdapat unsur pelayanan yang masuk dalam wilayah Kuadran 4. Ketiadaan unsur di kuadran ini menjadi indikasi positif bahwa tata kelola sumber daya unit pelayanan di UPT. Puskesmas Tanalili berhasil menghindari in-efisiensi/*over-allocation* kinerja pada aspek yang tidak krusial bagi publik.

3.3.34 UPT. Puskesmas Malangke Barat

UPT. Puskesmas Malangke Barat berkomitmen menghadirkan layanan kesehatan dasar yang inklusif dan responsif bagi masyarakat pesisir dan sekitarnya. Kenyamanan ruang tunggu, kejelasan alur rujukan, serta empati petugas medis menjadi poin-poin yang dievaluasi oleh para pengguna layanan. Temuan survey di bawah ini menggambarkan kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas ini.

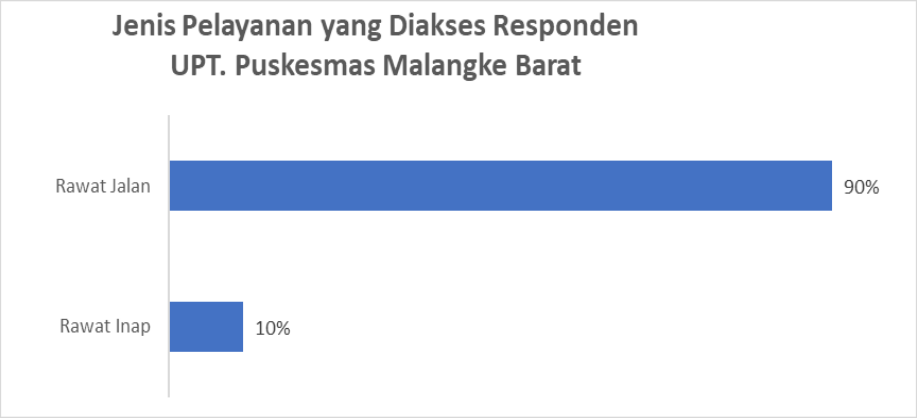
3.3.34.1 Profil Responden

Jumlah responden untuk instansi ini sebanyak 20 orang dengan karakteristik seperti pada tabel dibawah ini:

Tabel 139. Karakteristik Responden UPT. Puskesmas Malangke Barat

KARAKTERISTIK		FREKUENSI	PERCENTAGE
GENDER	Laki-laki	6	30%
	Perempuan	14	70%
UMUR	17 - 26 Tahun	2	10%
	27 - 36 Tahun	3	15%
	37 - 46 Tahun	6	30%
	47 - 50 Tahun keatas	9	45%
PENDIDIKAN	Tamat SD/Sederajat	4	20%
	Tamat SLTP/Sederajat	3	15%
	Tamat SLTA/Sederajat	12	60%
	Tidak Pernah Sekolah	1	5%
PEKERJAAN	Petani	4	20%
	Buruh	4	20%
	Pegawai Swasta	3	15%
	Wiraswasta	1	5%
	Ibu Rumah Tangga	7	35%
	Belum Bekerja	1	5%
AGAMA	Islam	19	95%
	Protestan	1	5%
SUKU	Luwu	1	5%
	Bugis	14	70%
	Jawa	3	15%
	Enrekang/Duri	2	10%

Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa responden perempuan lebih banyak dibandingkan orang dengan responden laki-laki yaitu sebanyak 14 orang dengan kisaran umur paling banyak yakni 47 – 50 tahun keatas (45%) dan tingkat pendidikan tertinggi yaitu Tamat SLTA/Sederajat sebesar 12 responden (60%). Jenis layanan yang paling dominan diakses oleh responden adalah pada layanan Rawat Jalan 90% .



Gambar 77. Jenis Layanan yang Diakses Responden UPT. Puskesmas Malangke Barat

3.3.34.2 Nilai Indikator dalam Tiap Unsur dan Analisis GAP

Tabel dibawah ini akan menunjukkan Nilai Rata-rata (NRR) setiap indikator pada masing-masing unsur yang akan terakumulasi pada 3 bagian kolom yang menjadi variabel perhitungan dalam survey ini, yaitu NRR Kepentingan, NRR Kinerja dan NRR kepuasan.

Tabel 140. NRR dan Nilai GAP UPT. Puskesmas Malangke Barat

Unsur	Indikator	NRR Kepentingan	NRR Kinerja	NRR Kepuasan
U1	Persyaratan	3.900	3.650	3.600
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.700	3.300	3.300
U3	Waktu Penyelesaian	3.600	3.350	3.500
U4	Biaya/Tarif	3.900	3.400	3.550
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.850	3.300	3.350
U6	Kompetensi Pelaksana	3.900	3.200	3.350
U7	Perilaku Pelaksana	3.800	3.200	3.250
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.750	3.100	3.300
U9	Sarana	3.850	2.800	2.950
NILAI RATA-RATA		3.806	3.256	3.350
GAP		-0.550		
			0.094	

Tabel diatas menunukkan bahwa Nilai Rata-Rata (NRR) pada variabel kepentingan, kinerja, dan kepuasan berada diatas angka 3. Variabel kepentingan sebesar 3,806 yang yang menunjukkan seluruh indikatornya dianggap “Penting”, NRR pada variabel Kinerja sebesar 3,356 yang berarti setiap kinerja pada indikator tersebut dinilai “Baik”, dan pada variabel kepuasan sebesar 3,350 yang berarti masyarakat telah “Puas” dengan pelayanan pada instansi ini.

Sedangkan untuk nilai GAP setiap variabel yaitu, nilai GAP antara variabel Kepentingan dan Kinerja sebesar -0,550 yang berarti masih ada ekspektasi atau harapan masyarakat yang dianggap penting namun kinerjanya masih rendah. Dan nilai GAP antara variabel Kinerja dan Kepuasaan sebesar 0,094 yang berarti tingkat Kepuasan masyarakat sangat tinggi terhaadap kinerja.

3.3.34.3 Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan

Tabel dibawah ini akan menunjukkan Nilai Indeks pelayanan publik dan juga Mutu Pelayanan yang berasal dari NRR unsur tertimbang yang akan dikalikan dengan 0,11, yang merupakan bobot NRR tertimbang.

Tabel 141. Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan UPT. Puskesmas Malangke Barat

Unsur	NRR UNSUR KEPUASAN	NRR UNSUR TERTIMBANG (X 0.11)
U1	3,600	0,396
U2	3,300	0,363
U3	3,500	0,385

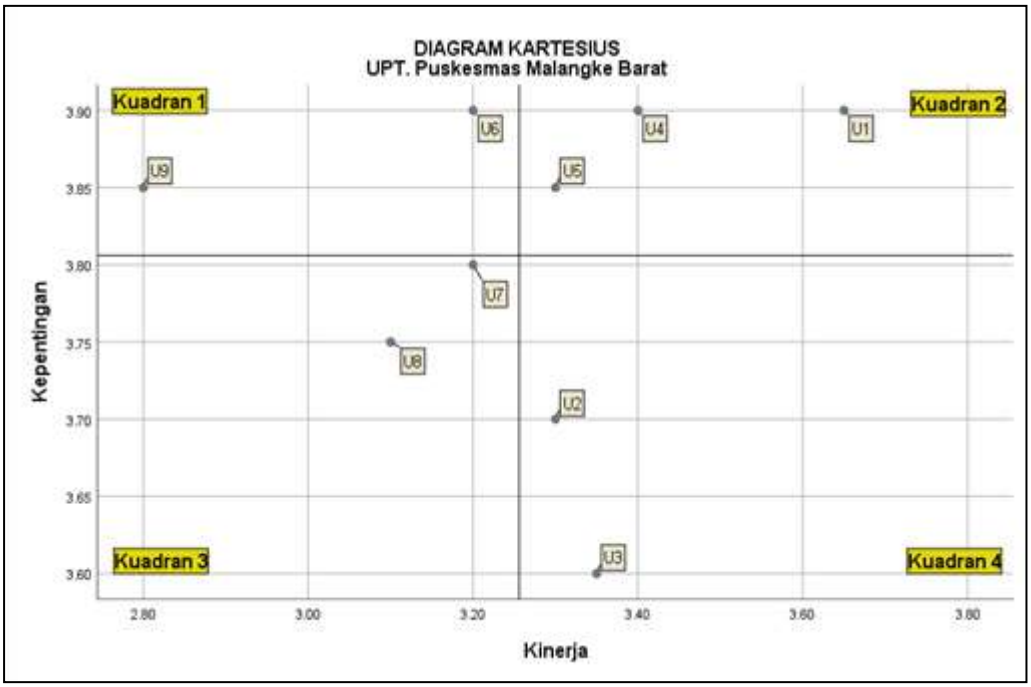
Unsur	NRR UNSUR KEPUASAN	NRR UNSUR TERTIMBANG (X 0.11)
U4	3,550	0,391
U5	3,350	0,369
U6	3,350	0,369
U7	3,250	0,358
U8	3,300	0,363
U9	2,950	0,325
Nilai Indeks		**3,317**
Nilai SKM (Indeks X 25)		**82,91**

Dari akumulasi NRR Unsur Tertimbang dari instansi ini menghasilkan Nilai Indeks sebesar 3,317 dan jika dikonversi akan menghasilkan Nilai Interval Konverssi yang sebesar 82,91. Angka tersebut baerada pada kategori "**B**" atau Nilai Kinerja Pada Unit Pelayanan diinstansi ini dinilai "**Baik**"

82,91
B
BAIK

3.3.34.4 Nilai Importance Performance Analisis (IPA) Tiap Unsur Pelayanan

Analisis Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk memetakan prioritas penanganan unsur pelayanan berdasarkan persepsi masyarakat mengenai tingkat kinerja dan kepentingannya. Visualisasi sebaran posisi 9 unsur pelayanan disajikan dalam diagram kartesius di bawah ini.



Gambar 78. Diagram Kartesius UPT. Puskesmas Malangke Barat

Diagram diatas menunjukkan posisi ke-9 unsur yang menjadi acuan penilaian, dimana setiap unsur tersebar kedalam empat kolom kuadran dengan masing-masing kolom dipahami sebagai berikut:

Tabel 142. Matriks Analisis IPA UPT. Puskesmas Malangke Barat

Kuadran 1: Prioritas Utama **Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah** U6 (Kompetensi Pelaksana) U9 (Sarana dan Prasarana)	**Kuadran 2: Pertahankan Prestasi** **Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi** U1 (Persyaratan) U4 (Biaya/Tarif) U5 (Produk spesifikasi Jenis Layanan)
Kuadran 3: Prioritas Rendah **Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah** U7 (Prilaku Pelaksana) U8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan)	**Kuadran 4: Berlebihan** **Kepentingan Rendah, Kinerja Tinggi** U2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur) U3 (Waktu Penyelesaian)

Kuadran 1 Prioritas Utama (Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah)

Pada wilayah Kuadran 1 yang merupakan prioritas utama, terdapat unsur pelayanan kesehatan yang dinilai sangat penting (ekspektasi tinggi) oleh pasien/masyarakat, namun kinerja aktualnya masih dirasa rendah. Unsur yang berada pada posisi ini meliputi:

U6 (Kompetensi Pelaksana)
Tingkat kecakapan klinis, pemahaman SOP medis/non-medis, maupun kapasitas petugas dalam memberikan penanganan kesehatan atau tindakan medis dirasa belum optimal. Langkah taktis meliputi:

- Menyelenggarakan pelatihan klinis berkala (refresher course) atau bimbingan teknis mengenai tata laksana kegawatdaruratan dan asuhan keperawatan bagi tenaga kesehatan.
- Mengadakan diskusi internal atau evaluasi studi kasus rutin bulanan guna menyelaraskan tindakan medis dengan perkembangan regulasi kesehatan terbaru.

Unsur ini berada di wilayah Kuadran 1 (Prioritas Utama), tetapi posisi kinerjanya menempel sangat mepet di sebelah kiri garis pembatas vertikal. Unsur ini memiliki peluang pergerakan paling positif karena hanya membutuhkan sedikit saja peningkatan atau dorongan performa di lapangan untuk bisa langsung menyeberang naik kelas ke Kuadran 2.

U9 (Sarana dan Prasarana)
Kondisi fasilitas fisik puskesmas, kelayakan alat kesehatan, kenyamanan ruang tunggu, serta kebersihan fasilitas penunjang dinilai belum memadai. Langkah taktis meliputi:

- Melakukan inventarisasi dan pemeliharaan rutin (maintenance) terhadap keandalan alat kesehatan di setiap poli pelayanan.
- Melakukan penataan ulang ruang tunggu pasien agar lebih bersih, memiliki sirkulasi udara yang baik, serta menyediakan fasilitas dasar yang layak seperti air minum dan kursi tunggu yang cukup.

Menjadi unsur dengan posisi paling kritis karena berada di sudut paling kiri atas Kuadran 1. Dengan tingkat kinerja terendah di saat masyarakat menganggapnya sangat penting, unsur ini tidak bisa berubah kuadran hanya dengan perbaikan minor. Diperlukan lompatan kinerja yang sangat masif dan intervensi menyeluruh agar titik koordinatnya dapat bergerak jauh ke arah kanan menuju Kuadran 2.

Kuadran 2: Pertahankan Prestasi (Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi)

Pada wilayah Kuadran 2 yang merupakan pertahankan prestasi, terdapat unsur pelayanan yang dinilai sangat penting oleh masyarakat, dan kinerja aktualnya berhasil dipenuhi dengan sangat baik oleh pihak puskesmas. Unsur yang berada pada posisi ini meliputi:

U1 (Persyaratan)
Kejelasan dan transparansi dokumen yang diwajibkan (seperti KTP, kartu BPJS, atau kartu berobat) dinilai logis serta sangat memudahkan pasien saat mendaftar. Langkah taktis meliputi:

- Mempertahankan konsistensi persyaratan tersebut dan memastikan tidak ada tambahan birokrasi berkas baru yang membingungkan masyarakat.
- Memasang informasi persyaratan pendaftaran secara jelas di area loket maupun media sosial puskesmas agar pasien dapat menyiapkannya dari rumah.

Posisi unsur ini berada di sudut paling kanan atas Kuadran 2. Karena nilai kinerja dan tingkat kepentingannya berada di level tertinggi, posisi unsur ini sangat kokoh. Kecil kemungkinan untuk merosot ke kuadran lain selama puskesmas menjaga konsistensi mutu layanannya secara berkala.

U4 (Biaya/Tarif)
Kepatuhan terhadap kepastian biaya pengobatan, kejelasan tarif tindakan resmi, serta penanganan pasien BPJS gratis dinilai sangat transparan dan bersih dari pungutan liar. Langkah taktis meliputi:

- Menjaga akuntabilitas dengan terus memajang daftar tarif resmi perda kesehatan secara mencolok di area kasir/loket.
- Melakukan pengawasan internal berkala untuk memastikan komitmen bebas pungli tetap terjaga di semua lini pelayanan.

Tingkat kepentingan pada unsur ini sangat tinggi. Meskipun kinerjanya sudah baik, posisinya secara horizontal berada di tengah kuadran, sehingga jika terjadi sedikit penurunan kualitas pelayanan, unsur ini berisiko bergeser ke arah kiri mendekati wilayah Kuadran 1.

U5 (Produk Spesifikasi Jenis Layanan)
Kesesuaian luaran layanan, baik berupa ketepatan jenis obat yang diberikan, hasil laboratorium yang valid, maupun keabsahan surat keterangan medis dinilai memuaskan. Langkah taktis meliputi:

- Menjaga ketelitian dalam proses penyiapan obat (dispensing) dan validasi hasil laboratorium sebelum diserahkan ke pasien.
- Melakukan manajemen stok logistik obat dan bahan habis pakai secara berkala agar tidak terjadi kekosongan jenis layanan.

Unsur ini berada di Kuadran 2, namun letak titiknya relatif dekat di atas garis pembatas kepentingan horizontal. Hal ini membuat U5 cukup sensitif; jika persepsi masyarakat terhadap tingkat kepentingan unsur ini melandai sedikit saja, titiknya akan langsung turun masuk ke Kuadran 4.

Kuadran 3: Prioritas Rendah (Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah)

Pada wilayah Kuadran 3 yang merupakan prioritas rendah, terdapat unsur pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan cenderung lebih rendah menurut masyarakat, dan kinerjanya pun berada pada level rata-rata. Unsur yang berada pada posisi ini meliputi:

U7 (Perilaku Pelaksana)
Sikap kepedulian, keramahan, dan kesopanan petugas saat melayani dinilai warga berada pada tingkat pemenuhan standar fungsional dasar yang wajar. Langkah taktis meliputi:

- Memberikan pengarahan (briefing) singkat setiap pagi mengenai pentingnya senyum, sapa, dan salam (3S) saat berhadapan dengan pasien.
- Memantau kenyamanan kerja petugas agar tingkat stres di lapangan tidak memengaruhi profesionalisme perilaku pelayanan.

Posisi unsur ini sangat kritis di dalam Kuadran 3 karena berada tepat di sudut pertemuan garis pembatas. Dinamika pada unsur ini akan sangat fluktuatif: sedikit saja kenaikan tingkat kepentingan masyarakat akan membuatnya melompat ke Kuadran 1, sedangkan jika puskesmas berhasil menaikkan kinerjanya sedikit ke kanan, unsur ini akan bergeser ke Kuadran 4.

U8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan)
Efektivitas pengelolaan saluran komplain atau kotak saran dinilai memadai, mengingat karakteristik pasien umumnya lebih fokus pada proses kesembuhan fisik. Langkah taktis meliputi:

- Memeriksa kotak saran secara berkala seminggu sekali dan mendokumentasikan masukan pasien sebagai bahan rapat evaluasi internal.
- Menyederhanakan alur penyampaian keluhan langsung di puskesmas agar pasien tidak kesulitan menyampaikan masukan yang konstruktif.

Unsur ini berada di area tengah Kuadran 3. Pergerakan unsur ini cenderung lambat dan membutuhkan fokus peningkatan nilai kinerja yang cukup besar ke arah kanan agar perlahan-lahan bisa bermigrasi melintasi garis pembatas vertikal menuju Kuadran 4.

Kuadran 4: Berlebihan (Kepentingan Rendah, Kinerja Tinggi)

Pada wilayah Kuadran 4 yang merupakan berlebihan, terdapat unsur pelayanan yang dinilai memiliki tingkat kepentingan yang rendah dari masyarakat, namun kinerja aktual yang dicurahkan dinilai sangat tinggi atau berlebih oleh manajemen puskesmas. Unsur yang berada pada posisi ini meliputi:

U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur)
Puskesmas menerapkan pengawasan alur birokrasi pendaftaran dan rujukan yang sangat rigid, sedangkan pasien menilai alur standar yang biasa sudah cukup memadai. Langkah taktis meliputi:

- Menyederhanakan atau memangkas tahapan birokrasi loket yang duplikatif agar pergerakan pasien antarpoli menjadi lebih fleksibel dan praktis.
- Mengalihkan sebagian fokus pengawasan alur administratif untuk membantu percepatan pemenuhan kualitas sarana prasarana fisik (U9) di Kuadran 1.

Unsur ini berada di wilayah Kuadran 4. Posisinya berada di atas U3 namun masih di bawah garis pembatas horizontal. Unsur ini cenderung stabil di kuadran ini dan baru akan bergerak naik ke Kuadran 2 apabila ada lonjakan ekspektasi atau kebutuhan masyarakat yang menaikkan tingkat kepentingannya ke atas.

U3 (Waktu Penyelesaian)
Manajemen mencurahkan energi yang luar biasa besar untuk mengejar durasi pelayanan yang instan, padahal bagi pasien kecepatan saat ini sudah fungsional dan sewajarnya. Langkah taktis meliputi:

- Mempertahankan ritme ketepatan waktu penyelesaian rekam medis secara stabil tanpa perlu membebani petugas dengan target durasi yang terlalu ketat.
- Mengalihkan sebagian porsi energi dan fokus petugas administrasi tersebut untuk diperbantukan dalam kegiatan penguatan kompetensi teknis pelaksana (U6) di Kuadran 1.

Unsur ini berada di posisi paling bawah pada Kuadran 4 dengan tingkat kepentingan terendah. Posisinya sangat aman dari risiko masuk ke kuadran 1 dan kemungkinan besar akan tetap bertahan stabil di posisinya saat ini karena kinerjanya sudah tinggi.

3.3.35 Kecamatan Baebunta

Sebagai pusat pelayanan wilayah Baebunta, Kecamatan Baebunta menjadi ujung tombak pelayanan administrasi terdekat bagi masyarakat setempat. Penilaian difokuskan pada kecepatan pengurusan surat pengantar, keramahan petugas paten, dan kenyamanan ruang pelayanan kantor kecamatan. Berikut adalah hasil survey kepuasan masyarakat Kecamatan Baebunta.

3.3.35.1 Profil Responden

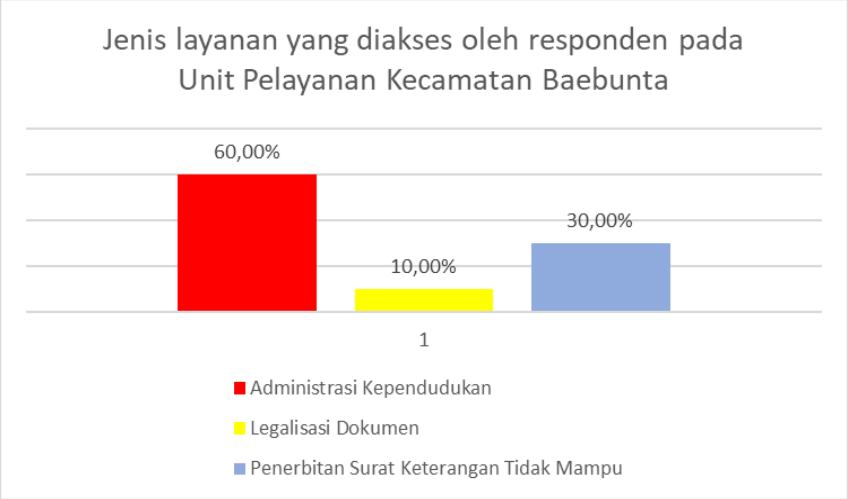
Jumlah responden untuk instansi ini sebanyak 10 orang dengan karakteristik seperti pada tabel dibawah ini:

Tabel 143. Karakteristik Responden Kecamatan Baebunta

KARAKTERISTIK		FREKUENSI	PERCENTAGE (η = 10)
GENDER	Laki-laki	2	20.00%
	Perempuan	8	80.00%
UMUR	37 - 46 Tahun	6	60.00%
	47 - 50 Tahun keatas	4	40.00%
PENDIDIKAN	Tamat SLTP/Sederajat	1	10.00%
	Tamat SLTA/Sederajat	9	90.00%
PEKERJAAN	Ibu Rumah Tangga	8	80.00%
	Pegawai Swasta	1	10.00%
	Petani	1	10.00%
AGAMA	Islam	10	100.00%
SUKU	Jawa	1	10.00%
	Luwu	9	90.00%

Karakteristik demografi menunjukkan pengguna layanan di Unit Pelayanan Kecamatan Baebunta yang terdiri dari 2 orang (20.00%) laki-laki dan 8 orang (80.00%) perempuan, yang didominasi oleh kelompok usia matang 37 - 46 Tahun sebanyak 6 orang (60.00%) dengan tingkat pendidikan Tamat SLTA/Sederajat sebanyak 9 orang (90.00%). Tabel di atas menunjukkan responden sangat dominan pada masyarakat yang bekerja sebagai Ibu Rumah Tangga yaitu sebanyak 8 orang (80.00%).

Jika diselaraskan dengan pelayanan yang diakses oleh responden, data menunjukkan aktivitas mereka didominasi oleh Pelayanan Administrasi Kependudukan yaitu sebanyak 6 layanan (60.00%), disusul oleh Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) sebanyak 3 layanan (30.00%), dan Pelayanan Legalisasi Dokumen sebanyak 1 layanan (10.00%) seperti yang terlihat pada grafik di bawah ini.



Gambar 79. Jenis Layanan yang Diakses Responden Kecamatan Baebunta

Dari data tersebut, dapat kita sebut bahwa masyarakat yang mengakses unit layanan di Kantor Kecamatan Baebunta didominasi oleh kaum ibu rumah tangga paruh baya bersuku Luwu yang tengah mengurus pemenuhan basis dokumen administrasi vital keluarga, baik untuk keperluan legalitas kependudukan harian maupun prasyarat jaminan bantuan sosial dan kesehatan keluarga.

3.3.35.2 Nilai Indikator dalam Tiap Unsur dan Analisis GAP

Tabel dibawah ini akan menunjukkan Nilai Rata-rata (NRR) setiap indikator pada masing-masing unsur yang akan terakumulasi pada 3 bagian kolom yang menjadi variabel perhitungan dalam survey ini, yaitu NRR Kepentingan, NRR Kinerja dan NRR kepuasan.

Tabel 144. NRR dan Nilai GAP Kecamatan Baebunta

Unsur	Indikator	NRR Kepentingan	NRR Kinerja	NRR Kepuasan
U1	Persyaratan	3.600	3.500	3.500
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.400	3.700	3.700
U3	Waktu Penyelesaian	3.500	3.600	3.700
U4	Biaya/Tarif	3.700	3.800	3.900
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.600	3.600	3.800
U6	Kompetensi Pelaksana	3.600	3.600	3.700
U7	Perilaku Pelaksana	3.400	3.600	3.500
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.300	3.500	3.400
U9	Sarana dan Prasarana	3.300	3.400	3.500
NILAI RATA-RATA		3.489	3.589	3.633
GAP		0.100		
			0.044	

Nilai Rata-Rata (NRR) secara keseluruhan untuk seluruh unsur pelayanan sudah berada di atas angka tiga yang menunjukkan performa yang solid. Secara rinci, akumulasi NRR Kepentingan tercatat sebesar **3.489**, NRR Kinerja sebesar **3.589**, dan NRR Kepuasan mencapai **3.633**. Jika dicermati, capaian instansi ini tergolong sangat baik karena performa aktual di lapangan berhasil melampaui standar ekspektasi dasar masyarakat, yang dibuktikan dengan raihan nilai selisih (GAP) kepentingan-kinerja yang positif sebesar **0.100**. Apresiasi publik juga tergambar linear pada skor kepuasan yang menyentuh angka **3.633**. Hal ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan yang disajikan oleh aparatur kecamatan dinilai memuaskan dan berhasil memberikan kenyamanan administratif di atas ekspektasi makro Masyarakat dengan raihan GAP kepuasan sebesar **0.044**.

3.3.35.3 Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan

Tabel dibawah ini akan menunjukkan Nilai Indeks pelayanan publik dan juga Mutu Pelayanan yang berasal dari NRR unsur tertimbang yang akan dikalikan dengan 0,11, yang merupakan bobot NRR tertimbang.

Tabel 145. Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan Kecamatan Baebunta

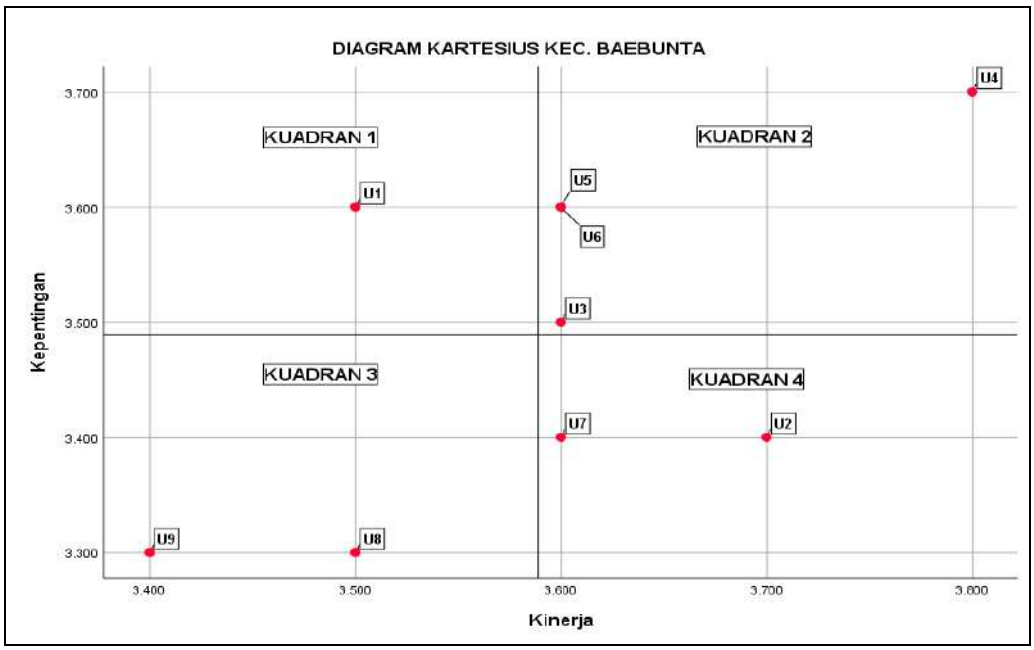
Unsur	NRR UNSUR KEPUASAN	NRR UNSUR TERRIMBANG (X 0.11)
U1	3,50	0,39
U2	3,70	0,41
U3	3,70	0,41
U4	3,90	0,43
U5	3,80	0,42
U6	3,70	0,41
U7	3,50	0,39
U8	3,40	0,37
U9	3,50	0,39
Nilai Indeks		**3,60**
Nilai SKM (Indeks X 25)		**89,92**

Dari akumulasi NRR Unsur Tertimbang dari instansi ini menghasilkan Nilai Indeks sebesar **3,60** dan jika dikonversi akan menghasilkan Nilai Interval Konversi yang sebesar **89,92**. Angka tersebut berada pada kategori "**A**" atau Nilai Kinerja Pada Unit Pelayanan diinstansi ini dinilai "**Sangat Baik**".

89,92
A
SANGAT BAIK

3.3.35.4 Nilai Importance Performance Analisis (IPA) Tiap Unsur Pelayanan

Analisis Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk memetakan prioritas penanganan unsur pelayanan berdasarkan persepsi masyarakat mengenai tingkat kinerja dan kepentingannya. Visualisasi sebaran posisi 9 unsur pelayanan disajikan dalam diagram kartesius di bawah ini.



Gambar 80. Diagram Kartesius Kecamatan Baebunta

Diagram diatas menunjukkan posisi ke-9 unsur yang menjadi acuan penilaian, dimana setiap unsur tersebar kedalam empat kolom kuadran dengan masing-masing kolom dipahami sebagai berikut :

Tabel 146. Matriks Analisis IPA Kecamatan Baebunta

Kuadran 1: Prioritas Utama **Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah** U1 (Persyaratan)	**Kuadran 2: Pertahankan Prestasi** **Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi** U3 (Waktu Penyelesaian) U4 (Biaya/Tarif) U5 (Produk spesifikasi Jenis Layanan) U6 (Kompetensi Pelaksana)
Kuadran 3: Prioritas Rendah **Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah** U8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan U9 (Sarana dan Prasarana)	**Kuadran 4: Berlebihan** **Kepentingan Rendah, Kinerja Tinggi** U2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur) U7 (Prilaku Pelaksana)

Kuadran 1: Prioritas Utama (Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah)

Pada wilayah Kuadran 1 yang merupakan prioritas utama, terdapat unsur pelayanan yang dinilai sangat penting atau memiliki ekspektasi tinggi dari masyarakat, namun kinerja aktualnya masih dirasa kurang maksimal oleh pengguna layanan. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U1 (Persyaratan)
Masyarakat menilai kejelasan informasi berkas untuk pengurusan administrasi kependudukan dan SKTM di tingkat kecamatan terkadang masih membingungkan atau membutuhkan kejelasan ekstra sejak dari level desa. Langkah taktis/saran perbaikan yang dapat dilakukan meliputi:

- Menyusun standarisasi infografis prasyarat dokumen yang dipajang secara mencolok di area tunggu loket dan disebarkan ke grup koordinasi desa.
- Menyederhanakan verifikasi berkas pengantar agar pemohon tidak perlu bolak-balik.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berdiri sendiri di area Kuadran 1, menandakan aspek kejelasan persyaratan menjadi satu-satunya beban pekerjaan rumah utama kecamatan yang mendesak digeser ke kanan menuju wilayah prestasi.

Kuadran 2: Pertahankan Prestasi (Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi)

Pada wilayah Kuadran 2 yang merupakan pertahankan prestasi, terdapat unsur pelayanan yang dinilai sangat penting atau memiliki ekspektasi tinggi dari masyarakat, dan kinerja aktualnya juga dinilai tinggi oleh pengguna layanan. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U3 (Waktu Penyelesaian)
Kecepatan durasi penandatanganan dokumen dan penyelesaian administrasi dinilai responsif serta tepat waktu. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Mempertahankan sistem pelimpahan wewenang disposisi apabila camat sedang melakukan dinas luar.
- Menjaga ritme kerja loket agar penyelesaian berkas kependudukan tetap konsisten selesai di hari yang sama.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini bertengger tepat di batas garis vertikal Kuadran 2, menandakan manajemen waktu penyelesaian berkas berada pada performa yang pas dan terjaga.

U4 (Biaya/Tarif)
Penerapan tarif nol rupiah alias gratis untuk seluruh pengurusan SKTM dan dokumen Masyarakat dinilai sangat transparan serta bersih dari pungli. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Menjaga integritas petugas loket melalui pengawasan internal yang ketat dan konsisten.
- Mempertahankan maklumat bebas biaya di area pelayanan untuk menutup celah gratifikasi.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berada di ujung paling kanan atas Kuadran 2 (koordinat tertinggi), membuktikan aspek biaya adalah keunggulan mutlak dan prestasi terbaik yang diakui publik.

U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan)
Kesesuaian fisik lembar dokumen, keabsahan cap, serta keakuratan cetakan data dinilai sangat minim kesalahan. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Melakukan validasi ganda sebelum dokumen fisik diserahkan kepada ibu rumah tangga pemohon.
- Memastikan kualitas sarana printer dan tinta cetak dokumen kedinasan selalu prima.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini melekat erat bersama U6 di area atas Kuadran 2, mempertegas kualitas produk dokumen instansi dinilai handal.

U6 (Kompetensi Pelaksana)
Kecakapan dan pemahaman regulasi petugas kecamatan dalam mengeksekusi administrasi kependudukan diakui sangat cakap dan solutif. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Memberikan pelatihan berkala mengenai sistem pembaruan data kependudukan terintegrasi.
- Mempertahankan pembagian tugas staf loket berdasarkan spesifikasi keahliannya.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini menempati area atas Kuadran 2, mengonfirmasi bahwa kualitas SDM pelayanan di kecamatan sudah sejalan dengan ekspektasi tinggi dari masyarakat.

Kuadran 3: Prioritas Rendah (Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah)

Pada wilayah Kuadran 3 yang merupakan prioritas rendah, terdapat unsur pelayanan yang dinilai memiliki tingkat kepentingan atau ekspektasi yang rendah dari masyarakat, dan kinerja aktualnya pun dinilai berada pada level rata-rata. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U8 (Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan)
Masyarakat memandang keberadaan loket khusus pengaduan tidak terlalu krusial untuk layanan tingkat kecamatan, selama urusan berkas pokok mereka langsung beres di tempat. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Menyediakan kotak saran manual yang ringkas atau nomor aduan digital via WhatsApp untuk menampung masukan Masyarakat.
- Mengevaluasi berkala catatan masukan yang masuk demi perbaikan internal minor.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berada di area bawah Kuadran 3, menunjukkan urgensi penanganan aduan berada pada level sekunder bagi karakteristik responden lokal.

U9 (Sarana dan Prasarana)
Fasilitas fisik seperti ruang tunggu dinilai publik berada pada level fungsional yang cukup, mengingat durasi tunggu Masyarakat di kantor kecamatan relatif singkat. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Menjaga kebersihan ruang tunggu, ketersediaan air minum gratis, serta kenyamanan kursi antrean.
- Melakukan perawatan rutin fasilitas kipas angin atau pendingin ruangan demi kenyamanan ibu-ibu yang membawa anak.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berada di sudut paling kiri bawah Kuadran 3, mempertegas posisinya yang stabil tanpa membutuhkan alokasi perombakan anggaran fisik yang masif.

Kuadran 4: Berlebihan (Kepentingan Rendah, Kinerja Tinggi)

Pada wilayah Kuadran 4 yang merupakan berlebihan, terdapat unsur pelayanan yang dinilai memiliki tingkat kepentingan yang rendah bagi masyarakat, namun kinerja aktualnya dirasa sangat tinggi atau melimpah oleh pengguna layanan. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur)
Alur birokrasi dan tahapan meja kerja di kecamatan dinilai digarap sangat tertib dan prosedural, yang terkadang dirasa sedikit kaku untuk tipe pengurusan surat keterangan sederhana. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Mengurangi birokrasi verifikasi internal yang repetitif demi kelancaran alur pelayanan.
- Menerapkan skema loket satu pintu kecamatan secara lebih luwes dan ramah Masyarakat awam.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berada di sisi kanan bawah Kuadran 4, mengindikasikan struktur prosedur sudah sangat mapan sehingga energinya bisa direduksi untuk membantu penguatan aspek prasyarat.

U7 (Perilaku Pelaksana)
Kesopanan dan keramahan petugas dinilai sangat tinggi dan maksimal, melampaui tuntutan formal yang diharapkan oleh karakteristik masyarakat desa yang cenderung santai. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Mempertahankan keramahan humanis petugas sebagai modal sosial kedekatan instansi dengan Masyarakat.
- Memastikan konsistensi sikap adil tanpa tebang pilih dalam melayani seluruh lapisan masyarakat.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini terletak tepat di batas horizontal bawah Kuadran 4, menunjukkan kestabilan etika perilaku pelaksana sudah sangat memadai.

3.3.36 Kecamatan Baebunta Selatan

Pelayanan yang mendekatkan jarak geografis bagi masyarakat pesisir selatan Baebunta menjadi misi utama Kecamatan Baebunta Selatan. Survey ini memotret responsivitas jajaran kecamatan dalam memfasilitasi kebutuhan administrasi warga secara efektif dan ramah. Detail hasil survey kepuasan publik di wilayah ini disajikan di bawah ini.

3.3.36.1 Profil Responden

Jumlah responden untuk instansi ini sebanyak 10 orang dengan karakteristik seperti pada tabel dibawah ini:

Tabel 147. Karakteristik Responden Kecamatan Baebunta Selatan

KARAKTERISTIK		FREKUENSI	PERCENTAGE (η = 10)
GENDER	Laki-laki	6	60.00%
	Perempuan	4	40.00%
UMUR	17 - 26 Tahun	4	40.00%
	37 - 46 Tahun	5	50.00%
	47 - 50 Tahun keatas	1	10.00%
PENDIDIKAN	Tamat SLTA/Sederajat	6	60.00%
	Tamat S1/S2/S3	4	40.00%
PEKERJAAN	Ibu Rumah Tangga	1	10.00%
	Perangkat Desa	6	60.00%
	Staf Desa	2	20.00%
	Pegawai Swasta	1	10.00%
AGAMA	Islam	9	90.00%
	Katolik	1	10.00%
SUKU	Bugis	2	20.00%
	Jawa	3	30.00%
	Luwu	4	40.00%
	Toraja	1	10.00%

Karakteristik demografi menunjukkan pengguna layanan di Kantor Kecamatan Baebunta Selatan terdiri dari 6 orang (60.00%) laki-laki dan 4 orang (40.00%) perempuan, yang didominasi oleh kelompok usia produktif 37 - 46 Tahun sebanyak 5 orang (50.00%) disusul usia muda 17 - 26 Tahun sebanyak 4 orang (40.00%). Mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan Tamat SLTA/Sederajat sebanyak 6 orang (60.00%) dan Tamat S1/S2/S3 sebanyak 4 orang (40.00%). Data profil juga memperlihatkan bahwa responden sangat dominan bekerja sebagai Perangkat Desa yaitu sebanyak 6 orang (60.00%) dan Staf Desa sebanyak 2 orang (20.00%).

Jika diselaraskan dengan pelayanan yang diakses oleh responden, aktivitas mereka didominasi oleh Koordinasi Program Pemerintah Daerah yaitu sebanyak 4 layanan (40.00%), disusul oleh pengurusan Dokumen Pajak sebanyak 3 layanan (30.00%), Surat Keterangan Jual-Beli Tanah Masyarakat sebanyak 2 layanan (20.00%), dan Legalisasi Dokumen sebanyak 1 layanan (10.00%). seperti yang terlihat pada grafik di bawah ini.

Gambar 81. Jenis Pelayanan yang Diakses Responden Kecamatan Baebunta Selatan

Dari data tersebut, dapat kita simpulkan bahwa potret pengguna layanan di Kantor Kecamatan Baebunta Selatan didominasi oleh para aparatur desa (perangkat dan staf desa) usia produktif yang melakukan koordinasi lintas sektoral, administrasi perpajakan daerah, serta fasilitasi legalitas hak atas tanah bagi Masyarakat di wilayahnya.

3.3.36.2 Nilai Indikator dalam Tiap Unsur dan Analisis GAP

Tabel dibawah ini akan menunjukkan Nilai Rata-rata (NRR) setiap indikator pada masing-masing unsur yang akan terakumulasi pada 3 bagian kolom yang menjadi variabel perhitungan dalam survey ini, yaitu NRR Kepentingan, NRR Kinerja dan NRR kepuasan.

Tabel 148. NRR dan Nilai GAP Kecamatan Baebunta Selatan

Unsur	Indikator	NRR Kepentingan	NRR Kinerja	NRR Kepuasan
U1	Persyaratan	3.600	3.300	3.600
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.400	3.200	3.400
U3	Waktu Penyelesaian	3.400	3.300	3.400
U4	Biaya/Tarif	3.500	3.600	3.500
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.400	3.200	3.400
U6	Kompetensi Pelaksana	3.300	3.600	3.300
U7	Perilaku Pelaksana	3.500	3.200	3.500
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.400	3.200	3.400
U9	Sarana dan Prasarana	3.400	3.400	3.400
NILAI RATA-RATA		3.433	3.333	3.256
GAP		-0.100		
			-0.078	

Nilai Rata-Rata (NRR) secara keseluruhan untuk seluruh unsur pelayanan berada di atas angka tiga. Secara rinci, akumulasi NRR Kepentingan tercatat sebesar **3.433**, NRR Kinerja sebesar **3.333**, dan NRR Kepuasan mencapai **3.256**. Jika dicermati, capaian instansi ini menunjukkan adanya celah evaluasi karena kinerja aktual aparatur di lapangan secara umum belum sepenuhnya mampu mengimbangi tingginya ekspektasi dan kepentingan masyarakat. Hal ini terlihat dari nilai selisih (GAP) kepentingan-kinerja yang bernilai negatif sebesar **-0.100**. Ketimpangan ini juga berdampak linear pada penilaian akhir masyarakat, di mana nilai kepuasan riil merosot ke angka **3.256**, menghasilkan nilai GAP kepuasan negatif sebesar **-0.078**. Ini menandakan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Baebunta Selatan memerlukan atensi perbaikan di beberapa sektor utama agar mampu memenuhi standar harapan minimal penggunanya.

3.3.36.3 Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan

Tabel dibawah ini akan menunjukkan Nilai Indeks pelayanan publik dan juga Mutu Pelayanan yang berasal dari NRR unsur tertimbang yang akan dikalikan dengan 0,11, yang merupakan bobot NRR tertimbang.

Tabel 149. Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan Kecamatan Baebunta Selatan

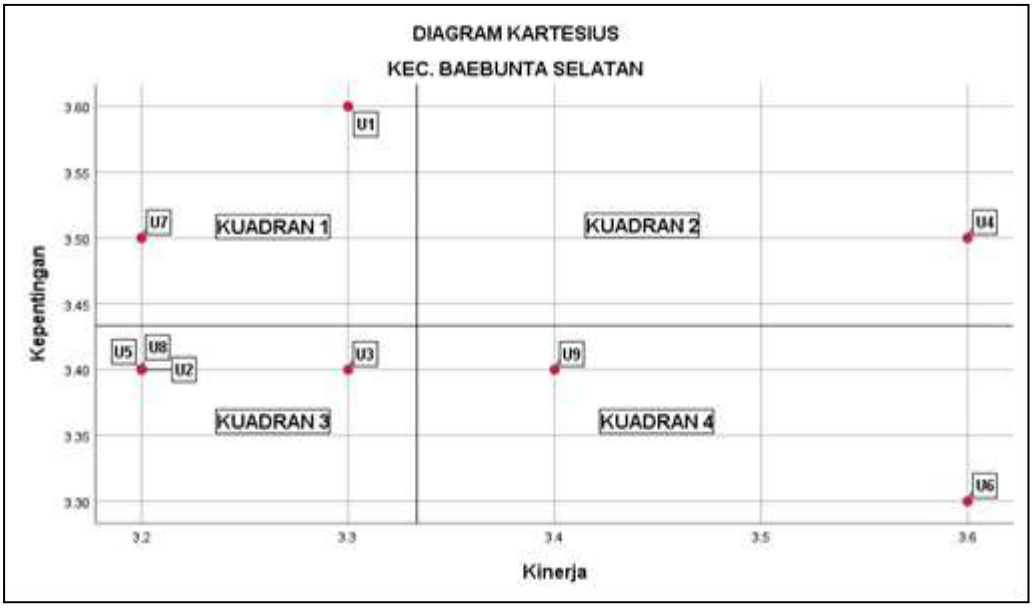
Unsur	NRR UNSUR KEPUASAN	NRR UNSUR TERTIMBANG (X 0.11)
U1	3,500	0,385
U2	3,400	0,374
U3	3,200	0,352
U4	3,500	0,385
U5	3,200	0,352
U6	3,100	0,341
U7	3,100	0,341
U8	3,200	0,352
U9	3,100	0,341
Nilai Indeks		**3,223**
Nilai SKM (Indeks X 25)		**80,57**

Dari akumulasi NRR Unsur Tertimbang dari instansi ini menghasilkan Nilai Indeks sebesar **3,223** dan jika dikonversi akan menghasilkan Nilai Interval Konversi yang sebesar **80.57**. Angka tersebut berada pada kategori "**B**" atau Nilai Kinerja Pada Unit Pelayanan diinstansi ini dinilai "**Baik**"

80,57
B
BAIK

3.3.36.4 Nilai Importance Performance Analisis (IPA) Tiap Unsur Pelayanan

Analisis Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk memetakan prioritas penanganan unsur pelayanan berdasarkan persepsi masyarakat mengenai tingkat kinerja dan kepentingannya. Visualisasi sebaran posisi 9 unsur pelayanan disajikan dalam diagram kartesius di bawah ini.



Gambar 82. Diagram Kartesius Kecamatan Baebunta Selatan

Diagram diatas menunjukkan posisi ke-9 unsur yang menjadi acuan penilaian, dimana setiap unsur tersebar kedalam empat kolom kuadran dengan masing-masing kolom dipahami sebagai berikut:

Tabel 150. Matriks Analisis IPA Kecamatan Baebunta Selatan

Kuadran 1: Prioritas Utama **Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah** U1 (Persyaratan) U7 (Prilaku Pelaksana)	**Kuadran 2: Pertahankan Prestasi** **Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi** U4 (Biaya/Tarif)
Kuadran 3: Prioritas Rendah **Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah** U2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur) U3 (Waktu Penyelesaian) U5 (Produk spesifikasi Jenis Layanan) U8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	**Kuadran 4: Berlebihan** **Kepentingan Rendah, Kinerja Tinggi** U6 (Kompetensi Pelaksana) U9 (Sarana dan Prasarana)

Kuadran 1 : Prioritas Utama (Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah)

Pada wilayah Kuadran 1 yang merupakan prioritas utama, terdapat unsur pelayanan yang dinilai sangat penting atau memiliki ekspektasi tinggi dari masyarakat, namun kinerja aktualnya masih dirasa kurang maksimal oleh pengguna layanan. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U1 (Persyaratan)
Masyarakat menilai kejelasan informasi berkas untuk pengurusan dokumen koordinasi program maupun pertanahan di tingkat kecamatan masih membingungkan atau membutuhkan kejelasan ekstra. Langkah taktis/saran perbaikan yang dapat dilakukan meliputi:

- Menyusun standarisasi infografis prasyarat dokumen yang dipajang secara mencolok di area pelayanan.
- Melakukan sosialisasi berkala kepada para perangkat desa agar informasi prasyarat linear hingga ke tingkat desa.

Dari grafik diagram kartesius, unsur ini memegang nilai kepentingan tertinggi namun kinerjanya tertinggal di angka. Jika langkah perbaikan prasyarat dijalankan, titik U1 diproyeksikan akan bergerak secara horizontal ke arah kanan, keluar dari Kuadran 1 menuju wilayah Kuadran 2 (Pertahankan Prestasi).

U7 (Perilaku Pelaksana)
Sikap, keramahan, dan respons petugas pelayanan dalam menyambut koordinasi dari masyarakat dirasa masih kaku dan kurang komunikatif. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Melakukan evaluasi internal pembinaan sikap (*hospitality*) bagi petugas loket depan dan staf kecamatan.
- Menerapkan budaya senyum, sapa, dan solutif dalam melayani kebutuhan koordinasi kedinasan.

Dari grafik diagram kartesius, unsur ini bergeser ke sudut paling kiri Kuadran 1 dengan raihan kinerja terendah. Melalui pelatihan sikap pelayanan, titik U7 ditargetkan bergerak menyeberang ke arah kanan melewati garis pembatas untuk masuk ke Kuadran 2.

Kuadran 2: Pertahankan Prioritas (Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi)

Pada wilayah Kuadran 2 yang merupakan pertahankan prestasi, terdapat unsur pelayanan yang dinilai sangat penting atau memiliki ekspektasi tinggi dari masyarakat, dan kinerja aktualnya juga dinilai tinggi oleh pengguna layanan. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U4 (Biaya/Tarif)
Penerapan tarif nol rupiah alias gratis untuk seluruh pengurusan dokumen Masyarakat dan koordinasi program dinilai sangat transparan serta bersih dari pungli. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Menjaga integritas petugas loket melalui pengawasan internal yang ketat dan konsisten.
- Mempertahankan maklumat bebas biaya di area pelayanan untuk menutup celah gratifikasi.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini bergerak naik dan bertengger kokoh di ujung paling kanan atas Kuadran 2 (koordinat tertinggi). Posisi titik ini

harus dijaga agar tetap stabil di Kuadran 2, sebab jika pengawasan kendor, titik ini berisiko merosot secara vertikal ke bawah menuju Kuadran 1.

Kuadran 3: Prioritas Rendah (Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah)

Pada wilayah Kuadran 3 yang merupakan prioritas rendah, terdapat unsur pelayanan yang dinilai memiliki tingkat kepentingan atau ekspektasi yang rendah dari masyarakat, dan kinerja aktualnya pun dinilai berada pada level rata-rata. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur)
Alur birokrasi dan tahapan meja kerja di kecamatan dinilai cukup standar, meski kadang dirasa sedikit kaku untuk tipe pengurusan koordinasi harian. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Penyederhanaan alur meja disposisi agar proses tidak berbelit-belit.
- Memetakan ulang prosedur pelayanan yang tumpang tindih guna memangkas birokrasi yang berulang.

Dari grafik diagram kartesius, titik U2 melekat di klaster kiri bawah Kuadran 3. Melalui simplifikasi alur meja disposisi, titik ini diproyeksikan bergerak perlahan ke arah kanan menuju Kuadran 4, atau naik ke Kuadran 2 jika urgensi sistemnya meningkat.

U3 (Waktu Penyelesaian)
Kecepatan durasi penandatanganan dokumen pertanahan dan perpajakan dinilai publik berada pada batas wajar ritme harian. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Menyusun *Time Table* atau estimasi kepastian waktu selesainya berkas sejak pertama kali diserahkan.
- Mengoptimalkan pendelegasian wewenang penandatanganan dokumen saat pimpinan sedang dinas luar.

Dari grafik diagram kartesius, titik U3 berada paling dekat dengan garis pembatas vertikal. Sedikit saja akselerasi durasi layanan akan langsung mendorong titik U3 bergeser ke kanan menyeberang masuk ke Kuadran 4.

U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan)
Kesesuaian fisik lembar dokumen, keabsahan cap, serta keakuratan cetakan data dinilai berada dalam koridor fungsional yang cukup bagi perangkat desa. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Meningkatkan kehati-hatian dalam proses pengetikan dan pencetakan draf berkas untuk meminimalisir kesalahan data.
- Melakukan pemeriksaan ganda (*double-check*) terhadap dokumen sebelum diserahkan secara final kepada pemohon.

Dari grafik diagram kartesius, titik ini berada di dasar Kuadran 3. Melalui peningkatan ketelitian cetak berkas, titik U5 diproyeksikan bergerak stabil ke arah kanan menuju zona efisiensi di Kuadran 4.

*U8 (Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masu*kan)
Masyarakat memandang keberadaan loket khusus pengaduan tidak terlalu krusial untuk layanan tingkat kecamatan, karena koordinasi umumnya dilakukan secara tatap muka langsung. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Menyediakan kotak saran manual yang ringkas dan mudah diakses di area tunggu utama.
- Memaksimalkan penyediaan nomor layanan pengaduan berbasis digital menggunakan aplikasi WhatsApp.

Dari grafik diagram kartesius, titik U8 menumpuk di sisi kiri bawah Kuadran 3. Mengingat urgensinya yang rendah, posisi titik ini diproyeksikan tetap dipertahankan stabil di Kuadran 3 tanpa perlu pergeseran kuadran yang masif.

Kuadran 4: Berlebihan (Kepentingan Rendah, Kinerja Tinggi)

Pada wilayah Kuadran 4 yang merupakan berlebihan, terdapat unsur pelayanan yang dinilai memiliki tingkat kepentingan yang rendah bagi masyarakat, namun kinerja aktualnya dirasa sangat tinggi atau melimpah oleh pengguna layanan. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U6 (Kompetensi Pelaksana)
Kecakapan teknis dan tingkat pendidikan petugas kecamatan dinilai sangat tinggi dan mumpuni, melampaui kebutuhan dasar koordinasi harian yang diharapkan oleh perangkat desa. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Mengalihkan energi kompetensi staf untuk membantu mempermudah perumusan aspek persaratan.
- Menyelaraskan keahlian teknis pegawai dengan pendekatan pelayanan yang lebih humanis dan komunikatif.

Dari grafik diagram kartesius, titik U6 meluncur kontras ke sudut paling bawah kanan Kuadran 4. Melalui strategi pengalihan fokus kerja untuk membantu program di Kuadran 1, titik U6 diproyeksikan akan sengaja digeser ke arah kiri (mengurangi surplus) demi mendorong U1 dan U7 naik kelas.

U9 (Sarana dan Prasarana)
Fasilitas fisik bangunan dan ruang tunggu kantor kecamatan dinilai sudah memadai dan sangat representatif oleh pengguna layanan. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Menjaga kebersihan ruang tunggu secara konsisten serta melakukan pemeliharaan rutin pada fasilitas fisik yang ada.
- Memastikan fasilitas operasional tetap terawat dengan baik tanpa perlu penambahan alokasi anggaran baru yang masif.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur U9 berada di batas kiri Kuadran 4. Melalui kebijakan pembatasan anggaran fisik baru, titik ini akan dijaga tetap stabil di posisinya saat ini pada perimeter Kuadran 4.

3.3.37 Kecamatan Bone-bone

Kecamatan Bone-Bone berkomitmen menyelenggarakan pelayanan publik kewilayahan yang cepat dan berorientasi pada kemudahan warga di kawasan strategis Bone-Bone. Penilaian kepuasan mencakup kejelasan persyaratan, kepastian waktu penyelesaian berkas, serta integritas aparatur kecamatan, dengan hasil survey sebagai berikut.

3.3.37.1 Profil Responden

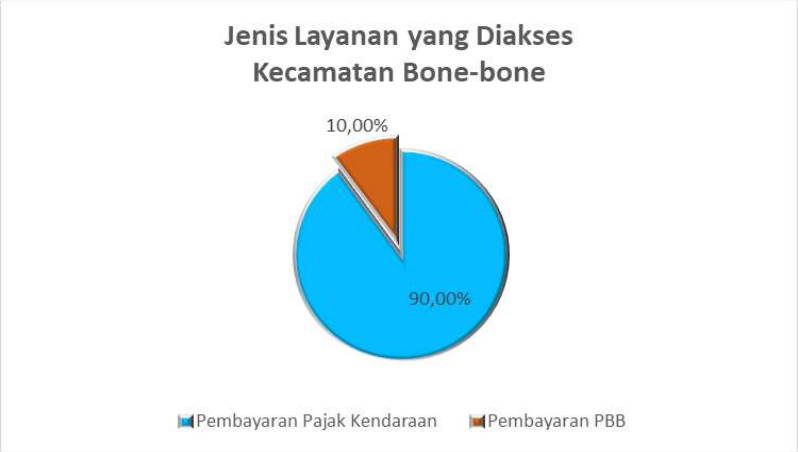
Jumlah responden untuk instansi ini sebanyak 10 orang dengan karakteristik seperti pada tabel dibawah ini:

Tabel 151. Karakteristik Responden Kecamatan Bone-bone

KARAKTERISTIK		FREKUENSI	PERCENTAGE (η = 10)
GENDER	Laki-laki	3	30.00%
	Perempuan	7	70.00%
UMUR	27 - 36 Tahun	4	40.00%
	37 - 46 Tahun	2	20.00%
	47 - 50 Tahun keatas	4	40.00%
PENDIDIKAN	Tamat SD/Sederajat	3	30.00%
	Tamat SLTA/Sederajat	4	40.00%
	Tamat D1/D2/D3/D4	1	10.00%
	Tamat S1/S2/S3	2	20.00%
PEKERJAAN	Ibu Rumah Tangga	7	70.00%
	Pensiunan/Purnawirawan	1	10.00%
	Wiraswasta	1	10.00%
	Petani	1	10.00%
AGAMA	Islam	10	100.00%
SUKU	Bugis	1	10.00%
	Jawa	3	30.00%
	Luwu	6	60.00%

Karakteristik demografi menunjukkan pengguna layanan di Kantor Kecamatan Bone-Bone yang terdiri dari 3 orang (30.00%) laki-laki dan 7 orang (70.00%) perempuan, yang didominasi oleh kelompok usia 27 - 36 Tahun serta 47 - 50 Tahun keatas yang masing-masing berimbang sebanyak 4 orang (40.00%) dengan tingkat pendidikan Tamat SLTA/Sederajat sebanyak 4 orang (40.00%). Tabel di atas menunjukkan responden lebih dominan pada masyarakat yang bekerja sebagai Ibu Rumah Tangga yaitu sebanyak 7 orang (70.00%).

Jika diselaraskan dengan pelayanan yang diakses oleh responden, data menunjukkan aktivitas mereka lebih dominan mengakses layanan Pembayaran Pajak Kendaraan yaitu sebanyak 9 layanan (90.00%) dan Pembayaran PBB sebanyak 1 layanan (10.00%) seperti yang terlihat pada grafik di bawah ini.



Gambar 83. Jenis Pelayanan yang Diakses Responden Kecamatan Bone-bone

Dari data tersebut, dapat kita sebut bahwa masyarakat yang mengakses unit layanan Kantor Kecamatan Bone-Bone di tahun ini lebih didominasi oleh kaum perempuan dari kalangan ibu rumah tangga dengan latar belakang pendidikan menengah yang mendatangi kantor kecamatan dengan tujuan utama untuk menyelesaikan kewajiban administratif kendaraan bermotor mereka.

3.3.37.2 Nilai Indikator dalam Tiap Unsur dan Analisis GAP

Tabel dibawah ini akan menunjukkan Nilai Rata-rata (NRR) setiap indikator pada masing-masing unsur yang akan terakumulasi pada 3 bagian kolom yang menjadi variabel perhitungan dalam survey ini, yaitu NRR Kepentingan, NRR Kinerja dan NRR kepuasan.

Tabel 152. NRR dan Nilai GAP Kecamatan Bone-bone

Unsur	Indikator	NRR Kepentingan	NRR Kinerja	NRR Kepuasan
U1	Persyaratan	3.000	3.000	3.000
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.000	3.000	3.000
U3	Waktu Penyelesaian	3.000	3.000	3.000
U4	Biaya/Tarif	3.000	3.000	3.000
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.000	3.000	3.000
U6	Kompetensi Pelaksana	3.000	3.000	3.000
U7	Perilaku Pelaksana	3.000	3.000	3.100
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.000	2.300	2.300
U9	Sarana dan Prasarana	3.000	2.200	2.200
NILAI RATA-RATA		3.000	2.833	2.844
GAP		-0.167		
			0.011	

Nilai Rata-Rata (NRR) secara keseluruhan untuk seluruh unsur pelayanan sudah berada di atas angka tiga jika merujuk pada variabel ekspektasi makronya. Secara rinci, akumulasi NRR Kepentingan tercatat sebesar **3.000**, NRR Kinerja sebesar **2.833**, dan NRR Kepuasan mencapai **2.844**.

Jika dicermati, nilai antara harapan masyarakat dan fakta di lapangan belum sepenuhnya sejalan. Hal ini terlihat dari capaian kinerja aparatur yang secara agregat masih berada di bawah garis ekspektasi mutlak publik, sehingga menghasilkan nilai selisih (GAP) kepentingan-kinerja sebesar **-0.167**. Meski demikian, masyarakat memberikan apresiasi yang baik terhadap proses pelayanan yang mereka terima. Hal ini dibuktikan dengan skor kepuasan yang meningkat ke angka **2.844**, yang artinya kualitas pelayanan dinilai menunjukkan progresivitas positif dari aspek persepsi pasca-layanan dengan raihan GAP positif sebesar **0.011**.

3.3.37.3 Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan

Tabel dibawah ini akan menunjukkan Nilai Indeks pelayanan publik dan juga Mutu Pelayanan yang berasal dari NRR unsur tertimbang yang akan dikalikan dengan 0,11, yang merupakan bobot NRR tertimbang.

Tabel 153. Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan Kecamatan Bone-bone

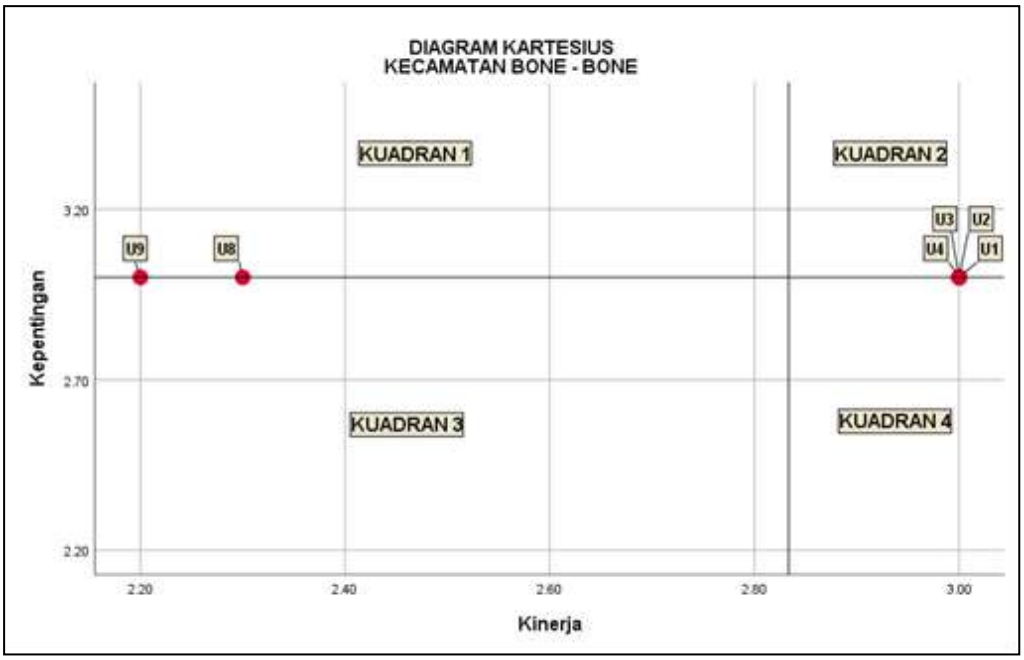
Unsur	NRR UNSUR KEPUASAN	NRR UNSUR TERTIMBANG (X 0.11)
U1	3,00	0,33
U2	3,00	0,33
U3	3,00	0,33
U4	3,00	0,33
U5	3,00	0,33
U6	3,00	0,33
U7	3,10	0,34
U8	2,30	0,25
U9	2,20	0,24
Nilai Indeks		**2,82**
Nilai SKM (Indeks X 25)		**70,40**

Dari akumulasi NRR Unsur Tertimbang dari instansi ini menghasilkan Nilai Indeks sebesar **2,82** dan jika dikonversi akan menghasilkan Nilai Interval Konversi yang sebesar **70.40**. Angka tersebut berada pada kategori "**C**" atau Nilai Kinerja Pada Unit Pelayanan diinstansi ini dinilai "**Kurang Baik**".

70.40
C
KURANG BAIK

3.3.37.4 Nilai Importance Performance Analisis (IPA) Tiap Unsur Pelayanan

Analisis Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk memetakan prioritas penanganan unsur pelayanan berdasarkan persepsi masyarakat mengenai tingkat kinerja dan kepentingannya. Visualisasi sebaran posisi 9 unsur pelayanan disajikan dalam diagram kartesius di bawah ini.



Gambar 84. Diagram Kartesius Kecamatan Bone-bone

Diagram diatas menunjukkan posisi ke-9 unsur yang menjadi acuan penilaian, dimana setiap unsur tersebar kedalam empat kolom kuadran dengan masing-masing kolom dipahami sebagai berikut:

Tabel 154. Matriks Analisis IPA Kecamatan Bone-bone

Kuadran 1: Prioritas Utama **Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah** U8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan U9 (Sarana dan Prasarana)	**Kuadran 2: Pertahankan Prestasi** **Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi** U1 (Persyaratan) U2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur) U3 (Waktu Penyelesaian) U4 (Biaya/Tarif) U5 (Produk spesifikasi Jenis Layanan) U6 (Kompetensi Pelaksana) U7 (Prilaku Pelaksana)
Kuadran 3: Prioritas Rendah **Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah**	**Kuadran 4: Berlebihan** **Kepentingan Rendah, Kinerja Tinggi**

Kuadran 1 : Prioritas Utama (Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah)

Pada wilayah Kuadran 1 yang merupakan prioritas utama, terdapat unsur pelayanan yang dinilai sangat penting atau memiliki ekspektasi tinggi dari masyarakat, namun kinerja aktualnya masih dirasa rendah oleh pengguna layanan. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U8 (Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan)
Masyarakat merasakan minimnya saluran respons cepat dan keterbukaan informasi dalam menampung keluhan balik saat terjadi kendala berkas di lapangan. Langkah taktis/saran perbaikan yang dapat dilakukan meliputi:

- Membuka layanan hotline aduan kecamatan *via* WhatsApp terintegrasi yang dimonitor langsung oleh tim penjamin mutu pelayanan.
- Menyediakan formulir kepuasan harian di loket pelayanan guna mendeteksi kendala masyarakat secara real-time.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini sangat potensial untuk bergeser ke arah Kuadran 2 apabila dilakukan peningkatan fokus pada responsivitas pengelolaan aduan.

U9 (Sarana dan Prasarana)
Fasilitas fisik ruang tunggu dinilai belum sejalan dengan kenyamanan yang diharapkan publik, khususnya dalam mengantisipasi volume antrean harian masyarakat. Langkah taktis/saran perbaikan yang dapat dilakukan meliputi:

- Melakukan tata ruang ulang loket dengan penambahan fasilitas pendingin udara dan kejelasan papan penunjuk alur.
- Menyediakan sarana penunjang ramah kelompok rentan seperti jalur disabilitas dan pojok baca mini.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini sangat potensial untuk bergeser ke arah Kuadran 2 apabila dilakukan peningkatan fokus pada peremajaan fasilitas fisik unit layanan.

Kuadran 2: Pertahankan Prestasi (Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi)

Pada wilayah Kuadran 2 yang merupakan pertahankan prestasi, terdapat unsur pelayanan yang dinilai sangat penting atau memiliki ekspektasi tinggi dari masyarakat, dan kinerja aktualnya juga sudah dinilai tinggi oleh pengguna layanan. Perlu dicatat secara metodologis bahwa secara visual pada diagram Kartesius, titik koordinat unsur U5, U6, dan U7 mengalami penumpukan (*overlapping*) tepat di posisi yang sama dengan U1 hingga U4 karena ketujuh indikator tersebut menghasilkan nilai NRR Kinerja dan Kepentingan yang homogen secara mutlak (3.000). Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U1 (Persyaratan)
Kelengkapan dokumen yang diminta dinilai sangat transparan dan tidak berbelit-belit sehingga mempermudah kesiapan masyarakat sebelum datang ke lokasi pelayanan. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Menyebarluaskan selebaran infografis persyaratan layanan secara digital melalui akun media sosial resmi kecamatan.
- Melakukan evaluasi berkala untuk memastikan tidak adanya tambahan syarat di luar ketentuan maklumat yang berlaku.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berada di titik paling optimal pada Kuadran 2 dan harus dipertahankan posisinya agar tidak turun kuadran.

U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur)
Alur birokrasi yang diterapkan dinilai sangat sistematis dan linier, memangkas tahapan-tahapan yang berpotensi memicu terjadinya birokrasi yang panjang. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Memasang bagan alur pelayanan berukuran besar di area depan pintu masuk yang mudah dibaca.
- Melakukan bimbingan teknis berkala pada petugas loket untuk menjaga konsistensi alur loket yang searah.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berada di titik paling optimal pada Kuadran 2 dan harus dipertahankan posisinya agar tidak turun kuadran.

U3 (Waktu Penyelesaian)

Kecepatan penyelesaian berkas administrasi dinilai sudah sangat presisi dan tepat waktu sesuai dengan estimasi yang dijanjikan pada standar pelayanan. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Menerapkan sistem penomoran antrean digital untuk memantau durasi pelayanan per pemohon secara objektif.
- Memberikan penghargaan berkala bagi petugas loket yang menunjukkan efisiensi waktu kerja terbaik.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berada di titik paling optimal pada Kuadran 2 dan harus dipertahankan posisinya agar tidak turun kuadran.

U4 (Biaya/Tarif)

Kepastian tarif yang bebas dari pungutan liar memberikan rasa aman dan kepercayaan yang tinggi bagi masyarakat pengguna layanan. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Menempelkan stiker infografis bebas pungli dan rincian tarif resmi secara mencolok di area meja pelayanan.
- Memaksimalkan kanal pembayaran nontunai untuk menutup celah transaksi tunai informal di area kantor.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berada di titik paling optimal pada Kuadran 2 dan harus dipertahankan posisinya agar tidak turun kuadran.

U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan)

Kesesuaian antara produk administrasi yang diterbitkan dengan format legalitas yang dijanjikan memberikan kepuasan yang mutlak bagi masyarakat. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Melakukan proses verifikasi ganda (*double-checking*) sebelum dokumen fisik atau digital diserahkan kepada pemohon.
- Memastikan kesiapan sistem pencetakan dokumen agar tidak terjadi kesalahan teknis pada output layanan.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berada di titik paling optimal pada Kuadran 2 dan harus dipertahankan posisinya agar tidak turun kuadran.

U6 (Kompetensi Pelaksana)

Kecakapan dan penguasaan regulasi oleh para petugas loket dinilai sangat mumpuni dalam menyelesaikan setiap kebutuhan administratif Masyarakat tanpa keraguan. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Mengikutsertakan aparatur garda depan dalam pelatihan pembaruan regulasi pelayanan publik secara kontinu.
- Menyusun buku saku panduan teknis pelayanan sebagai acuan cepat penyelesaian kendala di meja kerja.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berada di titik paling optimal pada Kuadran 2 and harus dipertahankan posisinya agar tidak turun kuadran.

U7 (Perilaku Pelaksana)
Keramahan, kesantunan, dan sikap asertif yang ditunjukkan aparatur dinilai sangat berhasil membangun kenyamanan psikologis bagi masyarakat selama proses pelayanan berlangsung. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Menjaga kedisiplinan penerapan budaya 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Santun) melalui evaluasi harian sebelum pelayanan dibuka.
- Mengadakan survey kepuasan internal untuk menjaga motivasi dan kesehatan mental aparatur penanggung jawab layanan.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berada di titik paling optimal pada Kuadran 2 dan harus dipertahankan posisinya agar tidak turun kuadran.

Kuadran 3: Prioritas Rendah (Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah)

Pada wilayah Kuadran 3 yang merupakan prioritas rendah, terdapat unsur pelayanan yang dinilai memiliki tingkat kepentingan atau ekspektasi yang rendah dari masyarakat, dan kinerja aktualnya pun dinilai biasa saja atau berada pada level rata-rata. Berdasarkan plot data, tidak terdapat unsur pelayanan yang masuk dalam wilayah Kuadran 3. Kosongnya kuadran ini merefleksikan bahwa persepsi publik di Kecamatan Bone-Bone berada pada level ekspektasi yang sangat tinggi dan homogen, di mana masyarakat menganggap tidak ada satu pun unsur pelayanan publik yang bernilai remeh atau tidak penting bagi mereka. Bagi stabilitas operasional manajemen, kekosongan ini menandakan bahwa organisasi tidak memiliki area pelayanan yang "terabaikan di tingkat aman", melainkan seluruh fokus perhatian masyarakat langsung terkunci pada aspek-aspek vital pelayanan.

Kuadran 4: Berlebihan (Kepentingan Rendah, Kinerja Tinggi)

Pada wilayah Kuadran 4 yang merupakan berlebihan, terdapat unsur pelayanan yang dinilai memiliki tingkat kepentingan atau ekspektasi yang rendah dari masyarakat, namun kinerja aktualnya dirasa sangat tinggi atau berlebihan oleh pengguna layanan. Berdasarkan plot data, tidak terdapat unsur pelayanan yang masuk dalam wilayah Kuadran 4. Ketiadaan unsur di kuadran ini menjadi indikasi positif bahwa tata kelola sumber daya unit pelayanan di Kantor Kecamatan Bone-Bone berhasil menghindari inefisiensi ataupun skenario alokasi berlebih (*over-allocation)* kinerja pada aspek-aspek yang sejatinya tidak krusial bagi publik. Manajemen organisasi terbukti telah mengarahkan energinya secara proporsional dan tidak membuang anggaran

maupun kapasitas SDM untuk memoles sub-unsur yang tidak berkontribusi langsung pada kepuasan masyarakat.

3.3.38 Kecamatan Malangke

Melayani masyarakat dengan karakteristik agraris dan pesisir, Kecamatan Malangke dituntut menghadirkan pelayanan administrasi pertanahan, kependudukan, dan rekomendasi sosial secara cepat dan transparan. Temuan survey berikut menggambarkan tingkat apresiasi dan evaluasi masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Malangke.

3.3.38.1 Profil Responden

Jumlah responden untuk instansi ini sebanyak 10 orang dengan karakteristik seperti pada tabel dibawah ini:

Tabel 155. Karakteristik Responden Kecamatan Malangke

KARAKTERISTIK		FREKUENSI	PERCENTAGE
GENDER	Laki-laki	7	70%
	Perempuan	3	30%
UMUR	17 - 26 Tahun	1	10%
	27 - 36 Tahun	1	10%
	37 - 46 Tahun	3	30%
	47 - 50 Tahun keatas	5	50%
PENDIDIKAN	Tamat SLTP/Sederajat	4	40%
	Tamat SLTA/Sederajat	3	30%
	Tamat D3/Diploma	1	10%
	Tamat S1	2	20%
PEKERJAAN	Petani	4	40%
	ASN (PNS/PPPK)	1	10%
	TNI/Polri	1	10%
	Wiraswasta	1	10%
	Ibu Rumah Tangga	2	20%
	Masih Kuliah/Mahasiswa	1	10%
AGAMA	Islam	10	100%
SUKU	Luwu	4	40%
	Bugis	4	40%
	Jawa	1	10%
	Enrekang/Duri	1	10%

Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa responden laki-laki sebanyak 7 orang dan perempuan sebanyak 3 orang dengan usia paling banyak yaitu rentan umur 47 – 50 Tahun keatas sebanyak 50%. Pekerjaan responden yang paling banyak yaitu petani dengan 40% dengan tingkat Pendidikan Tamat SLTP/Sederajat sebesar 40%. Jenis layanan yang paling dominan diakses oleh responden adalah layanan Pengurusan Surat Tanah 30% .

Gambar 85. Jenis Layanan yang Diakses Responden Kecamatan Malangke

3.3.38.2 Nilai Indikator dalam Tiap Unsur dan Analisis GAP

Tabel dibawah ini akan menunjukkan Nilai Rata-rata (NRR) setiap indikator pada masing-masing unsur yang akan terakumulasi pada 3 bagian kolom yang menjadi variabel perhitungan dalam survey ini, yaitu NRR Kepentingan, NRR Kinerja dan NRR kepuasan.

Tabel 156. NRR dan Nilai GAP Kecamatan Malangke

Unsur	Indikator	NRR Kepentingan	NRR Kinerja	NRR Kepuasan
U1	Persyaratan	3.600	3.000	3.200
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.400	3.200	3.200
U3	Waktu Penyelesaian	3.500	3.200	3.300
U4	Biaya/Tarif	3.900	3.700	3.700
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.300	3.100	3.300
U6	Kompetensi Pelaksana	3.500	3.100	3.200
U7	Perilaku Pelaksana	3.700	3.400	3.200
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.400	3.200	3.300
U9	Sarana	3.500	3.000	2.900
NILAI RATA-RATA		**3.533**	**3.211**	**3.256**
GAP		**-0.322**		
			0.044	

Tabel diatas menunukkan bahwa Nilai Rata-Rata (NRR) pada variabel kepentingan, kinerja, dan kepuasan berada diatas angka 3. Variabel kepentingan sebesar **3,533** yang yang menunjukkan seluruh indikatornya dianggap “Penting”, NRR pada variabel Kinerja sebesar **3,211** yang berarti setiap kinerja pada indikator tersebut dinilai “Baik”, dan pada variabel kepuasan sebesar **3,256** yang berarti masyarakat telah “Puas” dengan pelayanan pada instansi ini.

Sedangkan untuk nilai GAP setiap variabel yaitu, nilai GAP antara variabel Kepentingan dan Kinerja sebesar **-0,322** yang berarti masih ada ekspektasi atau harapan masyarakat yang dianggap penting namun kinerjanya masih rendah. Dan nilai GAP antara variabel Kinerja dan Kepuasaan sebesar **0,044** yang berarti kepuasan masyarakat cukup baik terhadap kinerja.

3.3.38.3 Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan

Tabel dibawah ini akan menunjukkan Nilai Indeks pelayanan publik dan juga Mutu Pelayanan yang berasal dari NRR unsur tertimbang yang akan dikalikan dengan 0,11, yang merupakan bobot NRR tertimbang.

Tabel 157. Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan Kecamatan Malangke

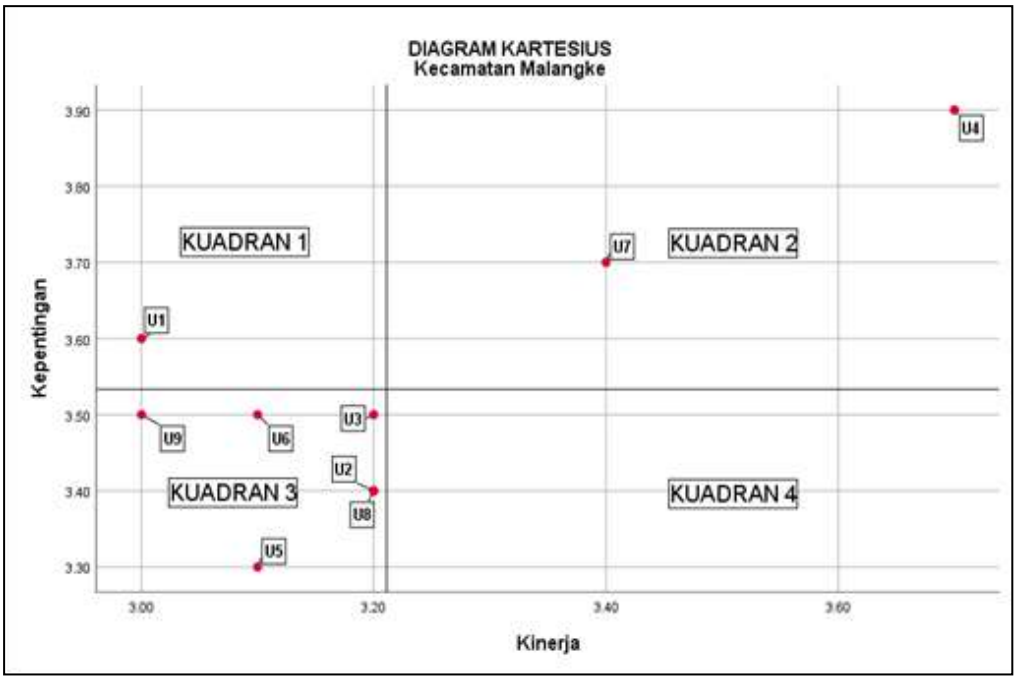
Unsur	NRR UNSUR KEPUASAN	NRR UNSUR TERTIMBANG (X 0.11)
U1	3,200	0,352
U2	3,200	0,352
U3	3,300	0,363
U4	3,700	0,407
U5	3,300	0,363
U6	3,200	0,352
U7	3,200	0,352
U8	3,300	0,363
U9	2,900	0,319
Nilai Indeks		**3,223**
Nilai SKM (Indeks X 25)		**80,57**

Dari akumulasi NRR Unsur Tertimbang dari instansi ini menghasilkan Nilai Indeks sebesar **3,223** dan jika dikonversi akan menghasilkan Nilai Interval Konverssi yang sebesar **80,57**. Angka tersebut baerada pada kategori “B” atau Nilai Kinerja Pada Unit Pelayanan diinstansi ini dinilai “Baik”

80,57
B
BAIK

3.3.38.4 Nilai Importance Performance Analisis (IPA) Tiap Unsur Pelayanan

Analisis Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk memetakan prioritas penanganan unsur pelayanan berdasarkan persepsi masyarakat mengenai tingkat kinerja dan kepentingannya. Visualisasi sebaran posisi 9 unsur pelayanan disajikan dalam diagram kartesius di bawah ini.



Gambar 86. Diagram Kartesius Kecamatan Malangke

Diagram diatas menunjukkan posisi ke-9 unsur yang menjadi acuan penilaian, dimana setiap unsur tersebar kedalam empat kolom kuadran dengan masing-masing kolom dipahami sebagai berikut:

Tabel 158. Matriks Analisis IPA Kecamatan Malangke

Kuadran 1: Prioritas Utama **Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah** U1 (Persyaratan)	**Kuadran 2: Pertahankan Prestasi** **Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi** U4 (Biaya/Tarif) U7 (Prilaku Pelaksana)
Kuadran 3: Prioritas Rendah **Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah** U2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur) U3 (Waktu Penyelesaian) U5 (Produk spesifikasi Jenis Layanan) U6 (Kompetensi Pelaksana) U8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan U9 (Sarana dan Prasarana)	**Kuadran 4: Berlebihan** **Kepentingan Rendah, Kinerja Tinggi**

Kuadran 1 Prioritas Utama (Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah)

Pada wilayah Kuadran 1 yang merupakan prioritas utama, terdapat unsur pelayanan yang dinilai sangat penting (ekspektasi tinggi) oleh masyarakat, namun kinerja aktualnya masih dirasa rendah oleh pengguna layanan. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U1 (Persyaratan)
Masyarakat menilai bahwa berkas atau dokumen persyaratan administrasi yang diwajibkan terlalu rumit, kaku, atau kurang transparan. Langkah taktis/saran perbaikan meliputi:

- Meninjau ulang dan menyederhanakan daftar prasyarat berkas guna memangkas lampiran duplikatif yang membebani pemohon.
- Menyusun infografis persyaratan layanan secara jelas untuk dipajang di papan pengumuman depan kantor dan disebarkan lewat media digital.

Unsur ini harus digerakkan ke kanan (meningkatkan Kinerja) secara signifikan hingga melewati garis batas horizontal menuju Kuadran 2. Ini adalah area krusial yang membutuhkan alokasi sumber daya dan perhatian utama.

Kuadran 2: Pertahankan Prestasi (Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi)

Pada wilayah Kuadran 2 yang merupakan pertahankan prestasi, terdapat unsur pelayanan yang dinilai sangat penting oleh masyarakat, dan kinerja aktualnya berhasil dipenuhi dengan sangat baik oleh instansi. Unsur yang berada pada posisi ini meliputi:

U4 (Biaya/Tarif)
Kepatuhan terhadap nominal tarif resmi sesuai regulasi atau kepastian status layanan gratis dinilai sangat transparan serta bersih dari pungutan liar. Langkah taktis meliputi:

- Mempertahankan transparansi ini dengan terus mempertegas penempelan maklumat bebas pungli di area loket pelayanan.
- Mengadakan audit internal berkala guna memastikan tidak adanya celah transaksi informal di luar prosedur resmi.

Unsur ini harus dipertahankan posisinya agar tidak bergerak ke kiri (menurun kinerjanya) atau ke bawah (kehilangan urgensi). Unsur U4 adalah primadona pelayanan yang arah gerakannya harus dipastikan tetap stabil di pojok kanan atas.

U7 (Perilaku Pelaksana)
Sikap aparatur yang ramah, sopan, komunikatif, dan disiplin dinilai sangat tinggi dalam memberikan kenyamanan kepada Masyarakat. Langkah taktis meliputi:

- Melaksanakan internalisasi nilai-nilai pelayanan prima secara berkelanjutan bagi seluruh staf.
- Memberikan penghargaan moril berupa predikat pegawai teladan bulanan guna menjaga motivasi kerja lini depan.

Dipertahankan posisi pada unsur ini, namun didorong untuk bergerak lebih ke kanan lagi (makin mendekati performa U4). Posisi U7 sudah bagus karena berada di Kuadran 2, tetapi kinerjanya masih mepet di batas kiri kuadran tersebut, sehingga butuh sedikit dorongan penguatan mutu.

Kuadran 3: Prioritas Rendah (Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah)

Pada wilayah Kuadran 3 yang merupakan prioritas rendah, terdapat unsur pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan cenderung lebih rendah menurut masyarakat, dan kinerjanya pun berada pada level rata-rata atau biasa saja. Unsur yang berada pada posisi ini meliputi:

U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur)
Alur birokrasi loket dinilai Masyarakat berada pada tingkat pemenuhan fungsional yang sewajarnya. Langkah taktis meliputi:

- Memasang papan bagan alur pendaftaran yang ringkas agar mempermudah pemahaman Masyarakat saat pertama kali datang.
- Menyinkronkan mekanisme tata laksana penyerahan dokumen agar tidak menimbulkan antrean fisik yang menumpuk.

Unsur ini harus digerakkan ke arah kanan secara bertahap. Karena posisinya berada tepat di batas garis vertikal kinerja, sedikit saja peningkatan kualitas akan membawa unsur ini bergeser ke area yang lebih baik (Kuadran 4), meskipun tingkat kepentingannya masih rendah di mata masyarakat.

U3 (Waktu Penyelesaian)
Durasi pengerjaan berkas administrasi dipandang berada dalam batas toleransi waktu yang logis bagi Masyarakat. Langkah taktis meliputi:

- Menjaga ritme dan alokasi waktu kerja harian agar durasi penyelesaian dokumen tetap stabil sesuai target.
- Menerapkan lembar kendali internal untuk memantau waktu pergerakan dokumen dari meja ke meja.

Unsur ini harus digerakkan ke arah kanan (meningkatkan kinerja) dan sedikit ke arah atas (meningkatkan nilai pentingnya). Posisi U3 berada sangat dekat dengan titik persimpangan empat kuadran, sehingga potensi pengembangannya cukup strategis untuk didorong ke Kuadran 2.

U5 (Produk Spesifikasi Jenis Layanan)
Kesesuaian fisik dan keabsahan format dokumen luaran dinilai berada pada level pemenuhan standar dasar yang fungsional. Langkah taktis meliputi:

- Memastikan ketelitian format penulisan berkas cetakan sebelum diserahkan untuk meminimalkan kesalahan input data minor.
- Menjaga ketersediaan blangko atau material dokumen luaran agar tidak menghambat penerbitan berkas sah masyarakat.

Unsur ini cukup digerakkan ke kanan secara perlahan. Mengingat posisinya berada di titik paling bawah pada aspek kepentingan, pergerakan unsur ini tidak perlu terlalu agresif agar menghemat sumber daya.

U6 (Kompetensi Pelaksana)
Tingkat kecakapan teknis aparatur dipandang berada pada ambang batas kecukupan dasar dalam menyelesaikan tugas administrasi harian. Langkah taktis meliputi:

- Memfasilitasi diskusi mandiri atau pembimbingan teknis *(coaching)* antarstaf mengenai regulasi pelayanan administrasi terbaru.
- Menyusun buku saku panduan operasional standar sebagai rujukan cepat petugas saat menghadapi kendala berkas kependudukan.

Gerakkan unsur ini ke arah kanan menuju peningkatan kinerja. Sama seperti U3, posisinya berada dekat di batas horizontal kepuasan masyarakat, sehingga perbaikan kinerja yang konstan akan sangat membantu menjauhkannya dari area performa buruk.

U8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan)
Efektivitas pengelolaan saluran komplain dinilai memadai, mengingat karakteristik Masyarakat umumnya lebih memilih jalur koordinasi lisan tatap muka. Langkah taktis meliputi:

- Melakukan rekapitulasi berkala terhadap masukan lisan dari Masyarakat sebagai bahan evaluasi internal bulanan.
- Menyederhanakan kanal pelaporan komplain agar lebih praktis dan tidak menyita waktu operasional harian petugas.

Gerakkan unsur ini ke arah kanan. Karena karakteristik posisinya mirip dengan U2, strategi pergerakannya bisa digabungkan atau diintegrasikan dalam satu paket kebijakan efisiensi pelayanan.

U9 (Sarana dan Prasarana)
Kondisi infrastruktur fisik ruang tunggu kantor kecamatan dipandang masyarakat sudah mencukupi kebutuhan dasar operasional wilayah. Langkah taktis meliputi:

- Melakukan pemeliharaan rutin pada fasilitas mendasar seperti kebersihan toilet, tata letak kursi tunggu, dan kebersihan ruang pelayanan.
- Menata tata letak meja pelayanan secara ergonomis guna memastikan kelancaran sirkulasi keluar-masuk Masyarakat yang datang.

Digerakkan unsur ini ke arah kanan. Meskipun berada di Kuadran 3, kinerjanya yang berada di angka minimal membuat titik ini perlu digeser ke kanan agar tidak semakin memperburuk persepsi pelayanan dasar di mata masyarakat, walaupun tingkat kepentingannya tidak setinggi U1.

Kuadran 4: Berlebihan (Kepentingan Rendah, Kinerja Tinggi)

Pada wilayah Kuadran 4 yang merupakan berlebihan, terdapat unsur pelayanan yang dinilai memiliki tingkat kepentingan yang rendah dari masyarakat, namun kinerja aktualnya dirasa sangat tinggi atau berlebihan oleh pengguna layanan.
Berdasarkan hasil plot data, tidak terdapat unsur di kuadran ini, yang berarti Kecamatan Malangke tidak membuang-buang energi atau sumber daya secara berlebihan pada hal-hal yang dianggap tidak penting oleh masyarakat.

3.3.39 Kecamatan Malangke Barat

Kecamatan Malangke Barat berupaya memberikan kemudahan akses layanan pemerintahan daerah di wilayah pesisir barat. Survey kepuasan masyarakat ini bertujuan mengukur keandalan sistem pelayanan langsung, keramahan

petugas, serta penyediaan fasilitas pendukung di kantor kecamatan demi kepuasan publik warga Malangke Barat.

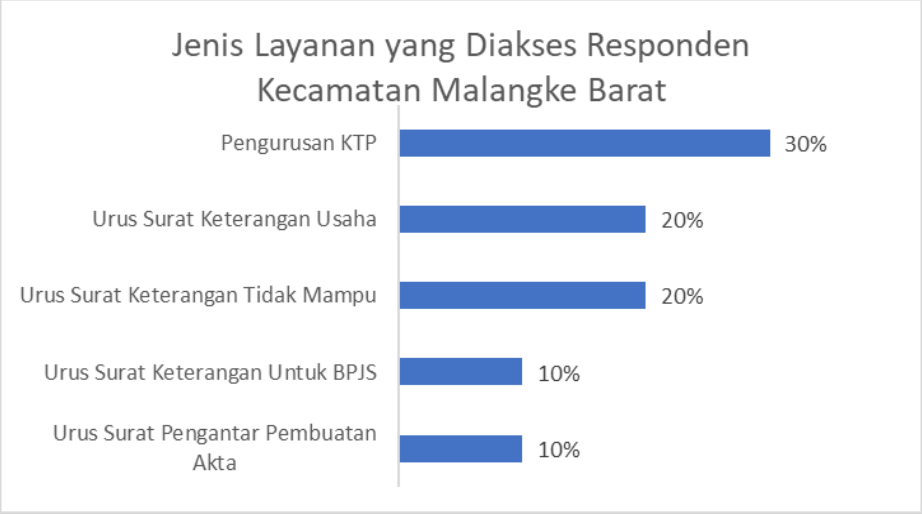
3.3.39.1 Profil Responden

Jumlah responden untuk instansi ini sebanyak 10 orang dengan karakteristik seperti pada tabel dibawah ini:

Tabel 159. Karakteristik Responden Kecamatan Malangke Barat

KARAKTERISTIK		FREKUENSI	PERCENTAGE
GENDER	Laki-laki	5	50%
	Perempuan	5	50%
UMUR	27 - 36 Tahun	1	10%
	37 - 46 Tahun	3	30%
	47 - 50 Tahun keatas	6	60%
PENDIDIKAN	Tamat SD/Sederajat	2	20%
	Tamat SLTP/Sederajat	4	40%
	Tamat SLTA/Sederajat	3	30%
	Tamat S1	1	10%
PEKERJAAN	Petani	1	10%
	Wiraswasta	3	30%
	Pedagang	1	10%
	Ibu Rumah Tangga	5	50%
AGAMA	Islam	10	100%
SUKU	Luwu	7	70%
	Bugis	3	30%

Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa jumlah responden laki-laki dan perempuan seimbang dengan rentan umur yang paling banyak 47 – 50 Tahun sebanyak 60%. Pekerjaan responden yang paling banyak yaitu Ibu Rumah Tangga dengan persentase 50% dengan tingkat Pendidikan Tamat SLTP/Sederajat yang paling banyak sebesar 40%. Jenis layanan yang paling dominan diakses oleh responden adalah layanan Pengurusan KTP 30% .



Gambar 87. Jenis Layanan yang Diakses Responden Kecamatan Malangke Barat

3.3.39.2 Nilai Indikator dalam Tiap Unsur dan Analisis GAP

Tabel dibawah ini akan menunjukkan Nilai Rata-rata (NRR) setiap indikator pada masing-masing unsur yang akan terakumulasi pada 3 bagian kolom yang menjadi variabel perhitungan dalam survey ini, yaitu NRR Kepentingan, NRR Kinerja dan NRR kepuasan.

Tabel 160. NRR dan Nilai GAP Kecamatan Malangke Barat

Unsur	Indikator	NRR Kepentingan	NRR Kinerja	NRR Kepuasan
U1	Persyaratan	3.900	3.200	3.100
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.700	3.200	3.300
U3	Waktu Penyelesaian	3.700	3.200	3.400
U4	Biaya/Tarif	3.900	3.800	3.700
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.500	3.100	3.200
U6	Kompetensi Pelaksana	3.600	3.000	3.200
U7	Perilaku Pelaksana	3.500	3.500	3.300
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.200	3.000	3.000
U9	Sarana	3.000	3.000	3.100
NILAI RATA-RATA		**3.556**	**3.222**	**3.256**
GAP		**-0.333**		
			0.033	

Tabel diatas menunukkan bahwa Nilai Rata-Rata (NRR) pada variabel kepentingan, kinerja, dan kepuasan berada diatas angka 3. Variabel kepentingan sebesar **3,556** yang yang menunjukkan seluruh indikatornya dianggap “Penting”, NRR pada variabel Kinerja sebesar **3,222** yang berarti setiap kinerja pada indikator tersebut dinilai “Baik”, dan pada variabel kepuasan sebesar **3,256** yang berarti masyarakat telah “Puas” dengan pelayanan pada instansi ini.

Sedangkan untuk nilai GAP setiap variabel yaitu, nilai GAP antara variabel Kepentingan dan Kinerja sebesar **-0,333** yang berarti masih ada ekspektasi atau harapan masyarakat yang dianggap penting namun kinerjanya masih rendah. Dan nilai GAP antara variabel Kinerja dan Kepuasaan sebesar **0,033** yang berarti tingkat Kepuasan masyarakat cukup tinggi terhadap kinerja.

3.3.39.3 Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan

Tabel dibawah ini akan menunjukkan Nilai Indeks pelayanan publik dan juga Mutu Pelayanan yang berasal dari NRR unsur tertimbang yang akan dikalikan dengan 0,11, yang merupakan bobot NRR tertimbang.

Tabel 161. Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan Kecamatan Malangke Barat

Unsur	NRR UNSUR KEPUASAN	NRR UNSUR TERTIMBANG (X 0.11)
U1	3,100	0,341
U2	3,300	0,363
U3	3,400	0,374
U4	3,700	0,407
U5	3,200	0,352

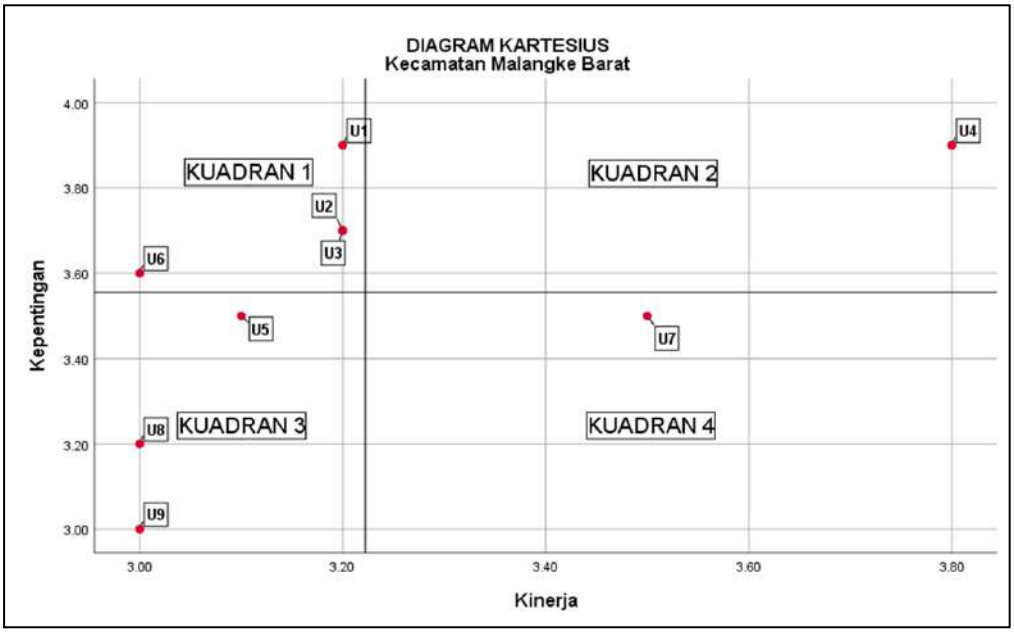
Unsur	NRR UNSUR KEPUASAN	NRR UNSUR TERTIMBANG (X 0.11)
U6	3,200	0,352
U7	3,300	0,363
U8	3,000	0,330
U9	3,100	0,341
Nilai Indeks		**3,223**
Nilai SKM (Indeks X 25)		**80,57**

Dari akumulasi NRR Unsur Tertimbang dari instansi ini menghasilkan Nilai Indeks sebesar **3,223** dan jika dikonversi akan menghasilkan Nilai Interval Konverssi yang sebesar **80,57**. Angka tersebut baerada pada kategori "**B**" atau Nilai Kinerja Pada Unit Pelayanan diinstansi ini dinilai "**Baik**"

80,57
B
BAIK

3.3.39.4 Nilai Importance Performance Analisis (IPA) Tiap Unsur Pelayanan

Analisis Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk memetakan prioritas penanganan unsur pelayanan berdasarkan persepsi masyarakat mengenai tingkat kinerja dan kepentingannya. Visualisasi sebaran posisi 9 unsur pelayanan disajikan dalam diagram kartesius di bawah ini.



Gambar 88. Diagram Kartesius Kecamatan Malangke Barat

Diagram diatas menunjukkan posisi ke-9 unsur yang menjadi acuan penilaian, dimana setiap unsur tersebar kedalam empat kolom kuadran dengan masing-masing kolom dipahami sebagai berikut:

Tabel 162. Matriks Analisis IPA Kecamatan Malangke Barat

Kuadran 1: Prioritas Utama **Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah** U1 (Persyaratan) U2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur) U3 (Waktu Penyelesaian) U6 (Kompetensi Pelaksana)	**Kuadran 2: Pertahankan Prestasi** **Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi** U4 (Biaya/Tarif)
Kuadran 3: Prioritas Rendah **Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah** U5 (Produk spesifikasi Jenis Layanan) U8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan U9 (Sarana dan Prasarana)	**Kuadran 4: Berlebihan** **Kepentingan Rendah, Kinerja Tinggi** U7 (Prilaku Pelaksana)

Kuadran 1: Prioritas Utama (Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah)

Pada wilayah Kuadran 1 yang merupakan prioritas utama, terdapat unsur pelayanan yang dinilai sangat penting atau memiliki ekspektasi tinggi dari masyarakat, namun kinerja aktualnya masih dirasa rendah oleh pengguna layanan. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U1 (Persyaratan)
Tingkat kepentingan sangat tinggi, tetapi kinerjanya masih di bawah rata-rata. Posisinya berada sangat dekat dengan garis batas vertikal. Harus digerakkan ke arah kanan agar melewati garis pembatas dan masuk ke Kuadran 2. Untuk meningkatkan kualitasnya, langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Fokus pada akselerasi sedikit lagi. Karena posisinya sudah berada di ambang batas nilai kinerja rata-rata, kecamatan hanya memerlukan sedikit tambahan inovasi, pembenahan system.
- Penambahan intensitas pelayanan pada unsur U1 untuk memuaskan ekspektasi masyarakat yang sangat tinggi.

U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) dan *U3 (Waktu Penyelesaian)*
Kedua unsur ini berhimpitan di tingkat kepentingan tinggi namun dengan kinerja yang masih rendah. Harus didorong kuat ke arah kanan secara signifikan menuju area kinerja positif (Kuadran 2). Untuk meningkatkan kualitasnya, langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Alokasikan sumber daya utama dan anggaran prioritas ke unsur ini.
- Lakukan evaluasi atau audit kinerja berkala pada unit yang bertanggungjawab terhadap U2 dan U3, karena sektor ini sangat krusial bagi masyarakat tetapi kinerjanya dinilai belum optimal.

U6 (Kompetensi Pelaksana)
Tingkat kepentingan cukup tinggi tetapi memiliki kinerja yang sangat rendah, berada di sudut kiri Kuadran 1. Membutuhkan lompatan pergerakan yang jauh ke arah kanan (peningkatan kinerja secara masif). Untuk meningkatkan kualitasnya, langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Ini adalah titik paling kritis kedua setelah rumpun U1, U2, U3. Kecamatan harus segera mengidentifikasi hambatan utama pada U6. Biasanya kinerja serendah ini disebabkan oleh kurangnya fasilitas pendukung atau kompetensi SDM.
- Segera lakukan pembenahan fasilitas dasar atau pelatihan intensif pada unsur pelayanan ini.

Kuadran 2 : Pertahankan Prestasi (Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi)

Pada wilayah Kuadran 2, tingkat kepentingan atau ekspektasi masyarakat selaras dengan kinerja nyata di lapangan yang sudah dinilai tinggi dan memuaskan. Unsur-unsur yang sukses mempertahankan capaian ini adalah:

U4 (Biaya/Tarif)
Berada di posisi paling unggul dengan tingkat kepentingan sangat tinggi dan kinerja yang luar biasa baik. Dipertahankan posisinya agar tetap konsisten berada di pojok kanan atas diagram. Untuk mempertahankan kualitasnya, langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Tidak perlu ada perubahan strategi yang radikal.
- Berikan apresiasi atau reward kepada tim pengelola U4 dan buat standarisasi (SOP) yang baku agar mutu pelayanan prima ini tidak menurun di masa mendatang.

Kuadran 3: Prioritas Rendah (Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah)

Pada wilayah Kuadran 3 yang merupakan prioritas rendah, terdapat unsur pelayanan yang dinilai memiliki tingkat kepentingan atau ekspektasi yang rendah dari masyarakat, dan kinerja aktualnya pun dinilai biasa saja atau berada pada level rata-rata. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U5 (Produk Spesifikasi Jenis Layanan)
Tingkat kepentingan berada di bawah rata-rata dan kinerja cenderung rendah. Digerakkan ke kanan secara perlahan dan bertahap dengan meningkatkan kinerja. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Perbaikan pada unsur ini dapat ditunda atau dilakukan belakangan (menjadi prioritas sekunder).
- Fokuskan untuk mengoptimalkan sistem pelayanan yang sudah ada tanpa perlu mengucurkan anggaran baru yang besar.

U8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan)
Kepentingan rendah dan kinerja sangat rendah. Pada titik ini sangat sulit bergerak ke kuadran lain. Kinerja harus meningkat secara signifikan untuk bergerak ke kuadran 4. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Lakukan perbaikan hanya jika ada sisa sumber daya.
- Gunakan pemanfaatan teknologi atau digitalisasi yang murah guna mendongkrak kinerja pelayanan U8 secara efisien tanpa membebani fokus utama kecamatan.

U9 (Sarana dan Prasarana)
Berada di titik paling bawah pada tingkat kepentingan dan kinerja paling minimal. Digerakkan ke arah kanan secukupnya untuk mencapai batas aman pelayanan dasar. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Unsur ini tidak mendesak karena masyarakat tidak menganggapnya sebagai hal yang krusial saat ini.
- Cukup jaga agar pelayanannya tetap berjalan di standar minimum, jangan sampai diabaikan total yang dapat memicu komplain di kemudian hari. Perbaikan bisa digabungkan dengan program efisiensi lainnya.

Kuadran 4 : Berlebihan (Kepentingan Rendah, Kinerja Tinggi)

Pada wilayah Kuadran 4 yang merupakan berlebihan, terdapat unsur pelayanan yang dinilai memiliki tingkat kepentingan atau ekspektasi yang rendah dari masyarakat, namun kinerja aktualnya dirasa sangat tinggi atau berlebihan oleh pengguna layanan. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U7 (Perilaku Pelaksana)
Kinerjanya tergolong baik, namun tingkat kepentingannya dinilai rendah oleh masyarakat. Bisa diarahkan agak ke atas (jika ingin mengedukasi masyarakat mengenai pentingnya unsur ini) atau dibiarkan stabil. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Kurangi alokasi energi atau anggaran yang berlebihan pada U7.
- Alihkan sebagian sumber daya yang sebelumnya berfokus di U7 ke unsur-unsur yang berada pada kuadran 1 agar terjadi efisiensi kinerja organisasi pemerintahan kecamatan.

3.3.40 Kecamatan Mappedeceng

Sebagai wilayah dengan pertumbuhan ekonomi lokal yang dinamis, Kecamatan Mappedeceng mengedepankan efisiensi pelayanan administrasi usaha mikro, kependudukan, dan koordinasi desa yang dijabarkan secara rinci di bawah ini.

3.3.40.1 Profil Responden

Jumlah responden untuk instansi ini sebanyak 10 orang dengan karakteristik seperti pada tabel dibawah ini:

Tabel 163. Karakteristik Responden Kecamatan Mappedeceng

KARAKTERISTIK		FREKUENSI	PERCENTAGE
GENDER	Laki-laki	6	60%
	Perempuan	4	40%
UMUR	27 - 36 Tahun	4	40%
	37 - 46 Tahun	2	20%
	47 - 50 Tahun keatas	4	40%
PENDIDIKAN	Tamat SLTP/Sederajat	1	10%
	Tamat SLTA/Sederajat	4	40%
	Tamat D3/Diploma	2	20%
	Tamat S1	3	30%

KARAKTERISTIK		FREKUENSI	PERCENTAGE
PEKERJAAN	Petani	4	40%
	ASN (PNS/PPPK)	1	10%
	Wiraswasta	1	10%
	Ibu Rumah Tangga	2	20%
	Lainnya	2	20%
AGAMA	Islam	4	40%
	Protestan	6	60%
SUKU	Luwu	8	80%
	Toraja	2	20%

Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa jumlah responden laki-laki 6 orang dan perempuan 4 orang dengan rentan umur yang paling banyak 27 – 36 Tahun 40% dan 47 – 50 Tahun sebanyak 40%. Pekerjaan responden yang paling banyak yaitu Petani dengan persentase 40% dengan tingkat Pendidikan Tamat SLTA/Sederajat yang paling banyak sebesar 40%. Jenis layanan yang diakses cukup bervariasi, namun yang paling banyak diakses oleh responden adalah Surat Izin Usaha 20% dan Pengantar Surat Izin Keramaian 20%.

Gambar 89 . Jenis Layanan yang Diakses Responden Kecamatan Mappedeceng

3.3.40.2 Nilai Indikator dalam Tiap Unsur dan Analisis GAP

Tabel dibawah ini akan menunjukkan Nilai Rata-rata (NRR) setiap indikator pada masing-masing unsur yang akan terakumulasi pada 3 bagian kolom yang menjadi variabel perhitungan dalam survey ini, yaitu NRR Kepentingan, NRR Kinerja dan NRR kepuasan.

Tabel 164. NRR dan Nilai GAP Kecamatan Mappedeceng

Unsur	Indikator	NRR Kepentingan	NRR Kinerja	NRR Kepuasan
U1	Persyaratan	3.400	3.200	3.300
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.600	3.000	3.000
U3	Waktu Penyelesaian	3.600	3.100	3.200
U4	Biaya/Tarif	3.800	3.300	3.300

Unsur	Indikator	NRR Kepentingan	NRR Kinerja	NRR Kepuasan
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.700	3.100	3.000
U6	Kompetensi Pelaksana	3.800	3.100	3.200
U7	Perilaku Pelaksana	3.500	3.200	3.100
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.500	3.000	3.000
U9	Sarana dan Prasarana	3.100	3.000	3.000
NILAI RATA-RATA		**3.556**	**3.111**	**3.122**
GAP		**-0.444**		
			0.011	

Tabel diatas menunukkan bahwa Nilai Rata-Rata (NRR) pada variabel kepentingan, kinerja, dan kepuasan berada diatas angka 3. Variabel kepentingan sebesar **3,556** yang yang menunjukkan seluruh indikatornya dianggap “Penting”, NRR pada variabel Kinerja sebesar **3,111** yang berarti setiap kinerja pada indikator tersebut dinilai “Baik”, dan pada variabel kepuasan sebesar **3,122** yang berarti masyarakat telah “Puas” dengan pelayanan pada instansi ini.

Sedangkan untuk nilai GAP setiap variabel yaitu, nilai GAP antara variabel Kepentingan dan Kinerja sebesar **-0,444** yang berarti masih ada ekspektasi atau harapan masyarakat yang dianggap penting namun kinerjanya masih rendah. Dan nilai GAP antara variabel Kinerja dan Kepuasaan sebesar **0,011** yang berarti masyarakat sudah merasa puas terhadap kinerja.

3.3.40.3 Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan

Tabel dibawah ini akan menunjukkan Nilai Indeks pelayanan publik dan juga Mutu Pelayanan yang berasal dari NRR unsur tertimbang yang akan dikalikan dengan 0,11, yang merupakan bobot NRR tertimbang.

Tabel 165. Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan Kecamatan Mappedeceng

Unsur	NRR UNSUR KEPUASAN	NRR UNSUR TERTIMBANG (X 0.11)
U1	3,300	0,363
U2	3,000	0,330
U3	3,200	0,352
U4	3,300	0,363
U5	3,000	0,330
U6	3,200	0,352
U7	3,100	0,341
U8	3,000	0,330
U9	3,000	0,330
Nilai Indeks		**3,091**
Nilai SKM (Indeks X 25)		**77,27**

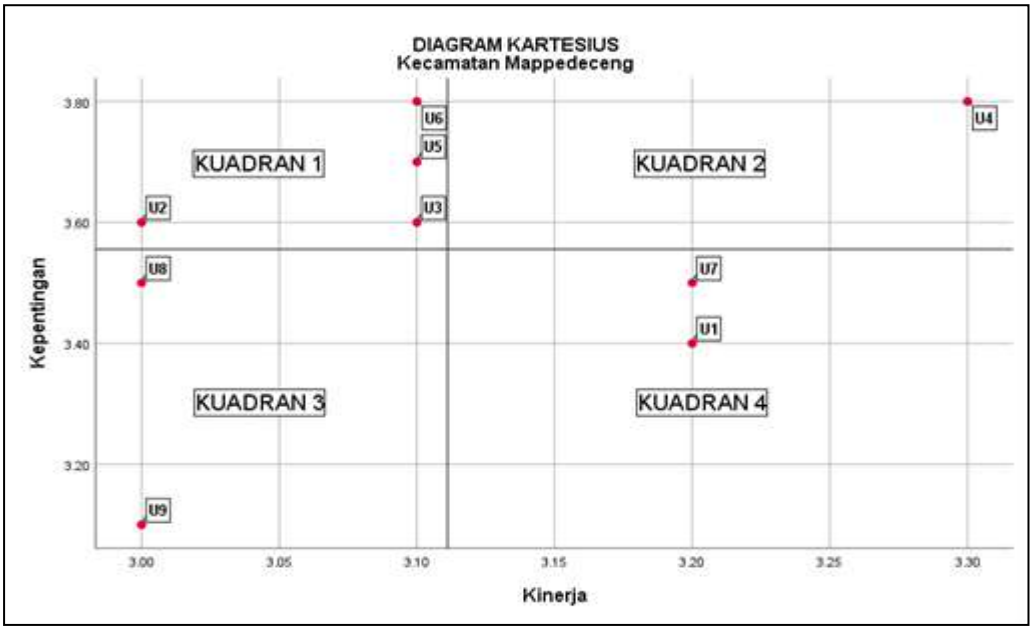
Dari akumulasi NRR Unsur Tertimbang dari instansi ini menghasilkan Nilai Indeks sebesar **3,091** dan jika dikonversi akan menghasilkan Nilai Interval

Konverssi yang sebesar **77.27**. Angka tersebut baerada pada kategori "**B**" atau Nilai Kinerja Pada Unit Pelayanan diinstansi ini dinilai "**Baik**".

77.27
B
BAIK

3.3.40.4 Nilai Importance Performance Analisis (IPA) Tiap Unsur Pelayanan

Analisis Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk memetakan prioritas penanganan unsur pelayanan berdasarkan persepsi masyarakat mengenai tingkat kinerja dan kepentingannya. Visualisasi sebaran posisi 9 unsur pelayanan disajikan dalam diagram kartesius di bawah ini.



Gambar 90. Diagram Kartesius Kecamatan Mappedeceng

Diagram diatas menunjukkan posisi ke-9 unsur yang menjadi acuan penilaian, dimana setiap unsur tersebar kedalam empat kolom kuadran dengan masing-masing kolom dipahami sebagai berikut:

Tabel 166. Matriks Analisis IPA Kecamatan Mappedeceng

Kuadran 1: Prioritas Utama **Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah** U2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur) U3 (Waktu Penyelesaian) U5 (Produk spesifikasi Jenis Layanan) U6 (Kompetensi Pelaksana)	**Kuadran 2: Pertahankan Prestasi** **Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi** U4 (Biaya/Tarif)
Kuadran 3: Prioritas Rendah **Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah** U8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan U9 (Sarana dan Prasarana)	**Kuadran 4: Berlebihan** **Kepentingan Rendah, Kinerja Tinggi** U1 (Persyaratan) U7 (Prilaku Pelaksana)

Kuadran 1 Prioritas Utama (Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah)

Pada wilayah Kuadran 1 yang merupakan prioritas utama, terdapat unsur pelayanan yang dinilai sangat penting atau memiliki ekspektasi tinggi dari masyarakat, namun kinerja aktualnya masih dirasa rendah oleh pengguna layanan. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur)
Alur birokrasi pelayanan yang dirasa masih kaku dan berbelit-belit menjadi hambatan utama yang dikeluhkan oleh masyarakat saat mengurus administrasi di tingkat kecamatan. Langkah taktis/saran perbaikan yang dapat dilakukan meliputi:

- Melakukan simplifikasi atau pemangkasan alur meja pelayanan yang tumpang tindih demi menciptakan prosedur yang lebih ringkas dan transparan.
- Menyusun visualisasi bagan alur pelayanan yang jelas, mudah dipahami, dan dipasang di lokasi strategis ruang pelayanan.

Unsur ini memeiiki kepentingan tinggi tetapi kinerjanya sangat rendah di sisi paling kiri. Harus didorong secara agresif ke arah kanan (meningkatkan kinerja) agar bisa segera keluar dari Kuadran 1 menuju Kuadran 2.

U3 (Waktu Penyelesaian)
Durasi penyelesaian dokumen yang belum memiliki kepastian waktu yang jelas memicu tumpukan berkas dan masa tunggu yang lama bagi Masyarakat. Langkah taktis/saran perbaikan yang dapat dilakukan meliputi:

- Menerapkan target batas waktu maksimal penyelesaian yang ketat untuk setiap jenis dokumen administrasi.
- Mengoptimalkan pemanfaatan sistem pemantauan berkas digital guna mempercepat proses perpindahan dokumen antar-petugas.

Dilihat dari titiknya, unsur ini memiliki kepentingan tinggi dan kinerja berada di ambang batas. Cukup didorong sedikit ke arah kanan agar melewati garis pembatas vertikal dan masuk ke zona aman (Kuadran 2) dengan cara meningkatkan kinerja.

U5 (Produk Spesifikasi Jenis Layanan)
Kesesuaian dokumen baik dari segi format, keabsahan hukum, maupun detail administratif dinilai belum sepenuhnya konsisten dengan maklumat yang dijanjikan. Langkah taktis/saran perbaikan yang dapat dilakukan meliputi:

- Memberlakukan lembar kendali mutu *(quality control)* terstandar sebelum dokumen diserahkan secara final kepada masyarakat.
- Melakukan sinkronisasi template produk layanan agar selalu selaras dengan regulasi dan format terbaru dari pemerintah pusat.

Kepentingan unsur ini cukup tinggi dan kinerja di ambang batas. Digerakkan ke arah kanan agar melewati garis pembatas menuju Kuadran 2 dengan meningkatkan kinerja.

U6 (Kompetensi Pelaksana)
Tingkat penguasaan regulasi serta kecakapan teknis dari staf lini depan dalam mengoperasikan sistem pelayanan dinilai masyarakat perlu ditingkatkan secara signifikan. Langkah taktis/saran perbaikan yang dapat dilakukan meliputi:

- Menyelenggarakan pelatihan intensif (*coaching*) berkala mengenai tata laksana administrasi pemerintahan dan pengoperasian sistem informasi bagi aparatur kecamatan.
- Menyusun buku saku panduan teknis operasional sebagai rujukan mandiri bagi petugas loket dalam menyelesaikan kendala administratif harian.

Dari grafik diagram diatas, unsur ini memiliki kepentingan sangat tinggi dan kinerja di ambang batas. Didorong ke arah kanan secara konstan demi memenuhi kepuasan masyarakat degan meningkatkan kinerja.

Kuadran 2: Pertahankan Prestasi (Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi)

Pada wilayah Kuadran 2 yang merupakan pertahankan prestasi, terdapat unsur pelayanan yang dinilai sangat penting atau memiliki ekspektasi tinggi dari masyarakat, dan kinerja aktualnya juga sudah dinilai tinggi oleh pengguna layanan. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U4 (Biaya/Tarif)
Keberhasilan aparatur dalam mempertahankan komitmen keterbukaan informasi biaya serta penerapan prinsip bebas pungutan liar (*zero* pungli) mendapatkan apresiasi dan tingkat kepercayaan yang sangat tinggi dari Masyarakat. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Menjaga dan memperketat pengawasan internal guna memastikan integritas transaksi keuangan pelayanan tetap bersih dan akuntabel.
- Memperluas digitalisasi informasi retribusi resmi pada media sosial institusi sebagai bentuk pertanggungjawaban publik yang transparan.

Kepentingan unusr ini sangat tinggi dan kinerja paling baik. Dipertahankan posisinya agar tetap stabil di pojok kanan atas diagram.

Kuadran 3: Prioritas Rendah (Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah)

Pada wilayah Kuadran 3 yang merupakan prioritas rendah, terdapat unsur pelayanan yang dinilai memiliki tingkat kepentingan atau ekspektasi yang rendah dari masyarakat, dan kinerja aktualnya pun dinilai biasa saja atau berada pada level rata-rata. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan)
Mekanisme penampungan serta tindak lanjut atas keluhan masyarakat dinilai berada pada batas pemenuhan standar yang fungsional, sejalan dengan kecenderungan masyarakat yang lebih memilih penyelesaian koordinasi langsung secara kekeluargaan. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Menyediakan saluran aduan instan berbasis digital yang mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa hambatan birokrasi yang rumit.
- Melakukan rekapitulasi berkala terhadap saran yang masuk sebagai bahan evaluasi perbaikan operasional internal bulanan.

Kepentingan unsur ini cukup rendah dan kinerja juga rendah. Digerakkan ke arah kanan secara bertahap dan perlahan dengancara meningkatkan kinerja.

U9 (Sarana dan Prasarana)
Kondisi infrastruktur fisik penunjang di area kantor kecamatan dipandang masyarakat sudah berada pada tingkat kecukupan yang wajar dan proporsional untuk skala pelayanan wilayah. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Melakukan pemeliharaan rutin terhadap fasilitas dasar seperti kebersihan ruang tunggu, pendingin ruangan, dan kenyamanan tempat duduk loket.
- Menata tata letak interior ruang pelayanan secara ergonomis guna memastikan kelancaran alur pergerakan Masyarakat saat mengurus administrasi.

Kepentingan unsur ini paling rendah dan kinerja paling minimal. Cukup digerakkan ke arah kanan seperlunya untuk sekadar menyentuh batas aman standar pelayanan minimum dengan cara meningkatkan kinerja.

Kuadran 4: Berlebihan (Kepentingan Rendah, Kinerja Tinggi)

Pada wilayah Kuadran 4 yang merupakan berlebihan, terdapat unsur pelayanan yang dinilai memiliki tingkat kepentingan atau ekspektasi yang rendah dari masyarakat, namun kinerja aktualnya dirasa sangat tinggi atau berlebihan oleh pengguna layanan. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U1 (Persyaratan)
Manajemen memberikan atensi verifikasi berkas yang sangat ketat dan berlebih, padahal bagi masyarakat, fleksibilitas administrasi dasar jauh lebih diharapkan selama dokumen inti telah terpenuhi. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Meninjau ulang relevansi berkas persyaratan yang diwajibkan agar tidak terjadi duplikasi dokumen yang memberatkan pemohon.
- Mengalihkan fokus ketelitian pengawasan dokumen administrasi yang berlebih untuk diperbantukan dalam perbaikan efisiensi alur prosedur di Kuadran 1.

Kepentingan unsur ini rendah, namun memiliki kinerja yang baik. Bisa dibiarkan stabil di tempat atau digerakkan ke arah atas jika memang ingin mengedukasi masyarakat mengenai pentingnya unsur ini sehingga dapat mendongkrak nilai kepentingan.

U7 (Perilaku Pelaksana)
Sikap, kesopanan, dan keramahan petugas operasional dinilai sudah sangat baik, melampaui fokus kebutuhan dasar masyarakat yang sebenarnya lebih menginginkan kecepatan penyelesaian dokumen. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Mempertahankan standardisasi keramahan aparatur melalui pembiasaan budaya senyum, sapa, dan salam secara proporsional tanpa mengurangi produktivitas kerja harian.
- Menyeimbangkan porsi fokus keramahan petugas lini depan dengan peningkatan akselerasi penyelesaian durasi berkas layanan.

Kepentingan unsur ini berada di batas bawah, namun kinerjanya dinilai baik. Dipertahankan pada posisi stabil atau diarahkan agak ke atas melalui sosialisasi manfaat program agar dapat meningkatkan nilai kepentingan.

3.3.41 Kecamatan Masamba

Sebagai wilayah pusat ibukota dengan volume pelayanan yang relatif tinggi, Kecamatan Masamba dituntut menjadi barometer pelayanan prima tingkat kecamatan. Kecepatan pelayanan, ketertiban antrean, serta kompetensi petugas loket menjadi fokus utama survey kepuasan masyarakat Masamba yang laporannya disajikan berikut ini.

3.3.41.1 Profil Responden

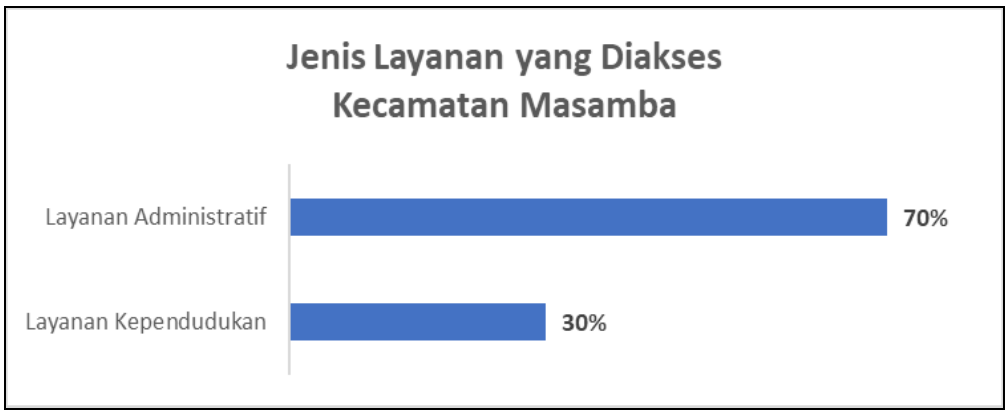
Jumlah responden untuk instansi ini sebanyak 10 orang dengan karakteristik seperti pada tabel dibawah ini:

Tabel 167. Karakteristik Responden Kecamatan Masamba

KARAKTERISTIK		FREKUENSI	PERCENTAGE
GENDER	Laki-laki	5	50%
	Perempuan	5	50%
UMUR	17 - 26 Tahun	1	10%
	27 - 36 Tahun	1	10%
	37 - 46 Tahun	5	50%
	47 - 50 Tahun keatas	3	30%
PENDIDIKAN	Tamat SLTA/Sederajat	6	60%
	Tamat S1	4	40%
PEKERJAAN	Jasa Service	1	10%
	ASN (PNS/PPPK)	6	60%
	Pegawai Swasta	1	10%
	Lainnya	2	20%
AGAMA	Islam	10	100%
SUKU	Luwu	7	70%
	Bugis	2	20%
	Toraja	1	10%

Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa jumlah responden laki-laki dan perempuan seimbang dengan masing-asing 50% dengan rentan umur yang paling banyak 37 – 46 Tahun sebanyak 50%. Pekerjaan responden yang paling banyak yaitu ASN (PNS/PPPK) dengan persentase 60% dengan

tingkat Pendidikan Tamat SLTA/Sederajat yang paling banyak sebesar 60%. Jenis layanan yang paling banyak diakses oleh responden adalah Layanan Administratif sebesar 70%.



Gambar 91. Jenis Layanan yang Diakses Responden Kecamatan Masamba

3.3.41.2 Nilai Indikator dalam Tiap Unsur dan Analisis GAP

Tabel dibawah ini akan menunjukkan Nilai Rata-rata (NRR) setiap indikator pada masing-masing unsur yang akan terakumulasi pada 3 bagian kolom yang menjadi variabel perhitungan dalam survey ini, yaitu NRR Kepentingan, NRR Kinerja dan NRR kepuasan.

Tabel 168. NRR dan Nilai GAP Kecamatan Masamba

Unsur	Indikator	NRR Kepentingan	NRR Kinerja	NRR Kepuasan
U1	Persyaratan	3.100	3.000	3.200
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.000	2.900	3.000
U3	Waktu Penyelesaian	3.000	3.100	3.100
U4	Biaya/Tarif	3.200	3.100	3.100
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.100	3.100	3.000
U6	Kompetensi Pelaksana	3.100	3.100	3.000
U7	Perilaku Pelaksana	3.400	3.200	3.000
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.400	3.000	2.900
U9	Sarana	3.200	3.000	3.000
NILAI RATA-RATA		**3.167**	**3.056**	**3.033**
GAP		**-0.111**		
			-0.022	

Tabel diatas menunukkan bahwa Nilai Rata-Rata (NRR) pada variabel kepentingan, kinerja, dan kepuasan berada diatas angka 3. Variabel kepentingan sebesar **3,167** yang yang menunjukkan seluruh indikatornya dianggap “Penting”, NRR pada variabel Kinerja sebesar **3,056** yang berarti setiap kinerja pada indikator tersebut dinilai “Baik”, dan pada variabel kepuasan sebesar **3,033** yang berarti masyarakat telah “Puas” dengan pelayanan pada instansi ini.

Sedangkan untuk nilai GAP setiap variabel yaitu, nilai GAP antara variabel Kepentingan dan Kinerja sebesar **-0,111** yang berarti masih ada ekspektasi atau harapan masyarakat yang dianggap penting namun kinerjanya masih rendah. Dan nilai GAP antara variabel Kinerja dan Kepuasaan sebesar **-0,022** yang berarti masih ada ketidakpuasan terhadap kinerja.

3.3.41.3 Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan

Tabel dibawah ini akan menunjukkan Nilai Indeks pelayanan publik dan juga Mutu Pelayanan yang berasal dari NRR unsur tertimbang yang akan dikalikan dengan 0,11, yang merupakan bobot NRR tertimbang.

Tabel 169. Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan Kecamatan Masamba

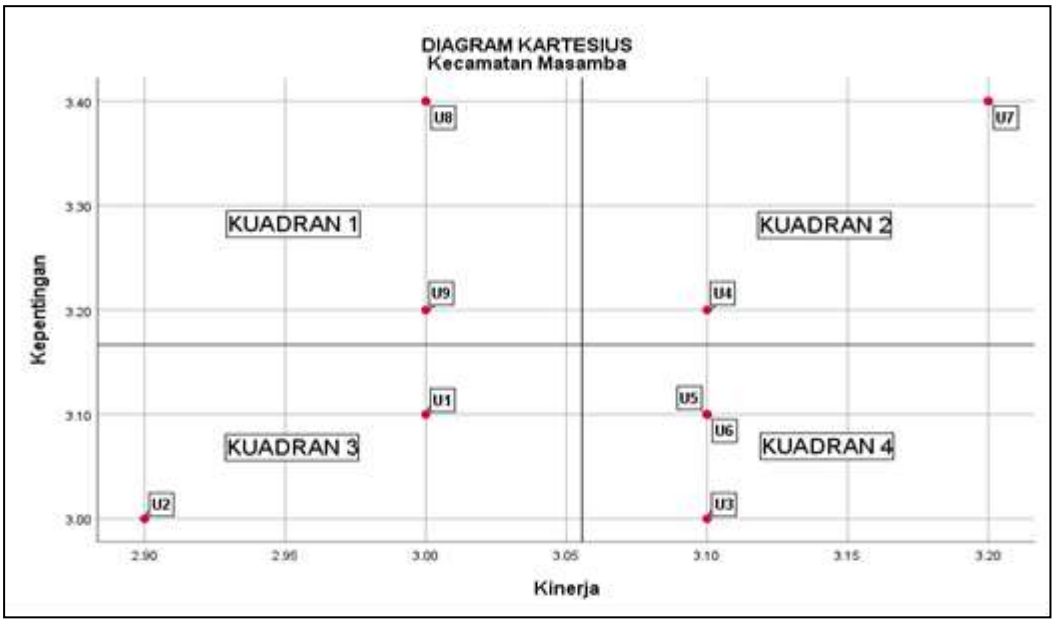
Unsur	NRR UNSUR KEPUASAN	NRR UNSUR TERTIMBANG (X 0.11)
U1	3,200	0,352
U2	3,000	0,330
U3	3,100	0,341
U4	3,100	0,341
U5	3,000	0,330
U6	3,000	0,330
U7	3,000	0,330
U8	2,900	0,319
U9	3,000	0,330
Nilai Indeks		**3,003**
Nilai SKM (Indeks X 25)		**75,07**

Dari akumulasi NRR Unsur Tertimbang dari instansi ini menghasilkan Nilai Indeks sebesar **3,003** dan jika dikonversi akan menghasilkan Nilai Interval Konverssi yang sebesar **75.07** Angka tersebut baerada pada kategori "**C**" atau Nilai Kinerja Pada Unit Pelayanan diinstansi ini dinilai "**Kurang Baik**".

75.07
C
KURANG BAIK

3.3.41.4 Nilai Importance Performance Analisis (IPA) Tiap Unsur Pelayanan

Analisis Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk memetakan prioritas penanganan unsur pelayanan berdasarkan persepsi masyarakat mengenai tingkat kinerja dan kepentingannya. Visualisasi sebaran posisi 9 unsur pelayanan disajikan dalam diagram kartesius di bawah ini.



Gambar 92. Diagram Kartesius Kecamatan Masamba

Diagram diatas menunjukkan posisi ke-9 unsur yang menjadi acuan penilaian, dimana setiap unsur tersebar kedalam empat kolom kuadran dengan masing-masing kolom dipahami sebagai berikut:

Tabel 170. Matriks Analisis IPA Kecamatan Masamba

Kuadran 1: Prioritas Utama **Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah** U8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan U9 (Sarana dan Prasarana)	**Kuadran 2: Pertahankan Prestasi** **Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi** U4 (Biaya/Tarif) U7 (Perilaku Pelaksana)
Kuadran 3: Prioritas Rendah **Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah** U1 (Persyaratan) U2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur)	**Kuadran 4: Berlebihan** **Kepentingan Rendah, Kinerja Tinggi** U3 (Waktu Penyelesaian) U5 (Produk spesifikasi Jenis Layanan) U6 (Kompetensi Pelaksana)

Kuadran 1 Prioritas Utama (Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah)

U8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan)
Sistem respons terhadap keluhan, laporan Masyarakat, atau tindak lanjut masukan dinilai lambat dan kurang akomodatif. Langkah taktis/saran perbaikan meliputi:

- Menyediakan kanal pengaduan cepat berbasis digital (seperti layanan *WhatsApp Center* khusus atau platform media sosial kecamatan) yang responsif.
- Menyusun mekanisme disposisi internal yang jelas dengan batas waktu penyelesaian (SOP aduan) agar setiap keluhan Masyarakat terdokumentasi dan terselesaikan dengan cepat.

Unsur ini berada di bagian atas Kuadran 1, tingkat kepentingan sangat tinggi namun kinerjanya rendah. Harus didorong secara kuat dan masif ke arah kanan (meningkatkan kinerja) agar berpindah masuk ke Kuadran 2.

U9 (Sarana dan Prasarana)
Kondisi sarana penunjang fisik, kenyamanan ruang tunggu, loket pelayanan, maupun fasilitas pendukung di kantor kecamatan dinilai belum memadai. Langkah taktis/saran perbaikan meliputi:

- Melakukan perbaikan dan penataan ulang fasilitas ruang tunggu utama agar lebih nyaman, bersih, serta ramah bagi semua kalangan Masyarakat (termasuk lansia/disabilitas).
- Melakukan inventarisasi berkala dan memperbarui perangkat keras/lunak pendukung pelayanan loket agar tidak memicu hambatan teknis saat operasional.

Kepentingan unusr ini cukup tinggi dan kinerja rendah, berada tepat di bawah U8. Harus digerakkan ke arah kanan menuju peningkatan mutu kinerja.

Kuadran 2: Pertahankan Prestasi (Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi)

Pada wilayah Kuadran 2 yang merupakan pertahankan prestasi, terdapat unsur pelayanan yang dinilai sangat penting oleh masyarakat, dan kinerja aktualnya berhasil dipenuhi dengan sangat baik oleh instansi. Unsur yang berada pada posisi ini meliputi:

U4 (Biaya/Tarif)
Kepatuhan terhadap kepastian biaya sesuai aturan baku atau jaminan pelayanan tanpa pungli dinilai sudah sangat baik dan transparan. Langkah taktis meliputi:

- Mempertahankan akuntabilitas biaya dengan terus memajang pengumuman tarif resmi atau stiker bebas pungli di area publik loket secara mencolok.
- Melakukan pengawasan internal secara berkala guna mengantisipasi munculnya celah pungutan informal di luar prosedur standar.

Dipertahankan posisi unsur ini agar konsisten berada di Kuadran 2, atau didorong sedikit ke kanan agar lebih aman dari garis batas.

U7 (Perilaku Pelaksana)
Sikap aparatur kecamatan yang ramah, sopan, komunikatif, dan disiplin dalam melayani masyarakat dinilai tinggi dan memuaskan. Langkah taktis meliputi:

- Menjaga konsistensi budaya pelayanan prima melalui pengarahan berkala pada apel pagi pegawai.
- Memberikan bentuk apresiasi atau penghargaan moril bagi staf pelayanan lini depan yang konsisten menunjukkan kinerja perilaku terbaik.

Unsur ini berada di posisi paling unggul dan ideal dengan nilai kepentingan tertinggi dan kinerja terbaik di antara seluruh unsur. Dipertahankan secara konsisten di pojok kanan atas diagram.

Kuadran 3: Prioritas Rendah (Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah)

U1 (Persyaratan)
Masyarakat menganggap pemenuhan berkas atau kelengkapan dokumen administratif berada pada tingkat pemenuhan fungsional dasar yang sewajarnya. Langkah taktis meliputi:

- Memasang infografis persyaratan dokumen yang ringkas di area tunggu agar memudahkan pemohon baru melakukan pengecekan mandiri.
- Menjaga konsistensi dokumen prasyarat yang diminta agar tidak berubah-ubah tanpa pemberitahuan resmi.

Posisi unsur ini berada di Kuadran 3 tetapi dekat dengan garis pembatas kinerja vertikal. Kinerja harus ditingkatkan sehingga dapat bergerak ke arah kanan agar melewati garis pembatas kinerja menuju Kuadran 4.

U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur)
Alur birokrasi dan tata cara pendaftaran pelayanan dinilai berada pada level pemenuhan standar dasar yang lumrah. Langkah taktis meliputi:

- Menyusun skema bagan alur pelayanan yang sederhana dan mudah dipahami dalam satu kali baca oleh Masyarakat.
- Memastikan koordinasi antarmeja loket berjalan sinkron untuk mencegah penumpukan berkas fisik pemohon pada jam-jam sibuk.

Tingkat kepentingan unsur ini paling rendah dan kinerja juga paling minimal di sudut paling kiri bawah diagram. Diarahkan ke arah kanan secara perlahan dan bertahap seiring waktu.

Kuadran 4: Berlebihan (Kepentingan Rendah, Kinerja Tinggi)

Pada wilayah Kuadran 4 yang merupakan berlebihan, terdapat unsur pelayanan yang dinilai memiliki tingkat kepentingan yang rendah dari masyarakat, namun kinerja aktual yang dicurahkan dinilai sangat tinggi atau berlebih oleh aparatur. Unsur yang berada pada posisi ini meliputi:

U3 (Waktu Penyelesaian)
Kecamatan mencurahkan fokus yang sangat intensif pada kecepatan durasi pengerjaan dokumen, sementara masyarakat menilai tingkat kecepatan saat ini sudah cukup fungsional. Langkah taktis meliputi:

- Mempertahankan ritme ketepatan waktu penyelesaian dokumen secara stabil tanpa perlu menambah alokasi energi berlebih yang dapat menguras fokus staf.
- Mengalihkan sebagian fokus energi pengawasan durasi untuk diperbantukan dalam percepatan penanganan pengaduan Masyarakat (U8) yang berada di Kuadran 1.

Kinerja unsur ini dinilai sudah baik namun tingkat kepentingannya paling rendah. Dipertahankan pada posisinya atau dibiarkan stabil di tempat.

U5 (Produk Spesifikasi Jenis Layanan)
Aparatur memberikan atensi berlebih pada detail fisik atau diversifikasi hasil dokumen cetakan, sedangkan Masyarakat hanya memprioritaskan keabsahan legalitas formal berkas. Langkah taktis meliputi:

- Menggunakan standardisasi format luaran dokumen yang rapi dan sah sesuai regulasi kementerian terkait tanpa penambahan atribut non-esensial.
- Menjaga ketersediaan logistik kertas atau blangko dokumen secara stabil agar proses penerbitan tidak terhambat.

U6 (Kompetensi Pelaksana)
Kecamatan sangat gencar meningkatkan kapasitas atau spesialisasi teknis aparatur, padahal bagi Masyarakat kecakapan standar harian saat ini sudah dipandang memadai. Langkah taktis meliputi:

- Mengarahkan kompetensi teknis yang telah dikuasai petugas untuk dioptimalkan dalam membantu peningkatan kualitas fasilitas sarana fisik (U9) di Kuadran 1.
- Mengadakan diskusi mandiri internal antarpagawai secara efisien tanpa harus menyita banyak waktu operasional pelayanan harian.

Kedua unsur di kuadran ini berhimpitan erat di kinerja yang baik dengan kepentingan rendah. Dipertahankan stabil atau didorong ke arah atas melalui sosialisasi jika program ini dirasa memiliki dampak jangka panjang yang sebenarnya penting bagi masyarakat.

3.3.42 Kecamatan Rampi

Menghadapi tantangan geografis wilayah terpencil/pegunungan, pelayanan prima di Kecamatan Rampi sangat bergantung pada kehadiran fisik aparat, ketulusan melayani, serta inovasi kemudahan administrasi darurat. Temuan survey di bawah ini memberikan gambaran objektif perjuangan dan apresiasi masyarakat Rampi terhadap pelayanan kecamatannya.

3.3.42.1 Profil Responden

Jumlah responden untuk instansi ini sebanyak 10 orang dengan karakteristik seperti pada tabel dibawah ini :

Tabel 171. Karakteristik Responden Kecamatan Rampi

KARAKTERISTIK		FREKUENSI	PERCENTAGE
GENDER	Laki-laki	7	70%
	Perempuan	3	30%
UMUR	17 - 26 Tahun	1	10%
	27 - 36 Tahun	6	60%
	37 - 46 Tahun	2	20%
	47 - 50 Tahun keatas	1	10%
PENDIDIKAN	Tamat SLTA/Sederajat	7	70%

KARAKTERISTIK		FREKUENSI	PERCENTAGE
	Tamat S1	3	30%
PEKERJAAN	Petani	2	20%
	Buruh	1	10%
	ASN (PNS/PPPK)	2	20%
	Pedagang	2	20%
	Ibu Rumah Tangga	1	10%
	Masih Kuliah/Mahasiswa	1	10%
	Belum Bekerja	1	10%
AGAMA	Islam	4	40%
	Katolik	1	10%
	Protestan	5	50%
SUKU	Bugis	1	10%
	Toraja	6	60%
	Makassar	1	10%
	Enrekang/Duri	2	20%

Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa jumlah responden laki-laki 7 orang dan perempuan 3 orang dengan rentan umur yang paling banyak 27 – 36 Tahun 60%. Pekerjaan responden bervariasi seperti pada table dengan tingkat Pendidikan Tamat SLTA/Sederajat yang paling banyak sebesar 70%. Jenis layanan yang diakses cukup bervariasi, namun yang paling banyak diakses oleh responden adalah Layanan Urus Surat Keterangan Kurang Mampu sebesar 30%.

Gambar 93. Jenis Layanan yang Diakses Responden Kecamatan Rampi

3.3.42.2 Nilai Indikator dalam Tiap Unsur dan Analisis GAP

Tabel dibawah ini akan menunjukkan Nilai Rata-rata (NRR) setiap indikator pada masing-masing unsur yang akan terakumulasi pada 3 bagian kolom yang menjadi variabel perhitungan dalam survey ini, yaitu NRR Kepentingan, NRR Kinerja dan NRR kepuasan.

Tabel 172. NRR dan Nilai GAP Kecamatan Rampi

Unsur	Indikator	NRR Kepentingan	NRR Kinerja	NRR Kepuasan
U1	Persyaratan	3.000	3.000	3.000
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.000	2.900	3.000
U3	Waktu Penyelesaian	3.200	2.800	2.900
U4	Biaya/Tarif	3.400	3.300	3.000
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.100	3.000	3.000
U6	Kompetensi Pelaksana	3.100	2.900	3.000
U7	Perilaku Pelaksana	3.200	3.100	3.000
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.000	3.000	3.000
U9	Sarana dan Prasarana	3.100	2.300	2.900
NILAI RATA-RATA		**3.122**	**2.922**	**2.978**
GAP		**-0.200**		
			0.056	

Tabel diatas menunukkan bahwa Nilai Rata-Rata (NRR) pada variabel kepentingan diatas 3, sedangkan kinerja dan kepuasan berada dibawah angka 3. Variabel kepentingan sebesar **3,122** yang yang menunjukkan seluruh indikatornya dianggap "Penting", sedangkan NRR pada variabel Kinerja sebesar **2,922** yang yang menunjukkan seluruh indikatornya dianggap "Kurang Baik" dan pada variabel Kepuasan sebesar **2,978** yang yang menunjukkan seluruh indikatornya dianggap "Kurang Puas".

Sedangkan untuk nilai GAP setiap variabel yaitu, nilai GAP antara variabel Kepentingan dan Kinerja sebesar **-0,200** yang berarti masih ada ekspektasi atau harapan masyarakat yang dianggap penting namun kinerjanya masih rendah. Dan nilai GAP antara variabel Kinerja dan Kepuasaan sebesar **0,056** yang berarti tingkat Kepuasan masyarakat terhadap kinerja sudah baik.

3.3.42.3 Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan

Tabel dibawah ini akan menunjukkan Nilai Indeks pelayanan publik dan juga Mutu Pelayanan yang berasal dari NRR unsur tertimbang yang akan dikalikan dengan 0,11, yang merupakan bobot NRR tertimbang.

Tabel 173. Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan Kecamatan Rampi

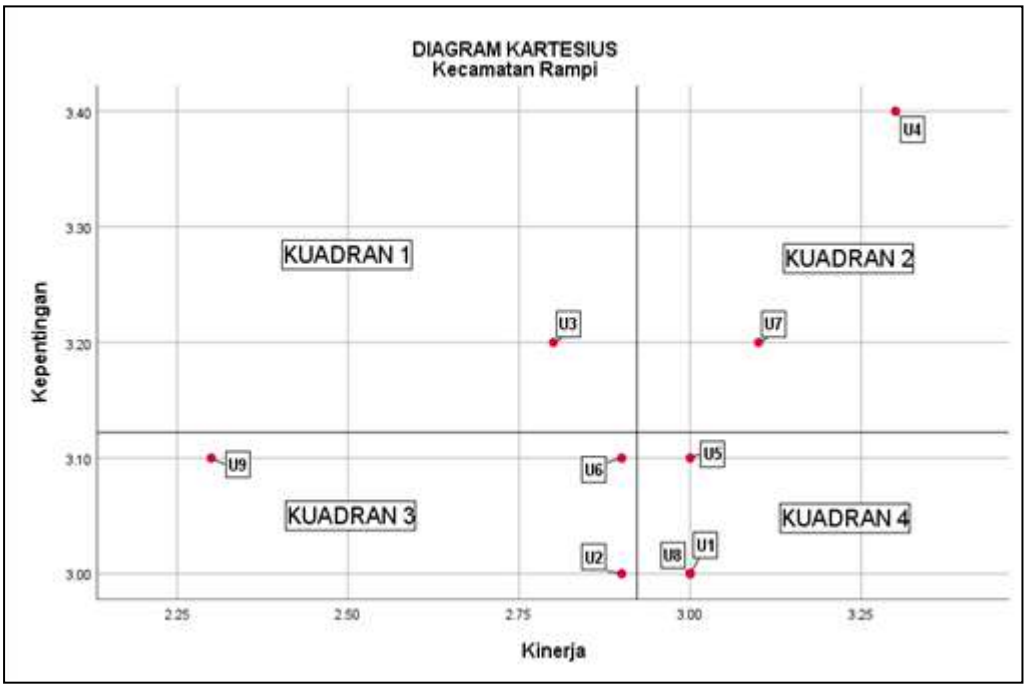
Unsur	NRR UNSUR KEPUASAN	NRR UNSUR TERTIMBANG (X 0.11)
U1	3,000	0,330
U2	3,000	0,330
U3	2,900	0,319
U4	3,000	0,330
U5	3,000	0,330
U6	3,000	0,330
U7	3,000	0,330
U8	3,000	0,330
U9	2,900	0,319
Nilai Indeks		**2,948**
Nilai SKM (Indeks X 25)		**73,70**

Dari akumulasi NRR Unsur Tertimbang dari instansi ini menghasilkan Nilai Indeks sebesar **2,948** dan jika dikonversi akan menghasilkan Nilai Interval Konverssi yang sebesar **73,70**. Angka tersebut baerada pada kategori "**C**" atau Nilai Kinerja Pada Unit Pelayanan diinstansi ini dinilai "**Kurang Baik**".

73,70
C
KURANG BAIK

3.3.42.4 Nilai Importance Performance Analisis (IPA) Tiap Unsur Pelayanan

Analisis Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk memetakan prioritas penanganan unsur pelayanan berdasarkan persepsi masyarakat mengenai tingkat kinerja dan kepentingannya. Visualisasi sebaran posisi 9 unsur pelayanan disajikan dalam diagram kartesius di bawah ini.



Gambar 94. Diagram Kartesius Kecamatan Rampi

Diagram diatas menunjukkan posisi ke-9 unsur yang menjadi acuan penilaian, dimana setiap unsur tersebar kedalam empat kolom kuadran dengan masing-masing kolom dipahami sebagai berikut:

Tabel 174. Matriks Analisis IPA Kecamatan Rampi

Kuadran 1: Prioritas Utama **Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah** U3 (Waktu Penyelesaian)	**Kuadran 2: Pertahankan Prestasi** **Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi** U4 (Biaya/Tarif) U7 (Prilaku Pelaksana)

Kuadran 3: Prioritas Rendah **Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah** U2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur) U6 (Kompetensi Pelaksana) U9 (Sarana dan Prasarana)	**Kuadran 4: Berlebihan** **Kepentingan Rendah, Kinerja Tinggi** U1 (Persyaratan) U5 (Produk spesifikasi Jenis Layanan) U8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan)

Kuadran 1: Prioritas Utama (Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah)

Pada wilayah Kuadran 1 yang merupakan prioritas utama, terdapat unsur pelayanan yang dinilai sangat penting atau memiliki ekspektasi tinggi dari masyarakat, namun kinerja aktualnya masih dirasa rendah oleh pengguna layanan. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U3 (Waktu Penyelesaian)
Lambatnya durasi penyelesaian berkas administrasi di lapangan memicu resistensi publik akibat ketiadaan kepastian waktu riil yang transparan bagi pemohon layanan. Langkah taktis/saran perbaikan yang dapat dilakukan meliputi:

- Menerapkan sistem pemantauan berbasis batas waktu maksimal (SLA) ketat pada setiap tahapan verifikasi dokumen.
- Melakukan evaluasi berkala terhadap beban kerja petugas guna mengurai botol leher (bottleneck) yang menghambat penyelesaian layanan.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini sangat potensial untuk bergeser ke arah Kuadran 2 apabila dilakukan peningkatan fokus pada akselerasi proses dan pemangkasan birokrasi waktu.

Kuadran 2 : Pertahankan Prestasi (Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi)

Pada wilayah Kuadran 2 yang merupakan pertahankan prestasi, terdapat unsur pelayanan yang dinilai sangat penting atau memiliki ekspektasi tinggi dari masyarakat, dan kinerja aktualnya juga sudah dinilai tinggi oleh pengguna layanan. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U4 (Biaya/Tarif)
Keberhasilan aparatur mempertahankan kinerja positif pada aspek biaya/tarif membuktikan efektivitas penegakan regulasi bebas pungli serta transparansi nominal yang terjaga secara konsisten di unit layanan. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Menyediakan kanal pembayaran nontunai (cashless) guna meminimalisasi potensi penyimpangan transaksi di loket.
- Melakukan audit internal berkala terhadap laporan realisasi retribusi demi menjaga akuntabilitas keuangan.

Unsur ini berada di posisi paling prima dan unggul dengan tingkat kepentingan tertinggi serta kinerja terbaik di pojok kanan atas. Dipertahankan posisinya secara konsisten agar tidak melosot ke kiri atau ke bawah.

U7 (Perilaku Pelaksana)
Kinerja prima pada aspek ini merefleksikan keberhasilan pembentukan budaya kerja kepatuhan dan keramahan aparatur dalam mengedepankan standardisasi aspek humanis saat melayani publik. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Menyelenggarakan pelatihan penyegaran berkala (refreshment training) terkait prinsip-prinsip service excellence.
- Memberikan apresiasi atau penghargaan bulanan kepada petugas dengan catatan pelayanan terbaik.

Pada unsur ini, memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan kinerjanya pun sudah dinilai baik oleh masyarakat. Dipertahankan posisinya di Kuadran 2, serta didorong agar semakin bergerak ke arah kanan atas mendekati performa U4.

Kuadran 3 : Prioritas Rendah (Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah)

Pada wilayah Kuadran 3 yang merupakan prioritas rendah, terdapat unsur pelayanan yang dinilai memiliki tingkat kepentingan atau ekspektasi yang rendah dari masyarakat, dan kinerja aktualnya pun dinilai biasa saja atau berada pada level rata-rata. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur)
Titik keseimbangan toleransi masyarakat terpenuhi karena struktur alur pengurusan dinilai sudah berada pada standar operasional yang wajar dan tidak terlalu membingungkan pemohon. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Menyediakan infografis alur pelayanan yang ringkas dan mudah dipahami di area ruang tunggu.
- Meninjau ulang efisiensi tahapan mekanisme secara berkala agar tetap relevan dengan regulasi terbaru.

Unsur ini memiliki tingkat kepentingan paling minimal dengan kinerja yang masih rendah, mepet di sisi kiri garis pembatas vertikal. Cukup digerakkan ke arah kanan secara perlahan untuk melewati garis pembatas kinerja.

U6 (Kompetensi Pelaksana)
Kecakapan teknis petugas yang berada pada level rata-rata dinilai sudah cukup memadai dalam menyelesaikan tugas-tugas administratif harian tanpa kendala mayor yang berarti. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Menyusun buku saku panduan teknis pelayanan sebagai rujukan cepat kerja harian petugas.
- Mengikutkan pelaksana pada diklat teknis pelayanan publik secara bergantian sesuai kebutuhan.

Kepentingan unsur ini berada di ambang batas bawah dengan kinerja rendah. Posisinya menempel persis di bawah garis batas kepentingan horizontal. Digerakkan ke arah kanan untuk memperbaiki kinerja.

U9 (Sarana dan Prasarana)
Fasilitas fisik yang tersedia saat ini dipandang telah memenuhi batas kecukupan minimal yang fungsional bagi masyarakat dalam menerima pelayanan dasar. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Melakukan pemeliharaan rutin pada fasilitas utama seperti pendingin ruangan, kursi tunggu, dan kebersihan toilet.
- Mengoptimalkan tata letak interior ruang pelayanan agar terasa lebih luas dan tertata rapi.

Unsur ini berada di posisi paling kiri dengan kinerja yang paling rendah di antara seluruh unsur, dengan tingkat kepentingan di bawah rata-rata. Harus digerakkan secara konstan ke arah kanan demi meningkatkan efektivitas kinerja dasarnya

Kuadran 4 : Berlebihan (Kepentingan Rendah, Kinerja Tinggi)

Pada wilayah Kuadran 4 yang merupakan berlebihan, terdapat unsur pelayanan yang dinilai memiliki tingkat kepentingan atau ekspektasi yang rendah dari masyarakat, namun kinerja aktualnya dirasa sangat tinggi atau berlebihan oleh pengguna layanan. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U1 (Persyaratan)
Aparatur memberikan fokus kinerja yang sangat tinggi pada unsur ini, padahal tingkat kepentingannya dinilai biasa saja oleh masyarakat. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Melakukan simplifikasi atau pengintegrasian dokumen persyaratan agar tidak terlalu membebani pemohon secara administratif.
- Mengalihkan fokus verifikasi dokumen yang terlampau ketat ke arah percepatan durasi pemrosesan berkas.

Pada unsur ini, tingkat kepentingan paling rendah, namun memiliki kinerja yang cukup baik di area kanan garis pembatas. Bisa dibiarkan stabil di posisinya saat ini atau meningkatkan kepentingan unsur ini dalam masyarakat.

U5 (Produk Spesifikasi Jenis Layanan)
Aparatur memberikan fokus kinerja yang sangat tinggi pada unsur ini, padahal tingkat kepentingannya dinilai biasa saja oleh masyarakat. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Menyelaraskan output jenis layanan agar tepat guna sesuai dengan kebutuhan riil domestik masyarakat setempat.
- Mengurangi publikasi variasi produk layanan yang kurang diminati dan memprioritaskan penyempurnaan produk layanan inti.

Kinerja pada unsur ini dinilai sudah baik, namun tingkat kepentingannya berada di bawah rata-rata. Dipertahankan stabil atau dibiarkan tetap di posisinya atau meningkatkan kepentingan unsur ini dalam masyarakat.

U8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan)
Aparatur memberikan fokus kinerja yang sangat tinggi pada unsur ini, padahal tingkat kepentingannya dinilai biasa saja oleh masyarakat. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Memanfaatkan platform digital atau media sosial yang sudah ada secara efisien tanpa perlu membangun aplikasi pengaduan baru yang memakan biaya operasional besar.
- Merestrukturisasi tim pengelola aduan agar lebih ramping sehingga sebagian personel dapat diperbantukan pada unit pelayanan langsung.

Berhimpitan erat dengan U1, memiliki tingkat kepentingan minimal namun kinerjanya sudah cukup memadai. Posisi unsur ini berada di Kuadran 4, di mana penyesuaian porsi kerja yang tepat akan menggeser posisinya ke kiri menuju keseimbangan efisiensi alokasi sumber daya organisasi.

3.3.43 Kecamatan Rongkong

Melayani masyarakat di kawasan dataran tinggi bersejarah, Kecamatan Rongkong berfokus pada pelayanan administratif yang ramah lingkungan dan menghormati kearifan lokal setempat. Indeks kepuasan yang diukur di kantor kecamatan ini mencerminkan kenyamanan warga dan kualitas komunikasi aparatur, dengan rincian data di bawah ini.

3.3.43.1 Profil Responden

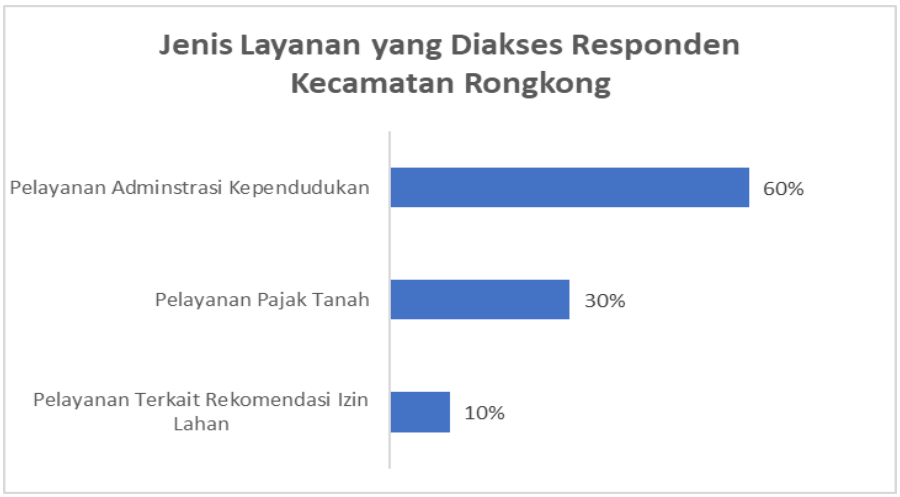
Jumlah responden untuk instansi ini sebanyak 10 orang dengan karakteristik seperti pada tabel dibawah ini:

Tabel 175. Karakteristik Responden Kecamatan Rongkong

KARAKTERISTIK		FREKUENSI	PERCENTAGE
GENDER	Laki-laki	3	30%
	Perempuan	7	70%
UMUR	17 - 26 Tahun	4	40%
	27 - 36 Tahun	3	30%
	37 - 46 Tahun	1	10%
	47 - 50 Tahun keatas	2	20%
PENDIDIKAN	Tamat SLTP/Sederajat	1	10%
	Tamat SLTA/Sederajat	5	50%
	Tamat S1	4	40%
PEKERJAAN	Petani	1	10%
	ASN (PNS/PPPK)	2	20%
	Honorer/Kontrak	1	10%
	Ibu Rumah Tangga	3	30%
	Belum Bekerja	3	30%
AGAMA	Islam	10	100%
SUKU	Luwu	10	100%

Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa responden laki-laki sebanyak 3 orang dan responden perempuan sebanyak 7 orang dengan rentan umur paling banyak pada 17 – 26 Tahun keatas sebanyak 40%. Tingkat Pendidikan Tamat SLTA/Sederajat mendominasi sebanyak 50%. Jenis layanan yang paling

dominan diakses oleh responden adalah Pelayanan Administrasi Kependudukan 60% .



Gambar 95. Jenis Layanan yang Diakses Responden Kecamatan Rongkong

3.3.43.2 Nilai Indikator dalam Tiap Unsur dan Analisis GAP

Tabel dibawah ini akan menunjukkan Nilai Rata-rata (NRR) setiap indikator pada masing-masing unsur yang akan terakumulasi pada 3 bagian kolom yang menjadi variabel perhitungan dalam survey ini, yaitu NRR Kepentingan, NRR Kinerja dan NRR kepuasan.

Tabel 176. NRR dan Nilai GAP Kecamatan Rongkong

Unsur	Indikator	NRR Kepentingan	NRR Kinerja	NRR Kepuasan
U1	Persyaratan	3.100	3.000	3.000
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.200	3.100	3.000
U3	Waktu Penyelesaian	3.100	3.000	3.000
U4	Biaya/Tarif	3.100	3.000	3.000
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.300	3.000	3.000
U6	Kompetensi Pelaksana	3.200	3.000	3.000
U7	Perilaku Pelaksana	3.200	3.000	3.000
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.000	3.000	3.000
U9	Sarana	3.000	3.000	3.000
NILAI RATA-RATA		**3.133**	**3.011**	**3.000**
GAP		**-0.122**		
			-0.011	

Tabel diatas menunukkan bahwa Nilai Rata-Rata (NRR) pada variabel kepentingan, kinerja, dan kepuasan berada diatas angka 3. Variabel kepentingan sebesar **3,133** yang yang menunjukkan seluruh indikatornya dianggap “Penting”, NRR pada variabel Kinerja sebesar **3,011** yang berarti setiap kinerja pada indikator tersebut dinilai “Baik”, dan pada variabel kepuasan sebesar **3,000** yang berarti masyarakat telah “Puas” dengan pelayanan pada instansi ini.

Sedangkan untuk nilai GAP setiap variabel yaitu, nilai GAP antara variabel Kepentingan dan Kinerja sebesar **-0,122** yang berarti masih ada ekspektasi atau harapan masyarakat yang dianggap penting namun kinerjanya masih rendah. Dan nilai GAP antara variabel Kinerja dan Kepuasaan sebesar **-0,011** yang berarti tingkat Ketidak puasan masyarakat terhadap kinerja.

3.3.43.3 Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan

Tabel dibawah ini akan menunjukkan Nilai Indeks pelayanan publik dan juga Mutu Pelayanan yang berasal dari NRR unsur tertimbang yang akan dikalikan dengan 0,11 yang merupakan bobot NRR tertimbang.

Tabel 177. Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan Kecamatan Rongkong

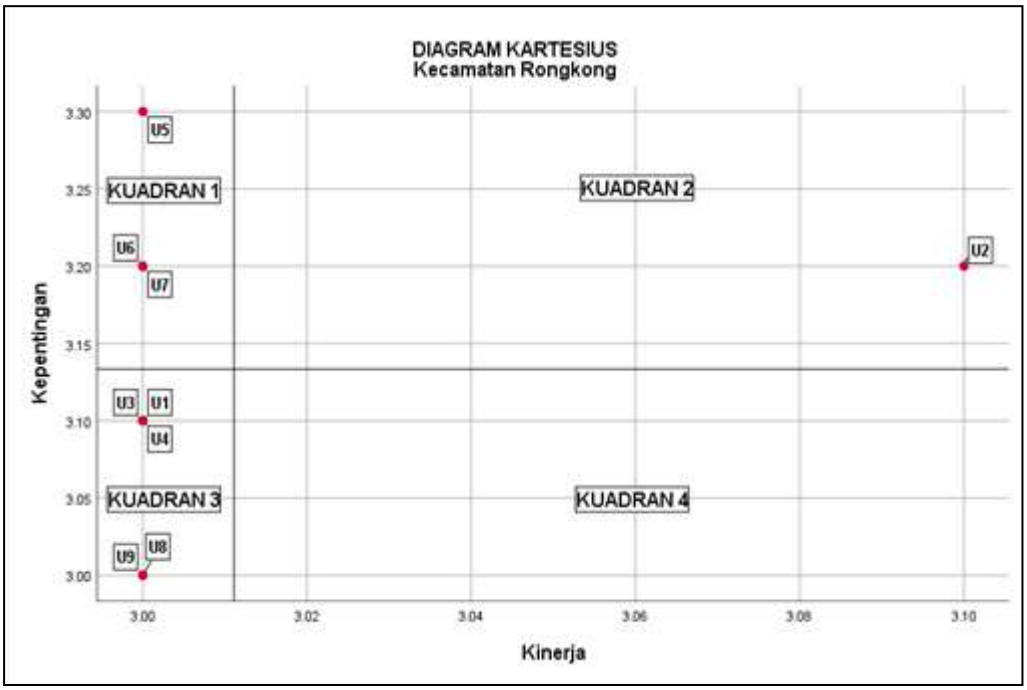
Unsur	NRR UNSUR KEPUASAN	NRR UNSUR TERTIMBANG (X 0.11)
U1	3,000	0,330
U2	3,000	0,330
U3	3,000	0,330
U4	3,000	0,330
U5	3,000	0,330
U6	3,000	0,330
U7	3,000	0,330
U8	3,000	0,330
U9	3,000	0,330
Nilai Indeks		**2,970**
Nilai SKM (Indeks X 25)		**74,25**

Dari akumulasi NRR Unsur Tertimbang dari instansi ini menghasilkan Nilai Indeks sebesar **2,970** dan jika dikonversi akan menghasilkan Nilai Interval Konverssi yang sebesar **74,25**. Angka tersebut baerada pada kategori "**C**" atau Nilai Kinerja Pada Unit Pelayanan diinstansi ini dinilai " **Kurang Baik**".

74.25
C
KURANG BAIK

3.3.43.4 Nilai Importance Performance Analisis (IPA) Tiap Unsur Pelayanan

Analisis Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk memetakan prioritas penanganan unsur pelayanan berdasarkan persepsi masyarakat mengenai tingkat kinerja dan kepentingannya. Visualisasi sebaran posisi 9 unsur pelayanan disajikan dalam diagram kartesius di bawah ini.



Gambar 96. Diagram Kartesius Kecamatan Rongkong

Diagram diatas menunjukkan posisi ke-9 unsur yang menjadi acuan penilaian, dimana setiap unsur tersebar kedalam empat kolom kuadran dengan masing-masing kolom dipahami sebagai berikut:

Tabel 178. Matriks Analisis IPA Kecamatan Rongkong

Kuadran 1: Prioritas Utama **Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah** U5 (Produk spesifikasi Jenis Layanan) U6 (Kompetensi Pelaksana) U7 (Prilaku Pelaksana)	**Kuadran 2: Pertahankan Prestasi** **Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi** U2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur)
Kuadran 3: Prioritas Rendah **Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah** U1 (Persyaratan) U3 (Waktu Penyelesaian) U4 (Biaya/Tarif) U8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan U9 (Sarana dan Prasarana)	**Kuadran 4: Berlebihan** **Kepentingan Rendah, Kinerja Tinggi**

Kuadran 1 Prioritas Utama (Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah)

Pada wilayah Kuadran 1 yang merupakan prioritas utama, terdapat unsur pelayanan yang dinilai sangat penting atau memiliki ekspektasi tinggi dari masyarakat, namun kinerja aktualnya masih dirasa rendah oleh pengguna layanan. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U5 (Produk Spesifikasi Jenis Layanan)
Kesesuaian hasil luaran dokumen atau ketetapan teknis belum sepenuhnya konsisten dengan spesifikasi standar baku yang dijanjikan dalam maklumat pelayanan. Langkah taktis/saran perbaikan meliputi:

- Memberlakukan lembar kendali mutu (quality control) yang ketat sebelum dokumen diserahkan secara final kepada Masyarakat.
- Memastikan keselarasan format produk layanan dengan aturan terbaru agar tidak memicu keraguan legalitas dari masyarakat.

Tingkat kepentingan unsur ini dinilai sangat tinggi di puncak diagram, namun performa kinerjanya masih tergolong rendah. Harus didorong ke arah kanan secara signifikan untuk memindahkannya ke zona aman Kuadran 2 dengan meningkatkan variabel kinerja.

U6 (Kompetensi Pelaksana)
Tingkat kecakapan teknis dan penguasaan regulasi tugas oleh para staf operasional di lini depan dirasa masih belum optimal dalam menyelesaikan permohonan Masyarakat. Langkah taktis/saran perbaikan meliputi:

- Menyelenggarakan pelatihan intensif (coaching) mengenai tata laksana administrasi pemerintahan bagi seluruh aparatur kecamatan.
- Menyusun buku saku panduan teknis operasional harian sebagai rujukan cepat petugas saat menghadapi kendala berkas.

Unsur ini berhimpitan dengan U7, pada tingkat kepentingan yang tinggi, namun kinerjanya masih di bawah rata-rata. Harus digerakkan secara akseleratif ke arah kanan dengan meningkatkan variabel kinerja.

U7 (Prilaku Pelaksana)
Sikap, kesopanan, kesabaran, maupun kedisiplinan petugas dalam berinteraksi langsung dinilai belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi kenyamanan masyarakat. Langkah taktis/saran perbaikan meliputi:

- Menerapkan internalisasi standar pelayanan prima dan evaluasi berkala terhadap kode etik perilaku pegawai.
- Menyediakan kotak evaluasi kepuasan perilaku petugas secara instan di area loket untuk memonitor keramahan staf.

Sama seperti U6, posisi unsur-unsur ini sangat penting untuk segera ditingkatkan fokus pengerjaannya agar dapat bergeser naik ke arah prestasi di Kuadran 2.

Kuadran 2: Pertahankan Prestasi (Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi)

Pada wilayah Kuadran 2 yang merupakan pertahankan prestasi, terdapat unsur pelayanan yang dinilai sangat penting atau memiliki ekspektasi tinggi dari masyarakat, dan kinerja aktualnya juga sudah dinilai tinggi oleh pengguna layanan. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur)
Keberhasilan aparatur dalam menyusun alur birokrasi, mekanisme antrean, dan kejelasan prosedur pendaftaran dinilai sudah sangat baik, ringkas, serta mudah dipahami oleh Masyarakat. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Mempertahankan kemudahan alur pelayanan yang sudah berjalan dengan konsisten tanpa menambah birokrasi meja baru yang tidak perlu.
- Memublikasikan bagan alur mekanisme tersebut secara digital pada media sosial kecamatan agar mempermudah pemohon baru.

Unsur ini sangat ideal dan unggul, berada sendirian di ujung kanan Kuadran 2 dengan tingkat kepentingan tinggi dan nilai kinerja paling baik di antara seluruh unsur. Dipertahankan posisinya secara konsisten agar tidak mengalami penurunan mutu.

Kuadran 3: Prioritas Rendah (Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah)

Pada wilayah Kuadran 3 yang merupakan prioritas rendah, terdapat unsur pelayanan yang dinilai memiliki tingkat kepentingan atau ekspektasi yang rendah dari masyarakat, dan kinerja aktualnya pun dinilai biasa saja atau berada pada level rata-rata. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U1 (Persyaratan)
Kelengkapan dokumen atau berkas administrasi yang diwajibkan dipandang Masyarakat masih berada dalam batas kelogisan birokrasi yang sewajarnya. Langkah taktis:

- Menyediakan lembar panduan syarat dokumen di papan pengumuman luar untuk meminimalkan kesalahan berkas.

U3 (Waktu Penyelesaian)
Durasi pengerjaan berkas berada pada level fungsional yang cukup berimbang dengan ekspektasi lokal masyarakat. Langkah taktis:

- Menjaga ritme kerja harian agar durasi waktu tetap stabil sesuai dengan komitmen penyelesaian dokumen.

U4 (Biaya/Tarif)
Penerapan besaran tarif atau retribusi (termasuk layanan gratis) dinilai Masyarakat sudah berada pada batas kepatuhan regulasi yang wajar. Langkah taktis:

- Mempertegas penempelan stiker maklumat bebas pungli untuk memelihara transparansi keuangan.

U8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan)
Efektivitas pengelolaan kotak komplain dinilai memadai, mengingat Masyarakat umumnya lebih memilih jalur koordinasi lisan langsung tatap muka. Langkah taktis:

- Melakukan rekapitulasi berkala terhadap masukan lisan sebagai bahan evaluasi internal bulanan.

U9 (Sarana dan Prasarana)
Kondisi infrastruktur fisik ruang tunggu kantor kecamatan dipandang masyarakat sudah mencukupi kebutuhan dasar operasional wilayah. Langkah taktis:

- Melakukan pemeliharaan berkala pada kebersihan ruang tunggu dan tempat duduk loket.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur-unsur ini berada di Kuadran 3, di mana efisiensi pemanfaatan sumber daya harian yang ditingkatkan bertahap dapat mendorong posisinya naik secara proporsional.

Kuadran 4: Berlebihan (Kepentingan Rendah, Kinerja Tinggi)

Pada wilayah Kuadran 4 yang merupakan berlebihan, terdapat unsur pelayanan yang dinilai memiliki tingkat kepentingan atau ekspektasi yang rendah dari masyarakat, namun kinerja aktualnya dirasa sangat tinggi atau berlebihan oleh pengguna layanan. Berdasarkan hasil plot data, tidak ada unsur di kuadran ini, yang berarti Kecamatan Rongkong tidak membuang-buang energi atau sumber daya secara berlebihan pada hal-hal yang dianggap tidak penting oleh masyarakat.

3.3.44 Kecamatan Sabbang

Kecamatan Sabbang memosisikan dirinya sebagai pelayan wilayah penghubung antar-daerah yang cepat tanggap terhadap urusan administratif warga. Pengukuran kepuasan berfokus pada kepastian prosedur, nihilnya pungutan liar, serta keramahan loket pelayanan, yang hasilnya diuraikan secara komprehensif pada bagian berikut.

3.3.44.1 Profil Responden

Jumlah responden untuk instansi ini sebanyak 10 orang dengan karakteristik seperti pada tabel dibawah ini:

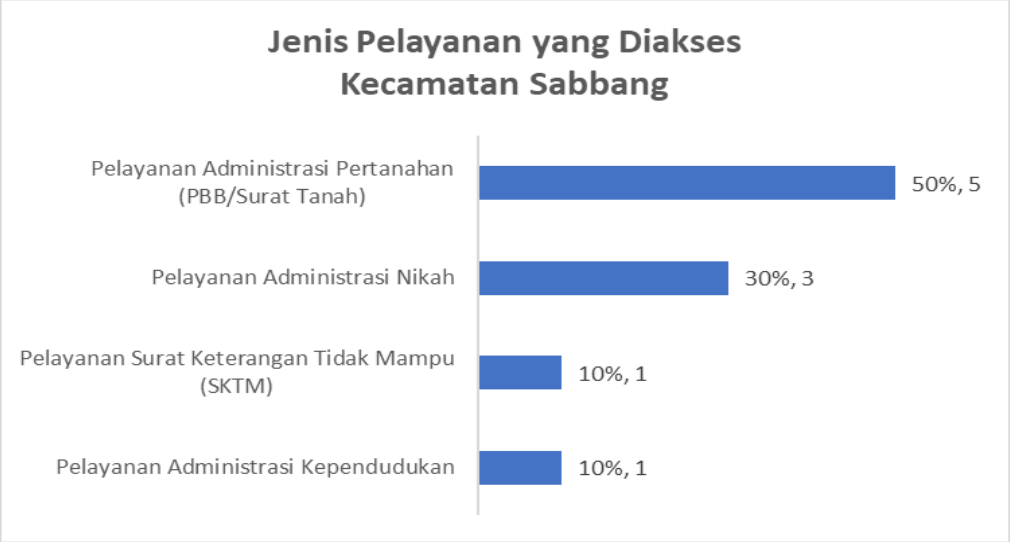
Tabel 179. Karakteristik Responden Kecamatan Sabbang

KARAKTERISTIK		FREKUENSI	PERCENTAGE
GENDER	Laki-laki	4	40%
	Perempuan	6	60%
UMUR	17 - 26 Tahun	3	30%
	27 - 36 Tahun	3	30%
	47 - 50 Tahun keatas	4	40%
	Tamat SLTP/Sederajat	1	10%
	Tamat SLTA/Sederajat	4	40%
	Tamat D3/Diploma	2	20%
	Tamat S1	2	20%
	Tamat S2-S3	1	10%
PEKERJAAN	ASN (PNS/PPPK)	3	30%
	TNI/Polri	1	10%
	Wiraswasta	1	10%
	Ibu Rumah Tangga	2	20%
	Masih Kuliah/Mahasiswa	2	20%
	Lainnya	1	10%

KARAKTERISTIK		FREKUENSI	PERCENTAGE
AGAMA	Islam	10	100%
SUKU	Luwu	7	70%
	Bugis	2	20%
	Toraja	1	10%

Karakteristik demografi menunjukkan pengguna layanan di Kantor Kecamatan Sabbang yang terdiri dari 4 orang (40%) laki-laki dan 6 orang (60%) perempuan, yang didominasi oleh kelompok usia 47 - 50 Tahun keatas sebanyak 4 orang (40%) dengan tingkat pendidikan Tamat SLTA/Sederajat sebanyak 4 orang (40%). Tabel di atas menunjukkan responden lebih dominan pada masyarakat yang bekerja sebagai ASN (PNS/PPPK) yaitu sebanyak 3 orang (30%).

Jika diselaraskan dengan pelayanan yang diakses oleh responden, data menunjukkan aktivitas mereka lebih dominan mengakses layanan Pelayanan Administrasi Pertanahan (PBB/Surat Tanah) yaitu sebanyak 5 layanan (50%) dan Pelayanan Administrasi Nikah sebanyak 3 layanan (30%) seperti yang terlihat pada grafik di bawah ini.



Gambar 97. Jenis Pelayanan yang Diakses Responden Kecamatan Sabbang

Dari data tersebut, dapat kita sebut bahwa masyarakat yang mengakses unit layanan Kantor Kecamatan Sabbang di tahun ini lebih didominasi oleh masyarakat usia matang/senior serta kalangan pegawai pemerintahan yang mendatangi kantor kecamatan dengan tujuan utama untuk mengurus legalitas pertanahan atau dokumen perpajakan keluarga serta penyelesaian administrasi pernikahan.

3.3.44.2 Nilai Indikator dalam Tiap Unsur dan Analisis GAP

Tabel dibawah ini akan menunjukkan Nilai Rata-rata (NRR) setiap indikator pada masing-masing unsur yang akan terakumulasi pada 3 bagian kolom yang menjadi variabel perhitungan dalam survey ini, yaitu NRR Kepentingan, NRR Kinerja dan NRR kepuasan.

Tabel 180. NRR dan Nilai GAP Kecamatan Sabbang

Unsur	Indikator	NRR Kepentingan	NRR Kinerja	NRR Kepuasan
U1	Persyaratan	3.000	3.000	3.000
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.000	3.000	3.000
U3	Waktu Penyelesaian	3.000	3.000	3.000
U4	Biaya/Tarif	3.000	3.000	3.000
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.000	3.000	3.000
U6	Kompetensi Pelaksana	3.000	3.000	3.000
U7	Perilaku Pelaksana	3.000	3.000	3.000
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.000	3.000	3.000
U9	Sarana	3.000	3.000	3.000
NILAI RATA-RATA		**3.000**	**3.000**	**3.000**
GAP		**0.000**		
			0.000	

Nilai Rata-Rata (NRR) secara keseluruhan untuk seluruh unsur pelayanan sudah berada di atas angka tiga. Secara rinci, akumulasi NRR Kepentingan tercatat sebesar **3.000**, NRR Kinerja sebesar **3.000**, dan NRR Kepuasan mencapai **3.000**.

Jika dicermati, nilai antara harapan masyarakat dan fakta di lapangan sudah sejalan. Hal ini terlihat dari capaian kinerja aparatur yang berjalan sangat seimbang dan mampu menjawab ekspektasi publik secara presisi di lapangan, sehingga menghasilkan nilai selisih (GAP) kepentingan-kinerja sebesar **0.000**. Meski demikian, masyarakat memberikan apresiasi yang baik terhadap proses pelayanan yang mereka terima. Hal ini dibuktikan dengan skor kepuasan yang stabil ke angka **3.000**, yang artinya kualitas pelayanan dinilai dinilai pas dan seimbang dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat dengan raihan GAP positif sebesar **0.000**.

3.3.44.3 Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan

Tabel dibawah ini akan menunjukkan Nilai Indeks pelayanan publik dan juga Mutu Pelayanan yang berasal dari NRR unsur tertimbang yang akan dikalikan dengan 0,11, yang merupakan bobot NRR tertimbang.

Tabel 181. Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan Kecamatan Sabbang

Unsur	NRR UNSUR KEPUASAN	NRR UNSUR TERTIMBANG (X 0.11)
U1	3.000	0.330
U2	3.000	0.330
U3	3.000	0.330
U4	3.000	0.330
U5	3.000	0.330
U6	3.000	0.330
U7	3.000	0.330
U8	3.000	0.330

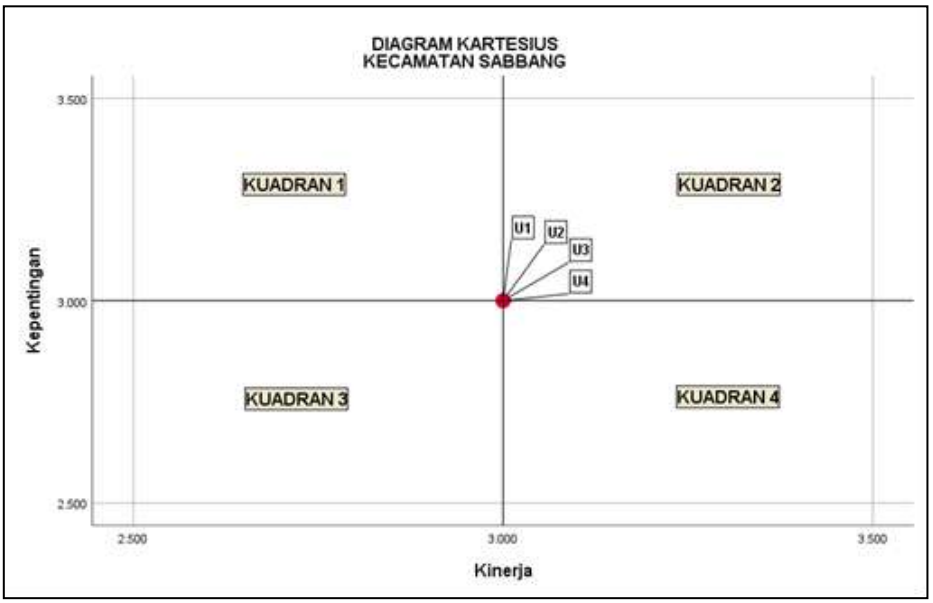
Unsur	NRR UNSUR KEPUASAN	NRR UNSUR TERTIMBANG (X 0.11)
U9	3.000	0.330
Nilai Indeks		**2.970**
Nilai SKM (Indeks X 25)		**74.25**

Dari akumulasi NRR Unsur Tertimbang dari instansi ini menghasilkan Nilai Indeks sebesar **2,970** dan jika dikonversi akan menghasilkan Nilai Interval Konversi yang sebesar **74,25**. Angka tersebut berada pada kategori "**C**" atau Nilai Kinerja Pada Unit Pelayanan diinstansi ini dinilai "**Kurang Baik**".

74.25
C
KURANG BAIK

3.3.44.4 Nilai Importance Performance Analisis (IPA) Tiap Unsur Pelayanan

Analisis Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk memetakan prioritas penanganan unsur pelayanan berdasarkan persepsi masyarakat mengenai tingkat kinerja dan kepentingannya. Visualisasi sebaran posisi 9 unsur pelayanan disajikan dalam diagram kartesius di bawah ini.



Gambar 98. Diagram Kartesius Kecamatan Sabbang

Visualisasi grafik di atas menunjukkan fenomena unik ketika seluruh indikator pelayanan (U1 s.d. U9) menumpuk secara ekstrem pada titik koordinat yang sama, yaitu tepat di pusat persilangan sumbu atau titik ekuilibrium (kepentingan 3,00; kinerja 3,00). Secara visual, label U5 hingga U9 tidak terlihat akibat tumpang tindih (*overlapping*) karena memiliki nilai kinerja dan kepentingan yang sama persis. Dalam metode Importance Performance

Analysis (IPA), titik ini merupakan *intersection point* atau titik temu garis pembatas antar-kuadran.

Posisi ini menandakan bahwa performa pelayanan Kecamatan Sabbang saat ini berada dalam kondisi berimbang tidak berlebihan maupun kekurangan dan telah memenuhi ekspektasi minimal masyarakat. Namun, posisi di garis pembatas ini sangat rentan dan sensitif terhadap perubahan. Sedikit saja terjadi penurunan kedisiplinan petugas atau gangguan sistem di masa mendatang, seluruh unsur pelayanan tersebut dapat merosot bersamaan ke Kuadran 1 atau Kuadran 3. Oleh karena itu, Kecamatan Sabbang tidak boleh lengah dengan stabilitas semu ini, peningkatan kinerja secara konsisten mutlak diperlukan agar seluruh unsur pelayanan dapat bergerak naik secara aman ke dalam Kuadran 2 demi menjaga keberlanjutan mutu pelayanan publik.

3.3.45 Kecamatan Sabbang Selatan

Sebagai wilayah pemekaran yang dinamis, Kecamatan Sabbang Selatan terus meningkatkan sarana prasarana dan adaptasi pelayanan digital demi menjangkau warga lebih cepat. Survey kepuasan ini merekam testimoni dan tingkat kepercayaan warga terhadap kinerja aparatur Kecamatan Sabbang Selatan.

3.3.45.1 Profil Responden

Jumlah responden untuk instansi ini sebanyak 10 orang dengan karakteristik seperti pada tabel dibawah ini:

Tabel 182. Karakteristik Responden Kecamatan Sabbang Selatan

KARAKTERISTIK		FREKUENSI	PERCENTAGE
GENDER	Laki-laki	2	20%
	Perempuan	8	80%
UMUR	17 - 26 Tahun	2	20%
	27 - 36 Tahun	1	10%
	37 - 46 Tahun	4	40%
	47 - 50 Tahun keatas	3	30%
PENDIDIKAN	Tamat SD/Sederajat	2	20%
	Tamat SLTP/Sederajat	4	40%
	Tamat SLTA/Sederajat	4	40%
PEKERJAAN	Petani	1	10%
	Wiraswasta	1	10%
	Ibu Rumah Tangga	7	70%
	Masih Kuliah/Mahasiswa	1	10%
AGAMA	Islam	8	80%
	Protestan	2	20%
SUKU	Luwu	7	70%
	Bugis	1	10%
	Toraja	2	20%

Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa jumlah responden laki-laki sebanyak 2 orang dan perempuan sebanyak 8 orang dengan rentan umur yang paling banyak 37 – 46 Tahun dengan persentase 40%. Pekerjaan responden yang

paling banyak yaitu Ibu Rumah Tangga dengan persentase 70% dengan tingkat Pendidikan Tamat SLTP/Sederajat dan Tamat SLTA/Sederajat mendominasi dengan masing-masing 40%. Jenis layanan yang paling banyak diakses oleh responden adalah Layanan Administrasi Kependudukan sebesar 40 %.

Gambar 99. Jenis Layanan yang Diakses Responden Kecamatan Sabbang Selatan

3.3.45.2 Nilai Indikator dalam Tiap Unsur dan Analisis GAP

Tabel dibawah ini akan menunjukkan Nilai Rata-rata (NRR) setiap indikator pada masing-masing unsur yang akan terakumulasi pada 3 bagian kolom yang menjadi variabel perhitungan dalam survey ini, yaitu NRR Kepentingan, NRR Kinerja dan NRR kepuasan.

Tabel 183. NRR dan Nilai GAP Kecamatan Sabbang Selatan

Unsur	Indikator	NRR Kepentingan	NRR Kinerja	NRR Kepuasan
U1	Persyaratan	3.000	3.000	3.000
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.100	3.000	3.000
U3	Waktu Penyelesaian	3.000	3.000	3.000
U4	Biaya/Tarif	3.000	3.000	3.000
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.000	3.000	3.000
U6	Kompetensi Pelaksana	3.000	3.000	3.000
U7	Perilaku Pelaksana	3.100	3.000	3.000
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.000	3.000	3.000
U9	Sarana	3.000	2.900	2.900
NILAI RATA-RATA		**3.022**	**2.989**	**2.989**
GAP		**-0.033**		
			0.000	

Tabel diatas menunukkan bahwa Nilai Rata-Rata (NRR) pada variabel kepentingan berada diatas angka 3 sedangkan variabel kinerja dan kepuasan berada dibawah angka 3. Variabel kepentingan sebesar **3,022** yang yang

menunjukkan seluruh indikatornya dianggap “Penting”, NRR pada variabel Kinerja sebesar **2,989** yang berarti setiap kinerja pada indikator tersebut dinilai masih “Kurang Baik”, dan pada variabel kepuasan sebesar **2,989** yang berarti masyarakat masih “Kurang Puas” dengan pelayanan pada instansi ini.
Sedangkan untuk nilai GAP setiap variabel yaitu, nilai GAP antara variabel Kepentingan dan Kinerja sebesar **-0,033** yang berarti masih ada ekspektasi atau harapan masyarakat yang dianggap penting namun kinerjanya masih rendah. Dan nilai GAP antara variabel Kinerja dan Kepuasaan sebesar **0,000** yang berarti tingkat Kepuasan masyarakat sejalan dengan kinerja.

3.3.45.3 Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan

Tabel dibawah ini akan menunjukkan Nilai Indeks pelayanan publik dan juga Mutu Pelayanan yang berasal dari NRR unsur tertimbang yang akan dikalikan dengan 0,11, yang merupakan bobot NRR tertimbang.

Tabel 184. Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan Kecamatan Sabbang Selatan

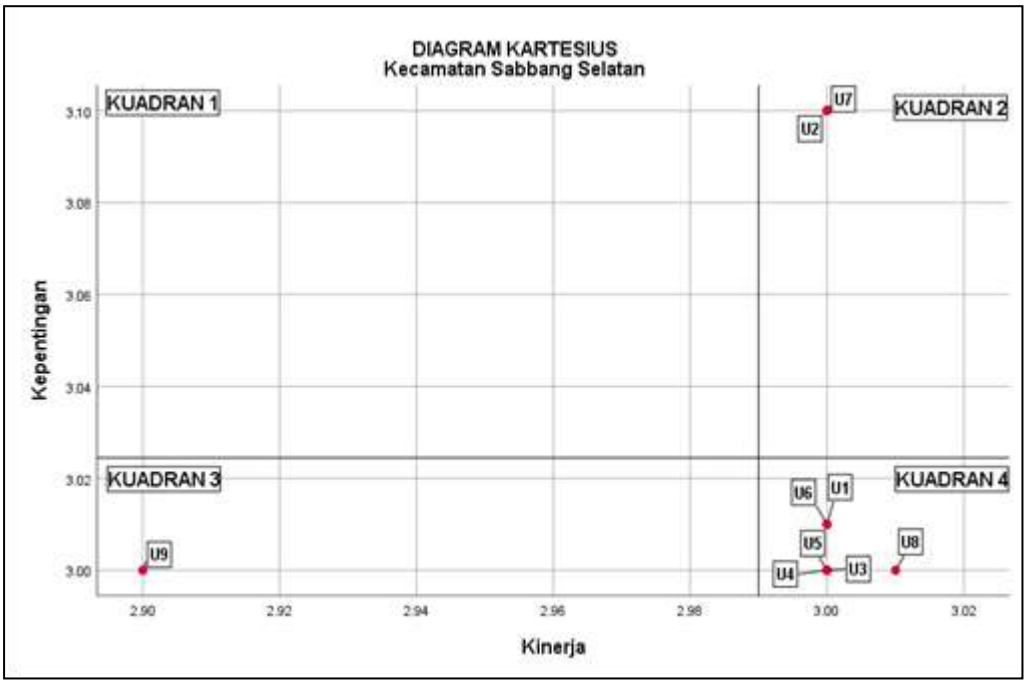
Unsur	NRR UNSUR KEPUASAN	NRR UNSUR TERTIMBANG (X 0.11)
U1	3,000	0,330
U2	3,000	0,330
U3	3,000	0,330
U4	3,000	0,330
U5	3,000	0,330
U6	3,000	0,330
U7	3,000	0,330
U8	3,000	0,330
U9	2,900	0,319
Nilai Indeks		**2,959**
Nilai SKM (Indeks X 25)		**73,98**

Dari akumulasi NRR Unsur Tertimbang dari instansi ini menghasilkan Nilai Indeks sebesar **2,959** dan jika dikonversi akan menghasilkan Nilai Interval Konverssi yang sebesar **73,98** Angka tersebut baerada pada kategori “**C**” atau Nilai Kinerja Pada Unit Pelayanan diinstansi ini dinilai “**Kurang Baik**”.

73.98
C
KURANG BAIK

3.3.45.4 Nilai Importance Performance Analisis (IPA) Tiap Unsur Pelayanan

Analisis Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk memetakan prioritas penanganan unsur pelayanan berdasarkan persepsi masyarakat mengenai tingkat kinerja dan kepentingannya. Visualisasi sebaran posisi 9 unsur pelayanan disajikan dalam diagram kartesius di bawah ini.



Gambar 100. Diagram Kartesius Kecamatan Sabbang Selatan

Diagram diatas menunjukkan posisi ke-9 unsur yang menjadi acuan penilaian, dimana setiap unsur tersebar kedalam empat kolom kuadran dengan masing-masing kolom dipahami sebagai berikut:

Tabel 185. Matriks Analisis IPA Kecamatan Sabbang Selatan

Kuadran 1: Prioritas Utama **Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah**	**Kuadran 2: Pertahankan Prestasi** **Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi** U2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur) U7 (Prilaku Pelaksana)
Kuadran 3: Prioritas Rendah **Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah** U9 (Sarana dan Prasarana)	**Kuadran 4: Berlebihan** **Kepentingan Rendah, Kinerja Tinggi** U1 (Persyaratan) U3 (Waktu Penyelesaian) U4 (Biaya/Tarif) U5 (Produk spesifikasi Jenis Layanan) U6 (Kompetensi Pelaksana) U8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Kuadran 1 Prioritas Utama (Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah)

Pada wilayah Kuadran 1 yang merupakan prioritas utama, terdapat unsur pelayanan yang dianggap sangat penting (ekspektasi tinggi) oleh masyarakat, namun kinerja aktualnya masih dirasa rendah oleh pengguna layanan. Berdasarkan hasil pemetaan data, tidak terdapat unsur pelayanan yang masuk ke dalam wilayah Kuadran 1. Kondisi ini mengindikasikan bahwa tidak ada aspek pelayanan krusial yang kinerjanya berada di titik kritis atau terbengkalai menurut persepsi masyarakat Kecamatan Sabbang Selatan.

Kuadran 2: Pertahankan Prestasi (Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi)

U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur)
Alur birokrasi, tata cara pelayanan, dan integrasi sistem pendaftaran dinilai sudah sangat jelas, logis, dan memudahkan Masyarakat. Langkah taktis meliputi:

- Mempertahankan kemudahan alur prosedur yang ada dengan rutin melakukan pengawasan agar tidak muncul birokrasi meja baru yang berbelit-belit.
- Menyediakan banner infografis alur pelayanan yang diletakkan di pintu masuk utama untuk memandu Masyarakat yang baru pertama kali berkunjung.

U7 (Perilaku Pelaksana)
Sikap aparatur kecamatan dalam memberikan pelayanan dinilai sangat sopan, ramah, komunikatif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Langkah taktis meliputi:

- Menjaga dan merawat budaya pelayanan prima ini melalui pengarahan berkala pada saat apel pagi pegawai.
- Memberikan bentuk apresiasi atau penghargaan moril bagi petugas front office yang konsisten menunjukkan perilaku terbaik.

Kedua unsur (U2 dan U7) ini berhimpitan di posisi yang sangat ideal pada area kanan atas diagram dengan tingkat kepentingan tertinggi dan kinerja yang memuaskan. Dipertahankan secara konsisten di posisinya saat ini agar tidak mengalami penurunan kualitas.

Kuadran 3: Prioritas Rendah (Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah)

Pada wilayah Kuadran 3 yang merupakan prioritas rendah, terdapat unsur pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan cenderung lebih rendah menurut masyarakat, dan kinerjanya pun berada pada level rata-rata atau biasa saja. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U9 (Sarana dan Prasarana)
Kondisi fasilitas fisik ruang tunggu, ketersediaan toilet, loket, maupun sarana penunjang operasional dinilai berada dalam batas pemenuhan standar fungsional dasar yang wajar. Langkah taktis meliputi:

- Melakukan pemeliharaan rutin pada kenyamanan fasilitas dasar ruang tunggu agar tetap bersih dan layak pakai.
- Mengoptimalkan penataan ruang pelayanan agar sirkulasi udara dan tempat duduk Masyarakat tetap tertata rapi.

Unsur ini berada sendirian di sudut kiri bawah diagram dengan tingkat kepentingan paling minimal dan kinerja paling rendah. Digerakkan ke arah kanan secara bertahap dan konstan seiring berjalannya waktu.

Kuadran 4: Berlebihan (Kepentingan Rendah, Kinerja Tinggi)

Pada wilayah Kuadran 4 yang merupakan berlebihan, terdapat unsur pelayanan yang dinilai memiliki tingkat kepentingan yang rendah dari masyarakat, namun kinerja aktual yang dicurahkan dinilai sangat tinggi atau berlebih oleh aparatur. Unsur yang berada pada posisi ini meliputi:

U1 (Persyaratan)
Petugas menerapkan ketelitian verifikasi berkas yang sangat tinggi, sedangkan Masyarakat menganggap prasyarat administratif saat ini sudah cukup dipenuhi secara wajar. Langkah taktis meliputi:

- Menjaga kepastian daftar dokumen persyaratan agar tetap konsisten tanpa perlu menambah beban lampiran baru bagi Masyarakat.
- Menyediakan lembar panduan ceklis berkas mandiri agar masyarakat dapat memeriksa kelengkapan dokumennya dengan mudah sebelum menyerahkannya ke loket.

U3 (Waktu Penyelesaian)
Kecamatn mencurahkan fokus yang sangat intensif untuk mempercepat durasi pengerjaan dokumen, padahal masyarakat memandang kecepatan saat ini sudah fungsional dan memadai. Langkah taktis meliputi:

- Mempertahankan ritme ketepatan waktu penyelesaian dokumen secara stabil tanpa perlu menambah alokasi sumber daya berlebih.
- Menerapkan sistem penanggalan estimasi selesai yang transparan agar Masyarakat mendapat kepastian kapan dokumen mereka bisa diambil.

U4 (Biaya/Tarif)
Kecamatan sangat ketat memberikan pengawasan dan transparansi tarif pelayanan nihil pungli, sedangkan Masyarakat menilai pemenuhan biaya ini sebagai hal reguler yang memang sudah seharusnya berjalan. Langkah taktis meliputi:

- Mempertahankan maklumat bebas pungli dan transparansi biaya melalui papan informasi resmi di area loket.
- Melakukan evaluasi internal berkala guna memastikan tidak adanya celah transaksi informal di luar prosedur resmi.

U5 (Produk spesifikasi Jenis Layanan)
Manajemen memberikan atensi berlebih pada detail fisik atau diversifikasi luaran hasil dokumen, padahal Masyarakat hanya menitikberatkan aspek legalitas formal berkas yang sah. Langkah taktis meliputi:

- Menggunakan standardisasi format produk luaran dokumen yang rapi dan sah sesuai regulasi kementerian terkait.
- Memastikan ketersediaan logistik kertas atau blangko dokumen secara berkala agar proses penerbitan tidak terhambat.

U6 (Kompetensi Pelaksana)
Kecamatan sangat gencar melakukan peningkatan kapasitas atau spesialisasi teknis aparatur, padahal bagi Masyarakat kecakapan harian saat ini sudah dipandang memadai. Langkah taktis meliputi:

- Mengarahkan kecakapan teknis yang dikuasai petugas untuk membantu mengoptimalkan pelayanan di unsur lain yang membutuhkan perhatian.
- Mengadakan forum diskusi mandiri internal antarstaf secara efisien tanpa harus menyita banyak waktu operasional pelayanan harian.

U8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan)
Kecamatan mencurahkan energi yang besar pada pengelolaan berbagai saluran komplain, sementara karakteristik masyarakat setempat lebih memilih penyelesaian secara langsung atau lisan tatap muka. Langkah taktis meliputi:

- Menyederhanakan alur pelaporan keluhan agar sistemnya lebih praktis, ringkas, dan tidak memakan waktu operasional harian petugas.
- Mendokumentasikan setiap aduan lisan yang masuk sebagai bahan evaluasi dalam rapat koordinasi bulanan kecamatan.

Unsur-unsur pada kuadaran ini sudah berada pada kinerja yang baik, namun tingkat kepentingan unsur-unsur yang berada dalam kuadran ini masih dianggap rendah oleh masyarakat. Pertahankan kinerja pada unsur-unsur dalam kuadran ini atau tingkatkan variabel kepentingan pada unsur-unsur ini agar dapat bergerak ke Kuadran 2.

3.3.46 Kecamatan Seko

Berada di wilayah pegunungan yang menantang, Kecamatan Seko memikul tanggung jawab besar dalam memastikan daerah hadir memberikan pelayanan dasar bagi warga. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kedisiplinan dan empati aparat kecamatan dirangkum dalam analisis survey di bawah ini.

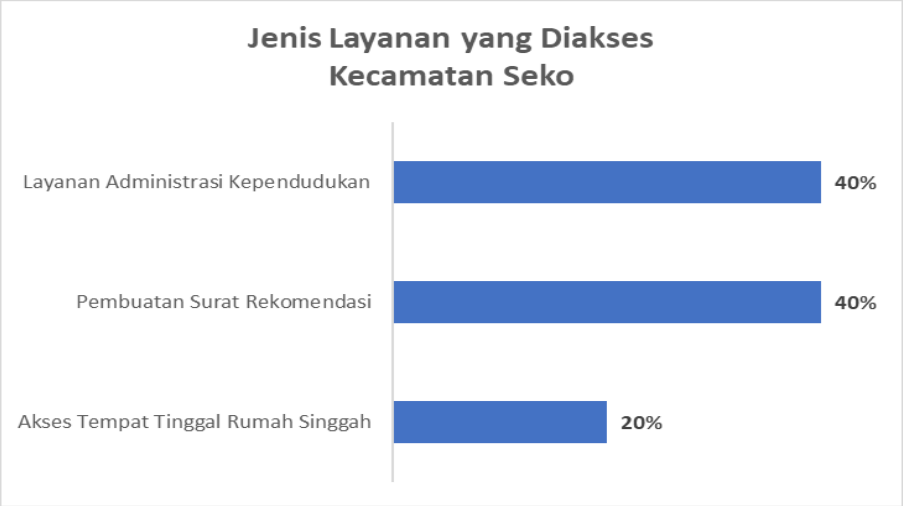
3.3.46.1 Profil Responden

Jumlah responden untuk instansi ini sebanyak 10 orang dengan karakteristik seperti pada tabel dibawah ini:

Tabel 186. Karakteristik Responden Kecamatan Seko

KARAKTERISTIK		FREKUENSI	PERCENTAGE
GENDER	Laki-laki	9	90%
	Perempuan	1	10%
UMUR	17 - 26 Tahun	1	10%
	27 - 36 Tahun	6	60%
	47 - 50 Tahun keatas	3	30%
PENDIDIKAN	Tamat SLTA/Sederajat	5	50%
	Tamat S1	5	50%
PEKERJAAN	Petani	3	30%
	Masih Kuliah/Mahasiswa	1	10%
	Aparat Desa	6	60%
AGAMA	Islam	3	30%
	Protestan	7	70%
SUKU	Luwu	6	60%
	Toraja	4	40%

Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa responden laki-laki sebanyak 9 orang dan responden perempuan sebanyak 1 orang dengan rentan umur paling banyak pada 27 – 36 Tahun keatas sebanyak 60%. Tingkat Pendidikan Tamat SLTA/Sederajat sebanyak 50% dan Tamat S1 Sebanyak 50%.
Jenis layanan yang di akses oleh responden adalah Pelayanan Administrasi Kependudukan 40% , Pembuatan Surat Rekomendasi 40%, dan Akses Tempat Tinggal Rumah Singgah 20%.



Gambar 101. Jenis Layanan yang Diakses Responden Kecamatan Seko

3.3.46.2 Nilai Indikator dalam Tiap Unsur dan Analisis GAP

Tabel dibawah ini akan menunjukkan Nilai Rata-rata (NRR) setiap indikator pada masing-masing unsur yang akan terakumulasi pada 3 bagian kolom yang menjadi variabel perhitungan dalam survey ini, yaitu NRR Kepentingan, NRR Kinerja dan NRR kepuasan.

Tabel 187. NRR dan Nilai GAP Kecamatan Seko

Unsur	Indikator	NRR Kepentingan	NRR Kinerja	NRR Kepuasan
U1	Persyaratan	3.000	3.000	3.000
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.000	3.100	3.000
U3	Waktu Penyelesaian	3.100	3.000	3.000
U4	Biaya/Tarif	3.100	3.100	3.100
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.000	3.000	3.000
U6	Kompetensi Pelaksana	3.000	3.000	3.000
U7	Perilaku Pelaksana	3.000	3.000	3.100
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.000	3.000	3.000
U9	Sarana	3.100	3.000	3.000
NILAI RATA-RATA		**3.033**	**3.022**	**3.022**
GAP		**-0.011**		
			0.000	

Tabel diatas menunukkan bahwa Nilai Rata-Rata (NRR) pada variabel kepentingan, kinerja, dan kepuasan berada diatas angka 3. Variabel kepentingan sebesar **3,033** yang yang menunjukkan seluruh indikatornya dianggap “Penting”, NRR pada variabel Kinerja sebesar **3,022** yang berarti setiap kinerja pada indikator tersebut dinilai “Baik”, dan pada variabel kepuasan sebesar **3,022** yang berarti masyarakat telah “Puas” dengan pelayanan pada instansi ini.
Sedangkan untuk nilai GAP setiap variabel yaitu, nilai GAP antara variabel Kepentingan dan Kinerja sebesar **-0,011** yang berarti masih ada ekspektasi atau harapan masyarakat yang dianggap penting namun kinerjanya masih rendah. Dan nilai GAP antara variabel Kinerja dan Kepuasaan sebesar **0,000** yang berarti tingkat Kepuasan masyarakat sejalan terhadap kinerja.

3.3.46.3 Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan

Tabel dibawah ini akan menunjukkan Nilai Indeks pelayanan publik dan juga Mutu Pelayanan yang berasal dari NRR unsur tertimbang yang akan dikalikan dengan 0,11, yang merupakan bobot NRR tertimbang.

Tabel 188. Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan Kecamatan Seko

Unsur	NRR UNSUR KEPUASAN	NRR UNSUR TERTIMBANG (X 0.11)
U1	3,000	0,330
U2	3,000	0,330
U3	3,000	0,330
U4	3,100	0,341
U5	3,000	0,330
U6	3,000	0,330
U7	3,100	0,341
U8	3,000	0,330
U9	3,000	0,330
Nilai Indeks		**2,992**
Nilai SKM (Indeks X 25)		**74,80**

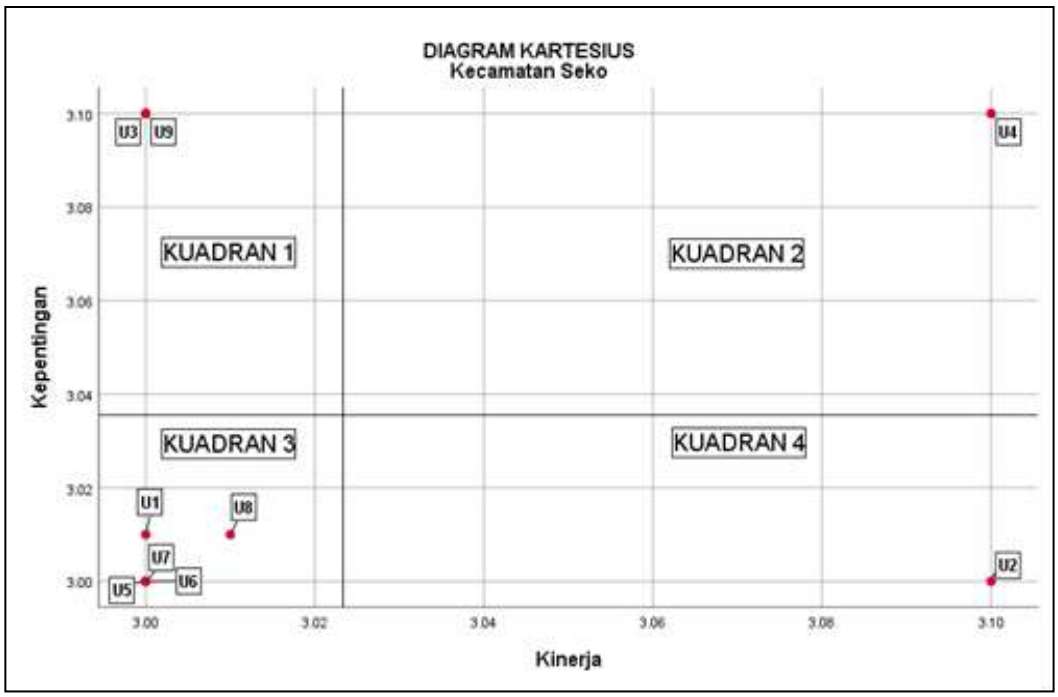
Dari akumulasi NRR Unsur Tertimbang dari instansi ini menghasilkan Nilai Indeks sebesar **2,992** dan jika dikonversi akan menghasilkan Nilai Interval Konverssi yang sebesar **74,80**. Angka tersebut baerada pada kategori “**C**” atau Nilai Kinerja Pada Unit Pelayanan diinstansi ini dinilai “**Kurang Baik**”.

74.80
C
KURANG BAIK

3.3.46.4 Nilai Importance Performance Analisis (IPA) Tiap Unsur Pelayanan

Analisis Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk memetakan prioritas penanganan unsur pelayanan berdasarkan persepsi masyarakat

mengenai tingkat kinerja dan kepentingannya. Visualisasi sebaran posisi 9 unsur pelayanan disajikan dalam diagram kartesius di bawah ini.



Gambar 102. Diagram Kartesius Kecamatan Seko

Diagram diatas menunjukkan posisi ke-9 unsur yang menjadi acuan penilaian, dimana setiap unsur tersebar kedalam empat kolom kuadran dengan masing-masing kolom dipahami sebagai berikut:

Tabel 189. Matriks Analisis IPA Kecamatan Seko

Kuadran 1: Prioritas Utama **Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah** U3 (Waktu Penyelesaian) U9 (Sarana dan Prasarana)	**Kuadran 2: Pertahankan Prestasi** **Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi** U4 (Biaya/Tarif)
Kuadran 3: Prioritas Rendah **Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah** U1 (Persyaratan) U5 (Produk spesifikasi Jenis Layanan) U6 (Kompetensi Pelaksana) U7 (Prilaku Pelaksana) U8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	**Kuadran 4: Berlebihan** **Kepentingan Rendah, Kinerja Tinggi** U2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur)

Kuadran 1: Prioritas Utama (Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah)

Pada wilayah Kuadran 1 yang merupakan prioritas utama, terdapat unsur pelayanan yang dinilai sangat penting atau memiliki ekspektasi tinggi dari masyarakat, namun kinerja aktualnya masih dirasa rendah oleh pengguna layanan. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U3 (Waktu Penyelesaian)
Lambatnya durasi penyelesaian dokumen administrasi memicu kekecewaan publik akibat tidak adanya kepastian waktu penyelesaian yang transparan di ruang layanan. Langkah taktis/saran perbaikan yang dapat dilakukan meliputi:

- Menerapkan sistem penataran batas waktu maksimal penyelesaian (SLA) ketat yang dipantau langsung oleh pimpinan unit.
- Melakukan evaluasi berkala alur kerja petugas loket untuk memangkas birokrasi internal yang menghambat kecepatan proses berkas.

U9 (Sarana dan Prasarana)
Kondisi fasilitas fisik utama dan penunjang layanan yang dinilai kurang representatif menurunkan kenyamanan masyarakat secara signifikan saat menunggu proses administrasi berlangsung. Langkah taktis/saran perbaikan yang dapat dilakukan meliputi:

- Melakukan perbaikan mendesak pada fasilitas kenyamanan dasar seperti ruang tunggu, pendingin ruangan, dan ketersediaan air bersih.
- Menyediakan fasilitas penunjang inklusif, termasuk aksesibilitas bagi penyandang disabilitas dan ruang laktasi.

Kedua unsur ini berhimpitan di titik paling kritis pada sudut kiri atas Kuadran 1 dengan tingkat kepentingan tertinggi, tetapi tingkat kinerjanya berada di titik paling minimal. Harus didorong ke arah kanan secara masif agar berpindah ke Kuadran 2 dengan meningkatkan variabel kinerja.

Kuadran 2 : Pertahankan Prestasi (Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi)

U4 (Biaya/Tarif)
Keberhasilan aparatur mempertahankan kinerja positif pada aspek biaya/tarif membuktikan efektivitas pengawasan anti-pungli yang konsisten serta kejelasan informasi nominal retribusi resmi kepada masyarakat. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Mengintegrasikan sistem pembayaran digital non-tunai demi menutup celah manipulasi transaksi finansial di lapangan.
- Melakukan audit berkala terhadap pelaporan penerimaan retribusi layanan sebagai bentuk pertanggungjawaban publik.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berada di titik paling optimal pada Kuadran 2 dan harus dipertahankan posisinya agar tidak turun kuadran.

Kuadran 3 : Prioritas Rendah (Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah)

Pada wilayah Kuadran 3 yang merupakan prioritas rendah, terdapat unsur pelayanan yang dinilai memiliki tingkat kepentingan atau ekspektasi yang rendah dari masyarakat, dan kinerja aktualnya pun dinilai biasa saja atau berada pada level rata-rata. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U1 (Persyaratan)
Titik keseimbangan toleransi masyarakat terpenuhi karena pemohon memandang berkas persyaratan yang diwajibkan saat ini masih berada dalam batas kelogisan administratif yang wajar. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Mempublikasikan infografis daftar persyaratan secara daring sebelum masyarakat datang ke lokasi pelayanan.
- Menelaah relevansi dokumen persyaratan secara berkala agar tidak terjadi tumpang tindih regulasi administratif.

Tingkat kepentingan pada unsur ini dinilai rendah dengan kinerja yang juga masih rendah. Diarahkan ke arah kanan secara bertahap seiring waktu dengan meningkatkan variabel kinerja.

U5 (Produk Spesifikasi Jenis Layanan)
Kesesuaian antara output dokumen yang diterbitkan dengan standar yang dijanjikan dianggap publik telah memenuhi ekspektasi kecukupan minimal tanpa perlu variasi yang berlebihan. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Memastikan bentuk fisik maupun digital dari produk layanan memiliki format standar yang konsisten dan antipemalsuan.
- Menyebarkan angket kesesuaian produk secara digital untuk memonitor kepuasan pemanfaatan produk layanan oleh masyarakat.

U6 (Kompetensi Pelaksana)
Kecakapan teknis petugas operasional dipandang masyarakat sudah berada pada level fungsional yang cukup memadai untuk menangani prosedur harian organisasi secara aman. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Menyusun panduan taktis berupa buku saku kerja guna mempermudah penanganan kendala sistem secara mandiri oleh petugas.
- Mengikutkan staf pelaksana pada program diklat peningkatan kompetensi secara bergiliran demi penyegaran keahlian.

U7 (Prilaku Pelaksana)
Sikap, etika, dan tingkat keramahan aparatur dinilai publik berada pada level kepatuhan wajar, di mana interaksi dinilai cukup formal namun tetap menjaga kesopanan dasar. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Menyelenggarakan briefing pagi secara konsisten guna menginternalisasi prinsip-prinsip budaya pelayanan prima kepada seluruh aparatur.
- Menyediakan instrumen penilaian kepuasan perilaku petugas berbasis rating kepuasan instan di meja loket.

Ketiga unsur ini (U5, U6, dan U7) berhimpitan di sudut paling kiri bawah diagram dengan tingkat kepentingan paling minimal dan kinerja pelayanan yang rendah. Dibiarkan bergerak secara pasif ke arah kanan mengikuti ritme

efisiensi organisasi agar berpindah ke kuadran 4 dengan meningkatkan variabel kinerja.

U8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan)
Masyarakat menilai responsivitas unit dalam menanggapi keluhan berada pada batas kecukupan memadai, mengingat frekuensi aduan masyarakat pada unit layanan ini relatif rendah. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Mengoptimalkan pengelolaan kotak saran fisik serta saluran aduan digital yang sudah eksis agar tetap terpantau dengan baik.
- Menyusun laporan periodik penyelesaian pengaduan sebagai dasar perbaikan operasional internal unit.

Tingkat kepentingan pada unsur ini dinilai rendah dengan kinerja yang sedikit lebih baik dari unsur kuadran 3 lainnya, bergerak mendekati garis batas vertikal. Didorong secara ke arah kanan agar melewati garis pembatas menuju Kuadran 4 dengan meningkatkan kinerja.

Kuadran 4 : Berlebihan (Kepentingan Rendah, Kinerja Tinggi)

U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur)
Aparatur memberikan fokus kinerja yang sangat tinggi pada unsur ini, padahal tingkat kepentingannya dinilai biasa saja oleh masyarakat. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Menyederhanakan regulasi alur loket yang terlalu berbelit agar beban kerja pengawasan prosedur dari aparatur dapat dikurangi.
- Mengalihkan sebagian porsi fokus ketelitian alur yang berlebih untuk memperkuat lini akselerasi waktu penyelesaian berkas pada Kuadran 1.

Unsur ini berada sendirian di pojok kanan bawah dengan tingkat kepentingan paling minimal, namun memiliki kinerja yang sangat memuaskan. Cukup dibiarkan tetap stabil pada posisinya saat ini atau secara perlahan meningkatkan variabel kepentingan unsur ini dalam masyarakat agar dapat bergerkak ke kuadran 2.

3.3.47 Kecamatan Sukamaju

Kecamatan Sukamaju berupaya menyelenggarakan pelayanan terpadu kecamatan yang maju, tertib, dan bebas diskriminasi bagi warga Sukamaju dan sekitarnya. Hasil survey kepuasan masyarakat ini menyajikan evaluasi kinerja loket pelayanan dalam memenuhi harapan publik terkait kecepatan dan kemudahan akses berkas.

3.3.47.1 Profil Responden

Jumlah responden untuk instansi ini sebanyak 10 orang dengan karakteristik seperti pada tabel dibawah ini:

Tabel 190. Karakteristik Responden Kecamatan Sukamaju

KARAKTERISTIK		FREKUENSI	PERCENTAGE
GENDER	Laki-laki	7	70%
	Perempuan	3	30%
UMUR	17 - 26 Tahun	1	10%
	27 - 36 Tahun	4	40%
	37 - 46 Tahun	4	40%
	47 - 50 Tahun keatas	1	10%
PENDIDIKAN	Tamat SLTP/Sederajat	1	10%
	Tamat SLTA/Sederajat	6	60%
	Tamat S1	3	30%
PEKERJAAN	Pegawai Swasta	2	20%
	Wiraswasta	2	20%
	Pedagang	1	10%
	Pengusaha/Kontraktor	1	10%
	Ibu Rumah Tangga	3	30%
	Belum Bekerja	1	10%
AGAMA	Islam	10	100%
SUKU	Luwu	6	60%
	Bugis	4	40%

Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa jumlah responden laki-laki 7 orang dan perempuan 3 orang dengan rentan umur yang paling banyak 27 – 36 Tahun 40% dan 37 – 46 Tahun sebanyak 40%. Pekerjaan responden yang paling banyak yaitu Ibu Rumah Tangga dengan persentase 30% dengan tingkat Pendidikan Tamat SLTA/Sederajat yang paling banyak sebesar 60%. Jenis layanan yang diakses cukup bervariasi, namun yang paling banyak diakses oleh responden adalah Fasilitasi Pembagian Gas LPG sebanyak 50%.

Gambar 103. Jenis Layanan yang Diakses Responden Kecamatan Sukamaju

3.3.47.2 Nilai Indikator dalam Tiap Unsur dan Analisis GAP

Tabel dibawah ini akan menunjukkan Nilai Rata-rata (NRR) setiap indikator pada masing-masing unsur yang akan terakumulasi pada 3 bagian kolom

yang menjadi variabel perhitungan dalam survey ini, yaitu NRR Kepentingan, NRR Kinerja dan NRR kepuasan.

Tabel 191. NRR dan Nilai GAP Kecamatan Sukamaju

Unsur	Indikator	NRR Kepentingan	NRR Kinerja	NRR Kepuasan
U1	Persyaratan	3.100	3.100	3.000
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.100	3.100	3.000
U3	Waktu Penyelesaian	3.200	3.000	3.000
U4	Biaya/Tarif	2.600	3.000	3.100
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.200	3.000	3.100
U6	Kompetensi Pelaksana	3.300	3.000	3.000
U7	Perilaku Pelaksana	3.500	3.100	3.000
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.600	3.000	3.100
U9	Sarana	3.400	3.000	3.000
NILAI RATA-RATA		**3.222**	**3.033**	**3.033**
GAP		**-0.189**		
			0.000	

Tabel diatas menunukkan bahwa Nilai Rata-Rata (NRR) pada variabel kepentingan, kinerja, dan kepuasan berada diatas angka 3. Variabel kepentingan sebesar **3,222** yang yang menunjukkan seluruh indikatornya dianggap “Penting”, NRR pada variabel Kinerja sebesar **3,033** yang berarti setiap kinerja pada indikator tersebut dinilai “Baik”, dan pada variabel kepuasan sebesar **3,033** yang berarti masyarakat telah “Puas” dengan pelayanan pada instansi ini.

Sedangkan untuk nilai GAP setiap variabel yaitu, nilai GAP antara variabel Kepentingan dan Kinerja sebesar **-0,189** yang berarti masih ada ekspektasi atau harapan masyarakat yang dianggap penting namun kinerjanya masih rendah. Dan nilai GAP antara variabel Kinerja dan Kepuasaan sebesar **0,000** yang berarti tingkat Kepuasan masyarakat berbanding lurus dengan kinerja.

3.3.47.3 Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan

Tabel dibawah ini akan menunjukkan Nilai Indeks pelayanan publik dan juga Mutu Pelayanan yang berasal dari NRR unsur tertimbang yang akan dikalikan dengan 0,11, yang merupakan bobot NRR tertimbang.

Tabel 192. Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan Kecamatan Sukamaju

Unsur	NRR UNSUR KEPUASAN	NRR UNSUR TERTIMBANG (X 0.11)
U1	3,000	0,330
U2	3,000	0,330
U3	3,000	0,330
U4	3,100	0,341
U5	3,100	0,341
U6	3,000	0,330
U7	3,000	0,330

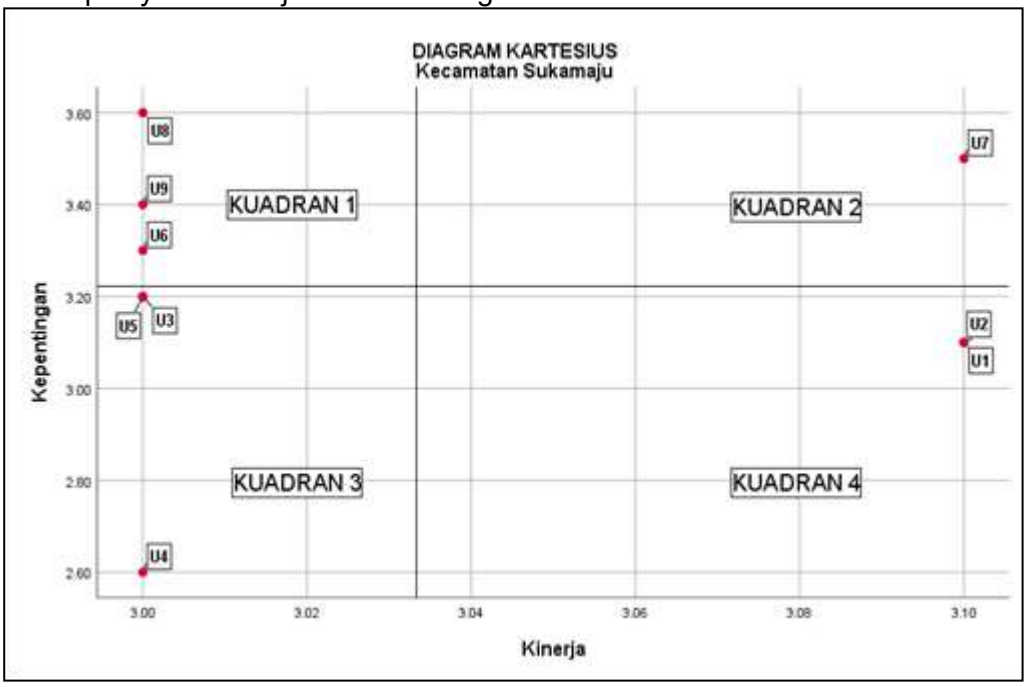
Unsur	NRR UNSUR KEPUASAN	NRR UNSUR TERTIMBANG (X 0.11)
U8	3,100	0,341
U9	3,000	0,330
Nilai Indeks		**3,003**
Nilai SKM (Indeks X 25)		**75,07**

Dari akumulasi NRR Unsur Tertimbang dari instansi ini menghasilkan Nilai Indeks sebesar **3,003** dan jika dikonversi akan menghasilkan Nilai Interval Konverssi yang sebesar **75.07**. Angka tersebut baerada pada kategori "**C**" atau Nilai Kinerja Pada Unit Pelayanan diinstansi ini dinilai "**Kurang Baik**".

75.07
C
KURANG BAIK

3.3.47.4 Nilai Importance Performance Analisis (IPA) Tiap Unsur Pelayanan

Analisis Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk memetakan prioritas penanganan unsur pelayanan berdasarkan persepsi masyarakat mengenai tingkat kinerja dan kepentingannya. Visualisasi sebaran posisi 9 unsur pelayanan disajikan dalam diagram kartesius di bawah ini.



Gambar 104. Diagram Kartesius Kecamatan Sukamaju

Diagram diatas menunjukkan posisi ke-9 unsur yang menjadi acuan penilaian, dimana setiap unsur tersebar kedalam empat kolom kuadran dengan masing-masing kolom dipahami sebagai berikut:

Tabel 193. Matriks Analisis IPA Kecamatan Sukamaju

Kuadran 1: Prioritas Utama **Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah** U6 (Kompetensi Pelaksana) U8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan U9 (Sarana dan Prasarana)	**Kuadran 2: Pertahankan Prestasi** **Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi** U7 (Prilaku Pelaksana)
Kuadran 3: Prioritas Rendah **Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah** U3 (Waktu Penyelesaian) U4 (Biaya/Tarif) U5 (Produk spesifikasi Jenis Layanan)	**Kuadran 4: Berlebihan** **Kepentingan Rendah, Kinerja Tinggi** U1 (Persyaratan) U2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur)

Kuadran 1 Prioritas Utama (Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah)

Pada wilayah Kuadran 1 yang merupakan prioritas utama, terdapat unsur pelayanan yang dinilai sangat penting atau memiliki ekspektasi tinggi dari masyarakat, namun kinerja aktualnya masih dirasa rendah oleh pengguna layanan. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U6 (Kompetensi Pelaksana)
Tingkat kecakapan teknis serta pemahaman aparatur dalam mengoperasikan sistem pelayanan atau regulasi administrasi masih dirasa kurang memadai oleh warga. Langkah taktis/saran perbaikan meliputi:

- Menyelenggarakan pelatihan berkala (coaching) terfokus mengenai tata laksana administrasi kependudukan bagi petugas lini depan.
- Menyusun panduan taktis berupa buku saku operasional standar untuk mempermudah penyelesaian kendala teknis harian.

Kepentingan unsur ini dinilai tinggi, tetapi kinerjanya lagi-lagi berada di angka terendah. Membutuhkan dorongan konstan ke arah kanan dengan meningkatkan variabel kinerja.

U8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan)
Mekanisme tindak lanjut serta ketepatan respons terhadap keluhan warga dinilai lambat dan belum optimal memenuhi harapan penyelesaian masalah. Langkah taktis/saran perbaikan meliputi:

- Mengintegrasikan sistem pengelolaan komplain ke dalam satu dasbor digital agar mempercepat disposisi ke bagian terkait.
- Menyusun standar waktu tanggap pengaduan yang jelas dan mengikat untuk menjamin kepastian bagi pelapor.

Unsur ini berada di titik paling kritis. Tingkat kepentingan sangat tinggi, tetapi kinerjanya sangat rendah. Harus didorong secara agresif dan masif ke arah kanan untuk memindahkannya ke Kuadran 2 dengan meningkatkan kinerja.

U9 (Sarana dan Prasarana)
Kondisi infrastruktur fisik penunjang seperti ruang tunggu, ketersediaan fasilitas kenyamanan, maupun perangkat pendukung pelayanan dinilai kurang representatif. Langkah taktis/saran perbaikan meliputi:

- Melakukan pembenahan berkala pada area ruang tunggu pelayanan, ketersediaan kursi, serta pendingin ruangan yang memadai.
- Memperbarui keandalan perangkat komputer dan jaringan guna meminimalkan hambatan teknis saat pemrosesan berkas.

Tingkat kepentingan unsur ini cukup tinggi, namun kinerjanya ikut mandek di titik terendah. Harus didorong secara kuat ke arah kanan agar berpindah menuju zona kinerja positif.

Kuadran 2: Pertahankan Prestasi (Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi)

Pada wilayah Kuadran 2 yang merupakan pertahankan prestasi, terdapat unsur pelayanan yang dinilai sangat penting atau memiliki ekspektasi tinggi dari masyarakat, dan kinerja aktualnya juga sudah dinilai tinggi oleh pengguna layanan. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U7 (Perilaku Pelaksana)
Aparatur dinilai berhasil menerapkan budaya kerja yang ramah, sopan, komunikatif, dan disiplin, sehingga menciptakan impresi kenyamanan yang kuat bagi warga. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Mempertahankan standar pelayanan prima (service excellence) melalui evaluasi kode etik internal secara berkala.
- Memberikan penghargaan moril berupa predikat pegawai teladan bulanan sebagai stimulus penjagaan motivasi kerja staf.

Unsur ini sangat ideal, menjadi satu-satunya unsur andalan yang memiliki kepentingan sangat tinggi dan diimbangi oleh kinerja yang maksimal. Dipertahankan secara konsisten di pojok kanan atas diagram.

Kuadran 3: Prioritas Rendah (Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah)

Pada wilayah Kuadran 3 yang merupakan prioritas rendah, terdapat unsur pelayanan yang dinilai memiliki tingkat kepentingan atau ekspektasi yang rendah dari masyarakat, dan kinerja aktualnya pun dinilai biasa saja atau berada pada level rata-rata. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U3 (Waktu Penyelesaian)
Durasi pengerjaan berkas administrasi dipandang berada pada batas pemenuhan standar kelogisan yang wajar bagi kebutuhan lokal warga. Langkah taktis:

- Menjaga ritme dan alokasi waktu kerja harian agar durasi penyelesaian dokumen tetap stabil sesuai target.

U4 (Biaya/Tarif)
Penerapan nominal biaya retribusi atau kejelasan status layanan gratis dinilai masyarakat sudah sejalan dengan ketentuan formal. Langkah taktis:

- Mempertegas penempelan stiker maklumat bebas pungli di area loket untuk merawat transparansi.

U5 (Produk spesifikasi Jenis Layanan)
Kesesuaian dan legalitas fisik format produk dokumen yang diterbitkan dinas dipandang berada pada level fungsional yang cukup. Langkah taktis:

- Memastikan kembali produk spesifikasi layanan untuk meminimalkan kesalahan administrasi ringan.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur-unsur ini berada di Kuadran 3, di mana optimalisasi efisiensi kerja yang ditingkatkan secara bertahap dapat mendorong posisinya naik secara proporsional.

Kuadran 4: Berlebihan (Kepentingan Rendah, Kinerja Tinggi)

U1 (Persyaratan)
Manajemen memberikan atensi verifikasi dokumen pendukung secara kaku, padahal warga mengharapkan fleksibilitas dan kemudahan prasyarat berkas dasar. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Meninjau kembali relevansi daftar dokumen yang disyaratkan guna memangkas lampiran duplikatif yang membebani pemohon.
- Mengalihkan fokus ketelitian administratif yang berlebih untuk diperbantukan dalam percepatan penanganan kendala sarana fisik.

Kedua unsur ini (U1 dan U2) berhimpitan di tingkat kepentingan yang rendah, namun memiliki tingkat kinerja yang sangat baik. Cukup dibiarkan tetap stabil di posisinya saat ini atau di dorong secara perlahan ke atas untuk berpindah ke kuadran 2 dengan meningkatkan variabel kepentingan.

U2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur)
Aparatur mencurahkan fokus energi yang sangat tinggi pada pengawasan alur tata cara loket birokrasi, sedangkan bagi masyarakat alur yang ada dinilai biasa saja. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Menyederhanakan bagan alur pendaftaran agar rantai meja birokrasi menjadi lebih ringkas dan fleksibel bagi pemohon.
- Mengalihkan porsi pengawasan alur prosedur yang ketat untuk dialokasikan pada percepatan tindak lanjut sistem pengaduan warga di Kuadran 1.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berada di Kuadran 4, di mana penyesuaian alokasi sumber daya yang tepat akan menggeser posisinya ke arah keseimbangan efisiensi organisasi.

3.3.48 Kecamatan Sukamaju Selatan

Berfokus pada kemudahan pelayanan administrasi bagi masyarakat agraris, Kecamatan Sukamaju Selatan menguji kualitas kinerjanya melalui survey

indeks kepuasan triwulan/tahunan ini. Poin penilaian mencakup kenyamanan ruang tunggu, kejelasan tarif (gratis), dan respons petugas atas pertanyaan warga yang dijabarkan di bawah.

3.3.48.1 Profil Responden

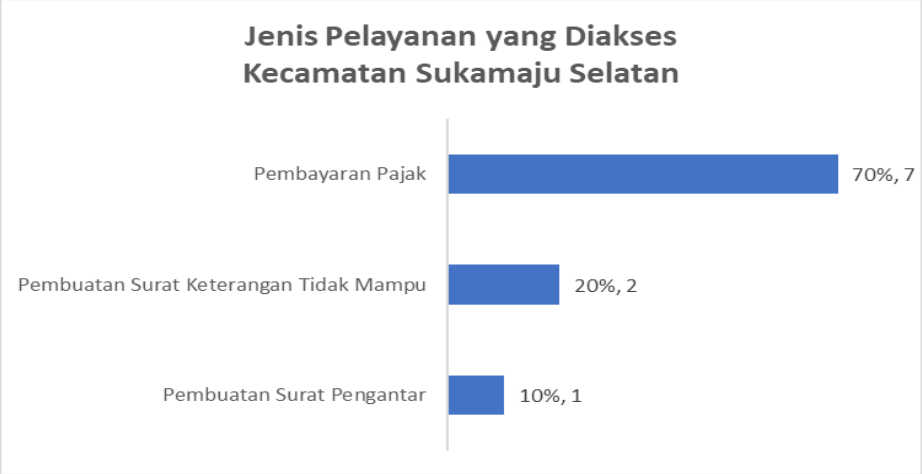
Jumlah responden untuk instansi ini sebanyak 10 orang dengan karakteristik seperti pada tabel dibawah ini:

Tabel 194. Karakteristik Responden Kecamatan Sukamaju Selatan

KARAKTERISTIK		FREKUENSI	PERCENTAGE
GENDER	Laki-laki	6	60%
	Perempuan	4	40%
UMUR	17 - 26 Tahun	2	20%
	27 - 36 Tahun	2	20%
	37 - 46 Tahun	3	30%
	47 - 50 Tahun keatas	3	30%
PENDIDIKAN	Tamat SLTA/Sederajat	8	80%
	Tamat S1	2	20%
PEKERJAAN	Petani	1	10%
	ASN (PNS/PPPK)	2	20%
	Honorer/Kontrak	2	20%
	Pegawai Swasta	1	10%
	Wiraswasta	2	20%
	Ibu Rumah Tangga	1	10%
	Belum bekerja	1	10%
AGAMA	Islam	10	100%
SUKU	Luwu	1	10%
	Jawa	9	90%

Karakteristik demografi menunjukkan pengguna layanan di Kecamatan Sukamaju Selatan yang terdiri dari 6 orang (60%) laki-laki dan 4 orang (40%) perempuan, yang didominasi oleh kelompok usia 37–46 Tahun dan usia 47–50 Tahun ke atas yang masing-masing sebanyak 3 orang (30%) dengan tingkat pendidikan Tamat SLTA/Sederajat sebanyak 8 orang (80%). Tabel di atas menunjukkan responden lebih dominan pada masyarakat yang bekerja sebagai ASN (PNS/PPPK), Honorer/Kontrak, dan Wiraswasta yaitu masing-masing sebanyak 2 orang (20%).

Jika diselaraskan dengan pelayanan yang diakses oleh responden, data menunjukkan aktivitas mereka lebih dominan mengakses layanan Pembayaran Pajak yaitu sebanyak 7 layanan (70%) dan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu sebanyak 2 layanan (20%) seperti yang terlihat pada grafik di bawah ini.



Gambar 105. Diagram Kartesius Kecamatan Sukamaju Selatan

Dari data tersebut, dapat kita sebut bahwa masyarakat yang mengakses unit layanan Kecamatan Sukamaju Selatan di tahun ini lebih didominasi oleh warga usia matang/paruh baya bersuku Jawa yang memiliki tingkat kepatuhan regulasi tinggi dalam pemenuhan kewajiban fiskal/pajak daerah serta pengurusan administrasi dasar kependudukan di tingkat kecamatan.

3.3.48.2 Nilai Indikator dalam Tiap Unsur dan Analisis GAP

Tabel dibawah ini akan menunjukkan Nilai Rata-rata (NRR) setiap indikator pada masing-masing unsur yang akan terakumulasi pada 3 bagian kolom yang menjadi variabel perhitungan dalam survey ini, yaitu NRR Kepentingan, NRR Kinerja dan NRR kepuasan.

Tabel 195. NRR dan Nilai GAP Kecamatan Sukamaju Selatan

Unsur	Indikator	NRR Kepentingan	NRR Kinerja	NRR Kepuasan
U1	Persyaratan	3.900	3.900	3.900
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.900	3.800	3.800
U3	Waktu Penyelesaian	3.700	3.600	3.600
U4	Biaya/Tarif	4.000	3.700	4.000
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.900	3.600	3.700
U6	Kompetensi Pelaksana	3.700	3.900	3.700
U7	Perilaku Pelaksana	3.900	3.800	3.900
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.700	4.000	3.700
U9	Sarana dan Prasarana	3.800	3.800	3.700
NILAI RATA-RATA		3.833	3.789	3.778
GAP		-0.044		
			-0.011	

Nilai Rata-Rata (NRR) secara keseluruhan untuk seluruh unsur pelayanan sudah berada di atas angka tiga. Secara rinci, akumulasi NRR Kepentingan tercatat sebesar **3,833**, NRR Kinerja sebesar **3,789**, dan NRR Kepuasan mencapai **3,778**. Jika dicermati, nilai antara harapan masyarakat dan fakta di

lapangan belum sepenuhnya sejalan. Hal ini terlihat dari capaian kinerja aparatur yang secara umum sudah bekerja dengan sangat optimal namun belum sepenuhnya mengejar tingginya ekspektasi publik yang berada di level mendekati sempurna, sehingga menghasilkan nilai selisih (GAP) kepentingan-kinerja sebesar **-0,044**. Meski demikian, masyarakat memberikan apresiasi yang baik terhadap proses pelayanan yang mereka terima. Hal ini dibuktikan dengan skor kepuasan yang stabil ke angka **3,778**, yang artinya kualitas pelayanan dinilai hampir sepenuhnya berbanding lurus dengan realitas pemenuhan layanan di lapangan dengan raihan GAP negatif sebesar **-0,011**.

3.3.48.3 Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan

Tabel dibawah ini akan menunjukkan Nilai Indeks pelayanan publik dan juga Mutu Pelayanan yang berasal dari NRR unsur tertimbang yang akan dikalikan dengan 0,11, yang merupakan bobot NRR tertimbang.

Tabel 196. Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan Kecamatan Sukamaju Selatan

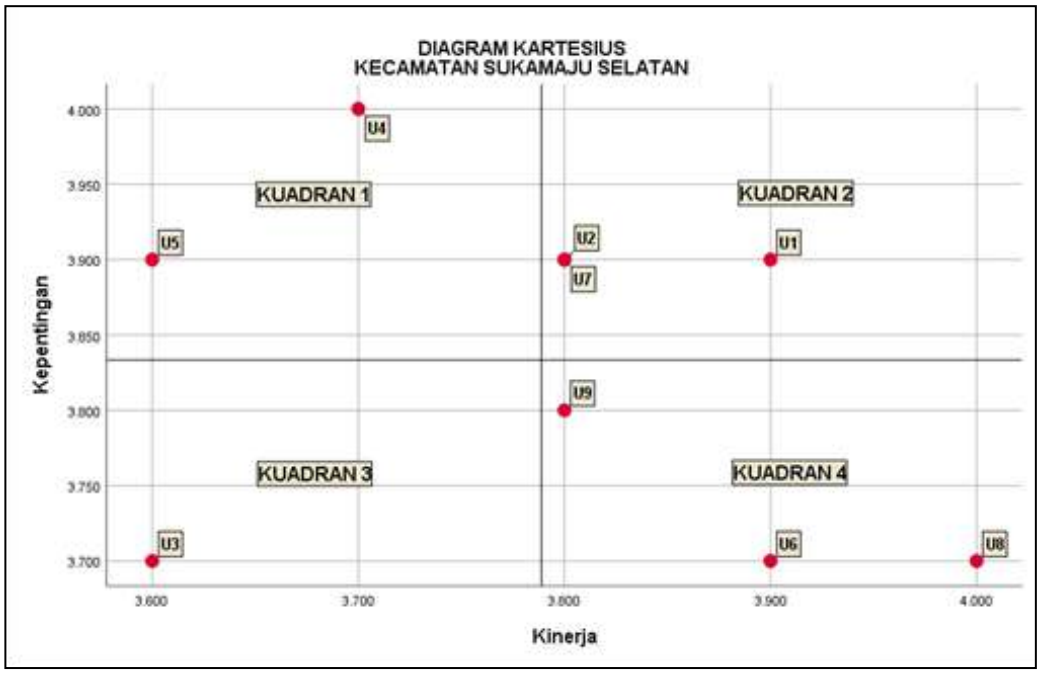
Unsur	NRR UNSUR KEPUASAN	NRR UNSUR TERTIMBANG (X 0.11)
U1	3,900	0,429
U2	3,800	0,418
U3	3,600	0,396
U4	4,000	0,440
U5	3,700	0,407
U6	3,700	0,407
U7	3,900	0,429
U8	3,700	0,407
U9	3,700	0,407
Nilai Indeks		**3,740**
Nilai SKM (Indeks X 25)		**93,50**

Dari akumulasi NRR Unsur Tertimbang dari instansi ini menghasilkan Nilai Indeks sebesar **3,740** dan jika dikonversi akan menghasilkan Nilai Interval Konverssi yang sebesar **93,50**. Angka tersebut baerada pada kategori “A” atau Nilai Kinerja Pada Unit Pelayanan diinstansi ini dinilai “Sangat Baik”.

93.50
A
SANGAT BAIK

3.3.48.4 Nilai Importance Performance Analisis (IPA) Tiap Unsur Pelayanan

Analisis Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk memetakan prioritas penanganan unsur pelayanan berdasarkan persepsi masyarakat mengenai tingkat kinerja dan kepentingannya. Visualisasi sebaran posisi 9 unsur pelayanan disajikan dalam diagram kartesius di bawah ini.



Gambar 106. Diagram Kartesius Kecamatan Sukamaju Selatan

Diagram diatas menunjukkan posisi ke-9 unsur yang menjadi acuan penilaian, dimana setiap unsur tersebar kedalam empat kolom kuadran dengan masing-masing kolom dipahami sebagai berikut:

Tabel 197. Matriks Analisis IPA Kecamatan Sukamaju Selatan

Kuadran 1: Prioritas Utama **Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah** U4 (Biaya/Tarif) U5 (Produk spesifikasi Jenis Layanan)	**Kuadran 2: Pertahankan Prestasi** **Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi** U1 (Persyaratan) U2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur) U7 (Prilaku Pelaksana)
Kuadran 3: Prioritas Rendah **Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah** U3 (Waktu Penyelesaian)	**Kuadran 4: Berlebihan** **Kepentingan Rendah, Kinerja Tinggi** U6 (Kompetensi Pelaksana) U8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan U9 (Sarana dan Prasarana)

Kuadran 1: Prioritas Utama (Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah)

Pada wilayah Kuadran 1 yang merupakan prioritas utama, terdapat unsur pelayanan yang dinilai sangat penting atau memiliki ekspektasi tinggi dari masyarakat, namun kinerja aktualnya masih dirasa rendah oleh pengguna layanan. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U4 (Biaya/Tarif)
Masyarakat menaruh ekspektasi paling tinggi terhadap kepastian dan transparansi biaya pelayanan, terutama dalam konteks pembayaran pajak daerah, namun penyebaran informasi tarif di lapangan dirasa belum

tersosialisasi secara merata kepada wajib pajak. Langkah taktis/saran perbaikan yang dapat dilakukan meliputi:

- Memasang papan maklumat tarif pajak secara infografis di ruang tunggu utama serta menegaskan bahwa pelayanan administrasi non-pajak di kecamatan adalah Rp0 (gratis).
- Mengintegrasikan sistem pembayaran digital nontunai (cashless) untuk meminimalisir interaksi tunai langsung guna meniadakan potensi pungutan liar.

U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan)
Publik memandang kepastian hukum mengenai rincian hasil dokumen yang diterbitkan adalah hal krusial, tetapi implementasinya belum sepenuhnya terstandardisasi dengan baik di mata warga. Langkah taktis/saran perbaikan yang dapat dilakukan meliputi:

- Menyediakan lembar percontohan (dummy) dokumen yang legal dan valid di loket informasi agar warga memahami spesifikasi produk akhir sejak awal proses.
- Mengadakan bimbingan teknis berkala bagi operator komputer untuk menyeragamkan format tata naskah dinas demi menekan kesalahan pengetikan produk layanan.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini sangat potensial untuk bergeser ke arah Kuadran 2 apabila dilakukan peningkatan fokus pada transparansi maklumat serta standardisasi hasil akhir pelayanan publik.

Kuadran 2 : Pertahankan Prestasi (Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi)

Pada wilayah Kuadran 2 yang merupakan pertahankan prestasi, terdapat unsur pelayanan yang dinilai sangat penting atau memiliki ekspektasi tinggi dari masyarakat, dan kinerja aktualnya juga sudah dinilai tinggi oleh pengguna layanan. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U1 (Persyaratan)
Aparatur kecamatan dinilai sangat cakap dalam merumuskan prasyarat kepengurusan dokumen secara rasional, jelas, dan tidak berbelit-belit sehingga memudahkan pemenuhan berkas oleh warga. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Mempertahankan kemudahan akses informasi persyaratan layanan melalui optimalisasi media sosial resmi kecamatan.
- Melakukan evaluasi berkala agar tidak terjadi penambahan syarat baru di luar ketentuan regulasi yang berlaku.

U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur)
Manajemen alur pelayanan terbukti berjalan sangat sistematis dan sesuai dengan SOP baku yang telah ditetapkan, sehingga menciptakan kepastian

tahapan birokrasi bagi masyarakat. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Melakukan digitalisasi antrean atau penataan ruang tunggu loket untuk menjaga keteraturan alur pelayanan pada jam padat.
- Memasang alur bagan mekanisme pelayanan yang mudah dipahami oleh semua kalangan usia di area depan kantor.

U7 (Perilaku Pelaksana)
Petugas garda depan (frontliner) menunjukkan dedikasi budaya kerja yang ramah, responsif, dan mengedepankan etika kesopanan yang tinggi dalam melayani masyarakat. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Memberikan penghargaan internal (reward) secara berkala kepada pegawai dengan penilaian sikap terbaik guna menjaga motivasi.
- Melaksanakan pelatihan penyegaran (refreshment training) terkait service excellence secara konsisten.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berada di titik paling optimal pada Kuadran 2 dan harus dipertahankan posisinya agar tidak turun kuadran.

Kuadran 3 : Prioritas Rendah (Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah)
Pada wilayah Kuadran 3 yang merupakan prioritas rendah, terdapat unsur pelayanan yang dinilai memiliki tingkat kepentingan atau ekspektasi yang rendah dari masyarakat, dan kinerja aktualnya pun dinilai biasa saja atau berada pada level rata-rata. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U3 (Waktu Penyelesaian)
Durasi penyelesaian dokumen dinilai masyarakat berada pada batas kewajaran dan toleransi yang mencukupi, sehingga tidak menjadi tuntutan yang mendesak di tengah dominasi karakteristik warga berpendidikan menengah. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Mengoptimalkan pembagian tugas antarstaf pelaksana agar proses pengetikan dokumen tetap berjalan stabil pada jam istirahat.
- Memasang sistem pelacakan digital sederhana atau memberikan estimasi waktu penyelesaian yang pasti kepada pemohon saat berkas diterima.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berada di dalam Kuadran 3, di mana efisiensi kerja harian yang ditingkatkan secara bertahap dapat mendorong posisinya bergerak naik mendekati Kuadran 2.

Kuadran 4 : Berlebihan (Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah)
Pada wilayah Kuadran 4 yang merupakan berlebihan, terdapat unsur pelayanan yang dinilai memiliki tingkat kepentingan atau ekspektasi yang rendah dari masyarakat, namun kinerja aktualnya dirasa sangat tinggi atau berlebihan oleh pengguna layanan. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U6 (Kompetensi Pelaksana)
Kecakapan teknis dan tingkat keahlian yang dimiliki oleh jajaran aparatur dinilai sangat tinggi dan melimpah, melampaui kebutuhan dasar penyelesaian jenis layanan yang relatif sederhana di tingkat kecamatan. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Merestrukturisasi pembagian tugas agar pegawai dengan kompetensi analitis tinggi dapat diperbantukan pada penguatan sistem spesifikasi jenis pelayanan (U5).
- Melibatkan pegawai berkompetensi tinggi tersebut dalam penyusunan panduan teknis operasional pelayanan internal.

U8 (Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan)
Unit layanan telah memfasilitasi kanal pengaduan masyarakat secara sangat responsif dan prima, walaupun frekuensi keluhan dari masyarakat paruh baya ini relatif sangat rendah di lapangan. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Memanfaatkan keaktifan admin pengaduan untuk sekaligus mengedukasi warga mengenai kepastian biaya resmi (U4).
- Mengintegrasikan kotak saran fisik ke dalam rekapitulasi digital bulanan agar efisiensi waktu kerja staf pengaduan tetap terjaga.

U9 (Sarana dan Prasarana)
Penyediaan fasilitas fisik, kenyamanan ruang tunggu, dan infrastruktur pendukung kantor kecamatan dinilai sangat megah dan lengkap, jauh melebihi ekspektasi fungsional dari masyarakat. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Menyusun jadwal pemeliharaan (maintenance) fasilitas secara berkala untuk mencegah depresiasi aset tanpa perlu menambah pengadaan baru.
- Memanfaatkan ruang tunggu yang representatif untuk menayangkan video edukasi syarat dan produk layanan kecamatan.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berada di Kuadran 4, di mana penyesuaian porsi kerja yang tepat akan menggeser posisinya ke kiri menuju keseimbangan efisiensi alokasi sumber daya organisasi.

3.3.49 Kecamatan Tanalili

Sebagai pintu gerbang batas wilayah timur, Kecamatan Tanalili berkomitmen menyuguhkan pelayanan administratif wilayah perbatasan yang tertib, cepat, dan profesional. Analisis kepuasan masyarakat mengenai keramahan petugas loket dan efektivitas birokrasi di Kantor Kecamatan Tanalili disajikan secara lengkap dalam laporan berikut.

3.3.49.1 Profil Responden

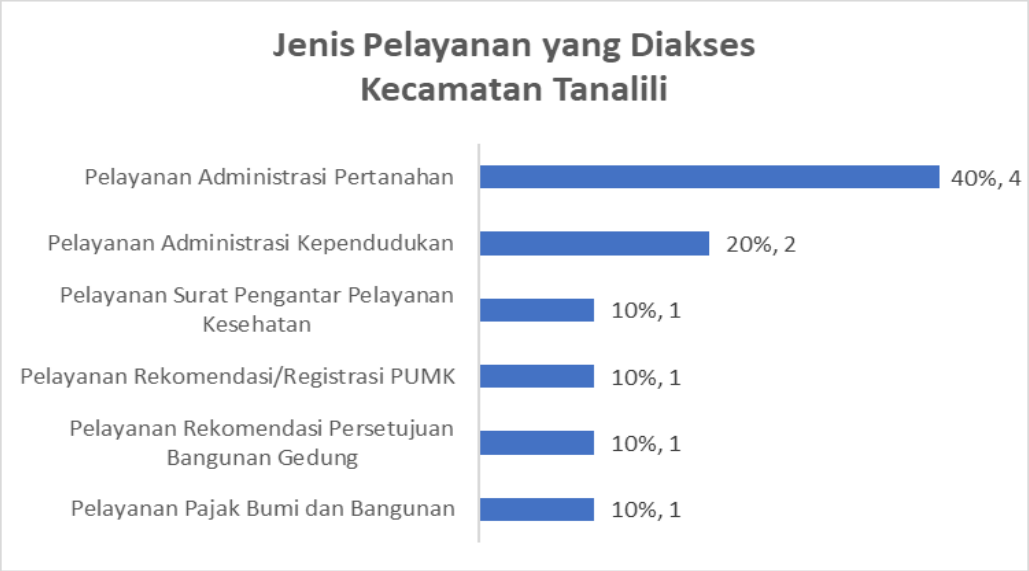
Jumlah responden untuk instansi ini sebanyak 10 orang dengan karakteristik seperti pada tabel dibawah ini:

Tabel 198. Karakteristik Responden Kecamatan Tanalili

KARAKTERISTIK		FREKUENSI	PERCENTAGE
GENDER	Laki-laki	4	40%
	Perempuan	6	60%
UMUR	17 - 26 Tahun	2	20%
	27 - 36 Tahun	4	40%
	37 - 46 Tahun	3	30%
	47 - 50 Tahun keatas	1	10%
PENDIDIKAN	Tamat SD/Sederajat	1	10%
	Tamat SLTA/Sederajat	5	50%
	Tamat S1	4	40%
PEKERJAAN	Pegawai Swasta	2	20%
	Wiraswasta	4	40%
	Pedagang	1	10%
	Ibu Rumah Tangga	1	10%
	Lainnya	2	20%
AGAMA	Islam	10	100%
SUKU	Bugis	1	10%
	Jawa	9	90%

Karakteristik demografi menunjukkan pengguna layanan di Kecamatan Tanalili yang terdiri dari 4 orang (40%) laki-laki dan 6 orang (60%) perempuan, yang didominasi oleh kelompok usia 27 - 36 Tahun sebanyak 4 orang (40%) dengan tingkat pendidikan Tamat SLTA/Sederajat sebanyak 5 orang (50%). Tabel di atas menunjukkan responden lebih dominan pada masyarakat yang bekerja sebagai Wiraswasta yaitu sebanyak 4 orang (40%).

Jika diselaraskan dengan pelayanan yang diakses oleh responden, data menunjukkan aktivitas mereka lebih dominan mengakses layanan Pelayanan Administrasi Pertanahan yaitu sebanyak 4 layanan (40%) dan Pelayanan Administrasi Kependudukan sebanyak 2 layanan (20%) seperti yang terlihat pada grafik di bawah ini.



Gambar 107. Jenis Layanan yang diakses Responden Kecamatan Tanalili

Dari data tersebut, dapat kita sebut bahwa masyarakat yang mengakses unit layanan Kecamatan Tanalili di tahun ini lebih didominasi oleh pelaku usaha lokal mandiri berpendidikan menengah yang memiliki tujuan utama kedatangan untuk melegalkan dokumen penguasaan aset tanah dan administrasi kependudukan dasar guna mendukung mobilitas ekonomi mereka.

3.3.49.2 Nilai Indikator dalam Tiap Unsur dan Analisis GAP

Tabel dibawah ini akan menunjukkan Nilai Rata-Rata setiap unsur dan nilai GAP dari setiap indikator penilaian setiap unsur.

Tabel 199. NRR dan Nilai GAP Kecamatan Tanalili

Unsur	Indikator	NRR Kepentingan	NRR Kinerja	NRR Kepuasan
U1	Persyaratan	3.20	2.90	2.80
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.10	2.80	2.80
U3	Waktu Penyelesaian	3.30	2.40	2.40
U4	Biaya/Tarif	3.00	2.90	2.90
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.00	2.50	2.50
U6	Kompetensi Pelaksana	3.10	2.80	2.70
U7	Perilaku Pelaksana	3.10	2.90	3.00
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.00	2.20	2.10
U9	Sarana	3.00	2.20	2.20
NILAI RATA-RATA		3.09	2.62	2.60
GAP		-0.467		
			-0.022	

Nilai Rata-Rata (NRR) secara keseluruhan untuk unsur kinerja dan kepuasan masyarakat saat ini masih berada di bawah angka tiga, yang menunjukkan kualitas pelayanan yang belum optimal. Secara rinci, akumulasi NRR Kepentingan tercatat tinggi sebesar 3,09, namun NRR Kinerja hanya sebesar 2,62, dan NRR Kepuasan merosot di angka 2,60.

Jika dicermati, nilai antara harapan masyarakat dan fakta di lapangan belum sepenuhnya sejalan. Hal ini terlihat dari capaian kinerja aparatur yang dinilai lamban dan belum mampu mengejar standar kebutuhan minimal masyarakat, sehingga menghasilkan nilai selisih (GAP) kepentingan-kinerja yang cukup lebar yaitu sebesar -0,467. Kondisi ini dipertegas oleh penilaian akhir masyarakat yang memberikan rapor kurang memuaskan terhadap pelayanan yang mereka terima. Hal ini dibuktikan dengan skor kepuasan yang tertahan rendah di angka 2,60, yang artinya kualitas pelayanan dinilai masih memiliki defisit atau kesenjangan negatif terhadap performa riil aparatur dengan raihan GAP sebesar -0,022.

3.3.49.3 Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan

Tabel dibawah ini akan menunjukkan Nilai Indeks pelayanan publik dan juga Mutu Pelayanan yang berasal dari NRR unsur tertimbang yang akan dikalikan dengan 0,11, yang merupakan bobot NRR tertimbang.

Tabel 200. Nilai Indeks dan Mutu Pelayanan Kecamatan Tanalili

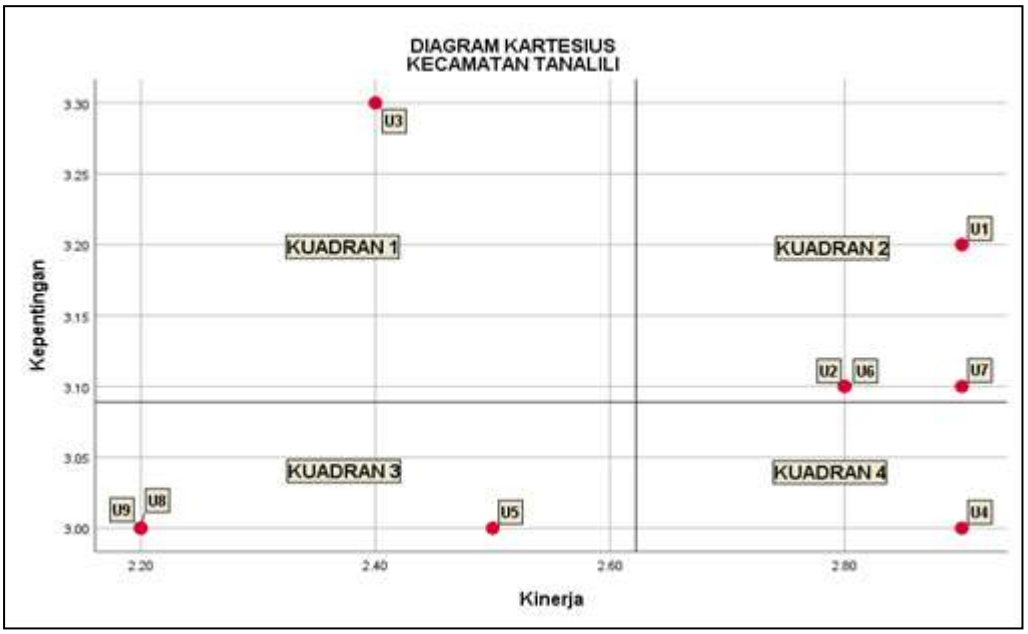
Unsur	NRR UNSUR KEPUASAN	NRR UNSUR TERTIMBANG (X 0.11)
U1	2,800	0,308
U2	2,800	0,308
U3	2,400	0,264
U4	2,900	0,319
U5	2,500	0,275
U6	2,700	0,297
U7	3,000	0,330
U8	2,100	0,231
U9	2,200	0,242
Nilai Indeks		**2,574**
Nilai SKM (Indeks X 25)		**64,35**

Dari akumulasi NRR Unsur Tertimbang dari instansi ini menghasilkan Nilai Indeks sebesar **(2,574)** dan jika dikonversi akan menghasilkan Nilai Interval Konverssi yang sebesar **(64,35)**. Angka tersebut baerada pada kategori "**D**" atau Nilai Kinerja Pada Unit Pelayanan diinstansi ini dinilai " **Tidak Baik**".

64,35
D
TIDAK BAIK

3.3.49.4 Nilai Importance Performance Analisis (IPA) Tiap Unsur Pelayanan

Analisis Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk memetakan prioritas penanganan unsur pelayanan berdasarkan persepsi masyarakat mengenai tingkat kinerja dan kepentingannya. Visualisasi sebaran posisi 9 unsur pelayanan disajikan dalam diagram kartesius di bawah ini.



Gambar 108. Diagram Kartesius Kecamatan Tanalili

Diagram diatas menunjukkan posisi ke-9 unsur yang menjadi acuan penilaian, dimana setiap unsur tersebar kedalam empat kolom kuadran dengan masing-masing kolom dipahami sebagai berikut:

Tabel 201. Matriks Analisis IPA Kecamatan Tanalili

Kuadran 1: Prioritas Utama **Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah** U3 (Waktu Penyelesaian)	**Kuadran 2: Pertahankan Prestasi** **Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi** U1 (Persyaratan) U2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur) U6 (Kompetensi Pelaksana) U7 (Prilaku Pelaksana)
Kuadran 3: Prioritas Rendah **Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah** U5 (Produk spesifikasi Jenis Layanan) U8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan U9 (Sarana dan Prasarana)	**Kuadran 4: Berlebihan** **Kepentingan Rendah, Kinerja Tinggi** U4 (Biaya/Tarif)

Kuadran 1 : PRIORITAS UTAMA (Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah)

Pada wilayah Kuadran 1 yang merupakan prioritas utama, terdapat unsur pelayanan yang dinilai sangat penting atau memiliki ekspektasi tinggi dari masyarakat, namun kinerja aktualnya masih dirasa rendah oleh pengguna layanan. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U3 (Waktu Penyelesaian)
Masyarakat merasakan adanya hambatan birokrasi yang signifikan berupa durasi penyelesaian dokumen pertanahan dan kependudukan yang berlarut-larut, sehingga sangat mengecewakan ekspektasi waktu mereka yang tinggi. Langkah taktis/saran perbaikan yang dapat dilakukan meliputi:

- Menerapkan sistem batas waktu maksimal (SLA) pengerjaan dokumen yang transparan dan dapat dipantau langsung oleh pemohon.
- Mengubah alur verifikasi berkas berjenjang menjadi sistem paralel untuk memotong waktu tunggu internal.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini sangat potensial untuk bergeser ke arah Kuadran 2 apabila dilakukan peningkatan fokus pada efisiensi waktu pemrosesan dokumen dan kedisiplinan jam pelayanan.

Kuadran 2: Pertahankan Prestasi (Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi)

Pada wilayah Kuadran 2 yang merupakan pertahankan prestasi, terdapat unsur pelayanan yang dinilai sangat penting atau memiliki ekspektasi tinggi dari masyarakat, dan kinerja aktualnya juga sudah dinilai tinggi oleh pengguna layanan. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U1 (Persyaratan)
Masyarakat menilai bahwa penyediaan informasi serta kejelasan dokumen administrasi yang diwajibkan oleh pihak kecamatan sudah sangat transparan dan mudah dipenuhi sejak awal proses pengurusan. Langkah taktis yang disarankan:

- Menyusun infografis persyaratan digital yang mudah diakses melalui media sosial atau aplikasi pesan instan.
- Menjaga standardisasi berkas agar tidak terjadi pemintaan dokumen tambahan di luar ketentuan resmi.

Unsur ini memiliki stabilitas yang cukup baik, namun jika terjadi penambahan prasyarat baru yang rumit tanpa sosialisasi, posisinya berpotensi merosot ke kiri masuk ke wilayah Kuadran 1.

U2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur)
Alur pelayanan dan tahapan birokrasi dari meja ke meja di lingkungan kecamatan dinilai telah berjalan runtut, sistematis, serta mudah diikuti oleh warga yang datang. Langkah taktis yang disarankan:

- Melakukan evaluasi berkala terhadap efektivitas alur loket pelayanan guna mengantisipasi penyumbatan antrean.
- Menyediakan banner alur mekanisme pelayanan yang berukuran besar di ruang tunggu utama.

Posisinya cukup rentan; sedikit saja kelalaian dalam penerapan SOP akan langsung menggeser posisi U2 turun ke bawah menuju Kuadran 4.

U6 (Kompetensi Pelaksana)
Kecakapan, wawasan, dan kemampuan teknis petugas dalam menyelesaikan kebutuhan administrasi masyarakat dinilai sangat mumpuni dan responsif terhadap kendala warga. Langkah taktis yang disarankan:

- Mengikutsertakan petugas secara berkala dalam pelatihan hospitality dan manajemen pelayanan publik.

- Memberikan penghargaan (reward) bagi aparatur dengan kinerja dan penyelesaian berkas terbaik.

Kompetensi ini menjadi pilar utama kenyamanan masyarakat, namun apabila tidak ada regenerasi atau diklat penyegaran, kapasitas SDM ini berpotensi menurun secara vertikal ke Kuadran 4.

U7 (Prilaku Pelaksana)
Keberhasilan aparatur mempertahankan kinerja positif ini terlihat dari regulasi persyaratan yang jelas, prosedur yang mudah dipahami, serta ditunjang oleh sikap ramah dan kecakapan teknis SDM yang konsisten di mata publik. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Memperketat pengawasan melekat oleh pimpinan unit untuk memastikan petugas tidak melakukan tindakan indisipliner.
- Menerapkan evaluasi kepuasan perilaku petugas secara langsung melalui perangkat penilaian digital pasca-layanan.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berada di titik paling optimal pada Kuadran 2 dan harus dipertahankan posisinya agar tidak turun kuadran.

Kuadran 3: Prioritas Rendah (Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah)

Pada wilayah Kuadran 3 yang merupakan prioritas rendah, terdapat unsur pelayanan yang dinilai memiliki tingkat kepentingan atau ekspektasi yang rendah dari masyarakat, dan kinerja aktualnya pun dinilai biasa saja atau berada pada level rata-rata. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U5 (Produk spesifikasi Jenis Layanan)
Variasi jenis surat keterangan atau keberagaman output dokumen yang diterbitkan kantor kecamatan dirasa sudah cukup memenuhi kebutuhan dasar dan tidak terlalu mendesak untuk dikembangkan lebih jauh.

- Mempertahankan format produk layanan yang sudah baku tanpa menambah beban administratif internal.
- Melakukan evaluasi dokumen secara pasif setahun sekali guna menyesuaikan dengan regulasi terbaru dari pusat.

Posisi ini tergolong aman dan efisien bagi organisasi. Jika kecamatan memaksakan diri membuat produk layanan baru yang tidak dibutuhkan warga, indikator ini hanya akan bergeser ke kanan menuju inefisiensi Kuadran 4.

U8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan)
Respons terhadap kotak keluhan dan saluran aspirasi masyarakat dinilai biasa saja, namun publik tidak menjadikannya prioritas karena mereka lebih fokus pada hasil akhir dokumen mereka.

- Memaksimalkan penanganan aduan cukup melalui satu nomor WhatsApp layanan khusus agar hemat energi operasional.
- Menyediakan formulir digital singkat sebagai wadah masukan alternatif yang terintegrasi dengan sistem operasional.

Posisinya cenderung pasif, apabila unsuru pelayanan pengaduan ini diabaikan total hingga terjadi pembiaran kasus, koordinatnya berisiko bergeser ke kiri menjauhi standar minimal operasional.

U9 (Sarana dan Prasarana)
Masyarakat menunjukkan tingkat maklum yang cukup tinggi terhadap keterbatasan fasilitas fisik pasar dan minimnya variasi jenis dokumen karena kedua aspek ini dirasa tidak mendesak untuk kebutuhan langsung mereka. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Mengoptimalkan penyediaan kotak saran fisik atau nomor pengaduan berbasis WhatsApp terpusat yang tidak memakan biaya operasional besar.
- Melakukan pembenahan kebersihan skala kecil secara swadaya pada area tunggu pelayanan agar kenyamanan dasar tetap terjaga.

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berada di dalam Kuadran 3, di mana efisiensi kerja harian yang ditingkatkan secara bertahap dapat mendorong posisinya bergerak naik mendekati Kuadran 2.

Kuadran 4: Berlebihan (Kepentingan Rendah, Kinerja Tinggi)

Pada wilayah Kuadran 4 yang merupakan berlebihan, terdapat unsur pelayanan yang dinilai memiliki tingkat kepentingan atau ekspektasi yang rendah dari masyarakat, namun kinerja aktualnya dirasa sangat tinggi atau berlebihan oleh pengguna layanan. Unsur yang berada pada posisi ini yaitu:

U4 (Biaya/Tarif)
Aparatur memberikan fokus kinerja yang sangat tinggi pada unsur ini, padahal tingkat kepentingannya dinilai biasa saja oleh masyarakat. Langkah taktis yang dapat dilakukan meliputi:

- Mempertahankan kejelasan informasi tarif resmi melalui media papan pengumuman pasif tanpa perlu menambah pengawasan berlapis.
- Mengalihkan konsentrasi dan jam kerja petugas yang mengurusi administrasi biaya untuk diperbantukan pada loket percepatan dokumen (U3).

Dari grafik diagram kartesius, posisi unsur ini berada di Kuadran 4, di mana penyesuaian porsi kerja yang tepat akan menggeser posisinya ke kiri menuju keseimbangan efisiensi alokasi sumber daya organisasi.

3.4 Perbandingan Nilai Indeks, Mutu Pelayanan Dan Nilai GAP Setiap Unit Pelayan Publik

Untuk memberikan gambaran komparatif mengenai kualitas pelayanan, dari 49 Unit Pelayanan yang disurvey dilakukan perbandingan antara nilai indeks mutu pelayanan dan nilai gap. Perbandingan ini menunjukkan tingkat mutu pelayanan yang dicapai serta bersarnya kesenjangan antara kinerja pelayanan dengan harapan masyarakat pada masing-masing unit pelyanan. Hasil perbandingan tersebut disajikan pada tabel sebagai berikut.

Tabel 202. Perbandingan Nilai Indeks Setiap Unit Pelayanan Publik

NO	INSTANSI	NILAI SKM						NILAI MUTU PELAYANAN					NILAI GAP				
		2022	2023	2024	2025	2026	Deviasi	2022	2023	2024	2025	2026	2022	2023	2024	2025	2026
1	SETDA	86,49	76,61	91,73	-	74,25	-	B-Baik	B-Baik	A-Sangat Baik	-	C-Kurang Baik	-0,29	-0,01	-0,06	-	0
2	DPMPTSP	85,59	82	91,5	75,93	89,24	13,31	B-Baik	B-Baik	A-Sangat Baik	C-Kurang Baik	A-Sangat Baik	0,04	-0,16	-0,13	-0,17	0,01
3	DISDIKBUD	77,87	78,25	91,46	78,62	84,70	6,08	B-Baik	B-Baik	A-Sangat Baik	B-Baik	B-Baik	-0.08	-0,2	0,07	-0,14	-0,33
4	SETWAN	79	77,93	91,01	-	73,88	-	B-Baik	B-Baik	A-Sangat Baik	-	C-Kurang Baik	-0,1	-0,35	0,11	-	-0,6
5	DISPERSIPDA	81,94	86	88,39	74,93	82,29	7,36	B-Baik	B-Baik	A-Sangat Baik	C-Kurang Baik	B-Baik	-0,05	-0,1	-0,22	-0,12	-0,26
6	INSPEKTORAT	76,51	75,2	88,14	-	82,97	-	C-Kurang Baik	C-Kurang Baik	B-Baik	-	B-Baik	-0,01	-0,38	-0,41	-	-0,36
7	DPUTRPKP2	83,3	85,21	86,45	74,7	83,33	8,63	B-Baik	B-Baik	B-Baik	C-Kurang Baik	B-Baik	-0,14	-0,2	-0,26	-0,13	-0,28
8	BAPPERIDA	77,01	83,99	82,93	-	80,30	-	B-Baik	B-Baik	B-Baik	-	B-Baik	-0,2	-0,37	-0,022	-	-0,48
9	DISDUKCAPIL	82,01	79,47	82,93	73,69	77,41	3,72	B-Baik	B-Baik	B-Baik	C-Kurang Baik	B-Baik	-0,1	-0,19	-0,2	-0,1	-0,54
10	DISHUB	78,27	77,8	82,03	74,25	74,25	0	B-Baik	B-Baik	B-Baik	C-Kurang Baik	C-Kurang Baik	-0,29	-0,27	-0,41	-0,08	-0,68
11	DPKP	88,06	87,04	81,63	74,06	77,96	3,9	B-Baik	B-Baik	B-Baik	C-Kurang Baik	B-Baik	-0,24	0,08	-0,27	-0,26	-0,1
12	BKPSDM	76,67	80,53	81,61	74,25	79,89	5,64	B-Baik	B-Baik	B-Baik	C-Kurang Baik	B-Baik	-0,15	-0,23	0,04	-0,01	-0,05
13	BAPENDA	-	-	81,36	73,89	78,65	4,76	-	-	B-Baik	C-Kurang Baik	B-Baik	-	-	-0,11	-0,1	-0,52
14	DLH	90,28	78,53	81,17	76,52	77,64	1,12	A-Sangat Baik	B-Baik	B-Baik	C-Kurang Baik	B-Baik	0,01	-0,15	-0,36	-0,15	-0,59
15	DISTRANSNAKER	85,53	78,85	81,16	74,4	72,81	-1,59	B-Baik	B-Baik	B-Baik	C-Kurang Baik	C-Kurang Baik	0,04	-0,21	-0,02	-0,32	-0,54
16	DISKOMINFO-SP	88,34	84,29	80,29	-	80,02	-	A-Sangat Baik	B-Baik	B-Baik	-	B-Baik	0,14	0,17	-0,36	-	-0,43
17	DISTAN	86,34	84,29	80,29	74,04	75,99	1,95	B-Baik	B-Baik	B-Baik	C-Kurang Baik	C-Kurang Baik	0,08	-0,16	-0,1	-0,26	-0,22
18	DP3AP2KB	84,18	79,43	78	73,98	79,89	5,91	B-Baik	B-Baik	B-Baik	C-Kurang Baik	B-Baik	-0,04	-0,33	-0,77	-0,07	-0,45
19	DPMD	77,42	90,7	77,15	-	80,02	-	B-Baik	A-Sangat Baik	B-Baik	-	B-Baik	-0,09	0,28	0,2	-	-0,31
20	BAKESBANGPOL	81,19	76,64	76,81	74,31	76,45	2,14	B-Baik	B-Baik	B-Baik	C-Kurang Baik	C-Kurang Baik	-0,28	-0,23	-0,32	-0,02	-0,69
21	DINSOS	77,59	77,35	78,55	74,55	75,76	1,21	B-Baik	B-Baik	B-Baik	C-Kurang Baik	C-Kurang Baik	-0,08	-0,1	-0,1	-0,09	-0,21
22	SATPOLPP-PKP	73,26	74,93	76,16	72,03	78,37	6,34	C-Kurang	C-Kurang	C-Kurang	C-Kurang	B-Baik	-0,036	0	0,02	-0,12	-0,06

NO	INSTANSI	NILAI SKM						NILAI MUTU PELAYANAN					NILAI GAP				
		2022	2023	2024	2025	2026	Deviasi	2022	2023	2024	2025	2026	2022	2023	2024	2025	2026
								Baik	Baik	Baik	Baik						
23	BPKAD	76,72	76,14	74,73	-	80,85	-	B-Baik	C-Kurang Baik	C-Kurang Baik	-	B-Baik	-0,19	-0,31	-0,12	-	-0,45
24	BPBD	78,83	80,54	75,9	74,14	74,46	0,32	B-Baik	B-Baik	C-Kurang Baik	C-Kurang Baik	C-Kurang Baik	-0,14	-0,12	-0,63	-0,19	-0,003
25	DISPORAPAR	75,48	88,13	76,81	71,42	88,55	17,13	C-Kurang Baik	B-Baik	B-Baik	C-Kurang Baik	A-Sangat Baik	-0,32	-0,11	-0,05	-0,05	-0,33
26	Kawasan Wisata	77,07	74,69	74,14	-	-	-	B-Baik	C-Kurang Baik	C-Kurang Baik	-	-	-0,28	-0,36	-0,12	-	-
27	DP2KUKM	75,8	77,75	76,64	-	75,35	-	C-Kurang Baik	B-Baik	B-Baik	-	C-Kurang Baik	-0,08	-0,23	-0,06	-	-0,38
28	UPT. Pasar Mappedeceng (Pembeli)	-	-	-	-	74.43	-	-	-	-	-	C-Kurang Baik	-	-	-	-	-0,13
29	UPT. Pasar Mappedeceng (Penjual)	-	-	-	-	72,87	-	-	-	-	-	C-Kurang Baik	-	-	-	-	-0,18
30	UPT. Pasar Sentral Masamba (Pembeli)	73,06	73,21	74,6	-	72,97	-	C-Kurang Baik	C-Kurang Baik	C-Kurang Baik	-	C-Kurang Baik	-0,77	-0,25	-0,21	-	-0,2
31	UPT. Pasar Sentral Masamba (Penjual)	75,76	73,74	76,71	67,27	76,72	9,45	C-Kurang Baik	C-Kurang Baik	B-Baik	C-Kurang Baik	B-Baik	-0,24	-0,37	-0,06	-0,25	-0,23
32	UPT. Pasar Sukamaju (Pembeli)	-	-	75,48	-	-	-	-	-	C-Kurang Baik	-	-	-	-	-0,86	-	-
33	UPT. Pasar Sukamaju (Penjual)	-	-	75,24	-	-	-	-	-	C-Kurang Baik	-	-	-	-	-0,55	-	-
34	UPT. Pasar Sabbang (Penjual)	-	-	-	66,61	-	-	-	-	-	C-Kurang Baik	-	-	-	-	-0,31	-
35	Kecamatan Baebunta	-	-	-	-	89,92	-	-	-	-	-	A-Sangat Baik	-	-	-	-	0,1
36	Kecamatan Baebunta Selatan	-	-	-	-	80,57	-	-	-	-	-	B-Baik	-	-	-	-	-0,1
37	Kecamatan Masamba	82,21	84,35	77,28	74	75,07	1,07	B-Baik	B-Baik	B-Baik	C-Kurang Baik	C-Kurang Baik	-0,16	-0,17	-0,17	-0,15	-0,11
38	Kecamatan Sabbang	-	-	-	-	74,25	-	-	-	-	-	C-Kurang Baik	-	-	-	-	0
39	Kecamatan Sabbang Selatan	-	-	-	74,55	73,98	-0,57	-	-	-	C-Kurang Baik	C-Kurang Baik	-	-	-	-0,21	-0,03
40	Kecamatan Bone-bone	-	-	-	74,44	70,40	-4,04	-	-	-	C-Kurang Baik	C-Kurang Baik	-	-	-	-0,06	-0,17
41	Kecamatan Malangke	-	-	-	-	80,57	-	-	-	-	-	B-Baik	-	-	-	-	-0,32
42	Kecamatan Malangke Barat	-	-	-	-	80,57	-	-	-	-	-	B-Baik	-	-	-	-	-0,33
43	Kecamatan Mappedeceng	-	-	-	-	77,27	-	-	-	-	-	B-Baik	-	-	-	-	-0,44
44	Kecamatan Rampi	-	-	-	-	73,70	-	-	-	-	-	C-Kurang Baik	-	-	-	-	-0,2

NO	INSTANSI	NILAI SKM						NILAI MUTU PELAYANAN					NILAI GAP				
		2022	2023	2024	2025	2026	Deviasi	2022	2023	2024	2025	2026	2022	2023	2024	2025	2026
45	Kecamatan Rongkong	-	-	-	-	74,25	-	-	-	-	-	C-Kurang Baik	-	-	-	-	-0,12
46	Kecamatan Seko	-	-	-	-	74,80	-	-	-	-	-	C-Kurang Baik	-	-	-	-	-0,01
47	Kecamatan Sukamaju	-	-	-	-	75,07	-	-	-	-	-	C-Kurang Baik	-	-	-	-	-0,19
48	Kecamatan Sukamaju Selatan	-	-	-	-	93,50	-	-	-	-	-	A-Sangat Baik	-	-	-	-	-0,04
49	Kecamatan Tanalili	-	-	-	-	64,35	-	-	-	-	-	D-Tidak Baik	-	-	-	-	-0,47
50	Dinas Kesehatan	77,01	76,87	76,64	-	78,28	-	B-Baik	B-Baik	B-Baik	-	B-Baik	-0,18	0,05	-0,29	-	-0,3
51	RSUD Andi Djemma	76,97	80,79	76,61	75,82	74,39	-1,43	B-Baik	B-Baik	B-Baik	C-Kurang Baik	C-Kurang Baik	-0,18	0,05	-0,06	-0,25	-0,2
52	UPT. Puskesmas Tanalili	-	-	-	-	67,79	-	-	-	-	-	C-Kurang Baik	-	-	-	-	-0,26
53	UPT. Puskesmas Malangke Barat	-	-	-	-	82,91	-	-	-	-	-	B-Baik	-	-	-	-	-0,55
54	UPT. Puskesmas Masamba	83,2	82,77	76,77	-	-	-	B-Baik	B-Baik	B-Baik	-	-	-0,22	-0,11	-0,25	-	-
55	UPT. Puskesmas Seko	85,67	79,84	86,31	-	-	-	B-Baik	B-Baik	B-Baik	-	-	-0,09	-0,34	-0,32	-	-
56	UPT. Puskesmas Sabbang	-	-	-	77,11	-	-	-	-	-	B-Baik	-	-	-	-	-0,07	-
57	UPT. Puskesmas Mappedeceng	-	-	-	74,69	-	-	-	-	-	C-Kurang Baik	-	-	-	-	-0,16	-
58	UPT. Puskesmas Bone-bone	-	-	-	77,11	-	-	-	-	-	B-Baik	-	-	-	-	-0,07	-
59	UPT. Puskesmas Sukamaju	-	-	-	72,22	-	-	-	-	-	C-Kurang Baik	-	-	-	-	-0,02	-

Tabel perbandingan nilai SKM pada masing masing unit pelayanan Publik yang ada diatas, menunjukkan beberapa unit pelayanan yang dalam 5 tahun terus menjadi primary sampling unit (PSU) dan beberapa juga yang baru kami munculkan pada tahun ini. Dengan dasar bahwa unit tersebut bisa memberi gambaran lebih dalam terhadap nilai SKM kabupaten Luwu Utara.

Masing masing unit pelayanan dengan nilai SKM pada tabel diatas, nilai yang tertinggi berada pada Kecamatan Sukamaju Selatan sebesar 93,50 lalu Kecamatan Baebunta Sebesar 89,92 dan kemudian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sebesar 89,24 serta selanjutnya Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata sebesar 88,55 yang keempatnya mendapatkan kategori Nilai yang sama yaitu “A – Sangat Baik”. Sedangkan nilai yang paling rendah berada pada UPT. Puskesmas Tanalili yang berada diangka 64,35 dengan kategori nilai “D – Tidak Baik. Dengan tabulasi tersebut, instansi yang memiliki nilai “A – Sangat Baik” sebanyak 4 unit layanan, yang memiliki nilai “B – Baik” sebanyak 22 unit layanan, yang memiliki nilai “C – Kurang Baik” sebanyak 22, sedangkan yang memiliki nilai “D – Tidak Baik” sebanyak 1 unit layanan.

Melihat deviasi (unit yang berulang menjadi PSU) nilai SKM unit pelayanan pada tabel diatas, dimana nilai deviasinya lebih dominan pada angka plus (positif) yang menandakan bahwa adanya peningkatan dari tahun sebelumnya. dan yang tertinggi berada pada Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata yang sebanyak 17,13 poin. Dan unit pelayanan yang memiliki nilai stagnan ditahun sebelumnya yaitu pada Dinas Perhubungan dimana nilai deviasinya “0” yang tetap berada diangka 74,25. Sedangkan Unit Pelayanan yang mengalami penurunan nilai dari tahun sebelumnya yaitu, pada Kecamatan Bone-Bone dengan angka deviasi sebesar -4,04. Unit pelayanan ini menjadi angka penurunan paling tinggi sedangkan unit pelayanan yang mengalami penurunan terendah yaitu pada unit pelayanan Kecamatan Sabbang Selatan.

Dari Nilai GAP (NRR Kinerja dan NRR Kepentingan) pada tabel diatas, menunjukkan nilai GAP yang juga berada pada dua kutub dimana beberapa unit berada pada angka plus (positif) yang berarti bahwa nilai kinerja pelaksana telah melampaui ekspektasi masyarakat pada nilai kepentingan. Kemudian angka Mines (negatif) yang lebih mendominasi, angka mines ini menandakan bahwa nilai kinerja pelaksana belum bisa mengikuti ekspektasi masyarakat pada nilai kepentingan. Nilai Gap tertinggi berada pada Kecamatan Baebunta dengan nilai GAP 0,1, sedangkan nilai GAP paling rendah berada pada unit pelayanan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (BAKESBANGPOL) dengan nilai GAP -0,69.

BAB IV
PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan langkah strategis untuk mengukur efektivitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan publik yang telah diselenggarakan oleh unit pelayanan publik Pemerintah Kabupaten Luwu Utara yang dilaksanakan oleh CV. Metadata Institute bekerjasama dengan Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian, Riset dan Inovasi Daerah (Bapperida) Kabupaten Luwu Utara. Seperti yang diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan-RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik bahwa setiap unit penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan evaluasi secara berkala guna mengukur tingkat kepuasan masyarakat. Langkah ini sangat penting dilakukan sebagai dasar perbaikan mutu pelayanan secara berkelanjutan.

Melalui integrasi berbagai metode analisis termasuk dekomposisi data demografi responden, pengukuran indeks kepuasan berdasarkan standardisasi regulasi, analisis kesenjangan (GAP *Analysis*), hingga pemetaan prioritas menggunakan *Importance-Performance Analysis* (IPA) serta evaluasi tren multitahun dapat diperoleh gambaran yang menyeluruh dan objektif mengenai realitas pelayanan di lapangan. Evaluasi ini tidak hanya berfungsi sebagai tolok ukur performa kinerja yang telah dicapai, melainkan juga sebagai instrumen penilaian dalam mengidentifikasi area-area yang mengalami degradasi mutu pelayanan. Berdasarkan rangkaian analisis mendalam yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya, maka ditarik beberapa kesimpulan pokok sebagai berikut:

1. **Profil Demografi Responden**. Karakteristik masyarakat penerima layanan didominasi oleh perempuan (53,3%), kelompok usia produktif antara 27–36 tahun (32,0%), berlatar belakang pendidikan terakhir SLTA/Sederajat (44,1%), serta bekerja sebagai Aparatur Sipil Negara/ASN (20,7%) dan Pedagang/Wiraswasta (17,8%). Berdasarkan aspek sosiokultural, responden mayoritas beragama Islam (88,7%) dan didominasi oleh Suku Luwu (54,7%) serta Suku Bugis (23,7%).
2. **Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM**) **Tahun 2026**. Nilai Indeks SKM Tertimbang akhir yang diperoleh dari 9 unsur pelayanan adalah sebesar 3,118, yang jika dikonversikan menghasilkan nilai SKM sebesar 78,10. Skor ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan publik secara umum berada pada kategori ”B” atau bisa dikatakan "Baik", namun posisinya sangat rentan karena mendekati batas bawah interval performa optimal.
3. **Analisis Kesenjangan (GAP *Analysis*)**. Hasil survey menunjukkan adanya jarak atau kesenjangan yang terbagi ke dalam dua penilaian utama, yaitu:
    - Kesenjangan antara Kepentingan dan Kinerja (-0,286): Angka ini diperoleh dari rata-rata tingkat kepentingan (harapan masyarakat) sebesar 3,436 dibandingkan dengan kinerja riil di lapangan yang baru mencapai 3,149. GAP negatif ini menandakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan saat ini secara umum belum mampu mengejar apa yang diharapkan oleh masyarakat itu sendiri.

- Kesenjangan antara Kepuasan dan Kinerja (0,006): Menariknya, jika membandingkan antara indeks kepuasan yang dirasakan warga (rata-rata 3,155) dengan kinerja riil petugas (rata-rata 3,149), ditemukan nilai GAP positif yang sangat tipis sebesar 0,006. Hal ini mencerminkan bahwa meskipun performa pelayanan dinilai belum maksimal, tingkat penerimaan masyarakat secara psikologis terhadap apa yang mereka terima sudah sedikit melampaui standar kinerja dasar yang diberikan petugas.

  Secara spesifik, masalah utama yang memicu ketimpangan ini ada pada dua unsur dengan skor kinerja paling rendah, yaitu U9 (Sarana dan Prasarana) dengan nilai 2,990 serta U3 (Waktu Penyelesaian Layanan) dengan nilai 3,055.

4. **Pemetaan Prioritas Pelayanan**. Dalam Hasil survey dilakukan pemetaan pelayanan berdasarkan Analisis Kudran IPA yang dijelaskan sebagai berikut:
   - Kuadran 1 (Prioritas Utama): Unsur U8 (Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan) menempati posisi krusial ini. Masyarakat menilai pengelolaan aduan memiliki tingkat kepentingan yang sangat tinggi, namun kinerja implementasinya di lapangan masih dinilai rendah dan belum solutif.
   - Kuadran 2 (Pertahankan Prestasi): Unsur-unsur yang berhasil menjaga keselarasan antara kepentingan tinggi dan kinerja tinggi meliputi U1 (Persyaratan), U4 (Biaya/Tarif), U6 (Kompetensi Pelaksana), dan U7 (Perilaku Pelaksana).
   - Kuadran 3 (Prioritas Rendah): Unsur U3 (Waktu Penyelesaian) dan U9 (Sarana Prasarana) dinilai berada pada tingkat kepentingan yang relatif lebih rendah di mata responden dibanding unsur utama lainnya, dengan realisasi kinerja yang juga masih minim.
   - Kuadran 4 (Berlebihan): Unsur U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) serta U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) dinilai memiliki kinerja yang sangat tinggi, namun tingkat urgensi kepentingannya biasa saja bagi masyarakat.
5. **Tren Kinerja Multi-tahun**. Jika melihat perkembangan dari tahun ke tahun, setelah sempat berada di angka 79,87 pada tahun 2022, dan 79,98 pada tahun 2023, indeks kepuasan sempat menyentuh angka 80,63 pada tahun 2024 lalu sempat mengalami penurunan pada tahun 2025 yaitu diangka 73.62. Namun demikian, pada pelaksanaan survey tahun ini, nilai SKM instansi berhasil bangkit dan mengalami peningkatan yang positif menjadi 78,10. Tren kenaikan ini menunjukkan adanya komitmen perbaikan performa dan pemulihan kualitas layanan yang cukup efektif dalam satu tahun terakhir.

4.2 Saran

Penyusunan saran dan rekomendasi dalam laporan ini mengacu pada amanat regulasi pelayanan publik untuk melakukan perbaikan yang berkelanjutan. Meskipun nilai indeks kepuasan tahun ini sudah menunjukkan tren peningkatan yang positif dari tahun lalu, Pemerintah Kabupaten Luwu Utara tidak boleh lengang dan tetap harus melakukan intervensi manajemen yang taktis pada beberapa aspek. Berdasarkan

pemetaan kuadran prioritas dan kelemahan yang ditemukan, diajukan beberapa saran konstruktif sebagai berikut:

1. **Membenahi sistem penanganan pengaduan karena Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)**. Sebagai satu-satunya unsur yang masuk di kuadran prioritas utama, maka dari itu perlu dibuat standar waktu respons yang jelas agar setiap aduan atau masukan tidak sekadar ditampung, melainkan segera ditindaklanjuti dengan solusi yang nyata.
2. **Peningkatan dan perawatan pada Unsur Sarana dan Prasarana (U9)**. Mengingat fasilitas penunjang mendapatkan NRR terendah yaitu sebesar (**2,99**), penyelenggara pelayanan publik harus memprioritaskan kenyamanan masyarakat di ruang pelayanan. Langkah yang bisa diambil antara lain memperbaiki ruang tunggu, memastikan segala fasilitas berfungsi baik, menata sistem antrean agar lebih tertib, serta menyediakan fasilitas ramah untuk penyandang disabilitas, lansia, dan ibu menyusui.
3. **Menyederhanakan Alur Layanan untuk Memangkas Waktu pada Unsur Waktu Penyelesaian (U3)**. Untuk mengatasi keluhan mengenai lamanya waktu penyelesaian berkas yang memiliki GAP negatif, alur birokrasi yang berbelit-belit sebaiknya dipangkas. Jika memungkinkan, instansi dapat menerapkan sistem pelacakan dokumen (*tracking system*) secara transparan agar masyarakat bisa memantau proses berkas mereka dengan mudah.
4. **Mempertahankan Kinerja Unsur yang Sudah Baik**: Aspek-aspek yang sudah dinilai memuaskan oleh masyarakat dan berada di kuadran II, seperti kejelasan informasi persyaratan (U1), transparansi biaya (U4), kemampuan petugas (U6), dan keramahan sikap mereka (U7) harus tetap dijaga konsistensinya melalui pengawasan berkala dan pemberian motivasi kepada petugas di loket pelayanan.
5. **Menjaga Konsistensi Tren Kenaikan Nilai SKM**. Momentum peningkatan nilai SKM dari angka 73,62 di tahun lalu menjadi 78,10 pada tahun ini harus terus dipertahankan. Unit Penyelenggara Pelayanan Publik disarankan untuk terus melakukan evaluasi berkala setiap triwulan agar fluktuasi penurunan pelayanan seperti tahun-tahun sebelumnya tidak terulang kembali.

Untuk menjamin implementasi saran pembenahan secara terstruktur dan dapat dievaluasi secara berkala, dirumuskan Rencana Tindak Lanjut (RTL) Survei Kepuasan Masyarakat. Matriks ini memuat pembagian peran pejabat yang berwenang, , serta klasifikasi prioritas waktu perbaikan berdasarkan kedekatan koordinat kuadran sebagaimana tertuang dalam tabel dibawah ini.

Tabel 203. Matriks Rencana Tindak Lanjut (RTL) Perbaikan Pelayanan Publik

Kuadran / Posisi IPA	Unsur SKM	Rencana Tindak Lanjut (RTL)	Waktu	Penanggung Jawab
Kuadran 1: Prioritas Utama (Kepentingan Tinggi, Kinerja Rendah)	*(U8) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan*	• Menunjuk/menugaskan instansi kewenangan (Pembina) untuk mengaudit dan memastikan ketersediaan wadah aduan di seluruh unit. • Membangun sistem pengolahan dan tabulasi data aduan terstruktur sebagai bahan evaluasi dan perumusan kebijakan perbaikan. • Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi (MONEV) berkala bulanan oleh instansi terkait.	Jangka Pendek *(Segera dibenahi tanpa penundaan)*	Kepala Dinas, Kabid Pelayanan, Diskominfo, & Inspektorat Daerah

Kuadran / Posisi IPA	Unsur SKM	Rencana Tindak Lanjut (RTL)	Waktu	Penanggung Jawab
Kuadran 2: Pertahankan Prestasi (Kepentingan Tinggi, Kinerja Tinggi)	*(U1) Persyaratan*	• Memajang daftar menu jenis layanan dan persyaratan detail di area pintu masuk/depan loket. • Melakukan skrining awal (pemeriksaan berkas) oleh petugas sebelum berkas diproses. • Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi (MONEV) berkala bulanan oleh instansi terkait.	Jangka Pendek *(Untuk menjaga penurunan kuadran)*	Kepala Dinas, Kabid Pelayanan, & Supervisor Loket
	(U4) Biaya / Tarif	• Edukasi dan publikasi masif informasi tarif (termasuk Rp0,-/Gratis) via media online dan papan pengumuman loket. • Kampanye pencegahan calo/perantara. • Pencantuman rincian pembiayaan resmi serta penerbitan bukti pembayaran yang sah bagi layanan berbayar.	Jangka Menengah *(Pengawasan dan Maintenance)*	Kepala Dinas, Sekretaris Dinas, & Subbag Umum
	(U6) Kompetensi Pelaksana	• Pemetaan ulang (mapping) kualifikasi dan kesesuaian penempatan petugas loket. • Pelaksanaan Bimtek, Up-grading, dan pelatihan service excellence sebelum petugas diterjunkan. • Pelatihan sistem pelayanan berbasis digitalisasi • Update dan pembaharuan informasi regulasi/kebijakan pusat secara berkelanjutan.	Jangka Pendek *(Untuk menjaga penurunan kuadran)*	Kepala Dinas, Sekretaris Dinas, & Subbag Kepegawaian
	(U7) Perilaku Pelaksana	• Peningkatan pengawasan (supervising) dan penegakan disiplin kerja berkala. • Penyediaan sarana kerja/digital terpusat untuk mempermudah pelacakan dokumen serta penataan ruang kerja yang humanis dan kondusif. • Pemberian apresiasi (reward) dan motivasi dari pimpinan/leader secara berkala. • Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi (MONEV) berkala bulanan oleh instansi terkait.	Jangka Panjang *(Pemeliharaan konsitensi dan maintenance)*	Kepala Dinas, Sekretaris Dinas, & Supervisor Loket
Kuadran 3: Prioritas Rendah (Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah)	*(U3) Waktu Penyelesaian*	• Reviu rasionalitas sistem dan alur SOP Waktu untuk memangkas tahapan yang menyulitkan. • Reviu sistem validasi persyaratan agar tidak menghambat (bottleneck) durasi proses. • Digitalisasi sistem pelayanan dan pemantauan kepatuhan SOP secara rutin. • Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi (Monev) berkala bulanan oleh instansi terkait.	Jangka Menengah *(Mulai dibenahi setelah Kuadran 1 Berjalan)*	Kepala Dinas, Kabid Pelayanan, Bagian Organisasi Setda, & Inspektorat Daerah
	(U9) Sarana dan Prasarana	• Peningkatan fungsi, kebersihan, dan kerapian fasilitas utama (ruang tunggu, kursi, toilet dll). • Penataan ruang kerja/pelayanan agar lebih kondusif dan tidak sumpek. • Peningkatan fasilitas penginformasian informasi jenis dan syarat layanan bagi pengguna	Jangka Panjang *(Dibenahi bertahap sesuai ketersedian anggaran)*	Kepala Dinas, Sekretaris Dinas, Subbag Umum, & Inspektorat Daerah

Kuadran / Posisi IPA	Unsur SKM	Rencana Tindak Lanjut (RTL)	Waktu	Penanggung Jawab
Kuadran 4: Berlebihan (Kepentingan Rendah, Kinerja Tinggi)	*(U2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur*	• Pemasangan papan/banner alur pelayanan yang transparan agar masyarakat tidak merasa dipersulit. • Reviu dan pemangkasan alur prosedur yang berlebihan untuk mendukung percepatan waktu penyelesaian (U3). • Reviu kesesuaian persyaratan administrasi dengan aturan sah.	Jangka Pendek *(Penghematan energi agar tidak membebani operasionall harian)*	Kepala Dinas, Kabid Pelayanan, & Subbag TU
	(U5) Produk Spesifikasi Jenis Layanan	• Reviu dan penyederhanaan sistem produk layanan tanpa mengurangi kepastian produk. • Pemberian informasi yang jelas dan terbuka mengenai rincian produk layanan yang akan diterima masyarakat sebelum proses dimulai.	Jangka Pendek *(Penyederhanaan agar energi tidak terkuras)*	Kepala Dinas, Inspektorat Daerah, & Bagian Organisasi Setda

Sebagai akhir kata, seluruh rangkaian hasil Survey Kepuasan Masyarakat ini diharapkan tidak hanya berhenti sebagai tumpukan laporan administratif atau pemenuhan formalitas regulasi semata. Tren peningkatan indeks yang berhasil dicapai pada tahun ini harus dijadikan motivasi berharga bagi instansi untuk terus berbenah dan menyusun strategi pelayanan yang lebih adaptif. Keberhasilan pembangunan pelayanan publik memerlukan komitmen yang kuat dari seluruh jajaran manajemen beserta petugas di lapangan. Semoga saran-saran konstruktif yang telah dirumuskan di atas dapat segera diimplementasikan secara nyata, demi terwujudnya tata kelola pemerintahan yang bersih, responsif, transparan, dan mampu memberikan kepuasan yang inklusif bagi seluruh lapisan masyarakat Kabupaten Luwu Utara.

DAFTAR PUSTAKA

Badan Pusat Statistik Kabupaten Luwu Utara. (2023). Kabupaten Luwu Utara dalam angka 2023. BPS Kabupaten Luwu Utara.

Hardiansyah, H. (2020). Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya. Jurnal Ilmu Administrasi Publik, 8(2), 154-165.

Komisi Pemilihan Umum Daerah Kabupaten Luwu Utara. (2024). Keputusan KPUD Kabupaten Luwu Utara tentang penetapan Daftar Pemilih Tetap (DPT) Pemilihan Umum Kabupaten Luwu Utara. KPUD Kabupaten Luwu Utara.

Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. Educational and Psychological Measurement, 30(3), 607-610.

Likert, R. (1932). A technique for the measurement of attitudes. Archives of Psychology, 140, 1-55.

Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-performance analysis. Journal of Marketing, 41(1), 77-79.

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2017). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survey kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik. Kemenpan-RB.

Nugraha, A., & Setiawan, B. (2022). Penerapan Importance-Performance Analysis (IPA) dalam evaluasi pelayanan birokrasi di tingkat daerah. Jurnal Tata Kelola dan Kinerja Publik, 4(1), 45-58.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. Journal of Marketing, 49(4), 41-50.

Prasetyo, D., & Utomo, T. (2024). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Permenpan-RB Nomor 14 Tahun 2017 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Jurnal Administrasi Negara Indonesia, 12(3), 210-225.

Rahman, F., & Fitriani, S. (2023). Evaluasi kinerja pelayanan publik pemerintah daerah menggunakan metode kesenjangan (GAP analysis). Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, 11(2), 89-102.

Republik Indonesia. (1999). Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1999 tentang pembentukan Kabupaten Daerah Tingkat II Luwu Utara. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3826. Sekretariat Negara.

Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038. Sekretariat Negara.

Republik Indonesia. (2012). Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357. Sekretariat Negara.

Republik Indonesia. (2014). Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587. Sekretariat Negara.

Republik Indonesia. (2023). Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang cipta kerja menjadi Undang-Undang. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41. Sekretariat Negara.

Sugiyono. (2020). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.

LAMPIRAN

I. Lampiran Kuisioner
II. Lampiran Dokumen Pra-Survey
III. Lampiran Dokumentasi Workhsop
IV. Lampiran Dokumentasi Wawancara Lapangan dan Withness
V. Lampiran Keuangan

I. Lampiran Kuisioner

CV. METADATA Institute
RISET, CONSULTANT, MICE

Assalamualaikum/Selamat pagi (siang/sore). Saya enumerator dari METADATA Institute sedang mengadakan survey tentang kepuasan masyarakat disetiap Unit Pelanan Pemerintah Daerah Luwu Utara. Kami akan meminta pendapat dan persepsi Bapak/Ibu/Saudara(i) tentang pelayanan yang telah anda terima dari unit pelayanan pada instansi..... yang akan berguna untuk peningkatan mutu pelayanan di instansi ini. Kami sangat menghormati privasi Bapak/Ibu/Saudara(i), sehingga data yang Bapak/Ibu/Saudara(i) berikan terutama data identitas anda, tidak akan kami publikasikan dan hanya berhenti pada lembaga kami. Bantuan Bapak/Ibu/Saudara(i) sangat kami harapkan dan sebelumnya kami ucapkan terima kasih.

Hari	
Tanggal	
Jam mulai wawancara	

IDENTITAS RESPONDEN

Nama	
Nomor Handphone	
Usia/Umur (Tahun)	
Agama	1. Islam 2. Katolik 3. Protestan 4. Hindu 5. Budha 6. lainnya : _____
Gender	1. Laki-laki 2. Perempuan
Suku bangsa	1. Luwu 2. Bugis 3. Toraja 4. Makassar 5. Jawa 6. Bali 7. Mandar 8. Flores 9. Duri 10. Lainnya : _____
Kecamatan	1. Masamba 2. Mappadeceng 3. Sukamaju 4. Sukamaju Selatan 5. Bone-bone 6. Tanalili 7. Baebunta 8. Baebunta Selatan 9. Sabbang 10. Sabbang Selatan 11. Malangke 12. Malangke Barat 13. Rongkong 14. Seko 15. Rampi
Kelurahan/Desa	
Pendidikan	1. Tamat SD/sederajat 2. Tamat SLTP/sederajat 3. Tamat SLTA/sederajat 4. Tamat D3/Diploma 5. Tamat S1 6. Tamat S2-S3 7. Tidak pernah sekolah
Pekerjaan	1. Petani 2. Nelayan 3. Peternak 4. Buruh 5. Jasa Service 6. Jasa Transportasi 7. ASN 8. Honorer/PPPK 9. Pegawai Swasta 10. Guru/Dosen 11. Dokter-Bidan 12. TNI/POLRI 13. Pengusaha/Kontraktor 14. Pedagang/wiraswasta 15. Ibu Rumah Tangga 16. Pensiunan/Purnawirawan 17. Masih Kuliah/Mahasiswa 18. Belum bekerja 19. Lainnya : _____

Jenis pelayanan yang pernah diakses/diurus:

PERSEPSI RESPONDEN

Unsur 1: Persayaratan Pelayanan	Poin
1. Seberapa penting bagi Anda bahwa persyaratan pelayanan di unit ini **jelas, ringkas, mudah dipenuhi, dan sesuai** dengan jenis pelayanan yang diurus?	
a. Sangat Tidak Penting	1
b. Tidak Penting	2
c. Penting	3
d. Sangat Penting	4
2. Bagaimana kenyataan di lapangan mengenai **kemudahan dan kejelasan** persyaratan yang diwajibkan kepada Anda saat mengurus pelayanan?	
a. Sangat Menyulitkan/Tidak Jelas	1
b. Kurang Jelas/Rumit	2
c. Jelas/Mudah	3
d. Sangat Jelas/Sangat Mudah	4
3. Seberapa puas Anda terhadap **kondisi persyaratan** yang ditetapkan oleh unit pelayanan ini?	
a. Sangat Tidak Puas (Tidak Sesuai)	1
b. Kurang Puas (Tidak Sesuai)	2
c. Puas (Sesuai)	3
d. Sangat Puas (Sangat Sesuai)	4

Unsur 2: Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Poin
4. Seberapa penting bagi Anda alur/prosedur pelayanan di unit ini **runtut, tidak berbelit-belit, dan mudah dipahami**?	
a. Sangat Tidak Penting	1
b. Tidak Penting	2
c. Penting	3
d. Sangat Penting	4
5. Bagaimana kenyataan di lapangan mengenai **alur dan tahapan pelayanan** yang Anda lalui (apakah praktis atau justru berbelit-belit)?	
a. Sangat Berbelit-belit	1
b. Cukup Berbelit-belit	2
c. Praktis/Lancar	3
d. Sangat Praktis/Mudah	4
6. Seberapa puas Anda terhadap **sistem dan tata cara (prosedur)** pelayanan yang diterapkan?	
a. Sangat Tidak Puas (Tidak Mudah)	1
b. Kurang Puas (Kurang Mudah)	2
c. Puas (Mudah)	3
d. Sangat Puas (Sangat Mudah)	4

Unsur 3: Waktu Penyelesaian	Poin
7. Seberapa penting bagi Anda bahwa proses pelayanan diselesaikan **tepat waktu dan cepat** sesuai dengan standar yang dijanjikan?	
a. Sangat Tidak Penting	1
b. Tidak Penting	2
c. Penting	3
d. Sangat Penting	4
8. Bagaimana kenyataan di lapangan mengenai **kecepatan dan ketepatan waktu** petugas dalam menyelesaikan pelayanan Anda?	
a. Sangat Lambat (Melebihi standar)	1
b. Cukup Lambat	2
c. Cepat (Sesuai standar)	3
d. Sangat Cepat (Lebih cepat dari standar)	4
9. Seberapa puas Anda terhadap **durasi waktu penyelesaian** pelayanan di unit ini?	

a. Sangat Tidak Puas (Tidak Cepat)	1
b. Kurang Puas (Kurang Cepat)	2
c. Puas (Cepat)	3
d. Sangat Puas (Sangat Cepat)	4

*Jika layanan bersifat **GRATIS**, silakan isi nomor 10, 11, 12 dan **LEWATI (kosongkan)** nomor 13, 14, 15.
*Jika layanan bersifat **BERBAYAR**, silakan **LEWATI (kosongkan)** nomor 10, 11, 12 dan lanjut ke nomor 13, 14, 15.

Unsur 4: Biaya/Tarif (Jika Pelayanan Gratis/No-Cost)	Poin
10. Seberapa penting bagi Anda adanya **jaminan kepastian bahwa pelayanan ini benar-benar gratis (tanpa biaya apa pun)** serta adanya informasi yang transparan mengenai status gratis tersebut?	
a. Sangat Tidak Penting	1
b. Tidak Penting	2
c. Penting	3
d. Sangat Penting	4
11. Bagaimana kenyataan di lapangan, apakah pengurusan pelayanan ini **benar-benar bersih dari pungutan liar (pungli), biaya siluman, atau biaya fotokopi/tambahan** yang tidak resmi?	
a. Sangat Buruk (Banyak pungli)	1
b. Kurang Baik	2
c. Baik (Sesuai aturan)	3
d. Sangat Baik (Benar-benar gratis total)	4
12. Seberapa puas Anda terhadap **penerapan kebijakan biaya gratis** pada unit pelayanan ini?	
a. Sangat Tidak Puas (Sangat Mahal)	1
b. Kurang Puas (Cukup Mahal)	2
c. Puas (Murah)	3
d. Sangat Puas (Gratis)	4

Unsur 4: Biaya/Tarif (Untuk pelayanan yang berbayar)	Poin
13. Seberapa penting bagi Anda bahwa rincian biaya pelayanan bersifat **transparan (diumumkan secara terbuka), nominalnya wajar, dan pembayarannya resmi** sesuai dengan aturan?	
a. Sangat Tidak Penting	1
b. Tidak Penting	2
c. Penting	3
d. Sangat Penting	4
14. Bagaimana kenyataan di lapangan mengenai **kewajaran nilai biaya** yang Anda bayar dan **kesesuaiannya** dengan tarif resmi yang telah ditentukan (tidak ada biaya tambahan di luar ketentuan)?	
a. Sangat Tidak Wajar (Banyak pungli/jauh lebih mahal)	1
b. Kurang Wajar	2
c. Wajar/Sesuai Tarif Resmi	3
d. Sangat Wajar/Sangat Transparan & Sesuai	4
15. Seberapa puas Anda terhadap **aspek biaya/tarif** yang diterapkan pada unit pelayanan ini?	
a. Sangat Tidak Puas	1
b. Kurang Puas	2
c. Puas	3
d. Sangat Puas	4

Unsur 5: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Poin
16. Seberapa penting bagi Anda hasil produk pelayanan (dokumen/surat/fisik) yang diterima memiliki **kualitas yang baik, data yang akurat, dan bebas dari kesalahan cetak**?	
a. Sangat Tidak Penting	1
b. Tidak Penting	2

	c. Penting	3
	d. Sangat Penting	4
17.	Bagaimana kenyataan di lapangan mengenai **kualitas, keabsahan, dan keakuratan produk pelayanan** yang Anda terima dari petugas?	
	a. Sangat Buruk (Banyak salah/cacat)	1
	b. Kurang Baik	2
	c. Baik/Akurat	3
	d. Sangat Baik/Tanpa Cacat	4
18.	Seberapa puas Anda terhadap **produk/hasil pelayanan** yang Anda dapatkan?	
	a. Sangat Tidak Puas (Tidak Sesuai)	1
	b. Kurang Puas (Kurang Sesuai)	2
	c. Puas (Sesuai)	3
	d. Sangat Puas (Sangat Sesuai)	4

*Jika layanan bersifat **OFFLINE**, silakan isi nomor 19, 20, 21 dan **LEWATI (kosongkan)** nomor 22, 23, 24.
*Jika layanan bersifat **ONLINE**, silakan **LEWATI (kosongkan)** nomor 19, 20, 21 dan lanjut ke nomor 22, 23, 24.

Unsur 6: Kompetensi Pelaksana		Poin
19.	Seberapa penting bagi Anda petugas memiliki **pengetahuan yang luas, terampil, dan solutif** dalam menyelesaikan urusan Anda?	
	a. Sangat Tidak Penting	1
	b. Tidak Penting	2
	c. Penting	3
	d. Sangat Penting	4
20.	Bagaimana kenyataan di lapangan mengenai **kemampuan, kecakapan, dan penguasaan materi** oleh petugas saat melayani Anda?	
	a. Sangat Tidak Mampu/Tidak Tahu	1
	b. Kurang Mampu	2
	c. Mampu/Cakap	3
	d. Sangat Mampu/Sangat Ahli	4
21.	Seberapa puas Anda terhadap **tingkat kompetensi/kemampuan** petugas yang melayani Anda?	
	a. Sangat Tidak Puas (Tidak Kompeten)	1
	b. Kurang Puas (Kurang Kompeten)	2
	c. Puas (Kompeten)	3
	d. Sangat Puas (Sangat Kompeten)	4

Unsur 6: Kompetensi Pelaksana (Berbasis Website/Aplikasi)		Poin
22.	Seberapa penting bagi Anda bahwa website pelayanan ini **mudah dioperasikan, menu-menunya jelas, dan sistemnya berfungsi dengan baik (tidak sering error/down)**?	
	a. Sangat Tidak Penting	1
	b. Tidak Penting	2
	c. Penting	3
	d. Sangat Penting	4
23.	Bagaimana kenyataan saat Anda menggunakan website ini, apakah **fitur/menunya berfungsi secara akurat, instruksinya mudah dipahami, dan sistemnya stabil**?	
	a. Sangat Menyulitkan (Sering error)	1
	b. Kurang Baik	2
	c. Berfungsi Baik/Lancar	3
	d. Sangat Handal & Responsif	4
24.	Seberapa puas Anda terhadap **kemudahan dan kehandalan sistem (fitur) website** pelayanan ini?	
	a. Sangat Tidak Puas	1
	b. Kurang Puas	2
	c. Puas	3
	d. Sangat Puas	4

*Jika layanan bersifat **OFFLINE**, silakan isi nomor 25, 26, 27 dan **LEWATI (kosongkan)** nomor 28, 29, 30.
*Jika layanan bersifat **ONLINE**, silakan **LEWATI (kosongkan)** nomor 25, 26, 27 dan lanjut ke nomor 28, 29, 30.

Unsur 7: Perilaku Pelaksana	Poin
25. Seberapa penting bagi Anda petugas bersikap **ramah, sopan, peduli, responsif, serta adil (tidak pilih kasih)**?	
a. Sangat Tidak Penting	1
b. Tidak Penting	2
c. Penting	3
d. Sangat Penting	4
26. Bagaimana kenyataan di lapangan mengenai **sikap dan perilaku** petugas saat memberikan pelayanan kepada Anda?	
a. Sangat Arogan/Cuek/Diskriminatif	1
b. Kurang Ramah/Kurang Sopan	2
c. Ramah dan Sopan	3
d. Sangat Ramah, Sopan, dan Responsif	4
27. Seberapa puas Anda terhadap **sikap dan perilaku** petugas di unit pelayanan ini?	
a. Sangat Tidak Puas (Tidak Sopan dan Tidak Ramah)	1
b. Kurang Puas (Kurang Sopan dan Tidak Ramah)	2
c. Puas (Sopan dan Ramah)	3
d. Sangat Puas (Sangat Sopan dan Ramah)	4

Unsur 7: Perilaku Pelaksana (Bebasis Website/Aplikasi)	Poin
28. Seberapa penting bagi Anda ketersediaan **panduan penggunaan yang jelas, jaminan keamanan data pribadi, serta adanya fitur bantuan/kontak** jika Anda mengalami kesulitan di website?	
a. Sangat Tidak Penting	1
b. Tidak Penting	2
c. Penting	3
d. Sangat Penting	4
29. Bagaimana kenyataan yang Anda rasakan mengenai **kejelasan petunjuk pengisian di website, jaminan keamanan, serta kecepatan respon menu bantuan online** saat Anda bingung?	
a. Sangat Membingungkan/Tidak Aman	1
b. Kurang Ramah Pengguna	2
c. User-Friendly & Jelas	3
d. Sangat Komunikatif & Sangat Aman	4
30. Seberapa puas Anda terhadap **kenyamanan, keramahan interaksi sistem (user-friendliness), dan keamanan** pada website ini?	
a. Sangat Tidak Puas	1
b. Kurang Puas	2
c. Puas	3
d. Sangat Puas	4

Unsur 8: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Poin
31. Seberapa penting bagi Anda ketersediaan **fasilitas pengaduan** serta adanya **respon cepat** dari instansi jika terjadi keluhan pelayanan?	
a. Sangat Tidak Penting	1
b. Tidak Penting	2
c. Penting	3
d. Sangat Penting	4
32. Bagaimana penilaian Anda mengenai **ketersediaan media pengaduan dan keseriusan/kecepatan** petugas dalam merespon aduan, saran, atau masukan?	
a. Sangat Buruk (Aduan diabaikan)	1
b. Kurang Respon	2

	c. Direspon dengan Baik	3
	d. Sangat Responsif dan Solutif	4
33.	Seberapa puas Anda terhadap **sistem penanganan pengaduan** yang disediakan oleh unit pelayanan ini?	
	a. Sangat Tidak Puas (Buruk)	1
	b. Kurang Puas (Cukup)	2
	c. Puas (Baik)	3
	d. Sangat Puas (Sangat Baik)	4

Unsur 9: Saranan dan Prasarana		Poin
34.	Seberapa penting bagi Anda fasilitas fisik maupun digital (ruang tunggu, kursi, AC/kipas, toilet, parkir, sistem antrean) yang **bersih, nyaman, dan berfungsi baik**?	
	a. Sangat Tidak Penting	1
	b. Tidak Penting	2
	c. Penting	3
	d. Sangat Penting	4
35.	Bagaimana kenyataan di lapangan mengenai **kondisi kelayakan, kebersihan, dan kenyamanan sarana prasarana** yang Anda gunakan di unit pelayanan ini?	
	a. Sangat Rusak/Tidak Layak/Kotor	1
	b. Kurang Layak/Kurang Nyaman	2
	c. Layak, Bersih, dan Nyaman	3
	d. Sangat Bagus, Lengkap, dan Sangat Nyaman	4
36.	Seberapa puas Anda terhadap **kondisi sarana dan prasarana** pendukung pelayanan di unit ini?	
	a. Sangat Tidak Puas (Tidak ada)	1
	b. Kurang Puas (Ada tapi tidak berfungsi)	2
	c. Puas (Berfungsi kurang maksimal)	3
	d. Sangat Puas (Dikelola dengan baik)	4

Wawancara selesai	
Jam	

II. Lampiran Dokumen Prasurvey

CV. METADATA Institute
RISET, CONSULTANT, MICE
Office : Gedung Elsim Lt. 2, Jalan A. P. Pettarani III C No. 99
Phone : 081 367 363 347

FORMULIR PENGAMBILAN DATA SEKUNDER

A. Profil Instansi dan Pengambilan Data

Nama dinas : Sekretariat Daerah

Bidang/seksi sumber data : .....

Nama petugas/narasumber : .....

Periode data : 6 Bulan Terakhir (Januari -Juni 2026)

Tanggal pengambil data : .....

B. Jenis dan Jumlah Pengguna layanan Publik/Internal

NO	Jenis Pelayanan	Satuan Data	Jumlah Pengguna
1	Fasilitasi Produk Hukum (Draf Perbup/Perda Dinas)	Dokumen/SKPD	19
2	Pelayanan Jaringan Dokumentasi & Informasi Hukum (JDIH)	Orang/Pemohon	5125
3	Fasilitasi Penyusunan Anjab-ABK / Kelembagaan Dinas	Dokumen/SKPD	50
4	Fasilitasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM/IKM)	SKPD	43
5	Pelayanan Administrasi Kerja Sama Antar Daerah / Pihak Ke-3	Berkas Kerja Sama	7
6	Fasilitasi Penyusunan LPPD / LKPJ Daerah	SKPD	43 / 1 DOK LKPD
7	Pelayanan Rekomendasi/Penyaluran Bantuan Sosial/Hibah	Proposal / Orang	–
8	Pelayanan Peminjaman Ruang Rapat / Aula Gedung Setda	Agenda / SKPD	108
9	Pengelolaan Surat Masuk & Keluar Daerah	Surat	829 / 1093
10			
11			
12			

**Coret/ganti/tambahkan jika jenis pelayanan tidak sesuai*

Data yang diisikan dalam tabel di atas merupakan data sekunder resmi yang bersumber dari dokumen pencatatan/aplikasi internal SKPD Periode Semester I (Januari — Juni 2026) dan telah diperiksa kebenarannya oleh Informan yang bersangkutan.

Pengambil Data/Peniliti	Informan/Petugas Sumber Data
.....	Ardin Wahyudin

CV. METADATA Institute
RISET, CONSULTANT, MICE
Office : Gedung Elsim Lt. 2, Jalan A. P. Pettarani III C No. 99
Phone : 081 367 363 347

FORMULIR PENGAMBILAN DATA SEKUNDER

A. Profil Instansi dan Pengambilan Data

Nama dinas : Dinas Pendidkan dan Kebudayaan

Bidang/seksi sumber data : .....

Nama petugas/narasumber : .....

Periode data : 6 Bulan Terakhir (Januari -Juni 2026)

Tanggal pengambil data : .....

B. Jenis dan Jumlah Pengguna layanan Publik/Internal

NO	Jenis Pelayanan	Satuan Data	Jumlah Pengguna
1	Pelayanan Pengurusan Mutasi Siswa (Masuk/Keluar)	Orang/Siswa	SD/13, SMP 12
2	Penerbitan Rekomendasi/Izin Operasional Sekolah Swasta	Lembaga/Sekolah	
3	Pelayanan Legalitis Ijazah / Surat Pengganti Ijazah Hilang	Dokumen/Berkas	SMP 16/SP 20
4	Fasilitasi Penerbitan Nuptk / Pengurusan Dapodik Guru	Orang/PTK	untuk saat ini belum ada penerbitan
5	Pelayanan Rekomendasi Beasiswa Siswa Berprestasi/Miskin	Orang/Siswa	sekolah ya usulkan
6	Pelayanan Rekomendasi / Surat Izin Penelitian Cagar Budaya	Orang/Peniliti	
7	Fasilitasi Pendaftaran Objek Pemajuan Kebudayaan (OPK) / WBTb	Objek/Berkas	
8	Pelayanan Administrasi Tanda Anggota / Surat Izin Sanggar Seni	Sanggar/Kelompok	
9	Fasilitasi Program Dokumentasi/Pelestarian Pengetahuan Tradisional	Kegiatan/Proposal	
10	Pelayanan Informasi Publik dan Pengaduan (PPDB/Pendidikan)	Orang/Aduan	~~Sekolah~~
11			Belum ada aduan
12			

**Coret/ganti/tambahkan jika jenis pelayanan tidak sesuai*

Data yang diisikan dalam tabel di atas merupakan data sekunder resmi yang bersumber dari dokumen pencatatan/aplikasi internal SKPD Periode Semester I (Januari — Juni 2026) dan telah diperiksa kebenarannya oleh Informan yang bersangkutan.

Pengambil Data/Peniliti	Informan/Petugas Sumber Data
	HARNIATI W, SE
.....	.....

CV. METADATA Institute
RISET, CONSULTANT, MICE
Office : Gedung Elsim Lt. 2, Jalan A. P. Pettarani III C No. 99
Phone : 081 367 363 347

FORMULIR PENGAMBILAN DATA SEKUNDER

A. Profil Instansi dan Pengambilan Data

Nama dinas : Sekretariat DPRD
Bidang/seksi sumber data : Bagian Penganggaran / pengawasan
Nama petugas/narasumber : Sit Nurhasanah Puraani
Periode data : 6 Bulan Terakhir (Januari -Juni 2026)
Tanggal pengambil data : 18 Juni 2026

B. Jenis dan Jumlah Pengguna layanan Publik/Internal

NO	Jenis Pelayanan	Satuan Data	Jumlah Pengguna
1	Penerbitan Agenda Penerimaan Aksi Unjuk Rasa / Demontrasi	Aksi/Kelompok	1 aksi
2	Pelayanan Penyampaian Aspirasi Warga / Audiensi Masyarakat	Kelompok/Surat	32 RDP
3	Penerimaan Kunjungan Kerja / Studi Banding DPRD Luar Daerah	Lembaga/Instansi	7 instansi
4	Pelayanan Informasi Melalui PPID / JDIH DPRD	Orang/Pemohon	58 anggota
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			

**Coret/ganti/ tambahkan jika jenis pelayanan tidak sesuai*

Data yang diisikan dalam tabel di atas merupakan data sekunder resmi yang bersumber dari dokumen pencatatan/aplikasi internal SKPD Periode Semester I (Januari — Juni 2026) dan telah diperiksa kebenarannya oleh Informan yang bersangkutan.

Pengambil Data/Peniliti	Informan/Petugas Sumber Data
AGUNG AZHARI	Sit Nurhasanah
085340855858	

CV. METADATA Institute
RISET, CONSULTANT, MICE
Office : Gedung Elsim Lt. 2, Jalan A. P. Pettarani III C No. 99
Phone : 081 367 363 347

FORMULIR PENGAMBILAN DATA SEKUNDER

A. Profil Instansi dan Pengambilan Data

Nama dinas : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah
Bidang/seksi sumber data : BIDANG PENGOLAHAN, LAYANAN & PELESTARIAN BAHAN PERPUSTAKAAN
Nama petugas/narasumber : IRA WIDYASTUTI
Periode data : 6 Bulan Terakhir (Januari -Juni 2026)
Tanggal pengambil data : 18 JUNI 2026

B. Jenis dan Jumlah Pengguna layanan Publik/Internal

NO	Jenis Pelayanan	Satuan Data	Jumlah Pengguna
1	Pelayanan Kunjungan Pemustaka (On-site / Fisik)	Orang/Pengunjung	467
2	Pelayanan Pembuatan Kartu Anggota Baru	Buku/Transaksi	10
3	Pelayanan Perpustakaan Keliling (Pusling)/Digital ke Sekolah/Desa	Titik/Lokasi	21
4	Pelayanan Informasi Melalui PPID / JDIH DPRD	Orang/Pemohon	-
5	Pelayanan Akses & Penelusuran Arsip Statis (Untuk Riset)	Orang/Peneliti	-
6	Pelayanan Informasi Publik dan Pengaduan Layanan	Orang/Aduan	-
7			
8			
9			
10			
11			
12			

**Coret/ganti/tambahkan jika jenis pelayanan tidak sesuai*

Data yang diisikan dalam tabel di atas merupakan data sekunder resmi yang bersumber dari dokumen pencatatan/aplikasi internal SKPD Periode Semester I (Januari — Juni 2026) dan telah diperiksa kebenarannya oleh Informan yang bersangkutan.

Pengambil Data/Peniliti	Informan/Petugas Sumber Data
AGUNG AZHARI	IRA WIDYASTUTI
085340855858	

CV. METADATA Institute
RISET, CONSULTANT, MICE
Office : Gedung Elsim Lt. 2, Jalan A. P. Pettarani III C No. 99
Phone : 081 367 363 347

FORMULIR PENGAMBILAN DATA SEKUNDER

A. Profil Instansi dan Pengambilan Data

Nama dinas : Inspektorat

Bidang/seksi sumber data : .....

Nama petugas/narasumber : .....

Periode data : 6 Bulan Terakhir (Januari -Juni 2026)

Tanggal pengambil data : .....

B. Jenis dan Jumlah Pengguna layanan

NO	Jenis Pelayanan	Satuan Data	Jumlah Pengguna
1	Penerbitan Surat Keterangan Bebas Temuan	Orang / ASN	110
2	Pengelolaan & Verifikasi Pengaduan Masyarakat/Dumas	Berkas/Laporan	0
3	~~Klinik~~ Konsultasi Tata Kelola Keuangan & SPIP	SKPD/Dinas	55
4	Reviu Dokumen Perencanaan & Anggaran (RKA/DPA)	SKPD/Dinas	43
5	Reviu Evaluasi AKIP & ~~Informan Birokrasi~~	SKPD/Dinas	42
6	Pendampingan & Reviu Pengadaan Barang/Jasa	Paket / Vendor	0
7			
8			
9			
10			
11			
12			

**Coret/ganti/tambahkan jika jenis pelayanan tidak sesuai*

Data yang diisikan dalam tabel di atas merupakan data sekunder resmi yang bersumber dari dokumen pencatatan/aplikasi internal SKPD Periode Semester I (Januari — Juni 2026) dan telah diperiksa kebenarannya oleh Informan yang bersangkutan.

Pengambil Data/Peniliti | Informan/Petugas Sumber Data

..... | .....

CV. METADATA Institute
RISET, CONSULTANT, MICE
Office : Gedung Elsim Lt. 2, Jalan A. P. Pettarani III C No. 99
Phone : 081 367 363 347

FORMULIR PENGAMBILAN DATA SEKUNDER

A. Profil Instansi dan Pengambilan Data

Nama dinas : DPUTRPKP2
Bidang/seksi sumber data : Sub. Bagian Perencanaan & Pelaporan
Nama petugas/narasumber : .....
Periode data : 6 Bulan Terakhir (Januari -Juni 2026)
Tanggal pengambil data : 19 JUNI 2026

B. Jenis dan Jumlah Pengguna layanan Publik/Internal

NO	Jenis Pelayanan	Satuan Data	Jumlah Pengguna
1	Pelayanan Rekomendasi Teknis Izin Pemanfaatan Jalan/Rumija	Berkas Pemohon	-
2	Pelayanan Rekomendasi Teknis Izin Pengambilan/Pemanfaatan Air	Berkas Teknis	-
3	Pengelolaan Laporan Infrastruktur (Jalan/Jembatan Rusak)	Titik/Laporan	16
4	Pelayanan Informasi Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang (KKPR)	Dokumen/Pemohon	94
5	Fasilitasi Rekomendasi Persetujuan Bangunan Gedung (PBG/SLF)	Unit Bangunan	0
6	Pelayanan Verifikasi Data Rumah Tidak Layak Huni (RTLH)	Unit Rumah/KK	34
7	Fasilitasi Penyerahan Prasarana, Sarana, dan Utilitas (PSU)	Berkas Perumahan	12
8	Pengadaan Perusahaan Penerangan Jalan Umum (PJU) / Sanitasi	Titik/Laporan	—
9	Fasilitasi Pengadaan Tanah untuk Kepentingan Umum	Kegiatan/Lokasi	0
10	Pelayanan Penyelesaian Sengketa Tanah Garapan/Daerah	Berkas Khusus	0
11	Pelayanan Informasi Publik & Hubungan Masyarakat	Orang/Layanan	-
12			

**Coret/ganti/tambahkan jika jenis pelayanan tidak sesuai*

Data yang diisikan dalam tabel di atas merupakan data sekunder resmi yang bersumber dari dokumen pencatatan/aplikasi internal SKPD Periode Semester I (Januari — Juni 2026) dan telah diperiksa kebenarannya oleh Informan yang bersangkutan.

Pengambil Data/Peniliti | Informan/Petugas Sumber Data

..... | Abdul Hafidz Faqhry

CV. METADATA Institute
RISET, CONSULTANT, MICE
Office : Gedung Elsim Lt. 2, Jalan A. P. Pettarani III C No. 99
Phone : 081 367 363 347

FORMULIR PENGAMBILAN DATA SEKUNDER

A. Profil Instansi dan Pengambilan Data

Nama dinas : BAPPERIDA
Bidang/seksi sumber data : BIDANG RISET DAN INOVASI
Nama petugas/narasumber : ALMAN, SP
Periode data : 6 Bulan Terakhir (Januari -Juni 2026)
Tanggal pengambil data : 17 JUNI 2026

B. Jenis dan Jumlah Pengguna layanan Publik/Internal

NO	Jenis Pelayanan	Satuan Data	Jumlah Pengguna
1	Penerbitan Rekomendasi/Izin Penelitian Khusus Daerah	Orang/Peneliti	-
2	Pelayanan Fasilitasi Klaster Inovasi / HAKI Masyarakat	Inovasi/Berkas	~~0~~ 7
3	Publikasi & Pemanfaatan Hasil Riset/Kajian (Jurnal/Buku)	Judul/Unduhan	8
4	Fasilitasi Input & Verifikasi Usulan Pembangunan (SIPD)	Usulan Program	173
5	Pelayanan Administrasi Delegasi Musrenbang (Kec/Kab)	Orang/Peserta	15
6	Fasilitasi Sinkronisasi RKPD / Renja Perangkat Daerah	SKPD/Dinas	43
7	Pelayanan Konsultasi Evaluasi Capaian Kinerja (Monev)	SKPD/Dinas	43
8	Pelayanan Informasi Data Makro (SDA/Sensus/PDRB Daerah)	Orang/Pemohon	—
9			
10			
11			
12			

**Coret/ganti/tambahkan jika jenis pelayanan tidak sesuai*

Data yang diisikan dalam tabel di atas merupakan data sekunder resmi yang bersumber dari dokumen pencatatan/aplikasi internal SKPD Periode Semester I (Januari — Juni 2026) dan telah diperiksa kebenarannya oleh Informan yang bersangkutan.

Pengambil Data/Peniliti	Informan/Petugas Sumber Data
HERY WAHYUDI	ALMAN, SP

CV. METADATA Institute
RISET, CONSULTANT, MICE
Office : Gedung Elsim Lt. 2, Jalan A. P. Pettarani III C No. 99
Phone : 081 367 363 347

FORMULIR PENGAMBILAN DATA SEKUNDER

A. Profil Instansi dan Pengambilan Data

Nama dinas : Dinas Perhubungan
Bidang/seksi sumber data : KASUBAG PERENCANAAN DAN PELAPORAN
Nama petugas/narasumber : SYAMSUDDIN
Periode data : 6 Bulan Terakhir (Januari -Juni 2026)
Tanggal pengambil data : 10-06-2026

B. Jenis dan Jumlah Pengguna layanan Publik/Internal

NO	Jenis Pelayanan	Satuan Data	Jumlah Pengguna
1	Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (Uji KIR)	Unit Kendaraan	33
2	Penerbitan Kartu Uji / Bukti Lulus Uji Elektronik (BLU-e)	Dokumen/Kartu	—
3	Penerbitan Rekomendasi Analisis Dampak Lalu Lintas (Andalalin)	Dokumen/Berkas	1
4	Pelayanan Izin Trayek / Kartu Pengawasan Angkutan Umum	Dokumen/Angkutan	—
5	Penerbitan Izin Operasional Angkutan Barang / Khusus	Berkas Permohonan	—
6	Pelayanan Pengelolaan & Penataan Parkir Tepi Jalan Umum	Titik/Kendaraan	15
7	Pengelolaan Aduan Kerusakan Alat Pemberi Isyarat Lalin (APILL/PJU)	Titik/Laporan	—
8	Pelayanan Pengawalan Lalu Lintas / Manajemen Rekayasa Jalan	Agenda/Kegiatan	20
9	Pelayanan Informasi Publik dan Pengaduan Layanan	Orang/Aduan	—
10			
11			
12			

**Coret/ganti/tambahkan jika jenis pelayanan tidak sesuai*

Data yang diisikan dalam tabel di atas merupakan data sekunder resmi yang bersumber dari dokumen pencatatan/aplikasi internal SKPD Periode Semester I (Januari — Juni 2026) dan telah diperiksa kebenarannya oleh Informan yang bersangkutan.

Pengambil Data/Peniliti	Informan/Petugas Sumber Data
.....	SYAMSUDDIN

CV. METADATA Institute
RISET, CONSULTANT, MICE
Office : Gedung Elsim Lt. 2, Jalan A. P. Pettarani III C No. 99
Phone : 081 367 363 347

FORMULIR PENGAMBILAN DATA SEKUNDER

A. Profil Instansi dan Pengambilan Data

Nama dinas : Dinas Perikanan dan Ketahanan Pangan

Bidang/seksi sumber data : BIDANG PERIKANAN DAN KET PANGAN

Nama petugas/narasumber : AHADE, SE

Periode data : 6 Bulan Terakhir (Januari -Juni 2026)

Tanggal pengambil data : 18 JUNI 2026

B. Jenis dan Jumlah Pengguna layanan Publik/Internal

NO	Jenis Pelayanan	Satuan Data	Jumlah Pengguna
1	Penerbitan ~~Tanda~~ Rekomendasi Pencatatan Usaha Pembudidayaan Ikan (TPUPI)	Pelaku Usaha/Pembudidaya	—
2	Fasilitasi Surat Rekomendasi Pembelian BBM Bersubsidi Nelayan	Orang/Nelayan	1.058 Nelayan
3	Pelayanan Penerbitan Kartu KUSUKA (Kartu Pelaku Usaha Kelautan & Perikanan)	Orang/Pelaku Usaha	—
4	~~Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan (SKP) Skala Mikro Kecil~~	Kelompok/UMKM	—
5	Pelayanan Rekomendasi/Penyaluran Cadangan Pangan Pemerintah (CPP)	KK/Penerima Manfaat	86 KK
6	Fasilitasi Peta Ketahanan dan Kerawanan Pangan (FSVA) Kecamatan/Desa	Wilayah/Desa	1 Desa Tede Boe
7	Pelayanan Gerakan Pangan Murah (GPM) / Pasar Murah Daerah	Titik/Kegiatan	5 titik
8	Pelayanan Informasi Publik dan Pengaduan Internal DinasFasilitasi Sertifikasi Prima 3 / Registrasi Pangan Segar Asal Tumbuhan (PSAT)	Kelompok Tani/Produk	14 Produk
9	Pelayanan Informasi Publik dan Pengaduan Internal Dinas	Agenda/Kegiatan	4 Agenda
10			
11			
12			

**Coret/ganti/tambahkan jika jenis pelayanan tidak sesuai*

Data yang diisikan dalam tabel di atas merupakan data sekunder resmi yang bersumber dari dokumen pencatatan/aplikasi internal SKPD Periode Semester I (Januari — Juni 2026) dan telah diperiksa kebenarannya oleh Informan yang bersangkutan.

Pengambil Data/Peniliti

Muh. ZULKIFLI. R
085 255 085 570

Informan/Petugas Sumber Data

AHADE
Nip. 1[illegible] 201001 1024

CV. METADATA Institute
RISET, CONSULTANT, MICE
Office : Gedung Elsim Lt. 2, Jalan A. P. Pettarani III C No. 99
Phone : 081 367 363 347

FORMULIR PENGAMBILAN DATA SEKUNDER

A. Profil Instansi dan Pengambilan Data

Nama dinas : BKPSDM
Bidang/seksi sumber data : Mutasi & Promosi
Nama petugas/narasumber : Hadi
Periode data : 6 Bulan Terakhir (Januari -Juni 2026)
Tanggal pengambil data : 17 Juni 2026

B. Jenis dan Jumlah Pengguna layanan Publik/Internal

NO	Jenis Pelayanan	Satuan Data	Jumlah Pengguna
1	Pelayanan Pengurusan Kenaikan Pangkat (KP) ASN	Orang/SK	-
2	Pelayanan Pengurusan Mutasi Pegawai (Masuk/Keluar/Internal)	Orang/Berkas	4
~~3~~	Pelayanan Administrasi Pengadaan/Penerimaan CPNS & PPPK	Orang/Pelamar	-
4	Pelayanan Penerbitan SK Pensiun Pegawai	Orang/SK	65
5	Penerbitan Rekomendasi Tugas Belajar / Izin Belajar ASN	Orang/SK	32
~~6~~	Fasilitasi Diklat Teknis / Fungsional / Pelatihan Kepemimpinan	Orang/Peserta	-
~~7~~	Pelayanan Ujian Dinas / Ujian Penyesuaian Ijazah (UPI)	Orang/Peserta	-
8	Pengelolaan & Verifikasi Sasaran Kinerja Pegawai (E-Kinerja)	Orang/ASN	6398
9	Penerbitan Kartu Pegawai (Karpeg) / Karis / Karsu	Orang/Kartu	-
10	Penanganan Pelanggaran Disiplin & Kode Etik ASN	Orang/Kasus	2
11	Pelayanan Pengaduan & Konsultasi Layanan Kepegawaian	Orang/Aduan	724
12			

**Coret/ganti/tambahkan jika jenis pelayanan tidak sesuai*

Data yang diisikan dalam tabel di atas merupakan data sekunder resmi yang bersumber dari dokumen pencatatan/aplikasi internal SKPD Periode Semester I (Januari — Juni 2026) dan telah diperiksa kebenarannya oleh Informan yang bersangkutan.

Pengambil Data/Peniliti	Informan/Petugas Sumber Data
Hadi	Risma

CV. METADATA Institute
RISET, CONSULTANT, MICE
Office : Gedung Elsim Lt. 2, Jalan A. P. Pettarani III C No. 99
Phone : 081 367 363 347

FORMULIR PENGAMBILAN DATA SEKUNDER

A. Profil Instansi dan Pengambilan Data

Nama dinas : Dinas Pendapatan Daerah

Bidang/seksi sumber data : Pas I dan Pas II

Nama petugas/narasumber : Bertix

Periode data : 6 Bulan Terakhir (Januari -Juni 2026)

Tanggal pengambil data : 17 Juni 2026

B. Jenis dan Jumlah Pengguna layanan Publik/Internal

NO	Jenis Pelayanan	Satuan Data	Jumlah Pengguna
1	Pelayanan Pendaftaran Objek Pajak Baru / Mutasi PBB	Wajib Pajak/NOP	50
2	Penerbitan Salinan Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT)	Dokumen SPPT	4
3	Pengurusan Keberatan / Pengurangan Ketetapan PBB	Wajib Pajak/SK	6
4	Validasi & Pengesahan BPHTB (Bea Perolehan Hak atas Tanah & Bangunan)	Berkas/Dokumen	612.
5	Pendaftaran & Pendataan Pajak Barang dan Jasa Tertentu (PBJT)(Hotel, Restoran, Hiburan, Reklame, MBLB)	Wajib Pajak/SKPD	16
6	Penerbitan Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah (NPWPD) Baru	Wajib Pajak	-
7	Pelayanan Keberatan dan Pengembalian Kelebihan Pajak	Berkas Permohonan	-
8	Fasilitasi Pencetakan Karcis / Rekapitulasi Retribusi Daerah	SKPD/Blok	5.082
9	Pengelolaan Konsultasi, Informasi Publik, & Pengaduan Pajak	Orang/Aduan	—
10			
11			
12			

**Coret/ganti/tambahkan jika jenis pelayanan tidak sesuai*

Data yang diisikan dalam tabel di atas merupakan data sekunder resmi yang bersumber dari dokumen pencatatan/aplikasi internal SKPD Periode Semester I (Januari — Juni 2026) dan telah diperiksa kebenarannya oleh Informan yang bersangkutan.

Pengambil Data/Peniliti

Marthan Phang

Informan/Petugas Sumber Data

Bertix

CV. METADATA Institute
RISET, CONSULTANT, MICE
Office : Gedung Elsim Lt. 2, Jalan A. P. Pettarani III C No. 99
Phone : 081 367 363 347

FORMULIR PENGAMBILAN DATA SEKUNDER

A. Profil Instansi dan Pengambilan Data

Nama dinas : Dinas Lingkungan Hidup
Bidang/seksi sumber data : Subag. perencanaan
Nama petugas/narasumber : ASRAH
Periode data : 6 Bulan Terakhir (Januari -Juni 2026)
Tanggal pengambil data : 18 - 06 - 2026

B. Jenis dan Jumlah Pengguna layanan Publik/Internal

NO	Jenis Pelayanan	Satuan Data	Jumlah Pengguna
1	Pelayanan Rekomendasi Kelayakan Lingkungan (AMDAL)	Dokumen/Berkas	0
2	Pemeriksaan & Form Persetujuan UKL-UPL / SPPL	Dokumen/Berkas	UKL UPL (7) SPPL (17)
3	Penerbitan Rekomendasi Teknis Pengelolaan Limbah B3	Dokumen/ Pelaku	3 dok
4	Pelayanan Pengujian Sampel Air/Udara/Tanah di Lab DLH	Sampel/Pemohon	Air : 17
5	Pelayanan Jasa Pengangkutan Sampah Rutin (Retribusi)	Masyarakat/KK	2095 kk.
6	~~Fasilitasi Peminjaman Kendaraan Angkut Sampah/Pinjá~~	Orang/Armada	
7	Pengelolaan Pengaduan Kasus Pencemaran Lingkungan	Orang/Aduan	3
8	Fasilitasi Mediasi Sengketa Dampak Lingkungan Masyarakat	Kasus/Kelompok	0
9	Pelayanan Informasi Publik dan Pengaduan Internal Dinas	Orang/Aduan	0
10			
11			
12			

**Coret/ganti/tambahkan jika jenis pelayanan tidak sesuai*

Data yang diisikan dalam tabel di atas merupakan data sekunder resmi yang bersumber dari dokumen pencatatan/aplikasi internal SKPD Periode Semester I (Januari — Juni 2026) dan telah diperiksa kebenarannya oleh Informan yang bersangkutan.

Pengambil Data/Peniliti

AGUNG AZHARI
085340885858

Informan/Petugas Sumber Data

ASRAH

CV. METADATA Institute
RISET, CONSULTANT, MICE
Office : Gedung Elsim Lt. 2, Jalan A. P. Pettarani III C No. 99
Phone : 081 367 363 347

FORMULIR PENGAMBILAN DATA SEKUNDER

A. Profil Instansi dan Pengambilan Data

Nama dinas : Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja
Bidang/seksi sumber data : Pemberdayaan Tenaga kerja
Nama petugas/narasumber : Yunian Pribakti
Periode data : 6 Bulan Terakhir (Januari -Juni 2026)
Tanggal pengambil data : 17 Juni 2026

B. Jenis dan Jumlah Pengguna layanan Publik/Internal

NO	Jenis Pelayanan	Satuan Data	Jumlah Pengguna
1	Penerbitan Kartu Tanda Bukti Pendaftaran Pencari Kerja (Kartu AK-1 / Kartu Kuning)	Orang/Penceker	918
2	Pelayanan Pendaftaran / Pengesahan Lowongan Kerja Perusahaan	Dokumen/Loker	12
3	Pelayanan Pengesahan Peraturan Perusahaan (PP) / PKB	~~Dokumen~~/perusahaan	1
4	Fasilitasi Penanganan Pengaduan Kasus Perselisihan Hubungan Industrial (PHI)	Kasus/~~Orang~~	2
5	Pelayanan Rekomendasi Paspor Calon Pekerja Migran Indonesia (CPMI)	Orang/CPMI	6
6	Pelayanan Pendaftaran / Seleksi Calon Transmigran (Animo)	KK/Pendaftar	–
7	Fasilitasi Pemulangan / Penempatan Transmigran ke Lokasi SP	KK/Transmigran	–
8	Pembinaan Kelompok Tani / Usaha di Kawasan Transmigrasi	~~KK~~/Kelompok	8
9	Pelayanan Informasi Publik dan Pengaduan Layanan Internal	~~Orang~~/Aduan	2
10			
11			
12			

**Coret/ganti/tambahkan jika jenis pelayanan tidak sesuai*

Data yang diisikan dalam tabel di atas merupakan data sekunder resmi yang bersumber dari dokumen pencatatan/aplikasi internal SKPD Periode Semester I (Januari — Juni 2026) dan telah diperiksa kebenarannya oleh Informan yang bersangkutan.

Pengambil Data/Peniliti

Hadi

Informan/Petugas Sumber Data

Yunian Pribakti

CV. METADATA Institute
RISET, CONSULTANT, MICE
Office : Gedung Elsim Lt. 2, Jalan A. P. Pettarani III C No. 99
Phone : 081 367 363 347

FORMULIR PENGAMBILAN DATA SEKUNDER

A. Profil Instansi dan Pengambilan Data

Nama dinas : DISKOMINFO-SP

Bidang/seksi sumber data : .....

Nama petugas/narasumber : .....

Periode data : 6 Bulan Terakhir (Januari -Juni 2026)

Tanggal pengambil data : .....

B. Jenis dan Jumlah Pengguna layanan Publik/Internal

NO	Jenis Pelayanan	Satuan Data	Jumlah Pengguna
1	Pelayanan Permohonan Informasi Publik via PPID Utama	Orang/Pemohon	1
2	Pengelolaan Aspirasi & Pengaduan Rakyat (SP4N-LAPOR!)	Laporan/Aduan	
3	Fasilitasi Kemitraan Media / Verifikasi Kerja Sama Pers	Perusahaan Pers	41 media
4	Fasilitasi Peliputan / Publikasi Agenda Pemda (Humas)	Agenda/Rilis	~~135~~ 200 berita
5	Pelayanan Pengamanan / Penerbitan Sertifikat Elektronik (TTE)	ASN/Pejabat	470
6	Fasilitasi Integrasi Sub-Domain Website & Aplikasi OPD	Aplikasi/SKPD	-
7	Pelayanan Penanganan Gangguan Jaringan Internet / Wi-Fi	Titik/Laporan	47 Laporan
8	Pelayanan Rekomendasi Statistik (Satu Data Indonesia)	Dokumen/SKPD	1
9	Pelayanan Permintaan Data Agregat / Statistik Sektoral	Orang/Instansi	28 SKPD
10	Penanganan Insiden Keamanan Siber / Audit Sistem (CSIRT)	Insiden/Aplikasi	-
11			
12			

**Coret/ganti/tambahkan jika jenis pelayanan tidak sesuai*

Data yang diisikan dalam tabel di atas merupakan data sekunder resmi yang bersumber dari dokumen pencatatan/aplikasi internal SKPD Periode Semester I (Januari — Juni 2026) dan telah diperiksa kebenarannya oleh Informan yang bersangkutan.

Pengambil Data/Peniliti

.....

Informan/Petugas Sumber Data

Andan Wahyudin

CV. METADATA Institute
RISET, CONSULTANT, MICE
Office : Gedung Elsim Lt. 2, Jalan A. P. Pettarani III C No. 99
Phone : 081 367 363 347

FORMULIR PENGAMBILAN DATA SEKUNDER

A. Profil Instansi dan Pengambilan Data

Nama dinas : Dinas Pertanian
Bidang/seksi sumber data : Seluruh Bidang
Nama petugas/narasumber : Nuraeni
Periode data : 6 Bulan Terakhir (Januari -Juni 2026)
Tanggal pengambil data : 17 Juni 2026

B. Jenis dan Jumlah Pengguna layanan Publik/Internal

NO	Jenis Pelayanan	Satuan Data	Jumlah Pengguna
1	Fasilitasi Pendaftaran & Verifikasi Kartu Tani / e-RDKK (Pupuk Bersubsidi)	Orang/Petani	
2	Pelayanan Rekomendasi/Penyaluran Bantuan Alat Mesin Pertanian (Alsintan)	Kelompok Tani	21
X	Pelayanan Fasilitasi Asuransi Usaha Tani Padi (AUTP)	Petani	
4	Pelayanan Rekomendasi Teknis Surat Izin Usaha Budidaya Pertanian	Dokumen/Berkas	—
5	Pelayanan Klinik Tanaman & Penanganan Organisme Pengganggu Tumbuhan	Laporan/Lokasi	6 kel. tani
6	Pelayanan Informasi Publik dan Pengaduan Internal Dinas	Orang/Aduan	
7	Bantuan Benih Padi dan Jagung	Kelompok Tani	50
8	Bantuan Bibit Kakao (Perencanaan)	Kelompok tani	102
9	Bantuan Bibit Kakao (Pertumbuhan)	Kelompok tani	27
10			
11			
12			

**Coret/ganti/tambahkan jika jenis pelayanan tidak sesuai*

Data yang diisikan dalam tabel di atas merupakan data sekunder resmi yang bersumber dari dokumen pencatatan/aplikasi internal SKPD Periode Semester I (Januari — Juni 2026) dan telah diperiksa kebenarannya oleh Informan yang bersangkutan.

Pengambil Data/Peniliti	Informan/Petugas Sumber Data
Marthan Wang	

CV. METADATA Institute
RISET, CONSULTANT, MICE
Office : Gedung Elsim Lt. 2, Jalan A. P. Pettarani III C No. 99
Phone : 081 367 363 347

FORMULIR PENGAMBILAN DATA SEKUNDER

A. Profil Instansi dan Pengambilan Data

Nama dinas : DP3AP2KB

Bidang/seksi sumber data : Seluruh bidang

Nama petugas/narasumber : —

Periode data : 6 Bulan Terakhir (Januari -Juni 2026)

Tanggal pengambil data : 17 Juni 2026

B. Jenis dan Jumlah Pengguna layanan Publik/Internal

NO	Jenis Pelayanan	Satuan Data	Jumlah Pengguna
1	Pelayanan Pengaduan & Pendampingan Kasus Kekerasan Perempuan	Kasus / Orang	20
2	Pelayanan Pengaduan & Pendampingan Kasus Kekerasan Anak	Kasus / Anak	12
3	Pelayanan Mediasi / Konsultasi Psikologis Korban Kekerasan	Orang / Layanan	—
4	Fasilitasi Pelayanan Alokasi Alat Kontrasepsi (Alkon) ke Faskes	Faskes / Kampung KB	26
5	Pembinaan & Pendataan Kader Institusi Masyarakat Pedesaan (IMP)	Orang / Kader	100
6	Fasilitasi Penggerakan Pelayanan KB Gratis / MOW / MOP / Implan	Orang / Akseptor	18.
7	Pembinaan Kelompok Bina Keluarga (BKB / BKR / BKL / UPPKA)	Kelompok Binaan	45+49+47.
8	Pelayanan Fasilitasi PUG (Pengarusutamaan Gender) & Organisasi Perempuan	Lembaga / Kegiatan	19
9	Pelayanan Keterbukaan Informasi dan Pengaduan Internal Dinas	Orang/Aduan	—
10			
11			
12			

**Coret/ganti/tambahkan jika jenis pelayanan tidak sesuai*

Data yang diisikan dalam tabel di atas merupakan data sekunder resmi yang bersumber dari dokumen pencatatan/aplikasi internal SKPD Periode Semester I (Januari — Juni 2026) dan telah diperiksa kebenarannya oleh Informan yang bersangkutan.

Pengambil Data/Peniliti

Marthan Maing

Informan/Petugas Sumber Data

CV. METADATA Institute
RISET, CONSULTANT, MICE
Office : Gedung Elsim Lt. 2, Jalan A. P. Pettarani III C No. 99
Phone : 081 367 363 347

FORMULIR PENGAMBILAN DATA SEKUNDER

A. Profil Instansi dan Pengambilan Data

Nama dinas : ~~BP3AR2KB~~ Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa

Bidang/seksi sumber data : .....

Nama petugas/narasumber : .....

Periode data : 6 Bulan Terakhir (Januari -Juni 2026)

Tanggal pengambil data : .....

B. Jenis dan Jumlah Pengguna layanan Publik/Internal

NO	Jenis Pelayanan	Satuan Data	Jumlah Pengguna
1	Fasilitasi/Konsultasi Peraturan Desa (Perdes) & Administrasi	Dokumen / Berkas	279
2	Fasilitasi Administrasi Pilkades / Pengisian Jabatan Desa	Kegiatan / Desa	45
3	Layanan Pembinaan Perangkat Desa (Mutasi/SK)	Orang ~~/ SK~~	108
4	Evaluasi APBDes / Laporan Pertanggungjawaban (LPJ)	Desa / Berkas	166/27
5	Fasilitasi Konsultasi Aplikasi Siskeudes / Pengelolaan Dana	Orang / Desa	166
6	Pelayanan Pendaftaran / Konsultasi BUMDes (Badan Usaha Milik Desa)	BUMDes / Berkas	166
7	Pelatihan/Pembinaan Kapasitas Masyarakat (Pokja/LPM/PKK)	Orang / Peserta	
8	Pelayanan Administrasi Usulan Program Pembangunan Desa	Usulan / Proposal	3
9	Pelayanan Konsultasi & Pengaduan Sengketa/Masalah Desa	~~Orang~~ / Aduan	9
10			
11			
12			

**Coret/ganti/tambahkan jika jenis pelayanan tidak sesuai*

Data yang diisikan dalam tabel di atas merupakan data sekunder resmi yang bersumber dari dokumen pencatatan/aplikasi internal SKPD Periode Semester I (Januari — Juni 2026) dan telah diperiksa kebenarannya oleh Informan yang bersangkutan.

Pengambil Data/Peniliti

.....

Informan/Petugas Sumber Data

NINNATI, AMD., S.Sos

CV. METADATA Institute
RISET, CONSULTANT, MICE
Office : Gedung Elsim Lt. 2, Jalan A. P. Pettarani III C No. 99
Phone : 081 367 363 347

FORMULIR PENGAMBILAN DATA SEKUNDER

A. Profil Instansi dan Pengambilan Data

Nama dinas : Badan Kesatuan Bangsa dan Politik

Bidang/seksi sumber data : POLDAGRI

Nama petugas/narasumber : SAHARUDDIN

Periode data : 6 Bulan Terakhir (Januari -Juni 2026)

Tanggal pengambil data : .....

B. Jenis dan Jumlah Pengguna layanan Publik/Internal

NO	Jenis Pelayanan	Satuan Data	Jumlah Pengguna
1	Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Terdaftar (SKT) Ormas/LSM	Lembaga / Berkas	1
2	Fasilitasi Verifikasi Keberadaan & Keaktifan Ormas/LSM	Lembaga / Ormas	1
3	Penerbitan Surat Rekomendasi Penelitian / Izin Riset Daerah	Orang / Peneliti	—
4	Pelayanan Rekomendasi Izin Kuliah Kerja Nyata (KKN) / PKL	Lembaga / Kampus	—
5	Fasilitasi Pengaduan / Konflik Sosial di Masyarakat (Tim Terpadu)	Laporan / Kasus	3
6	Fasilitasi Administrasi Kerukunan Umat Beragama (FKUB)	Lembaga / Kegiatan	—
7	Pembinaan/Pendidikan Politik Masyarakat (Parpol/Pemilih Pemula)	Orang / Peserta	—
8	Pelayanan Informasi Publik dan Pengaduan Internal Badan	Orang / Aduan	—
9			
10			
11			
12			

**Coret/ganti/tambahkan jika jenis pelayanan tidak sesuai*

Data yang diisikan dalam tabel di atas merupakan data sekunder resmi yang bersumber dari dokumen pencatatan/aplikasi internal SKPD Periode Semester I (Januari — Juni 2026) dan telah diperiksa kebenarannya oleh Informan yang bersangkutan.

Pengambil Data/Peniliti	Informan/Petugas Sumber Data
HERY WAHYUDI	SAHARUDDIN

CV. METADATA Institute
RISET, CONSULTANT, MICE
Office : Gedung Elsim Lt. 2, Jalan A. P. Pettarani III C No. 99
Phone : 081 367 363 347

FORMULIR PENGAMBILAN DATA SEKUNDER

A. Profil Instansi dan Pengambilan Data

Nama dinas : Dinas Sosial
Bidang/seksi sumber data : SUB. PERENCANAAN
Nama petugas/narasumber : ALBERTHINO R
Periode data : 6 Bulan Terakhir (Januari -Juni 2026)
Tanggal pengambil data : 18-6-2026

B. Jenis dan Jumlah Pengguna layanan Publik/Internal

NO	Jenis Pelayanan	Satuan Data	Jumlah Pengguna
1	Pelayanan Usulan Baru / Sanggahan / Perbaikan Data DTKS	Orang / KK	1066 usulan baru 246 usulan perbaikan
2	Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Dinas Sosial	Orang / Berkas	-
3	Rekomendasi Pengaktifan PBI-JK (BPJS Kesehatan Gratis Pemda)	Orang / Jiwa	1636 Jiwa
4	Penanganan & Reintegrasi Sosial PPKS (Anak Jalanan, Gelandangan, Pengemis)	Orang / Kasus	15 Anak
5	Pelayanan Rekomendasi/Penyaluran Alat Bantu Penyandang Disabilitas	Orang / Unit	24
6	Penerbitan Surat Rekomendasi Izin Operasional LKS / Panti Sosial	Lembaga / Berkas	-
7	Fasilitasi Bantuan Logistik Tanggap Darurat Korban Bencana	Orang / KK	356 KK
8	Pelayanan Rekomendasi Izin Pengumpulan Uang dan Barang (PUB)	Lembaga / Berkas	-
9	Pengelolaan Konsultasi & Pengaduan Masalah Bansos (PKH/BPNT/Sembako)	Orang / Layanan	92 Orang
10			
11			
12			

**Coret/ganti/tambahkan jika jenis pelayanan tidak sesuai*

Data yang diisikan dalam tabel di atas merupakan data sekunder resmi yang bersumber dari dokumen pencatatan/aplikasi internal SKPD Periode Semester I (Januari — Juni 2026) dan telah diperiksa kebenarannya oleh Informan yang bersangkutan.

Pengambil Data/Peniliti	Informan/Petugas Sumber Data
.....	ALBERTHINO R

CV. METADATA Institute
RISET, CONSULTANT, MICE
Office : Gedung Elsim Lt. 2, Jalan A. P. Pettarani III C No. 99
Phone : 081 367 363 347

FORMULIR PENGAMBILAN DATA SEKUNDER

A. Profil Instansi dan Pengambilan Data

Nama dinas : SATPOLPP-PKP
Bidang/seksi sumber data : Kaubag Perencanaan dan Pelaporan
Nama petugas/narasumber : RIDA, SE
Periode data : 6 Bulan Terakhir (Januari -Juni 2026)
Tanggal pengambil data : 10 Juni 2026

B. Jenis dan Jumlah Pengguna layanan Publik/Internal

NO	Jenis Pelayanan	Satuan Data	Jumlah Pengguna
1	Pelayanan Pengaduan Pelanggaran Perda & Ketenteraman Masyarakat	Orang / Aduan	21
2	Tindakan Operasi Penertiban / Patroli Wilayah Terjadwal	Kegiatan / Patroli	16
3	Pengamanan Operasional / Pengawalan Pejabat & Agenda Daerah	Agenda / Kegiatan	30
4	Pelayanan Penanggulangan & Pemadaman Peristiwa Kebakaran	Kejadian / Peristiwa	23
5	Pelayanan Rekomendasi Sistem Proteksi Kebakaran Gedung/Usaha	Dokumen / Berkas	-
6	Edukasi, Sosialisasi, & Simulasi Pencegahan Kebakaran	Lembaga / Sekolah	10
7	Operasi Evakuasi Hewan Liar/Berbahaya (Ular, Tawon, Buaya, dll)	Kejadian / Evakuasi	41
8	Operasi Penyelamatan Korban Kecelakaan, Tenggelam, / Bencana	Kejadian / Orang	1
9	Pelayanan Informasi Publik dan Pengaduan Internal Satuan	Orang / Aduan	—
10			
11			
12			

**Coret/ganti/tambahkan jika jenis pelayanan tidak sesuai*

Data yang diisikan dalam tabel di atas merupakan data sekunder resmi yang bersumber dari dokumen pencatatan/aplikasi internal SKPD Periode Semester I (Januari — Juni 2026) dan telah diperiksa kebenarannya oleh Informan yang bersangkutan.

Pengambil Data/Peniliti	Informan/Petugas Sumber Data
HERY WAHYUDI	RIDA, SE

CV. METADATA Institute
RISET, CONSULTANT, MICE
Office : Gedung Elsim Lt. 2, Jalan A. P. Pettarani III C No. 99
Phone : 081 367 363 347

FORMULIR PENGAMBILAN DATA SEKUNDER

A. Profil Instansi dan Pengambilan Data

Nama dinas : Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah
Bidang/seksi sumber data : KASUBAG PERENCANAAN & PELAPORAN
Nama petugas/narasumber : PASONDAAN. T. SE
Periode data : 6 Bulan Terakhir (Januari -Juni 2026)
Tanggal pengambil data : 18 JUNI 2026.

B. Jenis dan Jumlah Pengguna layanan Publik/Internal

NO	Jenis Pelayanan	Satuan Data	Jumlah Pengguna
1	Penerbitan Surat Perintah Pencairan Dana (SP2D) Langsung (LS) (Pihak Ketiga / Rekanan / Kontraktor)	Dokumen SP2D	1480
2	Penerbitan SP2D Uang Persediaan / Ganti Uang / Tambahan Uang (UP/GU/TU) untuk SKPD	Dokumen SP2D	115
3	Fasilitasi Verifikasi berkas Surat Permintaan Membayar (SPM)	Berkas SPM	1595
4	Pelayanan Rekomendasi Izin Penggunaan / Pemanfaatan / Sewa Aset Daerah	Dokumen / Berkas	43/43
5	Fasilitasi Penghapusan, Pemindahtanganan, dan Lelang Aset Rusak	Unit / Dokumen	43/43
6	Fasilitasi Desk Konsultasi Penyusunan RKA/DPA via Sistem Aplikasi	Orang / SKPD	43/43
7	Pelayanan Rekomendasi Verifikasi Pencairan ADD (Alokasi Dana Desa)	Desa / Berkas	166/5
8	Pelayanan Informasi Publik dan Pengaduan Layanan Keuangan	Orang / Aduan	-
9			
10			
11			
12			

**Coret/ganti/tambahkan jika jenis pelayanan tidak sesuai*

Data yang diisikan dalam tabel di atas merupakan data sekunder resmi yang bersumber dari dokumen pencatatan/aplikasi internal SKPD Periode Semester I (Januari — Juni 2026) dan telah diperiksa kebenarannya oleh Informan yang bersangkutan.

Pengambil Data/Peniliti	Informan/Petugas Sumber Data
.....	PASONDAAN. T. SE

CV. METADATA Institute
RISET, CONSULTANT, MICE
Office : Gedung Elsim Lt. 2, Jalan A. P. Pettarani III C No. 99
Phone : 081 367 363 347

FORMULIR PENGAMBILAN DATA SEKUNDER

A. Profil Instansi dan Pengambilan Data

Nama dinas : Badan Penanggulangan Bencana Daerah

Bidang/seksi sumber data : PLT KASUBAG PERENCANAAN

Nama petugas/narasumber : ADRATU

Periode data : 6 Bulan Terakhir (Januari -Juni 2026)

Tanggal pengambil data : 18 / 06 / 2026

B. Jenis dan Jumlah Pengguna layanan Publik/Internal

NO	Jenis Pelayanan	Satuan Data	Jumlah Pengguna
1	Fasilitasi Edukasi, Sosialisasi, & Simulasi Kebencanaan	Lembaga / Sekolah	3 KEGIATAN (133 PESERTA)
2	Pelayanan Rekomendasi/Penyusunan Dokumen Kajian Risiko Bencana	Dokumen / Berkas	-
3	Pembentukan & Pembinaan Desa/Kelurahan Tangguh Bencana (Destana)	Wilayah / Desa	5 DESA (100 ORANG)
4	Penanganan & Operasi Penyelamatan Kejadian Bencana	Kejadian Bencana	30 KEJADIAN
5	Pelayanan Penyaluran Bantuan Logistik & Air Bersih Pengungsi	KK / Jiwa	-
6	Fasilitasi Kebutuhan Peralatan Darurat (Tenda, Perahu, Mobil Dapur)	Unit / Layanan	-
7	Pelayanan Verifikasi & Validasi Data Kerusakan Rumah/Fasum	Unit Rumah / KK	173 KK
8	Fasilitasi Penyaluran Dana Stimulan/Bantuan Pascabencana	Orang / Penerima	173 ORANG
9	Pelayanan Laporan/Aduan Kondisi Darurat (Pusdalops 24 Jam)	Laporan / Aduan	39 KEJADIAN
10			
11			
12			

**Coret/ganti/tambahkan jika jenis pelayanan tidak sesuai*

Data yang diisikan dalam tabel di atas merupakan data sekunder resmi yang bersumber dari dokumen pencatatan/aplikasi internal SKPD Periode Semester I (Januari — Juni 2026) dan telah diperiksa kebenarannya oleh Informan yang bersangkutan.

Pengambil Data/Peniliti	Informan/Petugas Sumber Data
M. ZULKIFLI R	ADRATU

CV. METADATA Institute
RISET, CONSULTANT, MICE
Office : Gedung Elsim Lt. 2, Jalan A. P. Pettarani III C No. 99
Phone : 081 367 363 347

FORMULIR PENGAMBILAN DATA SEKUNDER

A. Profil Instansi dan Pengambilan Data

Nama dinas : Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata
Bidang/seksi sumber data : Semua Bidang dan UPT
Nama petugas/narasumber : .....
Periode data : 6 Bulan Terakhir (Januari -Juni 2026)
Tanggal pengambil data : 17 Juni 2026

B. Jenis dan Jumlah Pengguna layanan Publik/Internal

NO	Jenis Pelayanan	Satuan Data	Jumlah Pengguna
1	Pelayanan Rekomendasi / Pendaftaran Organisasi Kepemudaan	Lembaga / OKP	32
2	~~Fasilitasi Pendaftaran & Seleksi Calon Paskibraka Daerah~~	~~Orang / Pelamar~~	KESBANG
3	Fasilitasi Pembinaan / Kemitraan Pelaku Ekonomi Kreatif (Ekraf)	~~Orang / Pelaku~~	Kesbangpol
4	~~Pelayanan Izin Penggunaan / Peminjaman Sarana Olahraga (GOR/Stadion)~~ / FAMSIS	~~Izin / Kegiatan~~	~~BELUM ADA~~ / 2
5	Pasilitasi Pembinaan Atlet, Pelatih, & Penghargaan Olahraga	Orang / Atlet	Belum ADA
6	Pelayanan Administrasi Izin Penyelenggaraan Event Olahraga (KONI/Umum)	Berkas / Rekom	17 Rekom
7	~~Penerbitan Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) / Rekomendasi Teknis~~	~~Dokumen / Usaha~~	~~Belum ada~~ 3
8	Pelayanan Informasi & Pemanduan Wisata (TIC / Pusat Informasi)	Orang / Wisatawan	0
9	Fasilitasi Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) Destinasi Daerah	Kelompok Binaan	15
10	Pelayanan Keterbukaan Informasi dan Pengaduan Internal Dinas	Orang / Aduan	1
11			
12			

**Coret/ganti/tambahkan jika jenis pelayanan tidak sesuai*

Data yang diisikan dalam tabel di atas merupakan data sekunder resmi yang bersumber dari dokumen pencatatan/aplikasi internal SKPD Periode Semester I (Januari — Juni 2026) dan telah diperiksa kebenarannya oleh Informan yang bersangkutan.

Pengambil Data/Peneliti	Informan/Petugas Sumber Data
HARDIAN MAING	IDAYANI

CV. METADATA Institute
RISET, CONSULTANT, MICE
Office : Gedung Elsim Lt. 2, Jalan A. P. Pettarani III C No. 99
Phone : 081 367 363 347

FORMULIR PENGAMBILAN DATA SEKUNDER

C. Profil Instansi dan Pengambilan Data

Nama dinas : DP2KUKM
Bidang/seksi sumber data : UPT METROLOGI LEGAL
Nama petugas/narasumber : .....
Periode data : 6 Bulan Terakhir (Januari -Juni 2026)
Tanggal pengambil data : .....

D. Jenis dan Jumlah Pengguna layanan Publik/Internal

NO	Jenis Pelayanan	Satuan Data	Jumlah Pengguna
1	Pelayanan Tera dan Tera Ulang Alat Ukur, Takar, Timbang (UTTP)	Unit Alat / Pemohon	2
2	Pelayanan Fasilitasi Pendaftaran Surat Izin Usaha Perdagangan (Rekom Teknis Minol/LPG)	Dokumen / Berkas	–
3	Fasilitasi Penataan, Pendaftaran, & Sewa Kios/Los Pasar	Pedagang / Kios	2932 / 548
4	Penerbitan Rekomendasi Izin Usaha Industri (IUI/NIB Risiko Tinggi)	Dokumen / Berkas	–
5	Fasilitasi Sertifikasi Halal, P-IRT, & Kemasan Industri Kecil	Pelaku IKM / Paket	16
6	Pelayanan Rekomendasi Pendirian / Perubahan Anggaran Dasar Koperasi	Koperasi / Berkas	10
7	Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Usaha / Kurasi UMKM Binaan	Pelaku UMKM	
8	Fasilitasi Pendaftaran & Pendampingan Sertifikat Hak Merek UMKM	Dokumen / Berkas	1
9	Pelayanan Informasi Publik dan Pengaduan Internal Dinas	Orang / Aduan	
10			
11			
12			

**Coret/ganti/tambahkan jika jenis pelayanan tidak sesuai*

Data yang diisikan dalam tabel di atas merupakan data sekunder resmi yang bersumber dari dokumen pencatatan/aplikasi internal SKPD Periode Semester I (Januari — Juni 2026) dan telah diperiksa kebenarannya oleh Informan yang bersangkutan.

Pengambil Data/Peniliti	Informan/Petugas Sumber Data
Muh. Zulfikar	ASDAR
085 255 085570	

CV. METADATA Institute
RISET, CONSULTANT, MICE
Office : Gedung Elsim Lt. 2, Jalan A. P. Pettarani III C No. 99
Phone : 081 367 363 347

FORMULIR PENGAMBILAN DATA SEKUNDER

E. Profil Instansi dan Pengambilan Data

Nama dinas : Dinas Kesehatan

Bidang/seksi sumber data : .....

Nama petugas/narasumber : .....

Periode data : 6 Bulan Terakhir (Januari -Juni 2026)

Tanggal pengambil data : .....

F. Jenis dan Jumlah Pengguna layanan Publik/Internal

NO	Jenis Pelayanan	Satuan Data	Jumlah Pengguna
1	Penerbitan Rekomendasi Surat Izin Praktik (SIP) Dokter / Bidan / Perawat	Dokumen / Berkas	184 Berkas
2	Penerbitan Rekomendasi Izin Operasional Apotek / Klinik Pratama	Dokumen / Berkas	17 Berkas
3	Penerbitan Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga (PIRT)	Sertifikat / Pelaku	X
4	Penerbitan Rekomendasi Izin Toko Alat Kesehatan / Toko Obat	Dokumen / Berkas	2 Berkas
5	Pelayanan Pengujian Sampel Makanan / Minuman / Depot Air Minum	Sampel / Depot	25 / Depot
6	Fasilitasi Rekomendasi Integrasi Jaminan Kesehatan (PBI APBD)	Orang / Jiwa	28.910 Jiwa
7	Pelayanan Pengaduan Jamkesmas / Jaminan Persalinan (Jampersal)	Orang / Pasien	X
8	Pelayanan Informasi Publik dan Pengaduan Internal Dinas	Orang / Aduan	2 Aduan
9			
10			
11			
12			

**Coret/ganti/tambahkan jika jenis pelayanan tidak sesuai*

Data yang diisikan dalam tabel di atas merupakan data sekunder resmi yang bersumber dari dokumen pencatatan/aplikasi internal SKPD Periode Semester I (Januari — Juni 2026) dan telah diperiksa kebenarannya oleh Informan yang bersangkutan.

Pengambil Data/Peniliti	Informan/Petugas Sumber Data
.....	.....

III. Lampiran Dokumentasi Workshop

Dokumentasi Absensi Enumerator

Dokumentasi *Workshop* (Kelas Besar)

Dokumentasi FGD Enumerator

IV. Lampiran Dokumentasi Wawancara Lapangan & Withness

Dokumentasi Wawancara Lapangan 1

Dokumentasi Wawancara Lapangan 2

Dokuemntasi Wawancara Lapangan 3

Dokumentasi Wawancara Lapangan 3

Dokumentasi *Witness Enumerator* 1

Dokumetntasi *Witness Enumerator* 2