



LAPORAN SURVEI

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Terhadap Penyelenggaraan **Pelayanan Publik**
Kabupaten Sinjai



20
22

**BAGIAN ORGANISASI
SEKRETARIAT DAERAH
PEMERINTAH KABUPATEN SINJAI**



LAPORAN SURVEI
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK
PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN SINJAI
TAHUN 2022



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 2022 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 68 Tahun 2022 Tentang Pembentukan Tim Pelaksana Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Sinjai Tahun 2022.

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, 21 November 2022

Bupati Sinjai

Andi Seto Gadhista Asapa, SH., LLM

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, 21 November 2022



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. Hasil Survei IKM Instansi	25
C. Rencana Tindak Lanjut	78
BAB 4 PENUTUP	81
A. Kesimpulan	81
B. Rekomendasi	82

DAFTAR TABEL

TABEL	KETERANGAN TABEL	HAL.
BAB II		
2.1	Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	10
2.2	Nilai persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan Dan Kinerja Unit Pelayanan	13
BAB III		
3.1	Rekapitulasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat	17
3.2	Perbandingan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat	22
3.3	Hasil IKM per unsur pelayanan Sekretariat DPRD Kabupaten Sinjai	25
3.4	Hasil IKM per unsur pelayanan Inspektorat Daerah Kabupaten Sinjai	26
3.5	Hasil IKM per unsur pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Sinjai	27
3.6	Hasil IKM per unsur pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Sinjai	28
3.7	Hasil IKM per unsur pelayanan Dinas PU Dan Penataan Ruang Kabupaten Sinjai	29
3.8	Hasil IKM per unsur pelayanan Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Sinjai	30
3.9	Hasil IKM per unsur pelayanan Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sinjai	31
3.10	Hasil IKM per unsur pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Sinjai	32
3.11	Hasil IKM per unsur pelayanan Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Sinjai	33
3.12	Hasil IKM per unsur pelayanan Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Sinjai	34
3.13	Hasil IKM per unsur pelayanan Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Kabupaten Sinjai	35
3.14	Hasil IKM per unsur pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai	36

3.15	Hasil IKM per unsur pelayanan Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa Kabupaten Sinjai	37
3.16	Hasil IKM per unsur pelayanan Dinas Perhubungan Kabupaten Sinjai	38
3.17	Hasil IKM per unsur pelayanan Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kabupaten Sinjai	39
3.18	Hasil IKM per unsur pelayanan Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah Dan Tenaga Kerja Kabupaten Sinjai	40
3.19	Hasil IKM per unsur pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sinjai	41
3.20	Hasil IKM per unsur pelayanan Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Sinjai	42
3.21	Hasil IKM per unsur pelayanan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Sinjai	43
3.22	Hasil IKM per unsur pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sinjai	44
3.23	Hasil IKM per unsur pelayanan Dinas Perikanan Kabupaten Sinjai	45
3.24	Hasil IKM per unsur pelayanan Dinas Tanaman Pangan, Hortikultura dan Perkebunan Kabupaten Sinjai	46
3.25	Hasil IKM per unsur pelayanan Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Kabupaten Sinjai	47
3.26	Hasil IKM per unsur pelayanan Dinas Perdagangan, Perindustrian, Energi dan Sumber Daya Mineral Kabupaten Sinjai	48
3.27	Hasil IKM per unsur pelayanan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Sinjai	49
3.28	Hasil IKM per unsur pelayanan Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Sinjai	50
3.29	Hasil IKM per unsur pelayanan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sinjai	51
3.30	Hasil IKM per unsur pelayanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur Kabupaten Sinjai	52
3.31	Hasil IKM per unsur pelayanan Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Sinjai	53

3.32	Hasil IKM per unsur pelayanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Sinjai	54
3.33	Hasil IKM per unsur pelayanan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Sinjai	55
3.34	Hasil IKM per unsur pelayanan Bagian Pemerintahan Kabupaten Sinjai	56
3.35	Hasil IKM per unsur pelayanan Bagian Kesejahteraan Rakyat Kabupaten Sinjai	57
3.36	Hasil IKM per unsur pelayanan Bagian Hukum Kabupaten Sinjai	58
3.37	Hasil IKM per unsur pelayanan Bagian Perekonomian dan Sda Kabupaten Sinjai	59
3.38	Hasil IKM per unsur pelayanan Bagian Administrasi Pembangunan Kabupaten Sinjai	60
3.39	Hasil IKM per unsur pelayanan Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Kabupaten Sinjai	61
3.40	Hasil IKM per unsur pelayanan Bagian Organisasi Kabupaten Sinjai	62
3.41	Hasil IKM per unsur pelayanan Bagian Umum Kabupaten Sinjai	63
3.42	Hasil IKM per unsur pelayanan Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kabupaten Sinjai	64
3.43	Hasil IKM per unsur pelayanan Bagian Perencanaan dan Keuangan Kabupaten Sinjai	65
3.44	Hasil IKM per unsur pelayanan Kecamatan Sinjai Utara Kabupaten Sinjai	66
3.45	Hasil IKM per unsur pelayanan Kecamatan Sinjai Selatan Kabupaten Sinjai	67
3.46	Hasil IKM per unsur pelayanan Kecamatan Sinjai Barat Kabupaten Sinjai	68
3.47	Hasil IKM per unsur pelayanan Kecamatan Sinjai Timur Kabupaten Sinjai	69
3.48	Hasil IKM per unsur pelayanan Kecamatan Sinjai Tengah Kabupaten Sinjai	70
3.49	Hasil IKM per unsur pelayanan Kecamatan Sinjai Borong Kabupaten Sinjai	71

3.50	Hasil IKM per unsur pelayanan Kecamatan Bulupoddo Kabupaten Sinjai	72
3.51	Hasil IKM per unsur pelayanan Kecamatan Tellulimpoe Kabupaten Sinjai	73
3.52	Hasil IKM per unsur pelayanan Kecamatan Pulau Sembilan Kabupaten Sinjai	74
3.53	Hasil IKM per unsur pelayanan RSUD Kabupaten Sinjai	75
3.54	Hasil IKM per unsur pelayanan UPTD Puskesmas Balangnipa, Kecamatan Sinjai Utara, Kabupaten Sinjai	76
3.55	Hasil IKM per unsur pelayanan UPTD Puskesmas Samataring, Kecamatan Sinjai Timur, Kabupaten Sinjai	77
3.56	Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Organisasi Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sinjai	78

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 2022.

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 68 Tahun 2022 Tentang Pembentukan Tim Pelaksana Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah kabupaten Sinjai Tahun 2022.

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 68 Tahun 2022 tentang Pembentukan Tim Pelaksana Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik pada Pemerintah Daerah Kabupaten Sinjai Tahun 2022.

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 2022
2	Pengumpulan data	Januari s/d September 2022
3	Pengolahan data indeks	September s/d Oktober 2022
4	Penyusunan dan pelaporan hasil	September s/d Desember 2022

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 2022.

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 2022.

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 0,111 (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 2022 dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 3.1
Rekapitulasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat
Di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sinjai Tahun 2022

NO	PERANGKAT DAERAH	JML KUESIONER	NILAI PER UNSUR PELAYANAN				IKM UNIT PELAYANAN	MUTU	KINERJA UNIT
			TERTINGGI	NILAI	TERENDAH	NILAI			
1	Sekretariat DPRD Sinjai	18	4	4,00	8	2,83	81,09	B	Baik
2	Inspektorat Daerah	31	5	3,68	7	3,13	84,32	B	Baik
3	Dinas Pendidikan	107	4	3,42	9	2,86	80,63	B	Baik
4	Dinas Kesehatan	320	1	3,95	7	2,75	82,39	B	Baik
5	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	176	4	3,48	7	3,18	83,57	B	Baik
6	Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Pertanahan	49	6	3,45	2	3,24	83,08	B	Baik

7	Satpol PP Dan pemadam kebakaran	190	2	3,37	5	2,28	77,69	B	Baik
8	Dinas Sosial	150	4	360	8	3,29	85,41	B	Baik
9	Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana	32	7	3,78	9	3,16	86,29	B	Baik
10	Dinas Ketahanan Pangan	38	7	3,18	8	2,74	75,07	C	Kurang Baik
11	Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan	44	4	3,70	9	3,39	87,54	B	Baik
12	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	450	4	3,44	3	2,96	81,21	B	Baik
13	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	61	4	3,80	8	3,16	86,03	B	Baik
14	Dinas Perhubungan	776	9	3,99	3	3,95	98,98	A	Sangat Baik
15	Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian	194	4	3,73	9	3,47	89,33	A	Sangat Baik
16	Dinas Koperasi UKM dan Tenaga Kerja	126	9	3,72	8	3,24	85,61	B	Baik
17	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	1582	9	4,00	3	3,80	96,58	A	Sangat Baik

18	Dinas Pemuda dan Olahraga	48	6	3,25	8	2,79	75,16	C	Kurang Baik
19	Dinas Pariwisata & Kebudayaan	155	9	3,83	4	3,39	87,46	B	Baik
20	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	121	4	3,63	5	3,38	87,93	B	Baik
21	Dinas Perikanan	140	7	3,54	9	3,06	82,10	B	Baik
22	Dinas Tanaman Pangan Holtikultura dan Perkebunan	147	9	3,43	8	2,86	79,97	B	Baik
23	Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan	139	1	3,76	8	3,17	86,82	B	Baik
24	Dinas Perdagangan, Perindustrian dan ESDM	129	7	3,57	8	3,13	81,42	B	Baik
25	Bappeda	80	4	3,29	1	3,00	78,26	B	Baik
26	Badan Keuangan dan Aset Daerah	60	4	3,38	5	2,93	77,70	B	Baik
27	Badan Pendapatan Daerah	147	4	3,41	8	3,07	79,80	B	Baik
28	Badan Kepegawaian, Pengembangan, Sumber Daya Manusia Aparatur	152	7	3,68	8	3,39	87,43	B	Baik
29	Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah	110	4	3,27	9	2,72	76,19	C	Kurang Baik
30	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	44	9	3,52	5	3,23	84,07	B	Baik
31	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	51	4	3,96	8	3,22	90,11	A	Sangat Baik

32	Sekretariat Daerah Bagian Pemerintahan	29	5	3,66	2	3,03	83,82	B	Baik
33	Sekretariat Daerah Bagian Kesejahteraan Rakyat	104	1	3,20	5	2,40	68,84	C	Kurang Baik
34	Sekretariat Daerah Bagian Hukum	70	5	3,67	7	3,23	83,01	B	Baik
35	Sekretariat Daerah Bagian Perekonomian & SDA	40	2	3,53	4	2,18	75,27	C	Kurang Baik
36	Sekretariat Daerah Bagian Adm. Pembangunan	90	5	3,58	2	3,19	84,27	B	Baik
37	Sekretariat Daerah Bagian Pengadaan Barang dan Jasa	100	7	3,48	8	3,34	84,92	B	Baik
38	Sekretariat Daerah Bagian Organisasi	78	6	3,50	8	3,23	84,42	B	Baik
39	Sekretariat Daerah Bagian Umum	66	7	3,53	8	3,14	83,00	B	Baik
40	Sekretariat Daerah Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan	46	5	3,59	8	3,17	84,09	B	Baik
41	Sekretariat Daerah Bagian Perencanaan dan Keuangan	29	4	3,31	8	2,93	77,32	B	Baik
42	Kecamatan Sinjai Utara	196	8	3,60	9	3,23	85,61	B	Baik
43	Kecamatan Sinjai Selatan	315	9	3,54	8	3,14	84,40	B	Baik
44	Kecamatan Sinjai Barat	142	4	3,63	9	3,45	88,10	B	Baik

45	Kecamatan Sinjai Timur	408	6	3,07	8	2,67	70,90	C	Kurang Baik
46	Kecamatan Sinjai Tengah	120	4	3,69	9	3,03	86,05	B	Baik
47	Kecamatan Sinjai Borong	152	5	3,80	9	2,84	82,78	B	Baik
48	Kecamatan Bulupoddo	50	8	3,24	9	2,76	74,65	C	Kurang Baik
49	Kecamatan Tellulimpoe	67	8	3,49	9	3,09	82,30	B	Baik
50	Kecamatan Pulau Sembilan	77	2	3,17	8	2,55	75,79	C	Kurang Baik
51	Rumah Sakit Umum Daerah	416	4	3,74	9	3,05	80,96	B	Baik
52	UPTD Puskesmas Balangnipa Kecamatan Sinjai Utara	399	9	3,75	3	3,12	85,48	B	Baik
53	UPTD Puskesmas Samataring Kecamatan Sinjai Timur	340	4	3,86	3	3,11	83,53	B	Baik

Dari tabel di atas dapat dilihat dari 53 (Lima Puluh Tiga) Perangkat Daerah di Kabupaten Sinjai, 4 (Empat) unit memperoleh mutu pelayanan SANGAT BAIK (A). Kemudian ada 41 (Empat Puluh Satu) unit memperoleh mutu pelayanan BAIK (B), dan 8 (Delapan) unit memperoleh mutu pelayanan KURANG BAIK (C).

Capaian mutu pelayanan lebih rinci dijabarkan dalam Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 masing-masing Perangkat Daerah.

Perbandingan perolehan nilai Indeks Kepuasan Pelayanan tahun 2021 dan 2022 dapat dilihat pada tabel 3.2 sebagai berikut :

Tabel 3.2
Perbandingan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat
Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sinjai
Tahun 2020 dan Tahun 2021

NO	INSTANSI	2021	2022
1	Sekretariat DPRD Sinjai	87,11	81,09
2	Inspektorat Daerah	85,25	84,32
3	Dinas Pendidikan	80,81	80,63
4	Dinas Kesehatan	81,46	82,39
5	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	95,39	83,57
6	Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Pertanahan	81,35	83,08
7	Satpol PP Dan pemadam kebakaran	75,79	77,69
8	Dinas Sosial	83,62	85,41
9	Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana	80,01	86,29
10	Dinas Ketahanan Pangan	98,66	75,07
11	Dinas Lingkungan Hidup Dan kehutanan	91,54	87,54
12	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	84,54	81,21
13	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	83,60	86,03

14	Dinas Perhubungan	95,00	98,98
15	Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian	84,86	89,33
16	Dinas Koperasi UKM dan Tenaga Kerja	91,56	85,61
17	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	86,43	96,58
18	Dinas Pemuda dan Olahraga	74,02	75,16
19	Dinas Pariwisata & Kebudayaan	65,94	87,46
20	Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan	81,13	87,93
21	Dinas Perikanan	77,46	82,10
22	Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura dan perkebunan	96,07	79,97
23	Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan	93,69	86,82
24	Dinas Perdagangan, Perindustrian dan ESDM	78,43	81,42
25	Bappeda	80,87	78,26
26	BKAD	79,61	77,70
27	Badan Pendapatan Daerah	94,29	79,80
28	Badan Kepegawaian, Pengembangan, Sumber Daya Manusia Aparatur	81,71	87,43
29	Badan penelitian dan pengembangan daerah	95,06	76,19
30	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	76,20	84,07
31	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	89,29	90,11
32	Sekretariat Daerah Bagian Pemerintahan	83,05	83,82
33	Sekretariat Daerah Bagian Kesejahteraan Rakyat	71,12	68,84
34	Sekretariat Daerah Bagian Hukum	86,85	83,01
35	Sekretariat Daerah Bagian Perekonomian & SDA	79,06	75,27
36	Sekretariat Daerah Bagian Administrasi Pembangunan	76,01	84,27

37	Sekretariat Daerah Bagian Pengadaan Barang dan Jasa	74,21	84,92
38	Sekretariat Daerah Bagian Organisasi	84,01	84,42
39	Sekretariat Daerah Bagian Umum	79,17	83,00
40	Sekretariat Daerah Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan	81,68	84,09
41	Sekretariat Daerah Bagian Perencanaan dan Keuangan	70,72	77,32
42	Kecamatan Sinjai Utara	88,49	85,61
43	Kecamatan Sinjai Selatan	68,70	84,40
44	Kecamatan Sinjai Barat	85,55	88,10
45	Kecamatan Sinjai Timur	77,96	70,90
46	Kecamatan Sinjai Tengah	79,34	86,05
47	Kecamatan Sinjai Borong	77,98	82,78
48	Kecamatan Bulupoddo	82,95	74,65
49	Kecamatan Tellulimpoe	77,05	82,30
50	Kecamatan Pulau Sembilan	77,14	75,79
51	Rumah Sakit Umum Daerah	84,63	80,96
52	UPTD Puskesmas Balangnipa Kecamatan Sinjai Utara	73,34	85,48
53	UPTD Puskesmas Samataring Kecamatan Sinjai Timur	82,96	83,53

Dari tabel di atas dapat dilihat nilai rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kinerja pelayanan Pemerintah Kabupaten Sinjai mengalami *peningkatan* sebesar 0,31 point dari 82,50 (BAIK) pada tahun 2021 menjadi 82,81 (BAIK) pada tahun 2022.

B. HASIL SURVEI IKM INSTANSI

1. 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	Unsur Pelayanan	NILAI PELAYANAN	NRR
01	Persyaratan pelayanan	3.00	0.33
02	Prosedur pelayanan	3.00	0.33
03	Waktu pelayanan	3.00	0.33
04	Biaya/tarif pelayanan	4.00	0.44
05	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.83	0.43
06	Kompetensi pelaksana pelayanan	3.50	0.39
07	Perilaku pelaksana pelayanan	3.06	0.34
08	Sarana dan Prasarana	2.83	0.31
09	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.00	0.33
Nilai Indeks (NI)			3.24
Nilai IKM (konversi)			81.09
Mutu Pelayanan			B

Dari Tabel 3.3 dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan Sekretariat DPRD Kabupaten Sinjai berada pada kategori “B” dengan Kinerja Unit Pelayanan “Baik”.

2. Inspektorat Daerah

Hasil Survey IKM dengan Nilai Indeks (NI) dari Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur pelayanan Inspektorat Daerah Kabupaten Sinjai dapat ditampilkan sebagai berikut :

Tabel 3.4
Hasil IKM per unsur pelayanan
Inspektorat Daerah Kabupaten Sinjai

No. Unsur	Unsur Pelayanan	NILAI PELAYANAN	NRR
01	Persyaratan pelayanan	3.35	0.37
02	Prosedur pelayanan	3.16	0.35
03	Waktu pelayanan	3.16	0.35
04	Biaya/tarif pelayanan	3.45	0.38
05	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.68	0.41
06	Kompetensi pelaksana pelayanan	3.52	0.39
07	Perilaku pelaksana pelayanan	3.58	0.40
08	Sarana dan Prasarana	3.13	0.35
09	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.35	0.37
Nilai Indeks (NI)			3.37
Nilai IKM (konversi)			84.32
Mutu Pelayanan			B

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

3. 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 Kabupaten Sinjai

No. Unsur	Unsur Pelayanan	NILAI PELAYANAN	NRR
01	Persyaratan pelayanan	3.32	0.37
02	Prosedur pelayanan	3.28	0.36
03	Waktu pelayanan	3.16	0.35
04	Biaya/tarif pelayanan	3.42	0.38
05	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.18	0.35
06	Kompetensi pelaksana pelayanan	3.33	0.37
07	Perilaku pelaksana pelayanan	3.40	0.38
08	Sarana dan Prasarana	3.11	0.35
09	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	2.86	0.32
Nilai Indeks (NI)			3.23
Nilai IKM (konversi)			80.63
Mutu Pelayanan			B

Dari Tabel 3.5 dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan Inspektorat Daerah Kabupaten Sinjai berada pada kategori “B” dengan Kinerja Unit Pelayanan “Baik”.

4. Dinas Kesehatan

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 Kabupaten Sinjai

No. Unsur	Unsur Pelayanan	NILAI PELAYANAN	NRR
01	Persyaratan pelayanan	3.95	0.44
02	Prosedur pelayanan	3.36	0.37
03	Waktu pelayanan	3.01	0.33
04	Biaya/tarif pelayanan	3.33	0.37
05	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.69	0.41
06	Kompetensi pelaksana pelayanan	3.07	0.34
07	Perilaku pelaksana pelayanan	2.75	0.31
08	Sarana dan Prasarana	3.15	0.35
09	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.38	0.37
Nilai Indeks (NI)			3.30
Nilai IKM (konversi)			82.39
Mutu Pelayanan			B

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

5. Dinas PU dan Penataan Ruang

Hasil Survey IKM dengan Nilai Indeks (NI) dari Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur pelayanan Dinas PU dan Penataan Ruang Kabupaten Sinjai dapat ditampilkan sebagai berikut :

Tabel 3.7
Hasil IKM per unsur pelayanan
Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Sinjai

No. Unsur	Unsur Pelayanan	NILAI PELAYANAN	NRR
01	Persyaratan pelayanan	3.28	0.36
02	Prosedur pelayanan	3.34	0.37
03	Waktu pelayanan	3.30	0.37
04	Biaya/tarif pelayanan	3.48	0.39
05	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.41	0.38
06	Kompetensi pelaksana pelayanan	3.39	0.38
07	Perilaku pelaksana pelayanan	3.18	0.35
08	Sarana dan Prasarana	3.40	0.38
09	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.34	0.37
Nilai Indeks (NI)			3.34
Nilai IKM (konversi)			83.57
Mutu Pelayanan			B

Dari Tabel 3.7 dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan Dinas PU dan Penataan Ruang Kabupaten Sinjai berada pada kategori “B” dengan Kinerja Unit Pelayanan “Baik”.

6. Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan

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

Tabel 3.8
Hasil IKM per unsur pelayanan
Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Sinjai

No. Unsur	Unsur Pelayanan	NILAI PELAYANAN	NRR
01	Persyaratan pelayanan	3.27	0.36
02	Prosedur pelayanan	3.24	0.36
03	Waktu pelayanan	3.27	0.36
04	Biaya/tarif pelayanan	3.31	0.37
05	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.43	0.38
06	Kompetensi pelaksana pelayanan	3.45	0.38
07	Perilaku pelaksana pelayanan	3.35	0.37
08	Sarana dan Prasarana	3.27	0.36
09	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.37	0.37
Nilai Indeks (NI)			3.32
Nilai IKM (konversi)			83.08
Mutu Pelayanan			B

Dari Tabel 3.8 dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Sinjai berada pada kategori “B” dengan Kinerja Unit Pelayanan “Baik”.

7. Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran

Hasil Survey IKM dengan Nilai Indeks (NI) dari Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur pelayanan Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sinjai dapat ditampilkan sebagai berikut :

Tabel 3.9
Hasil IKM per unsur pelayanan
Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran
Kabupaten Sinjai

No. Unsur	Unsur Pelayanan	NILAI PELAYANAN	NRR
01	Persyaratan pelayanan	3.34	0.37
02	Prosedur pelayanan	3.37	0.37
03	Waktu pelayanan	3.14	0.35
04	Biaya/tarif pelayanan	3.26	0.36
05	Produk spesifikasi jenis pelayanan	2.28	0.25
06	Kompetensi pelaksana pelayanan	3.20	0.36
07	Perilaku pelaksana pelayanan	3.15	0.35
08	Sarana dan Prasarana	3.05	0.34
09	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.20	0.36
Nilai Indeks (NI)			3.11
Nilai IKM (konversi)			77.69
Mutu Pelayanan			B

Dari Tabel 3.9 dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Sinjai berada pada kategori “B” dengan Kinerja Unit Pelayanan “Baik”.

8. Dinas Sosial

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 Kabupaten Sinjai

No. Unsur	Unsur Pelayanan	NILAI PELAYANAN	NRR
01	Persyaratan pelayanan	3.40	0.38
02	Prosedur pelayanan	3.45	0.38
03	Waktu pelayanan	3.45	0.38
04	Biaya/tarif pelayanan	3.60	0.40
05	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.43	0.38
06	Kompetensi pelaksana pelayanan	3.47	0.38
07	Perilaku pelaksana pelayanan	3.37	0.37
08	Sarana dan Prasarana	3.29	0.37
09	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.32	0.37
Nilai Indeks (NI)			3.42
Nilai IKM (konversi)			85.41
Mutu Pelayanan			B

Dari Tabel 3.10 dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Sinjai berada pada kategori “B” dengan Kinerja Unit Pelayanan “Baik”.

9. Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana.

Hasil Survey IKM dengan Nilai Indeks (NI) dari Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur pelayanan Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Sinjai dapat ditampilkan sebagai berikut :

Tabel 3.11
Hasil IKM per unsur pelayanan
Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak,
Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Sinjai

No. Unsur	Unsur Pelayanan	NILAI PELAYANAN	NRR
01	Persyaratan pelayanan	3.53	0.39
02	Prosedur pelayanan	3.50	0.39
03	Waktu pelayanan	3.19	0.35
04	Biaya/tarif pelayanan	3.59	0.40
05	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.25	0.36
06	Kompetensi pelaksana pelayanan	3.50	0.39
07	Perilaku pelaksana pelayanan	3.78	0.42
08	Sarana dan Prasarana	3.59	0.40
09	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.16	0.35
Nilai Indeks (NI)			3.45
Nilai IKM (konversi)			86.29
Mutu Pelayanan			B

Dari Tabel 3.11 dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Sinjai berada pada kategori “B” dengan Kinerja Unit Pelayanan “Baik”.

10. 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 Kabupaten Sinjai

No. Unsur	Unsur Pelayanan	NILAI PELAYANAN	NRR
01	Persyaratan pelayanan	2.95	0.33
02	Prosedur pelayanan	3.03	0.34
03	Waktu pelayanan	3.05	0.34
04	Biaya/tarif pelayanan	3.18	0.35
05	Produk spesifikasi jenis pelayanan	2.89	0.32
06	Kompetensi pelaksana pelayanan	3.00	0.33
07	Perilaku pelaksana pelayanan	3.18	0.35
08	Sarana dan Prasarana	2.74	0.30
09	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.03	0.34
Nilai Indeks (NI)			3.00
Nilai IKM (konversi)			75.07
Mutu Pelayanan			C

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

11. 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 Kabupaten Sinjai dapat ditampilkan sebagai berikut :

Tabel 3.13
Hasil IKM per unsur pelayanan
Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Kabupaten Sinjai

No. Unsur	Unsur Pelayanan	NILAI PELAYANAN	NRR
01	Persyaratan pelayanan	3.50	0.39
02	Prosedur pelayanan	3.50	0.39
03	Waktu pelayanan	3.50	0.39
04	Biaya/tarif pelayanan	3.70	0.41
05	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.52	0.39
06	Kompetensi pelaksana pelayanan	3.43	0.38
07	Perilaku pelaksana pelayanan	3.50	0.39
08	Sarana dan Prasarana	3.50	0.39
09	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.39	0.38
Nilai Indeks (NI)			3.50
Nilai IKM (konversi)			87.54
Mutu Pelayanan			B

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

12. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

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

Tabel 3.14
Hasil IKM per unsur pelayanan
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai

No. Unsur	Unsur Pelayanan	NILAI PELAYANAN	NRR
01	Persyaratan pelayanan	3.32	0.37
02	Prosedur pelayanan	3.09	0.34
03	Waktu pelayanan	2.96	0.33
04	Biaya/tarif pelayanan	3.44	0.38
05	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.41	0.38
06	Kompetensi pelaksana pelayanan	3.36	0.37
07	Perilaku pelaksana pelayanan	3.37	0.37
08	Sarana dan Prasarana	3.13	0.35
09	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.19	0.35
Nilai Indeks (NI)			3.25
Nilai IKM (konversi)			81.21
Mutu Pelayanan			B

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

13. Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa

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

Tabel 3.15
Hasil IKM per unsur pelayanan
Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa Kabupaten Sinjai

No. Unsur	Unsur Pelayanan	NILAI PELAYANAN	NRR
01	Persyaratan pelayanan	3.33	0.37
02	Prosedur pelayanan	3.38	0.37
03	Waktu pelayanan	3.20	0.35
04	Biaya/tarif pelayanan	3.80	0.42
05	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.80	0.42
06	Kompetensi pelaksana pelayanan	3.48	0.39
07	Perilaku pelaksana pelayanan	3.64	0.40
08	Sarana dan Prasarana	3.16	0.35
09	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.21	0.36
Nilai Indeks (NI)			3.44
Nilai IKM (konversi)			86.03
Mutu Pelayanan			B

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

14. Dinas Perhubungan

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 Kabupaten Sinjai

No. Unsur	Unsur Pelayanan	NILAI PELAYANAN	NRR
01	Persyaratan pelayanan	3.96	0.44
02	Prosedur pelayanan	3.96	0.44
03	Waktu pelayanan	3.95	0.44
04	Biaya/tarif pelayanan	3.96	0.44
05	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.96	0.44
06	Kompetensi pelaksana pelayanan	3.97	0.44
07	Perilaku pelaksana pelayanan	3.97	0.44
08	Sarana dan Prasarana	3.97	0.44
09	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.99	0.44
Nilai Indeks (NI)			3.96
Nilai IKM (konversi)			98.98
Mutu Pelayanan			A

Dari Tabel 3.16 dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan Dinas Perhubungan Kabupaten Sinjai berada pada kategori “A” dengan Kinerja Unit Pelayanan “Sangat Baik”

15. Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian

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

Tabel 3.17
Hasil IKM per unsur pelayanan
Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian
Kabupaten Sinjai

No. Unsur	Unsur Pelayanan	NILAI PELAYANAN	NRR
01	Persyaratan pelayanan	3.57	0.40
02	Prosedur pelayanan	3.62	0.40
03	Waktu pelayanan	3.60	0.40
04	Biaya/tarif pelayanan	3.73	0.41
05	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.57	0.40
06	Kompetensi pelaksana pelayanan	3.61	0.40
07	Perilaku pelaksana pelayanan	3.52	0.39
08	Sarana dan Prasarana	3.49	0.39
09	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.47	0.39
Nilai Indeks (NI)			3.57
Nilai IKM (konversi)			89.33
Mutu Pelayanan			A

Dari Tabel 3.17 dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kabupaten Sinjai berada pada kategori “A” dengan Kinerja Unit Pelayanan “Sangat Baik”.

16. Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah dan Tenaga Kerja

Hasil Survey IKM dengan Nilai Indeks (NI) dari Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur pelayanan Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah dan Tenaga Kerja Kabupaten Sinjai dapat ditampilkan sebagai berikut :

Tabel 3.18
Hasil IKM per unsur pelayanan
Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah dan Tenaga Kerja Kabupaten Sinjai

No. Unsur	Unsur Pelayanan	NILAI PELAYANAN	NRR
01	Persyaratan pelayanan	3.42	0.38
02	Prosedur pelayanan	3.29	0.36
03	Waktu pelayanan	3.36	0.37
04	Biaya/tarif pelayanan	3.40	0.38
05	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.72	0.41
06	Kompetensi pelaksana pelayanan	3.28	0.36
07	Perilaku pelaksana pelayanan	3.42	0.38
08	Sarana dan Prasarana	3.24	0.36
09	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.72	0.41
Nilai Indeks (NI)			3.42
Nilai IKM (konversi)			85.61
Mutu Pelayanan			B

Dari Tabel 3.18 dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah dan Tenaga Kerja Kabupaten Sinjai berada pada kategori “B” dengan Kinerja Unit Pelayanan “Baik”.

17. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Hasil Survey IKM dengan Nilai Indeks (NI) dari Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sinjai dapat ditampilkan sebagai berikut :

Tabel 3.19
Hasil IKM per unsur pelayanan
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Sinjai

No. Unsur	Unsur Pelayanan	NILAI PELAYANAN	NRR
01	Persyaratan pelayanan	3.83	0.43
02	Prosedur pelayanan	3.82	0.42
03	Waktu pelayanan	3.80	0.42
04	Biaya/tarif pelayanan	3.96	0.44
05	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.82	0.42
06	Kompetensi pelaksana pelayanan	3.85	0.43
07	Perilaku pelaksana pelayanan	3.87	0.43
08	Sarana dan Prasarana	3.84	0.43
09	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	4.00	0.44
Nilai Indeks (NI)			3.86
Nilai IKM (konversi)			96.58
Mutu Pelayanan			A

Dari Tabel 3.19 dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sinjai berada pada kategori “A” dengan Kinerja Unit Pelayanan “Sangat Baik”.

18. 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
Kabupaten Sinjai

No. Unsur	Unsur Pelayanan	NILAI PELAYANAN	NRR
01	Persyaratan pelayanan	3.02	0.34
02	Prosedur pelayanan	3.02	0.34
03	Waktu pelayanan	2.96	0.33
04	Biaya/tarif pelayanan	2.83	0.31
05	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.08	0.34
06	Kompetensi pelaksana pelayanan	3.25	0.36
07	Perilaku pelaksana pelayanan	3.25	0.36
08	Sarana dan Prasarana	2.79	0.31
09	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	2.88	0.32
Nilai Indeks (NI)			3.01
Nilai IKM (konversi)			75.16
Mutu Pelayanan			C

Dari Tabel 3.20 dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Sinjai berada pada kategori “C” dengan Kinerja Unit Pelayanan “Kurang Baik”.

19. Dinas Pariwisata dan Kebudayaan

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
Kabupaten Sinjai

No. Unsur	Unsur Pelayanan	NILAI PELAYANAN	NRR
01	Persyaratan pelayanan	3.52	0.39
02	Prosedur pelayanan	3.54	0.39
03	Waktu pelayanan	3.43	0.38
04	Biaya/tarif pelayanan	3.39	0.38
05	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.51	0.39
06	Kompetensi pelaksana pelayanan	3.43	0.38
07	Perilaku pelaksana pelayanan	3.45	0.38
08	Sarana dan Prasarana	3.42	0.38
09	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.83	0.42
Nilai Indeks (NI)			3.50
Nilai IKM (konversi)			87.46
Mutu Pelayanan			B

Dari Tabel 3.21 dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Sinjai berada pada kategori “B” dengan Kinerja Unit Pelayanan “Baik”.

20. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan

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

Tabel 3.22
Hasil IKM per unsur pelayanan
Dinas Perpustakaan dan Kearsipan
Kabupaten Sinjai

No. Unsur	Unsur Pelayanan	NILAI PELAYANAN	NRR
01	Persyaratan pelayanan	3.53	0.39
02	Prosedur pelayanan	3.57	0.40
03	Waktu pelayanan	3.41	0.38
04	Biaya/tarif pelayanan	3.63	0.40
05	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.38	0.38
06	Kompetensi pelaksana pelayanan	3.57	0.40
07	Perilaku pelaksana pelayanan	3.61	0.40
08	Sarana dan Prasarana	3.55	0.39
09	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.43	0.38
Nilai Indeks (NI)			3.52
Nilai IKM (konversi)			87.93
Mutu Pelayanan			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”.

21. Dinas Perikanan

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 Kabupaten Sinjai

No. Unsur	Unsur Pelayanan	NILAI PELAYANAN	NRR
01	Persyaratan pelayanan	3.32	0.37
02	Prosedur pelayanan	3.34	0.37
03	Waktu pelayanan	3.31	0.37
04	Biaya/tarif pelayanan	3.39	0.38
05	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.19	0.35
06	Kompetensi pelaksana pelayanan	3.33	0.37
07	Perilaku pelaksana pelayanan	3.54	0.39
08	Sarana dan Prasarana	3.10	0.34
09	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.06	0.34
Nilai Indeks (NI)			3.28
Nilai IKM (konversi)			82.10
Mutu Pelayanan			B

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

22. Dinas Tanaman Pangan, Hortikultura dan Perkebunan

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

Tabel 3.24
Hasil IKM per unsur pelayanan
Dinas Tanaman Pangan, Hortikultura dan Perkebunan
Kabupaten Sinjai

No. Unsur	Unsur Pelayanan	NILAI PELAYANAN	NRR
01	Persyaratan pelayanan	3.22	0.36
02	Prosedur pelayanan	3.29	0.37
03	Waktu pelayanan	3.12	0.35
04	Biaya/tarif pelayanan	3.27	0.36
05	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.16	0.35
06	Kompetensi pelaksana pelayanan	3.17	0.35
07	Perilaku pelaksana pelayanan	3.29	0.37
08	Sarana dan Prasarana	2.86	0.32
09	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.43	0.38
Nilai Indeks (NI)			3.20
Nilai IKM (konversi)			79.97
Mutu Pelayanan			B

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

23. Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan

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

Tabel 3.25
Hasil IKM per unsur pelayanan
Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Kabupaten Sinjai

No. Unsur	Unsur Pelayanan	NILAI PELAYANAN	NRR
01	Persyaratan pelayanan	3.76	0.42
02	Prosedur pelayanan	3.32	0.37
03	Waktu pelayanan	3.22	0.36
04	Biaya/tarif pelayanan	3.38	0.38
05	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.68	0.41
06	Kompetensi pelaksana pelayanan	3.72	0.41
07	Perilaku pelaksana pelayanan	3.69	0.41
08	Sarana dan Prasarana	3.17	0.35
09	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.36	0.37
Nilai Indeks (NI)			3.47
Nilai IKM (konversi)			86.82
Mutu Pelayanan			B

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

24. Dinas Perdagangan, Perindustrian, Energi dan Sumber Daya Mineral

Hasil Survey IKM dengan Nilai Indeks (NI) dari Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur pelayanan Dinas Perdagangan, Perindustrian, Energi dan Sumber Daya Mineral Kabupaten Sinjai dapat ditampilkan sebagai berikut :

Tabel 3.26
Hasil IKM per unsur pelayanan
Dinas Perdagangan, Perindustrian, Energi dan Sumber Daya Mineral Kabupaten Sinjai

No. Unsur	Unsur Pelayanan	NILAI PELAYANAN	NRR
01	Persyaratan pelayanan	3.26	0.36
02	Prosedur pelayanan	3.24	0.36
03	Waktu pelayanan	3.16	0.35
04	Biaya/tarif pelayanan	3.20	0.36
05	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.33	0.37
06	Kompetensi pelaksana pelayanan	3.28	0.36
07	Perilaku pelaksana pelayanan	3.57	0.40
08	Sarana dan Prasarana	3.13	0.35
09	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.17	0.35
Nilai Indeks (NI)			3.26
Nilai IKM (konversi)			81.42
Mutu Pelayanan			B

Dari Tabel 3.26 dapat disimpulkan bahwa mutu Dinas Perdagangan, Perindustrian, Energi dan Sumber Daya Mineral Kabupaten Sinjai berada pada kategori “B” dengan Kinerja Unit Pelayanan “Baik”.

25. Badan Perencanaan dan Pembangunan Daerah

Hasil Survey IKM dengan Nilai Indeks (NI) dari Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur pelayanan Badan Perencanaan dan Pembangunan Daerah Kabupaten Sinjai dapat ditampilkan sebagai berikut :

Tabel 3.27
Hasil IKM per unsur pelayanan
Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Sinjai

No. Unsur	Unsur Pelayanan	NILAI PELAYANAN	NRR
01	Persyaratan pelayanan	3.00	0.33
02	Prosedur pelayanan	3.08	0.34
03	Waktu pelayanan	3.08	0.34
04	Biaya/tarif pelayanan	3.289	0.36
05	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.25	0.36
06	Kompetensi pelaksana pelayanan	3.18	0.35
07	Perilaku pelaksana pelayanan	3.26	0.36
08	Sarana dan Prasarana	3.03	0.34
09	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.05	0.34
Nilai Indeks (NI)			3.13
Nilai IKM (konversi)			78.26
Mutu Pelayanan			B

Dari Tabel 3.27 dapat disimpulkan bahwa mutu Badan Perencanaan dan Pembangunan Daerah Kabupaten Sinjai berada pada kategori “B” dengan Kinerja Unit Pelayanan “Baik”.

26. Badan Keuangan dan Aset Daerah

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

Tabel 3.28
Hasil IKM per unsur pelayanan
Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Sinjai

No. Unsur	Unsur Pelayanan	NILAI PELAYANAN	NRR
01	Persyaratan pelayanan	3.18	0.35
02	Prosedur pelayanan	3.07	0.34
03	Waktu pelayanan	3.00	0.33
04	Biaya/tarif pelayanan	3.38	0.38
05	Produk spesifikasi jenis pelayanan	2.93	0.33
06	Kompetensi pelaksana pelayanan	3.22	0.36
07	Perilaku pelaksana pelayanan	3.12	0.35
08	Sarana dan Prasarana	3.13	0.35
09	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	2.97	0.33
Nilai Indeks (NI)			3.11
Nilai IKM (konversi)			77.70
Mutu Pelayanan			B

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

27. Badan Pendapatan Daerah

Hasil Survey IKM dengan Nilai Indeks (NI) dari Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur pelayanan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sinjai dapat ditampilkan sebagai berikut :

Tabel 3.29
Hasil IKM per unsur pelayanan
Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sinjai

No. Unsur	Unsur Pelayanan	NILAI PELAYANAN	NRR
01	Persyaratan pelayanan	3.18	0.35
02	Prosedur pelayanan	3.23	0.36
03	Waktu pelayanan	3.16	0.35
04	Biaya/tarif pelayanan	3.41	0.38
05	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.14	0.35
06	Kompetensi pelaksana pelayanan	3.16	0.35
07	Perilaku pelaksana pelayanan	3.29	0.36
08	Sarana dan Prasarana	3.07	0.34
09	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.12	0.35
Nilai Indeks (NI)			3.19
Nilai IKM (konversi)			79.80
Mutu Pelayanan			B

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

28. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur

Hasil Survey IKM dengan Nilai Indeks (NI) dari Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur pelayanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur Kabupaten Sinjai dapat ditampilkan sebagai berikut :

Tabel 3.30
Hasil IKM per unsur pelayanan
Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur
Kabupaten Sinjai

No. Unsur	Unsur Pelayanan	NILAI PELAYANAN	NRR
01	Persyaratan pelayanan	3.43	0.38
02	Prosedur pelayanan	3.52	0.39
03	Waktu pelayanan	3.44	0.38
04	Biaya/tarif pelayanan	3.59	0.40
05	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.47	0.39
06	Kompetensi pelaksana pelayanan	3.58	0.40
07	Perilaku pelaksana pelayanan	3.68	0.41
08	Sarana dan Prasarana	3.39	0.38
09	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.39	0.38
Nilai Indeks (NI)			3.50
Nilai IKM (konversi)			87.43
Mutu Pelayanan			B

Dari Tabel 3.30 dapat disimpulkan bahwa mutu Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur Kabupaten Sinjai berada pada kategori “B” dengan Kinerja Unit Pelayanan “Baik”.

29. Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah

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

Tabel 3.31
Hasil IKM per unsur pelayanan
Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Sinjai

No. Unsur	Unsur Pelayanan	NILAI PELAYANAN	NRR
01	Persyaratan pelayanan	3.06	0.34
02	Prosedur pelayanan	3.04	0.34
03	Waktu pelayanan	3.04	0.34
04	Biaya/tarif pelayanan	3.27	0.36
05	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.22	0.36
06	Kompetensi pelaksana pelayanan	3.08	0.34
07	Perilaku pelaksana pelayanan	3.24	0.36
08	Sarana dan Prasarana	2.79	0.31
09	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	2.72	0.30
Nilai Indeks (NI)			3.05
Nilai IKM (konversi)			76.19
Mutu Pelayanan			C

Dari Tabel 3.31 dapat disimpulkan bahwa mutu Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur Kabupaten Sinjai berada pada kategori “C” dengan Kinerja Unit Pelayanan “Kurang Baik”

30. Badan Penanggulangan Bencana Daerah

Hasil Survey IKM dengan Nilai Indeks (NI) dari Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur pelayanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Sinjai dapat ditampilkan sebagai berikut :

Tabel 3.32
Hasil IKM per unsur pelayanan
Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Sinjai

No. Unsur	Unsur Pelayanan	NILAI PELAYANAN	NRR
01	Persyaratan pelayanan	3.34	0.37
02	Prosedur pelayanan	3.23	0.36
03	Waktu pelayanan	3.39	0.38
04	Biaya/tarif pelayanan	3.45	0.38
05	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.23	0.36
06	Kompetensi pelaksana pelayanan	3.48	0.39
07	Perilaku pelaksana pelayanan	3.27	0.36
08	Sarana dan Prasarana	3.39	0.38
09	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.52	0.39
Nilai Indeks (NI)			3.36
Nilai IKM (konversi)			84.07
Mutu Pelayanan			B

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

31. Badan Kesatuan Bangsa dan Politik

Hasil Survey IKM dengan Nilai Indeks (NI) dari Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur pelayanan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Sinjai dapat ditampilkan sebagai berikut :

Tabel 3.33
Hasil IKM per unsur pelayanan
Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Sinjai

No. Unsur	Unsur Pelayanan	NILAI PELAYANAN	NRR
01	Persyaratan pelayanan	3.53	0.39
02	Prosedur pelayanan	3.63	0.40
03	Waktu pelayanan	3.51	0.39
04	Biaya/tarif pelayanan	3.96	0.44
05	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.55	0.39
06	Kompetensi pelaksana pelayanan	3.55	0.39
07	Perilaku pelaksana pelayanan	3.61	0.40
08	Sarana dan Prasarana	3.22	0.36
09	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.92	0.44
Nilai Indeks (NI)			3.60
Nilai IKM (konversi)			90.11
Mutu Pelayanan			A

Dari Tabel 3.33 dapat disimpulkan bahwa mutu Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Sinjai berada pada kategori “A” dengan Kinerja Unit Pelayanan “Sangat Baik”.

32. Bagian Pemerintahan

Hasil Survey IKM dengan Nilai Indeks (NI) dari Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur pelayanan Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten Sinjai dapat ditampilkan sebagai berikut :

Tabel 3.34
Hasil IKM per unsur pelayanan
Bagian Pemerintahan Kabupaten Sinjai

No. Unsur	Unsur Pelayanan	NILAI PELAYANAN	NRR
01	Persyaratan pelayanan	3.24	0.36
02	Prosedur pelayanan	3.03	0.34
03	Waktu pelayanan	3.21	0.36
04	Biaya/tarif pelayanan	3.41	0.38
05	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.66	0.41
06	Kompetensi pelaksana pelayanan	3.38	0.38
07	Perilaku pelaksana pelayanan	3.45	0.38
08	Sarana dan Prasarana	3.38	0.37
09	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.45	0.38
Nilai Indeks (NI)			3.35
Nilai IKM (konversi)			83.82
Mutu Pelayanan			B

Dari Tabel 3.34 dapat disimpulkan bahwa Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten Sinjai berada pada kategori “B” dengan Kinerja Unit Pelayanan “Baik”.

33. Bagian Kesejahteraan Rakyat

Hasil Survey IKM dengan Nilai Indeks (NI) dari Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur pelayanan Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kabupaten Sinjai dapat ditampilkan sebagai berikut :

Tabel 3.35
Hasil IKM per unsur pelayanan
Bagian Kesejahteraan Rakyat Kabupaten Sinjai

No. Unsur	Unsur Pelayanan	NILAI PELAYANAN	NRR
01	Persyaratan pelayanan	3.20	0.36
02	Prosedur pelayanan	2.93	0.33
03	Waktu pelayanan	2.52	0.28
04	Biaya/tarif pelayanan	2.60	0.29
05	Produk spesifikasi jenis pelayanan	2.40	0.27
06	Kompetensi pelaksana pelayanan	2.64	0.29
07	Perilaku pelaksana pelayanan	2.84	0.31
08	Sarana dan Prasarana	2.52	0.28
09	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.15	0.35
Nilai Indeks (NI)			2.75
Nilai IKM (konversi)			68.84
Mutu Pelayanan			C

Dari Tabel 3.35 dapat disimpulkan Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kabupaten Sinjai berada pada kategori “C” dengan Kinerja Unit Pelayanan “Kurang Baik”.

34. Bagian Hukum

Hasil Survey IKM dengan Nilai Indeks (NI) dari Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur pelayanan Bagian Hukum Sekretariat Daerah Kabupaten Sinjai dapat ditampilkan sebagai berikut :

Tabel 3.36
Hasil IKM per unsur pelayanan
Bagian Hukum Kabupaten Sinjai

No. Unsur	Unsur Pelayanan	NILAI PELAYANAN	NRR
01	Persyaratan pelayanan	3.26	0.36
02	Prosedur pelayanan	3.27	0.36
03	Waktu pelayanan	3.29	0.36
04	Biaya/tarif pelayanan	3.37	0.37
05	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.67	0.41
06	Kompetensi pelaksana pelayanan	3.31	0.37
07	Perilaku pelaksana pelayanan	3.23	0.36
08	Sarana dan Prasarana	3.23	0.36
09	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.29	0.36
Nilai Indeks (NI)			3.32
Nilai IKM (konversi)			83.01
Mutu Pelayanan			B

Dari Tabel 3.36 dapat disimpulkan Bagian Hukum Sekretariat Daerah Kabupaten Sinjai berada pada kategori “B” dengan Kinerja Unit Pelayanan “Baik”.

35. Bagian Perekonomian dan SDA

Hasil Survey IKM dengan Nilai Indeks (NI) dari Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur pelayanan Bagian Perekonomian dan SDA Sekretariat Daerah Kabupaten Sinjai dapat ditampilkan sebagai berikut :

Tabel 3.37
Hasil IKM per unsur pelayanan
Bagian Perekonomian dan SDA Kabupaten Sinjai

No. Unsur	Unsur Pelayanan	NILAI PELAYANAN	NRR
01	Persyaratan pelayanan	2.83	0.31
02	Prosedur pelayanan	3.53	0.39
03	Waktu pelayanan	3.08	0.34
04	Biaya/tarif pelayanan	2.18	0.24
05	Produk spesifikasi jenis pelayanan	2.98	0.33
06	Kompetensi pelaksana pelayanan	3.38	0.37
07	Perilaku pelaksana pelayanan	3.00	0.33
08	Sarana dan Prasarana	3.03	0.34
09	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.15	0.35
Nilai Indeks (NI)			3.01
Nilai IKM (konversi)			75.27
Mutu Pelayanan			C

Dari Tabel 3.37 dapat disimpulkan Bagian Perekonomian dan SDA Sekretariat Daerah Kabupaten Sinjai berada pada kategori “C” dengan Kinerja Unit Pelayanan “Kurang Baik”.

36. Bagian Administrasi Pembangunan

Hasil Survey IKM dengan Nilai Indeks (NI) dari Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur pelayanan Bagian Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah Kabupaten Sinjai dapat ditampilkan sebagai berikut :

Tabel 3.38
Hasil IKM per unsur pelayanan
Bagian Administrasi Pembangunan Kabupaten Sinjai

No. Unsur	Unsur Pelayanan	NILAI PELAYANAN	NRR
01	Persyaratan pelayanan	3.27	0.36
02	Prosedur pelayanan	3.19	0.35
03	Waktu pelayanan	3.32	0.37
04	Biaya/tarif pelayanan	3.39	0.38
05	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.58	0.40
06	Kompetensi pelaksana pelayanan	3.44	0.38
07	Perilaku pelaksana pelayanan	3.53	0.39
08	Sarana dan Prasarana	3.29	0.37
09	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.36	0.37
Nilai Indeks (NI)			3.37
Nilai IKM (konversi)			84.27
Mutu Pelayanan			B

Dari Tabel 3.38 dapat disimpulkan Bagian Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah Kabupaten Sinjai berada pada kategori “B” dengan Kinerja Unit Pelayanan “Baik”.

37. Bagian Pengadaan Barang dan Jasa

Hasil Survey IKM dengan Nilai Indeks (NI) dari Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur pelayanan Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Kabupaten Sinjai dapat ditampilkan sebagai berikut :

Tabel 3.39
Hasil IKM per unsur pelayanan
Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Kabupaten Sinjai

No. Unsur	Unsur Pelayanan	NILAI PELAYANAN	NRR
01	Persyaratan pelayanan	3.42	0.38
02	Prosedur pelayanan	3.43	0.38
03	Waktu pelayanan	3.35	0.37
04	Biaya/tarif pelayanan	3.45	0.38
05	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.37	0.37
06	Kompetensi pelaksana pelayanan	3.35	0.37
07	Perilaku pelaksana pelayanan	3.48	0.39
08	Sarana dan Prasarana	3.34	0.37
09	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.41	0.38
Nilai Indeks (NI)			3.40
Nilai IKM (konversi)			84.92
Mutu Pelayanan			B

Dari Tabel 3.39 dapat disimpulkan Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Kabupaten Sinjai berada pada kategori B” dengan Kinerja Unit Pelayanan “Baik”.

38. Bagian Organisasi

Hasil Survey IKM dengan Nilai Indeks (NI) dari Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur pelayanan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Sinjai dapat ditampilkan sebagai berikut :

Tabel 3.40
Hasil IKM per unsur pelayanan
Bagian Organisasi Kabupaten Sinjai

No. Unsur	Unsur Pelayanan	NILAI PELAYANAN	NRR
01	Persyaratan pelayanan	3.29	0.37
02	Prosedur pelayanan	3.33	0.37
03	Waktu pelayanan	3.28	0.36
04	Biaya/tarif pelayanan	3.47	0.39
05	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.46	0.38
06	Kompetensi pelaksana pelayanan	3.50	0.39
07	Perilaku pelaksana pelayanan	3.50	0.39
08	Sarana dan Prasarana	3.23	0.36
09	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.35	0.37
Nilai Indeks (NI)			3.38
Nilai IKM (konversi)			84.42
Mutu Pelayanan			B

Dari Tabel 3.40 dapat disimpulkan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Sinjai berada pada kategori “B” dengan Kinerja Unit Pelayanan “Baik”.

39. Bagian Umum

Hasil Survey IKM dengan Nilai Indeks (NI) dari Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur pelayanan Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Sinjai dapat ditampilkan sebagai berikut :

Tabel 3.41
Hasil IKM per unsur pelayanan
Bagian Umum Kabupaten Sinjai

No. Unsur	Unsur Pelayanan	NILAI PELAYANAN	NRR
01	Persyaratan pelayanan	3.33	0.37
02	Prosedur pelayanan	3.24	0.36
03	Waktu pelayanan	3.18	0.35
04	Biaya/tarif pelayanan	3.33	0.37
05	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.32	0.37
06	Kompetensi pelaksana pelayanan	3.39	0.38
07	Perilaku pelaksana pelayanan	3.53	0.39
08	Sarana dan Prasarana	3.14	0.35
09	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.44	0.38
Nilai Indeks (NI)			3.32
Nilai IKM (konversi)			83.00
Mutu Pelayanan			B

Dari Tabel 3.41 dapat disimpulkan Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Sinjai berada pada kategori “B” dengan Kinerja Unit Pelayanan “Baik”.

40. Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan

Hasil Survey IKM dengan Nilai Indeks (NI) dari Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur pelayanan Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kabupaten Sinjai dapat ditampilkan sebagai berikut :

Tabel 3.42
Hasil IKM per unsur pelayanan
Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kabupaten Sinjai

No. Unsur	Unsur Pelayanan	NILAI PELAYANAN	NRR
01	Persyaratan pelayanan	3.28	0.36
02	Prosedur pelayanan	3.41	0.38
03	Waktu pelayanan	3.35	0.37
04	Biaya/tarif pelayanan	3.43	0.38
05	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.59	0.40
06	Kompetensi pelaksana pelayanan	3.37	0.37
07	Perilaku pelaksana pelayanan	3.48	0.39
08	Sarana dan Prasarana	3.17	0.35
09	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.22	0.36
Nilai Indeks (NI)			3.36
Nilai IKM (konversi)			84.09
Mutu Pelayanan			B

Dari Tabel 3.42 dapat disimpulkan Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kabupaten Sinjai berada pada kategori “B” dengan Kinerja Unit Pelayanan “Baik”.

41. Bagian Perencanaan dan Keuangan

Hasil Survey IKM dengan Nilai Indeks (NI) dari Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur pelayanan Bagian Perencanaan dan Keuangan Sekretariat Daerah Kabupaten Sinjai dapat ditampilkan sebagai berikut :

Tabel 3.43
Hasil IKM per unsur pelayanan
Bagian Perencanaan Dan Keuangan Kabupaten Sinjai

No. Unsur	Unsur Pelayanan	NILAI PELAYANAN	NRR
01	Persyaratan pelayanan	3.10	0.34
02	Prosedur pelayanan	3.10	0.34
03	Waktu pelayanan	3.00	0.33
04	Biaya/tarif pelayanan	3.31	0.37
05	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.07	0.34
06	Kompetensi pelaksana pelayanan	3.14	0.35
07	Perilaku pelaksana pelayanan	3.24	0.36
08	Sarana dan Prasarana	2.93	0.33
09	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	2.97	0.33
		Nilai Indeks (NI)	3.09
		Nilai IKM (konversi)	77.32
		Mutu Pelayanan	B

Dari Tabel 3.43 dapat disimpulkan Bagian Perencanaan dan Keuangan Sekretariat Daerah Kabupaten Sinjai berada pada kategori “B” dengan Kinerja Unit Pelayanan “Baik”.

42. Kecamatan Sinjai Utara

Hasil Survey IKM dengan Nilai Indeks (NI) dari Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur pelayanan Kecamatan Sinjai Utara Kabupaten Sinjai dapat ditampilkan sebagai berikut :

Tabel 3.44
Hasil IKM per unsur pelayanan
Kecamatan Sinjai Utara Kabupaten Sinjai

No. Unsur	Unsur Pelayanan	NILAI PELAYANAN	NRR
01	Persyaratan pelayanan	3.47	0.39
02	Prosedur pelayanan	3.36	0.37
03	Waktu pelayanan	3.35	0.37
04	Biaya/tarif pelayanan	3.53	0.39
05	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.40	0.38
06	Kompetensi pelaksana pelayanan	3.46	0.38
07	Perilaku pelaksana pelayanan	3.45	0.38
08	Sarana dan Prasarana	3.60	0.40
09	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.23	0.36
Nilai Indeks (NI)			3.42
Nilai IKM (konversi)			85.61
Mutu Pelayanan			B

Dari Tabel 3.44 dapat disimpulkan bahwa mutu Kecamatan Sinjai Utara Kabupaten Sinjai berada pada kategori “B” dengan Kinerja Unit Pelayanan “Baik”.

43. Kecamatan Sinjai Selatan

Hasil Survey IKM dengan Nilai Indeks (NI) dari Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur pelayanan Kecamatan Sinjai Selatan Kabupaten Sinjai dapat ditampilkan sebagai berikut :

Tabel 3.45
Hasil IKM per unsur pelayanan
Kecamatan Sinjai Selatan Kabupaten Sinjai

No. Unsur	Unsur Pelayanan	NILAI PELAYANAN	NRR
01	Persyaratan pelayanan	3.33	0.37
02	Prosedur pelayanan	3.37	0.37
03	Waktu pelayanan	3.31	0.37
04	Biaya/tarif pelayanan	3.54	0.39
05	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.37	0.37
06	Kompetensi pelaksana pelayanan	3.41	0.38
07	Perilaku pelaksana pelayanan	3.39	0.38
08	Sarana dan Prasarana	3.14	0.35
09	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.54	0.39
Nilai Indeks (NI)			3.38
Nilai IKM (konversi)			84.40
Mutu Pelayanan			B

Dari Tabel 3.45 dapat disimpulkan bahwa mutu Kecamatan Sinjai Selatan Kabupaten Sinjai berada pada kategori “B” dengan Kinerja Unit Pelayanan “Baik”

44. Kecamatan Sinjai Barat

Hasil Survey IKM dengan Nilai Indeks (NI) dari Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur pelayanan Kecamatan Sinjai Barat Kabupaten Sinjai dapat ditampilkan sebagai berikut :

Tabel 3.46
Hasil IKM per unsur pelayanan
Kecamatan Sinjai Barat Kabupaten Sinjai

No. Unsur	Unsur Pelayanan	NILAI PELAYANAN	NRR
01	Persyaratan pelayanan	3.46	0.38
02	Prosedur pelayanan	3.61	0.40
03	Waktu pelayanan	3.47	0.39
04	Biaya/tarif pelayanan	3.63	0.40
05	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.47	0.39
06	Kompetensi pelaksana pelayanan	3.61	0.40
07	Perilaku pelaksana pelayanan	3.51	0.39
08	Sarana dan Prasarana	3.54	0.39
09	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.45	0.38
Nilai Indeks (NI)			3.52
Nilai IKM (konversi)			88.10
Mutu Pelayanan			B

Dari Tabel 3.46 dapat disimpulkan bahwa mutu Kecamatan Sinjai Barat Kabupaten Sinjai berada pada kategori “B” dengan Kinerja Unit Pelayanan “Baik”.

45. Kecamatan Sinjai Timur

Hasil Survey IKM dengan Nilai Indeks (NI) dari Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur pelayanan Kecamatan Sinjai Timur Kabupaten Sinjai dapat ditampilkan sebagai berikut :

Tabel 3.47
Hasil IKM per unsur pelayanan
Kecamatan Sinjai Timur Kabupaten Sinjai

No. Unsur	Unsur Pelayanan	NILAI PELAYANAN	NRR
01	Persyaratan pelayanan	2.86	0.32
02	Prosedur pelayanan	2.80	0.31
03	Waktu pelayanan	2.77	0.31
04	Biaya/tarif pelayanan	2.70	0.30
05	Produk spesifikasi jenis pelayanan	2.87	0.32
06	Kompetensi pelaksana pelayanan	3.07	0.34
07	Perilaku pelaksana pelayanan	3.05	0.34
08	Sarana dan Prasarana	2.67	0.30
09	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	2.76	0.31
Nilai Indeks (NI)			2.84
Nilai IKM (konversi)			70.90
Mutu Pelayanan			C

Dari Tabel 3.47 dapat disimpulkan bahwa mutu Kecamatan Sinjai Timur Kabupaten Sinjai berada pada kategori “C” dengan Kinerja Unit Pelayanan “Kurang Baik”

46. Kecamatan Sinjai Tengah

Hasil Survey IKM dengan Nilai Indeks (NI) dari Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur pelayanan Kecamatan Sinjai Tengah Kabupaten Sinjai dapat ditampilkan sebagai berikut :

Tabel 3.48
Hasil IKM per unsur pelayanan
Kecamatan Sinjai Tengah Kabupaten Sinjai

No. Unsur	Unsur Pelayanan	NILAI PELAYANAN	NRR
01	Persyaratan pelayanan	3.49	0.39
02	Prosedur pelayanan	3.50	0.39
03	Waktu pelayanan	3.37	0.37
04	Biaya/tarif pelayanan	3.69	0.41
05	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.33	0.37
06	Kompetensi pelaksana pelayanan	3.52	0.39
07	Perilaku pelaksana pelayanan	3.53	0.39
08	Sarana dan Prasarana	3.56	0.39
09	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.03	0.34
Nilai Indeks (NI)			3.44
Nilai IKM (konversi)			86.05
Mutu Pelayanan			B

Dari Tabel 3.48 dapat disimpulkan bahwa mutu Kecamatan Sinjai Tengah Kabupaten Sinjai berada pada kategori “B” dengan Kinerja Unit Pelayanan “B”.

47. Kecamatan Sinjai Borong

Hasil Survey IKM dengan Nilai Indeks (NI) dari Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur pelayanan Kecamatan Sinjai Borong Kabupaten Sinjai dapat ditampilkan sebagai berikut :

Tabel 3.49
Hasil IKM per unsur pelayanan
Kecamatan Sinjai Borong Kabupaten Sinjai

No. Unsur	Unsur Pelayanan	NILAI PELAYANAN	NRR
01	Persyaratan pelayanan	3.24	0.36
02	Prosedur pelayanan	3.30	0.37
03	Waktu pelayanan	3.34	0.37
04	Biaya/tarif pelayanan	3.41	0.38
05	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.80	0.42
06	Kompetensi pelaksana pelayanan	3.27	0.36
07	Perilaku pelaksana pelayanan	3.34	0.37
08	Sarana dan Prasarana	3.29	0.37
09	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	2.84	0.31
Nilai Indeks (NI)			3.31
Nilai IKM (konversi)			82.78
Mutu Pelayanan			B

Dari Tabel 3.49 dapat disimpulkan bahwa mutu Kecamatan Sinjai Borong Kabupaten Sinjai berada pada kategori “B” dengan Kinerja Unit Pelayanan “Baik”.

48. Kecamatan Bulupoddo

Hasil Survey IKM dengan Nilai Indeks (NI) dari Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur pelayanan Kecamatan Bulupoddo Kabupaten Sinjai dapat ditampilkan sebagai berikut :

Tabel 3.50
Hasil IKM per unsur pelayanan
Kecamatan Bulupoddo Kabupaten Sinjai

No. Unsur	Unsur Pelayanan	NILAI PELAYANAN	NRR
01	Persyaratan pelayanan	3.02	0.34
02	Prosedur pelayanan	2.98	0.33
03	Waktu pelayanan	2.78	0.31
04	Biaya/tarif pelayanan	3.12	0.35
05	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.10	0.34
06	Kompetensi pelaksana pelayanan	2.84	0.32
07	Perilaku pelaksana pelayanan	3.06	0.34
08	Sarana dan Prasarana	3.24	0.36
09	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	2.76	0.31
Nilai Indeks (NI)			2.99
Nilai IKM (konversi)			74.65
Mutu Pelayanan			C

Dari Tabel 3.50 dapat disimpulkan bahwa mutu Kecamatan Bulupoddo Kabupaten Sinjai berada pada kategori “C” dengan Kinerja Unit Pelayanan “Kurang Baik”.

49. Kecamatan Tellu Limpoe

Hasil Survey IKM dengan Nilai Indeks (NI) dari Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur pelayanan Kecamatan Tellu Limpoe Kabupaten Sinjai dapat ditampilkan sebagai berikut :

Tabel 3.51
Hasil IKM per unsur pelayanan
Kecamatan Tellulimpoe Kabupaten Sinjai

No. Unsur	Unsur Pelayanan	NILAI PELAYANAN	NRR
01	Persyaratan pelayanan	3.33	0.37
02	Prosedur pelayanan	3.22	0.36
03	Waktu pelayanan	3.19	0.35
04	Biaya/tarif pelayanan	3.31	0.37
05	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.31	0.37
06	Kompetensi pelaksana pelayanan	3.36	0.37
07	Perilaku pelaksana pelayanan	3.34	0.37
08	Sarana dan Prasarana	3.49	0.39
09	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.09	0.34
Nilai Indeks (NI)			3.29
Nilai IKM (konversi)			82.30
Mutu Pelayanan			B

Dari Tabel 3.51 dapat disimpulkan bahwa mutu Kecamatan Tellu Limpoe Kabupaten Sinjai berada pada kategori “B” dengan Kinerja Unit Pelayanan “Baik”.

50. Kecamatan Pulau Sembilan

Hasil Survey IKM dengan Nilai Indeks (NI) dari Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur pelayanan Kecamatan Pulau Sembilan Kabupaten Sinjai dapat ditampilkan sebagai berikut :

Tabel 3.52
Hasil IKM per unsur pelayanan
Kecamatan Pulau Sembilan Kabupaten Sinjai

No. Unsur	Unsur Pelayanan	NILAI PELAYANAN	NRR
01	Persyaratan pelayanan	3.14	0.35
02	Prosedur pelayanan	3.17	0.35
03	Waktu pelayanan	3.05	0.34
04	Biaya/tarif pelayanan	3.10	0.34
05	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.16	0.35
06	Kompetensi pelaksana pelayanan	3.09	0.34
07	Perilaku pelaksana pelayanan	3.09	0.34
08	Sarana dan Prasarana	2.55	0.28
09	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	2.96	0.33
Nilai Indeks (NI)			3.03
Nilai IKM (konversi)			75.79
Mutu Pelayanan			C

Dari Tabel 3.52 dapat disimpulkan bahwa mutu Kecamatan Pulau Sembilan Kabupaten Sinjai berada pada kategori “C” dengan Kinerja Unit Pelayanan “Kurang Baik”.

51. RSUD

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

Tabel 3.53
Hasil IKM per unsur pelayanan
RSUD Kabupaten Sinjai

No. Unsur	Unsur Pelayanan	NILAI PELAYANAN	NRR
01	Persyaratan pelayanan	3.15	0.35
02	Prosedur pelayanan	3.14	0.35
03	Waktu pelayanan	3.12	0.35
04	Biaya/tarif pelayanan	3.74	0.42
05	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.23	0.36
06	Kompetensi pelaksana pelayanan	3.24	0.36
07	Perilaku pelaksana pelayanan	3.33	0.37
08	Sarana dan Prasarana	3.18	0.35
09	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.05	0.34
Nilai Indeks (NI)			3.24
Nilai IKM (konversi)			80.96
Mutu Pelayanan			B

Dari Tabel 3.53 dapat disimpulkan bahwa mutu RSUD Kabupaten Sinjai berada pada kategori “B” dengan Kinerja Unit Pelayanan “Baik”.

52. UPTD Puskesmas Balangnipa, Kecamatan Sinjai Utara

Hasil Survey IKM dengan Nilai Indeks (NI) dari Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur pelayanan UPTD Puskesmas Balangnipa, Kecamatan Sinjai Utara Kabupaten Sinjai dapat ditampilkan sebagai berikut :

Tabel 3.54
Hasil IKM per unsur pelayanan
Uptd Puskesmas Balangnipa, Kecamatan Sinjai Utara,
Kabupaten Sinjai

No. Unsur	Unsur Pelayanan	NILAI PELAYANAN	NRR
01	Persyaratan pelayanan	3.43	0.38
02	Prosedur pelayanan	3.38	0.38
03	Waktu pelayanan	3.12	0.35
04	Biaya/tarif pelayanan	3.72	0.41
05	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.31	0.37
06	Kompetensi pelaksana pelayanan	3.39	0.38
07	Perilaku pelaksana pelayanan	3.39	0.38
08	Sarana dan Prasarana	3.31	0.37
09	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.75	0.42
Nilai Indeks (NI)			3.42
Nilai IKM (konversi)			85.48
Mutu Pelayanan			B

Dari Tabel 3.54 dapat disimpulkan bahwa mutu UPTD Puskesmas Balangnipa, Kecamatan Sinjai Utara Kabupaten Sinjai berada pada kategori “B” dengan Kinerja Unit Pelayanan “Baik”.

53. UPTD Puskesmas Samataring, Kecamatan Sinjai Timur

Hasil Survey IKM dengan Nilai Indeks (NI) dari Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur pelayanan UPTD Puskesmas Samataring, Kecamatan Sinjai Timur Kabupaten Sinjai dapat ditampilkan sebagai berikut :

Tabel 3.55
Hasil IKM per unsur pelayanan
Uptd Puskesmas Samataring, Kecamatan Sinjai Timur,
Kabupaten Sinjai

No. Unsur	Unsur Pelayanan	NILAI PELAYANAN	NRR
01	Persyaratan pelayanan	3.23	0.36
02	Prosedur pelayanan	3.18	0.35
03	Waktu pelayanan	3.11	0.34
04	Biaya/tarif pelayanan	3.86	0.43
05	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.16	0.35
06	Kompetensi pelaksana pelayanan	3.24	0.36
07	Perilaku pelaksana pelayanan	3.45	0.38
08	Sarana dan Prasarana	3.15	0.35
09	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.72	0.41
		Nilai Indeks (NI)	3.34
		Nilai IKM (konversi)	83.53
		Mutu Pelayanan	B

Dari Tabel 3.55 dapat disimpulkan bahwa UPTD Puskesmas Samataring, Kecamatan Sinjai Timur Kabupaten Sinjai berada pada kategori “B” dengan Kinerja Unit Pelayanan “Baik”.

C. 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 3.56

**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.	√	√	√	√	2022 /2023	Pimpinan Perangkat Daerah
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Melaksanakan review Standar Operasional Prosedur (SOP) sesuai kebutuhan bidang tugas.	√	√	√	√	2022 /2023	Pimpinan Perangkat Daerah

3.	Waktu Penyelesaian	▪ Memanfaatkan teknologi informasi untuk efektifitas waktu pelayanan. ▪ Menambah personil/petugas pelayanan.	√	√	√	√	2022 /2023	Pimpinan Perangkat Daerah
4.	Biaya/Tarif	▪ Membuat spanduk/baner/ leaflet berisikan logan pelayanan tidak dipungut biaya atau gratis. ▪ Melaksanakan sosialisasi tentang biaya/tarif layanan sesuai peraturan yang berlaku.	√	√	√	√	2022 /2023	Pimpinan Perangkat Daerah
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Sosialisasi kepada masyarakat/pengguna layanan terkait produk spesifikasi jenis pelayanan.	√	√	√	√	2022 /2023	Pimpinan Perangkat Daerah
6.	Kompetensi Pelaksana	▪ Mengikutsertakan pegawai pada kegiatan bimbingan teknis dan studi komparasi sesuai bidang tugas masing-masing. ▪ Penyusunan Analisis Beban Kerja, Analisis Jabatan dan Peta Jabatan.	√	√	√	√	2022 /2023	Pimpinan Perangkat Daerah
7.	Perilaku Pelaksana	Memberikan bimbingan/arahan kepada pegawai secara rutin.	√	√	√	√	2022 /2023	Pimpinan Perangkat Daerah

8.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	▪ Optimalisasi penanganan pengaduan dengan memanfaatkan teknologi informasi. ▪ Membentuk tim penanganan pengaduan.	√	√	√	√	2022 /2023	Pimpinan Perangkat Daerah
9.	Sarana dan Prasarana	Pemeliharaan dan Pengadaan sarana dan prasarana kantor sesuai kebutuhan.	√	√	√	√	2022 /2023	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 2022 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 2022, dapat dilihat dari 53 (Lima Puluh Tiga) Organisasi Perangkat Daerah di Kabupaten Sinjai, 4 (Empat) unit memperoleh mutu pelayanan SANGAT BAIK (A). Kemudian ada 41 (Empat Puluh Satu) unit memperoleh mutu pelayanan BAIK (B), dan 8 (Delapan) unit memperoleh mutu pelayanan KURANG BAIK (C).

2. Nilai rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kinerja pelayanan Pemerintah Kabupaten Sinjai mengalami **peningkatan** sebesar 0,31 point dari 82,50 (BAIK) pada tahun 2021 menjadi 82,81 (BAIK) pada tahun 2022.

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.

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.