



**LAPORAN SURVEI
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK
PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN SINJAI
TAHUN 2020**

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah kami haturkan ke hadirat Allah SWT, karena penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Sinjai Tahun 2020 dapat diselesaikan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Laporan ini didasari oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Menindaklanjuti hal tersebut, Pemerintah Kabupaten Sinjai menyusun Survei Kepuasan Masyarakat di Organisasi Perangkat Daerah sebagai Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sinjai. Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan oleh Tim Survei Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Sinjai berdasarkan Keputusan Bupati Sinjai Nomor 510 Tahun 2020.

Laporan ini disajikan secara konstruktif dan akuntabel yang dihimpun dari hasil Organisasi Perangkat Daerah sehingga akan menjadi acuan oleh Kepala Daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Sinjai.

Semoga laporan ini bermanfaat untuk terus meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik yang memberikan kepuasan kepada masyarakat Kabupaten Sinjai.

Sinjai, 31 Desember 2020


Bupati Sinjai
Andi Seto Gadhista Asapa, SH., LLM

DAFTAR ISI

Kata Pengantar.....	iii
Daftar Isi	v
Daftar Tabel	vii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Dasar Hukum	2
C. Maksud dan Tujuan	3
D. Sasaran.....	3
E. Ruang Lingkup.....	4
BAB 2 PELAKSANAAN DAN TEKNIS SURVEI	7
A. Persiapan.....	7
B. Pelaksanaan Pengumpulan Data.....	11
C. Pengolahan Data.....	11
BAB 3 ANALISA HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT	17
A. Analisa Hasil Survei	17
B. Rencana Tindak Lanjut	25
BAB 4 PENUTUP.....	29
A. Kesimpulan	29
B. Rekomendasi	30

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	10
Tabel 2.2 Nilai persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan Dan Kinerja Unit Pelayanan.....	13
Tabel 3.1 Rekapitulasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat ...	17
Tabel 3.2 Perbandingan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat..	23
Tabel 3.3 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat	27

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Kinerja penyelenggaraan pelayanan publik oleh aparatur pemerintah di berbagai sektor pelayanan terutama yang menyangkut kebutuhan dasar masyarakat saat ini belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat, masih ada keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial baik itu bentuk pelayanan dari aparatur maupun minimnya fasilitas penunjang pelayanan. Keluhan maupun kritikan dari masyarakat sebaiknya disampaikan lewat media yang harus disediakan oleh perangkat daerah, untuk mengukur secara komprehensif tingkat kepuasan masyarakat dilakukan survei kepuasan masyarakat sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, instansi pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik baik yang langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat, wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik di lingkungan masing-masing minimal 1 (satu) tahun sekali.

Untuk lebih mengefektifkan dan mengevaluasi kinerja pemerintahan dan sebagai upaya perbaikan kinerja pelayanan publik sebagaimana tertuang dalam visi dan misi yang telah ditetapkan, Organisasi Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sinjai telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2020.

B. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
4. Keputusan Bupati Sinjai Nomor: 510 tahun 2020 Tentang Perubahan atas Keputusan Bupati Nomor: 28 Tahun 2020 Tentang Pembentukan Tim Pelaksana Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Sinjai Tahun 2020.

C. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud dan tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala dan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Sedangkan bagi masyarakat, Survei Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit/instansi.

D. SASARAN

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

E. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, meliputi 9 (sembilan) prinsip pelayanan sebagai berikut:

1. Persyaratan

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

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang 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 pelayanan.

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 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).

BAB II

PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI

A. PERSIAPAN

1. Penetapan pelaksana

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan pemerintah Kabupaten Sinjai dilaksanakan secara swakelola oleh tim yang dibentuk dengan Keputusan Bupati Sinjai Nomor: 510 tahun 2020 Tentang Perubahan atas Keputusan Bupati Nomor: 28 Tahun 2020 Tentang Pembentukan Tim Pelaksana Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Sinjai Tahun 2020

2. Penyiapan bahan

a. Kuesioner

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan.

b. Bagian dari kuesioner

Kuesioner secara umum terbagi dalam:

1. Bagian Pertama

Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

2. Bagian Kedua

Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden, antara lain: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat disurvei.

3. Bagian Ketiga

Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

c. Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan.

Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu :

1. tidak baik, diberi nilai persepsi 1
2. kurang baik, diberi nilai persepsi 2
3. baik, diberi nilai persepsi 3
4. sangat baik, diberi nilai persepsi 4

3. Penetapan responden, lokasi dan waktu pengumpulan data

a. Penetapan Jumlah Responden

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dapat menggunakan tabel sampel dari *Krejcie and Morgan*.

b. Lokasi Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Sinjai dilaksanakan di seluruh Organisasi Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sinjai.

c. Waktu

Waktu pelaksanaan survei dilaksanakan dengan jadwal sebagai berikut :

Tabel 2.1

Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

NO.	KEGIATAN	WAKTU PELAKSANAAN
1	Persiapan	Januari 2020
2	Pengumpulan data	Januari s/d September 2020
3	Pengolahan data indeks	Agustus s/d November 2020
4	Penyusunan dan pelaporan hasil	Agustus s/d Desember 2020

Jadwal pelaksanaan survei kepuasan masyarakat pada tahapan kegiatan persiapan dan pengumpulan data disesuaikan dengan jadwal masing-masing Organisasi Perangkat Daerah dan hasilnya diserahkan ke Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten Sinjai selaku Sekretariat Tim Survei Kepuasan Masyarakat untuk diolah dan disusun menjadi Laporan Survei Kepuasan Masyarakat tingkat Organisasi Perangkat Daerah Tahun 2020.

B. PELAKSANAAN PENGUMPULAN DATA

1. Pengumpulan data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, ditanyakan kepada masyarakat penerima layanan 9 (sembilan) unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

2. Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dilakukan oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan oleh Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Sinjai yang selanjutnya diserahkan ke Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten Sinjai selaku Sekretariat Tim Survei Kepuasan Masyarakat, untuk diolah menjadi laporan Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Sinjai Tahun 2020.

C. PENGOLAHAN DATA

1. Metode pengolahan data

Pengolahan data menggunakan pengukuran *Skala Likert*, setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama.

Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

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

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

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

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

Tabel 2.2

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	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

2. Pengolahan Data Survei

1. Pengolahan dengan komputer

Data *entry* dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base.

2. Pengolahan secara manual

a. Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9);

b. Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

2. Nilai Indeks Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 9 (sembilan) unsur.

3. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama.

Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

BAB III

ANALISA HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

A. ANALISA HASIL SURVEI

Perolehan hasil Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sinjai Tahun 2020 dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 3.1

Rekapitulasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat
Di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sinjai Tahun 2020

NO	ORGANISASI PERANGKAT DAERAH	JML KUESIONER	NILAI PER UNSUR PELAYANAN				IKM UNIT PELAYANAN	MUTU	KINERJA UNIT
			TERTINGGI	NILAI	TERENDAH	NILAI			
1	Sekretariat DPRD Sinjai	148	9	3,70	1	3,05	78,24	B	BAIK
2	Inspektorat Daerah	19	4	3,89	8	3,42	91,04	A	SANGAT BAIK
3	Dinas Pendidikan	78	7	3,04	2	2,78	71,25	C	KURANG BAIK
4	Dinas Kesehatan	149	4	3,95	9	2,67	76,50	C	KURANG BAIK
5	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	54	7	3,16	8	3,22	76,24	C	KURANG BAIK
6	Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Pertahanan	30	4	3,27	5	3,03	78,83	B	BAIK

7	Satpol PP Dan pemadam kebakaran	39	7	3,18	3	2,82	73,62	C	KURANG BAIK
8	Dinas Sosial	99	8	3,49	2	3,30	84,25	B	BAIK
9	Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	81	5	3,44	9	2,98	78,77	B	BAIK
10	Dinas Ketahanan Pangan	52	9	3,79	2	3,38	85,51	B	BAIK
11	Dinas Lingkungan Hidup Dan kehutanan	62	4	3,58	8	3,18	82,50	B	BAIK
12	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	337	4	3,33	8	2,86	75,28	C	KURANG BAIK
13	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	33	4	3,85	8	3,42	92,08	A	SANGAT BAIK
14	Dinas Perhubungan	304	5	3,78	3	3,61	91,26	A	SANGAT BAIK
15	Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian	63	7	3,60	8	3,19	83,59	B	BAIK
16	Dinas Koperasi UKM dan Tenaga Kerja	173	9	3,68	8	3,11	81,01	B	BAIK
17	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	242	9	3,99	3	3,33	89,22	A	SANGAT BAIK

18	Dinas Pemuda dan Olahraga	100	5	3,23	4	2,82	75,27	C	KURANG BAIK
19	Dinas Pariwisata & Kebudayaan	44	4	3,77	5	2,56	71,93	C	KURANG BAIK
20	Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan	105	4	3,41	8	2,88	76,32	C	KURANG BAIK
21	Dinas Perikanan	73	5	3,49	8	3,07	80,20	B	BAIK
22	Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura dan perkebunan	90	4	3,98	7	3,33	91,24	A	SANGAT BAIK
23	Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan	150	6	4,00	4	3,91	98,16	A	SANGAT BAIK
24	Dinas Perdagangan, Perindustrian dan ESDM	176	4	3,47	3	3,10	80,03	B	BAIK
25	Bappeda	78	7	3,45	3	3,18	81,65	B	BAIK
26	Badan Keuangan Dan Aset Daerah	70	4	3,43	3	3,14	80,26	B	BAIK
27	Badan Pendapatan Daerah	151	5	4,12	3	3,55	93,15	A	SANGAT BAIK
28	Badan Kepegawaian dan Pengembangan, Sumber Daya Manusia Aparatur	100	7	3,50	8	3,09	81,07	B	BAIK
29	Badan penelitian dan pengembangan daerah	16	7	3,88	4	3,06	89,55	A	SANGAT BAIK
30	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	28	9	3,76	6	3,31	86,29	B	BAIK
31	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	28	4	3,86	9	2,82	75,72	C	KURANG BAIK

32	Rumah Sakit Umum Daerah	384	4	3,77	8	2,97	80,34	B	BAIK
33	Sekretariat Daerah bagian umum	15	8	3,67	3	3,07	83,60	B	BAIK
34	Sekretariat Daerah Bagian Hukum	49	5	3,45	8	2,98	79,13	B	BAIK
35	Sekretariat Daerah Bagian Pemerintahan	34	4	3,53	9	3,24	83,79	B	BAIK
36	Sekretariat Daerah Bagian perekonomian & SDA	30	7	3,53	4	3,13	83,60	B	BAIK
37	Sekretariat Daerah Bagian Pengadaan Barang dan Jasa	114	7	3,76	5	2,64	79,18	B	BAIK
38	Sekretariat daerah Bagian Kesejahteraan Rakyat	119	7	3,34	8	2,70	77,25	B	BAIK
39	Sekda Kab Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan	98	4	3,67	3	3,28	85,31	B	BAIK
40	Sekda Kab Bagian Perencanaan dan Keuangan	51	7	3,31	3	2,92	79,70	B	BAIK
41	Sekda Bagian Organisasi	132	7	3,85	5	2,77	83,98	B	BAIK
42	Sekda Bagian Adm Pembangunan	39	7	3,46	6	2,77	79,48	B	BAIK
43	Kecamatan Sinjai Tengah	82	6	3,52	1	3,35	85,61	B	BAIK
44	Kecamatan Sinjai Timur	185	4	3,47	8	3,08	80,85	B	BAIK
45	Kecamatan Pulau Sembilan	63	7	3,16	4	2,38	73,73	C	KURANG BAIK

46	Kecamatan Sinjai Barat	152	5	3,59	9	3,13	84,36	B	BAIK
47	Kecamatan Sinjai Selatan	222	1	3,27	5	2,56	72,83	C	KURANG BAIK
48	Kecamatan Sinjai Utara	106	4	3,75	9	3,00	79,67	B	BAIK
49	Kecamatan Sinjai Borong	152	5	3,66	8	3,16	83,30	B	BAIK
50	Kecamatan Bulupoddo	81	7	3,25	3	3,12	78,56	B	BAIK
51	Kecamatan Tellulimpoe	62	9	3,73	7	3,03	84,41	B	BAIK
52	UPTD Puskesmas Manimpahoi	355	9	3,95	7	3,25	82,85	B	BAIK
53	UPTD Puskesmas Bulupoddo	120	7	3,28	8	2,88	75,88	C	KURANG BAIK

Dari tabel di atas dapat dilihat dari 53 (Lima Puluh Tiga) Organisasi Perangkat Daerah di Kabupaten Sinjai, 8 (Depalan) unit memperoleh mutu pelayanan SANGAT BAIK (A), 33 (Tiga Puluh Tiga) unit memperoleh mutu pelayanan BAIK (B), dan 12 (Dua Belas) unit memperoleh mutu pelayanan KURANG BAIK (C).

Capaian mutu pelayanan lebih rinci dijabarkan dalam Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2020 masing-masing Organisasi Perangkat Daerah.

Perbandingan perolehan nilai Indeks Kepuasan Pelayanan tahun 2019 dan 2020 dapat dilihat pada tabel 3.2 sebagai berikut :

Tabel 3.2
Perbandingan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat
Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sinjai
Tahun 2019 dan Tahun 2020

NO	INSTANSI	2019	2020	KET.
1	Sekretariat DPRD Sinjai	83,17	78,24	(-)
2	Inspektorat Daerah	86,17	91,04	(+)
3	Dinas Pendidikan	79,38	71,25	(-)
4	Dinas Kesehatan	85,13	76,50	(-)
5	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	76,48	76,24	(-)
6	Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Pertahanan	78,29	78,83	(+)
7	Satpol PP Dan pemadam kebakaran	78,02	73,62	(-)
8	Dinas Sosial	95,88	84,25	(-)
9	Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	80,27	78,77	(-)
10	Dinas Ketahanan Pangan	85,54	85,51	(-)
11	Dinas Lingkungan Hidup Dan kehutanan	86,80	82,50	(-)
12	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	79,42	75,28	(-)
13	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	73,87	92,08	(+)
14	Dinas Perhubungan	91,48	91,26	(-)
15	Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian	89,38	83,59	(-)
16	Dinas Koperasi UKM dan Tenaga Kerja	78,93	81,01	(+)

17	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	85,88	89,22	(+)
18	Dinas Pemuda dan Olahraga	89,93	75,27	(-)
19	Dinas Pariwisata & Kebudayaan	71,80	71,93	(+)
20	Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan	74,62	76,32	(+)
21	Dinas Perikanan	80,49	80,20	(-)
22	Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura dan perkebunan	89,13	91,24	(+)
23	Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan	79,44	98,16	(+)
24	Dinas Perdagangan, Perindustrian dan ESDM	79,45	80,03	(+)
25	Bappeda	74,88	81,65	(+)
26	Badan Keuangan Dan Aset Daerah	73,94	80,26	(+)
27	Badan Pendapatan Daerah	75,30	93,15	(+)
28	Badan Kepegawaian, Pengembangan, Sumber Daya Manusia	84,21	81,07	(-)
29	Badan penelitian dan pengembangan daerah	77,00	89,55	(+)
30	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	81,92	86,29	(+)
31	Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik	84,98	75,72	(-)
32	Rumah Sakit Umum Daerah	80,08	80,34	(+)
33	UPTD Puskesmas Manimpahoi		82,85	
34	UPTD Puskesmas Bulupoddo		75,88	
35	Sekretariat Daerah	81,94	81,97	(+)
36	Sekretariat Daerah Bagian umum		83,60	
37	Sekretariat Daerah Bagian Hukum		79,13	
38	Sekretariat Daerah Bagian Pemerintah		83,79	

39	Sekretariat Daerah Bagian perekonomian & SDA		83,60	
40	Sekretariat Daerah Bagian Pengadaan Barang dan Jasa		79,18	
41	Sekretariat daerah Bagian Kesejahteraan Rakyat		77,25	
42	Sekda Kab Bagian Protokol dan Komunikasi		85,31	
43	Sekda Kab Bagian Keuangan		79,70	
44	Sekda Bagian Organisasi		83,98	
45	Sekda Bagian Adm Pembangunan		79,48	
46	Kecamatan Sinjai Timur		80,85	
47	Kecamatan Pulau Sembilan		73,73	
48	Kecamatan Sinjai Barat		84,36	
49	Kecamatan Sinjai Tengah	78,64	85,61	(+)
50	Kecamatan Sinjai Selatan		72,83	
51	Kecamatan Sinjai Utara		79,67	
52	Kecamatan Tellulimpoe		84,41	
53	Kecamatan Sinjai Borong		83,30	
54	Kecamatan Bulupoddo		78,56	

Keterangan *)

(-) Mengalami penurunan, (+) Mengalami peningkatan

Dari tabel di atas dapat dilihat nilai rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kinerja pelayanan Pemerintah Kabupaten Sinjai mengalami **peningkatan** sebesar 0,16 point dari 81,52 (BAIK) pada tahun 2019 menjadi 81,68 (BAIK) pada tahun 2020.

B. RENCANA TINDAK LANJUT

Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas mulai dari unsur yang paling buruk hasilnya. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek, jangka menengah dan jangka panjang.

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat oleh Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Sinjai adalah sebagai berikut :

Tabel 3.3

Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Organisasi Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sinjai

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/KEGIATAN	WAKTU					PENANGGUNG JAWAB
			TW I	TW II	TW III	TW IV	THN	
1.	Persyaratan	Sosialisasi kepada masyarakat/pengguna layanan terkait persyaratan pelayanan.	√	√	√	√	2019 /2020	Pimpinan Perangkat Daerah
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Melaksanakan review Standar Operasional Prosedur (SOP) sesuai kebutuhan bidang tugas.	√	√	√	√	2019 /2020	Pimpinan Perangkat Daerah

3.	Waktu Penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Memanfaatkan teknologi informasi untuk efektifitas waktu pelayanan. ▪ Menambah personil/petugas pelayanan. 	√	√	√	√	2019 /2020	Pimpinan Perangkat Daerah
4.	Biaya/Tarif	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Membuat spanduk/baner/ leaflet berisislogon pelayanan tidak dipungut biaya atau gratis. ▪ Melaksanakan sosialisasi tentang biaya/tarif layanan sesuai peraturan yang berlaku. 	√	√	√	√	2019 /2020	Pimpinan Perangkat Daerah
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Sosialisasi kepada masyarakat/pengguna layanan terkait produk spesifikasi jenis pelayanan.	√	√	√	√	2019 /2020	Pimpinan Perangkat Daerah
6.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mengikutsertakan pegawai pada kegiatan bimbingan teknis dan studi komparasi sesuai bidang tugas masing-masing. ▪ Penyusunan Analisis Beban Kerja, Analisis Jabatan dan Peta Jabatan. 	√	√	√	√	2019 /2020	Pimpinan Perangkat Daerah
7.	Perilaku Pelaksana	Memberikan bimbingan/arahan kepada pegawai secara rutin.	√	√	√	√	2019 /2020	Pimpinan Perangkat Daerah

8.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Optimalisasi penanganan pengaduan dengan memanfaatkan teknologi informasi. ▪ Membentuk tim penanganan pengaduan. 	√	√	√	√	2019 /2020	Pimpinan Perangkat Daerah
9.	Sarana dan Prasarana	Pemeliharaan dan Pengadaan sarana dan prasarana kantor sesuai kebutuhan.	√	√	√	√	2019 /2020	Pimpinan Perangkat Daerah

Melalui penyusunan rencana tindak lanjut perbaikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat diharapkan kualitas pelayanan publik oleh Pemerintah Kabupaten Sinjai menjadi lebih baik.

Rencana tindak lanjut lebih rinci dijabarkan dalam Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2020 masing-masing Organisasi Perangkat Daerah.

BAB IV

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Persepsi masyarakat terhadap tingkat kepuasan dan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Organisasi Perangkat Daerah/Unit pelayanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sinjai telah diuraikan dalam laporan ini, olehnya perbaikan yang akan dirumuskan diharapkan benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat pengguna pelayanan publik.

Dari uraian pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Organisasi Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sinjai tahun 2020, dapat dilihat dari 53 (Lima Puluh Tiga) Organisasi Perangkat Daerah di Kabupaten Sinjai, 8 (Delapan) unit memperoleh mutu pelayanan SANGAT BAIK (A), 33 (Tiga Puluh Tiga) unit memperoleh mutu pelayanan BAIK (B), dan 12 (Dua Belas) unit memperoleh mutu pelayanan KURANG BAIK (C).

2. Nilai rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kinerja pelayanan Pemerintah Kabupaten Sinjai mengalami **peningkatan** sebesar 0,16 point dari 81,52 (BAIK) pada tahun 2019 menjadi 81,68 (BAIK) pada tahun 2020.

B. REKOMENDASI

Persepsi “SANGAT BAIK” dan “BAIK” dari masyarakat, bukan merupakan kesempurnaan dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena itu disampaikan rekomendasi dalam membantu kinerja dan pelayanan, antara lain :

1. Perlu upaya pemberian pelatihan dan pemahaman yang berkesinambungan bagi penyelenggara pelayanan dalam melaksanakan kewajibannya sebagai penyedia layanan yang berkualitas dengan berpedoman pada Standar Operasional Prosedur (SOP) dan meningkatkan kedisiplinan serta rasa tanggung jawab petugas.
2. Dalam rangka optimalisasi pelayanan kepada masyarakat, perlu penerapan teknologi informasi (IT) terutama di Organisasi Perangkat Daerah yang terkait langsung dengan pelayanan kepada masyarakat. Pemanfaatan IT untuk pelayanan publik sangat penting, terutama saat **Pandemi Covid-19** tahun 2020 di mana beberapa OPD tidak memberikan pelayanan yang sifatnya tatap muka.

3. Untuk perbaikan/ peningkatan persyaratan dan prosedur pelayanan kepada masyarakat, jika terdapat perubahan persyaratan maupun prosedur layanan, Organisasi Perangkat Daerah terkait mempublikasikan/ mengkomunikasikan kepada masyarakat melalui media cetak/elektronik atau melalui kecamatan dan kelurahan.
4. Survei kepuasan masyarakat perlu dilakukan secara berkala untuk menilai apakah perbaikan telah dilakukan dan memberikan dampak peningkatan kepuasan masyarakat dan apakah ada inovasi dari masing-masing satuan kerja penyedia layanan publik untuk meningkatkan kepuasan masyarakat atas layanan yang diberikan.
5. Perlu dilakukan sosialisasi tentang tata cara pelaksanaan survei kepuasan masyarakat untuk menyamakan persepsi sehingga hasilnya lebih akurat dan sesuai dengan kondisi riil.
6. Seluruh Organisasi Perangkat Daerah di lingkungan pemerintah Kabupaten Sinjai diharapkan dapat melakukan terobosan atau inovasi dalam rangka memberikan pelayanan terbaik kepada seluruh masyarakat sesuai dengan bidang tugasnya.