



**LAPORAN SURVEI**  
**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**  
**TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**  
**PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN SINJAI**  
**TAHUN 2018**



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penyusunan dokumen hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Sinjai Tahun 2017 dapat kami selesaikan.

Pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang bertujuan untuk mengukur sejauh mana kepuasan masyarakat dan penerima layanan lainnya terhadap kualitas pelayanan di Kabupaten Sinjai.

Penyusunan laporan hasil survei ini dilakukan sebagai upaya untuk menginformasikan tingkat kepuasan masyarakat terhadap seluruh jenis layanan yang ada dan merupakan konsistensi kami terhadap komitmen untuk menciptakan transparansi dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Dalam hasil pelaksanaan survei meskipun seluruh Perangkat Daerah berada pada tingkat kualitas pelayanan dengan kategori BAIK, namun demikian hal tersebut tetap menjadi motivasi Pemerintah Kabupaten Sinjai untuk dapat lebih meningkatkan pelayanan ke arah yang lebih baik.

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan serta partisipasi dalam pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat Pemerintah Kabupaten Sinjai Tahun 2017 dan bagi Perangkat Daerah agar menindaklanjuti untuk melaksanakan perbaikan pelayanan terutama pada unsur pelayanan yang dipersepsikan lemah oleh pengguna layanan berdasarkan survei IKM yang telah dilaksanakan.

Akhir kata, harapan kami agar laporan ini dapat bermanfaat bagi masyarakat dan khususnya Perangkat Daerah terkait penyedia layanan publik dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Sinjai,

2018

Bupati Sinjai  
  
H. Sabirin Yahya, S. Sos



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	v
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Maksud dan Tujuan .....	2
1.3 Ruang Lingkup .....	3
BAB II METODOLOGI .....	5
2.1 Metode Pengumpulan Data .....	5
2.2 Pengolahan dan Analisis Data .....	5
a) Metode Pengelohan Data .....	5
b) Kategorisasi Hasil Pengukuran IKM .....	5
2.3 Sebaran Responden .....	6
BAB III HASIL SURVEI .....	8
3.1 Rekapitulasi Hasil Survey IKM Penyelenggara Pelayanan Pemerintah Kabupaten Sinjai .....	8
3.2 Hasil Survey IKM Per Instansi Penyelenggara Pelayanan Pemerintah Kabupaten Sinjai .....	9
3.2.1 Sekretariat Daerah .....	9
3.2.2 Sekretariat DPRD .....	10
3.2.3 Inspektorat Kabupaten .....	11
3.2.4 Dinas Pendidikan .....	11
3.2.5 Dinas Kesehatan .....	12
3.2.6 Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang .....	13
3.2.7 Dinas Perumahan, Permukiman dan Pertanahan .....	13
3.2.8 Satpol PP dan Pemadam Kebakaran .....	14
3.2.9 Dinas Sosial .....	15
3.2.10 Dinas P3AP2KB .....	15
3.2.11 Dinas Ketahanan Pangan .....	16
3.2.12 Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan .....	17
3.2.13 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil .....	17
3.2.14 Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa .....	18
3.2.15 Dinas Perhubungan .....	19
3.2.16 Dinas Komunikasi, Informatika, Kebudayaan dan Persandian .....	19
3.2.17 Dinas Koperasi, UKM dan Tenaga Kerja .....	20

3.2.18	Dinas Penanaman Modal dan PTSP .....	21
3.2.19	Dinas Pemuda dan Olahraga .....	21
3.2.20	Dinas Pariwisata dan Kebudayaan .....	22
3.2.21	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan .....	23
3.2.22	Dinas Perikanan .....	23
3.2.23	Dinas Tanaman Pangan, Hortikultura dan Pertanian .....	24
3.2.24	Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan .....	25
3.2.25	Dinas Perdagangan, Perindustrian, ESDM .....	25
3.2.26	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah .....	26
3.2.27	BPKAD .....	27
3.2.28	Badan Pendapatan Daerah .....	27
3.2.29	Badan Penelitian Pengembangan Daerah .....	28
3.2.30	BPBD .....	29
3.2.31	Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik .....	29
3.2.32	Rumah Sakit Umum Daerah .....	30
3.2.33	Kecamatan Sinjai Timur .....	31
3.2.34	UPTD Puskesmas Panaikang .....	31
3.2.35	UPTDPuskesmas Manimpahoi .....	32
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....		33
4.1	Kesimpulan .....	33
4.2	Rekomendasi .....	33

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Salah satu indikasi pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah keikutsertaan (*participation*) masyarakat dalam menentukan kebijakan publik yang akan diambil oleh pemerintah. Partisipasi masyarakat juga sangat dibutuhkan sebagai umpan balik (*feedback*) terhadap penerapan (*implementation*) kebijakan-kebijakan pelayanan publik yang diambil oleh pemerintah.

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Layanan publik dengan kualitas prima telah menjadi tuntutan masyarakat dan menjadi kewajiban bagi setiap instansi yang memberikan layanan publik untuk meresponnya. Mengingat tingkat kepuasan bersifat individual dan dinamis berubah setiap waktu, diperlukan alat ukur untuk mengetahuinya. Tuntutan kepuasan yang dinamis memerlukan antisipasi setiap satuan kerja sehingga mutu layanan yang disediakan selalu disesuaikan dengan perkembangan tuntutan masyarakat.

Meskipun telah lahir sejumlah inovasi pelayanan publik, tetapi masih saja ada masalah yang muncul. Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Salah satu upaya yang dapat dilakukan dalam meningkatkan pelayanan publik dari penyelenggara pelayanan adalah melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan yang diberikan. Hasil survei tersebut menjadi bahan evaluasi bagi pengelola serta dapat menjadi referensi untuk rekomendasi kebijakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

## 1.2 Maksud dan Tujuan

Kegiatan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik ini dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah. Secara umum, Survei ini bertujuan untuk melakukan evaluasi terhadap pelayanan publik sehingga dapat menjadi referensi dan rujukan bagi pihak-pihak yang berkepentingan, terutama pemerintah daerah, dalam meningkatkan kualitas layanan yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah Kabupaten Sinjai.

## 1.3 Ruang lingkup

Ruang lingkup Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Adapun ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat dalam peraturan tersebut yaitu:

- a. Persyaratan; adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi.
- b. Sistem, mekanisme, prosedur ; berupa tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan.
- c. Waktu penyelesaian; yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d. Biaya/tarif; adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layana dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya yang ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- e. Produk spesifikasi jenis pelayanan; adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- f. Kompetensi pelaksana; adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- g. Perilaku pelaksana; adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h. Penanganan pengaduan, saran dan masukan; meliputi tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.



- i. Sarana dan prasarana ; sarana adalah 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) dan prasarana benda yang tidak bergerak (gedung)



## BAB II METODOLOGI

### 2.1 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data primer dilakukan melalui survei, yaitu dengan melakukan wawancara dengan menggunakan kuesioner. Populasi survei adalah setiap orang yang pernah mendapatkan layanan di instansi yang di survei. Pemilihan sampel dilakukan secara *proportional random*, yaitu mengambil sampel secara acak berdasarkan proporsi penerima layanan di tiap unit, dengan jumlah sampel keseluruhan 5048.

### 2.2 Pengolahan dan Analisis Data

#### a) Metode Pengolahan Data

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 10 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki pemimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{10} = 0,11$$

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

$$IKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

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

$$IKM \text{ Unit pelayanan} \times 25$$

#### b) Kategorisasi Hasil Pengukuran IKM

Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,000 – 2,590	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2,600 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3,065 - 3,530	76,61 – 88,30	B	Baik
3,532 - 4,000	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

### 2.3 Sebaran Responden

NO	UNIT LAYANAN	SAMPEL (%)
1	Sekretariat Daerah	7.73%
2	Sekretariat DPRD	0.42%
3	Inspektorat Daerah	0.18%
4	Dinas Pendidikan	1.33%
5	Dinas Kesehatan	6.64%
6	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	0.71%
7	Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan	0.85%
8	Satuan Polisi Pamong Praja	1.17%
9	Dinas Sosial	1.98%
10	Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan KB (DP3AP2KB)	1.49%
11	Dinas Ketahanan Pangan	2.36%
12	Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan	0.30%
13	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	5.53%
14	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	0.55%
15	Dinas Perhubungan	10.14%
16	Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian	2.48%
17	Dinas Koperasi UKM dan Tenaga Kerja	2.81%
18	Dinas Penanaman Modal dan PTSP	3.88%
19	Dinas Pemuda dan Olahraga	5.80%
20	Dinas Pariwisata dan Kebudayaan	3.11%
21	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	15.49%
22	Dinas Perikanan	1.58%
23	Dinas Tanaman Pangan, Hortikultura dan Perkebunan	1.39%
24	Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan	1.88%
25	Dinas Perdagangan, Perindustrian dan ESDM	2.75%
26	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah	1.41%
27	Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah	0.83%
28	Badan Pendapatan Daerah	2.40%
29	Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM Aparatur	0.57%
30	Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah	0.53%
31	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	0.53%

32	Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik	0.34%
33	Rumah Sakit Umum Daerah	5.43%
34	Kantor Camat Sinjai Timur	1.39%
35	UPTD Puskesmas Panaikang	1.96%
36	UPTD Puskesmas Manimpahoi	2.06%

**BAB III**  
**HASIL SURVEI**

**3.1.Rekapitulasi Hasil Survey IKM Penyelenggara Pelayanan Pemerintah Kabupaten  
Sinjai**

**Tabel 3.1**

**Hasil IKM Instansi Penyelenggara Pelayanan Pemerintah Kabupaten Sinjai**

No	INSTANSI	IKM	MUTU LAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	Sekretariat Daerah	80.99	B	Baik
2	Sekretariat DPRD	75.66	C	Kurang Baik
3	Inspektorat Daerah	87.65	B	Baik
4	Dinas Pendidikan	85.29	B	Baik
5	Dinas Kesehatan	80.34	B	Baik
6	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	78.95	B	Baik
7	Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan	74.02	C	Kurang Baik
8	Satuan Polisi Pamong Praja	81.19	B	Baik
9	Dinas Sosial	89.87	A	Sangat Baik
10	Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan KB (DP3AP2KB)	80.67	B	Baik
11	Dinas Ketahanan Pangan	72.27	C	Kurang Baik
12	Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan	83.52	B	Baik
13	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	80.81	B	Baik
14	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	77.89	B	Baik
15	Dinas Perhubungan	71.47	C	Kurang Baik
16	Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian	83.18	B	Baik
17	Dinas Koperasi, UKM dan Tenaga Kerja	76.7	B	Baik
18	Dinas Penanaman Modal Dan PTSP	85.7	B	Baik
19	Dinas Pemuda dan Olahraga	80.6	B	Baik

20	Dinas Pariwisata dan Kebudayaan	75.29	C	Kurang Baik
21	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	81.92	B	Baik
22	Dinas Perikanan	83.22	B	Baik
23	Dinas Tanaman Pangan, Hortikultura dan Perkebunan	82.11	B	Baik
24	Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan	78.19	B	Baik
25	Dinas Perdagangan, Perindustrian dan ESDM	81.19	B	Baik
26	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah	84.37	B	Baik
27	Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah	77.85	B	Baik
28	Badan Pendapatan Daerah	83.31	B	Baik
29	Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM Aparatur	86.49	B	Baik
30	Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah	80.03	B	Baik
31	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	78.19	B	Baik
32	Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik	85.62	B	Baik
33	Rumah Sakit Umum Daerah	80.88	B	Baik
34	Kantor Camat Sinjai Timur	77.1	B	Baik
35	UPTD Puskesmas Panaikang	79.63	B	Baik
36	UPTD Puskesmas Manimpahoi	87.55	B	Baik

### 3.2. Hasil Survey IKM Per Instansi Penyelenggara Pelayanan Pemerintah Kabupaten Sinjai

#### 3.2.1. Sekretariat Daerah

Hasil survey IKM dengan Nilai Indeks (NI) dari Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur pelayanan Sekretariat Daerah

**Tabel 3.2**  
**Hasil IKM Per Unsur Pelayanan Sekretariat Daerah Kabupaten Sinjai**

NO	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Nilai Unsur Layanan
1	Persyaratan	3.17	0.35
2	Sistem, mekanisme, prosedur	3.13	0.35
3	Waktu penyelesaian	3.08	0.34
4	Biaya/tarif	3.38	0.38

5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.40	0.38
6	Kompetensi pelaksana	3.25	0.36
7	Perilaku pelaksana	3.38	0.38
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.09	0.34
9	Sarana dan prasarana	3.26	0.36
<b>Nilai Indeks</b>			<b>3.24</b>
<b>IKM</b>			<b>80.99</b>

Dari tabel 3.2 dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan Sekretariat Daerah berada pada kategori “B” dengan Kinerja Unit Pelayanan “Baik”.

### 3.2.2. Sekretariat DPRD

Hasil survey IKM dengan Nilai Indeks (NI) dari Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur pelayanan Sekretariat DPRD Kabupaten Sinjai dapat ditampilkan sebagai berikut :

**Tabel 3.3**  
**Hasil IKM Per Unsur Pelayanan Sekretariat DPRD Kabupaten Sinjai**

NO	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Nilai Unsur Layanan
1	Persyaratan	2.90	0.32
2	Sistem, mekanisme, prosedur	2.81	0.31
3	Waktu penyelesaian	2.62	0.29
4	Biaya/tarif	3.29	0.37
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.05	0.34
6	Kompetensi pelaksana	2.86	0.32
7	Perilaku pelaksana	3.14	0.35
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	2.90	0.32
9	Sarana dan prasarana	3.67	0.41
<b>Nilai Indeks</b>			<b>3.03</b>
<b>IKM</b>			<b>75.66</b>

Dari tabel 3.3 dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan Sekretariat DPRD Kab. Sinjai berada pada kategori “C” dengan Kinerja Unit Pelayanan “Kurang Baik”.



### 3.2.3 Inspektorat Daerah Kab. Sinjai

Hasil survey IKM Indeks (NI) dari Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur pelayanan Inspektorat Daerah Kab. Sinjai dapat ditampilkan sebagai berikut:

**Tabel 3.4**  
**Hasil IKM Per Unsur Pelayanan Inspektorat Daerah Kab. Sinjai**

NO	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Nilai Unsur Layanan
1	Persyaratan	3.33	0.37
2	Sistem, mekanisme, prosedur	3.33	0.37
3	Waktu penyelesaian	3.22	0.36
4	Biaya/tarif	3.67	0.41
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.56	0.40
6	Kompetensi pelaksana	3.56	0.40
7	Perilaku pelaksana	3.44	0.38
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.67	0.41
9	Sarana dan prasarana	3.78	0.42
<b>Nilai Indeks</b>			<b>3.51</b>
<b>IKM</b>			<b>87.65</b>

Dari tabel 3.4 dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan Inspektorat Daerah Kab. Sinjai berada pada kategori “B” dengan Kinerja Unit Pelayanan “Baik”.

### 3.2.4 Dinas Pendidikan

Hasil survey IKM dengan Nilai Indeks (NI) dari Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Sinjai dapat ditampilkan sebagai berikut:

**Tabel 3.5**  
**Hasil IKM Per Unsur Pelayanan**  
**Dinas Pendidikan Kab. Sinjai**

NO	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Nilai Unsur Layanan
1	Persyaratan	3.30	0.37
2	Sistem, mekanisme, prosedur	3.76	0.42
3	Waktu penyelesaian	3.21	0.36
4	Biaya/tarif	3.57	0.40
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.40	0.38
6	Kompetensi pelaksana	3.43	0.38

7	Perilaku pelaksana	3.36	0.37
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.27	0.36
9	Sarana dan prasarana	3.40	0.38
<b>Nilai Indeks</b>			<b>3.41</b>
<b>IKM</b>			<b>85.29</b>

Dari tabel 3.5 dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan Dinas Pendidikan Kab. Sinjai berada pada kategori “B” dengan Kinerja Unit Pelayanan “Baik”.

### 3.2.5 Dinas Kesehatan Kab. Sinjai

Hasil survey IKM dengan Nilai Indeks (NI) dari Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Sinjai dapat ditampilkan sebagai berikut:

**Tabel 3.6**  
**Hasil IKM Per Unsur Pelayanan**  
**Dinas Kesehatan Kab. Sinjai**

NO	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Nilai Unsur Layanan
1	Persyaratan	3.04	0.34
2	Sistem, mekanisme, prosedur	3.07	0.34
3	Waktu penyelesaian	3.08	0.34
4	Biaya/tarif	3.69	0.41
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.21	0.36
6	Kompetensi pelaksana	3.07	0.34
7	Perilaku pelaksana	3.13	0.35
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	2.99	0.33
9	Sarana dan prasarana	3.64	0.40
<b>Nilai Indeks</b>			<b>3.21</b>
<b>IKM</b>			<b>80.34</b>

Dari tabel 3.6 dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Sinjai berada pada kategori “B” dengan Kinerja Unit Pelayanan “Baik”.

### 3.2.6 Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kab. Sinjai

Hasil survey IKM dengan Nilai Indeks (NI) dari Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur pelayanan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kab. Sinjai dapat ditampilkan sebagai berikut:

**Tabel 3.7**  
**Hasil IKM Per Unsur Pelayanan**  
**Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kab. Sinjai**

NO	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Nilai Unsur Layanan
1	Persyaratan	3.17	0.35
2	Sistem, mekanisme, prosedur	3.17	0.35
3	Waktu penyelesaian	3.11	0.35
4	Biaya/tarif	3.19	0.35
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.14	0.35
6	Kompetensi pelaksana	3.11	0.35
7	Perilaku pelaksana	3.17	0.35
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.17	0.35
9	Sarana dan prasarana	3.19	0.35
<b>Nilai Indeks</b>			<b>3.16</b>
<b>IKM</b>			<b>78.95</b>

Dari tabel 3.7 dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kab. Sinjai berada pada kategori “B” dengan Kinerja Unit Pelayanan “Baik”.

### 3.2.7 Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kab. Sinjai

Hasil survey IKM dengan Nilai Indeks (NI) dari Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur pelayanan Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kab. Sinjai dapat ditampilkan sebagai berikut:

**Tabel 3.8**  
**Hasil IKM Per Unsur Pelayanan**  
**Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kab. Sinjai**

NO	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Nilai Unsur Layanan
1	Persyaratan	3.00	0.33
2	Sistem, mekanisme, prosedur	2.93	0.33

3	Waktu penyelesaian	2.77	0.31
4	Biaya/tarif	2.98	0.33
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.00	0.33
6	Kompetensi pelaksana	2.88	0.32
7	Perilaku pelaksana	2.98	0.33
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.26	0.36
9	Sarana dan prasarana	2.86	0.32
<b>Nilai Indeks</b>			<b>2.96</b>
<b>IKM</b>			<b>74.02</b>
<b>Mutu Layanan</b>			<b>C</b>

Dari tabel 3.8 dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kab. Sinjai berada pada kategori “C” dengan Kinerja Unit Pelayanan “Kurang Baik”.

### 3.2.8 Satuan Polisi Pamong Praja Kab. Sinjai

Hasil survey IKM dengan Nilai Indeks (NI) dari Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur pelayanan Satuan Polisi Pamong Praja Kab. Sinjai dapat ditampilkan sebagai berikut:

**Tabel 3.9**  
**Hasil IKM Per Unsur Pelayanan**  
**Satuan Polisi Pamong Praja Kab. Sinjai**

NO	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Nilai Unsur Layanan
1	Persyaratan	3.22	0.36
2	Sistem, mekanisme, prosedur	3.12	0.35
3	Waktu penyelesaian	3.25	0.36
4	Biaya/tarif	3.20	0.36
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.22	0.36
6	Kompetensi pelaksana	3.32	0.37
7	Perilaku pelaksana	3.45	0.38
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	2.90	0.32
9	Sarana dan prasarana	3.54	0.39
<b>Nilai Indeks</b>			<b>3.25</b>
<b>IKM</b>			<b>81.19</b>

Dari tabel 3.9 dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan Satuan Polisi Pamong Praja Kab. Sinjai berada pada kategori “B” dengan Kinerja Unit Pelayanan “Baik”.

### 3.2.9 Dinas Sosial Kab. Sinjai

Hasil survey IKM dengan Nilai Indeks (NI) dari Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Sinjai dapat ditampilkan sebagai berikut:

**Tabel 3.10**  
**Hasil IKM Per Unsur Pelayanan**  
**Dinas Sosial Kab. Sinjai**

NO	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Nilai Unsur Layanan
1	Persyaratan	3.62	0.40
2	Sistem, mekanisme, prosedur	3.62	0.40
3	Waktu penyelesaian	3.59	0.40
4	Biaya/tarif	3.61	0.40
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.61	0.40
6	Kompetensi pelaksana	3.47	0.39
7	Perilaku pelaksana	3.59	0.40
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.60	0.40
9	Sarana dan prasarana	3.65	0.41
<b>Nilai Indeks</b>			<b>3.59</b>
<b>IKM</b>			<b>89.87</b>

Dari tabel 3.10 dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan Dinas Sosial Kab. Sinjai berada pada kategori “A” dengan Kinerja Unit Pelayanan “Sangat Baik”.

### 3.2.10 Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan KB (DP3AP2KB)

Hasil survey IKM dengan Nilai Indeks (NI) dari Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur pelayanan DP3AP2KB dapat ditampilkan sebagai berikut:

**Tabel 3.11**  
**Hasil IKM Per Unsur Pelayanan**  
**Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak,**  
**Pengendalian Penduduk dan KB (DP3AP2KB)**

NO	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Nilai Unsur Layanan
1	Persyaratan	3.11	0.35
2	Sistem, mekanisme, prosedur	3.17	0.35
3	Waktu penyelesaian	3.09	0.34

4	Biaya/tarif	3.24	0.36
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.13	0.35
6	Kompetensi pelaksana	3.17	0.35
7	Perilaku pelaksana	3.28	0.36
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.69	0.41
9	Sarana dan prasarana	3.15	0.35
<b>Nilai Indeks</b>			<b>3.23</b>
<b>IKM</b>			<b>80.67</b>

Dari tabel 3.11 dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan DP3AP2KB Kab. Sinjai berada pada kategori “B” dengan Kinerja Unit Pelayanan “Baik”.

### 3.2.11 Dinas Ketahanan Pangan

Hasil survey IKM dengan Nilai Indeks (NI) dari Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur pelayanan Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Sinjai dapat ditampilkan sebagai berikut:

**Tabel 3.12**  
**Hasil IKM Per Unsur Pelayanan**  
**Dinas Ketahanan Pangan Kab. Sinjai**

NO	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Nilai Unsur Layanan
1	Persyaratan	2.75	0.31
2	Sistem, mekanisme, prosedur	2.86	0.32
3	Waktu penyelesaian	2.83	0.31
4	Biaya/tarif	3.03	0.34
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	2.81	0.31
6	Kompetensi pelaksana	2.84	0.32
7	Perilaku pelaksana	3.16	0.35
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	2.92	0.32
9	Sarana dan prasarana	2.81	0.31
<b>Nilai Indeks</b>			<b>2.89</b>
<b>IKM</b>			<b>72.27</b>

Dari tabel 3.12 dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Sinjai berada pada kategori “C” dengan Kinerja Unit Pelayanan “Kurang Baik”.

### 3.2.12 Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan

Hasil survey IKM dengan Nilai Indeks (NI) dari Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur pelayanan Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Kab. Sinjai adalah sebagai berikut

**Tabel 3.13**  
**Hasil IKM Per Unsur Pelayanan**  
**Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Kab. Sinjai**

NO	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Nilai Unsur Layanan
1	Persyaratan	3.13	0.35
2	Sistem, mekanisme, prosedur	3.13	0.35
3	Waktu penyelesaian	3.33	0.37
4	Biaya/tarif	3.60	0.40
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.33	0.37
6	Kompetensi pelaksana	3.47	0.39
7	Perilaku pelaksana	3.47	0.39
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.27	0.36
9	Sarana dan prasarana	3.33	0.37
<b>Nilai Indeks</b>			<b>3.34</b>
<b>IKM</b>			<b>83.52</b>

Dari tabel 3.13 dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Kab. Sinjai berada pada kategori “B” dengan Kinerja Unit Pelayanan “Baik”.

### 3.2.13 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sinjai

Hasil survey IKM Nilai Indeks (NI) dari Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sinjai dapat ditampilkan sebagai berikut:

**Tabel 3.14**  
**Hasil IKM Per Unsur Pelayanan**  
**Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sinjai**

NO	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Nilai Unsur Layanan
1	Persyaratan	3.11	0.35
2	Sistem, mekanisme, prosedur	3.10	0.34
3	Waktu penyelesaian	3.09	0.34

4	Biaya/tarif	3.48	0.39
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.15	0.35
6	Kompetensi pelaksana	3.16	0.35
7	Perilaku pelaksana	3.30	0.37
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	2.80	0.31
9	Sarana dan prasarana	3.90	0.43
<b>Nilai Indeks</b>			<b>3.23</b>
<b>IKM</b>			<b>80.81</b>

Dari tabel 3.14 dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sinjai berada pada kategori “B” dengan Kinerja Unit Pelayanan “Baik”.

### 3.2.14 Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kab. Sinjai

Hasil survey IKM dengan Nilai Indeks (NI) dari Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur pelayanan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa dapat ditampilkan sebagai berikut :

**Tabel 3.15**  
**Hasil IKM Per Unsur Pelayanan**  
**Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kab. Sinjai**

NO	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Nilai Unsur Layanan
1	Persyaratan	2.93	0.33
2	Sistem, mekanisme, prosedur	3.18	0.35
3	Waktu penyelesaian	3.14	0.35
4	Biaya/tarif	3.18	0.35
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.11	0.35
6	Kompetensi pelaksana	3.11	0.35
7	Perilaku pelaksana	3.07	0.34
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.07	0.34
9	Sarana dan prasarana	3.25	0.36
<b>Nilai Indeks</b>			<b>3.12</b>
<b>IKM</b>			<b>77.89</b>

Dari tabel 3.15 dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kab. Sinjai berada pada kategori “B” dengan Kinerja Unit Pelayanan “Baik”.



### 3.2.15 Dinas Perhubungan Kabupaten Sinjai

Hasil survey IKM dengan Nilai Indeks (NI) dari Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur pelayanan Dinas Perhubungan Kabupaten Sinjai dapat ditampilkan sebagai berikut:

**Tabel 3.16**  
**Hasil IKM Per Unsur Pelayanan**  
**Dinas Perhubungan Kab. Sinjai**

NO	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Nilai Unsur Layanan
1	Persyaratan	3.29	0.37
2	Sistem, mekanisme, prosedur	3.19	0.35
3	Waktu penyelesaian	3.18	0.35
4	Biaya/tarif	2.99	0.33
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	2.13	0.24
6	Kompetensi pelaksana	2.30	0.26
7	Perilaku pelaksana	2.49	0.28
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.07	0.34
9	Sarana dan prasarana	3.09	0.34
<b>Nilai Indeks</b>			<b>2.86</b>
<b>IKM</b>			<b>71.47</b>

Dari tabel 3.16 dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan Dinas Perhubungan Kab. Sinjai berada pada kategori “C” dengan Kinerja Unit Pelayanan “Kurang Baik”.

### 3.2.16 Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kab. Sinjai

Hasil survey IKM dengan Nilai Indeks (NI) dari Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur pelayanan Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kab. Sinjai dapat ditampilkan sebagai berikut:

**Tabel 3.17**  
**Hasil IKM Per Unsur Pelayanan**  
**Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kab. Sinjai**

NO	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Nilai Unsur Layanan
1	Persyaratan	3.35	0.37
2	Sistem, mekanisme, prosedur	3.60	0.40
3	Waktu penyelesaian	3.50	0.39
4	Biaya/tarif	3.62	0.40

5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.11	0.35
6	Kompetensi pelaksana	3.22	0.36
7	Perilaku pelaksana	3.09	0.34
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.05	0.34
9	Sarana dan prasarana	3.40	0.38
<b>Nilai Indeks</b>			<b>3.33</b>
<b>IKM</b>			<b>83.18</b>

Dari tabel 3.17 dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kab. Sinjai berada pada kategori “B” dengan Kinerja Unit Pelayanan “Baik”.

### 3.2.17 Dinas Koperasi, UKM dan Tenaga Kerja Kab. Sinjai

Hasil survey IKM dengan Nilai Indeks (NI) dari Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur pelayanan Dinas Koperasi, UKM dan Tenaga Kerja Kab. Sinjai dapat ditampilkan sebagai berikut:

**Tabel 3.18**  
**Hasil IKM Per Unsur Pelayanan**  
**Dinas Koperasi, UKM dan Tenaga Kerja Kab. Sinjai**

NO	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Nilai Unsur Layanan
1	Persyaratan	3.89	0.43
2	Sistem, mekanisme, prosedur	3.19	0.35
3	Waktu penyelesaian	3.03	0.34
4	Biaya/tarif	3.32	0.37
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.24	0.36
6	Kompetensi pelaksana	2.08	0.23
7	Perilaku pelaksana	3.20	0.36
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	2.94	0.33
9	Sarana dan prasarana	2.72	0.30
<b>Nilai Indeks</b>			<b>3.07</b>
<b>IKM</b>			<b>76.70</b>

Dari tabel 3.18 dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan Dinas Koperasi, UKM dan Tenaga Kerja Kab. Sinjai berada pada kategori “B” dengan Kinerja Unit Pelayanan “Baik”.

### 3.2.18 Dinas Penanaman Modal dan PTSP

Hasil survey IKM dengan Nilai Indeks (NI) dari Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur pelayanan Dinas Penanaman Modal dan PTSP dapat ditampilkan sebagai berikut:

**Tabel 3.19**  
**Hasil IKM Per Unsur Pelayanan**  
**Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kab. Sinjai**

NO	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Nilai Unsur Layanan
1	Persyaratan	3.27	0.36
2	Sistem, mekanisme, prosedur	3.26	0.36
3	Waktu penyelesaian	3.07	0.34
4	Biaya/tarif	3.93	0.44
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.35	0.37
6	Kompetensi pelaksana	3.29	0.37
7	Perilaku pelaksana	3.40	0.38
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.43	0.38
9	Sarana dan prasarana	3.87	0.43
<b>Nilai Indeks</b>			<b>3.43</b>
<b>IKM</b>			<b>85.70</b>

Dari tabel 3.19 dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kab. Sinjai berada pada kategori “B” dengan Kinerja Unit Pelayanan “Baik”.

### 3.2.19 Dinas Pemuda dan Olahraga

Hasil survey IKM dengan Nilai Indeks (NI) dari Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur pelayanan Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Sinjai dapat ditampilkan sebagai berikut:

**Tabel 3.20**  
**Hasil IKM Per Unsur Pelayanan**  
**Dinas Pemuda dan Olahraga Kab. Sinjai**

NO	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Nilai Unsur Layanan
1	Persyaratan	3.19	0.35
2	Sistem, mekanisme, prosedur	2.88	0.32
3	Waktu penyelesaian	3.20	0.36
4	Biaya/tarif	3.40	0.38

5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.21	0.36
6	Kompetensi pelaksana	3.37	0.37
7	Perilaku pelaksana	3.26	0.36
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.10	0.34
9	Sarana dan prasarana	3.41	0.38
<b>Nilai Indeks</b>			<b>3.22</b>
<b>IKM</b>			<b>80.60</b>

Dari tabel 3.20 dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan Dinas Pemuda dan Olahraga Kab. Sinjai berada pada kategori “B” dengan Kinerja Unit Pelayanan “Baik”.

### 3.2.20 Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kab. Sinjai

Hasil survey IKM dengan Nilai Indeks (NI) dari Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur pelayanan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Sinjai dapat ditampilkan sebagai berikut:

**Tabel 3.21**  
**Hasil IKM Per Unsur Pelayanan**  
**Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kab. Sinjai**

NO	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Nilai Unsur Layanan
1	Persyaratan	3.08	0.34
2	Sistem, mekanisme, prosedur	3.06	0.34
3	Waktu penyelesaian	3.13	0.35
4	Biaya/tarif	2.81	0.31
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	2.99	0.33
6	Kompetensi pelaksana	3.03	0.34
7	Perilaku pelaksana	3.17	0.35
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.26	0.36
9	Sarana dan prasarana	2.56	0.28
<b>Nilai Indeks</b>			<b>3.01</b>
<b>IKM</b>			<b>75.29</b>

Dari tabel 3.21 dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kab. Sinjai berada pada kategori “C” dengan Kinerja Unit Pelayanan “Kurang Baik”.

### 3.2.21 Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sinjai

Hasil survey IKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sinjai dapat ditampilkan sebagai berikut:

**Tabel 3.22**  
**Hasil IKM Per Unsur Pelayanan**  
**Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kab. Sinjai**

NO	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Nilai Unsur Layanan
1	Persyaratan	3.28	0.36
2	Sistem, mekanisme, prosedur	3.34	0.37
3	Waktu penyelesaian	3.30	0.37
4	Biaya/tarif	3.38	0.38
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.25	0.36
6	Kompetensi pelaksana	3.21	0.36
7	Perilaku pelaksana	3.37	0.37
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.28	0.36
9	Sarana dan prasarana	3.08	0.34
<b>Nilai Indeks</b>			<b>3.28</b>
<b>IKM</b>			<b>81.92</b>

Dari tabel 3.22 dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sinjai berada pada kategori “B” dengan Kinerja Unit Pelayanan “Baik”.

### 3.2.22 Dinas Perikanan Kab. Sinjai

Hasil survey IKM dengan Nilai Indeks (NI) dari Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur pelayanan Dinas Perikanan Kabupaten Sinjai dapat ditampilkan sebagai berikut:

**Tabel 3.23**  
**Hasil IKM Per Unsur Pelayanan**  
**Dinas Perikanan Kab. Sinjai**

NO	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Nilai Unsur Layanan
1	Persyaratan	3.25	0.36
2	Sistem, mekanisme, prosedur	3.25	0.36
3	Waktu penyelesaian	3.25	0.36
4	Biaya/tarif	3.28	0.36
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.23	0.36

6	Kompetensi pelaksana	3.26	0.36
7	Perilaku pelaksana	3.41	0.38
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.25	0.36
9	Sarana dan prasarana	3.78	0.42
<b>Nilai Indeks</b>			<b>3.33</b>
<b>IKM</b>			<b>83.22</b>

Dari tabel 3.23 dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan Dinas Perikanan Kab. Sinjai berada pada kategori “B” dengan Kinerja Unit Pelayanan “Baik”.

### 3.2.23 Dinas Tanaman Pangan, Hortikultura dan Perkebunan Kab. Sinjai

Hasil survey IKM dengan Nilai Indeks (NI) dari Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur pelayanan Dinas Tanaman Pangan, Hortikultura dan Perkebunan Kab. Sinjai dapat ditampilkan sebagai berikut:

**Tabel 3.24**  
**Hasil IKM Per Unsur Pelayanan**  
**Dinas Tanaman Pangan, Hortikultura dan Perkebunan Kab. Sinjai**

NO	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Nilai Unsur Layanan
1	Persyaratan	3.30	0.37
2	Sistem, mekanisme, prosedur	3.31	0.37
3	Waktu penyelesaian	3.22	0.36
4	Biaya/tarif	3.31	0.37
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.20	0.36
6	Kompetensi pelaksana	3.34	0.37
7	Perilaku pelaksana	3.40	0.38
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.30	0.37
9	Sarana dan prasarana	3.17	0.35
<b>Nilai Indeks</b>			<b>3.28</b>
<b>IKM</b>			<b>82.11</b>

Dari tabel 3.24 dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan Dinas Tanaman Pangan, Hortikultura dan Perkebunan Kab. Sinjai berada pada kategori “B” dengan Kinerja Unit Pelayanan “Baik”.

### 3.2.24 Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Kab. Sinjai

Hasil survey IKM dengan Nilai Indeks (NI) dari Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur pelayanan Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Kab. Sinjai dapat ditampilkan sebagai berikut:

**Tabel 3.25**  
**Hasil IKM Per Unsur Pelayanan**  
**Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Kab. Sinjai**

NO	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Nilai Unsur Layanan
1	Persyaratan	3.11	0.35
2	Sistem, mekanisme, prosedur	3.12	0.35
3	Waktu penyelesaian	3.07	0.34
4	Biaya/tarif	3.07	0.34
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.06	0.34
6	Kompetensi pelaksana	3.02	0.34
7	Perilaku pelaksana	3.03	0.34
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	2.95	0.33
9	Sarana dan prasarana	3.72	0.41
<b>Nilai Indeks</b>			<b>3.13</b>
<b>IKM</b>			<b>78.19</b>

Dari tabel 3.25 dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Kab. Sinjai berada pada kategori “B” dengan Kinerja Unit Pelayanan “Baik”.

### 3.2.25 Dinas Perdagangan, Perindustrian dan ESDM Kab. Sinjai

Hasil survey IKM dengan Nilai Indeks (NI) dari Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur pelayanan Dinas Perdagangan, Perindustrian dan ESDM Kab. Sinjai dapat ditampilkan sebagai berikut:

**Tabel 3.26**  
**Hasil IKM Per Unsur Pelayanan**  
**Dinas Perdagangan, Perindustrian dan ESDM Kab. Sinjai**

NO	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Nilai Unsur Layanan
1	Persyaratan	3.22	0.36
2	Sistem, mekanisme, prosedur	3.12	0.35
3	Waktu penyelesaian	3.25	0.36

4	Biaya/tarif	3.20	0.36
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.22	0.36
6	Kompetensi pelaksana	3.32	0.37
7	Perilaku pelaksana	3.45	0.38
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	2.90	0.32
9	Sarana dan prasarana	3.54	0.39
<b>Nilai Indeks</b>			<b>3.25</b>
<b>IKM</b>			<b>81.19</b>

Dari tabel 3.26 dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan Dinas Perdagangan, Perindustrian dan ESDM Kab. Sinjai berada pada kategori “B” dengan Kinerja Unit Pelayanan “Baik”.

### 3.2.26 Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kab. Sinjai

Hasil survey IKM Indeks (NI) dari Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur pelayanan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kab. Sinjai dapat ditampilkan sebagai berikut:

**Tabel 3.27**  
**Hasil IKM Per Unsur Pelayanan**  
**Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kab. Sinjai**

NO	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Nilai Unsur Layanan
1	Persyaratan	3.23	0.36
2	Sistem, mekanisme, prosedur	3.42	0.38
3	Waktu penyelesaian	3.61	0.40
4	Biaya/tarif	3.62	0.40
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.01	0.33
6	Kompetensi pelaksana	3.25	0.36
7	Perilaku pelaksana	3.74	0.42
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.19	0.35
9	Sarana dan prasarana	3.31	0.37
<b>Nilai Indeks</b>			<b>3.37</b>
<b>IKM</b>			<b>84.37</b>

Dari tabel 3.27 dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kab. Sinjai berada pada kategori “B” dengan Kinerja Unit Pelayanan “Baik”.



### 3.2.27 Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Sinjai

Hasil survey IKM dengan Nilai Indeks (NI) dari Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur pelayanan Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Sinjai dapat ditampilkan sebagai berikut:

**Tabel 3.28**  
**Hasil IKM Per Unsur Pelayanan**  
**Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kab. Sinjai**

NO	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Nilai Unsur Layanan
1	Persyaratan	3.17	0.35
2	Sistem, mekanisme, prosedur	3.12	0.35
3	Waktu penyelesaian	3.12	0.35
4	Biaya/tarif	3.20	0.36
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.10	0.34
6	Kompetensi pelaksana	3.12	0.35
7	Perilaku pelaksana	3.07	0.34
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.07	0.34
9	Sarana dan prasarana	3.05	0.34
<b>Nilai Indeks</b>			<b>3.11</b>
<b>IKM</b>			<b>77.85</b>

Dari tabel 3.28 dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Sinjai berada pada kategori “B” dengan Kinerja Unit Pelayanan “Baik”.

### 3.2.28 Badan Pendapatan Daerah Kab. Sinjai

Hasil survey IKM Badan Pendapatan Daerah Kab. Sinjai dapat ditampilkan sebagai berikut:

**Tabel 3.29**  
**Hasil IKM Per Unsur Pelayanan**  
**Badan Pendapatan Daerah Kab. Sinjai**

NO	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Nilai Unsur Layanan
1	Persyaratan	3.43	0.38
2	Sistem, mekanisme, prosedur	3.30	0.37
3	Waktu penyelesaian	3.32	0.37
4	Biaya/tarif	3.02	0.34

5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.41	0.38
6	Kompetensi pelaksana	3.40	0.38
7	Perilaku pelaksana	3.45	0.38
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.26	0.36
9	Sarana dan prasarana	3.40	0.38
<b>Nilai Indeks</b>			<b>3.33</b>
<b>IKM</b>			<b>83.31</b>

Dari tabel 3.29 dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan Badan Pendapatan Daerah Kab. Sinjai berada pada kategori “B” dengan Kinerja Unit Pelayanan “Baik”.

### 3.2.29 Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kab. Sinjai

Hasil survey IKM dengan Nilai Indeks (NI) dari Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur pelayanan Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kab. Sinjai dapat ditampilkan sebagai berikut:

**Tabel 3.31**  
**Hasil IKM Per Unsur Pelayanan**  
**Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kab. Sinjai**

NO	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Nilai Unsur Layanan
1	Persyaratan	3.15	0.35
2	Sistem, mekanisme, prosedur	3.07	0.34
3	Waktu penyelesaian	3.07	0.34
4	Biaya/tarif	3.30	0.37
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	2.88	0.32
6	Kompetensi pelaksana	3.48	0.39
7	Perilaku pelaksana	3.48	0.39
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.22	0.36
9	Sarana dan prasarana	3.15	0.35
<b>Nilai Indeks</b>			<b>3.20</b>
<b>IKM</b>			<b>80.03</b>

Dari tabel 3.31 dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kab. Sinjai berada pada kategori “B” dengan Kinerja Unit Pelayanan “Baik”.

### 3.2.30 Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kab. Sinjai

Hasil survey IKM Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kab. Sinjai dapat ditampilkan sebagai berikut:

**Tabel 3.32**  
**Hasil IKM Per Unsur Pelayanan**  
**Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kab. Sinjai**

NO	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Nilai Unsur Layanan
1	Persyaratan	3.19	0.35
2	Sistem, mekanisme, prosedur	3.15	0.35
3	Waktu penyelesaian	2.81	0.31
4	Biaya/tarif	3.04	0.34
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.07	0.34
6	Kompetensi pelaksana	3.22	0.36
7	Perilaku pelaksana	3.33	0.37
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	2.56	0.28
9	Sarana dan prasarana	3.78	0.42
<b>Nilai Indeks</b>			<b>3.13</b>
<b>IKM</b>			<b>78.19</b>

Dari tabel 3.32 dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kab. Sinjai berada pada kategori “B” dengan Kinerja Unit Pelayanan “Baik”.

### 3.2.31 Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kab. Sinjai

Hasil survey IKM dengan Nilai Indeks (NI) dari Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur pelayanan Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kab. Sinjai dapat ditampilkan sebagai berikut:

**Tabel 3.33**  
**Hasil IKM Per Unsur Pelayanan**  
**Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kab. Sinjai**

NO	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Nilai Unsur Layanan
1	Persyaratan	3.29	0.37
2	Sistem, mekanisme, prosedur	3.18	0.35
3	Waktu penyelesaian	3.41	0.38
4	Biaya/tarif	3.53	0.39

5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.35	0.37
6	Kompetensi pelaksana	3.47	0.39
7	Perilaku pelaksana	3.41	0.38
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	4.00	0.44
9	Sarana dan prasarana	3.18	0.35
<b>Nilai Indeks</b>			<b>3.42</b>
<b>IKM</b>			<b>85.62</b>

Dari tabel 3.33 dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kab. Sinjai Kab. Sinjai berada pada kategori “B” dengan Kinerja Unit Pelayanan “Baik”.

### 3.2.32 Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kab. Sinjai

Hasil survey IKM dengan Nilai Indeks (NI) dari Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kab. Sinjai dapat ditampilkan sebagai berikut:

**Tabel 3.34**  
**Hasil IKM Per Unsur Pelayanan**  
**Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kab. Sinjai**

NO	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Nilai Unsur Layanan
1	Persyaratan	3.10	0.34
2	Sistem, mekanisme, prosedur	3.11	0.35
3	Waktu penyelesaian	3.05	0.34
4	Biaya/tarif	3.60	0.40
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.20	0.36
6	Kompetensi pelaksana	3.16	0.35
7	Perilaku pelaksana	3.21	0.36
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.53	0.39
9	Sarana dan prasarana	3.14	0.35
<b>Nilai Indeks</b>			<b>3.24</b>
<b>IKM</b>			<b>80.88</b>

Dari tabel 3.34 dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan RSUD Kab. Sinjai Kab. Sinjai berada pada kategori “B” dengan Kinerja Unit Pelayanan “Baik”.

### 3.2.33 Kantor Camat Sinjai Timur Kab. Sinjai

Hasil survey IKM dengan Nilai Indeks (NI) dari Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur pelayanan Kantor Camat Sinjai Timur Kab. Sinjai dapat ditampilkan sebagai berikut:

**Tabel 3.35**  
**Hasil IKM Per Unsur Pelayanan**  
**Kantor Camat Sinjai Timur Kab. Sinjai**

NO	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Nilai Unsur Layanan
1	Persyaratan	3.10	0.34
2	Sistem, mekanisme, prosedur	3.15	0.35
3	Waktu penyelesaian	3.01	0.33
4	Biaya/tarif	3.18	0.35
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.04	0.34
6	Kompetensi pelaksana	3.12	0.35
7	Perilaku pelaksana	3.07	0.34
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	2.33	0.26
9	Sarana dan prasarana	3.75	0.42
<b>Nilai Indeks</b>			<b>3.08</b>
<b>IKM</b>			<b>77.10</b>
<b>Mutu Layanan</b>			<b>B</b>

Dari tabel 3.35 dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan Kantor Camat Sinjai Timur Kab. Sinjai berada pada kategori “B” dengan Kinerja Unit Pelayanan “Baik”.

### 3.2.34 UPTD Puskesmas Panaikang Kab. Sinjai

Hasil survey IKM dengan Nilai Indeks (NI) dari Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur pelayanan UPTD Puskesmas Panaikang Kab. Sinjai dapat ditampilkan sebagai berikut:

**Tabel 3.36**  
**Hasil IKM Per Unsur Pelayanan**  
**UPTD Puskesmas Panaikang Kab. Sinjai**

NO	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Nilai Unsur Layanan
1	Persyaratan	3.00	0.33
2	Sistem, mekanisme, prosedur	3.00	0.33
3	Waktu penyelesaian	3.00	0.33
4	Biaya/tarif	3.67	0.41

5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.00	0.33
6	Kompetensi pelaksana	3.33	0.37
7	Perilaku pelaksana	3.33	0.37
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.33	0.37
9	Sarana dan prasarana	3.00	0.33
<b>Nilai Indeks</b>			<b>3.19</b>
<b>IKM</b>			<b>79.63</b>

Dari tabel 3.36 dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan UPTD Puskesmas Panaikang Kab. Sinjai berada pada kategori “B” dengan Kinerja Unit Pelayanan “Baik”.

### 3.2.35 UPTD Puskesmas Manimpahoi Kab. Sinjai

Hasil survey IKM dengan Nilai Indeks (NI) dari Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur pelayanan UPTD Puskesmas Manimpahoi Sinjai Timur Kab. Sinjai dapat ditampilkan sebagai berikut:

**Tabel 3.37**  
**Hasil IKM Per Unsur Pelayanan**  
**UPTD Puskesmas Manimpahoi Kab. Sinjai**

NO	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Nilai Unsur Layanan
1	Persyaratan	3.36	0.37
2	Sistem, mekanisme, prosedur	3.38	0.38
3	Waktu penyelesaian	3.36	0.37
4	Biaya/tarif	3.87	0.43
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.32	0.37
6	Kompetensi pelaksana	3.44	0.38
7	Perilaku pelaksana	3.40	0.38
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.71	0.41
9	Sarana dan prasarana	3.70	0.41
<b>Nilai Indeks</b>			<b>3.50</b>
<b>IKM</b>			<b>87.55</b>

Dari tabel 3.37 dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan UPTD Puskesmas Manimpahoi Kab. Sinjai berada pada kategori “B” dengan Kinerja Unit Pelayanan “Baik”.

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### 4.1 Kesimpulan

Gambaran dan analisis hasil capaian IKM yang disajikan dalam laporan ini diharapkan menjadi cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Instansi-Instansi Pemerintah Kabupaten Sinjai sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat pengguna pelayanan publik.

Berdasarkan uraian dari BAB IV, dari 36 unit penyelenggara layanan yang disurvei, 1 unit dinilai menunjukkan kinerja “Sangat Baik”, 30 unit berada pada kategori “Baik”, dan 5 unit berada pada kategori “kurang baik”, sehingga secara umum, penyelenggara layanan masyarakat di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Sinjai dinilai menunjukkan kinerja **Kategori “BAIK” dengan Nilai Rata-Rata 80,82.**

#### 4.2 Rekomendasi

Walaupun mendapatkan persepsi BAIK dari masyarakat, masih ada hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian. Oleh karena itu disampaikan rekomendasi dalam membantu kinerja dan pelayanan kepada masyarakat, antara lain:

1. Diperlukannya konsistensi para penyelenggara pelayanan publik untuk terus menerus meningkatkan kemampuannya, keterampilan, kenyamanan, keamanan dan kelengkapan sarana prasarana pendukung serta mampu melaksanakan pelayanan publik secara transparan dan akuntabel.
2. Meskipun pada umumnya masyarakat telah mempersepsi kualitas layanan pemerintah berada dalam kategori “Baik”, akan tetapi pemerintah Kabupaten Sinjai masih tetap harus berupaya meningkatkan kualitas layanan.