



LAPORAN AKHIR

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

PEMERINTAH DAERAH
KABUPATEN TORAJA UTARA

2023

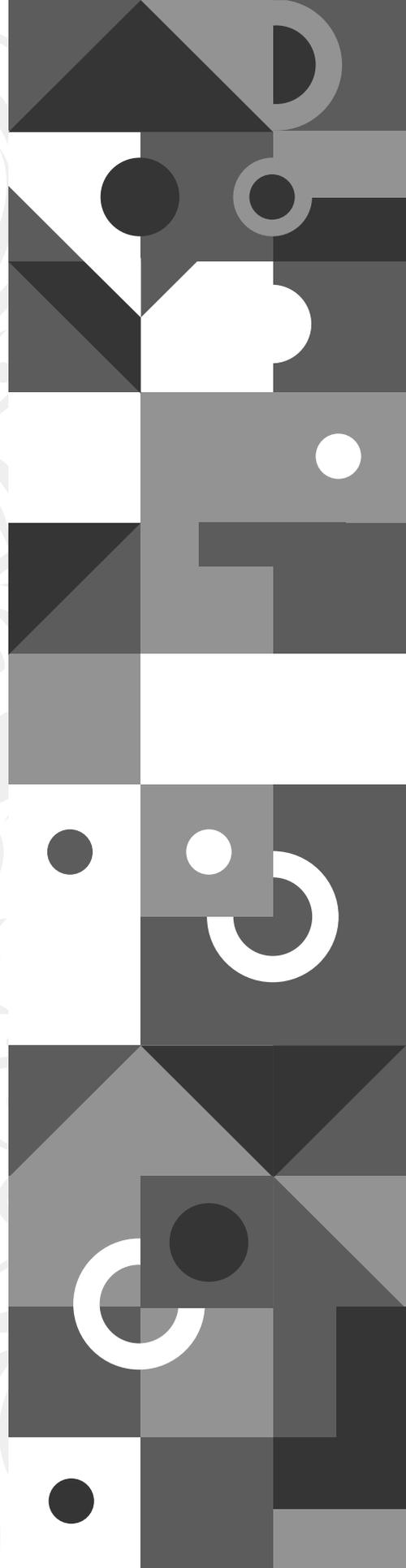
LAPORAN AKHIR

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

PEMERINTAH DAERAH
KABUPATEN TORAJA UTARA

2023



ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN TORAJA UTARA 2023

No ISSN/ISBN: -

Katalog: -

Ukuran buku: 18,2 cm x 25,7 cm

Jumlah halaman: xxii+156 halaman

Naskah: Bappelitbangda Kabupaten Toraja Utara

Penyunting: Bappelitbangda Kabupaten Toraja Utara

Ilustrasi: *Freepik, Flaticon, Unsplash*

Dicetak oleh: -

Diterbitkan oleh: Bappelitbangda Kabupaten Toraja Utara

Dilarang mengumumkan, mendistribusikan, mengomunikasikan, dan/atau menggandakan sebagian atau seluruh isi buku ini tanpa izin tertulis dari Badan Perencanaan, Penelitian, dan Pengembangan Daerah Kabupaten Toraja Utara

Halaman ini sengaja dikosongkan

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan atas Kasih dan Pimpinan-Nya sehingga kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kabupaten Toraja Utara Tahun 2023 dapat tersusun dengan baik dan selesai tepat pada waktunya. Buku ini disusun sebagai dasar pengukuran kepuasan masyarakat terkait pelayanan unit-unit pelayanan Pemerintah Daerah Kabupaten Toraja Utara.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik, maka Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Daerah (Bappeda) Kabupaten Toraja Utara berkewajiban untuk menyusun Analisis Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pemerintah Daerah Kabupaten Toraja Utara.

Keberhasilan pelaksanaan kegiatan ini tidak lepas dari dukungan berbagai pihak khususnya seluruh masyarakat yang menjadi responden. Pada kesempatan ini diucapkan terima kasih dan penghargaan yang tulus atas kerjasama dan partisipasinya dalam pelaksanaan survei. Semoga hasil survei ini bermanfaat dan berguna bagi kemajuan dan peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Toraja Utara pada masa yang akan datang.

Rantepao, November 2023

Tim Penyusun

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR ISI

Kata Pengantar.....	v
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Gambar	xv
Daftar Lampiran.....	xxi
Bab 1 Pendahuluan.....	1
1.1 Latar Belakang.....	3
1.2 Dasar Hukum.....	4
1.3 Tujuan dan Manfaat	5
1.4 Landasan Teori.....	5
1.5 Metodologi	6
1.6 Sistematika Penulisan.....	10
1.7 Realisasi Pengumpulan Data	10
Bab 2 Profil Pemerintah Daerah.....	11
2.1 Profil Kabupaten Toraja Utara.....	13
2.2 Profil Perangkat Daerah Sasaran SKM.....	14
Bab 3 Segmentasi Pengguna Layanan	21
3.1 Segmentasi Menurut Perangkat Daerah dan Jenis Kelamin.....	23
3.2 Segmentasi Menurut Pendidikan Terakhir	23
3.3 Segmentasi Menurut Kegiatan Utama	23
3.4 Segmentasi Menurut Kelompok Umur.....	23
Bab 4 Analisis Kepuasan Layanan Secara Umum.....	33
4.1 Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan.....	35
4.2 <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan	35
4.3 <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Terhadap Pelayanan...	36
4.4 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan	36

Bab 5 Analisis Kepuasan Layanan Menurut Perangkat Daerah	41
5.1 Kecamatan Kesu	43
5.2 Kecamatan Sanggalangi	48
5.3 Kecamatan Tallunglipu	53
5.4 Kecamatan Rantepao	58
5.5 Kecamatan Sesean	63
5.6 Kecamatan Sa'dan	68
5.7 Dinas Pendidikan	73
5.8 Dinas Kesehatan	78
5.9 Dinas Pertanian	83
5.10 Dinas PUPR	88
5.11 Dinas Perkimtam	93
5.12 Dinas Satpol PP	98
5.13 Dinas Sosial	103
5.14 Dinas Tenaga Kerja	108
5.15 Dinas DP3A2KB	113
5.16 Dinas Dukcapil	118
5.17 Dinas Penanaman Modal-PTSP	123
5.18 Dinas Pariwisata	128
5.19 Dinas Perindustrian	133
5.20 Badan Penanggulangan Bencana Daerah	138

Bab 6 Penutup	141
6.1 Kesimpulan	143
6.2 Saran	144
6.3 Rekomendasi	144
Daftar Pustaka	145
Lampiran.....	147
Contoh Kuesioner	149
Metadata Indikator	151
Rekomendasi Kegiatan Statistik	153

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Klasifikasi IKM.....	10
Tabel 2.1	Jumlah Pegawai Negeri Sipil Menurut Jabatan dan Jenis Kelamin Pemerintah Daerah Kabupaten Toraja Utara, Desember 2021...	13
Tabel 3.1	Jumlah responden menurut berbagai karakteristik	22
Tabel 4.1	Tingkat kepentingan, tingkat kepuasan, <i>gap</i> , dan tingkat kesesuaian menurut unsur pelayanan di Pemerintah Daerah Kabupaten Toraja Utara.....	36
Tabel 5.1.1	Tingkat kepentingan, tingkat kepuasan, <i>gap</i> , dan tingkat kesesuaian menurut unsur pelayanan di Kecamatan Kesu Kabupaten Toraja Utara.....	44
Tabel 5.2.1	Tingkat kepentingan, tingkat kepuasan, <i>gap</i> , dan tingkat kesesuaian menurut unsur pelayanan di Kecamatan Sanggalangi Kabupaten Toraja Utara.....	49
Tabel 5.3.1	Tingkat kepentingan, tingkat kepuasan, <i>gap</i> , dan tingkat kesesuaian menurut unsur pelayanan di Kecamatan Tallunglipu Kabupaten Toraja Utara.....	54
Tabel 5.4.1	Tingkat kepentingan, tingkat kepuasan, <i>gap</i> , dan tingkat kesesuaian menurut unsur pelayanan di Kecamatan Rantepao Kabupaten Toraja Utara.....	59
Tabel 5.5.1	Tingkat kepentingan, tingkat kepuasan, <i>gap</i> , dan tingkat kesesuaian menurut unsur pelayanan di Kecamatan Sesean Kabupaten Toraja Utara.....	64
Tabel 5.6.1	Tingkat kepentingan, tingkat kepuasan, <i>gap</i> , dan tingkat kesesuaian menurut unsur pelayanan di Kecamatan Sa'dan Kabupaten Toraja Utara.....	69

Tabel 5.7.1	Tingkat kepentingan, tingkat kepuasan, <i>gap</i> , dan tingkat kesesuaian menurut unsur pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Toraja Utara.....	74
Tabel 5.8.1	Tingkat kepentingan, tingkat kepuasan, <i>gap</i> , dan tingkat kesesuaian menurut unsur pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Toraja Utara.....	79
Tabel 5.9.1	Tingkat kepentingan, tingkat kepuasan, <i>gap</i> , dan tingkat kesesuaian menurut unsur pelayanan di Dinas Pertanian Kabupaten Toraja Utara.....	84
Tabel 5.10.1	Tingkat kepentingan, tingkat kepuasan, <i>gap</i> , dan tingkat kesesuaian menurut unsur pelayanan di Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Toraja Utara	89
Tabel 5.11.1	Tingkat kepentingan, tingkat kepuasan, <i>gap</i> , dan tingkat kesesuaian menurut unsur pelayanan di Dinas Perumahan Kawasan Pemukiman dan Pertanahan Kabupaten Toraja Utara.....	94
Tabel 5.12.1	Tingkat kepentingan, tingkat kepuasan, <i>gap</i> , dan tingkat kesesuaian menurut unsur pelayanan di Dinas Satuan Polisi Pamong Praja dan Damkar Kabupaten Toraja Utara.....	99
Tabel 5.13.1	Tingkat kepentingan, tingkat kepuasan, <i>gap</i> , dan tingkat kesesuaian menurut unsur pelayanan di Dinas Sosial Kabupaten Toraja Utara	104
Tabel 5.14.1	Tingkat kepentingan, tingkat kepuasan, <i>gap</i> , dan tingkat kesesuaian menurut unsur pelayanan di Dinas Tenaga Kerja Daerah Kabupaten Toraja Utara.....	109
Tabel 5.15.1	Tingkat kepentingan, tingkat kepuasan, <i>gap</i> , dan tingkat kesesuaian menurut unsur pelayanan di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Toraja Utara	114

Tabel 5.16.1	Tingkat kepentingan, tingkat kepuasan, <i>gap</i> , dan tingkat kesesuaian menurut unsur pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Toraja Utara.....	119
Tabel 5.17.1	Tingkat kepentingan, tingkat kepuasan, <i>gap</i> , dan tingkat kesesuaian menurut unsur pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Toraja Utara....	124
Tabel 5.18.1	Tingkat kepentingan, tingkat kepuasan, <i>gap</i> , dan tingkat kesesuaian menurut unsur pelayanan di Dinas Pariwisata Kabupaten Toraja Utara.....	129
Tabel 5.19.1	Tingkat kepentingan, tingkat kepuasan, <i>gap</i> , dan tingkat kesesuaian menurut unsur pelayanan di Dinas Perindustrian Kabupaten Toraja Utara.....	134
Tabel 5.20.1	Tingkat kepentingan, tingkat kepuasan, <i>gap</i> , dan tingkat kesesuaian menurut unsur pelayanan di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Toraja Utara	139

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Diagram cartesius <i>importance-performance analysis</i>	8
Gambar 3.1	Jumlah responden menurut jenis kelamin dan perangkat daerah.....	24
Gambar 3.2	Jumlah responden menurut jenis kelamin dan pendidikan....	26
Gambar 3.3	Jumlah responden menurut jenis kelamin dan kelompok umur	27
Gambar 3.4	Jumlah responden menurut jenis kelamin dan kegiatan utama	28
Gambar 3.5	Jumlah responden menurut bulan layanan.....	29
Gambar 3.6	Jumlah responden menurut kelompok umur	30
Gambar 3.7	Jumlah responden menurut kegiatan utama.....	30
Gambar 3.8	Jumlah responden menurut pendidikan terakhir	30
Gambar 4.1	Persentase kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Pemerintah Daerah Kabupaten Toraja Utara.....	35
Gambar 4.2	Persentase kepuasan masyarakat menurut unsur pelayanan di Pemerintah Daerah Kabupaten Toraja Utara.....	35
Gambar 4.3	<i>Importance and performance analysis</i> (IPA) pelayanan di Pemerintah Daerah Kabupaten Toraja Utara.....	37
Gambar 5.1.1	Persentase kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kecamatan Kesu Kabupaten Toraja Utara.....	43
Gambar 5.1.2	Persentase kepuasan masyarakat menurut unsur pelayanan di Kecamatan Kesu Kabupaten Toraja Utara.....	43

Gambar 5.1.3	<i>Importance and performance analysis</i> (IPA) pelayanan di Kecamatan Kesu Kabupaten Toraja Utara.....	45
Gambar 5.2.1	Persentase kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kecamatan Sanggalangi Kabupaten Toraja Utara.....	48
Gambar 5.2.2	Persentase kepuasan masyarakat menurut unsur pelayanan di Kecamatan Sanggalangi Kabupaten Toraja Utara.....	48
Gambar 5.2.3	<i>Importance and performance analysis</i> (IPA) pelayanan di Kecamatan Sanggalangi Kabupaten Toraja Utara.....	50
Gambar 5.3.1	Persentase kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kecamatan Tallunglipu Kabupaten Toraja Utara.....	53
Gambar 5.3.2	Persentase kepuasan masyarakat menurut unsur pelayanan di Kecamatan Tallunglipu Kabupaten Toraja Utara.....	53
Gambar 5.3.3	<i>Importance and performance analysis</i> (IPA) pelayanan di Kecamatan Tallunglipu Kabupaten Toraja Utara.....	55
Gambar 5.4.1	Persentase kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kecamatan Rantepao Kabupaten Toraja Utara.....	58
Gambar 5.4.2	Persentase kepuasan masyarakat menurut unsur pelayanan di Kecamatan Rantepao Kabupaten Toraja Utara.....	58
Gambar 5.4.3	<i>Importance and performance analysis</i> (IPA) pelayanan di Kecamatan Rantepao Kabupaten Toraja Utara.....	60
Gambar 5.5.1	Persentase kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kecamatan Sesean Kabupaten Toraja Utara.....	63
Gambar 5.5.2	Persentase kepuasan masyarakat menurut unsur pelayanan di Kecamatan Sesean Kabupaten Toraja Utara.....	63
Gambar 5.5.3	<i>Importance and performance analysis</i> (IPA) pelayanan di Kecamatan Sesean Kabupaten Toraja Utara.....	65

Gambar 5.6.1	Persentase kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kecamatan Sa'dan Kabupaten Toraja Utara	68
Gambar 5.6.2	Persentase kepuasan masyarakat menurut unsur pelayanan di Kecamatan Sa'dan Kabupaten Toraja Utara	68
Gambar 5.6.3	<i>Importance and performance analysis</i> (IPA) pelayanan di Kecamatan Sa'dan Kabupaten Toraja Utara	70
Gambar 5.7.1	Persentase kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Toraja Utara	73
Gambar 5.7.2	Persentase kepuasan masyarakat menurut unsur pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Toraja Utara	73
Gambar 5.7.3	<i>Importance and performance analysis</i> (IPA) pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Toraja Utara	75
Gambar 5.8.1	Persentase kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Toraja Utara	78
Gambar 5.8.2	Persentase kepuasan masyarakat menurut unsur pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Toraja Utara	78
Gambar 5.8.3	<i>Importance and performance analysis</i> (IPA) pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Toraja Utara	80
Gambar 5.9.1	Persentase kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Pertanian Kabupaten Toraja Utara	83
Gambar 5.9.2	Persentase kepuasan masyarakat menurut unsur pelayanan di Dinas Pertanian Kabupaten Toraja Utara	83
Gambar 5.9.3	<i>Importance and performance analysis</i> (IPA) pelayanan di Dinas Pertanian Kabupaten Toraja Utara	85
Gambar 5.10.1	Persentase kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Toraja Utara	88

Gambar 5.10.2	Persentase kepuasan masyarakat menurut unsur pelayanan di Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Toraja Utara.....	88
Gambar 5.10.3	<i>Importance and performance analysis</i> (IPA) pelayanan di Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Toraja Utara.....	90
Gambar 5.11.1	Persentase kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Perkimtam Kabupaten Toraja Utara.....	93
Gambar 5.11.2	Persentase kepuasan masyarakat menurut unsur pelayanan di Dinas Perkimtam Kabupaten Toraja Utara.....	93
Gambar 5.11.3	<i>Importance and performance analysis</i> (IPA) pelayanan di Dinas Perkimtam Kabupaten Toraja Utara.....	95
Gambar 5.12.1	Persentase kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Satpol PP dan Damkar Kabupaten Toraja Utara	98
Gambar 5.12.2	Persentase kepuasan masyarakat menurut unsur pelayanan di Dinas Satpol PP dan Damkar Kabupaten Toraja Utara	98
Gambar 5.12.3	<i>Importance and performance analysis</i> (IPA) pelayanan di Dinas Satpol PP dan Damkar Kabupaten Toraja Utara	100
Gambar 5.13.1	Persentase kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Sosial Kabupaten Toraja Utara.....	103
Gambar 5.13.2	Persentase kepuasan masyarakat menurut unsur pelayanan di Dinas Sosial Kabupaten Toraja Utara.....	103
Gambar 5.13.3	<i>Importance and performance analysis</i> (IPA) pelayanan di Dinas Sosial Kabupaten Toraja Utara.....	105
Gambar 5.14.1	Persentase kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Toraja Utara.....	108
Gambar 5.14.2	Persentase kepuasan masyarakat menurut unsur pelayanan di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Toraja Utara.....	108

Gambar 5.14.3	<i>Importance and performance analysis</i> (IPA) pelayanan di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Toraja Utara.....	110
Gambar 5.15.1	Persentase kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Dinas DP3A2KB Kabupaten Toraja Utara.....	113
Gambar 5.15.2	Persentase kepuasan masyarakat menurut unsur pelayanan di Dinas Dinas DP3A2KB Kabupaten Toraja Utara.....	113
Gambar 5.15.3	<i>Importance and performance analysis</i> (IPA) pelayanan di Dinas Dinas DP3A2KB Kabupaten Toraja Utara.....	115
Gambar 5.16.1	Persentase kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Toraja Utara.....	118
Gambar 5.16.2	Persentase kepuasan masyarakat menurut unsur pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Toraja Utara.....	118
Gambar 5.16.3	<i>Importance and performance analysis</i> (IPA) pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Toraja Utara.....	120
Gambar 5.17.1	Persentase kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Toraja Utara.....	123
Gambar 5.17.2	Persentase kepuasan masyarakat menurut unsur pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Toraja Utara.....	123

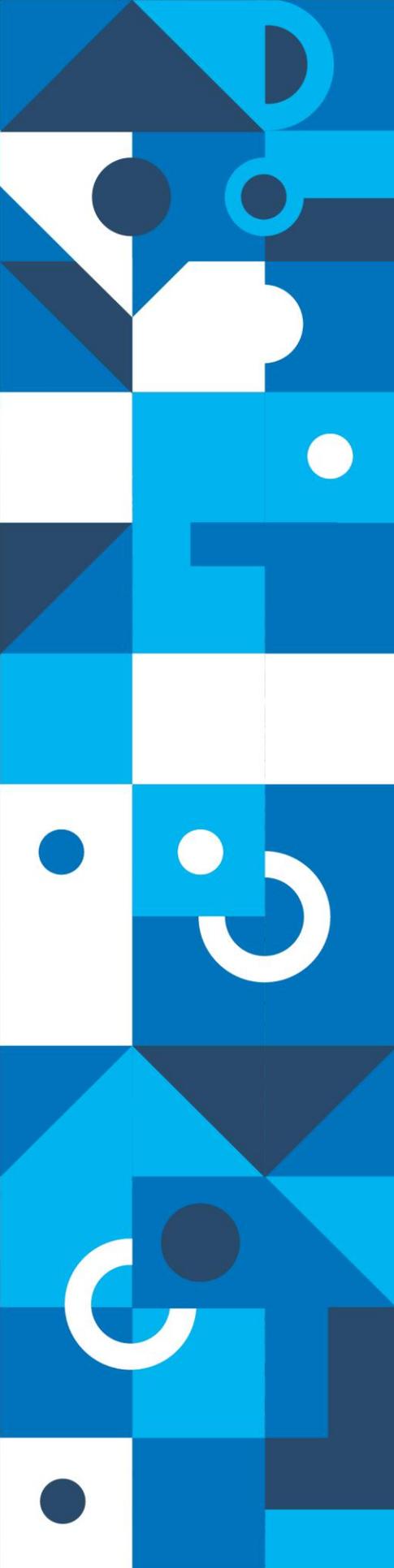
Gambar 5.17.3	<i>Importance and performance analysis</i> (IPA) pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Toraja Utara.....	125
Gambar 5.18.1	Persentase kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Pariwisata Kabupaten Toraja Utara.....	128
Gambar 5.18.2	Persentase kepuasan masyarakat menurut unsur pelayanan di Dinas Pariwisata Kabupaten Toraja Utara.....	128
Gambar 5.18.3	<i>Importance and performance analysis</i> (IPA) pelayanan di Dinas Pariwisata Kabupaten Toraja Utara.....	130
Gambar 5.19.1	Persentase kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Perindustrian Koperasi dan UMKM Kabupaten Toraja Utara.....	133
Gambar 5.19.2	Persentase kepuasan masyarakat menurut unsur pelayanan di Dinas Perindustrian Koperasi dan UMKM Kabupaten Toraja Utara.....	133
Gambar 5.19.3	<i>Importance and performance analysis</i> (IPA) pelayanan di Dinas Perindustrian Koperasi dan UMKM Kabupaten Toraja Utara.....	135
Gambar 5.20.1	Persentase kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di BPBD Kabupaten Toraja Utara.....	138
Gambar 5.20.2	Persentase kepuasan masyarakat menurut unsur pelayanan di BPBD Kabupaten Toraja Utara.....	138
Gambar 5.20.3	<i>Importance and performance analysis</i> (IPA) pelayanan di BPBD Kabupaten Toraja Utara.....	140

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner SKM 2023.....	147
Lampiran 2	Metadata indikator.....	149
Lampiran 3	Nilai dan Klasifikasi IKM Menurut Perangkat Daerah 2023 ...	150
Lampiran 4	Nilai dan Klasifikasi IKM Menurut Perangkat Daerah 2022	151
Lampiran 5	Nilai dan Klasifikasi IKM Menurut Perangkat Daerah 2021.....	152
Lampiran 6	Rekomendasi Kegiatan Statistik dari BPS.....	153

Halaman ini sengaja dikosongkan

P 1 PENDAHULUAN



Halaman ini sengaja dikosongkan

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik yang berkualitas adalah harapan semua masyarakat. Tuntutan ini terbentuk seiring dengan perkembangan pola hubungan interaksi antara masyarakat dan pemerintah. Pelayanan publik bukan hanya sampai pada terpenuhinya kebutuhan publik, melainkan lebih dari itu yakni terselenggaranya pelayanan publik yang prima. Pemenuhan pelayanan publik merupakan tuntutan reformasi birokrasi yang mengharuskan pemerintah berpikir kreatif dan inovatif disertai tindakan nyata dari waktu ke waktu.

Untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, maka kedua pendekatan di atas perlu dipadukan dan saling melengkapi. Keterpaduan ini secara prinsip dapat dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Hasil SKM yang berwujud pengukuran kepuasan masyarakat merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Dengan demikian, hasil SKM akan menjadi dasar melakukan perbaikan manajemen pelayanan publik, dimana perbaikan, peningkatan tersebut diharapkan menghasilkan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat.

Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (*public service*) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten serta memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana, dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan baik di tingkat pusat, maupun daerah untuk melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik. Kedua aturan tersebut selanjutnya ditindaklanjuti dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN dan RB) Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dan terakhir diubah menjadi Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Menurut regulasi tersebut, SKM adalah pengukuran secara komprehensif tingkat kepuasan yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat. Secara umum ada tiga hal yang ingin dicapai dari pelaksanaan SKM yaitu (1) mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik, (2) mendorong penyelenggara pelayanan publik meningkatkan kualitas pelayanan, dan (3) melakukan pengembangan melalui inovasi-inovasi pelayanan publik.

Sebagai bahan untuk melakukan evaluasi, maka SKM perlu dilaksanakan secara berkelanjutan dengan jangka waktu minimal 1 (satu) tahun sekali. Hasil SKM akan menjadi bahan dalam menilai kualitas dan inovasi pelayanan publik yang

dilakukan oleh setiap Unit Pelayanan di suatu daerah dalam satu tahun, sekaligus menjadi dasar penilaian pada tahun berikutnya.

Kabupaten Toraja Utara adalah daerah otonomi baru hasil pemekaran dari Kabupaten Tana Toraja yang ditetapkan dengan UU Nomor 28 Tahun 2008 Tentang Pembentukan Daerah Otonomi Baru di Propinsi Sulawesi Selatan. Salah satu alasan dibentuknya Kabupaten Toraja Utara adalah mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Sejak resmi menjadi sebuah daerah otonom, Pemerintah Kabupaten Toraja Utara secara bertahap berusaha meningkatkan kualitas pelayanan melalui pembangunan, perbaikan dan peningkatan manajemen pelayanan publik.

Dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Toraja Utara Tahun 2016/2021, reformasi biroksi menjadi salah satu prioritas utama dalam pembangunan daerah. Program Reformasi Birokrasi Pemerintah Daerah Kabupaten Toraja Utara diantaranya adalah Program Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik pada lingkungan Pemerintah Kabupaten Toraja Utara sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat. Salah satu target yang ingin dicapai melalui program ini adalah meningkatnya Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik oleh masing-masing Unit Pelayanan Publik.

Hasil SKM tahun 2023 menjadi bahan evaluasi untuk melakukan perbaikan, peningkatan kualitas atribut-atribut pelayanan pada setiap unit layanan yang menjadi sasaran survei. Evaluasi tersebut akan memberi gambaran tentang atribut-atribut pelayanan apa saja yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki, ditingkatkan, mana yang perlu dipertahankan, dan atribut pelayanan apa saja yang sudah melebihi harapan masyarakat. Hasil SKM ini diharapkan dapat membantu Unit Pelayanan menentukan usulan perbaikan pelayanan dengan skala prioritas. Perbaikan dan peningkatan dengan skala prioritas, akan menjadikan sumber daya berupa tenaga, dana, dan daya dapat digunakan secara efektif dan efisien.

1.2 Dasar Hukum

Dalam penyusunan buku ini, dasar hukum yang digunakan antara lain:

- a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tentang Pelayanan Publik;
- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; dan
- d. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 01 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Tujuan dan Manfaat

Secara umum, tujuan pelaksanaan SKM 2023 adalah mendapatkan bahan evaluasi dari pengguna layanan sebagai pendukung peningkatan kualitas pelayanan di lingkup Pemerintah Daerah Kabupaten Toraja Utara. Hal ini ditujukan untuk menjawab amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Hasil SKM 2022 dapat dimanfaatkan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Toraja Utara untuk mengidentifikasi beberapa isu, antara lain:

- a. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang didapatkan;
- b. Rekomendasi perbaikan pelayanan publik;
- c. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM);
- d. Indikator Kinerja Utama (IKU).

1.4 Landasan Teori

1.4.1 Pelayanan Publik

Pelayanan publik dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di Daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik didefinisikan sebagai bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik.

Menurut Kotler (2009:4-5), pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sedang ruang lingkup pelayanan publik menurut Pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Ruang lingkup tersebut termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat. Hal tersebut sebagai wujud dari peran dan fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat.

1.4.2 Faktor Kepuasan Pelayanan Publik

Parasuraman (1990) menyatakan bahwa terdapat lima unsur penting yang menentukan kepuasan yaitu *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan *reliability*. Kelima unsur tersebut merupakan unsur penting yang diukur sebagai kualitas pelayanan (*service quality*). Konsep dari kualitas pelayanan adalah membentuk sikap dan perilaku dari penyedia layanan agar dapat memberikan pelayanan prima.

- a. *Responsiveness* (daya tanggap)
Merupakan unsur yang menuntut adanya kemampuan pemberi layanan untuk segera memberikan pelayanan atas kebutuhan pengguna layanan sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, dan ketidaksesuaian atas berbagai bentuk layanan yang tidak diketahui. Oleh sebab itu, pemberi layanan perlu memberikan penjelasan yang

bijaksana dan mendetail, sehingga pengguna layanan mendapatkan respon positif.

- b. *Assurances* (jaminan)
Merupakan bentuk kepastian dari suatu unit pelayanan. Unsur ini sangat ditentukan oleh jaminan dari pemberi layanan, sehingga orang yang menerima layanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk pelayanan yang dilakukan tersebut tuntas dan sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran, dan kualitas pelayanan yang dijamin.
- c. *Tangible* (fisik)
Merupakan bentuk aktualisasi nyata yang dapat terlihat atau digunakan oleh pemberi layanan guna membantu pelaksanaan pelayanan. Unsur fisik dapat berupa penampilan fisik petugas, sarana prasarana fisik, serta keadaan lingkungan sekitar.
- d. *Empathy* (empati)
Ditunjukkan dengan adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatisme, pengertian, dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan. Hal tersebut bertujuan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut.
- e. *Reliability* (keandalan)
Menuntut setiap petugas memiliki kemampuan, keahlian, kemandirian, penguasaan, dan profesionalisme kerja yang tinggi. Oleh karena itu, aktivitas yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

1.5 Metodologi

Dalam penjelasan berikut, metodologi dibedakan ke dalam tiga kelompok, yaitu metode sampling, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

1.5.1 Metode Sampling

Pemilihan sampel SKM 2021 menggunakan metode non-probability sampling yang tidak memperhitungkan peluang bagi setiap unsur anggota populasi. Teknik non-probability yang digunakan adalah quota sampling, yang mana semua responden eligible akan dipilih sampai memenuhi jumlah sampel yang telah ditentukan sebelumnya.

1.5.2 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data SKM 2021 dilakukan dengan metode pengumpulan data *self-enumeration* (responden mengisi sendiri kuesioner yang ada). Responden *eligible* merupakan masyarakat yang pernah menggunakan layanan di minimal satu perangkat daerah di lingkup Pemerintah Daerah Kabupaten Toraja Utara.

1.5.3 Metode Analisis Data

Analisis dilakukan terhadap karakteristik masyarakat, kepuasan masyarakat terhadap pelayanan, dan persepsi masyarakat terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan. Metode analisis yang digunakan pada buku ini adalah analisis deskriptif yang disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Beberapa bentuk analisis dedskriptif yang digunakan antara lain: analisis tabulasi silang,

analisis kesenjangan, importance and performance analysis (IPA), dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

1.5.3.1 Analisis Tabulasi Silang

Tabulasi silang merupakan tabel yang menggambarkan hubungan antara dua atau lebih variabel. Perbedaan dan persamaan antara dua atau lebih variabel dapat diidentifikasi dengan tabulasi silang. Tabulasi silang akan membantu dalam memahami baik profil konsumen, kebutuhan dan ketersediaan data, maupun masalah lain.

1.5.3.2 Analisis Kesenjangan (Gap Analysis)

Gap Analysis adalah analisis mengenai kesenjangan antara harapan (tingkat kepentingan) konsumen dengan kinerja (tingkat kepuasan) pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan yang bersangkutan. Pada analisis kesenjangan, harapan konsumen akan dibandingkan dengan kinerja pelayanan yang diberikan (*delivered*) oleh unit pelayanan. Nilai kesenjangan atau gap diperoleh dari selisih antara tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pengguna layanan pada setiap rincian pelayanan. Gap positif akan diperoleh apabila tingkat 'kepuasan lebih besar dari tingkat kepentingan, sedangkan gap negatif akan diperoleh apabila tingkat kepuasan lebih kecil dari tingkat kepentingan. Pada gap positif, semakin besar nilai gap, konsumen semakin puas. Sebaliknya, semakin kecil nilai gap negatif, konsumen semakin tidak puas.

1.5.3.3 Importance and Performance Analysis (IPA)

Metode IPA dikenal pula dengan istilah analisis kuadran (*quadrant analysis*). Metode ini pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977). Tujuan metode ini adalah untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dengan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa (Brandt, 2000 dan Latu, 2000). IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi tentang faktor-faktor pelayanan yang sangat mempengaruhi kepuasan dan peningkatan pelayanan (*improvement*). IPA telah diterima secara umum dan digunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahannya untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003).

Dalam IPA, terdapat dua pendekatan yang digunakan, yaitu:

- a. Tingkat Kesesuaian
Penghitungan tingkat kesesuaian digunakan untuk mengetahui seberapa besar konsumen merasa puas terhadap kinerja pelayanan. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan.
Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

$$TK = \frac{\bar{x}}{\bar{y}} \times 100$$

dengan:

TK : tingkat kesesuaian;

\bar{x} : rata-rata tingkat kepuasan;

\bar{y} : rata-rata tingkat kepentingan.

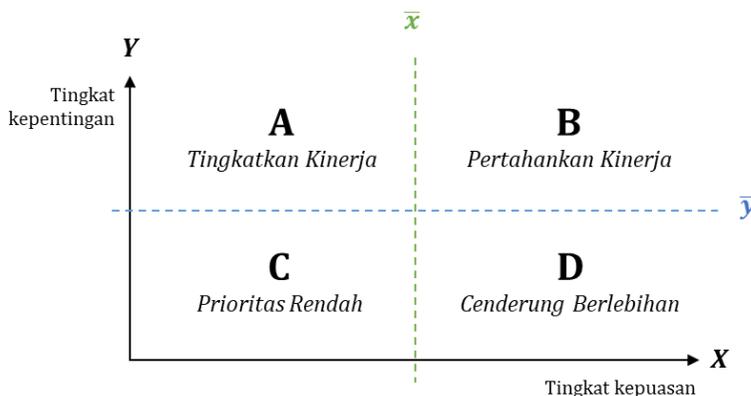
Kriteria penilaian tingkat kepuasan adalah:

TK > 100 : kinerja pelayanan melebihi harapan masyarakat

TK = 100 : kinerja pelayanan sesuai harapan masyarakat

TK < 100 : kinerja pelayanan belum sesuai harapan masyarakat

- b. Diagram Cartesius
 Digunakan untuk menggambarkan hubungan antara tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kepuasan (*performance*). Pada Gambar 1.1, diagram cartesius dibagi atas empat bagian/kuadran yang dibatasi oleh dua buah garis yang bepotongan tegak lurus pada titik dengan (\bar{x}, \bar{y}) dengan \bar{x} merupakan rata-rata tingkat kepuasan dan \bar{y} merupakan rata-rata tingkat kepentingan.



Gambar 1.1 Diagram cartesius *importance-performance analysis*

Keempat kuadran tersebut memiliki arti sebagai berikut:

- **Kuadran A (*high importance & low performance*)**
 Kuadran “**Tingkatkan Kinerja**” terletak di sebelah kiri atas, yang berarti prioritas utama unit pelayanan adalah peningkatan kinerja (*performance improvement*). Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan, tetapi pada kenyataannya kinerja atribut pelayanan tersebut belum sesuai dengan harapan para pengguna layanan. Kinerja atribut pelayanan tersebut lebih rendah dari harapan pengguna layanan terhadap atribut pelayanan tersebut.
 Atribut pelayanan yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan agar dapat memenuhi harapan pemangku kepentingan/pengguna layanan. Cara yang dapat dilakukan adalah perbaikan secara terus menerus terhadap kinerja, sehingga *performance* dari atribut pelayanan yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.
- **Kuadran B (*high importance & high performance*)**
 Kuadran “**Pertahankan Kinerja**” terletak di sebelah kanan atas, yang berarti kinerja sudah dapat memenuhi harapan pengguna layanan dan diusahakan untuk mempertahankan kinerja tersebut. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan dan kinerja atribut pelayanan dianggap sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh pengguna layanan, sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi. Atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan.
- **Kuadran C (*low importance & low performance*)**
 Kuadran “**Prioritas Rendah**” terletak di sebelah kiri bawah, yang berarti prioritas rendah. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap kurang penting oleh pengguna layanan dan pada kenyataannya kinerja atribut pelayanan tersebut tidak terlalu istimewa.
 Peningkatan kinerja atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya

terhadap manfaat yang dirasakan oleh pemangku kepentingan/pengguna layanan sangat kecil.

- **Kuadran D (low importance & high performance)**

Kuadran “**Cenderung Berlebihan**” terletak di sebelah kanan bawah, yang berarti kinerjanya berlebihan sementara pengguna layanan menganggap kurang penting. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap kurang penting oleh pemangku kepentingan/pengguna layanan. Atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar satuan kerja pemilik indeks dapat melakukan penghematan sumber daya.

1.5.3.4 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

IKM atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh satuan kerja di lingkup Pemerintah Daerah Kabupaten Toraja Utara. Terdapat sembilan unsur pelayanan yang digunakan pada kegiatan ini, yaitu: unsur persyaratan, kemudahan prosedur; ketepatan waktu; kewajaran biaya; kesesuaian produk; kemampuan petugas; perilaku petugas; sarana dan prasarana; dan penanganan pengaduan.

IKM didapat dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan sembilan unsur pelayanan tersebut (variabel). Adapun langkah-langkah penghitungan IKK adalah sebagai berikut:

- Menghitung penimbang
Penimbang diperoleh dengan cara membagi rata-rata tingkat kepentingan masing-masing atribut pelayanan dengan jumlah rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut pelayanan.
Rumus penimbang:

$$w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^9 \bar{y}_i}$$

dengan:

w_i : penimbang unsur pelayanan ke- i , $\sum_{i=1}^9 w_i = 1$;

\bar{y}_i : rata-rata kepentingan unsur pelayanan ke- i ;

i : 1, 2, ..., 9

- Menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan (IKM')
IKM' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan sembilan unsur pelayanan.
Rumus yang digunakan:

$$IKM' = \frac{\sum_{i=1}^9 w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^9 w_i} = \frac{\sum_{i=1}^9 w_i \bar{x}_i}{1} = \sum_{i=1}^9 w_i \bar{x}_i$$

dengan:

\bar{x}_i : rata-rata tingkat kepuasan unsur pelayanan ke- i

- Menghitung IKM
Penghitungan IKM' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 4 sesuai dengan skala penilaian masyarakat. IKM merupakan hasil konversi nilai IKK' menggunakan rumus berikut:

$$IKM = \frac{IKM'}{\text{skala maksimum penilaian}} \times 100 = \frac{IKM'}{4} \times 100$$

Nilai IKM diklasifikasikan menjadi 4 kategori seperti pada Tabel 1.1. Klasifikasi nilai IKM. Klasifikasi nilai didasarkan pada PermenPANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Tabel 1.1 Klasifikasi IKM

Nilai IKM	Klasifikasi
25,00 - 64,99	Tidak baik
65,00 - 76,60	Kurang baik
76,61 - 88,30	Baik
88,31 - 100,00	Sangat Baik

Sumber: PermenPANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

1.6 Sistematika Penulisan

Buku ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

Bab 1 Pendahuluan berisi latar belakang, dasar hukum, tujuan dan manfaat, landasan teori, metodologi, sistematika penulisan, dan realisasi pengumpulan data SKM 2023.

Bab 2 Profil Pemerintah Daerah berisi ulasan singkat mengenai kondisi pemerintah daerah baik secara umum maupun menurut perangkat daerah di lingkup Kabupaten Toraja Utara.

Bab 3 Segmentasi Pengguna Layanan berisi analisis mengenai karakteristik pengguna layanan di lingkup Pemerintah Daerah Kabupaten Toraja Utara.

Bab 4 Analisis Kepuasan Layanan Secara Umum berisi analisis mengenai kepuasan pengguna layanan secara umum di lingkup Pemerintah Daerah Kabupaten Toraja Utara.

Bab 5 Analisis Kepuasan Layanan Menurut Perangkat Daerah berisi analisis mengenai kepuasan pengguna layanan menurut perangkat daerah di lingkup Pemerintah Daerah Kabupaten Toraja Utara.

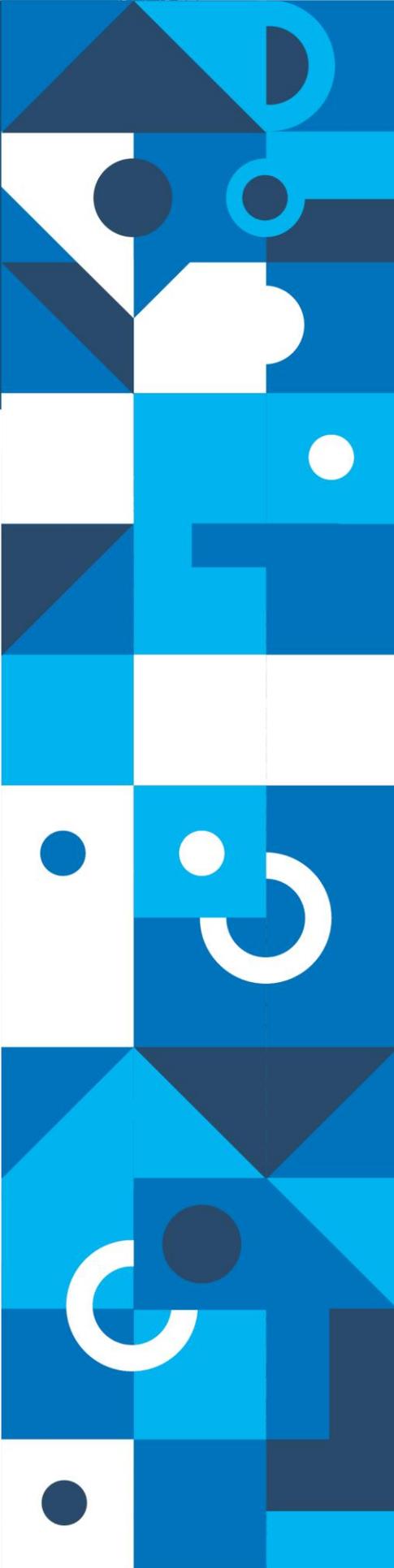
Bab 6 Penutup berisi kesimpulan serta saran terhadap perbaikan pelayanan di lingkup Pemerintah Daerah Kabupaten Toraja Utara.

1.7 Realisasi Pengumpulan Data

Dalam pelaksanaan SKM 2023, masing-masing perangkat daerah memiliki target jumlah responden yang harus dipenuhi, yakni masing-masing sekitar 40 masyarakat yang pernah menggunakan layanan. Jumlah responden yang telah didata ada sebanyak 1.112 masyarakat.

P 2

ROFIL PEMDA



Halaman ini sengaja dikosongkan

PROFIL PEMERINTAH DAERAH

2.1 Profil Kabupaten Toraja Utara

Secara Astronomis, Kabupaten Toraja Utara terletak di 2°- 3° Lintang Selatan dan 119° - 120° Bujur Timur. Pada sebelah utara, Toraja Utara berbatasan dengan Kabupaten Luwu dan Provinsi Sulawesi Barat, di sebelah selatan dengan Kabupaten Tana Toraja, sebelah timur dengan daerah Kota Palopo dan Kabupaten Luwu, sebelah Barat dengan Provinsi Sulawesi Barat. Ibukota Kabupaten Toraja Utara adalah Kecamatan Rantepao. Di tengah Kota Rantepao sebagai ibukota Kabupaten Toraja Utara melintang sungai terpanjang yang terdapat di Provinsi Sulawesi Selatan yaitu sungai Saddang. Jarak antara Kota Rantepao dengan Kota Makassar, ibukota Provinsi Sulawesi Selatan, tercatat sekitar 329 km, untuk sampai ke ibukota Provinsi Sulawesi Selatan dari Kabupaten Toraja Utara melalui kabupaten Tana Toraja Kabupaten Enrekang, Kabupaten Sidrap, Kota Pare-Pare, Kabupaten Barru, Kabupaten Pangkep dan Kabupaten Maros.

Luas wilayah Kabupaten Toraja Utara tercatat 1.151,47 km², dibagi menjadi 21 wilayah kecamatan. Kecamatan Baruppu dan Kecamatan Buntu Pepsan merupakan dua kecamatan terluas dengan luas masing-masing 162,17 km² dan 131,72 km², penjumlahan luas dari dua kecamatan tersebut adalah mencapai 25,52 persen dari seluruh wilayah Toraja Utara. Sementara kecamatan yang memiliki luas terkecil adalah Kecamatan Tallunglipu dengan luas 0,82 km².

Pada tahun 2022, terdapat 3.444 pegawai negeri sipil (PNS) yang bekerja di lingkup Pemerintah Daerah Kabupaten Toraja Utara (lihat tabel 2.1).

Tabel 2.1 Jumlah Pegawai Negeri Sipil Menurut Jabatan dan Jenis Kelamin di lingkup Pemerintah Daerah Kabupaten Toraja Utara, Desember 2022

Jabatan	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
(1)	(2)	(3)	(4)
Fungsional tertentu	887	1 660	2 547
Fungsional umum	232	152	384
Struktural/Eselon:			
<i>Eselon V</i>	-	-	-
<i>Eselon IV</i>	171	122	293
<i>Eselon III</i>	107	80	187
<i>Eselon II</i>	27	6	33
<i>Eselon I</i>	0	0	0
Jumlah	1 424	2 020	3 444

Sumber: Dinas Kepegawaian, Pendidikan, dan Pelatihan Kabupaten Toraja Utara

2.2 Profil Perangkat Daerah Sasaran SKM

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Toraja Utara Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Toraja Utara, Pemerintah Kabupaten Toraja Utara membagi 92 Perangkat Daerah (Unit Pelayanan). Ke 92 Unit Pelayanan tersebut terdiri atas 31 Badan/Dinas, 21 Kecamatan, dan 40 Kelurahan. Dari 92 unit pelayanan, sebanyak 20 unit terpilih menjadi sasaran pelaksanaan SKM 2023. Profil yang berkaitan dengan tugas dan fungsi dari masing-masing Perangkat Daerah, dan unit pelayanan yang menjadi sasaran survei secara berturut-turut akan dibahas sebagai berikut.

2.2.1 Dinas Pendidikan

Ditetapkan dengan Peraturan Bupati Toraja Utara Nomor 50 Tahun 2016 Tentang Susunan Organisasi, Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi Dan Rincian Tugas Serta Tata Kerja Dinas Pendidikan Kabupaten Toraja Utara, antara lain:

- a. Perumusan kebijakan teknis urusan pemerintahan bidang pendidikan;
- b. Pelaksanaan kebijakan teknis urusan pemerintahan bidang pendidikan;
- c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan bidang pendidikan;
- d. Pelaksanaan administrasi dinas pendidikan;
- e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan Bupati terkait tugas dan fungsinya.

2.2.2 Dinas Kesehatan

Diatur dengan Peraturan Bupati Toraja Utara Nomor 85 Tahun 2021, mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan bidang Kesehatan yang menjadi kewenangan Daerah dan menjadi tugas pembantuan yang ditugaskan kepada Pemerintah Daerah. Adapun fungsinya antara lain:

- a. Perumusan kebijakan di bidang kesehatan masyarakat, pencegahan dan pengendalian penyakit, pelayanan kesehatan, kefarmasian, alat kesehatan dan perbekalan kesehatan rumah tangga (PKRT) serta sumber daya kesehatan;
- b. Pelaksanaan kebijakan di bidang kesehatan masyarakat, pencegahan dan pengendalian penyakit, pelayanan kesehatan, kefarmasian, alat kesehatan dan rumah tangga (PKRT) serta sumber daya kesehatan;
- c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang kesehatan masyarakat, pencegahan dan pengendalian penyakit, pelayanan kesehatan, kefarmasian, alat kesehatan dan rumah tangga (PKRT) serta sumber daya kesehatan;
- d. Pelaksanaan administrasi dinas sesuai dengan lingkup tugasnya; dan
- e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati terkait dengan bidang kesehatan.

2.2.3 Dinas Pertanian

Diatur dengan Peraturan Bupati Toraja Utara Nomor 101 Tahun 2021, dipimpin oleh seorang Kepala Dinas dalam merumuskan kebijakan dan penerapan standar teknis, pelaksanaan dan pembinaan teknis di bidang Tanaman Tahunan dan Tanaman Penyegar, Tanaman Semusim dan Tanaman Rempah, pasca panen tanaman perkebunan, pemberian bimbingan teknis perbenihan dan perlindungan tanaman perkebunan, serta pemantauan dan evaluasi di bidang perkebunan. Adapun fungsinya antara lain:

- a. Perumusan kebijakan teknis bidang perkebunan;
- b. Pelaksanaan kebijakan bidang perkebunan;
- c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan bidang perkebunan;
- d. Pelaksanaan administrasi bidang perkebunan; dan

- e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.
- f. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh bupati terkait dengan tugas dan fungsinya.

2.2.4 Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang

Ditetapkan dengan Peraturan Bupati Toraja Utara Nomor 52 Tahun 2016, mempunyai tugas pokok membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan bidang Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang yang menjadi kewenangan daerah dan menjadi tugas pembantuan yang ditugaskan kepada Pemerintah Daerah, antara lain:

- a. Perumusan kebijakan teknis di bidang Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang;
- b. Pelaksanaan kebijakan urusan pemerintahan bidang Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang;
- c. Pelaksanaan Evaluasi dan Pelaporan urusan Pemerintahan Bidang Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang;
- d. Pelaksanaan administrasi dinas;
- e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati terkait dengan tugas dan fungsinya.

2.2.5 Dinas Perumahan, Pemukiman, dan Pertanahan

Ditetapkan dengan Peraturan Bupati Toraja Utara Nomor 53 Tahun 2016, melaksanakan tugas pokok membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan di bidang perumahan, Pemukiman dan pertanahan, antara lain:

- a. Perumusan kebijakan di bidang perumahan, bangunan, Pemukiman, pengendalian, pengawasan bangunan, penyehatan lingkungan, dan pertanahan;
- b. Pelaksanaan kebijakan dibidang perumahan, bangunan, Pemukiman, pengendalian, pengawasan bangunan, penyehatan lingkungan, dan pertanahan;
- c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan dibidang perumahan, bangunan, Pemukiman, pengendalian, pengawasan bangunan, penyehatan lingkungan, dan pertanahan;
- d. Pelaksanaan administrasi dibidang perumahan, bangunan, Pemukiman, pengendalian, pengawasan bangunan, penyehatan lingkungan, dan pertanahan;
- e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh bupati terkait dengan tugas dan fungsinya.

2.2.6 Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran

Diatur dengan Peraturan Bupati Toraja Utara Nomor 54 Tahun 2016, mempunyai tugas pokok penegakan Perda dan Perbup, menyelenggarakan ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat, menyelenggarakan perlindungan masyarakat serta penanggulangan kebakaran, antara lain:

- a. Perumusan kebijakan bidang satuan polisi pamong praja dan pemadam kebakaran;
- b. Pelaksanaan kebijakan bidang satuan polisi pamong praja dan pemadam kebakaran;
- c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan bidang satuan polisi pamong praja dan pemadam kebakaran;
- d. Pelaksanaan administrasi satuan polisi pamong praja dan pemadam kebakaran;
- e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh bupati terkait dengan tugas dan fungsinya.

2.2.7 Dinas Sosial

Diatur dengan Peraturan Bupati Toraja Utara Nomor 89 Tahun 2021 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja pada dinas sosial, memiliki tugas membantu Bupati dalam memimpin, mengendalikan dan mengkoordinasikan seluruh tugas penyelenggaraan kewenangan daerah di Dinas Sosial. Adapun fungsinya antara lain:

- a. Perumusan kebijakan teknis urusan pemerintahan bidang sosial;
- b. Pelaksanaan kebijakan teknis urusan pemerintahan bidang sosial;
- c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan bidang sosial;
- d. Pelaksanaan administrasi bidang sosial; dan
- e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan bupati terkait tugas dan fungsinya.

2.2.8 Dinas Tenaga Kerja

Diatur dengan Peraturan Bupati Toraja Utara Nomor 90 Tahun 2021, tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi yang dipimpin oleh Kepala Dinas yang membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan bidang ketenagakerjaan dan transmigrasi yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang diberikan kepada kabupaten/ kota. Adapun tugas pokok dan fungsinya antara lain:

- a. Perumusan kebijakan teknis bidang tenaga kerja dan transmigrasi;
- b. Pelaksanaan kebijakan bidang tenaga kerja dan transmigrasi;
- c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan bidang tenaga kerja dan transmigrasi;
- d. Pelaksanaan administrasi bidang tenaga kerja dan transmigrasi; dan
- e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati di bidang Pembinaan Pelatihan, Produktivitas dan Penempatan Tenaga Kerja, Hubungan Industrial dan Jaminan Sosial, Penyiapan Kawasan dan Pembangunan Permukiman Transmigrasi dan Pengembangan Kawasan Transmigrasi yang berkaitan dengan tugasnya.

2.2.9 Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3AP2KB)

Diatur dengan Peraturan Bupati Toraja Utara Nomor 91 Tahun 2021, mempunyai tugas memimpin, merumuskan, mengatur, membina, mengendalikan, mengkoordinasikan dan mempertanggungjawabkan kebijakan teknis penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah yang bersifat spesifik di bidang Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana. Adapun fungsinya antara lain:

- a. Perumusan kebijakan teknis pemerintahan bidang Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana;
- b. Pelaksanaan kebijakan teknis urusan pemerintahan bidang Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana; dan
- c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan bidang Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana;
- d. Pelaksanaan administrasi dinas; dan
- e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan Bupati sesuai tugas dengan tugas dan fungsinya.

2.2.10 Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Ditetapkan dengan Peraturan Bupati Toraja Utara Nomor 61 Tahun 2016, mempunyai tugas pokok membantu Bupati melaksanakan urusan Pemerintahan bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada Pemerintah Daerah, antara lain:

- a. Perumusan kebijakan urusan pemerintahan bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
- b. Pelaksanaan kebijakan urusan pemerintahan bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
- c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan urusan pemerintahan bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
- d. Pelaksanaan administrasi dinas;
- e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh bupati terkait tugas dan fungsinya.

2.2.11 Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Ditetapkan dengan Peraturan Bupati Toraja Utara Nomor 65 Tahun 2016, mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam memimpin, mengendalikan dan mengkoordinasikan seluruh tugas penyelenggaraan kewenangan Daerah di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, antara lain:

- a. Perumusan kebijakan urusan pemerintahan bidang Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- b. Pelaksanaan kebijakan urusan pemerintahan bidang Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan urusan pemerintahan bidang Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- d. Pelaksanaan administrasi Dinas;
- e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati terkait tugas dan fungsinya.

2.2.12 Dinas Kebudayaan dan Pariwisata

Diatur dengan Peraturan Bupati Toraja Utara Nomor 99 Tahun 2021, dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang memiliki tugas merumuskan kebijakan teknis, penyelenggaraan pelayanan umum, pengendalian dan pembinaan teknis di bidang kebudayaan dan pariwisata berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Adapun fungsinya antara lain:

- a. Penyiapan bahan perumusan kebijakan umum sesuai dengan lingkup tugasnya;
- b. Perumusan kebijakan teknis sesuai dengan lingkup tugasnya;
- c. Pembinaan, pengelolaan, pengembangan dan pelaksanaan tugas sesuai dengan lingkup tugasnya; dan
- d. Pelaksaaan tugas lain yang diberikan oleh bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

2.2.13 Dinas Perindustrian, Koperasi, Usaha Kecil Mikro dan Menengah

Ditetapkan dengan Peraturan Bupati Toraja Utara Nomor 64 Tahun 2016, mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam memimpin, mengendalikan, dan mengkoordinasikan seluruh tugas penyelenggaraan kewenangan daerah di bidang Perindustrian, Koperasi dan Usaha Kecil Mikro dan Menengah, antara lain:

- a. Perumusan kebijakan urusan pemerintahan bidang perindustrian, koperasi dan usaha mikro dan kecil menengah;

- b. Pelaksanaan kebijakan urusan pemerintahan bidang perindustrian, koperasi dan usaha mikro dan kecil menengah;
- c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan urusan pemerintahan bidang perindustrian, koperasi dan usaha mikro dan kecil menengah;
- d. Pelaksanaan administrasi dinas;
- e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh bupati terkait tugas dan fungsinya.

2.2.14 Kecamatan

Diatur dalam Peraturan Bupati Toraja Utara Nomor 77 Tahun 2016. Kecamatan mempunyai tugas pokok menyelenggarakan perumusan dan penetapan kebijakan teknis, perencanaan dan penyusunan program, pengendalian dan pengkoordinasian pelaksanaan kebijakan teknis serta pembinaan administrasi penyelenggaraan sebagian urusan otonomi daerah yang dilimpahkan oleh Bupati, antara lain:

- a. Pengkajian, perumusan kebijakan teknis di bidang sekretariat, tata pemerintahan, ketentraman dan ketertiban, pemberdayaan masyarakat, pelayanan umum dan kesejahteraan sosial;
- b. Perencanaan dan penyusunan program kerja di bidang sekretariat, tata pemerintahan, ketentraman dan ketertiban, pemberdayaan masyarakat, pelayanan umum dan kesejahteraan sosial;
- c. Pengendalian dan pengkoordinasian pelaksanaan kebijakan teknis dan administrasi di bidang sekretariat, tata pemerintahan, ketentraman dan ketertiban, pemberdayaan masyarakat, pelayanan umum dan kesejahteraan sosial;
- d. Pembinaan administrasi di bidang sekretariat, tata pemerintahan, ketentraman dan ketertiban, pemberdayaan masyarakat, pelayanan umum dan kesejahteraan sosial.

Kabupaten Toraja Utara memiliki 21 kecamatan yaitu, Kecamatan Sopa, Kesu, Sanggalangi, Buntao, Rantebua, Nanggala, Tondon, Tallunglipu, Rantepao, Tikala, Sesean, Balusu, Sa'dan, Bangkelekila, Sesean Suloara, Kapala Pitu, Dende Piongan Napo, Awan Rante Karua, Rindingallo, Buntu Pepasan, dan Baruppu.

S 3 EGMENTASI



Halaman ini sengaja dikosongkan

SEGMENTASI PENGGUNA LAYANAN

Segmentasi pengguna layanan yang dimaksud adalah segmentasi responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan pemerintah daerah Kabupaten Toraja Utara 2023. Segmentasi ini meliputi karakteristik pengguna layanan dimana unit analisis yang digunakan adalah individu.

3.1 Segmentasi Menurut Perangkat Daerah dan Jenis Kelamin

Pengguna layanan yang menjadi responden untuk tiap perangkat daerahnya memiliki proporsi yang hampir sama. Tiap perangkat daerah memberikan kontribusi 4,93 – 5,75 persen terhadap total pengguna layanan secara keseluruhan. Hampir semua perangkat daerah memiliki responden sebanyak 30 orang, dimana Dinas Pariwisata memiliki 35 pengguna layanan yang menjadi responden. Untuk melihat variasinya, perlu disandingkan dengan karakteristik lain, misalnya jenis kelamin. Secara keseluruhan, 45,16 persen pengguna layanan adalah laki-laki dan 54,84 persen lainnya adalah perempuan.

3.2 Segmentasi Menurut Pendidikan Terakhir

Karakteristik pengguna layanan menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Secara keseluruhan 56 dari 100 pengguna layanan berpendidikan maksimal SMA/ sederajat, di mana 44 sisanya menamatkan perguruan tinggi. Dari 56 pengguna layanan, 43 di antaranya menamatkan pendidikan SMA/ sederajat, 9 SMP/ sederajat, dan 4 sisanya maksimal SD/ sederajat. Sedangkan dari 44 yang menamatkan pendidikan tinggi, 9 pengguna layanan menamatkan pendidikan Diploma I/II/III, 30 menamatkan pendidikan Diploma IV/Strata 1, dan 2 sisanya menamatkan pendidikan Strata 2/3.

3.3 Segmentasi Menurut Kegiatan Utama

Karakteristik kegiatan utama pengguna layanan pada saat pencacahan. Dua dari 100 pengguna layanan merupakan Pegawai BUMN/ BUMDI dan TNI/Polri, 12 dari 100 pengguna layanan merupakan PNS. Selanjutnya, 53 dari 100 pengguna layanan merupakan pegawai swasta dan wiraswasta, dan 33 sisanya kegiatan utama sehari-harinya adalah pelajar/ mahasiswa dan lainnya. Lainnya termasuk ibu rumah tangga/ tidak bekerja, aparatur desa, dan yang tidak masuk kategori selain lainnya.

3.4 Segmentasi Menurut Kelompok Umur

Karakteristik kelompok umur dibagi tiap dekade. Dua dari 100 pengguna layanan berusia kurang dari 20 tahun; 15 dari 100 pengguna layanan berumur 20-an tahun; 24 dari 100 pengguna layanan berumur 30-an tahun, sedangkan 30 dari 100 pengguna layanan berumur 40-an. Kemudian 22 dari 100 pengguna layanan lain berumur 50-an tahun. Sedangkan 6 dari 100 pengguna layanan berusia 60 tahun keatas.

Tabel 3.1 Jumlah responden menurut berbagai karakteristik

Perangkat Daerah	L	P	J	%
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
01 Sopai	11	19	30	4.93
02 Kesu	10	20	30	4.93
03 Sanggalangi	13	18	31	5.09
04 Buntao	11	19	30	4.93
08 Tallunglipu	12	18	30	4.93
09 Rantepao	17	13	30	4.93
10 Tikala	8	23	31	5.09
11 Sesean	4	27	31	5.09
13 Sa'dan	18	12	30	4.93
14 Bangkelekila	20	10	30	4.93
18 Awan Rante Karua	19	11	30	4.93
A. Dinas Pendidikan	13	17	30	4.93
B. Dinas Kesehatan	13	17	30	4.93
C. RSUD Pongtiku	19	12	31	5.09
D. Dinas PUPR	0	30	30	4.93
E. Dinas Perkimtam	14	16	30	4.93
F. Dinas Satpol PP	9	21	30	4.93
G. Dinas Sosial	28	7	35	5.75
H. Dinas Tenaga Kerja	12	18	30	4.93
I. Dinas DP3A2KB	24	6	30	4.93
J. Dinas Dukcapil	11	19	30	4.93
K. Dinas Perhubungan	10	20	30	4.93
L. Dinas Kominfo SP	13	18	31	5.09
M. Dinas Perindustrian	11	19	30	4.93
N. Dinas PMPTSP	12	18	30	4.93
O. Dinas Pariwisata	17	13	30	4.93
P. Dinas Pertanian	8	23	31	5.09
Jumlah	275	334	609	100,00
Persentase	45,16	54,84	100,00	100,00

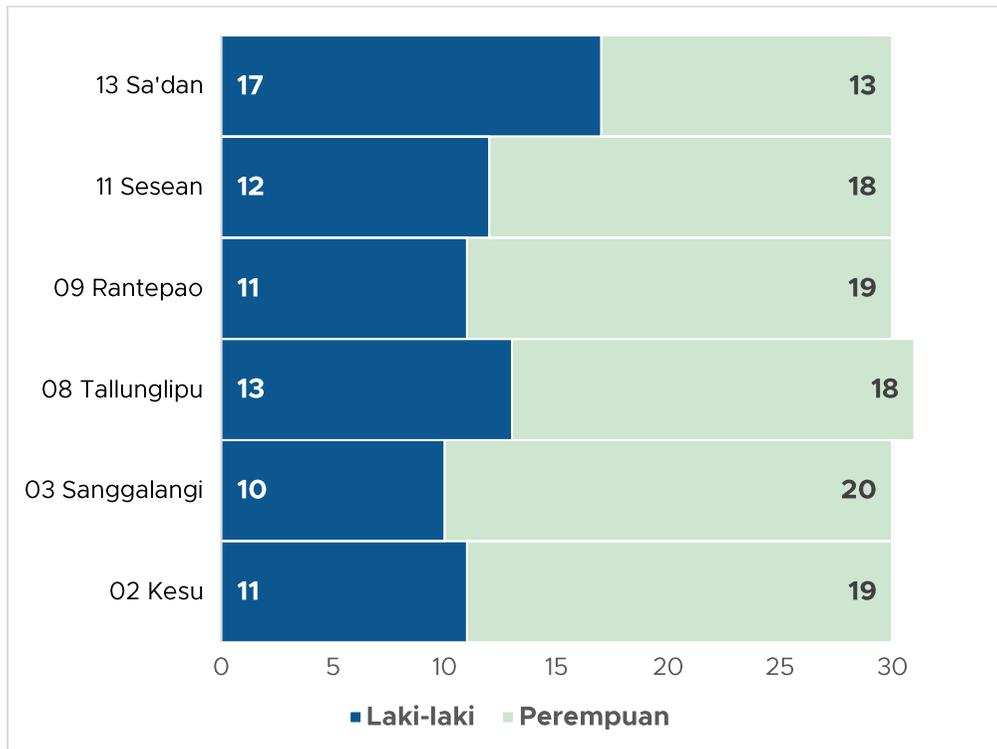
L = Laki-laki; P = Perempuan; J = Jumlah; % = Persentase

Tabel 3.1 Jumlah responden menurut berbagai karakteristik (lanjutan)

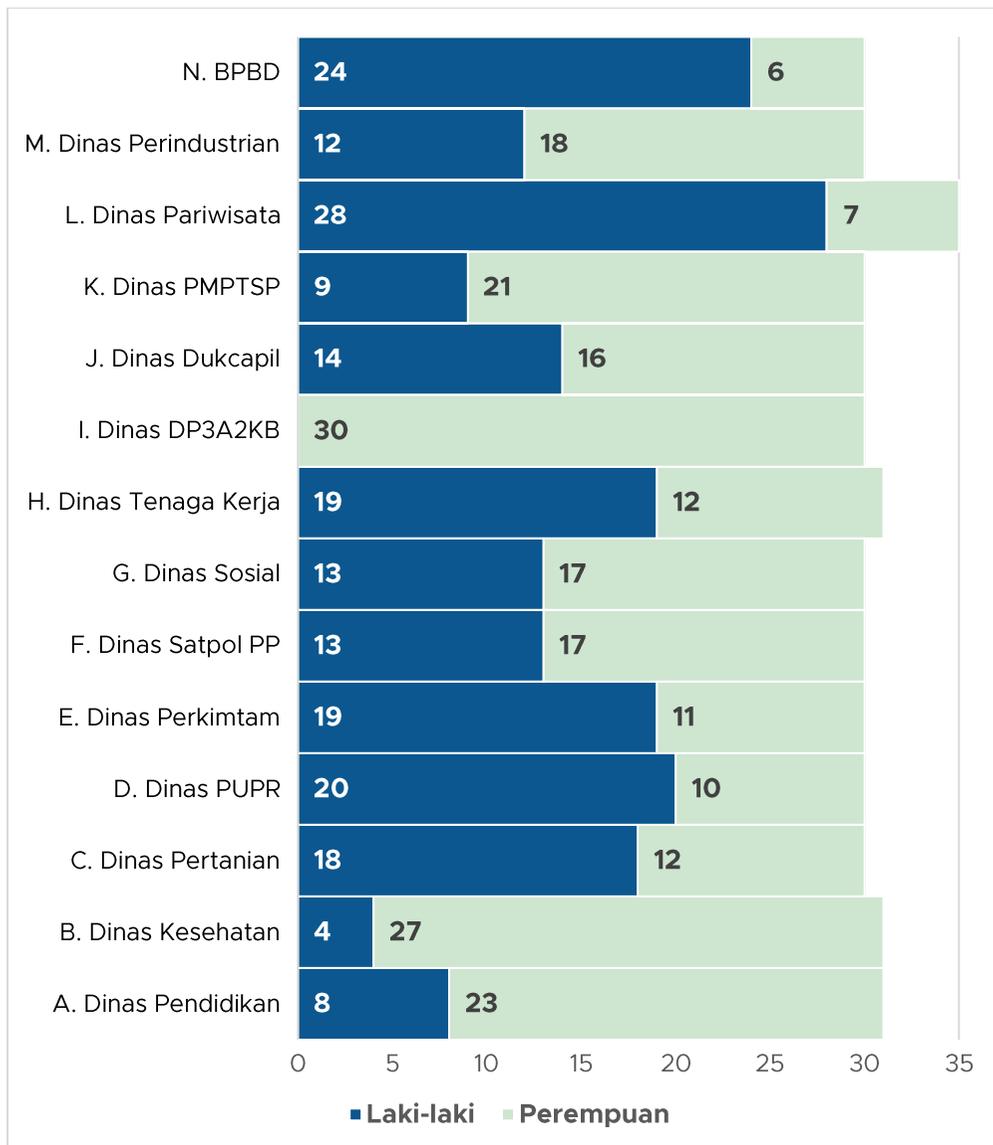
Pendidikan Terakhir	L	P	J	%
(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
≤ SD/ sederajat	16	9	25	4,11
SMP/ sederajat	28	28	56	9,20
SMA/ sederajat	134	128	262	43,02
Diploma I/II/III	9	43	52	8,55
Diploma IV/S1	83	118	201	29,99
≥ Strata 2	5	8	13	2,13
Jumlah	275	334	609	100,00
Kegiatan Utama	L	P	J	%
(11)	(12)	(13)	(14)	(15)
Pelajar/ mahasiswa	12	30	42	6,91
TNI/ Polri	3	2	5	0,82
PNS	26	51	77	12,66
Pegawai BUMN/ BUMD	2	1	3	0,49
Pegawai Swasta	26	27	53	8,72
Wiraswasta	161	103	265	43,59
Lainnya	45	119	163	26,81
Jumlah	275	334	609	100,00
Kelompok Umur (tahun)	L	P	J	%
(16)	(17)	(18)	(19)	(20)
<20	8	7	15	2,46
20 - 29	31	63	94	15,44
30 - 39	50	99	149	24,47
40 - 49	97	85	182	29,90
50 - 59	72	62	134	21,99
> 60	17	18	35	5,75
Jumlah	275	334	609	100,00
Persentase	47,12	52,88	100,00	100,00

L = Laki-laki; P = Perempuan; J = Jumlah; % = Persentase

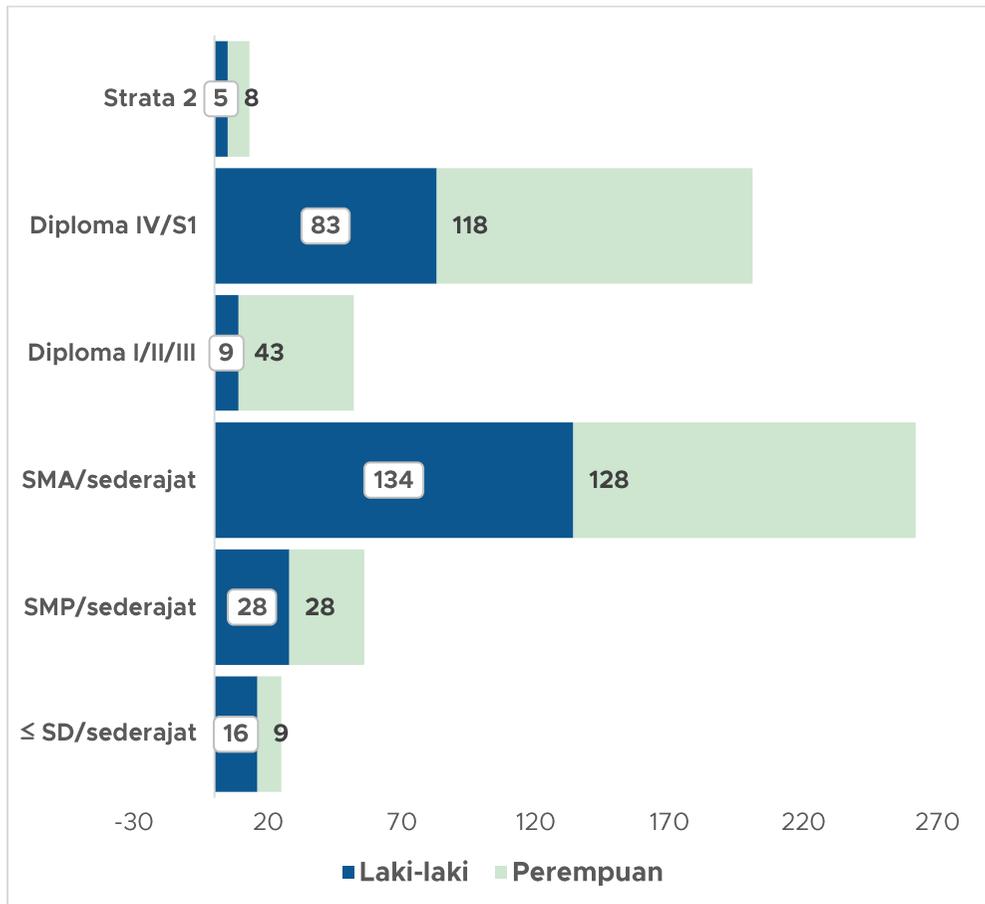
Gambar 3.1 Jumlah responden menurut jenis kelamin dan perangkat daerah



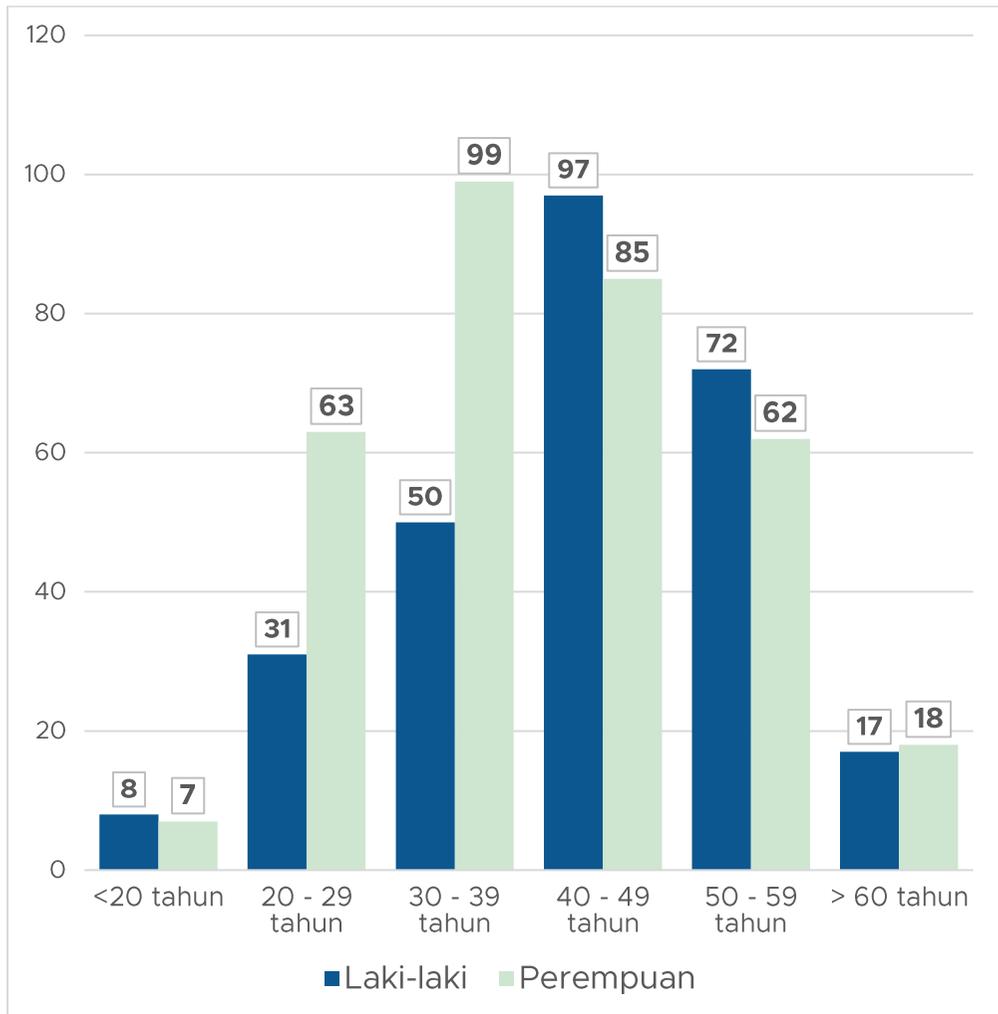
Gambar 3.1 Jumlah responden menurut jenis kelamin dan perangkat daerah (lanjutan)



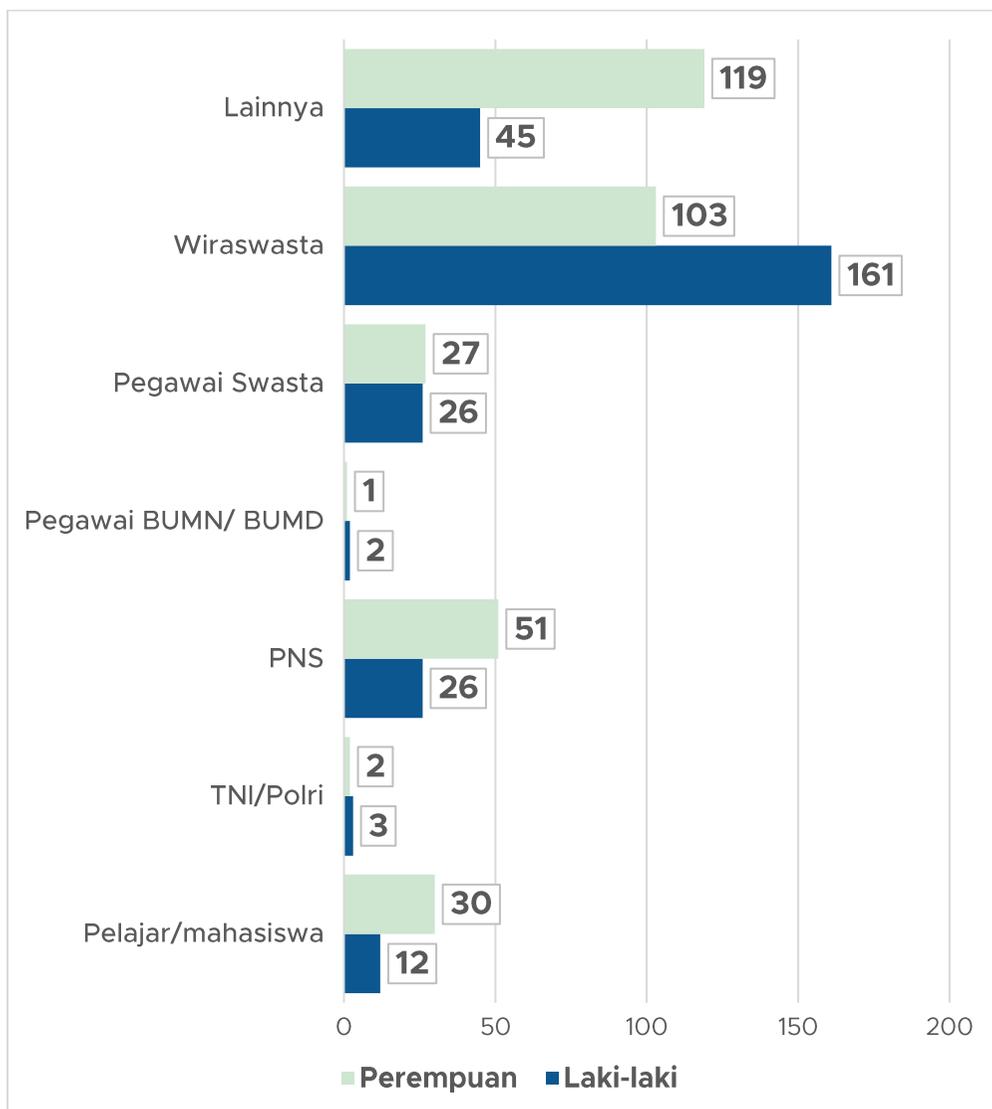
Gambar 3.2 Jumlah responden menurut jenis kelamin dan pendidikan



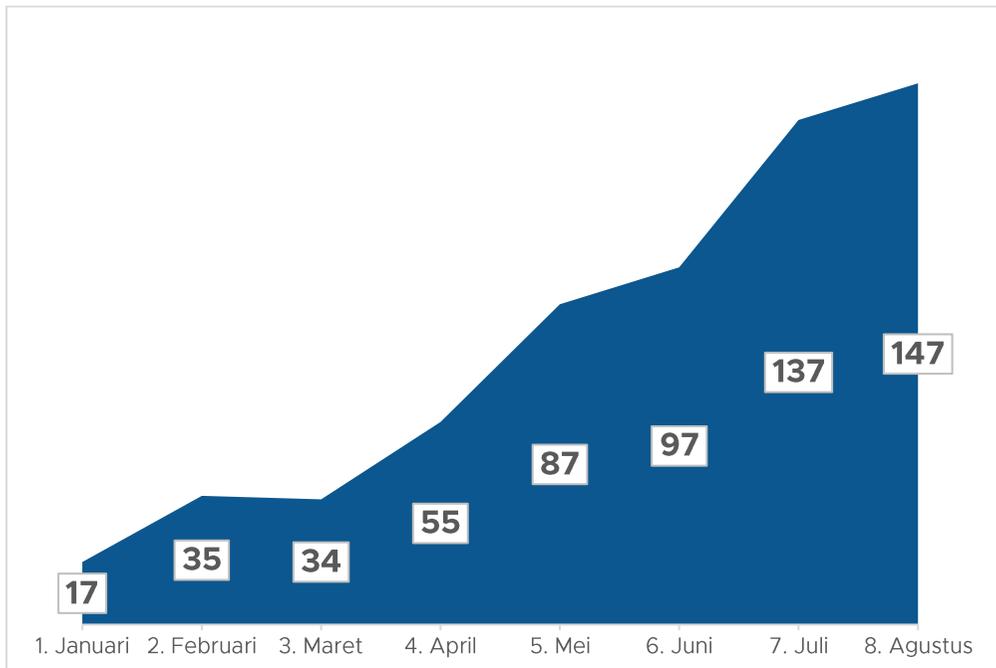
Gambar 3.3 Jumlah responden menurut jenis kelamin dan kelompok umur



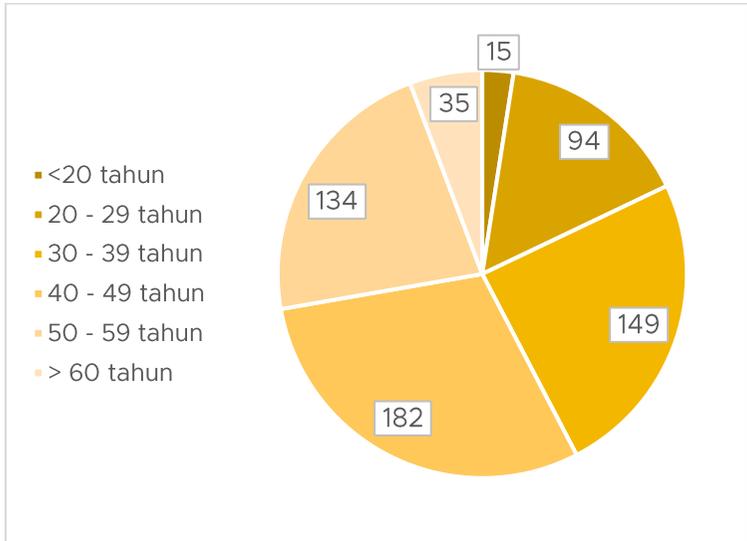
Gambar 3.4 Jumlah responden menurut jenis kelamin dan kegiatan utama



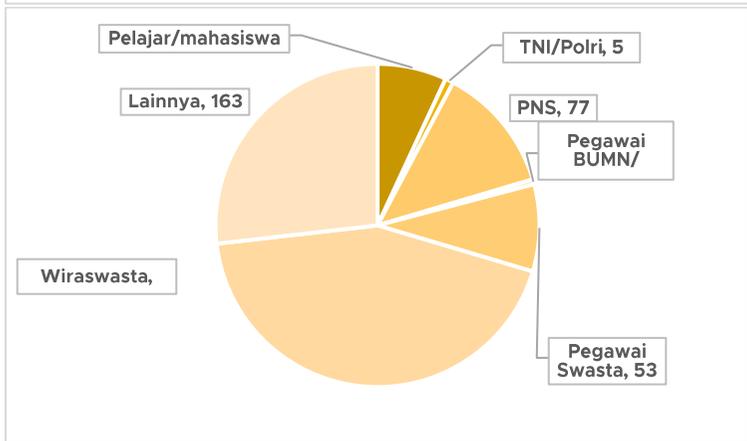
Gambar 3.5 Jumlah responden menurut bulan layanan



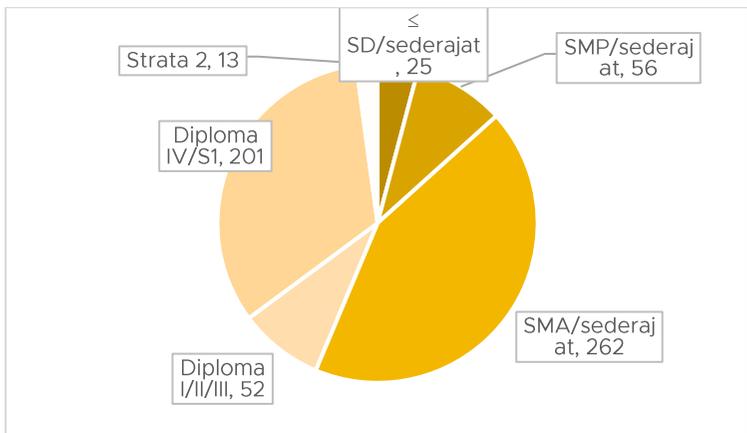
Gambar 3.6 Jumlah responden menurut kelompok umur



Gambar 3.7 Jumlah responden menurut kegiatan utama



Gambar 3.8 Jumlah responden menurut pendidikan terakhir



A 4

NALISIS

SECARA UMUM



Halaman ini sengaja dikosongkan

PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN TORAJA UTARA

4.1 Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan

Keberhasilan pelayanan publik pemerintah daerah dapat diukur dengan seberapa puas masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh pelayan publik. Berdasarkan Gambar 4.1, pengguna layanan yang puas dengan pelayanan Pemerintah Daerah Kabupaten Toraja Utara sebesar 96,44 persen. Dapat dikatakan hanya tiga sampai empat dari 100 masyarakat yang pernah menggunakan layanan publik tidak puas terhadap pelayanan.

Kepuasan pengguna layanan juga dapat dilihat berdasarkan unsur pelayanan. Berdasarkan Gambar 4.2, masyarakat merasa paling puas dengan unsur persyaratan dengan jenis pelayanan dan unsur perilaku petugas, sebesar 97,87 persen. Kemudian disusul dengan unsur kemudahan prosedur sebesar 97,70 persen. Ketiga unsur tersebut merupakan unsur dengan persentase kepuasan di atas 97 persen. Sementara itu, unsur sarana dan prasarana memiliki persentase kepuasan yang paling rendah, yaitu sebesar 94,58 persen.

4.2 Gap Analysis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tergantung pada tingkat kepentingan pelayanan publik bagi pengguna layanan. Artinya, seberapa penting suatu pelayanan bagi masyarakat akan berpengaruh pada seberapa puas masyarakat terhadap kualitas pelayanan tersebut. *Gap analysis* ini menggambarkan kesenjangan antara harapan (kepentingan) dengan persepsi (kepuasan) terhadap pelayanan publik yang didapatkan. Upaya perbaikan pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan tersebut.

Gap negatif menunjukkan bahwa masih ada kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat. *Gap* bernilai nol menunjukkan tidak ada kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat. Sedangkan *gap* positif menunjukkan persepsi sudah melebihi harapan masyarakat terhadap unsur pelayanan.

Tabel 4.1 (kolom 4) menunjukkan nilai *gap* antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan unsur pelayanan. Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa sembilan unsur bernilai negatif, tidak ada unsur bernilai nol, dan tidak ada unsur yang bernilai positif.

Unsur penanganan pengaduan, kewajaran biaya, perilaku petugas, kesesuaian produk, kemampuan petugas, sarana prasarana, kesesuaian persyaratan, ketepatan waktu pelayanan, dan prosedur pelayanan memiliki *gap* kepentingan dan kepuasan berturut-turut sebesar -0,07; -0,09; -0,13; -0,14; -0,15; -0,16; -0,18; -0,19; dan -0,22. Untuk mengurangi kesenjangan tersebut, kinerja pada ke-sembilan unsur tersebut harus ditingkatkan, Dimana unsur yang menjadi prioritas adalah yang memiliki nilai *gap* terbesar, yaitu unsur prosedur pelayanan.

Tidak ada unsur pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat. Kemudian, tidak ada juga unsur pelayanan yang melebihi harapan masyarakat dimana semua unsur pelayanan bernilai negatif.

4.3 Importance and Performance Analysis (IPA) Terhadap Pelayanan

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik menjadi salah satu kriteria dalam menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di instansi pemerintah daerah. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan. Hasil tingkat kesesuaian akan sejalan dengan hasil dari *gap analysis*. Tingkat kesesuaian bernilai kurang dari 100 menunjukkan bahwa masih ada kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat. Tingkat kesesuaian bernilai 100 menunjukkan tidak ada kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat. Sedangkan tingkat kesesuaian lebih dari 100 menunjukkan persepsi sudah melebihi harapan masyarakat terhadap unsur pelayanan.

Tabel 4.1 (kolom 5) menyajikan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari masyarakat menurut unsur pelayanan. Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa delapan unsur bernilai di atas 100, nol unsur bernilai 100, dan satu unsur sisanya bernilai kurang dari 100. Unsur penanganan pengaduan, kewajaran biaya, perilaku petugas, kesesuaian produk, kemampuan petugas, sarana prasarana, kesesuaian persyaratan, ketepatan waktu pelayanan, dan prosedur pelayanan memiliki tingkat kesesuaian antara kepentingan dan kepuasan berturut-turut sebesar 98,05; 97,44; 96,29; 95,94; 95,59; 95,16; 94,85; 94,60; dan 93,73. Untuk mengurangi kesenjangan tersebut, kinerja pada ke-sembilan unsur tersebut harus ditingkatkan, Dimana unsur yang menjadi prioritas adalah yang memiliki tingkat kesesuaian terendah, yaitu unsur prosedur pelayanan. Tidak ada unsur pelayanan yang sudah sesuai dengan harapan masyarakat. Tidak ada unsur pelayanan yang mencapai lebih dari harapan masyarakat dimana unsur pelayanan memiliki tingkat kesesuaian di bawah 100.

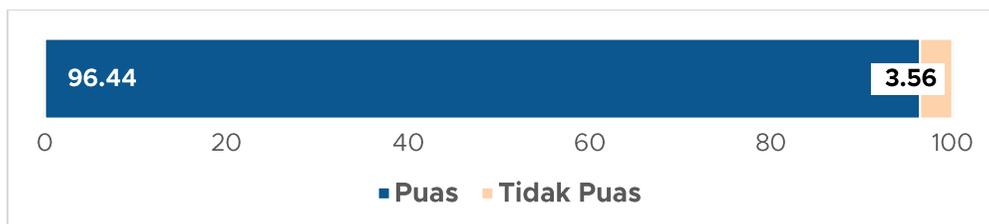
Selanjutnya, IPA memetakan unsur pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan rata-rata tingkat kepentingan (harapan) pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan (persepsi) pada sumbu X. Kuadran A merupakan kuadran prioritas peningkatan kinerja. Kuadran B sudah dapat memenuhi harapan, sehingga perlu dipertahankan. Kuadran C merupakan prioritas perbaikan kinerja setelah kuadran A. Sedangkan kuadran D sudah melebihi harapan, sehingga kinerjanya dapat dipertahankan ataupun diturunkan demi menghemat sumber daya.

Berdasarkan Gambar 4.3, unsur ketepatan waktu pelayanan menjadi prioritas utama perbaikan kinerja (A). Unsur ketepatan waktu pelayanan menjadi prioritas utama perbaikan kinerja (A). Unsur kesesuaian persyaratan dan sarana prasarana pelayanan menjadi prioritas selanjutnya untuk perbaikan kinerja (C). Kemudian, unsur kemudahan prosedur, kemampuan petugas, dan perilaku petugas dalam memberikan layanan perlu diprioritaskan untuk dipertahankan kinerjanya (B). Sedangkan unsur kesesuaian produk, kewajaran biaya, dan penanganan pengaduan layanan menjadi prioritas selanjutnya untuk dipertahankan kinerjanya (D).

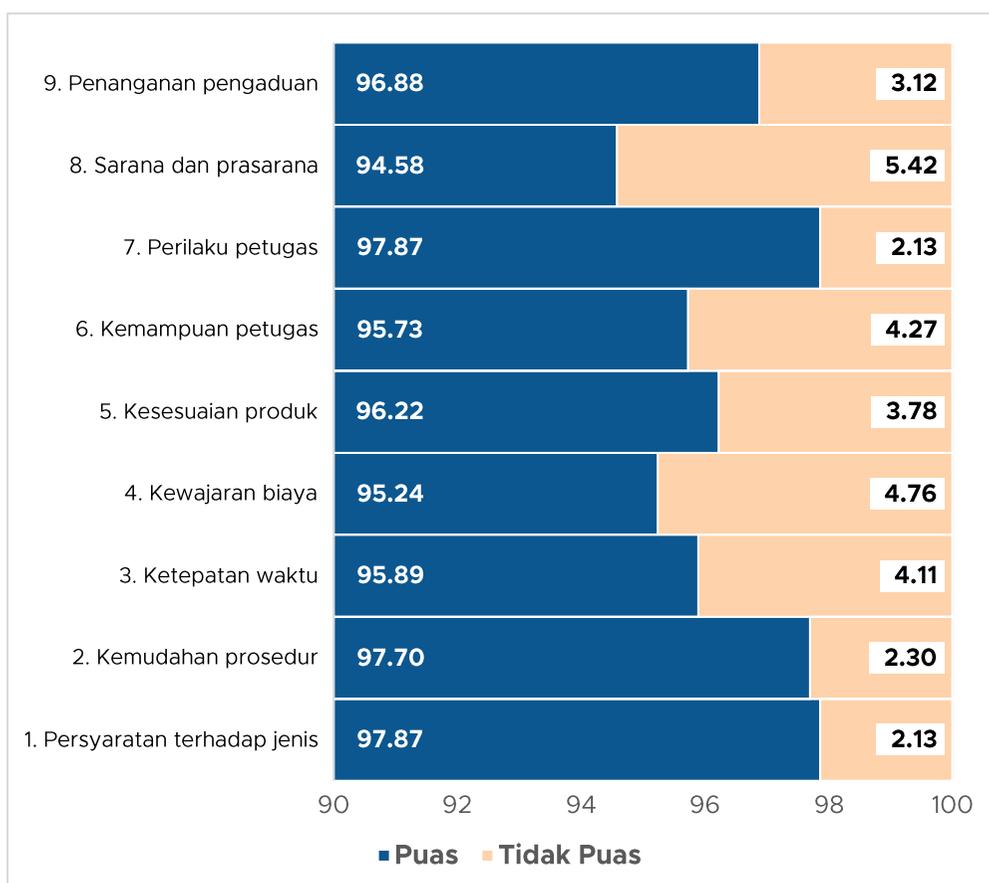
4.4 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan

IKM digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang didapatkan. Nilai IKM untuk Pemerintah Daerah Kabupaten Toraja Utara tahun 2023 bernilai **82,15** dengan **klasifikasi baik**. Angka ini setidaknya perlu dipertahankan, ataupun ditingkatkan untuk pelayanan tahun selanjutnya.

Gambar 4.1 Persentase kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Pemerintah Daerah Kabupaten Toraja Utara



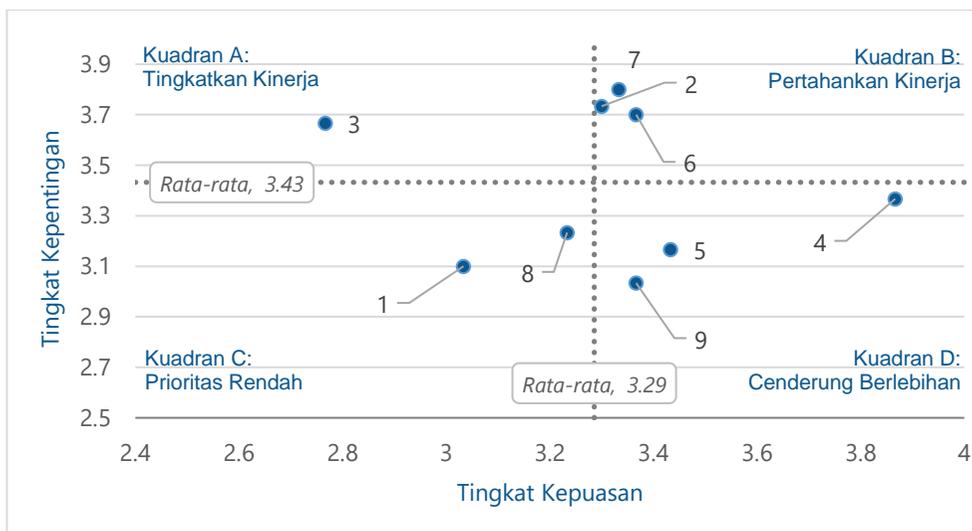
Gambar 4.2 Persentase kepuasan masyarakat menurut unsur pelayanan di Pemerintah Daerah Kabupaten Toraja Utara



Tabel 4.1 Tingkat kepentingan, tingkat kepuasan, *gap*, dan tingkat kesesuaian menurut unsur pelayanan di Pemerintah Daerah Kabupaten Toraja Utara

	Unsur Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	<i>Gap</i> (3)-(2)	Tingkat Kesesuaian
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan	3,45	3,27	-0,18	94,85
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,46	3,24	-0,22	93,73
3	Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,44	3,25	-0,19	94,60
4	Kewajaran biaya dalam pelayanan	3,39	3,31	-0,09	97,44
5	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dengan standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3,44	3,30	-0,14	95,94
6	Kemampuan/kompetensi petugas dalam pelayanan	3,46	3,31	-0,15	95,59
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3,49	3,36	-0,13	96,29
8	Sarana dan prasarana	3,39	3,22	-0,16	95,16
9	Penanganan pengaduan layanan	3,37	3,31	-0,07	98,05

Gambar 4.3 *Importance and performance analysis (IPA)* pelayanan di Pemerintah Daerah Kabupaten Toraja Utara



Unsur Pelayanan	Kuadran	Keterangan
(1)	(2)	(3)
1 Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan	C	Prioritas rendah
2 Kemudahan prosedur pelayanan	B	Pertahankan kinerja
3 Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan	A	Tingkatkan kinerja
4 Kewajaran biaya dalam pelayanan	C	Prioritas rendah
5 Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dengan standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	D	Cenderung berlebihan
6 Kemampuan/kompetensi petugas dalam pelayanan	B	Pertahankan kinerja
7 Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	B	Pertahankan kinerja
8 Sarana dan prasarana	C	Prioritas rendah
9 Penanganan pengaduan layanan	D	Cenderung berlebihan

Halaman ini sengaja dikosongkan

A5

ANALISIS
PER PERANGKAT DAERAH



Halaman ini sengaja dikosongkan

5.1 KECAMATAN KESU

5.1.1 Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan

Keberhasilan pelayanan publik pemerintah daerah dapat diukur dengan seberapa puas masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh pelayan publik. Berdasarkan Gambar 5.1.1, pengguna layanan yang puas dengan pelayanan Kecamatan Kesu Kabupaten Toraja Utara sebesar 97,41 persen. Dapat dikatakan 97 dari 100 masyarakat yang pernah menggunakan layanan publik yang puas terhadap layanan.

Kepuasan pengguna layanan juga dapat dilihat berdasarkan unsur pelayanan. Berdasarkan Gambar 5.1.2, masyarakat merasa paling puas dengan unsur kewajaran biaya dalam pelayanan dengan nilai kepuasan sebesar 100,00 persen. Hal ini umumnya disebabkan oleh tidak ada biaya yang dibebankan ke masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik. Unsur penanganan pengaduan layanan, sarana prasarana, kesesuaian produk, kewajaran biaya, dan persyaratan terhadap jenis pelayanan juga memiliki persentase kepuasan sebesar 100,00 persen. Sementara itu, unsur kemampuan petugas merupakan unsur dengan persentase kepuasan yang paling rendah, dengan persentase kepuasan sebesar 90,00 persen.

5.1.2 Gap Analysis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tergantung pada tingkat kepentingan pelayanan publik bagi pengguna layanan. Artinya, seberapa penting suatu pelayanan bagi masyarakat akan berpengaruh pada seberapa puas masyarakat terhadap kualitas pelayanan tersebut. *Gap analysis* ini menggambarkan kesenjangan antara harapan (kepentingan) dengan persepsi (kepuasan) terhadap pelayanan publik yang didapatkan. Upaya perbaikan pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan tersebut.

Gap negatif menunjukkan bahwa masih ada kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat. *Gap* bernilai nol menunjukkan tidak ada kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat. Sedangkan *gap* positif menunjukkan persepsi sudah melebihi harapan masyarakat terhadap unsur pelayanan.

Tabel 5.1.1 (kolom 4) menunjukkan nilai *gap* antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan unsur pelayanan. Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa sembilan unsur bernilai negatif, tidak ada unsur bernilai positif, dan tidak ada unsur bernilai nol.

Unsur kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan, kemudahan prosedur pelayanan, ketepatan waktu, kewajaran biaya, kesesuaian produk, kemampuan/kompetensi petugas, perilaku petugas, sarana prasarana, dan penanganan pengaduan layanan memiliki nilai *gap* berturut-turut sebesar -0,33; -0,33; -0,40; -0,03; -0,33; -0,43; -0,43; -0,23; -0,10. Untuk mengurangi kesenjangan tersebut, kinerja pada kesembilan unsur tersebut harus ditingkatkan, dimana unsur yang menjadi prioritas utama dengan nilai *gap* tertinggi adalah unsur kemampuan/kompetensi petugas dan perilaku petugas.

Tidak ada unsur pelayanan yang sudah sesuai dengan harapan masyarakat. Sedangkan unsur pelayanan yang sudah melebihi harapan masyarakat juga tidak ada.

5.1.3 Importance and Performance Analysis (IPA) Terhadap Pelayanan

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik menjadi salah satu kriteria dalam menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di instansi pemerintah daerah. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan. Hasil tingkat kesesuaian akan sejalan dengan hasil dari *gap analysis*. Tingkat kesesuaian bernilai kurang dari 100 menunjukkan bahwa masih ada kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat. Tingkat kesesuaian bernilai 100 menunjukkan tidak ada kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat. Sedangkan tingkat kesesuaian lebih dari 100 menunjukkan persepsi sudah melebihi harapan masyarakat terhadap unsur pelayanan.

Tabel 5.1.1 (kolom 5) menyajikan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari masyarakat menurut unsur pelayanan. Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa sembilan unsur bernilai kurang dari 100.

Unsur kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan, kemudahan prosedur pelayanan, ketepatan waktu, kewajaran biaya, kesesuaian produk, kemampuan/kompetensi petugas, perilaku petugas, sarana prasarana, dan penanganan pengaduan layanan memiliki tingkat kesesuaian berturut-turut sebesar 90,65; 90,48; 88,99; 99,04; 90,65; 87,96; 88,50; 93,46; 97,25. Untuk mengurangi kesenjangan tersebut, kinerja pada kesembilan unsur harus ditingkatkan, dimana yang menjadi prioritas utama adalah unsur kemampuan/kompetensi petugas.

Selanjutnya, IPA memetakan unsur pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan rata-rata tingkat kepentingan (harapan) pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan (persepsi) pada sumbu X. Kuadran A merupakan kuadran prioritas peningkatan kinerja. Kuadran B sudah dapat memenuhi harapan, sehingga perlu dipertahankan. Kuadran C merupakan prioritas perbaikan kinerja setelah kuadran A. Sedangkan kuadran D sudah melebihi harapan, sehingga kinerjanya dapat dipertahankan ataupun diturunkan demi menghemat sumber daya.

Berdasarkan Gambar 5.1.3, unsur kesesuaian persyaratan menjadi prioritas utama perbaikan kinerja (A). Unsur kemudahan prosedur pelayanan menjadi prioritas selanjutnya untuk perbaikan kinerja (C). Kemudian unsur ketepatan waktu, kewajaran biaya, kemampuan/kompetensi petugas, perilaku petugas, dan sarana prasarana perlu diprioritaskan untuk dipertahankan kinerjanya (B). Sedangkan unsur kesesuaian produk dan penanganan pengaduan layanan menjadi prioritas selanjutnya untuk dipertahankan kinerjanya (D).

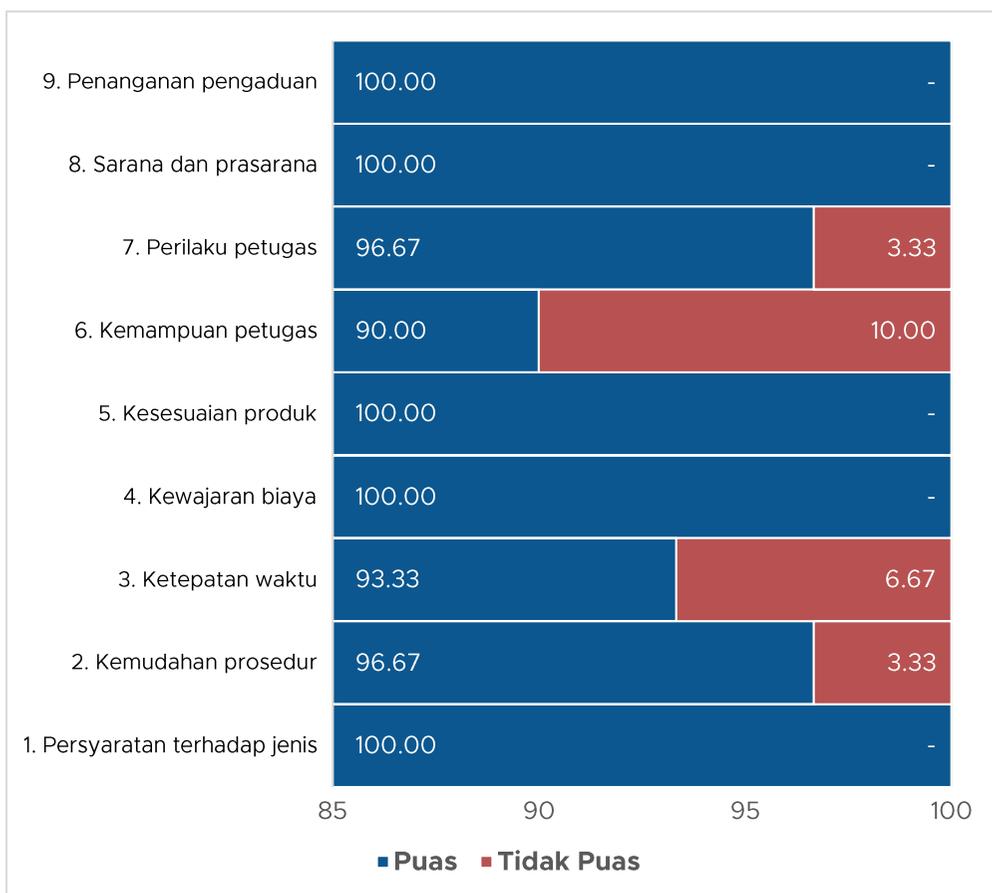
5.1.4 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan

IKM digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang didapatkan. Nilai **IKM** untuk Kecamatan Kesu Kabupaten Toraja Utara tahun 2023 bernilai **82,41** dengan **klasifikasi baik**. Angka ini setidaknya perlu dipertahankan, ataupun ditingkatkan untuk pelayanan tahun selanjutnya.

Gambar 5.11 Persentase kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kecamatan Kesu Kabupaten Toraja Utara

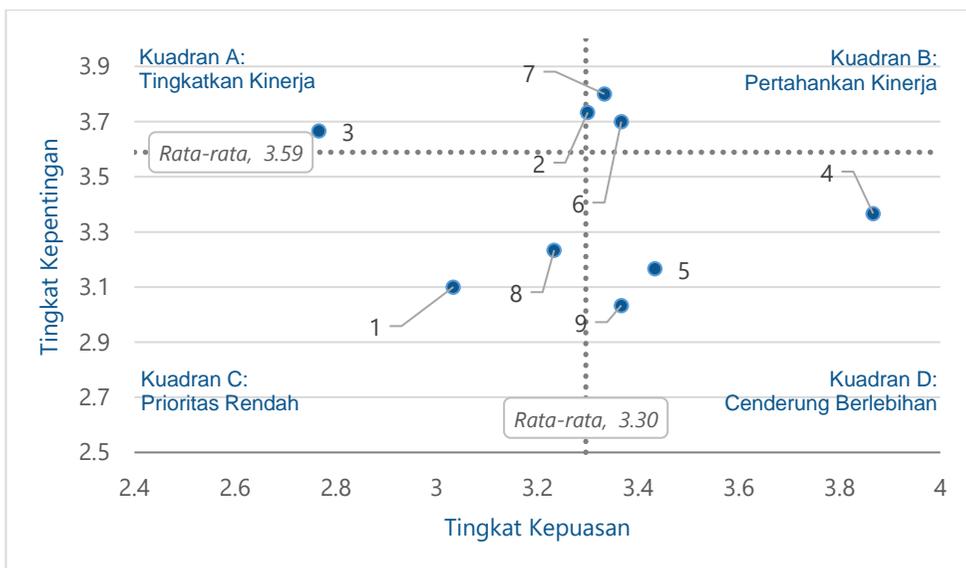


Gambar 5.12 Persentase kepuasan masyarakat menurut unsur pelayanan di Kecamatan Kesu Kabupaten Toraja Utara



Tabel 5.11 Tingkat kepentingan, tingkat kepuasan, *gap*, dan tingkat kesesuaian menurut unsur pelayanan di Kecamatan Kesu Kabupaten Toraja Utara

	Unsur Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	<i>Gap</i> (3)-(2)	Tingkat Kesesuaian
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan	3,57	3,23	-0,33	90,65
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,50	3,17	-0,33	90,48
3	Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,63	3,23	-0,40	88,99
4	Kewajaran biaya dalam pelayanan	3,47	3,43	-0,03	99,04
5	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dengan standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3,57	3,23	-0,33	90,65
6	Kemampuan/kompetensi petugas dalam pelayanan	3,60	3,17	-0,43	87,96
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3,77	3,33	-0,43	88,50
8	Sarana dan prasarana	3,57	3,33	-0,23	93,46
9	Penanganan pengaduan layanan	3,63	3,53	-0,10	97,25

Gambar 5.1.3 *Importance and performance analysis (IPA)* pelayanan di Kecamatan Kesu Kabupaten Toraja Utara

Unsur Pelayanan	Kuadran	Keterangan
(1)	(2)	(3)
1 Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan	C	Prioritas rendah
2 Kemudahan prosedur pelayanan	B	Pertahankan kinerja
3 Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan	A	Tingkatkan kinerja
4 Kewajaran biaya dalam pelayanan	D	Cenderung berlebihan
5 Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dengan standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	D	Cenderung berlebihan
6 Kemampuan/kompetensi petugas dalam pelayanan	B	Pertahankan kinerja
7 Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	B	Pertahankan kinerja
8 Sarana dan prasarana	C	Prioritas rendah
9 Penanganan pengaduan layanan	D	Cenderung berlebihan

5.2 KECAMATAN SANGGALANGI

5.2.1 Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan

Keberhasilan pelayanan publik pemerintah daerah dapat diukur dengan seberapa puas masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh pelayan publik. Berdasarkan Gambar 5.2.1, pengguna layanan yang puas dengan pelayanan Kecamatan Sanggalangi Kabupaten Toraja Utara sebesar 97,78 persen. Dapat dikatakan 97 dari 100 masyarakat yang pernah menggunakan layanan publik yang tidak puas terhadap pelayanan.

Kepuasan pengguna layanan juga dapat dilihat berdasarkan unsur pelayanan. Berdasarkan Gambar 5.2.2, unsur perilaku petugas, kemampuan petugas, kesesuaian produk, dan kemampuan prosedur memiliki persentase kepuasan sebesar 100,00 persen. Sementara itu, unsur persyaratan terhadap jenis layanan merupakan unsur dengan persentase kepuasan yang paling rendah, dengan persentase kepuasan sebesar 93,33 persen.

5.2.2 Gap Analysis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tergantung pada tingkat kepentingan pelayanan publik bagi pengguna layanan. Artinya, seberapa penting suatu pelayanan bagi masyarakat akan berpengaruh pada seberapa puas masyarakat terhadap kualitas pelayanan tersebut. *Gap analysis* ini menggambarkan kesenjangan antara harapan (kepentingan) dengan persepsi (kepuasan) terhadap pelayanan publik yang didapatkan. Upaya perbaikan pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan tersebut.

Gap negatif menunjukkan bahwa masih ada kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat. *Gap* bernilai nol menunjukkan tidak ada kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat. Sedangkan *gap* positif menunjukkan persepsi sudah melebihi harapan masyarakat terhadap unsur pelayanan.

Tabel 5.2.1 (kolom 4) menunjukkan nilai *gap* antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan unsur pelayanan. Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa sembilan unsur bernilai negatif, tidak ada unsur bernilai positif, dan tidak ada unsur bernilai nol.

Unsur kesesuaian persyaratan, kemudahan prosedur, ketepatan waktu, kewajaran biaya, kesesuaian produk, kemampuan/kompetensi petugas, perilaku petugas, sarana prasarana, dan penanganan pengaduan layanan memiliki nilai *gap* antara harapan dan persepsi kinerja berturut-turut sebesar -0,17; -0,17; -0,23; -0,10; -0,07; -0,13; -0,17; -0,23; 0,30. Untuk mengurangi kesenjangan tersebut, kinerja pada kesembilan unsur tersebut harus ditingkatkan, dimana unsur yang menjadi prioritas utama dengan nilai *gap* tertinggi adalah unsur penanganan pengaduan layanan.

Tidak ada unsur pelayanan yang sudah sesuai dengan harapan masyarakat. Sedangkan unsur pelayanan yang sudah melebihi harapan masyarakat juga tidak ada.

5.2.3 *Importance and Performance Analysis (IPA) Terhadap Pelayanan*

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik menjadi salah satu kriteria dalam menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di instansi pemerintah daerah. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan. Hasil tingkat kesesuaian akan sejalan dengan hasil dari *gap analysis*. Tingkat kesesuaian bernilai kurang dari 100 menunjukkan bahwa masih ada kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat. Tingkat kesesuaian bernilai 100 menunjukkan tidak ada kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat. Sedangkan tingkat kesesuaian lebih dari 100 menunjukkan persepsi sudah melebihi harapan masyarakat terhadap unsur pelayanan.

Tabel 5.2.1 (kolom 5) menyajikan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari masyarakat menurut unsur pelayanan. Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa sembilan unsur bernilai kurang dari 100.

Unsur kesesuaian persyaratan, kemudahan prosedur, ketepatan waktu, kewajaran biaya, kesesuaian produk, kemampuan/kompetensi petugas, perilaku petugas, sarana prasarana, dan penanganan pengaduan layanan memiliki tingkat kesesuaian antara harapan dan persepsi kinerja berturut-turut sebesar 94,74; 94,79; 92,78; 97,03; 97,96; 96,08; 94,90; 92,93; 91,51. Untuk mengurangi kesenjangan tersebut, kinerja pada kesembilan unsur tersebut harus ditingkatkan, dimana unsur yang menjadi prioritas utama adalah unsur penanganan dan pengaduan layanan.

Selanjutnya, IPA memetakan unsur pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan rata-rata tingkat kepentingan (harapan) pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan (persepsi) pada sumbu X. Kuadran A merupakan kuadran prioritas peningkatan kinerja. Kuadran B sudah dapat memenuhi harapan, sehingga perlu dipertahankan. Kuadran C merupakan prioritas perbaikan kinerja setelah kuadran A. Sedangkan kuadran D sudah melebihi harapan, sehingga kinerjanya dapat dipertahankan ataupun diturunkan demi menghemat sumber daya.

Berdasarkan Gambar 5.2.3, unsur sarana prasarana menjadi prioritas utama perbaikan kinerja (A). Unsur kemudahan prosedur, ketepatan waktu, kewajaran biaya, dan penanganan pengaduan layanan menjadi prioritas selanjutnya untuk perbaikan kinerja (C). Kemudian unsur kesesuaian persyaratan, kesesuaian produk, kemampuan/kompetensi petugas, dan perilaku petugas perlu diprioritaskan untuk dipertahankan kinerjanya (B). Kemudian tidak ada unsur yang menjadi prioritas selanjutnya untuk dipertahankan kinerjanya (D).

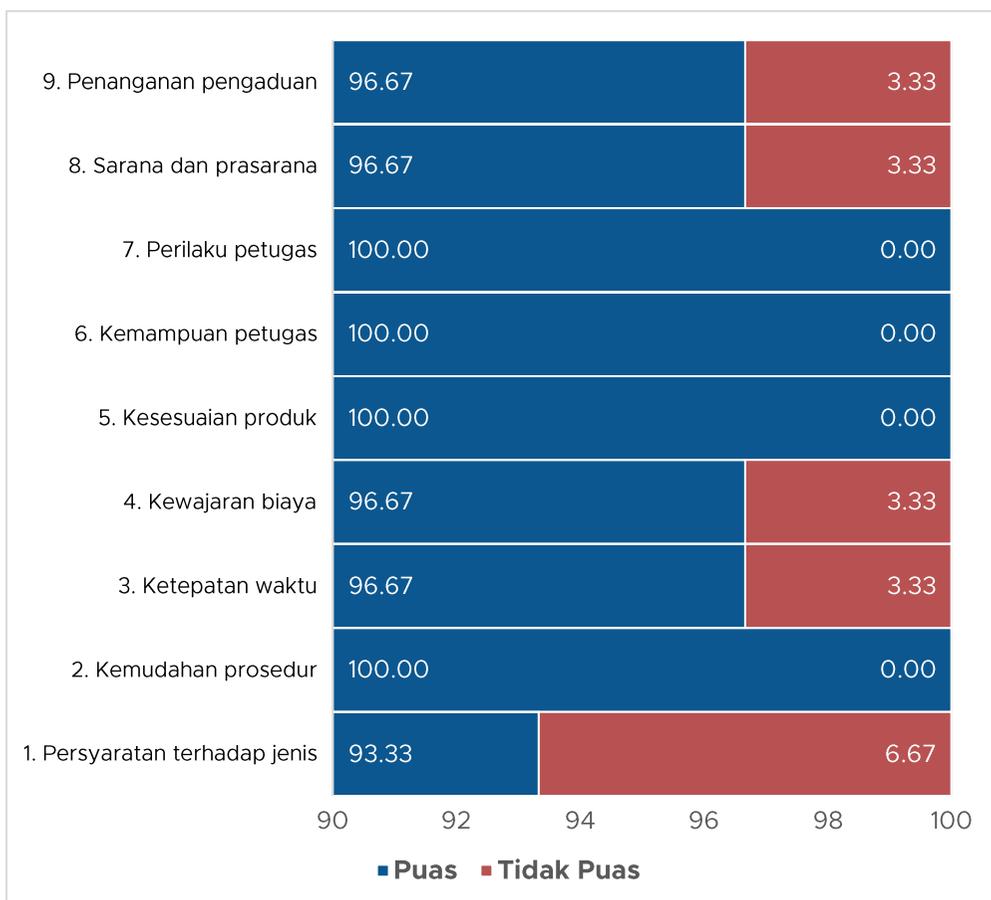
5.2.4 *Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan*

IKM digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang didapatkan. Nilai **IKM** untuk Kecamatan Sanggalangi Kabupaten Toraja Utara tahun 2023 bernilai **78,31** dengan **klasifikasi baik**. Angka ini setidaknya perlu dipertahankan, ataupun ditingkatkan untuk pelayanan tahun selanjutnya.

Gambar 5.2.1 Persentase kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kecamatan Sanggalangi Kabupaten Toraja Utara



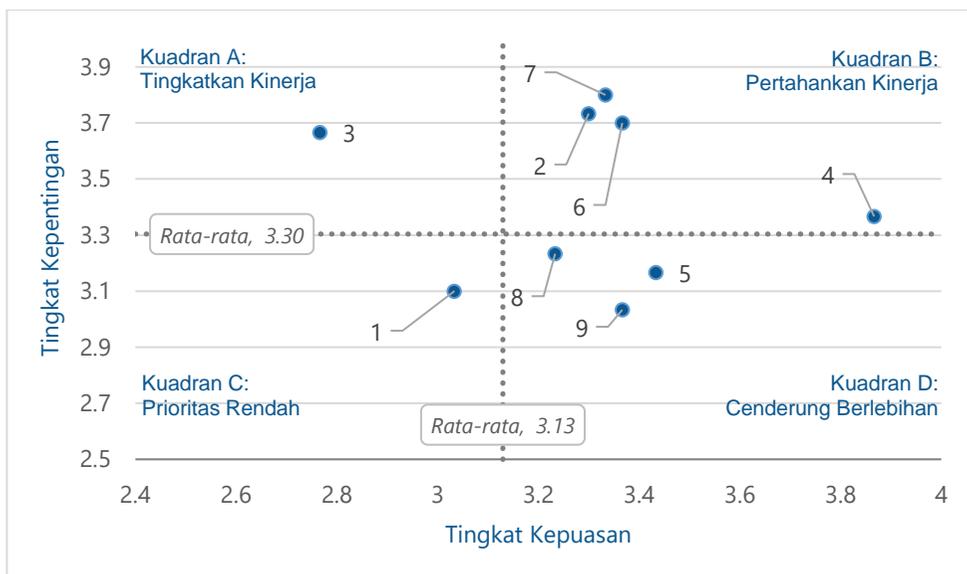
Gambar 5.2.2 Persentase kepuasan masyarakat menurut unsur pelayanan di Kecamatan Sanggalangi Kabupaten Toraja Utara



Tabel 5.2.1 Tingkat kepentingan, tingkat kepuasan, *gap*, dan tingkat kesesuaian menurut unsur pelayanan di Kecamatan Sanggalangi Kabupaten Toraja Utara

	Unsur Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	<i>Gap</i> (3)-(2)	Tingkat Kesesuaian
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan	3,17	3,00	-0,17	94,74
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,20	3,03	-0,17	94,79
3	Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,23	3,00	-0,23	92,78
4	Kewajaran biaya dalam pelayanan	3,37	3,27	-0,10	97,03
5	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dengan standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3,27	3,20	-0,07	97,96
6	Kemampuan/kompetensi petugas dalam pelayanan	3,40	3,27	-0,13	96,08
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3,27	3,10	-0,17	94,90
8	Sarana dan prasarana	3,30	3,07	-0,23	92,93
9	Penanganan pengaduan layanan	3,53	3,23	-0,30	91,51

Gambar 5.2.3 *Importance and performance analysis (IPA)* pelayanan di Kecamatan Sanggalangi Kabupaten Toraja Utara



Unsur Pelayanan	Kuadran	Keterangan
(1)	(2)	(3)
1 Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan	C	Prioritas rendah
2 Kemudahan prosedur pelayanan	B	Pertahankan kinerja
3 Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan	A	Tingkatkan kinerja
4 Kewajaran biaya dalam pelayanan	B	Pertahankan kinerja
5 Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dengan standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	D	Cenderung berlebihan
6 Kemampuan/kompetensi petugas dalam pelayanan	B	Pertahankan kinerja
7 Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	B	Pertahankan kinerja
8 Sarana dan prasarana	D	Cenderung berlebihan
9 Penanganan pengaduan layanan	D	Cenderung berlebihan

5.3 KECAMATAN TALLUNGLIPU

5.3.1 Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan

Keberhasilan pelayanan publik pemerintah daerah dapat diukur dengan seberapa puas masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh pelayan publik. Berdasarkan Gambar 5.3.1, pengguna layanan yang puas dengan pelayanan Kecamatan Tallunglipu Kabupaten Toraja Utara sebesar 99,28 persen. Dapat dikatakan hanya satu dari seratus masyarakat yang pernah menggunakan layanan publik yang tidak puas terhadap layanan.

Kepuasan pengguna layanan juga dapat dilihat berdasarkan unsur pelayanan. Berdasarkan Gambar 5.3.2, masyarakat merasa paling puas dengan unsur kewajaran biaya dalam pelayanan dengan nilai kepuasan sebesar 100,00 persen. Hal ini umumnya disebabkan oleh tidak ada biaya yang dibebankan ke masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik. Unsur perilaku petugas, kemampuan petugas, kesesuaian produk, ketepatan waktu, kemudahan prosedur, dan persyaratan terhadap jenis layanan juga memiliki persentase kepuasan sebesar 100,00 persen. Sementara itu, unsur penanganan pengaduan dan sarana prasarana merupakan unsur dengan persentase kepuasan yang paling rendah, dengan persentase kepuasan sebesar 96,77 persen.

5.3.2 *Gap Analysis* Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tergantung pada tingkat kepentingan pelayanan publik bagi pengguna layanan. Artinya, seberapa penting suatu pelayanan bagi masyarakat akan berpengaruh pada seberapa puas masyarakat terhadap kualitas pelayanan tersebut. *Gap analysis* ini menggambarkan kesenjangan antara harapan (kepentingan) dengan persepsi (kepuasan) terhadap pelayanan publik yang didapatkan. Upaya perbaikan pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan tersebut.

Gap negatif menunjukkan bahwa masih ada kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat. *Gap* bernilai nol menunjukkan tidak ada kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat. Sedangkan *gap* positif menunjukkan persepsi sudah melebihi harapan masyarakat terhadap unsur pelayanan.

Tabel 5.3.1 (kolom 4) menunjukkan nilai *gap* antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan unsur pelayanan. Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa lima unsur bernilai negatif, satu unsur bernilai nol, dan tiga unsur bernilai positif.

Unsur kemudahan prosedur, ketepatan waktu, kesesuaian produk, kemampuan/kompetensi petugas, dan perilaku petugas memiliki nilai *gap* antara harapan dan persepsi kinerja berturut-turut sebesar -0,19; -0,23; -0,03; -0,10; -0,10. Untuk mengurangi kesenjangan tersebut, kinerja pada kelima unsur tersebut harus ditingkatkan, dimana unsur yang menjadi prioritas utama dengan nilai *gap* tertinggi adalah unsur ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

Unsur kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan sudah sesuai dengan harapan masyarakat dimana *gap*-nya bernilai 0. Unsur pelayanan yang sudah melebihi harapan masyarakat adalah kewajaran biaya, sarana prasarana, dan penanganan pengaduan layanan dengan nilai *gap* berturut-turut sebesar 0,03; 0,10; dan 0,03.

5.3.3 *Importance and Performance Analysis (IPA) Terhadap Pelayanan*

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik menjadi salah satu kriteria dalam menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di instansi pemerintah daerah. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan. Hasil tingkat kesesuaian akan sejalan dengan hasil dari *gap analysis*. Tingkat kesesuaian bernilai kurang dari 100 menunjukkan bahwa masih ada kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat. Tingkat kesesuaian bernilai 100 menunjukkan tidak ada kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat. Sedangkan tingkat kesesuaian lebih dari 100 menunjukkan persepsi sudah melebihi harapan masyarakat terhadap unsur pelayanan.

Tabel 5.3.1 (kolom 5) menyajikan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari masyarakat menurut unsur pelayanan. Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa tiga unsur bernilai di atas 100, satu unsur bernilai 100, dan lima unsur sisanya bernilai kurang dari 100.

Unsur kemudahan prosedur, ketepatan waktu, kesesuaian produk, kemampuan/kompetensi petugas, dan perilaku petugas memiliki tingkat kesesuaian antara harapan dan persepsi kinerja berturut-turut sebesar 94,50; 93,46; 99,01; 97,17; 97,12. Untuk mengurangi kesenjangan tersebut, kinerja pada kelima unsur tersebut harus ditingkatkan, dimana unsur yang menjadi prioritas utama adalah unsur ketepatan waktu.

Unsur kesesuaian persyaratan sudah sesuai dengan harapan masyarakat dimana tingkat kesesuaiannya bernilai 100,00. Unsur pelayanan yang sudah melebihi harapan masyarakat adalah unsur kewajaran biaya, sarana prasarana, dan penanganan pengaduan layanan dengan tingkat kesesuaian berturut-turut sebesar 100,94; 103,97; dan 100,97.

Selanjutnya, IPA memetakan unsur pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan rata-rata tingkat kepentingan (harapan) pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan (persepsi) pada sumbu X. Kuadran A merupakan kuadran prioritas peningkatan kinerja. Kuadran B sudah dapat memenuhi harapan, sehingga perlu dipertahankan. Kuadran C merupakan prioritas perbaikan kinerja setelah kuadran A. Sedangkan kuadran D sudah melebihi harapan, sehingga kinerjanya dapat dipertahankan ataupun diturunkan demi menghemat sumber daya.

Berdasarkan Gambar 5.3.3, unsur ketepatan waktu dan kesesuaian produk pelayanan menjadi prioritas utama perbaikan kinerja (A). Unsur kemampuan/kompetensi petugas menjadi prioritas selanjutnya untuk perbaikan kinerja (C). Kemudian unsur penanganan pengaduan layanan perlu diprioritaskan untuk dipertahankan kinerjanya (B). Sedangkan unsur kesesuaian persyaratan, kemudahan prosedur pelayanan, kewajaran biaya, perilaku petugas, dan sarana prasarana menjadi prioritas selanjutnya untuk dipertahankan kinerjanya (D).

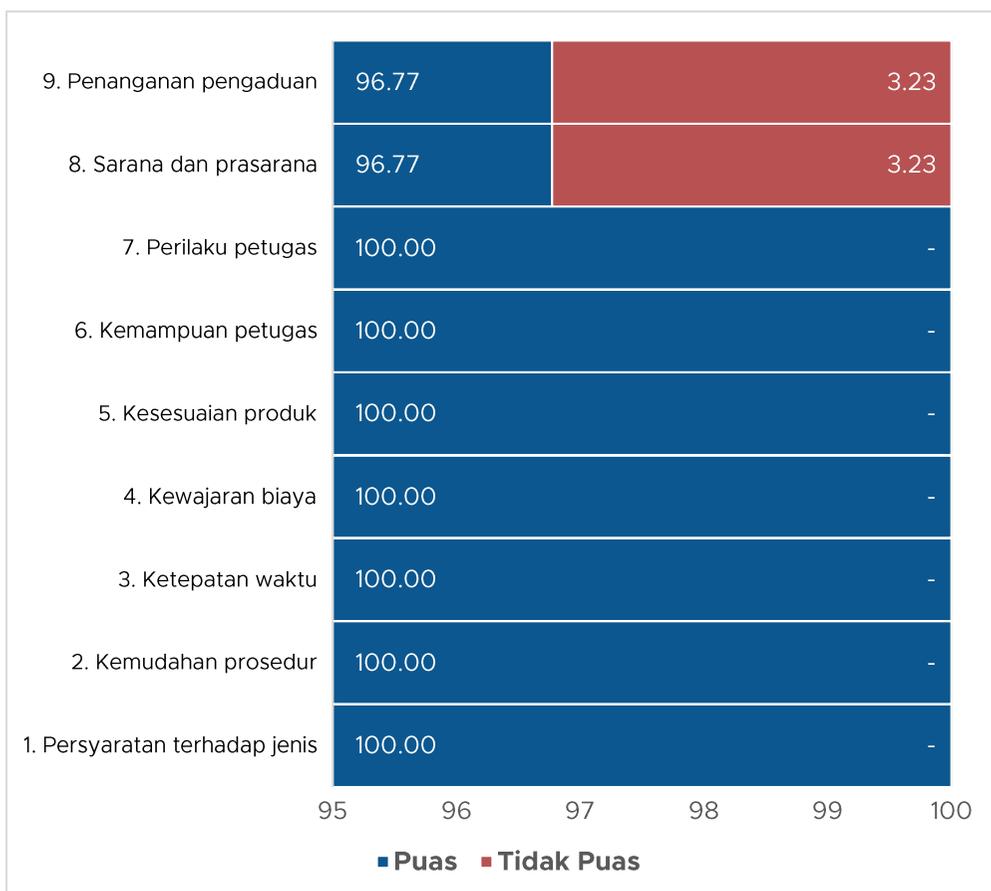
5.3.4 *Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan*

IKM digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang didapatkan. Nilai **IKM** untuk Kecamatan Tallunglipu Kabupaten Toraja Utara tahun 2023 bernilai **83,07** dengan **klasifikasi baik**. Angka ini setidaknya perlu dipertahankan, ataupun ditingkatkan untuk pelayanan tahun selanjutnya.

Gambar 5.3.1 Persentase kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kecamatan Tallunglipu Kabupaten Toraja Utara



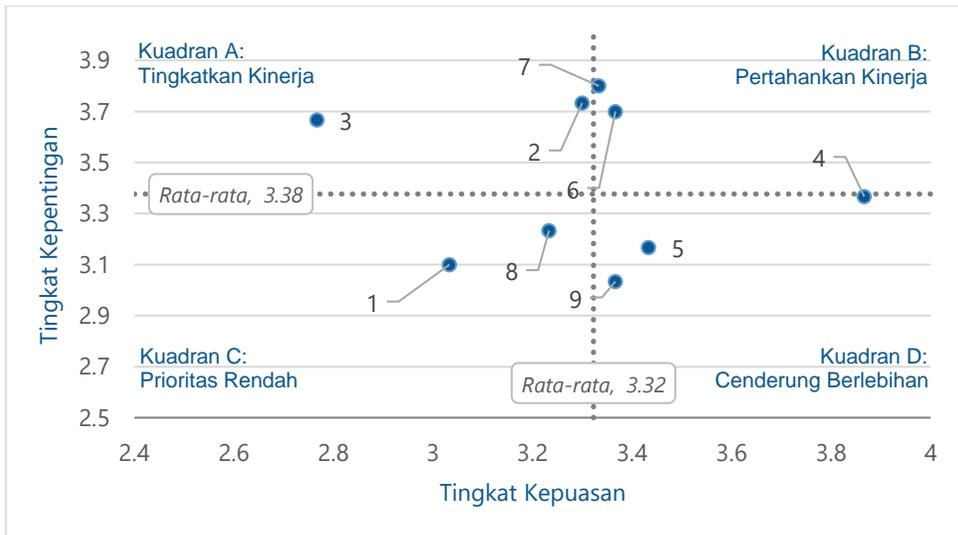
Gambar 5.3.2 Persentase kepuasan masyarakat menurut unsur pelayanan di Kecamatan Tallunglipu Kabupaten Toraja Utara



Tabel 5.3.1 Tingkat kepentingan, tingkat kepuasan, *gap*, dan tingkat kesesuaian menurut unsur pelayanan di Kecamatan Tallunglipu Kabupaten Toraja Utara

	Unsur Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	<i>Gap</i> (3)-(2)	Tingkat Kesesuaian
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan	3.39	3.39	0.00	100.00
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3.52	3.32	-0.19	94.50
3	Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3.45	3.23	-0.23	93.46
4	Kewajaran biaya dalam pelayanan	3.42	3.45	0.03	100.94
5	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dengan standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3.26	3.23	-0.03	99.01
6	Kemampuan/kompetensi petugas dalam pelayanan	3.42	3.32	-0.10	97.17
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3.35	3.26	-0.10	97.12
8	Sarana dan prasarana	3.26	3.35	0.10	102.97
9	Penanganan pengaduan layanan	3.32	3.35	0.03	100.97

Gambar 5.3.3 *Importance and performance analysis (IPA)* pelayanan di Kecamatan Tallunglipu Kabupaten Toraja Utara



Unsur Pelayanan	Kuadran	Keterangan
(1)	(2)	(3)
1 Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan	C	Prioritas rendah
2 Kemudahan prosedur pelayanan	A	Tingkatkan kinerja
3 Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan	A	Tingkatkan kinerja
4 Kewajaran biaya dalam pelayanan	B	Pertahankan kinerja
5 Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dengan standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	D	Cenderung berlebihan
6 Kemampuan/kompetensi petugas dalam pelayanan	B	Pertahankan kinerja
7 Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	B	Pertahankan kinerja
8 Sarana dan prasarana	C	Prioritas rendah
9 Penanganan pengaduan layanan	D	Cenderung berlebihan

5.4 KECAMATAN RANTEPAO

5.4.1 Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan

Keberhasilan pelayanan publik pemerintah daerah dapat diukur dengan seberapa puas masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh pelayan publik. Berdasarkan Gambar 5.4.1, pengguna layanan yang puas dengan pelayanan Kecamatan Rantepao Kabupaten Toraja Utara sebesar 100,00 persen. Dapat dikatakan semua masyarakat yang pernah menggunakan layanan publik puas terhadap pelayanan.

Kepuasan pengguna layanan juga dapat dilihat berdasarkan unsur pelayanan. Berdasarkan Gambar 5.4.2, masyarakat merasa paling puas dengan unsur persyaratan terhadap jenis layanan, kemudahan prosedur, ketepatan waktu, kewajiban biaya, kesesuaian produk, kemampuan petugas, perilaku petugas, perilaku petugas, sarana prasarana, dan penanganan pengaduan layanan dengan nilai kepuasan sebesar 100,00 persen.

5.4.2 *Gap Analysis* Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tergantung pada tingkat kepentingan pelayanan publik bagi pengguna layanan. Artinya, seberapa penting suatu pelayanan bagi masyarakat akan berpengaruh pada seberapa puas masyarakat terhadap kualitas pelayanan tersebut. *Gap analysis* ini menggambarkan kesenjangan antara harapan (kepentingan) dengan persepsi (kepuasan) terhadap pelayanan publik yang didapatkan. Upaya perbaikan pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan tersebut.

Gap negatif menunjukkan bahwa masih ada kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat. *Gap* bernilai nol menunjukkan tidak ada kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat. Sedangkan *gap* positif menunjukkan persepsi sudah melebihi harapan masyarakat terhadap unsur pelayanan.

Tabel 5.4.1 (kolom 4) menunjukkan nilai *gap* antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan unsur pelayanan. Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa satu unsur bernilai negatif, tiga unsur bernilai nol, dan lima bernilai positif.

Unsur kemampuan/kompetensi petugas memiliki nilai *gap* antara harapan dan persepsi kinerja sebesar -0,03. Unsur pelayanan yang sudah sesuai dengan harapan masyarakat ialah unsur kesesuaian persyaratan, kemudahan prosedur, kewajiban biaya dengan nilai *gap* antara harapan dan persepsi sebesar 0. Sedangkan unsur pelayanan yang sudah melebihi harapan masyarakat ialah unsur ketepatan waktu, kesesuaian produk, perilaku petugas, sarana prasarana, dan penanganan pengaduan layanan dengan nilai berturut-turut sebesar 0,03;0,03;0,07;0,07; dan 0,07.

5.4.3 *Importance and Performance Analysis (IPA)* Terhadap Pelayanan

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik menjadi salah satu kriteria dalam menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di instansi pemerintah daerah. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan. Hasil tingkat kesesuaian akan sejalan dengan hasil dari *gap analysis*. Tingkat kesesuaian bernilai kurang dari 100 menunjukkan bahwa masih ada kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat. Tingkat kesesuaian bernilai 100 menunjukkan tidak ada kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat. Sedangkan tingkat

kesesuaian lebih dari 100 menunjukkan persepsi sudah melebihi harapan masyarakat terhadap unsur pelayanan.

Tabel 5.4.1 (kolom 5) menyajikan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari masyarakat menurut unsur pelayanan. Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa tidak ada unsur bernilai di atas 100, tidak ada unsur bernilai 100, dan sembilan unsur sisanya bernilai kurang dari 100.

Unsur kemampuan/kompetensi petugas memiliki tingkat kesesuaian antara harapan dan persepsi kinerja sebesar 99,04. Untuk mengurangi kesenjangan tersebut, kinerja pada unsur tersebut harus ditingkatkan.

Unsur pelayanan yang sudah sesuai dengan harapan masyarakat ialah unsur kesesuaian persyaratan, kemudahan prosedur, dan kewajaran biaya dengan tingkat kesesuaian antara harapan dan persepsi kinerja sebesar 100,00. Sedangkan unsur pelayanan yang sudah melebihi harapan masyarakat ialah unsur ketepatan waktu, kesesuaian produk, perilaku petugas, sarana prasarana, dan penanganan pengaduan layanan dengan tingkat kesesuaian berturut-turut sebesar 101,40; 100,99; 101,90; 102,00; dan 101,94

Selanjutnya, IPA memetakan unsur pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan rata-rata tingkat kepentingan (harapan) pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan (persepsi) pada sumbu X. Kuadran A merupakan kuadran prioritas peningkatan kinerja. Kuadran B sudah dapat memenuhi harapan, sehingga perlu dipertahankan. Kuadran C merupakan prioritas perbaikan kinerja setelah kuadran A. Sedangkan kuadran D sudah melebihi harapan, sehingga kinerjanya dapat dipertahankan ataupun diturunkan demi menghemat sumber daya.

Berdasarkan Gambar 5.4.3, tidak ada unsur yang menjadi prioritas utama perbaikan kinerja (A). Unsur perilaku petugas dan sarana prasarana menjadi prioritas selanjutnya untuk perbaikan kinerja (C). Kemudian unsur kesesuaian persyaratan, ketepatan waktu, kewajaran biaya, kesesuaian produk pelayanan, kemampuan/kompetensi petugas, penanganan pengaduan layanan perlu diprioritaskan untuk dipertahankan kinerjanya (B). Sedangkan unsur kemudahan prosedur pelayanan menjadi prioritas selanjutnya untuk dipertahankan kinerjanya (D).

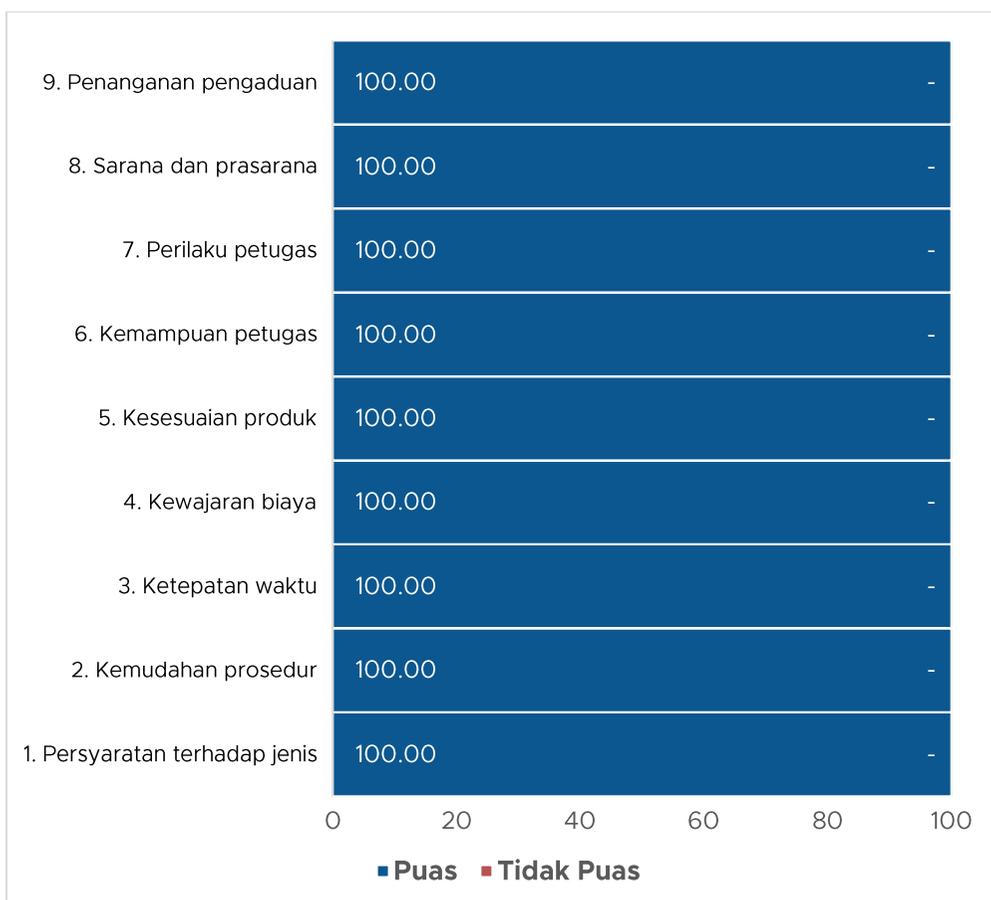
5.4.4 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan

IKM digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang didapatkan. Nilai **IKM** untuk Kecamatan Rantepao Kabupaten Toraja Utara tahun 2023 bernilai **84,01** dengan **klasifikasi baik**. Angka ini setidaknya perlu dipertahankan, ataupun ditingkatkan untuk pelayanan tahun selanjutnya.

Gambar 5.4.1 Persentase kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kecamatan Rantepao Kabupaten Toraja Utara



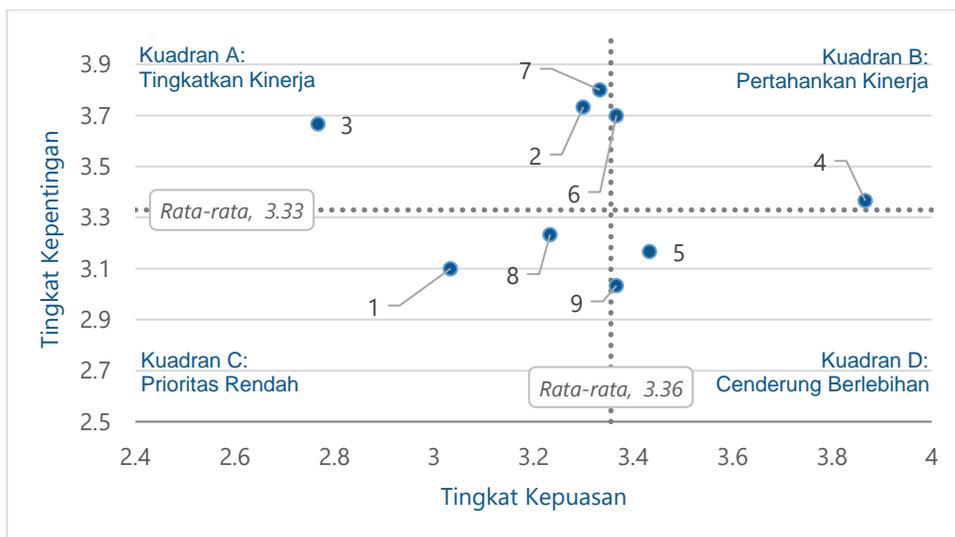
Gambar 5.4.2 Persentase kepuasan masyarakat menurut unsur pelayanan di Kecamatan Rantepao Kabupaten Toraja Utara



Tabel 5.4.1 Tingkat kepentingan, tingkat kepuasan, *gap*, dan tingkat kesesuaian menurut unsur pelayanan di Kecamatan Rantepao Kabupaten Toraja Utara

	Unsur Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	<i>Gap</i> (3)-(2)	Tingkat Kesesuaian
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan	3,27	3,27	0,00	100,00
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,10	3,10	0,00	100,00
3	Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,20	3,23	0,03	101,04
4	Kewajaran biaya dalam pelayanan	3,30	3,30	0,00	100,00
5	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dengan standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3,37	3,40	0,03	100,99
6	Kemampuan/kompetensi petugas dalam pelayanan	3,47	3,43	-0,03	99,04
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3,50	3,57	0,07	101,90
8	Sarana dan prasarana	3,33	3,40	0,07	102,00
9	Penanganan pengaduan layanan	3,43	3,50	0,07	101,94

Gambar 5.4.3 *Importance and performance analysis (IPA)* pelayanan di Kecamatan Rantepao Kabupaten Toraja Utara



Unsur Pelayanan	Kuadran	Keterangan
(1)	(2)	(3)
1 Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan	C	Prioritas rendah
2 Kemudahan prosedur pelayanan	A	Tingkatkan kinerja
3 Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan	A	Tingkatkan kinerja
4 Kewajaran biaya dalam pelayanan	B	Pertahankan kinerja
5 Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dengan standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	D	Cenderung berlebihan
6 Kemampuan/kompetensi petugas dalam pelayanan	B	Pertahankan kinerja
7 Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	A	Tingkatkan kinerja
8 Sarana dan prasarana	C	Prioritas rendah
9 Penanganan pengaduan layanan	D	Cenderung berlebihan

5.5 KECAMATAN SESEAN

5.5.1 Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan

Keberhasilan pelayanan publik pemerintah daerah dapat diukur dengan seberapa puas masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh pelayan publik. Berdasarkan Gambar 5.5.1, pengguna layanan yang puas dengan pelayanan Kecamatan Sesean Kabupaten Toraja Utara sebesar 100,00 persen. Dapat dikatakan semuamasyarakat yang pernah menggunakan layanan publik puas terhadap pelayanan.

Kepuasan pengguna layanan juga dapat dilihat berdasarkan unsur pelayanan. Berdasarkan Gambar 5.5.2, masyarakat merasa paling puas dengan unsur kewajaran biaya dalam pelayanan dengan nilai kepuasan sebesar 100,00 persen. Hal ini umumnya disebabkan oleh tidak ada biaya yang dibebankan ke masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik. Unsur persyaratan terhadap jenis pelayanan, kemudahan prosedur, ketepatan waktu, kesesuaian produk, kemampuan petugas, perilaku petugas, sarana prasarana, dan penanganan pengaduan layanan juga memiliki persentase kepuasan sebesar 100,00 persen.

5.5.2 Gap Analysis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tergantung pada tingkat kepentingan pelayanan publik bagi pengguna layanan. Artinya, seberapa penting suatu pelayanan bagi masyarakat akan berpengaruh pada seberapa puas masyarakat terhadap kualitas pelayanan tersebut. *Gap analysis* ini menggambarkan kesenjangan antara harapan (kepentingan) dengan persepsi (kepuasan) terhadap pelayanan publik yang didapatkan. Upaya perbaikan pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan tersebut.

Gap negatif menunjukkan bahwa masih ada kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat. *Gap* bernilai nol menunjukkan tidak ada kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat. Sedangkan *gap* positif menunjukkan persepsi sudah melebihi harapan masyarakat terhadap unsur pelayanan.

Tabel 5.5.1 (kolom 4) menunjukkan nilai *gap* antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan unsur pelayanan. Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa delapan unsur bernilai negatif, tidak ada unsur bernilai nol, dan satu unsur bernilai positif.

Unsur kesesuaian persyaratan, kemudahan prosedur pelayanan, ketepatan waktu, kewajaran biaya, kesesuaian produk pelayanan, kemampuan/kompetensi petugas, perilaku petugas, dan penanganan pengaduan layanan memiliki nilai *gap* antara harapan dan persepsi kinerja berturut-turut sebesar -0,63; -0,67; -0,67; -0,53; -0,43; -0,03; -0,03; dan -0,07. Untuk mengurangi kesenjangan tersebut, kinerja pada kedelapan unsur tersebut harus ditingkatkan, dimana unsur yang menjadi prioritas utama dengan nilai *gap* tertinggi adalah unsur kemudahan prosedur dan ketepatan waktu.

Tidak ada unsur pelayanan yang sudah sesuai dengan harapan masyarakat. Sedangkan unsur pelayanan yang sudah melebihi harapan masyarakat ialah unsur sarana prasarana dengan nilai *gap* antara harapan dan persepsi kinerja sebesar 0,10.

5.5.3 *Importance and Performance Analysis (IPA) Terhadap Pelayanan*

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik menjadi salah satu kriteria dalam menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di instansi pemerintah daerah. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan. Hasil tingkat kesesuaian akan sejalan dengan hasil dari *gap analysis*. Tingkat kesesuaian bernilai kurang dari 100 menunjukkan bahwa masih ada kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat. Tingkat kesesuaian bernilai 100 menunjukkan tidak ada kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat. Sedangkan tingkat kesesuaian lebih dari 100 menunjukkan persepsi sudah melebihi harapan masyarakat terhadap unsur pelayanan.

Tabel 5.5.1 (kolom 5) menyajikan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari masyarakat menurut unsur pelayanan. Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa satu unsur bernilai di atas 100, tidak ada unsur bernilai 100, dan delapan unsur sisanya bernilai kurang dari 100.

Unsur kesesuaian persyaratan, kemudahan prosedur pelayanan, ketepatan waktu, kewajaran biaya, kesesuaian produk pelayanan, kemampuan/kompetensi petugas, perilaku petugas, dan penanganan pengaduan layanan memiliki tingkat kesesuaian antara harapan dan persepsi kinerja berturut-turut sebesar 85,33; 82,91; 82,46; 85,84; 88,07; 99,02; 99,02; dan 97,98. Untuk mengurangi kesenjangan tersebut, kinerja pada kedelapan unsur tersebut harus ditingkatkan, dimana unsur yang menjadi prioritas utama adalah unsur ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

Tidak ada unsur pelayanan yang sudah sesuai dengan harapan masyarakat. Sedangkan unsur pelayanan yang sudah melebihi harapan masyarakat ialah unsur sarana prasarana dengan tingkat kesesuaian sebesar 103,03.

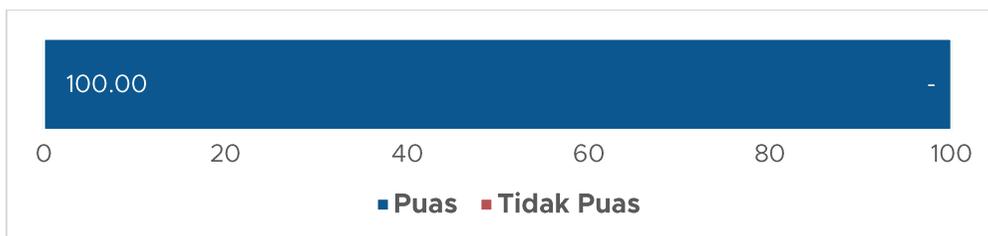
Selanjutnya, IPA memetakan unsur pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan rata-rata tingkat kepentingan (harapan) pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan (persepsi) pada sumbu X. Kuadran A merupakan kuadran prioritas peningkatan kinerja. Kuadran B sudah dapat memenuhi harapan, sehingga perlu dipertahankan. Kuadran C merupakan prioritas perbaikan kinerja setelah kuadran A. Sedangkan kuadran D sudah melebihi harapan, sehingga kinerjanya dapat dipertahankan ataupun diturunkan demi menghemat sumber daya.

Berdasarkan Gambar 5.5.3, unsur ketepatan waktu menjadi prioritas utama perbaikan kinerja (A). Unsur kesesuaian produk pelayanan, kemampuan/kompetensi petugas, perilaku petugas, sarana prasarana, dan penanganan pengaduan layanan menjadi prioritas selanjutnya untuk perbaikan kinerja (C). Kemudian unsur kesesuaian persyaratan, kemudahan prosedur pelayanan, dan kewajaran biaya perlu diprioritaskan untuk dipertahankan kinerjanya (B). Sedangkan tidak ada unsur yang menjadi prioritas selanjutnya untuk dipertahankan kinerjanya (D).

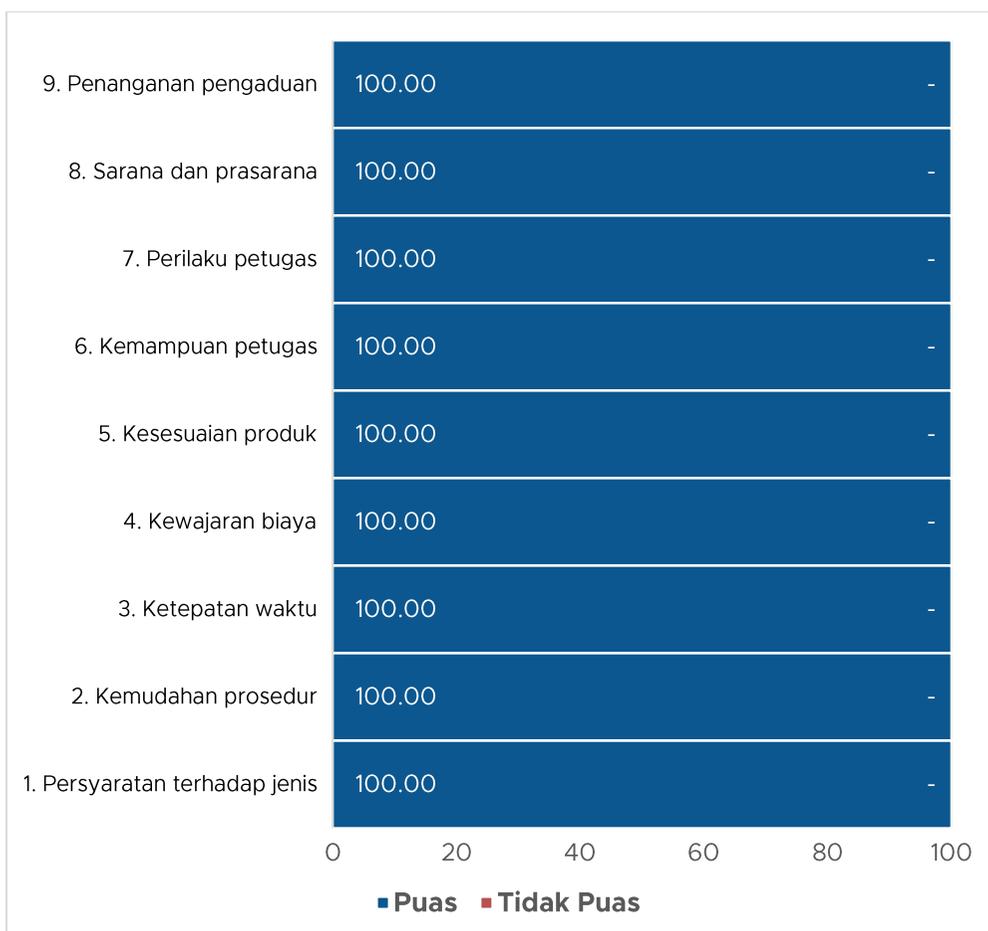
5.5.4 *Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan*

IKM digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang didapatkan. Nilai **IKM** untuk Kecamatan Sesean Kabupaten Toraja Utara tahun 2023 bernilai **81,38** dengan **klasifikasi baik**. Angka ini setidaknya perlu dipertahankan, ataupun ditingkatkan untuk pelayanan tahun selanjutnya.

Gambar 5.5.1 Persentase kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kecamatan Sesean Kabupaten Toraja Utara



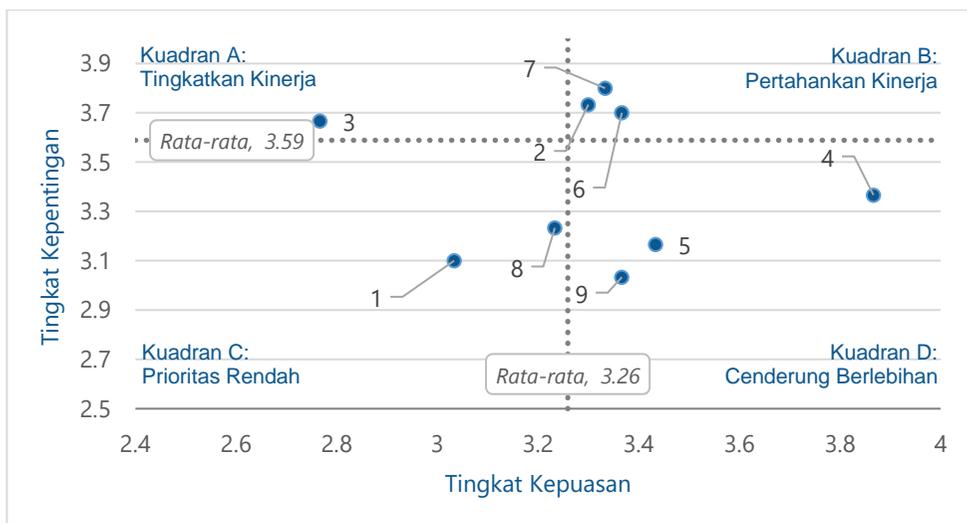
Gambar 5.5.2 Persentase kepuasan masyarakat menurut unsur pelayanan di Kecamatan Sesean Kabupaten Toraja Utara



Tabel 5.5.1 Tingkat kepentingan, tingkat kepuasan, *gap*, dan tingkat kesesuaian menurut unsur pelayanan di Kecamatan Sesean Kabupaten Toraja Utara

	Unsur Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	<i>Gap</i> (3)-(2)	Tingkat Kesesuaian
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan	3,80	3,17	-0,63	83,33
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,90	3,23	-0,67	82,91
3	Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,80	3,13	-0,67	82,46
4	Kewajaran biaya dalam pelayanan	3,77	3,23	-0,53	85,84
5	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dengan standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3,63	3,20	-0,43	88,07
6	Kemampuan/kompetensi petugas dalam pelayanan	3,40	3,37	-0,03	99,02
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3,40	3,37	-0,03	99,02
8	Sarana dan prasarana	3,30	3,40	0,10	103,03
9	Penanganan pengaduan layanan	3,30	3,23	-0,07	97,98

Gambar 5.5.3 *Importance and performance analysis (IPA)* pelayanan di Kecamatan Sesean Kabupaten Toraja Utara



	Unsur Pelayanan	Kuadran	Keterangan
	(1)	(2)	(3)
1	Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan	C	Prioritas rendah
2	Kemudahan prosedur pelayanan	B	Pertahankan kinerja
3	Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan	A	Tingkatkan kinerja
4	Kewajaran biaya dalam pelayanan	D	Cenderung berlebihan
5	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dengan standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	D	Cenderung berlebihan
6	Kemampuan/kompetensi petugas dalam pelayanan	B	Pertahankan kinerja
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	B	Pertahankan kinerja
8	Sarana dan prasarana	C	Prioritas rendah
9	Penanganan pengaduan layanan	D	Cenderung berlebihan

5.6 KECAMATAN SA'DAN

5.6.1 Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan

Keberhasilan pelayanan publik pemerintah daerah dapat diukur dengan seberapa puas masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh pelayan publik. Berdasarkan Gambar 5.6.1, pengguna layanan yang puas dengan pelayanan Kecamatan Sa'dan Kabupaten Toraja Utara sebesar 99,63 persen. Dapat dikatakan, hanya satu dari seratus masyarakat yang pernah menggunakan layanan publik tidak puas terhadap pelayanan.

Kepuasan pengguna layanan juga dapat dilihat berdasarkan unsur pelayanan. Berdasarkan Gambar 5.6.2, masyarakat merasa paling puas dengan unsur persyaratan terhadap jenis layanan, kemudahan prosedur, ketepatan waktu, kesesuaian produk, kemampuan petugas, perilaku petugas, sarana prasarana, dan penanganan pengaduan layanan dengan nilai kepuasan sebesar 100,00 persen. Sementara itu, unsur kewajaran biaya merupakan unsur dengan persentase kepuasan yang paling rendah, dengan persentase kepuasan sebesar 96,67 persen.

5.6.2 Gap Analysis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tergantung pada tingkat kepentingan pelayanan publik bagi pengguna layanan. Artinya, seberapa penting suatu pelayanan bagi masyarakat akan berpengaruh pada seberapa puas masyarakat terhadap kualitas pelayanan tersebut. *Gap analysis* ini menggambarkan kesenjangan antara harapan (kepentingan) dengan persepsi (kepuasan) terhadap pelayanan publik yang didapatkan. Upaya perbaikan pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan tersebut.

Gap negatif menunjukkan bahwa masih ada kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat. *Gap* bernilai nol menunjukkan tidak ada kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat. Sedangkan *gap* positif menunjukkan persepsi sudah melebihi harapan masyarakat terhadap unsur pelayanan.

Tabel 5.6.1 (kolom 4) menunjukkan nilai *gap* antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan unsur pelayanan. Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa tujuh unsur bernilai negatif, satu unsur bernilai nol, dan satu unsur sisanya bernilai positif.

Unsur kemudahan prosedur, ketepatan waktu, kewajaran biaya, kesesuaian produk, kemampuan/kompetensi petugas, perilaku petugas, dan sarana prasarana memiliki nilai *gap* antara harapan dan persepsi kinerja berturut-turut sebesar -0,13; -0,17; -0,13; -0,23; -0,17; -0,13; dan -0,13. Untuk mengurangi kesenjangan tersebut, kinerja pada ketujuh unsur tersebut harus ditingkatkan, dimana unsur yang menjadi prioritas utama dengan nilai *gap* tertinggi adalah unsur kesesuaian produk.

Unsur pelayanan yang sudah sesuai dengan harapan masyarakat ialah unsur kesesuaian persyaratan dengan nilai *gap* sebesar 0,00. Sedangkan unsur pelayanan yang sudah melebihi harapan masyarakat adalah penanganan pengaduan layanan dengan nilai *gap* sebesar 0,03.

5.6.3 *Importance and Performance Analysis (IPA) Terhadap Pelayanan*

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik menjadi salah satu kriteria dalam menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di instansi pemerintah daerah. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan. Hasil tingkat kesesuaian akan sejalan dengan hasil dari *gap analysis*. Tingkat kesesuaian bernilai kurang dari 100 menunjukkan bahwa masih ada kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat. Tingkat kesesuaian bernilai 100 menunjukkan tidak ada kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat. Sedangkan tingkat kesesuaian lebih dari 100 menunjukkan persepsi sudah melebihi harapan masyarakat terhadap unsur pelayanan.

Tabel 5.6.1 (kolom 5) menyajikan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari masyarakat menurut unsur pelayanan. Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa satu unsur bernilai di atas 100, satu unsur bernilai 100, dan tujuh unsur sisanya bernilai kurang dari 100.

Unsur kemudahan prosedur, ketepatan waktu, kewajaran biaya, kesesuaian produk, kemampuan/kompetensi petugas, perilaku petugas, dan sarana prasarana memiliki tingkat kesesuaian antara harapan dan persepsi kinerja berturut-turut sebesar 96,33; 95,37; 96,08; 93,46; 95,15; 96,23; dan 96,15 Untuk mengurangi kesenjangan tersebut, kinerja pada keyujuh unsur tersebut harus ditingkatkan, dimana unsur yang menjadi prioritas utama adalah unsur kesesuaian produk.

Unsur pelayanan yang sudah sesuai dengan harapan masyarakat ialah unsur kesesuaian persyaratan dengan tingkat kesesuaian sebesar 100,00. Sedangkan unsur pelayanan yang sudah melebihi harapan masyarakat adalah unsur penanganan pengaduan layanan dengan nilai sebesar 100,97.

Selanjutnya, IPA memetakan unsur pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan rata-rata tingkat kepentingan (harapan) pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan (persepsi) pada sumbu X. Kuadran A merupakan kuadran prioritas peningkatan kinerja. Kuadran B sudah dapat memenuhi harapan, sehingga perlu dipertahankan. Kuadran C merupakan prioritas perbaikan kinerja setelah kuadran A. Sedangkan kuadran D sudah melebihi harapan, sehingga kinerjanya dapat dipertahankan ataupun diturunkan demi menghemat sumber daya.

Berdasarkan Gambar 5.6.3, unsur ketepatan waktu menjadi prioritas utama perbaikan kinerja (A). Unsur kesesuaian produk pelayanan, sarana prasarana, dan penanganan pengaduan layanan menjadi prioritas selanjutnya untuk perbaikan kinerja (C). Kemudian unsur kesesuaian persyaratan, kemudahan prosedur, kemampuan/kompetensi petugas dan perilaku petugas perlu diprioritaskan untuk dipertahankan kinerjanya (B). Sedangkan unsur kewajaran biaya menjadi prioritas selanjutnya untuk dipertahankan kinerjanya (D).

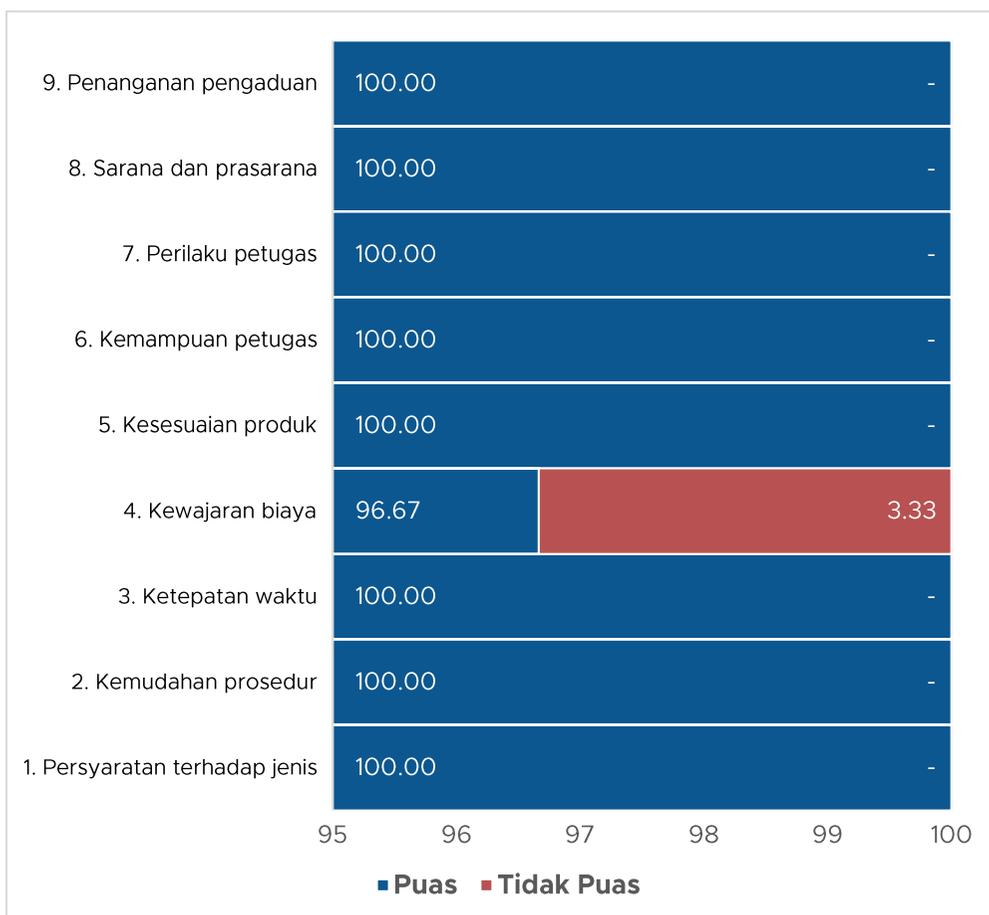
5.6.4 *Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan*

IKM digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang didapatkan. Nilai **IKM** untuk Kecamatan Sa'dan Kabupaten Toraja Utara tahun 2023 bernilai **84,47** dengan **klasifikasi baik**. Angka ini setidaknya perlu dipertahankan, ataupun ditingkatkan untuk pelayanan tahun selanjutnya.

Gambar 5.6.1 Persentase kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kecamatan Sa'dan Kabupaten Toraja Utara



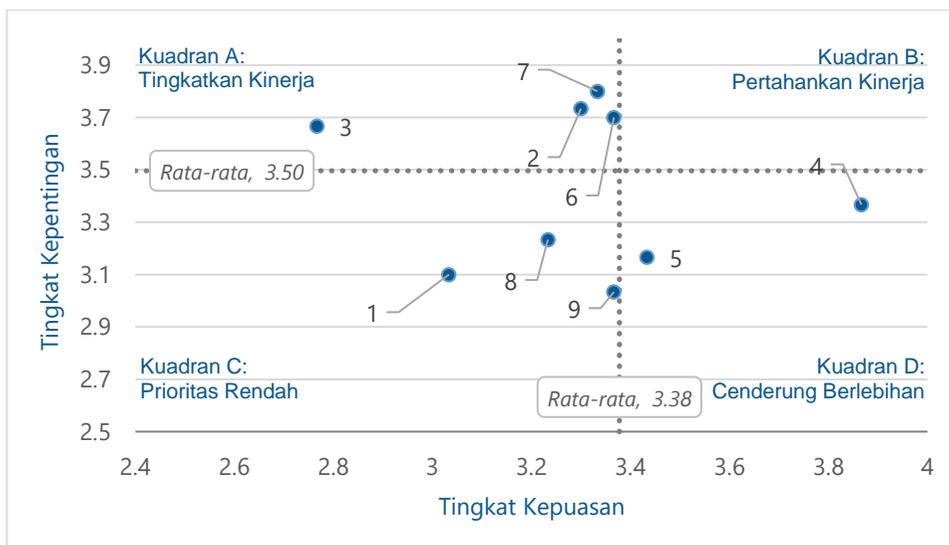
Gambar 5.6.2 Persentase kepuasan masyarakat menurut unsur pelayanan di Kecamatan Sa'dan Kabupaten Toraja Utara



Tabel 5.6.1 Tingkat kepentingan, tingkat kepuasan, *gap*, dan tingkat kesesuaian menurut unsur pelayanan di Kecamatan Sa'dan Kabupaten Toraja Utara

	Unsur Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	<i>Gap</i> (3)-(2)	Tingkat Kesesuaian
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan	3,40	3,40	0,00	100,00
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,63	3,50	-0,13	96,33
3	Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,60	3,43	-0,17	95,37
4	Kewajaran biaya dalam pelayanan	3,40	3,27	-0,13	96,08
5	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dengan standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3,57	3,33	-0,23	93,46
6	Kemampuan/kompetensi petugas dalam pelayanan	3,43	3,27	-0,17	95,15
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3,53	3,40	-0,13	96,23
8	Sarana dan prasarana	3,47	3,33	-0,13	96,15
9	Penanganan pengaduan layanan	3,43	3,47	0,03	100,97

Gambar 5.6.3 *Importance and performance analysis (IPA)* pelayanan di Kecamatan Sa'dan Kabupaten Toraja Utara



Unsur Pelayanan	Kuadran	Keterangan
(1)	(2)	(3)
1 Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan	C	Prioritas rendah
2 Kemudahan prosedur pelayanan	A	Tingkatkan kinerja
3 Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan	A	Tingkatkan kinerja
4 Kewajaran biaya dalam pelayanan	D	Cenderung berlebihan
5 Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dengan standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	D	Cenderung berlebihan
6 Kemampuan/kompetensi petugas dalam pelayanan	A	Tingkatkan kinerja
7 Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	A	Tingkatkan kinerja
8 Sarana dan prasarana	C	Prioritas rendah
9 Penanganan pengaduan layanan	C	Prioritas rendah

5.7 DINAS PENDIDIKAN

5.7.1 Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan

Keberhasilan pelayanan publik pemerintah daerah dapat diukur dengan seberapa puas masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh pelayan publik. Berdasarkan Gambar 5.7.1, pengguna layanan yang puas dengan pelayanan Dinas pendidikan Kabupaten Toraja Utara sebesar 98,57 persen. Dapat dikatakan 98 dari 100 masyarakat yang pernah menggunakan layanan publik puas terhadap pelayanan.

Kepuasan pengguna layanan juga dapat dilihat berdasarkan unsur pelayanan. Berdasarkan Gambar 5.7.2, masyarakat merasa paling puas dengan unsur persyaratan terhadap jenis layanan, kemudahan prosedur, ketepatan waktu, kesesuaian produk, kemampuan petugas, dan perilaku petugas dengan nilai kepuasan sebesar 100,00 persen. Sementara itu, unsur sarana prasarana merupakan unsur dengan persentase kepuasan yang paling rendah, dengan persentase kepuasan sebesar 93,55 persen.

5.7.2 Gap Analysis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tergantung pada tingkat kepentingan pelayanan publik bagi pengguna layanan. Artinya, seberapa penting suatu pelayanan bagi masyarakat akan berpengaruh pada seberapa puas masyarakat terhadap kualitas pelayanan tersebut. *Gap analysis* ini menggambarkan kesenjangan antara harapan (kepentingan) dengan persepsi (kepuasan) terhadap pelayanan publik yang didapatkan. Upaya perbaikan pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan tersebut.

Gap negatif menunjukkan bahwa masih ada kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat. *Gap* bernilai nol menunjukkan tidak ada kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat. Sedangkan *gap* positif menunjukkan persepsi sudah melebihi harapan masyarakat terhadap unsur pelayanan.

Tabel 5.7.1 (kolom 4) menunjukkan nilai *gap* antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan unsur pelayanan. Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa sembilan unsur bernilai negatif, tidak ada unsur bernilai nol, dan tidak ada unsur bernilai positif.

Unsur kesesuaian persyaratan, kemudahan prosedur, ketepatan waktu, kewajaran biaya, kesesuaian produk pelayanan, kemampuan/kompetensi petugas, perilaku petugas, sarana prasarana, dan penanganan pengaduan layanan memiliki nilai *gap* antara harapan dan persepsi kinerja berturut-turut sebesar -0,32; -0,23; -0,16; -0,13; -0,19; -0,29; -0,23; -0,42; dan -0,19. Untuk mengurangi kesenjangan tersebut, kinerja pada kesembilan unsur tersebut harus ditingkatkan, dimana unsur yang menjadi prioritas utama dengan nilai *gap* tertinggi adalah unsur sarana prasarana.

Tidak ada unsur pelayanan yang sudah sesuai dengan harapan masyarakat. Sedangkan unsur pelayanan yang sudah melebihi harapan masyarakat juga tidak ada.

5.7.3 *Importance and Performance Analysis (IPA) Terhadap Pelayanan*

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik menjadi salah satu kriteria dalam menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di instansi pemerintah daerah. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan. Hasil tingkat kesesuaian akan sejalan dengan hasil dari *gap analysis*. Tingkat kesesuaian bernilai kurang dari 100 menunjukkan bahwa masih ada kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat. Tingkat kesesuaian bernilai 100 menunjukkan tidak ada kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat. Sedangkan tingkat kesesuaian lebih dari 100 menunjukkan persepsi sudah melebihi harapan masyarakat terhadap unsur pelayanan.

Tabel 5.7.1 (kolom 5) menyajikan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari masyarakat menurut unsur pelayanan. Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa tidak ada unsur bernilai di atas 100, tidak ada unsur bernilai 100, dan sembilan unsur bernilai kurang dari 100.

Unsur kesesuaian persyaratan, kemudahan prosedur, ketepatan waktu, kewajaran biaya, kesesuaian produk pelayanan, kemampuan/kompetensi petugas, perilaku petugas, sarana prasarana, dan penanganan pengaduan layanan memiliki tingkat kesesuaian antara harapan dan persepsi kinerja berturut-turut sebesar 91,23; 93,52; 95,33; 96,15; 94,50; 92,11; 93,81; 88,29; dan 94,64. Untuk mengurangi kesenjangan tersebut, kinerja pada kesembilan unsur tersebut harus ditingkatkan, dimana unsur yang menjadi prioritas utama adalah unsur sarana prasarana.

Unsur kesesuaian persyaratan dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan harapan masyarakat. Kemudian tidak ada unsur pelayanan yang sudah melebihi harapan masyarakat.

Selanjutnya, IPA memetakan unsur pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan rata-rata tingkat kepentingan (harapan) pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan (persepsi) pada sumbu X. Kuadran A merupakan kuadran prioritas peningkatan kinerja. Kuadran B sudah dapat memenuhi harapan, sehingga perlu dipertahankan. Kuadran C merupakan prioritas perbaikan kinerja setelah kuadran A. Sedangkan kuadran D sudah melebihi harapan, sehingga kinerjanya dapat dipertahankan ataupun diturunkan demi menghemat sumber daya.

Berdasarkan Gambar 5.7.3, unsur ketepatan waktu, kesesuaian produk pelayanan, dan penanganan pengaduan layanan menjadi prioritas utama perbaikan kinerja (A). Unsur kemampuan/kompetensi petugas dan sarana prasarana menjadi prioritas selanjutnya untuk perbaikan kinerja (C). Kemudian unsur kesesuaian produk, kemudahan prosedur, dan kewajaran biaya perlu diprioritaskan untuk dipertahankan kinerjanya (B). Sedangkan unsur perilaku petugas menjadi prioritas selanjutnya untuk dipertahankan kinerjanya (D).

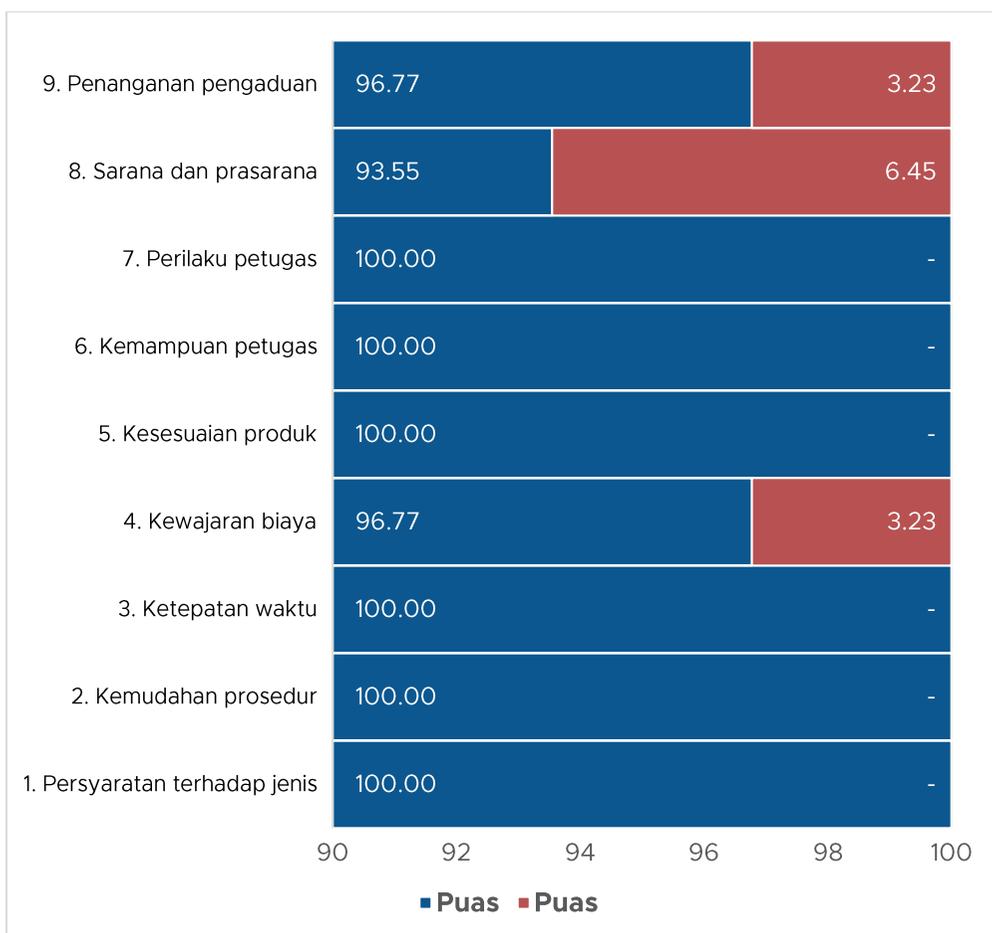
5.7.4 *Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan*

IKM digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang didapatkan. Nilai **IKM** untuk Dinas Pendidikan Kabupaten Toraja Utara tahun 2023 bernilai **82,92** dengan **klasifikasi baik**. Angka ini setidaknya perlu dipertahankan, ataupun ditingkatkan untuk pelayanan tahun selanjutnya.

Gambar 5.7.1 Persentase kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Toraja Utara



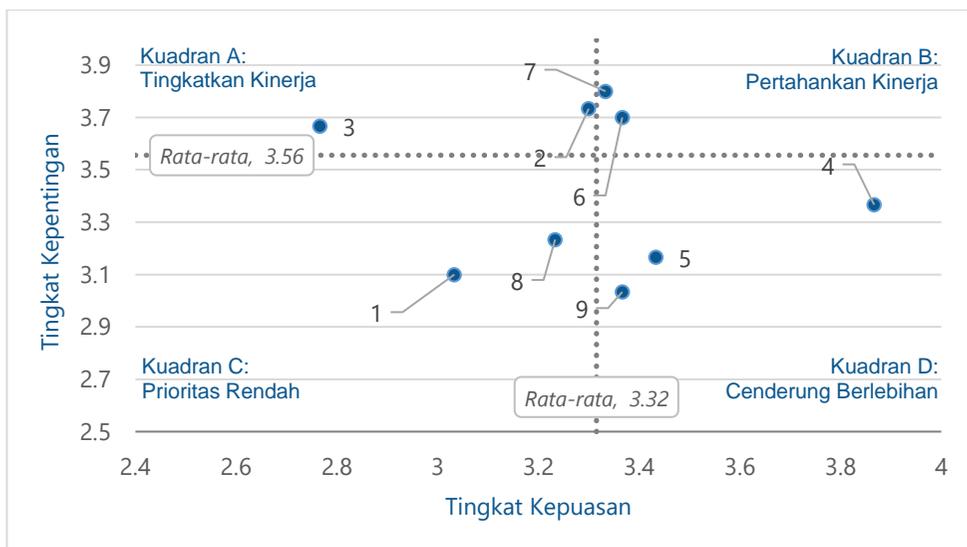
Gambar 5.7.2 Persentase kepuasan masyarakat menurut unsur pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Toraja Utara



Tabel 5.7.1 Tingkat kepentingan, tingkat kepuasan, *gap*, dan tingkat kesesuaian menurut unsur pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Toraja Utara

	Unsur Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	<i>Gap</i> (3)-(2)	Tingkat Kesesuaian
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan	3,68	3,35	-0,32	91,23
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,48	3,26	-0,23	93,52
3	Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,45	3,29	-0,16	95,33
4	Kewajaran biaya dalam pelayanan	3,35	3,23	-0,13	96,15
5	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dengan standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3,52	3,32	-0,19	94,50
6	Kemampuan/kompetensi petugas dalam pelayanan	3,68	3,39	-0,29	92,11
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3,65	3,42	-0,23	93,81
8	Sarana dan prasarana	3,58	3,16	-0,42	88,29
9	Penanganan pengaduan layanan	3,61	3,42	-0,19	94,64

Gambar 5.7.3 *Importance and performance analysis (IPA)* pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Toraja Utara



Unsur Pelayanan	Kuadran	Keterangan
(1)	(2)	(3)
1 Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan	C	Prioritas rendah
2 Kemudahan prosedur pelayanan	A	Tingkatkan kinerja
3 Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan	A	Tingkatkan kinerja
4 Kewajaran biaya dalam pelayanan	D	Cenderung berlebihan
5 Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dengan standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	D	Cenderung berlebihan
6 Kemampuan/kompetensi petugas dalam pelayanan	B	Pertahankan kinerja
7 Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	B	Pertahankan kinerja
8 Sarana dan prasarana	C	Prioritas rendah
9 Penanganan pengaduan layanan	D	Cenderung berlebihan

5.8 DINAS KESEHATAN

5.8.1 Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan

Keberhasilan pelayanan publik pemerintah daerah dapat diukur dengan seberapa puas masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh pelayan publik. Berdasarkan Gambar 5.8.1, pengguna layanan yang puas dengan pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Toraja Utara sebesar 98,21 persen. Dapat dikatakan hanya 98 dari 100 masyarakat yang pernah menggunakan layanan publik puas terhadap pelayanan.

Kepuasan pengguna layanan juga dapat dilihat berdasarkan unsur pelayanan. Berdasarkan Gambar 5.8.2, masyarakat merasa paling puas dengan unsur perilaku petugas, kemampuan petugas, kewajaran biaya, dan ketepatan waktu dengan nilai kepuasan sebesar 100,00 persen. Sementara itu, unsur persyaratan terhadap jenis layanan, kemudahan prosedur, kesesuaian produk, sarana prasarana, dan penanganan pengaduan layanan merupakan unsur dengan persentase kepuasan yang paling rendah, dengan persentase kepuasan masing-masing sebesar 96,77 persen.

5.8.2 Gap Analysis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tergantung pada tingkat kepentingan pelayanan publik bagi pengguna layanan. Artinya, seberapa penting suatu pelayanan bagi masyarakat akan berpengaruh pada seberapa puas masyarakat terhadap kualitas pelayanan tersebut. *Gap analysis* ini menggambarkan kesenjangan antara harapan (kepentingan) dengan persepsi (kepuasan) terhadap pelayanan publik yang didapatkan. Upaya perbaikan pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan tersebut.

Gap negatif menunjukkan bahwa masih ada kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat. *Gap* bernilai nol menunjukkan tidak ada kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat. Sedangkan *gap* positif menunjukkan persepsi sudah melebihi harapan masyarakat terhadap unsur pelayanan.

Tabel 5.8.1 (kolom 4) menunjukkan nilai *gap* antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan unsur pelayanan. Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa delapan unsur bernilai negatif, tidak ada unsur bernilai nol, dan satu unsur sisanya bernilai positif.

Unsur kesesuaian persyaratan, kemudahan prosedur, ketepatan waktu, kesesuaian produk, kemampuan/kompetensi petugas, perilaku petugas, sarana prasarana, dan penanganan pengaduan layanan memiliki nilai *gap* antara harapan dan persepsi kinerja berturut-turut sebesar -0,16; -0,13; -0,16; -0,19; -0,13; -0,06; -0,19; dan -0,23. Untuk mengurangi kesenjangan tersebut, kinerja pada kedelapan unsur tersebut harus ditingkatkan, dimana unsur yang menjadi prioritas utama dengan nilai *gap* tertinggi adalah unsur kewajaran biaya.

Tidak ada unsur pelayanan yang sudah sesuai dengan harapan masyarakat. Sedangkan unsur pelayanan yang sudah melebihi harapan masyarakat adalah unsur kewajaran biaya dengan nilai *gap* sebesar 0,19.

5.8.3 *Importance and Performance Analysis (IPA) Terhadap Pelayanan*

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik menjadi salah satu kriteria dalam menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di instansi pemerintah daerah. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan. Hasil tingkat kesesuaian akan sejalan dengan hasil dari *gap analysis*. Tingkat kesesuaian bernilai kurang dari 100 menunjukkan bahwa masih ada kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat. Tingkat kesesuaian bernilai 100 menunjukkan tidak ada kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat. Sedangkan tingkat kesesuaian lebih dari 100 menunjukkan persepsi sudah melebihi harapan masyarakat terhadap unsur pelayanan.

Tabel 5.8.1 (kolom 5) menyajikan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari masyarakat menurut unsur pelayanan. Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa satu unsur bernilai di atas 100, tidak ada unsur bernilai 100, dan delapan unsur sisanya bernilai kurang dari 100.

Unsur kesesuaian persyaratan, kemudahan prosedur, ketepatan waktu, kesesuaian produk, kemampuan/kompetensi petugas, perilaku petugas, sarana prasarana, dan penanganan pengaduan layanan memiliki tingkat kesesuaian antara harapan dan persepsi kinerja berturut-turut sebesar 95,41; 96,19; 95,24; 94,34; 96,33; 98,17; 94,23; dan 93,27. Untuk mengurangi kesenjangan tersebut, kinerja pada kedelapan unsur tersebut harus ditingkatkan, dimana unsur yang menjadi prioritas utama adalah unsur penanganan pengaduan layanan.

Tidak ada unsur pelayanan yang sudah sesuai dengan harapan masyarakat. Sedangkan unsur pelayanan yang sudah melebihi harapan masyarakat adalah unsur kewajaran biaya dengan tingkat kesesuaian sebesar 106,25.

Selanjutnya, IPA memetakan unsur pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan rata-rata tingkat kepentingan (harapan) pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan (persepsi) pada sumbu X. Kuadran A merupakan kuadran prioritas peningkatan kinerja. Kuadran B sudah dapat memenuhi harapan, sehingga perlu dipertahankan. Kuadran C merupakan prioritas perbaikan kinerja setelah kuadran A. Sedangkan kuadran D sudah melebihi harapan, sehingga kinerjanya dapat dipertahankan ataupun diturunkan demi menghemat sumber daya.

Berdasarkan Gambar 5.8.3, unsur kesesuaian persyaratan menjadi prioritas utama perbaikan kinerja (A). Unsur kewajaran biaya dan kemampuan/kompetensi petugas menjadi prioritas selanjutnya untuk perbaikan kinerja (C). Kemudian unsur kemudahan prosedur, ketepatan waktu, dan penanganan pengaduan layanan perlu diprioritaskan untuk dipertahankan kinerjanya (B). Sedangkan unsur kesesuaian produk, perilaku petugas, dan sarana prasarana menjadi prioritas selanjutnya untuk dipertahankan kinerjanya (D).

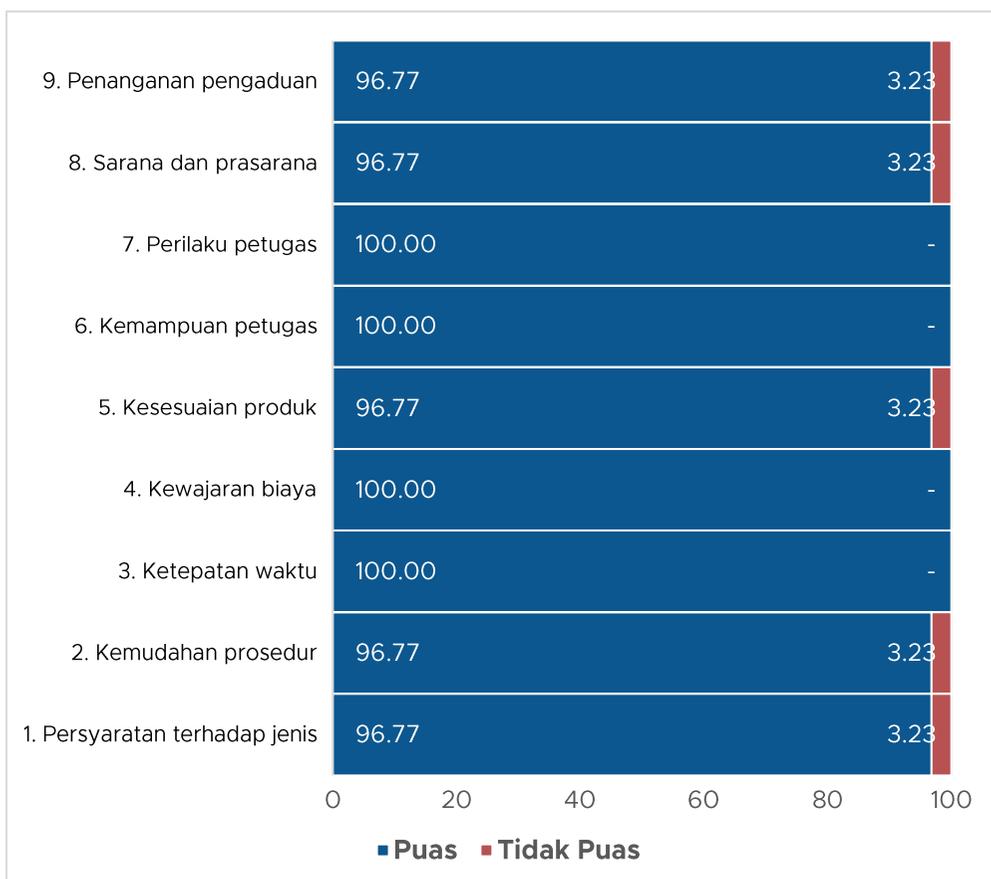
5.8.4 *Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan*

IKM digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang didapatkan. Nilai **IKM** untuk Dinas Kesehatan Kabupaten Toraja Utara tahun 2023 bernilai **81,94** dengan **klasifikasi baik**. Angka ini setidaknya perlu dipertahankan, ataupun ditingkatkan untuk pelayanan tahun selanjutnya.

Gambar 5.8.1 Persentase kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Toraja Utara

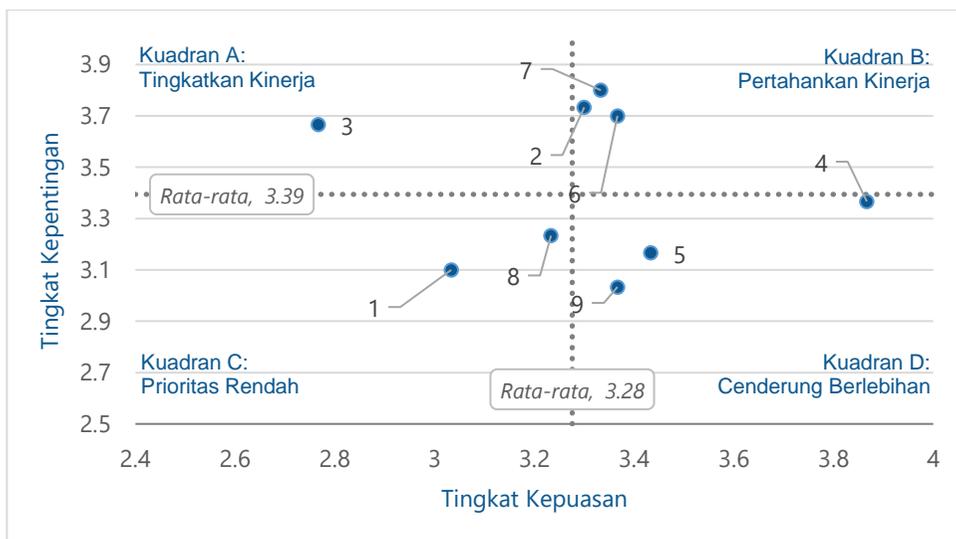


Gambar 5.8.2 Persentase kepuasan masyarakat menurut unsur pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Toraja Utara



Tabel 5.8.1 Tingkat kepentingan, tingkat kepuasan, *gap*, dan tingkat kesesuaian menurut unsur pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Toraja Utara

	Unsur Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	<i>Gap</i> (3)-(2)	Tingkat Kesesuaian
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan	3,52	3,35	-0,16	95,41
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,39	3,26	-0,13	96,19
3	Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,39	3,23	-0,16	95,24
4	Kewajaran biaya dalam pelayanan	3,10	3,29	0,19	106,25
5	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dengan standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3,42	3,23	-0,19	94,34
6	Kemampuan/kompetensi petugas dalam pelayanan	3,52	3,39	-0,13	96,33
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3,52	3,45	-0,06	98,17
8	Sarana dan prasarana	3,35	3,16	-0,19	94,23
9	Penanganan pengaduan layanan	3,35	3,13	-0,23	93,27

Gambar 5.8.3 *Importance and performance analysis (IPA)* pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Toraja Utara

Unsur Pelayanan	Kuadran	Keterangan
(1)	(2)	(3)
1 Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan	C	Prioritas rendah
2 Kemudahan prosedur pelayanan	B	Pertahankan kinerja
3 Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan	A	Tingkatkan kinerja
4 Kewajaran biaya dalam pelayanan	D	Cenderung berlebihan
5 Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dengan standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	D	Cenderung berlebihan
6 Kemampuan/kompetensi petugas dalam pelayanan	B	Pertahankan kinerja
7 Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	B	Pertahankan kinerja
8 Sarana dan prasarana	C	Prioritas rendah
9 Penanganan pengaduan layanan	D	Cenderung berlebihan

5.9 DINAS PERTANIAN

5.9.1 Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan

Keberhasilan pelayanan publik pemerintah daerah dapat diukur dengan seberapa puas masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh pelayan publik. Berdasarkan Gambar 5.9.1, pengguna layanan yang puas dengan pelayanan Kecamatan Sa'dan Kabupaten Toraja Utara sebesar 94,07 persen. Dapat dikatakan 94 dari 100 masyarakat yang pernah menggunakan layanan publik puas terhadap pelayanan.

Kepuasan pengguna layanan juga dapat dilihat berdasarkan unsur pelayanan. Berdasarkan Gambar 5.9.2, masyarakat merasa paling puas dengan unsur kemampuan kewajaran biaya dengan persentase kepuasan sebesar 100,00 persen. Sementara itu, unsur ketepatan waktu merupakan unsur dengan persentase kepuasan yang paling rendah, dengan persentase kepuasan sebesar 90,00 persen.

5.9.2 Gap Analysis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tergantung pada tingkat kepentingan pelayanan publik bagi pengguna layanan. Artinya, seberapa penting suatu pelayanan bagi masyarakat akan berpengaruh pada seberapa puas masyarakat terhadap kualitas pelayanan tersebut. *Gap analysis* ini menggambarkan kesenjangan antara harapan (kepentingan) dengan persepsi (kepuasan) terhadap pelayanan publik yang didapatkan. Upaya perbaikan pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan tersebut.

Gap negatif menunjukkan bahwa masih ada kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat. *Gap* bernilai nol menunjukkan tidak ada kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat. Sedangkan *gap* positif menunjukkan persepsi sudah melebihi harapan masyarakat terhadap unsur pelayanan.

Tabel 5.9.1 (kolom 4) menunjukkan nilai *gap* antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan unsur pelayanan. Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa delapan unsur bernilai negatif, satu unsur bernilai nol, dan tidak ada unsur bernilai positif.

Unsur kesesuaian persyaratan, kemudahan prosedur, ketepatan waktu, kesesuaian produk pelayanan, kemampuan/kompetensi petugas, perilaku petugas, sarana prasarana, dan penanganan pengaduan layanan memiliki nilai *gap* antara harapan dan persepsi kinerja berturut-turut sebesar -0,10; -0,17; -0,23; -0,23; -0,17; -0,20; -0,20; dan -0,07. Untuk mengurangi kesenjangan tersebut, kinerja pada kedelapan unsur tersebut harus ditingkatkan, dimana unsur yang menjadi prioritas utama dengan nilai *gap* tertinggi adalah unsur ketepatan waktu dan kesesuaian produk.

Unsur kewajaran biaya merupakan unsur pelayanan yang sudah sesuai dengan harapan masyarakat dengan nilai *gap*-nya sebesar 0. Tidak ada unsur pelayanan yang sudah melebihi harapan masyarakat.

5.9.3 Importance and Performance Analysis (IPA) Terhadap Pelayanan

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik menjadi salah satu kriteria dalam menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di instansi pemerintah daerah. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan. Hasil tingkat kesesuaian akan sejalan dengan hasil dari *gap analysis*. Tingkat kesesuaian bernilai kurang dari 100 menunjukkan bahwa masih ada kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat. Tingkat kesesuaian bernilai 100 menunjukkan tidak ada kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat. Sedangkan tingkat kesesuaian lebih dari 100 menunjukkan persepsi sudah melebihi harapan masyarakat terhadap unsur pelayanan.

Tabel 5.9.1 (kolom 5) menyajikan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari masyarakat menurut unsur pelayanan. Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa tidak ada unsur bernilai di atas 100, satu unsur bernilai 100, dan delapan unsur sisanya bernilai kurang dari 100.

Unsur kesesuaian persyaratan, kemudahan prosedur, ketepatan waktu, kesesuaian produk pelayanan, kemampuan/kompetensi petugas, perilaku petugas, sarana prasarana, dan penanganan pengaduan layanan memiliki tingkat kesesuaian antara harapan dan persepsi kinerja berturut-turut sebesar 97,09; 95,24; 93,58; 93,46; 95,33; 94,59; 94,29; dan 98,06. Untuk mengurangi kesenjangan tersebut, kinerja pada kedelapan unsur tersebut harus ditingkatkan, dimana unsur yang menjadi prioritas utama adalah unsur kesesuaian produk.

Unsur kewajaran biaya merupakan unsur pelayanan yang sudah sesuai dengan harapan masyarakat dengan nilai *gap*-nya sebesar 0. Tidak ada unsur pelayanan yang sudah melebihi harapan masyarakat

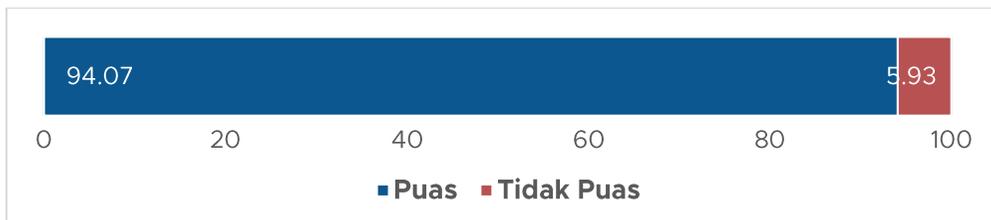
Selanjutnya, IPA memetakan unsur pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan rata-rata tingkat kepentingan (harapan) pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan (persepsi) pada sumbu X. Kuadran A merupakan kuadran prioritas peningkatan kinerja. Kuadran B sudah dapat memenuhi harapan, sehingga perlu dipertahankan. Kuadran C merupakan prioritas perbaikan kinerja setelah kuadran A. Sedangkan kuadran D sudah melebihi harapan, sehingga kinerjanya dapat dipertahankan ataupun diturunkan demi menghemat sumber daya.

Berdasarkan Gambar 5.9.3, unsur ketepatan waktu dan perilaku petugas menjadi prioritas utama perbaikan kinerja (A). Unsur kemudahan prosedur, sarana prasarana, dan penanganan pengaduan menjadi prioritas selanjutnya untuk perbaikan kinerja (C). Kemudian unsur kesesuaian persyaratan, kewajaran biaya, kesesuaian produk, dan kemampuan/kompetensi petugas perlu diprioritaskan untuk dipertahankan kinerjanya (B). Sedangkan tidak ada unsur yang menjadi prioritas selanjutnya untuk dipertahankan kinerjanya (D).

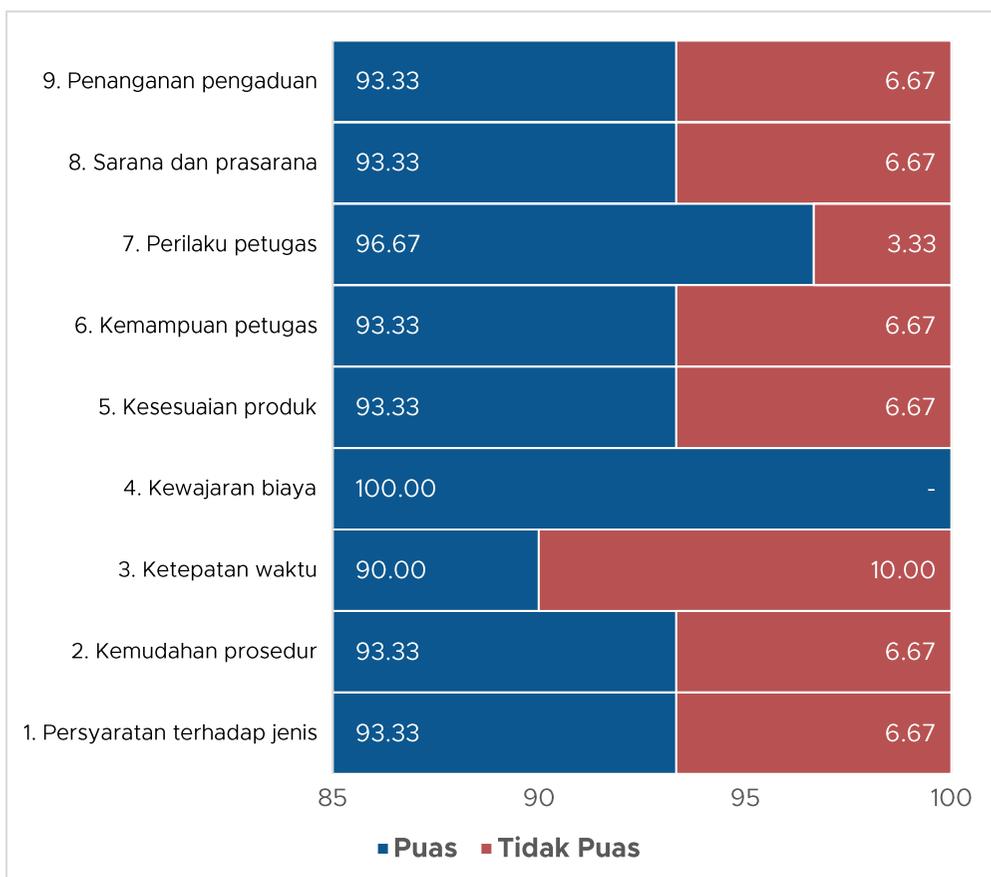
5.9.4 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan

IKM digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang didapatkan. Nilai **IKM** untuk Dinas Pertanian Kabupaten Toraja Utara tahun 2023 bernilai **84,75** dengan **klasifikasi baik**. Angka ini setidaknya perlu dipertahankan, ataupun ditingkatkan untuk pelayanan tahun selanjutnya.

Gambar 5.9.1 Persentase kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Pertanian Kabupaten Toraja Utara

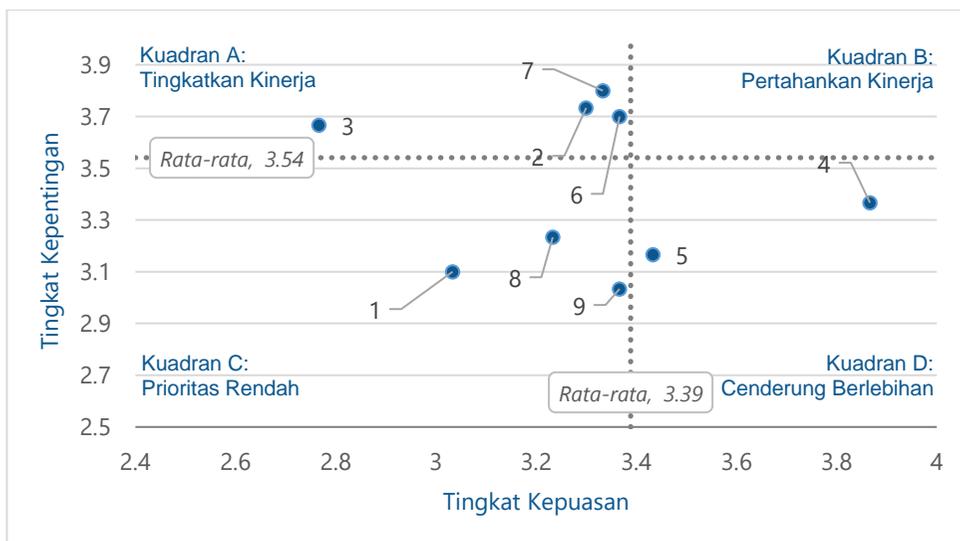


Gambar 5.9.2 Persentase kepuasan masyarakat menurut unsur pelayanan di Dinas Pertanian Kabupaten Toraja Utara



Tabel 5.9.1 Tingkat kepentingan, tingkat kepuasan, *gap*, dan tingkat kesesuaian menurut unsur pelayanan di Dinas Pertanian Kabupaten Toraja Utara

	Unsur Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	<i>Gap</i> (3)-(2)	Tingkat Kesesuaian
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan	3,43	3,33	-0,10	97,09
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,50	3,33	-0,17	95,24
3	Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,63	3,40	-0,23	93,58
4	Kewajaran biaya dalam pelayanan	3,53	3,53	0,00	100,00
5	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dengan standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3,57	3,33	-0,23	93,46
6	Kemampuan/kompetensi petugas dalam pelayanan	3,57	3,40	-0,17	95,33
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3,70	3,50	-0,20	94,59
8	Sarana dan prasarana	3,50	3,30	-0,20	94,29
9	Penanganan pengaduan layanan	3,43	3,37	-0,07	98,06

Gambar 5.9.3 *Importance and performance analysis* (IPA) pelayanan di Dinas Pertanian Kabupaten Toraja Utara

Unsur Pelayanan	Kuadran	Keterangan
(1)	(2)	(3)
1 Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan	C	Prioritas rendah
2 Kemudahan prosedur pelayanan	A	Tingkatkan kinerja
3 Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan	A	Tingkatkan kinerja
4 Kewajaran biaya dalam pelayanan	D	Cenderung berlebihan
5 Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dengan standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	D	Cenderung berlebihan
6 Kemampuan/kompetensi petugas dalam pelayanan	A	Tingkatkan kinerja
7 Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	A	Tingkatkan kinerja
8 Sarana dan prasarana	C	Prioritas rendah
9 Penanganan pengaduan layanan	C	Prioritas rendah

5.10 DINAS PUPR

5.10.1 Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan

Keberhasilan pelayanan publik pemerintah daerah dapat diukur dengan seberapa puas masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh pelayan publik. Berdasarkan Gambar 5.10.1, pengguna layanan yang puas dengan pelayanan Dinas PUPR Kabupaten Toraja Utara sebesar 96,30 persen. Dapat dikatakan 96 dari 100 masyarakat yang pernah menggunakan layanan publik puas terhadap pelayanan.

Kepuasan pengguna layanan juga dapat dilihat berdasarkan unsur pelayanan. Berdasarkan Gambar 5.1.2, masyarakat merasa puas dengan kesembilan unsur pelayanan, yakni unsur persyaratan terhadap jenis layanan, kemudahan prosedur, kewajaran biaya, kemampuan petugas, dan penanganan pengaduan layanan dengan persentase kepuasan sebesar 100,00 persen. Unsur sarana prasarana merupakan unsur dengan persentase kepuasan terendah, dengan nilai sebesar 83,33 persen.

5.10.2 Gap Analysis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tergantung pada tingkat kepentingan pelayanan publik bagi pengguna layanan. Artinya, seberapa penting suatu pelayanan bagi masyarakat akan berpengaruh pada seberapa puas masyarakat terhadap kualitas pelayanan tersebut. *Gap analysis* ini menggambarkan kesenjangan antara harapan (kepentingan) dengan persepsi (kepuasan) terhadap pelayanan publik yang didapatkan. Upaya perbaikan pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan tersebut.

Gap negatif menunjukkan bahwa masih ada kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat. *Gap* bernilai nol menunjukkan tidak ada kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat. Sedangkan *gap* positif menunjukkan persepsi sudah melebihi harapan masyarakat terhadap unsur pelayanan.

Tabel 5.10.1 (kolom 4) menunjukkan nilai *gap* antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan unsur pelayanan. Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa empat unsur bernilai negatif, tiga unsur bernilai nol, dan dua unsur sisanya bernilai positif.

Unsur kesesuaian produk, perilaku petugas, sarana prasarana, dan penanganan pengaduan layanan memiliki nilai *gap* antara harapan dan persepsi kinerja berturut-turut sebesar -0,10; -0,10; -0,23; dan -0,03. Untuk mengurangi kesenjangan tersebut, kinerja pada keempat unsur tersebut harus ditingkatkan, dimana unsur yang menjadi prioritas utama dengan nilai *gap* tertinggi adalah unsur sarana prasarana.

Unsur kesesuaian persyaratan, kemudahan prosedur, dan kewajaran biaya sudah sesuai dengan harapan masyarakat dimana *gap*-nya bernilai 0. Sedangkan unsur pelayanan yang sudah melebihi harapan masyarakat antara lain unsur ketepatan waktu dan kemampuan/kompetensi petugas dengan nilai *gap* berturut-turut sebesar 0,03 dan 0,13.

5.10.3 *Importance and Performance Analysis (IPA) Terhadap Pelayanan*

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik menjadi salah satu kriteria dalam menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di instansi pemerintah daerah. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan. Hasil tingkat kesesuaian akan sejalan dengan hasil dari *gap analysis*. Tingkat kesesuaian bernilai kurang dari 100 menunjukkan bahwa masih ada kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat. Tingkat kesesuaian bernilai 100 menunjukkan tidak ada kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat. Sedangkan tingkat kesesuaian lebih dari 100 menunjukkan persepsi sudah melebihi harapan masyarakat terhadap unsur pelayanan.

Tabel 5.10.1 (kolom 5) menyajikan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari masyarakat menurut unsur pelayanan. Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa dua unsur bernilai di atas 100, tiga unsur bernilai 100, dan empat unsur sisanya bernilai kurang dari 100.

Unsur kesesuaian produk, perilaku petugas, sarana prasarana, dan penanganan pengaduan layanan memiliki tingkat kesesuaian antara harapan dan persepsi kinerja berturut-turut sebesar 97,17; 97,03; 92,78; dan 98,95. Untuk mengurangi kesenjangan tersebut, kinerja pada keempat unsur tersebut harus ditingkatkan, dimana unsur yang menjadi prioritas utama adalah unsur sarana prasarana.

Unsur kesesuaian persyaratan, kemudahan prosedur, dan kewajaran biaya sudah sesuai dengan harapan masyarakat dimana tingkat kesesuaiannya bernilai 100,00. Sedangkan unsur pelayanan yang sudah melebihi harapan masyarakat antara lain unsur ketepatan waktu dan kemampuan/kompetensi petugas dengan tingkat kesesuaian berturut-turut sebesar 100,96 dan 103,77.

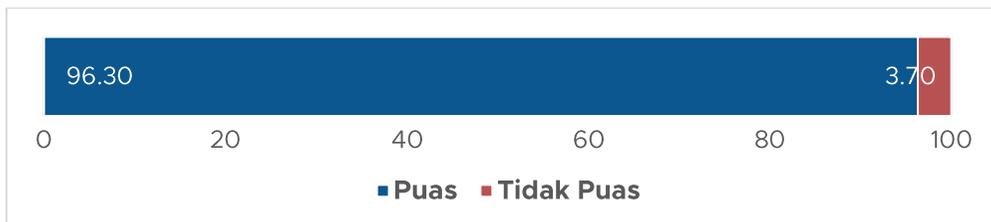
Selanjutnya, IPA memetakan unsur pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan rata-rata tingkat kepentingan (harapan) pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan (persepsi) pada sumbu X. Kuadran A merupakan kuadran prioritas peningkatan kinerja. Kuadran B sudah dapat memenuhi harapan, sehingga perlu dipertahankan. Kuadran C merupakan prioritas perbaikan kinerja setelah kuadran A. Sedangkan kuadran D sudah melebihi harapan, sehingga kinerjanya dapat dipertahankan ataupun diturunkan demi menghemat sumber daya.

Berdasarkan Gambar 5.10.3, unsur kesesuaian persyaratan, kesesuaian produk, dan perilaku petugas menjadi prioritas utama perbaikan kinerja (A). Tidak ada unsur yang menjadi prioritas selanjutnya untuk perbaikan kinerja (C). Kemudian unsur ketepatan waktu, kewajaran biaya, kemampuan/kompetensi petugas, dan penanganan pengaduan layanan perlu diprioritaskan untuk dipertahankan kinerjanya (B). Sedangkan unsur kemudahan prosedur dan sarana prasarana menjadi prioritas selanjutnya untuk dipertahankan kinerjanya (D).

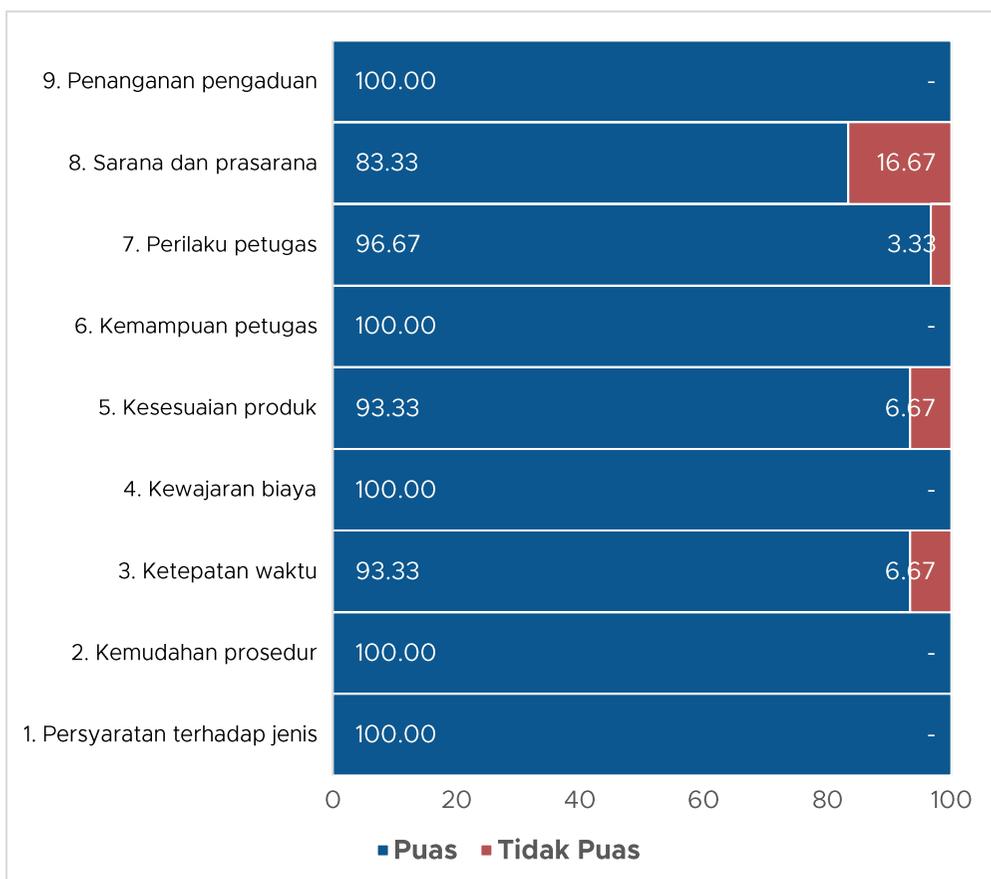
5.10.4 *Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan*

IKM digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang didapatkan. Nilai **IKM** untuk Dinas PUPR Kabupaten Toraja Utara tahun 2023 bernilai **85,32** dengan **klasifikasi baik**. Angka ini setidaknya perlu dipertahankan, ataupun ditingkatkan untuk pelayanan tahun selanjutnya.

Gambar 5.10.1 Persentase kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas PUPR Kabupaten Toraja Utara



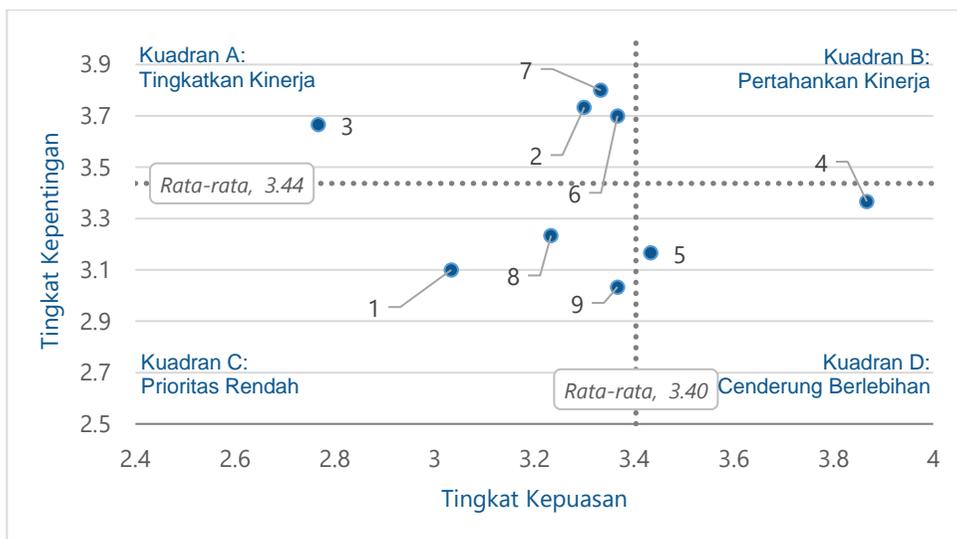
Gambar 5.10.2 Persentase kepuasan masyarakat menurut unsur pelayanan di Dinas PUPR Kabupaten Toraja Utara



Tabel 5.10.1 Tingkat kepentingan, tingkat kepuasan, *gap*, dan tingkat kesesuaian menurut unsur pelayanan di Dinas PUPR Kabupaten Toraja Utara

	Unsur Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	<i>Gap</i> (3)-(2)	Tingkat Kesesuaian
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan	3,43	3,43	0,00	100,00
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,50	3,50	0,00	100,00
3	Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,47	3,50	0,03	100,96
4	Kewajaran biaya dalam pelayanan	3,70	3,70	0,00	100,00
5	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dengan standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3,53	3,43	-0,10	97,17
6	Kemampuan/kompetensi petugas dalam pelayanan	3,53	3,67	0,13	103,77
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3,37	3,27	-0,10	97,03
8	Sarana dan prasarana	3,23	3,00	-0,23	92,78
9	Penanganan pengaduan layanan	3,17	3,13	-0,03	98,95

Gambar 5.10.3 *Importance and performance analysis (IPA)* pelayanan di Dinas PUPR Kabupaten Toraja Utara



Unsur Pelayanan	Kuadran	Keterangan
(1)	(2)	(3)
1 Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan	C	Prioritas rendah
2 Kemudahan prosedur pelayanan	A	Tingkatkan kinerja
3 Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan	A	Tingkatkan kinerja
4 Kewajaran biaya dalam pelayanan	D	Cenderung berlebihan
5 Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dengan standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	D	Cenderung berlebihan
6 Kemampuan/kompetensi petugas dalam pelayanan	A	Tingkatkan kinerja
7 Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	A	Tingkatkan kinerja
8 Sarana dan prasarana	C	Prioritas rendah
9 Penanganan pengaduan layanan	C	Prioritas rendah

5.11 DINAS PERUMAHAN KAWASAN PEMUKIMAN DAN PERTANAHAN

5.11.1 Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan

Keberhasilan pelayanan publik pemerintah daerah dapat diukur dengan seberapa puas masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh pelayanan publik. Berdasarkan Gambar 5.11.1, pengguna layanan yang puas dengan pelayanan Dinas Perumahan Kawasan Pemukiman dan Pertanahan Kabupaten Toraja Utara sebesar 87,04 persen. Dapat dikatakan 87 dari 100 masyarakat yang pernah menggunakan layanan publik puas terhadap pelayanan.

Kepuasan pengguna layanan juga dapat dilihat berdasarkan unsur pelayanan. Berdasarkan Gambar 5.11.2, masyarakat merasa paling puas dengan unsur persyaratan terhadap jenis layanan dan kemudahan prosedur dengan nilai kepuasan sebesar 93,33 persen. Sementara itu, unsur ketepatan waktu, perilaku petugas, dan sarana prasarana merupakan unsur dengan persentase kepuasan yang paling rendah, dengan persentase kepuasan sebesar 83,33 persen.

5.11.2 Gap Analysis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tergantung pada tingkat kepentingan pelayanan publik bagi pengguna layanan. Artinya, seberapa penting suatu pelayanan bagi masyarakat akan berpengaruh pada seberapa puas masyarakat terhadap kualitas pelayanan tersebut. *Gap analysis* ini menggambarkan kesenjangan antara harapan (kepentingan) dengan persepsi (kepuasan) terhadap pelayanan publik yang didapatkan. Upaya perbaikan pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan tersebut.

Gap negatif menunjukkan bahwa masih ada kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat. *Gap* bernilai nol menunjukkan tidak ada kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat. Sedangkan *gap* positif menunjukkan persepsi sudah melebihi harapan masyarakat terhadap unsur pelayanan.

Tabel 5.11.1 (kolom 4) menunjukkan nilai *gap* antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan unsur pelayanan. Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa delapan unsur bernilai negatif, tidak ada unsur bernilai nol, dan satu unsur sisanya bernilai positif.

Unsur kesesuaian persyaratan, kemudahan prosedur, ketepatan waktu, kewajaran biaya, kemampuan/kompetensi petugas, perilaku petugas, sarana prasarana, dan penanganan pengaduan layanan memiliki nilai *gap* antara harapan dan persepsi kinerja berturut-turut sebesar -0,13; -0,13; -0,17; -0,07; -0,13; -0,17; -0,10; dan -0,10. Untuk mengurangi kesenjangan tersebut, kinerja pada kedelapan unsur tersebut harus ditingkatkan, dimana unsur yang menjadi prioritas utama dengan nilai *gap* tertinggi adalah unsur ketepatan waktu dan perilaku petugas.

Tidak ada unsur pelayanan yang sudah sesuai dengan harapan masyarakat. Sedangkan unsur pelayanan yang sudah melebihi harapan masyarakat adalah unsur kesesuaian produk dengan nilai *gap* sebesar 0,03.

5.11.3 *Importance and Performance Analysis (IPA) Terhadap Pelayanan*

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik menjadi salah satu kriteria dalam menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di instansi pemerintah daerah. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan. Hasil tingkat kesesuaian akan sejalan dengan hasil dari *gap analysis*. Tingkat kesesuaian bernilai kurang dari 100 menunjukkan bahwa masih ada kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat. Tingkat kesesuaian bernilai 100 menunjukkan tidak ada kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat. Sedangkan tingkat kesesuaian lebih dari 100 menunjukkan persepsi sudah melebihi harapan masyarakat terhadap unsur pelayanan.

Tabel 5.11.1 (kolom 5) menyajikan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari masyarakat menurut unsur pelayanan. Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa satu unsur bernilai di atas 100, tidak ada unsur bernilai 100, dan delapan unsur sisanya bernilai kurang dari 100.

Unsur kesesuaian persyaratan, kemudahan prosedur, ketepatan waktu, kewajaran biaya, kemampuan/kompetensi petugas, perilaku petugas, sarana prasarana, dan penanganan pengaduan layanan memiliki tingkat kesesuaian antara harapan dan persepsi kinerja berturut-turut sebesar 95,92; 95,88; 94,85; 97,87; 95,83; 94,85; 96,84; dan 96,84. Untuk mengurangi kesenjangan tersebut, kinerja pada kedelapan unsur tersebut harus ditingkatkan, dimana unsur yang menjadi prioritas utama adalah unsur ketepatan waktu dan perilaku petugas.

Tidak ada unsur pelayanan yang sudah sesuai dengan harapan masyarakat. Sedangkan unsur pelayanan yang sudah melebihi harapan masyarakat adalah unsur kesesuaian produk dengan tingkat kesesuaian berturut-turut sebesar 101,09.

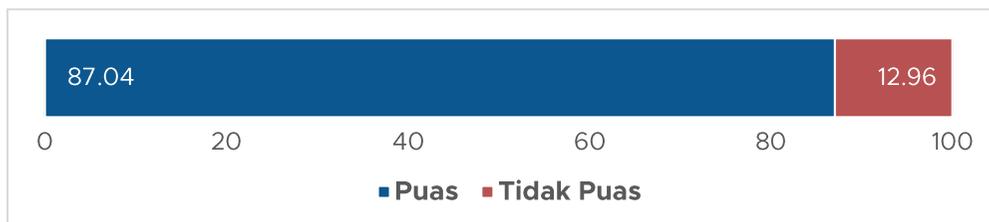
Selanjutnya, IPA memetakan unsur pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan rata-rata tingkat kepentingan (harapan) pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan (persepsi) pada sumbu X. Kuadran A merupakan kuadran prioritas peningkatan kinerja. Kuadran B sudah dapat memenuhi harapan, sehingga perlu dipertahankan. Kuadran C merupakan prioritas perbaikan kinerja setelah kuadran A. Sedangkan kuadran D sudah melebihi harapan, sehingga kinerjanya dapat dipertahankan ataupun diturunkan demi menghemat sumber daya.

Berdasarkan Gambar 5.11.3, ketepatan waktu, perilaku petugas, dan sarana prasarana menjadi prioritas utama perbaikan kinerja (A). Unsur kemudahan prosedur dan kemampuan/kompetensi petugas menjadi prioritas selanjutnya untuk perbaikan kinerja (C). Kemudian unsur kesesuaian produk perlu diprioritaskan untuk dipertahankan kinerjanya (B). Sedangkan unsur kesesuaian persyaratan, kewajaran biaya, dan penanganan pengaduan layanan menjadi prioritas selanjutnya untuk dipertahankan kinerjanya (D).

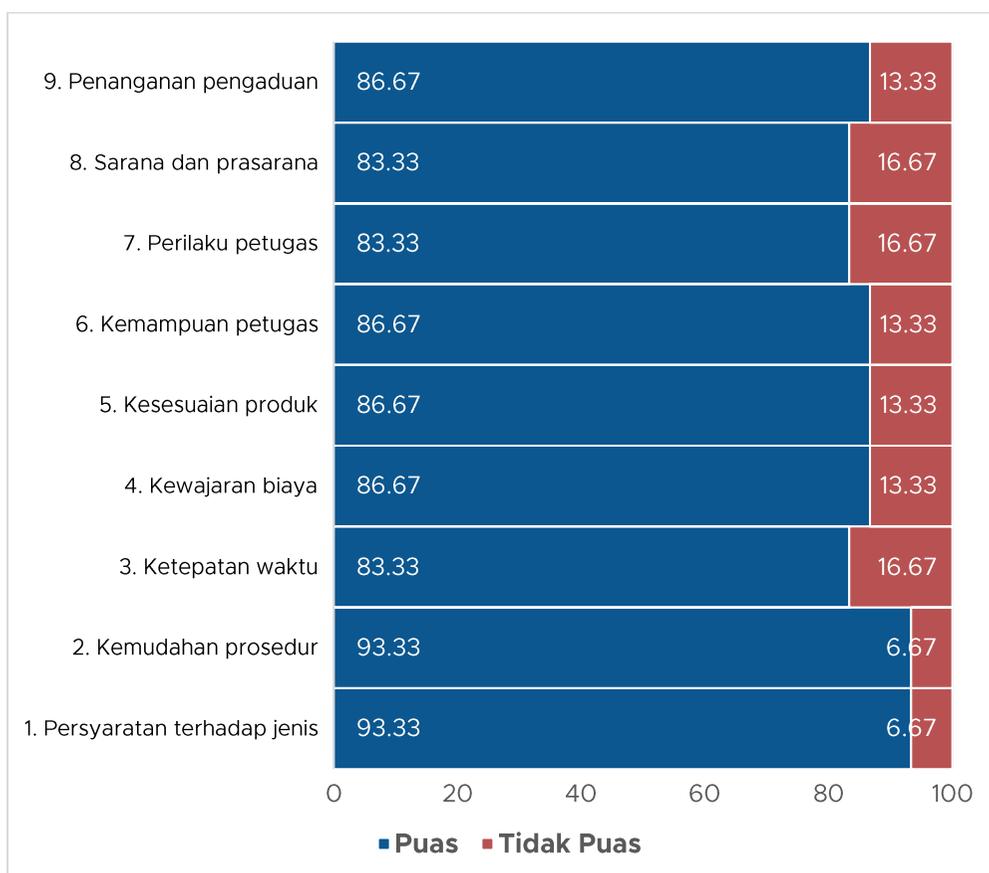
5.11.4 *Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan*

IKM digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang didapatkan. Nilai **IKM** untuk Dinas Perumahan Kawasan Pemukiman dan Pertanahan Kabupaten Toraja Utara tahun 2023 bernilai **77,04** dengan **klasifikasi baik**. Angka ini setidaknya perlu dipertahankan, ataupun ditingkatkan untuk pelayanan tahun selanjutnya.

Gambar 5.11.1 Persentase kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Perumahan Kawasan Pemukiman dan Pertanahan Kabupaten Toraja Utara



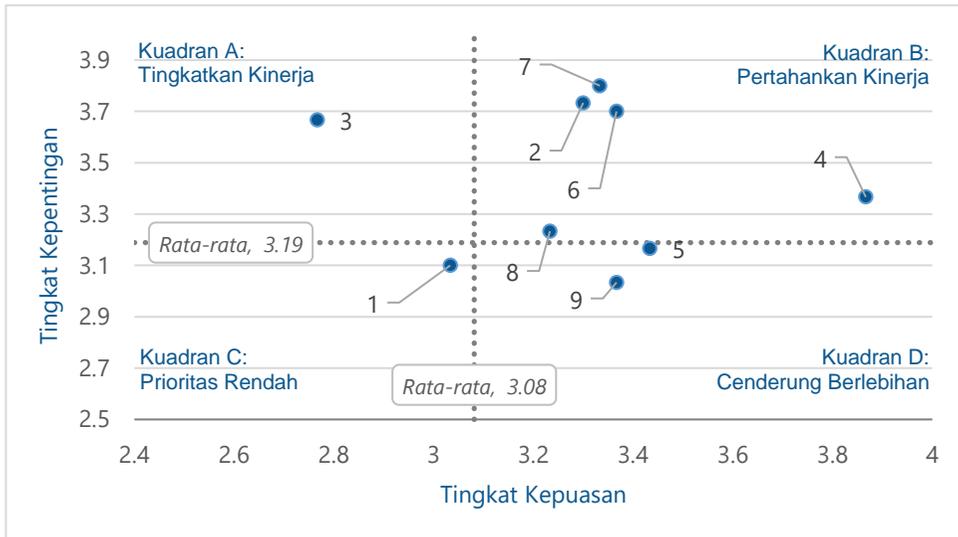
Gambar 5.11.2 Persentase kepuasan masyarakat menurut unsur pelayanan di Dinas Perumahan Kawasan Pemukiman dan Pertanahan Kabupaten Toraja Utara



Tabel 5.11.1 Tingkat kepentingan, tingkat kepuasan, *gap*, dan tingkat kesesuaian menurut unsur pelayanan di Dinas Perumahan Kawasan Pemukiman dan Pertanahan Kabupaten Toraja Utara

	Unsur Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	<i>Gap</i> (3)-(2)	Tingkat Kesesuaian
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan	3,27	3,13	-0,13	95,92
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,23	3,10	-0,13	95,88
3	Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,23	3,07	-0,17	94,85
4	Kewajaran biaya dalam pelayanan	3,13	3,07	-0,07	97,87
5	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dengan standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3,07	3,10	0,03	101,09
6	Kemampuan/kompetensi petugas dalam pelayanan	3,20	3,07	-0,13	95,83
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3,23	3,07	-0,17	94,85
8	Sarana dan prasarana	3,17	3,07	-0,10	96,84
9	Penanganan pengaduan layanan	3,17	3,07	-0,10	96,84

Gambar 5.11.3 *Importance and performance analysis (IPA)* pelayanan di Dinas Perumahan Kawasan Pemukiman dan Pertanahan Kabupaten Toraja Utara



Unsur Pelayanan	Kuadran	Keterangan
(1)	(2)	(3)
1 Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan	C	Prioritas rendah
2 Kemudahan prosedur pelayanan	B	Pertahankan kinerja
3 Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan	A	Tingkatkan kinerja
4 Kewajaran biaya dalam pelayanan	B	Pertahankan kinerja
5 Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dengan standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	D	Cenderung berlebihan
6 Kemampuan/kompetensi petugas dalam pelayanan	B	Pertahankan kinerja
7 Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	B	Pertahankan kinerja
8 Sarana dan prasarana	B	Pertahankan kinerja
9 Penanganan pengaduan layanan	D	Cenderung berlebihan

5.12 DINAS SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DAN DAMKAR

5.12.1 Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan

Keberhasilan pelayanan publik pemerintah daerah dapat diukur dengan seberapa puas masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh pelayan publik. Berdasarkan Gambar 5.12.1, pengguna layanan yang puas dengan pelayanan Dinas Satuan Polisi Pamong Praja dan Damkar Kabupaten Toraja Utara sebesar 100,00 persen. Dapat dikatakan semua masyarakat yang pernah menggunakan layanan publik puas terhadap pelayanan.

Kepuasan pengguna layanan juga dapat dilihat berdasarkan unsur pelayanan. Berdasarkan Gambar 5.12.2, masyarakat merasa paling puas dengan unsur persyaratan terhadap jenis layanan, kemudahan prosedur, ketepatan waktu, kewajaran biaya, kesesuaian produk, kemampuan petugas, perilaku petugas, sarana prasarana, dan penanganan pengaduan layanan dengan nilai kepuasan sebesar 100,00 persen.

5.12.2 Gap Analysis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tergantung pada tingkat kepentingan pelayanan publik bagi pengguna layanan. Artinya, seberapa penting suatu pelayanan bagi masyarakat akan berpengaruh pada seberapa puas masyarakat terhadap kualitas pelayanan tersebut. *Gap analysis* ini menggambarkan kesenjangan antara harapan (kepentingan) dengan persepsi (kepuasan) terhadap pelayanan publik yang didapatkan. Upaya perbaikan pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan tersebut.

Gap negatif menunjukkan bahwa masih ada kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat. *Gap* bernilai nol menunjukkan tidak ada kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat. Sedangkan *gap* positif menunjukkan persepsi sudah melebihi harapan masyarakat terhadap unsur pelayanan.

Tabel 5.12.1 (kolom 4) menunjukkan nilai *gap* antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan unsur pelayanan. Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa tidak ada unsur bernilai negatif, dua unsur bernilai nol, dan tujuh unsur sisanya bernilai positif.

Tidak ada unsur pelayanan yang kurang dari harapan masyarakat. Unsur kewajaran biaya dan penanganan pengaduan layanan sudah sesuai dengan harapan masyarakat dimana *gap*-nya bernilai 0.

Sedangkan unsur pelayanan yang sudah melebihi harapan masyarakat di antara lain unsur kesesuaian persyaratan, kemudahan prosedur, ketepatan waktu, kesesuaian produk, kemampuan/kompetensi petugas, perilaku petugas, dan sarana prasarana dengan nilai *gap* berturut-turut sebesar 0,03; 0,07; 0,03; 0,03; 0,03; 0,03; 0,07; 0,03.

5.12.3 *Importance and Performance Analysis (IPA) Terhadap Pelayanan*

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik menjadi salah satu kriteria dalam menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di instansi pemerintah daerah. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan. Hasil tingkat kesesuaian akan sejalan dengan hasil dari *gap analysis*. Tingkat kesesuaian bernilai kurang dari 100 menunjukkan bahwa masih ada kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat. Tingkat kesesuaian bernilai 100 menunjukkan tidak ada kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat. Sedangkan tingkat kesesuaian lebih dari 100 menunjukkan persepsi sudah melebihi harapan masyarakat terhadap unsur pelayanan.

Tabel 5.12.1 (kolom 5) menyajikan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari masyarakat menurut unsur pelayanan. Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa tujuh unsur bernilai di atas 100, dua unsur bernilai 100, dan tidak ada bernilai kurang dari 100.

Tidak ada unsur pelayanan yang kurang dari harapan masyarakat. Unsur kewajaran biaya dan penanganan pengaduan layanan yang sudah sesuai dengan harapan masyarakat dimana tingkat kesesuaiannya bernilai 100,00.

Unsur pelayanan yang sudah melebihi harapan masyarakat diantara lain unsur kesesuaian persyaratan, kemudahan prosedur, ketepatan waktu, kesesuaian produk, kemampuan/kompetensi petugas, perilaku petugas, dan sarana prasarana dengan tingkat kesesuaian pelayanan berturut-turut sebesar 101,10; 102,20; 101,08; 101,10; 101,10; 102,17; dan 101,08

Selanjutnya, IPA memetakan unsur pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan rata-rata tingkat kepentingan (harapan) pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan (persepsi) pada sumbu X. Kuadran A merupakan kuadran prioritas peningkatan kinerja. Kuadran B sudah dapat memenuhi harapan, sehingga perlu dipertahankan. Kuadran C merupakan prioritas perbaikan kinerja setelah kuadran A. Sedangkan kuadran D sudah melebihi harapan, sehingga kinerjanya dapat dipertahankan ataupun diturunkan demi menghemat sumber daya.

Berdasarkan Gambar 5.12.3, unsur kesesuaian produk menjadi prioritas utama perbaikan kinerja (A). Unsur ketepatan waktu, kewajaran biaya, dan penanganan pengaduan layanan menjadi prioritas selanjutnya untuk perbaikan kinerja (C). Kemudian unsur kemudahan prosedur, kemampuan/kompetensi petugas, dan perilaku petugas perlu diprioritaskan untuk dipertahankan kinerjanya (B). Sedangkan unsur kesesuaian produk dan sarana prasarana menjadi prioritas selanjutnya untuk dipertahankan kinerjanya (D).

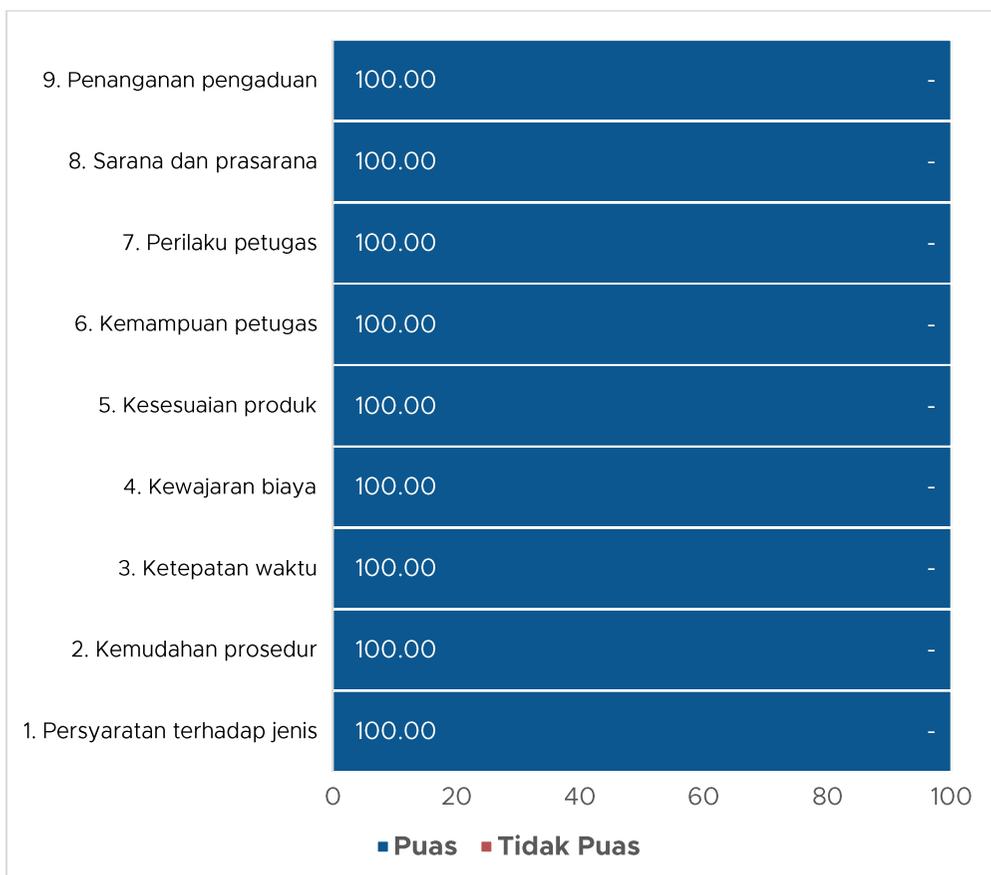
5.12.4 *Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan*

IKM digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang didapatkan. Nilai **IKM** untuk Dinas Satuan Polisi Pamong Praja dan Damkar Kabupaten Toraja Utara tahun 2023 bernilai **77,60** dengan **klasifikasi baik**. Angka ini setidaknya perlu dipertahankan, ataupun ditingkatkan untuk pelayanan tahun selanjutnya.

Gambar 5.12.1 Persentase kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Satuan Polisi Pamong Praja dan Damkar Kabupaten Toraja Utara



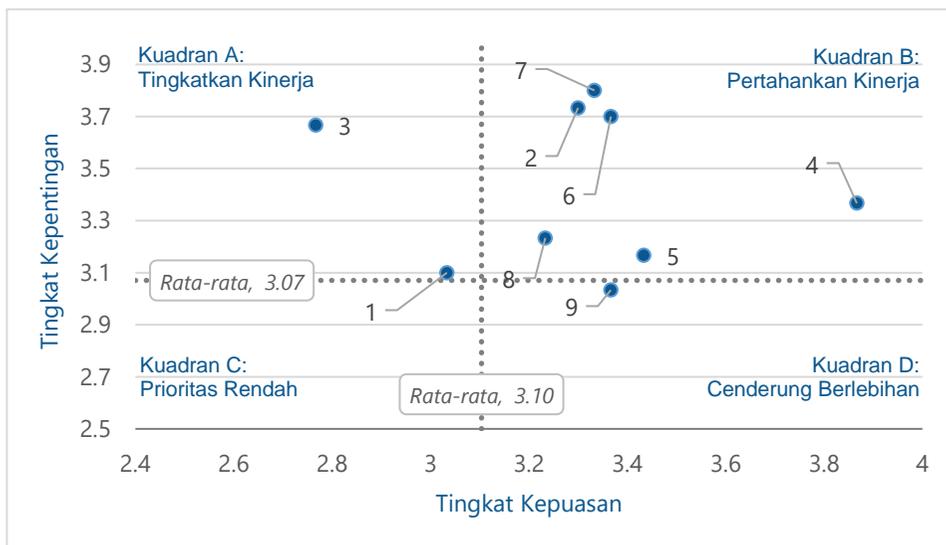
Gambar 5.12.2 Persentase kepuasan masyarakat menurut unsur pelayanan di Dinas Satuan Polisi Pamong Praja dan Damkar Kabupaten Toraja Utara



Tabel 5.12.1 Tingkat kepentingan, tingkat kepuasan, *gap*, dan tingkat kesesuaian menurut unsur pelayanan di Dinas Satuan Polisi Pamong Praja dan Damkar Kabupaten Toraja Utara

	Unsur Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	<i>Gap</i> (3)-(2)	Tingkat Kesesuaian
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan	3,03	3,07	0,03	101,10
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,03	3,10	0,07	102,20
3	Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,10	3,13	0,03	101,08
4	Kewajaran biaya dalam pelayanan	3,13	3,13	0,00	100,00
5	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dengan standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3,03	3,07	0,03	101,10
6	Kemampuan/kompetensi petugas dalam pelayanan	3,03	3,07	0,03	101,10
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3,07	3,13	0,07	102,17
8	Sarana dan prasarana	3,10	3,13	0,03	101,08
9	Penanganan pengaduan layanan	3,10	3,10	0,00	100,00

Gambar 5.12.3 *Importance and performance analysis (IPA)* pelayanan di Dinas Satuan Polisi Pamong Praja dan Damkar Kabupaten Toraja Utara



Unsur Pelayanan	Kuadran	Keterangan
(1)	(2)	(3)
1 Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan	A	Tingkatkan kinerja
2 Kemudahan prosedur pelayanan	B	Pertahankan kinerja
3 Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan	A	Tingkatkan kinerja
4 Kewajaran biaya dalam pelayanan	B	Pertahankan kinerja
5 Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dengan standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	B	Pertahankan kinerja
6 Kemampuan/kompetensi petugas dalam pelayanan	B	Pertahankan kinerja
7 Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	B	Pertahankan kinerja
8 Sarana dan prasarana	B	Pertahankan kinerja
9 Penanganan pengaduan layanan	D	Cenderung berlebihan

5.13 DINAS SOSIAL

5.13.1 Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan

Keberhasilan pelayanan publik pemerintah daerah dapat diukur dengan seberapa puas masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh pelayan publik. Berdasarkan Gambar 5.13.1, pengguna layanan yang puas dengan pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Toraja Utara sebesar 85,56 persen. Dapat dikatakan 85 dari 100 masyarakat yang pernah menggunakan layanan publik puas terhadap pelayanan.

Kepuasan pengguna layanan juga dapat dilihat berdasarkan unsur pelayanan. Berdasarkan Gambar 5.13.2, masyarakat merasa paling puas dengan unsur persyaratan terhadap jenis pelayanan, kewajaran biaya, perilaku petugas, dan penanganan pengaduan dengan persentase kepuasan sebesar 90,00 persen. Sementara itu, unsur kemampuan petugas merupakan unsur dengan persentase kepuasan yang paling rendah, dengan persentase kepuasan sebesar 76,67 persen.

5.13.2 Gap Analysis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tergantung pada tingkat kepentingan pelayanan publik bagi pengguna layanan. Artinya, seberapa penting suatu pelayanan bagi masyarakat akan berpengaruh pada seberapa puas masyarakat terhadap kualitas pelayanan tersebut. *Gap analysis* ini menggambarkan kesenjangan antara harapan (kepentingan) dengan persepsi (kepuasan) terhadap pelayanan publik yang didapatkan. Upaya perbaikan pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan tersebut.

Gap negatif menunjukkan bahwa masih ada kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat. *Gap* bernilai nol menunjukkan tidak ada kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat. Sedangkan *gap* positif menunjukkan persepsi sudah melebihi harapan masyarakat terhadap unsur pelayanan.

Tabel 5.13.1 (kolom 4) menunjukkan nilai *gap* antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan unsur pelayanan. Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa empat unsur bernilai negatif, satu unsur bernilai nol, dan empat unsur sisanya bernilai positif.

Unsur kesesuaian persyaratan, kemudahan prosedur, ketepatan waktu, dan kemampuan/kompetensi petugas memiliki nilai *gap* antara harapan dan persepsi kinerja berturut-turut sebesar -0,20; -0,03; -0,13; dan -0,10. Untuk mengurangi kesenjangan tersebut, kinerja pada keempat unsur tersebut harus ditingkatkan, dimana unsur yang menjadi prioritas utama dengan nilai *gap* tertinggi adalah unsur kesesuaian persyaratan.

Unsur sarana prasarana sudah sesuai dengan harapan masyarakat dimana *gap*-nya bernilai 0. Sedangkan unsur pelayanan yang sudah melebihi harapan masyarakat adalah unsur kewajaran biaya, kesesuaian produk, perilaku petugas, dan penanganan pengaduan layanan dengan nilai *gap* berturut-turut sebesar 0,10; 0,07; 0,03; dan 0,07.

5.13.3 *Importance and Performance Analysis (IPA) Terhadap Pelayanan*

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik menjadi salah satu kriteria dalam menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di instansi pemerintah daerah. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan. Hasil tingkat kesesuaian akan sejalan dengan hasil dari *gap analysis*. Tingkat kesesuaian bernilai kurang dari 100 menunjukkan bahwa masih ada kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat. Tingkat kesesuaian bernilai 100 menunjukkan tidak ada kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat. Sedangkan tingkat kesesuaian lebih dari 100 menunjukkan persepsi sudah melebihi harapan masyarakat terhadap unsur pelayanan.

Tabel 5.13.1 (kolom 5) menyajikan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari masyarakat menurut unsur pelayanan. Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa empat unsur bernilai di atas 100, satu unsur bernilai 100, dan empat unsur sisanya bernilai kurang dari 100.

Unsur kesesuaian persyaratan, kemudahan prosedur, ketepatan waktu, dan kemampuan/kompetensi petugas memiliki tingkat kesesuaian antara harapan dan persepsi kinerja berturut-turut sebesar 94,44; 99,01; 96,08; dan 97,00. Untuk mengurangi kesenjangan tersebut, kinerja pada keempat unsur tersebut harus ditingkatkan, dimana unsur yang menjadi prioritas utama adalah kesesuaian persyaratan.

Unsur sarana prasarana sudah sesuai dengan harapan masyarakat dimana tingkat kesesuaiannya bernilai 100,00. Sedangkan unsur pelayanan yang sudah melebihi harapan masyarakat adalah unsur kewajaran biaya, kesesuaian produk, perilaku petugas, dan penanganan pengaduan layanan dengan tingkat kesesuaian berturut-turut sebesar 103,06; 102,06; 100,98; dan 102,04.

Selanjutnya, IPA memetakan unsur pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan rata-rata tingkat kepentingan (harapan) pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan (persepsi) pada sumbu X. Kuadran A merupakan kuadran prioritas peningkatan kinerja. Kuadran B sudah dapat memenuhi harapan, sehingga perlu dipertahankan. Kuadran C merupakan prioritas perbaikan kinerja setelah kuadran A. Sedangkan kuadran D sudah melebihi harapan, sehingga kinerjanya dapat dipertahankan ataupun diturunkan demi menghemat sumber daya.

Berdasarkan Gambar 5.13.3, unsur sarana dan prasarana menjadi prioritas utama perbaikan kinerja (A). Unsur penanganan pengaduan layanan menjadi prioritas selanjutnya untuk perbaikan kinerja (C). Kemudian kesesuaian persyaratan, kemudahan prosedur, ketepatan waktu, kewajaran biaya, kesesuaian produk, kemampuan/kompetensi petugas, dan perilaku petugas perlu diprioritaskan untuk dipertahankan kinerjanya (B). Sedangkan tidak ada unsur yang menjadi prioritas selanjutnya untuk dipertahankan kinerjanya (D).

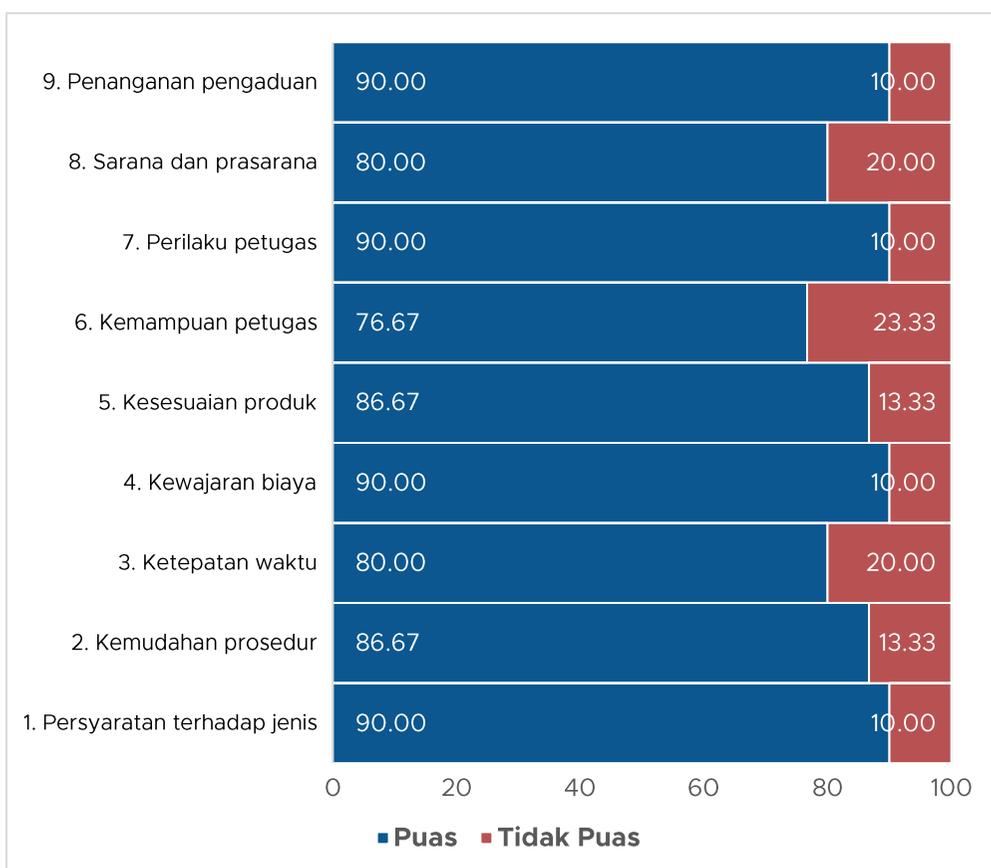
5.13.4 *Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan*

IKM digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang didapatkan. Nilai **IKM** untuk Dinas Sosial Kabupaten Toraja Utara tahun 2023 bernilai **82,91** dengan **klasifikasi baik**. Angka ini setidaknya perlu dipertahankan, ataupun ditingkatkan untuk pelayanan tahun selanjutnya.

Gambar 5.13.1 Persentase kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Sosial Kabupaten Toraja Utara



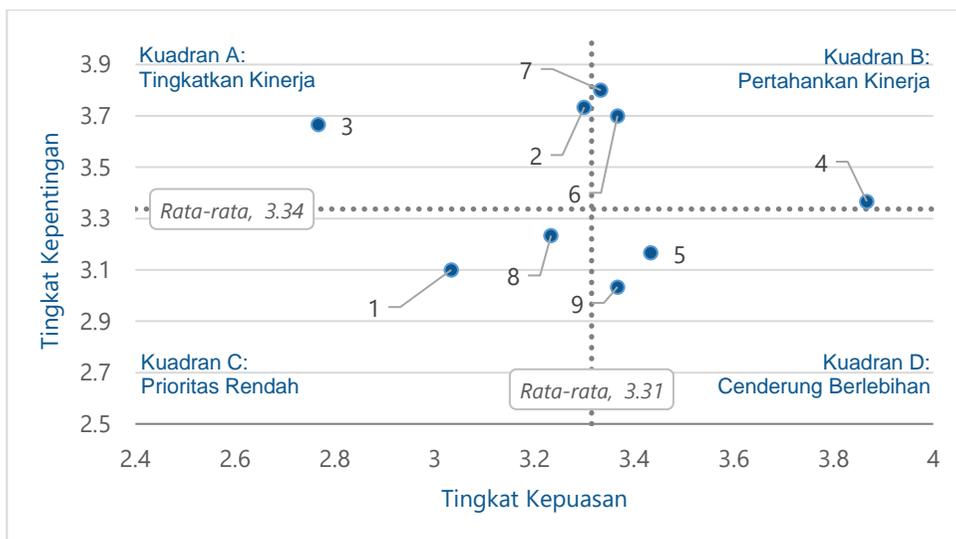
Gambar 5.13.2 Persentase kepuasan masyarakat menurut unsur pelayanan di Dinas Sosial Kabupaten Toraja Utara



Tabel 5.13.1 Tingkat kepentingan, tingkat kepuasan, *gap*, dan tingkat kesesuaian menurut unsur pelayanan di Dinas Sosial Kabupaten Toraja Utara

	Unsur Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	<i>Gap</i> (3)-(2)	Tingkat Kesesuaian
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan	3,60	3,40	-0,20	94,44
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,37	3,33	-0,03	99,01
3	Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,40	3,27	-0,13	96,08
4	Kewajaran biaya dalam pelayanan	3,27	3,37	0,10	103,06
5	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dengan standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3,23	3,30	0,07	102,06
6	Kemampuan/kompetensi petugas dalam pelayanan	3,33	3,23	-0,10	97,00
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3,40	3,43	0,03	100,98
8	Sarana dan prasarana	3,17	3,17	0,00	100,00
9	Penanganan pengaduan layanan	3,27	3,33	0,07	102,04

Gambar 5.13.3 *Importance and performance analysis (IPA)* pelayanan di Dinas Sosial Kabupaten Toraja Utara



Unsur Pelayanan	Kuadran	Keterangan
(1)	(2)	(3)
1 Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan	C	Prioritas rendah
2 Kemudahan prosedur pelayanan	A	Tingkatkan kinerja
3 Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan	A	Tingkatkan kinerja
4 Kewajaran biaya dalam pelayanan	B	Pertahankan kinerja
5 Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dengan standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	D	Cenderung berlebihan
6 Kemampuan/kompetensi petugas dalam pelayanan	B	Pertahankan kinerja
7 Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	B	Pertahankan kinerja
8 Sarana dan prasarana	C	Prioritas rendah
9 Penanganan pengaduan layanan	D	Cenderung berlebihan

5.14 DINAS TENAGA KERJA

5.14.1 Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan

Keberhasilan pelayanan publik pemerintah daerah dapat diukur dengan seberapa puas masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh pelayan publik. Berdasarkan Gambar 5.14.1, pengguna layanan yang puas dengan pelayanan Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Toraja Utara sebesar 92,11 persen. Dapat dikatakan 92 dari 100 masyarakat yang pernah menggunakan layanan publik puas terhadap pelayanan.

Kepuasan pengguna layanan juga dapat dilihat berdasarkan unsur pelayanan. Berdasarkan Gambar 5.14.2, masyarakat merasa paling puas dengan unsur kemudahan prosedur, perilaku petugas, dan sarana prasarana dengan nilai kepuasan sebesar 96,77 persen. Sementara itu, unsur kewajaran biaya merupakan unsur dengan persentase kepuasan yang paling rendah dengan persentase kepuasan sebesar 70,97 persen.

5.14.2 Gap Analysis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tergantung pada tingkat kepentingan pelayanan publik bagi pengguna layanan. Artinya, seberapa penting suatu pelayanan bagi masyarakat akan berpengaruh pada seberapa puas masyarakat terhadap kualitas pelayanan tersebut. *Gap analysis* ini menggambarkan kesenjangan antara harapan (kepentingan) dengan persepsi (kepuasan) terhadap pelayanan publik yang didapatkan. Upaya perbaikan pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan tersebut.

Gap negatif menunjukkan bahwa masih ada kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat. *Gap* bernilai nol menunjukkan tidak ada kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat. Sedangkan *gap* positif menunjukkan persepsi sudah melebihi harapan masyarakat terhadap unsur pelayanan.

Tabel 5.14.1 (kolom 4) menunjukkan nilai *gap* antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan unsur pelayanan. Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa tujuh unsur bernilai negatif, satu unsur bernilai nol, dan satu unsur sisanya bernilai positif.

Unsur kesesuaian persyaratan, kemudahan prosedur, kewajaran biaya, kesesuaian produk, kemampuan/kompetensi petugas, perilaku petugas, dan sarana prasarana memiliki nilai *gap* antara harapan dan persepsi kinerja berturut-turut sebesar -0,13; -0,42; -0,32; -0,10; -0,13; -0,06; dan -0,45. Untuk mengurangi kesenjangan tersebut, kinerja pada ketujuh tersebut harus ditingkatkan, dimana unsur yang menjadi prioritas utama dengan nilai *gap* tertinggi adalah unsur sarana prasarana.

Unsur ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan harapan masyarakat dimana *gap*-nya bernilai 0. Sedangkan unsur pelayanan yang sudah melebihi harapan masyarakat adalah unsur penanganan pengaduan layanan memiliki nilai *gap* sebesar 0,23.

5.14.3 *Importance and Performance Analysis (IPA) Terhadap Pelayanan*

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik menjadi salah satu kriteria dalam menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di instansi pemerintah daerah. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan. Hasil tingkat kesesuaian akan sejalan dengan hasil dari *gap analysis*. Tingkat kesesuaian bernilai kurang dari 100 menunjukkan bahwa masih ada kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat. Tingkat kesesuaian bernilai 100 menunjukkan tidak ada kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat. Sedangkan tingkat kesesuaian lebih dari 100 menunjukkan persepsi sudah melebihi harapan masyarakat terhadap unsur pelayanan.

Tabel 5.14.1 (kolom 5) menyajikan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari masyarakat menurut unsur pelayanan. Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa satu unsur bernilai di atas 100, satu unsur bernilai 100, dan tujuh unsur sisanya bernilai kurang dari 100.

Unsur kesesuaian persyaratan, kemudahan prosedur, kewajaran biaya, kesesuaian produk, kemampuan/kompetensi petugas, perilaku petugas, dan sarana prasarana memiliki tingkat kesesuaian antara harapan dan persepsi kinerja berturut-turut sebesar 96,33; 88,29; 90,65; 97,32; 96,40; 98,28; dan 87,39. Untuk mengurangi kesenjangan tersebut, kinerja pada ketujuh unsur tersebut harus ditingkatkan, dimana unsur yang menjadi prioritas utama dengan tingkat kesesuaian terendah adalah unsur sarana prasarana.

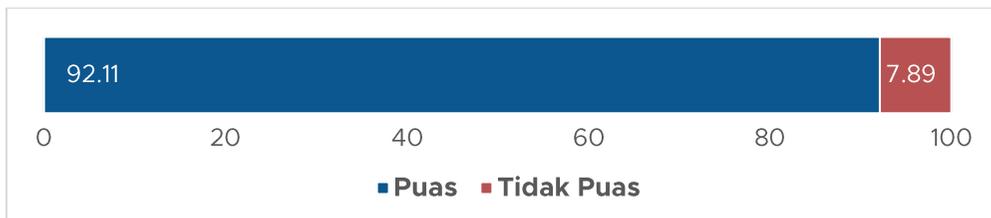
Selanjutnya, IPA memetakan unsur pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan rata-rata tingkat kepentingan (harapan) pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan (persepsi) pada sumbu X. Kuadran A merupakan kuadran prioritas peningkatan kinerja. Kuadran B sudah dapat memenuhi harapan, sehingga perlu dipertahankan. Kuadran C merupakan prioritas perbaikan kinerja setelah kuadran A. Sedangkan kuadran D sudah melebihi harapan, sehingga kinerjanya dapat dipertahankan ataupun diturunkan demi menghemat sumber daya.

Berdasarkan Gambar 5.14.3, unsur kesesuaian produk menjadi prioritas utama perbaikan kinerja (A). Unsur kewajaran biaya dan sarana prasarana menjadi prioritas selanjutnya untuk perbaikan kinerja (C). Kemudian unsur kesesuaian persyaratan, prosedur pelayanan, ketepatan waktu, kemampuan/kompetensi petugas, perilaku petugas, dan penanganan pengaduan layanan perlu diprioritaskan untuk dipertahankan kinerjanya (B). Sedangkan tidak ada unsur yang menjadi prioritas selanjutnya untuk dipertahankan kinerjanya (D).

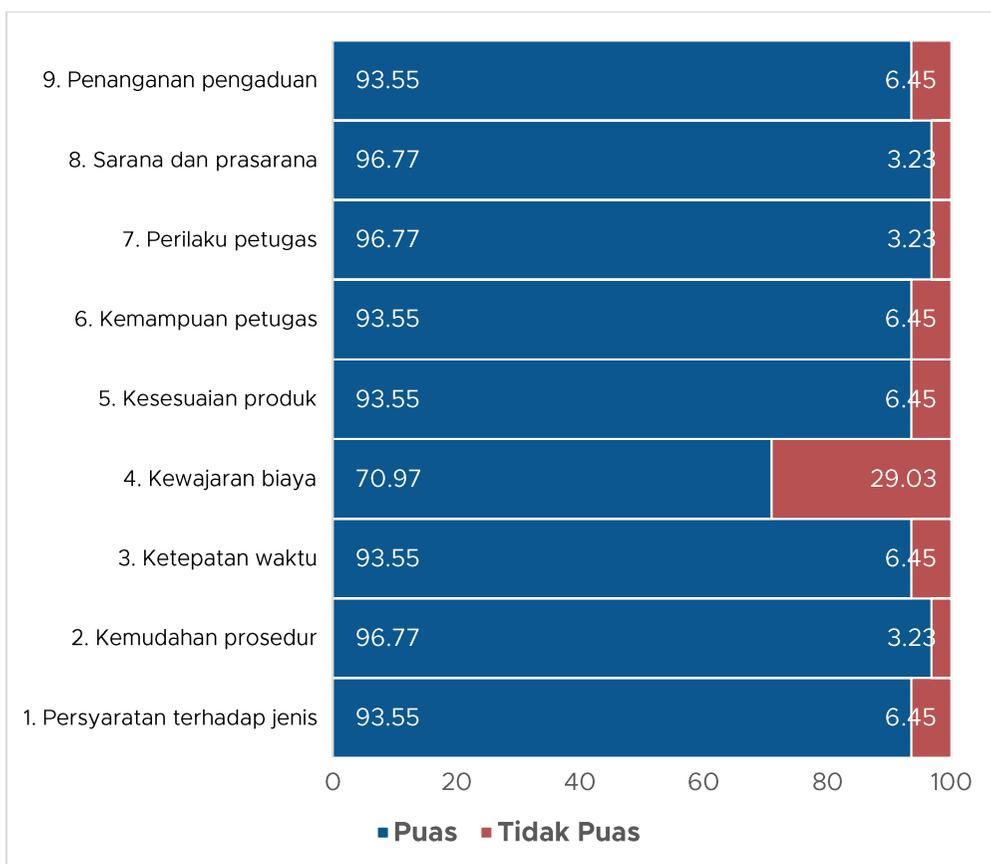
5.14.4 *Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan*

IKM digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang didapatkan. Nilai IKM untuk Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Toraja Utara tahun 2023 bernilai **84,28** dengan **klasifikasi baik**. Angka ini setidaknya perlu dipertahankan, ataupun ditingkatkan untuk pelayanan tahun selanjutnya.

Gambar 5.14.1 Persentase kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Toraja Utara

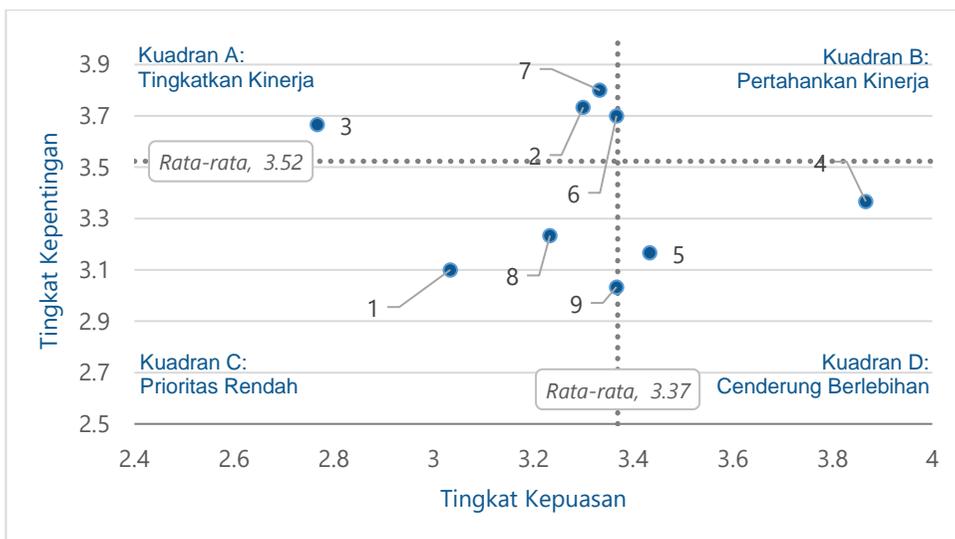


Gambar 5.14.2 Persentase kepuasan masyarakat menurut unsur pelayanan di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Toraja Utara



Tabel 5.14.1 Tingkat kepentingan, tingkat kepuasan, *gap*, dan tingkat kesesuaian menurut unsur pelayanan di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Toraja Utara

	Unsur Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	<i>Gap</i> (3)-(2)	Tingkat Kesesuaian
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan	3,52	3,39	-0,13	96,33
2	Prosedur pelayanan	3,58	3,16	-0,42	88,29
3	Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,48	3,48	0,00	100,00
4	Kewajaran biaya dalam pelayanan	3,45	3,13	-0,32	90,65
5	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dengan standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3,61	3,52	-0,10	97,32
6	Kemampuan/kompetensi petugas dalam pelayanan	3,58	3,45	-0,13	96,40
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3,74	3,68	-0,06	98,28
8	Sarana dan prasarana	3,58	3,13	-0,45	87,39
9	Penanganan pengaduan layanan	3,16	3,39	0,23	107,14

Gambar 5.14.3 *Importance and performance analysis (IPA)* pelayanan di Dinas Tenaga Kabupaten Toraja Utara

Unsur Pelayanan	Kuadran	Keterangan
(1)	(2)	(3)
1 Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan	C	Prioritas rendah
2 Prosedur pelayanan	A	Tingkatkan kinerja
3 Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan	A	Tingkatkan kinerja
4 Kewajaran biaya dalam pelayanan	D	Cenderung berlebihan
5 Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dengan standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	D	Cenderung berlebihan
6 Kemampuan/kompetensi petugas dalam pelayanan	A	Tingkatkan kinerja
7 Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	A	Tingkatkan kinerja
8 Sarana dan prasarana	C	Prioritas rendah
9 Penanganan pengaduan layanan	C	Prioritas rendah

5.15 DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA

5.15.1 Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan

Keberhasilan pelayanan publik pemerintah daerah dapat diukur dengan seberapa puas masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh pelayan publik. Berdasarkan Gambar 5.15.1, pengguna layanan yang puas dengan pelayanan Dinas DP3A2KB Kabupaten Toraja Utara sebesar 99,63 persen. Dapat dikatakan hanya satu dari masyarakat yang pernah menggunakan layanan publik tidak puas terhadap pelayanan.

Kepuasan pengguna layanan juga dapat dilihat berdasarkan unsur pelayanan. Berdasarkan Gambar 5.15.2, masyarakat merasa paling puas dengan unsur persyaratan terhadap jenis layanan, kemudahan prosedur, ketepatan waktu, kewajaran biaya, kesesuaian produk, kemampuan petugas, perilaku petugas, dan sarana prasarana dengan nilai kepuasan sebesar 100,00 persen. Sementara itu, unsur penanganan pengaduan layanan merupakan unsur dengan persentase kepuasan yang paling rendah dibandingkan dengan delapan unsur pelayanan yang lain, dengan nilai persentase kepuasan sebesar 96,67 persen.

5.15.2 Gap Analysis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tergantung pada tingkat kepentingan pelayanan publik bagi pengguna layanan. Artinya, seberapa penting suatu pelayanan bagi masyarakat akan berpengaruh pada seberapa puas masyarakat terhadap kualitas pelayanan tersebut. *Gap analysis* ini menggambarkan kesenjangan antara harapan (kepentingan) dengan persepsi (kepuasan) terhadap pelayanan publik yang didapatkan. Upaya perbaikan pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan tersebut.

Gap negatif menunjukkan bahwa masih ada kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat. *Gap* bernilai nol menunjukkan tidak ada kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat. Sedangkan *gap* positif menunjukkan persepsi sudah melebihi harapan masyarakat terhadap unsur pelayanan.

Tabel 5.15.1 (kolom 4) menunjukkan nilai *gap* antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan unsur pelayanan. Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa sembilan unsur bernilai negatif, tidak ada unsur bernilai nol, dan tidak ada unsur bernilai positif.

Unsur kesesuaian persyaratan, kemudahan prosedur, ketepatan waktu, kewajaran biaya, kesesuaian produk, kemampuan/kompetensi petugas, perilaku petugas, sarana prasarana, dan penanganan pengaduan layanan memiliki nilai *gap* antara harapan dan persepsi kinerja berturut-turut sebesar -0,33; -0,30; -0,20; -0,23; -0,13; -0,37; -0,30; -0,27; -0,33. Untuk mengurangi kesenjangan tersebut, kinerja pada kesembilan unsur tersebut harus ditingkatkan, dimana unsur yang menjadi prioritas utama dengan nilai *gap* tertinggi adalah unsur kemampuan/kompetensi petugas.

Tidak ada unsur yang sudah memenuhi harapan masyarakat. Unsur pelayanan yang sudah melebihi harapan masyarakat juga tidak ada.

5.15.3 *Importance and Performance Analysis (IPA) Terhadap Pelayanan*

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik menjadi salah satu kriteria dalam menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di instansi pemerintah daerah. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan. Hasil tingkat kesesuaian akan sejalan dengan hasil dari *gap analysis*. Tingkat kesesuaian bernilai kurang dari 100 menunjukkan bahwa masih ada kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat. Tingkat kesesuaian bernilai 100 menunjukkan tidak ada kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat. Sedangkan tingkat kesesuaian lebih dari 100 menunjukkan persepsi sudah melebihi harapan masyarakat terhadap unsur pelayanan.

Tabel 5.15.1 (kolom 5) menyajikan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari masyarakat menurut unsur pelayanan. Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa tidak ada unsur bernilai di atas 100, tidak ada unsur bernilai 100, dan sembilan unsur bernilai kurang dari 100.

Unsur kesesuaian persyaratan, kemudahan prosedur, ketepatan waktu, kesesuaian produk, kemampuan/kompetensi petugas, perilaku petugas, sarana prasarana, dan penanganan pengaduan layanan memiliki tingkat kesesuaian antara harapan dan persepsi kinerja berturut-turut sebesar 90,74; 91,51; 94,34; 93,58; 96,15; 89,81; 91,51; 92,31; dan 90,65. Untuk mengurangi kesenjangan tersebut, kinerja pada kesembilan unsur tersebut harus ditingkatkan, dimana unsur yang menjadi prioritas utama adalah unsur kemampuan/kompetensi petugas. Tidak ada unsur yang sudah memenuhi harapan masyarakat. Unsur pelayanan yang sudah mencapai lebih dari harapan masyarakat juga tidak ada.

Selanjutnya, IPA memetakan unsur pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan rata-rata tingkat kepentingan (harapan) pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan (persepsi) pada sumbu X. Kuadran A merupakan kuadran prioritas peningkatan kinerja. Kuadran B sudah dapat memenuhi harapan, sehingga perlu dipertahankan. Kuadran C merupakan prioritas perbaikan kinerja setelah kuadran A. Sedangkan kuadran D sudah melebihi harapan, sehingga kinerjanya dapat dipertahankan ataupun diturunkan demi menghemat sumber daya.

Berdasarkan Gambar 5.15.3, unsur ketepatan waktu dan kesesuaian produk menjadi prioritas utama perbaikan kinerja (A). Unsur kewajaran biaya menjadi prioritas selanjutnya untuk perbaikan kinerja (C). Kemudian unsur kemudahan prosedur, kemampuan/kompetensi petugas, sarana prasarana, dan penanganan pengaduan layanan perlu diprioritaskan untuk dipertahankan kinerjanya (B). Sedangkan unsur kesesuaian persyaratan dan perilaku petugas menjadi prioritas selanjutnya untuk dipertahankan kinerjanya (D).

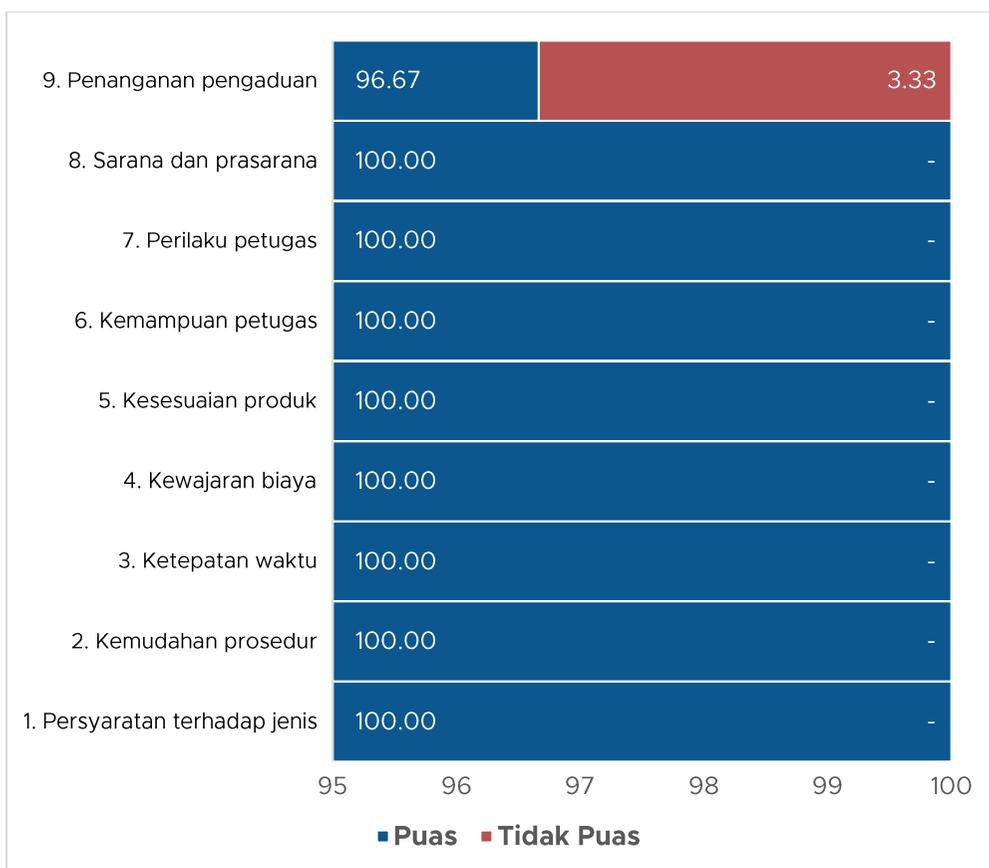
5.15.4 *Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan*

IKM digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang didapatkan. Nilai **IKM** untuk Dinas DP3A2KB Kabupaten Toraja Utara tahun 2023 bernilai **81,86** dengan **klasifikasi baik**. Angka ini setidaknya perlu dipertahankan, ataupun ditingkatkan untuk pelayanan tahun selanjutnya.

Gambar 5.15.1 Persentase kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas DP3A2KB Kabupaten Toraja Utara



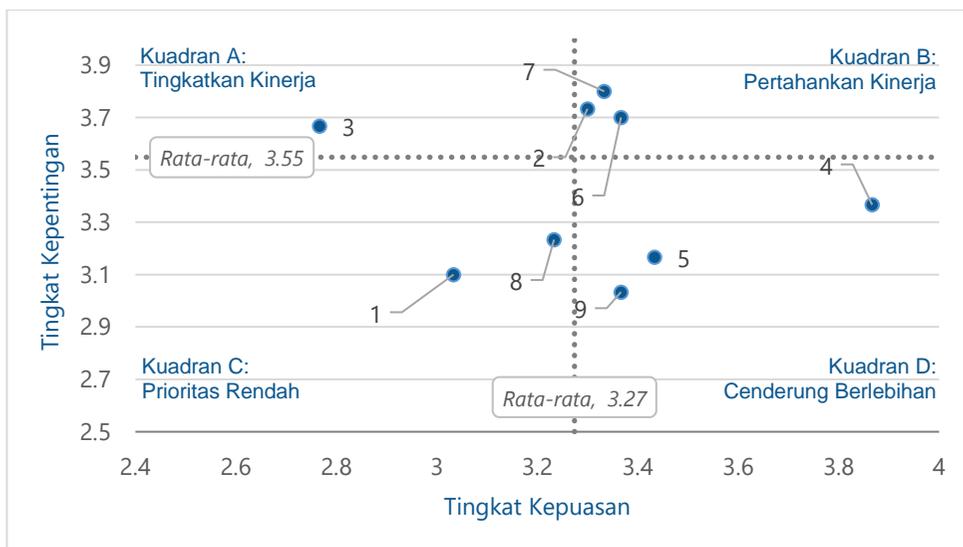
Gambar 5.15.2 Persentase kepuasan masyarakat menurut unsur pelayanan di Dinas DP3A2KB Kabupaten Toraja Utara



Tabel 5.15.1 Tingkat kepentingan, tingkat kepuasan, *gap*, dan tingkat kesesuaian menurut unsur pelayanan di Dinas DP3A2KB Kabupaten Toraja Utara

	Unsur Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	<i>Gap</i> (3)-(2)	Tingkat Kesesuaian
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan	3,60	3,27	-0,33	90,74
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,53	3,23	-0,30	91,51
3	Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,53	3,33	-0,20	94,34
4	Kewajaran biaya dalam pelayanan	3,63	3,40	-0,23	93,58
5	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dengan standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3,47	3,33	-0,13	96,15
6	Kemampuan/kompetensi petugas dalam pelayanan	3,60	3,23	-0,37	89,81
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3,53	3,23	-0,30	91,51
8	Sarana dan prasarana	3,47	3,20	-0,27	92,31
9	Penanganan pengaduan layanan	3,57	3,23	-0,33	90,65

Gambar 5.15.3 *Importance and performance analysis* (IPA) pelayanan di Dinas DP3A2KB Kabupaten Toraja Utara



Unsur Pelayanan	Kuadran	Keterangan
(1)	(2)	(3)
1 Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan	C	Prioritas rendah
2 Kemudahan prosedur pelayanan	B	Pertahankan kinerja
3 Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan	A	Tingkatkan kinerja
4 Kewajaran biaya dalam pelayanan	D	Cenderung berlebihan
5 Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dengan standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	D	Cenderung berlebihan
6 Kemampuan/kompetensi petugas dalam pelayanan	B	Pertahankan kinerja
7 Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	B	Pertahankan kinerja
8 Sarana dan prasarana	C	Prioritas rendah
9 Penanganan pengaduan layanan	D	Cenderung berlebihan

5.16 DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL

5.16.1 Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan

Keberhasilan pelayanan publik pemerintah daerah dapat diukur dengan seberapa puas masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh pelayan publik. Berdasarkan Gambar 5.16.1, pengguna layanan yang puas dengan pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Toraja Utara sebesar 95,19 persen. Dapat dikatakan 95 dari 100 masyarakat yang pernah menggunakan layanan publik puas terhadap pelayanan.

Kepuasan pengguna layanan juga dapat dilihat berdasarkan unsur pelayanan. Berdasarkan Gambar 5.16.2, masyarakat merasa paling puas dengan unsur persyaratan terhadap jenis layanan, kemudahan prosedur, ketepatan waktu, kemampuan petugas, dan perilaku petugas dengan nilai kepuasan sebesar 100,00 persen. Sementara itu, unsur kewajaran biaya merupakan unsur dengan persentase kepuasan yang paling rendah, dengan persentase kepuasan sebesar 70,00 persen.

5.16.2 Gap Analysis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tergantung pada tingkat kepentingan pelayanan publik bagi pengguna layanan. Artinya, seberapa penting suatu pelayanan bagi masyarakat akan berpengaruh pada seberapa puas masyarakat terhadap kualitas pelayanan tersebut. *Gap analysis* ini menggambarkan kesenjangan antara harapan (kepentingan) dengan persepsi (kepuasan) terhadap pelayanan publik yang didapatkan. Upaya perbaikan pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan tersebut.

Gap negatif menunjukkan bahwa masih ada kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat. *Gap* bernilai nol menunjukkan tidak ada kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat. Sedangkan *gap* positif menunjukkan persepsi sudah melebihi harapan masyarakat terhadap unsur pelayanan.

Tabel 5.16.1 (kolom 4) menunjukkan nilai *gap* antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan unsur pelayanan. Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa delapan unsur bernilai negatif, tidak ada unsur bernilai nol, dan satu unsur bernilai positif.

Unsur kesesuaian persyaratan, kemudahan prosedur, ketepatan waktu, kewajaran biaya, kesesuaian produk, kemampuan/kompetensi petugas, perilaku petugas, dan sarana prasarana memiliki nilai *gap* antara harapan dan persepsi kinerja berturut-turut sebesar -0,03; -0,37; -0,03; -0,40; -0,07; -0,07; -0,23; dan -0,47. Untuk mengurangi kesenjangan tersebut, kinerja pada kedelapan unsur tersebut harus ditingkatkan, dimana unsur yang menjadi prioritas utama dengan nilai *gap* tertinggi adalah unsur sarana prasarana.

Tidak ada unsur pelayanan yang sudah sesuai dengan harapan masyarakat. Unsur pelayanan yang sudah melebihi harapan masyarakat adalah unsur penanganan pengaduan layanan dengan nilai *gap* sebesar 0,10.

5.16.3 *Importance and Performance Analysis (IPA) Terhadap Pelayanan*

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik menjadi salah satu kriteria dalam menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di instansi pemerintah daerah. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan. Hasil tingkat kesesuaian akan sejalan dengan hasil dari *gap analysis*. Tingkat kesesuaian bernilai kurang dari 100 menunjukkan bahwa masih ada kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat. Tingkat kesesuaian bernilai 100 menunjukkan tidak ada kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat. Sedangkan tingkat kesesuaian lebih dari 100 menunjukkan persepsi sudah melebihi harapan masyarakat terhadap unsur pelayanan.

Tabel 5.16.1 (kolom 5) menyajikan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari masyarakat menurut unsur pelayanan. Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa satu unsur bernilai di atas 100, tidak ada unsur bernilai 100, dan delapan unsur sisanya bernilai kurang dari 100.

Unsur kesesuaian persyaratan, kemudahan prosedur, ketepatan waktu, kewajaran biaya, kesesuaian produk, kemampuan/kompetensi petugas, perilaku petugas, dan sarana prasarana memiliki tingkat kesesuaian antara harapan dan persepsi kinerja berturut-turut sebesar 98,96; 89,72; 98,97; 87,76; 98,15; 97,98; 93,46; dan 87,04. Untuk mengurangi kesenjangan tersebut, kinerja pada kedelapan unsur tersebut harus ditingkatkan, dimana unsur yang menjadi prioritas utama adalah unsur sarana prasarana.

Tidak ada unsur pelayanan yang sudah sesuai dengan harapan masyarakat. Unsur penanganan pengaduan layanan merupakan unsur yang melebihi harapan masyarakat dengan tingkat kesesuaian sebesar 103,09.

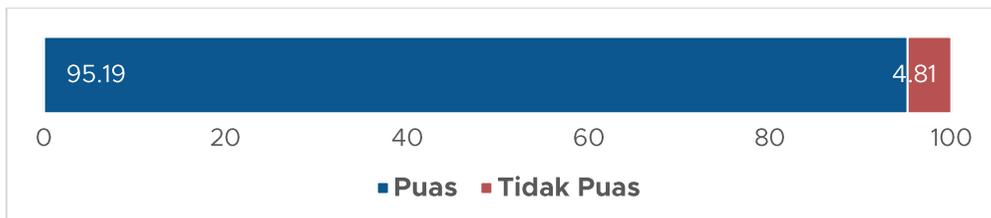
Selanjutnya, IPA memetakan unsur pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan rata-rata tingkat kepentingan (harapan) pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan (persepsi) pada sumbu X. Kuadran A merupakan kuadran prioritas peningkatan kinerja. Kuadran B sudah dapat memenuhi harapan, sehingga perlu dipertahankan. Kuadran C merupakan prioritas perbaikan kinerja setelah kuadran A. Sedangkan kuadran D sudah melebihi harapan, sehingga kinerjanya dapat dipertahankan ataupun diturunkan demi menghemat sumber daya.

Berdasarkan Gambar 5.16.3, unsur kesesuaian persyaratan, kemudahan prosedur, dan ketepatan waktu menjadi prioritas utama perbaikan kinerja (A). Unsur kewajaran biaya, kesesuaian produk, kemampuan/kompetensi petugas menjadi prioritas selanjutnya untuk perbaikan kinerja (C). Kemudian unsur perilaku petugas dan penanganan pengaduan layanan perlu diprioritaskan untuk dipertahankan kinerjanya (B). Kemudian tidak ada unsur yang menjadi prioritas selanjutnya untuk dipertahankan kinerjanya (D).

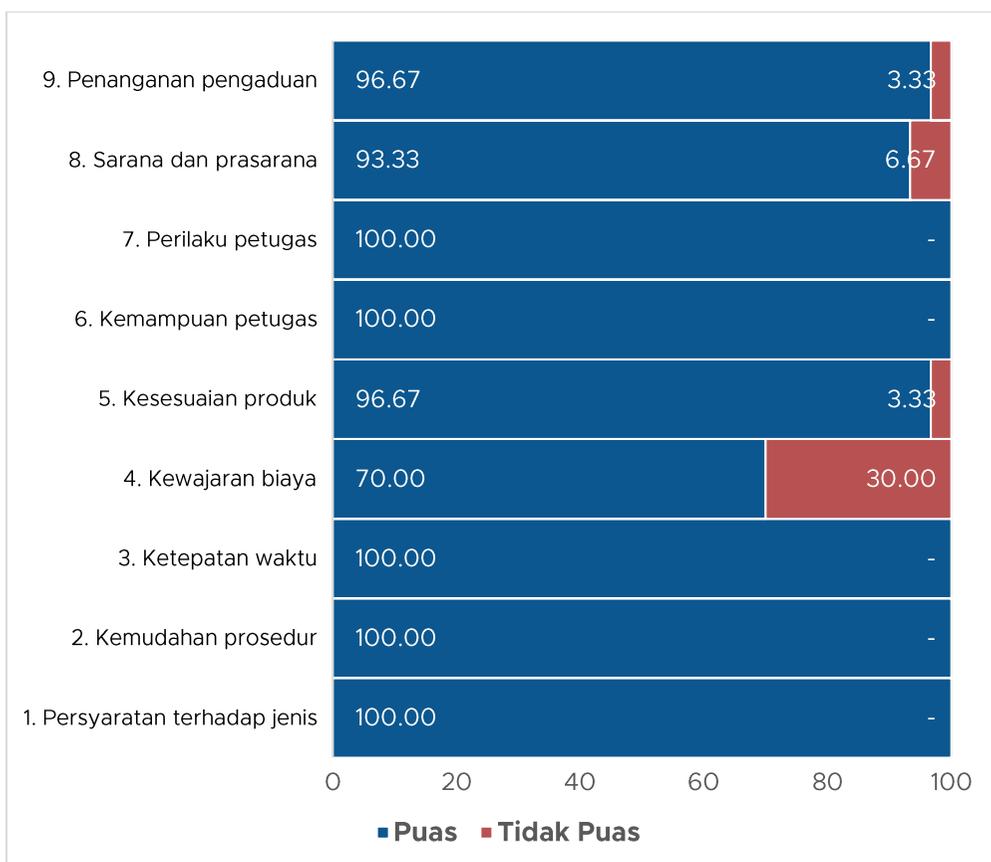
5.16.4 *Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan*

IKM digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang didapatkan. Nilai **IKM** untuk Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Toraja Utara tahun 2023 bernilai **80,64** dengan klasifikasi **baik**. Angka ini setidaknya perlu dipertahankan, ataupun ditingkatkan untuk pelayanan tahun selanjutnya.

Gambar 5.16.1 Persentase kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Toraja Utara



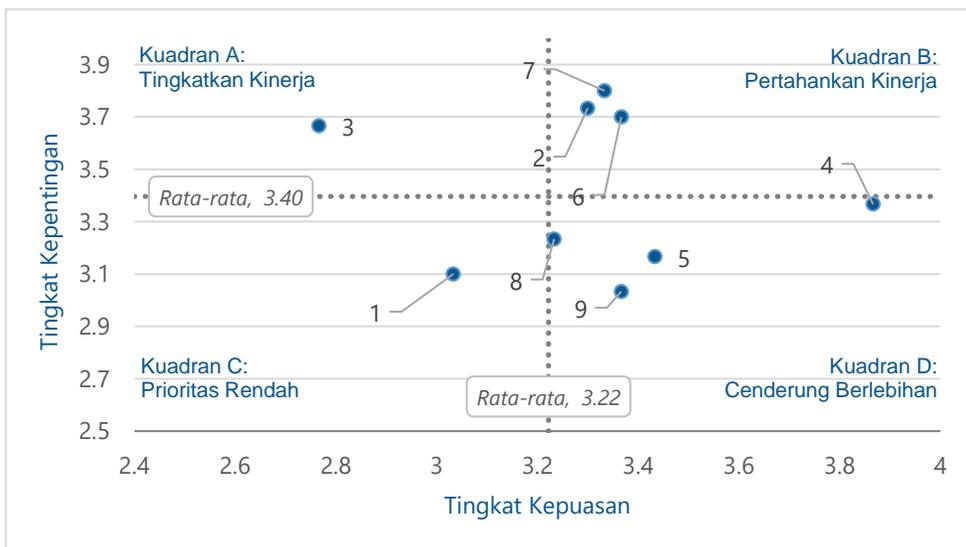
Gambar 5.16.2 Persentase kepuasan masyarakat menurut unsur pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Toraja Utara



Tabel 5.16.1 Tingkat kepentingan, tingkat kepuasan, *gap*, dan tingkat kesesuaian menurut unsur pelayanan di Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kabupaten Toraja Utara

	Unsur Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	<i>Gap</i> (3)-(2)	Tingkat Kesesuaian
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan	3,20	3,17	-0,03	98,96
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,57	3,20	-0,37	89,72
3	Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,23	3,20	-0,03	98,97
4	Kewajaran biaya dalam pelayanan	3,27	2,87	-0,40	87,76
5	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dengan standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3,60	3,53	-0,07	98,15
6	Kemampuan/kompetensi petugas dalam pelayanan	3,30	3,23	-0,07	97,98
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3,57	3,33	-0,23	93,46
8	Sarana dan prasarana	3,60	3,13	-0,47	87,04
9	Penanganan pengaduan layanan	3,23	3,33	0,10	103,09

Gambar 5.16.3 *Importance and performance analysis* (IPA) pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Toraja Utara



Unsur Pelayanan	Kuadran	Keterangan
(1)	(2)	(3)
1 Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan	C	Prioritas rendah
2 Kemudahan prosedur pelayanan	B	Pertahankan kinerja
3 Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan	A	Tingkatkan kinerja
4 Kewajaran biaya dalam pelayanan	D	Cenderung berlebihan
5 Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dengan standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	D	Cenderung berlebihan
6 Kemampuan/kompetensi petugas dalam pelayanan	B	Pertahankan kinerja
7 Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	B	Pertahankan kinerja
8 Sarana dan prasarana	D	Cenderung berlebihan
9 Penanganan pengaduan layanan	D	Cenderung berlebihan

5.17 DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

5.17.1 Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan

Keberhasilan pelayanan publik pemerintah daerah dapat diukur dengan seberapa puas masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh pelayanan publik. Berdasarkan Gambar 5.17.1, pengguna layanan yang puas dengan pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Toraja Utara sebesar 95,19 persen. Dapat dikatakan 95 dari 100 masyarakat yang pernah menggunakan layanan publik puas terhadap pelayanan.

Kepuasan pengguna layanan juga dapat dilihat berdasarkan unsur pelayanan. Berdasarkan Gambar 5.17.2, masyarakat merasa paling puas dengan unsur persyaratan terhadap jenis layanan, kemudahan prosedur, ketepatan waktu, kemampuan petugas, dan perilaku petugas dengan nilai kepuasan sebesar 100,00 persen. Sementara itu, unsur kewajaran biaya merupakan unsur dengan persentase kepuasan yang paling rendah dibandingkan dengan delapan unsur pelayanan yang lain, dengan nilai sebesar 70,00 persen.

5.17.2 Gap Analysis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tergantung pada tingkat kepentingan pelayanan publik bagi pengguna layanan. Artinya, seberapa penting suatu pelayanan bagi masyarakat akan berpengaruh pada seberapa puas masyarakat terhadap kualitas pelayanan tersebut. *Gap analysis* ini menggambarkan kesenjangan antara harapan (kepentingan) dengan persepsi (kepuasan) terhadap pelayanan publik yang didapatkan. Upaya perbaikan pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan tersebut.

Gap negatif menunjukkan bahwa masih ada kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat. *Gap* bernilai nol menunjukkan tidak ada kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat. Sedangkan *gap* positif menunjukkan persepsi sudah melebihi harapan masyarakat terhadap unsur pelayanan.

Tabel 5.17.1 (kolom 4) menunjukkan nilai *gap* antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan unsur pelayanan. Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa sembilan unsur bernilai negatif, tidak ada unsur bernilai nol maupun unsur bernilai positif.

Unsur kesesuaian persyaratan, kemudahan prosedur, ketepatan waktu, kewajaran biaya, kesesuaian produk, kemampuan/kompetensi petugas, perilaku petugas, sarana prasarana, dan penanganan pengaduan layanan memiliki nilai *gap* antara harapan dan persepsi kinerja berturut-turut sebesar -0,53; -0,70; -0,73; -0,23; -0,53; -0,50; -0,47; -0,20; dan -0,20. Untuk mengurangi kesenjangan tersebut, kinerja pada kesembilan unsur tersebut harus ditingkatkan, dimana unsur yang menjadi prioritas utama dengan nilai *gap* tertinggi adalah unsur ketepatan waktu.

Tidak ada unsur pelayanan yang sudah sesuai dengan harapan masyarakat. Kemudian tidak ada juga unsur pelayanan yang sudah melebihi harapan masyarakat.

5.17.3 *Importance and Performance Analysis (IPA) Terhadap Pelayanan*

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik menjadi salah satu kriteria dalam menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di instansi pemerintah daerah. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan. Hasil tingkat kesesuaian akan sejalan dengan hasil dari *gap analysis*. Tingkat kesesuaian bernilai kurang dari 100 menunjukkan bahwa masih ada kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat. Tingkat kesesuaian bernilai 100 menunjukkan tidak ada kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat. Sedangkan tingkat kesesuaian lebih dari 100 menunjukkan persepsi sudah melebihi harapan masyarakat terhadap unsur pelayanan.

Tabel 5.17.1 (kolom 5) menyajikan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari masyarakat menurut unsur pelayanan. Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa tidak ada unsur bernilai di atas 100, tidak ada unsur bernilai 100, dan sembilan unsur bernilai kurang dari 100.

Unsur kesesuaian persyaratan, kemudahan prosedur, ketepatan waktu, kewajaran biaya, kesesuaian produk, kemampuan/kompetensi petugas, perilaku petugas, sarana prasarana, dan penanganan pengaduan layanan memiliki tingkat kesesuaian antara harapan dan persepsi kinerja berturut-turut sebesar 85,59; 81,90; 81,20; 93,14; 85,45; 86,96; 87,83; 94,00; dan 94,12. Untuk mengurangi kesenjangan tersebut, kinerja pada kesembilan unsur tersebut harus ditingkatkan, dimana unsur yang menjadi prioritas utama adalah unsur ketepatan waktu.

Tidak ada unsur pelayanan yang sudah sesuai dengan harapan masyarakat. Kemudian tidak ada unsur pelayanan yang sudah melebihi harapan masyarakat.

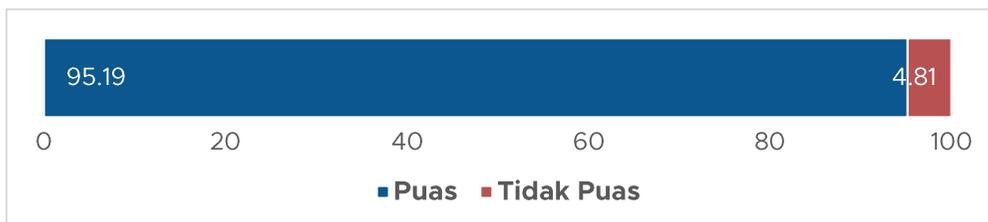
Selanjutnya, IPA memetakan unsur pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan rata-rata tingkat kepentingan (harapan) pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan (persepsi) pada sumbu X. Kuadran A merupakan kuadran prioritas peningkatan kinerja. Kuadran B sudah dapat memenuhi harapan, sehingga perlu dipertahankan. Kuadran C merupakan prioritas perbaikan kinerja setelah kuadran A. Sedangkan kuadran D sudah melebihi harapan, sehingga kinerjanya dapat dipertahankan ataupun diturunkan demi menghemat sumber daya.

Berdasarkan Gambar 5.17.3, unsur sarana dan prasarana menjadi prioritas utama perbaikan kinerja (A). Unsur kewajaran biaya dan penanganan pengaduan layanan menjadi prioritas selanjutnya untuk perbaikan kinerja (C). Kemudian unsur kesesuaian persyaratan, kemudahan prosedur, ketepatan waktu, kesesuaian produk, dan perilaku petugas perlu diprioritaskan untuk dipertahankan kinerjanya (B). Sedangkan unsur kemampuan/kompetensi petugas menjadi prioritas selanjutnya untuk dipertahankan kinerjanya (D).

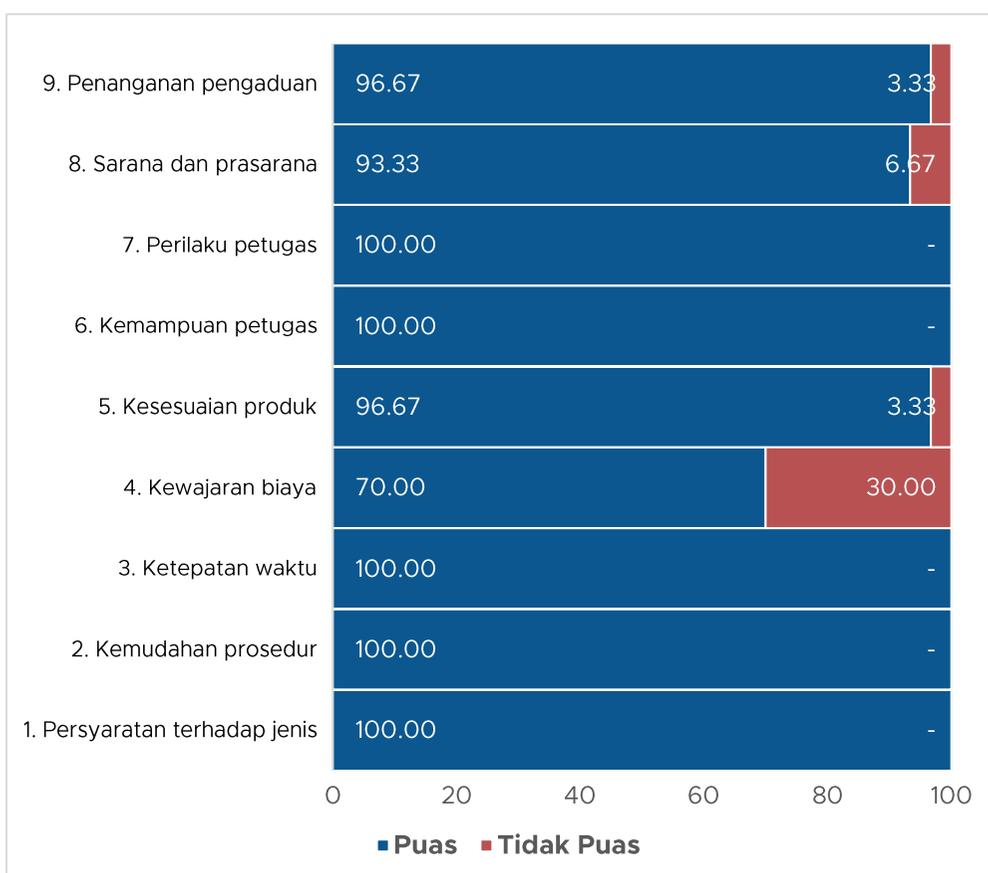
5.17.4 *Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan*

IKM digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang didapatkan. Nilai **IKM** untuk Dinas PMPTSP Kabupaten Toraja Utara tahun 2023 bernilai **80,14** dengan klasifikasi **baik**. Angka ini setidaknya perlu dipertahankan, ataupun ditingkatkan untuk pelayanan tahun selanjutnya.

Gambar 5.17.1 Persentase kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Toraja Utara



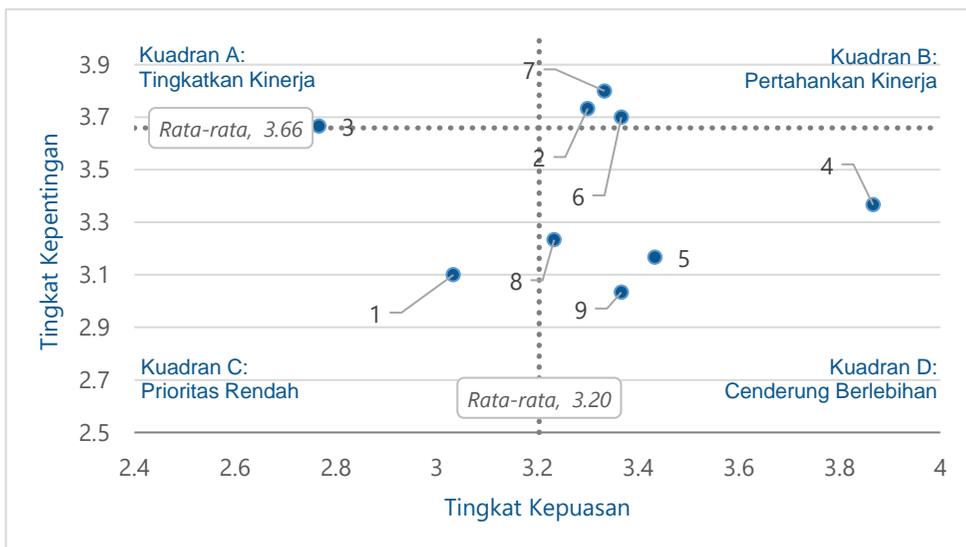
Gambar 5.17.2 Persentase kepuasan masyarakat menurut unsur pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Toraja Utara



Tabel 5.17.1 Tingkat kepentingan, tingkat kepuasan, *gap*, dan tingkat kesesuaian menurut unsur pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Toraja Utara

	Unsur Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	<i>Gap</i> (3)-(2)	Tingkat Kesesuaian
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan	3,70	3,17	-0,53	85,59
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,87	3,17	-0,70	81,90
3	Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,90	3,17	-0,73	81,20
4	Kewajaran biaya dalam pelayanan	3,40	3,17	-0,23	93,14
5	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dengan standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3,67	3,13	-0,53	85,45
6	Kemampuan/kompetensi petugas dalam pelayanan	3,83	3,33	-0,50	86,96
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3,83	3,37	-0,47	87,83
8	Sarana dan prasarana	3,33	3,13	-0,20	94,00
9	Penanganan pengaduan layanan	3,40	3,20	-0,20	94,12

Gambar 5.17.3 *Importance and performance analysis (IPA)* pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Toraja Utara



Unsur Pelayanan	Kuadran	Keterangan
(1)	(2)	(3)
1 Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan	C	Prioritas rendah
2 Kemudahan prosedur pelayanan	B	Pertahankan kinerja
3 Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan	A	Tingaktkan kinerja
4 Kewajaran biaya dalam pelayanan	D	Cenderung berlebihan
5 Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dengan standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	D	Cenderung berlebihan
6 Kemampuan/kompetensi petugas dalam pelayanan	B	Pertahankan kinerja
7 Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	B	Pertahankan kinerja
8 Sarana dan prasarana	D	Cenderung berlebihan
9 Penanganan pengaduan layanan	D	Cenderung berlebihan

5.18 DINAS PARIWISATA

5.18.1 Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan

Keberhasilan pelayanan publik pemerintah daerah dapat diukur dengan seberapa puas masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh pelayan publik. Berdasarkan Gambar 5.18.1, pengguna layanan yang puas dengan pelayanan Dinas Pariwisata Kabupaten Toraja Utara sebesar 93,65 persen. Dapat dikatakan 93 dari 100 masyarakat yang pernah menggunakan layanan publik puas terhadap pelayanan.

Kepuasan pengguna layanan juga dapat dilihat berdasarkan unsur pelayanan. Berdasarkan Gambar 5.18.2, masyarakat merasa paling puas dengan unsur ketepatan waktu, perilaku petugas, dan penanganan pengaduan layanan dengan nilai kepuasan sebesar 100,00 persen. Sementara itu, unsur kemampuan petugas merupakan unsur dengan persentase kepuasan yang paling rendah, dengan persentase kepuasan sebesar 77,14 persen.

5.18.2 Gap Analysis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tergantung pada tingkat kepentingan pelayanan publik bagi pengguna layanan. Artinya, seberapa penting suatu pelayanan bagi masyarakat akan berpengaruh pada seberapa puas masyarakat terhadap kualitas pelayanan tersebut. *Gap analysis* ini menggambarkan kesenjangan antara harapan (kepentingan) dengan persepsi (kepuasan) terhadap pelayanan publik yang didapatkan. Upaya perbaikan pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan tersebut.

Gap negatif menunjukkan bahwa masih ada kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat. *Gap* bernilai nol menunjukkan tidak ada kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat. Sedangkan *gap* positif menunjukkan persepsi sudah melebihi harapan masyarakat terhadap unsur pelayanan.

Tabel 5.18.1 (kolom 4) menunjukkan nilai *gap* antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan unsur pelayanan. Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa delapan unsur bernilai negatif, tidak ada unsur bernilai nol, dan satu unsur sisanya bernilai positif.

Unsur kesesuaian persyaratan, kemudahan prosedur, ketepatan waktu, kesesuaian produk, kemampuan/kompetensi petugas, perilaku petugas, sarana prasarana, dan penanganan pengaduan layanan memiliki nilai *gap* antara harapan dan persepsi kinerja berturut-turut sebesar -0,17; -0,17; -0,11; -0,20; -0,37; -0,09; -0,23; dan -0,09. Untuk mengurangi kesenjangan tersebut, kinerja pada kedelapan unsur tersebut harus ditingkatkan, dimana unsur yang menjadi prioritas utama dengan nilai *gap* tertinggi adalah unsur kemampuan/kompetensi petugas.

Tidak ada unsur pelayanan yang sudah sesuai dengan harapan masyarakat. Sedangkan unsur pelayanan yang sudah melebihi harapan masyarakat adalah unsur kewajaran biaya dengan nilai *gap* sebesar 0,11.

5.18.3 *Importance and Performance Analysis (IPA) Terhadap Pelayanan*

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik menjadi salah satu kriteria dalam menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di instansi pemerintah daerah. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan. Hasil tingkat kesesuaian akan sejalan dengan hasil dari *gap analysis*. Tingkat kesesuaian bernilai kurang dari 100 menunjukkan bahwa masih ada kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat. Tingkat kesesuaian bernilai 100 menunjukkan tidak ada kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat. Sedangkan tingkat kesesuaian lebih dari 100 menunjukkan persepsi sudah melebihi harapan masyarakat terhadap unsur pelayanan.

Tabel 5.18.1 (kolom 5) menyajikan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari masyarakat menurut unsur pelayanan. Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa satu unsur bernilai di atas 100, tidak ada unsur bernilai 100, dan delapan unsur sisanya bernilai kurang dari 100.

Unsur kesesuaian persyaratan, kemudahan prosedur, ketepatan waktu, kesesuaian produk, kemampuan/kompetensi petugas, perilaku petugas, sarana prasarana, dan penanganan pengaduan layanan memiliki tingkat kesesuaian antara harapan dan persepsi kinerja berturut-turut sebesar 95,04; 95,00; 96,69; 94,21; 89,17; 97,56; 93,50; dan 97,54. Untuk mengurangi kesenjangan tersebut, kinerja pada kedelapan unsur tersebut harus ditingkatkan, dimana unsur yang menjadi prioritas utama adalah kemampuan/kompetensi petugas.

Tidak ada unsur pelayanan yang sudah sesuai dengan harapan masyarakat. Sedangkan unsur pelayanan yang sudah melebihi harapan masyarakat adalah unsur kewajaran biaya dengan tingkat kesesuaian pelayanan sebesar 103,39.

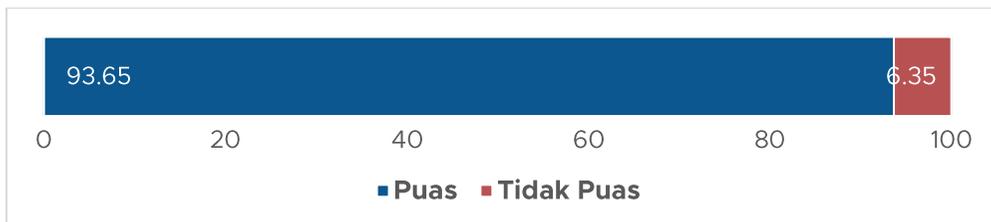
Selanjutnya, IPA memetakan unsur pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan rata-rata tingkat kepentingan (harapan) pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan (persepsi) pada sumbu X. Kuadran A merupakan kuadran prioritas peningkatan kinerja. Kuadran B sudah dapat memenuhi harapan, sehingga perlu dipertahankan. Kuadran C merupakan prioritas perbaikan kinerja setelah kuadran A. Sedangkan kuadran D sudah melebihi harapan, sehingga kinerjanya dapat dipertahankan ataupun diturunkan demi menghemat sumber daya.

Berdasarkan Gambar 5.18.3, unsur kesesuaian persyaratan, kemampuan/kompetensi petugas, dan penanganan pengaduan layanan menjadi prioritas utama perbaikan kinerja (A). Unsur kewajaran biaya dan sarana prasarana menjadi prioritas selanjutnya untuk perbaikan kinerja (C). Kemudian unsur kemudahan prosedur, kesesuaian produk, dan perilaku petugas perlu diprioritaskan untuk dipertahankan kinerjanya (B). Sedangkan unsur ketepatan waktu menjadi prioritas selanjutnya untuk dipertahankan kinerjanya (D).

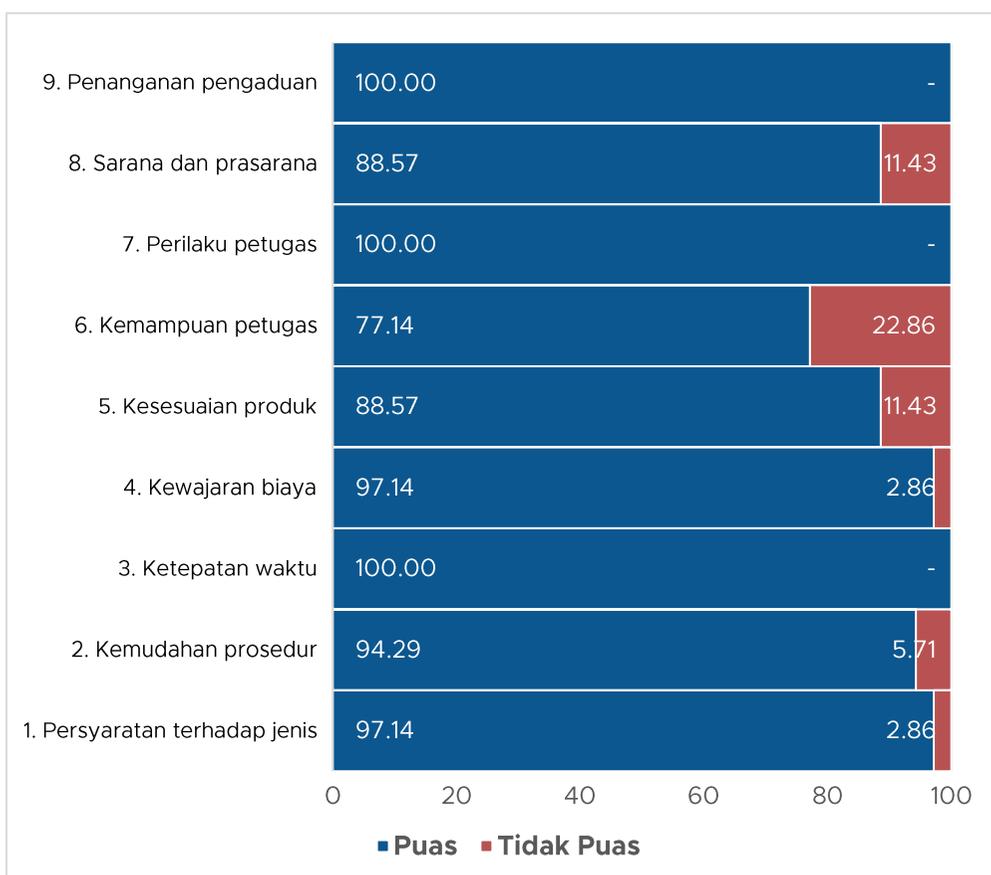
5.18.4 *Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan*

IKM digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang didapatkan. Nilai **IKM** untuk Dinas Pariwisata Kabupaten Toraja Utara tahun 2023 bernilai **82,78** dengan **klasifikasi baik**. Angka ini setidaknya perlu dipertahankan, ataupun ditingkatkan untuk pelayanan tahun selanjutnya.

Gambar 5.18.1 Persentase kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Pariwisata Kabupaten Toraja Utara

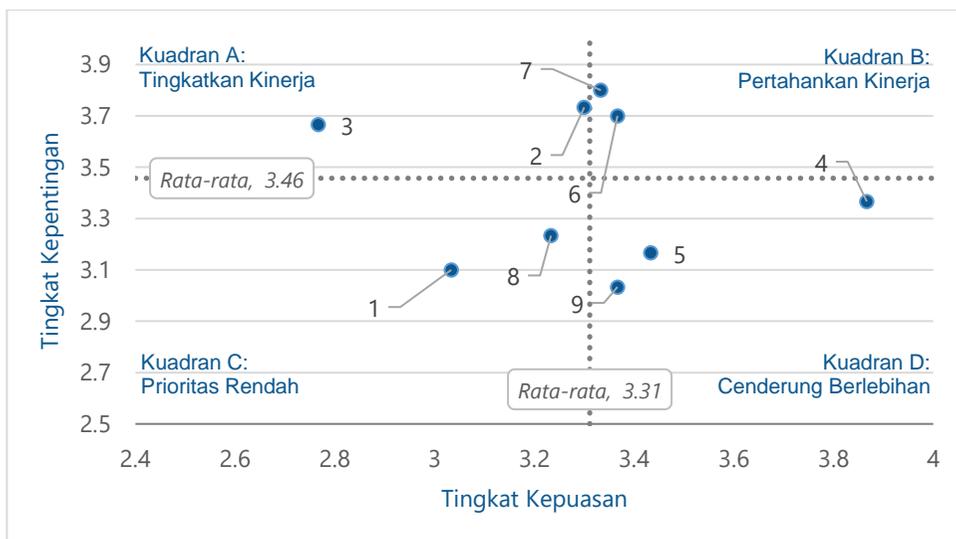


Gambar 5.18.2 Persentase kepuasan masyarakat menurut unsur pelayanan di Dinas Pariwisata Kabupaten Toraja Utara



Tabel 5.18.1 Tingkat kepentingan, tingkat kepuasan, *gap*, dan tingkat kesesuaian menurut unsur pelayanan di Dinas Pariwisata Kabupaten Toraja Utara

	Unsur Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	<i>Gap</i> (3)-(2)	Tingkat Kesesuaian
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan	3,46	3,29	-0,17	95,04
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,43	3,26	-0,17	95,00
3	Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,46	3,34	-0,11	96,69
4	Kewajaran biaya dalam pelayanan	3,37	3,49	0,11	103,39
5	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dengan standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3,46	3,26	-0,20	94,21
6	Kemampuan/kompetensi petugas dalam pelayanan	3,43	3,06	-0,37	89,17
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3,51	3,43	-0,09	97,56
8	Sarana dan prasarana	3,51	3,29	-0,23	93,50
9	Penanganan pengaduan layanan	3,49	3,40	-0,09	97,54

Gambar 5.18.3 *Importance and performance analysis* (IPA) pelayanan di Dinas Pariwisata Kabupaten Toraja Utara

Unsur Pelayanan	Kuadran	Keterangan
(1)	(2)	(3)
1 Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan	C	Prioritas rendah
2 Kemudahan prosedur pelayanan	A	Tingkatkan kinerja
3 Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan	A	Tingkatkan kinerja
4 Kewajaran biaya dalam pelayanan	D	Cenderung berlebihan
5 Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dengan standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	D	Cenderung berlebihan
6 Kemampuan/kompetensi petugas dalam pelayanan	B	Pertahankan kinerja
7 Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	B	Pertahankan kinerja
8 Sarana dan prasarana	C	Prioritas rendah
9 Penanganan pengaduan layanan	D	Cenderung berlebihan

5.19 DINAS PERINDUSTRIAN

5.19.1 Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan

Keberhasilan pelayanan publik pemerintah daerah dapat diukur dengan seberapa puas masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh pelayan publik. Berdasarkan Gambar 5.19.1, pengguna layanan yang puas dengan pelayanan Dinas Perindustrian Kabupaten Toraja Utara sebesar 100,00 persen. Dapat dikatakan semua masyarakat yang pernah menggunakan layanan publik puas terhadap pelayanan.

Kepuasan pengguna layanan juga dapat dilihat berdasarkan unsur pelayanan. Berdasarkan Gambar 5.19.2, masyarakat merasa paling puas dengan unsur kesesuaian persyaratan, kemudahan prosedur, ketepatan waktu, kewajaran biaya, kesesuaian produk, kemampuan/kompetensi petugas, perilaku petugas, sarana prasarana, dan penanganan pengaduan layanan dengan nilai kepuasan sebesar 100,00 persen.

5.19.2 Gap Analysis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tergantung pada tingkat kepentingan pelayanan publik bagi pengguna layanan. Artinya, seberapa penting suatu pelayanan bagi masyarakat akan berpengaruh pada seberapa puas masyarakat terhadap kualitas pelayanan tersebut. *Gap analysis* ini menggambarkan kesenjangan antara harapan (kepentingan) dengan persepsi (kepuasan) terhadap pelayanan publik yang didapatkan. Upaya perbaikan pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan tersebut.

Gap negatif menunjukkan bahwa masih ada kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat. *Gap* bernilai nol menunjukkan tidak ada kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat. Sedangkan *gap* positif menunjukkan persepsi sudah melebihi harapan masyarakat terhadap unsur pelayanan.

Tabel 5.19.1 (kolom 4) menunjukkan nilai *gap* antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan unsur pelayanan. Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa tujuh unsur bernilai negatif, satu unsur bernilai nol, dan satu unsur sisanya bernilai positif.

Unsur kesesuaian persyaratan, kemudahan prosedur, ketepatan waktu, kewajaran biaya, kesesuaian produk, sarana prasarana, dan penanganan pengaduan layanan memiliki nilai *gap* antara harapan dan persepsi kinerja berturut-turut sebesar -0,17; -0,17; -0,07; -0,03; -0,10; -0,13; dan -0,10. Untuk mengurangi kesenjangan tersebut, kinerja pada ketujuh unsur tersebut harus ditingkatkan, dimana unsur yang menjadi prioritas utama dengan nilai *gap* tertinggi adalah unsur kesesuaian persyaratan dan kemudahan prosedur.

Unsur kemampuan/kompetensi petugas merupakan unsur pelayanan yang sudah sesuai dengan harapan masyarakat dengan nilai *gap*-nya sebesar 0. Sedangkan unsur pelayanan yang sudah melebihi harapan masyarakat unsur perilaku petugas dengan nilai *gap* sebesar 0,03.

5.19.3 *Importance and Performance Analysis (IPA) Terhadap Pelayanan*

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik menjadi salah satu kriteria dalam menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di instansi pemerintah daerah. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan. Hasil tingkat kesesuaian akan sejalan dengan hasil dari *gap analysis*. Tingkat kesesuaian bernilai kurang dari 100 menunjukkan bahwa masih ada kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat. Tingkat kesesuaian bernilai 100 menunjukkan tidak ada kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat. Sedangkan tingkat kesesuaian lebih dari 100 menunjukkan persepsi sudah melebihi harapan masyarakat terhadap unsur pelayanan.

Tabel 5.19.1 (kolom 5) menyajikan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari masyarakat menurut unsur pelayanan. Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa satu unsur bernilai di atas 100, satu unsur bernilai 100, dan tujuh unsur sisanya bernilai kurang dari 100.

Unsur kesesuaian persyaratan, kemudahan prosedur, ketepatan waktu, kewajaran biaya, kesesuaian produk, sarana prasarana, dan penanganan pengaduan layanan memiliki tingkat kesesuaian antara harapan dan persepsi kinerja berturut-turut sebesar 95,05; 95,15; 97,92; 99,02; 97,30; 96,33; dan 97,14. Untuk mengurangi kesenjangan tersebut, kinerja pada ketujuh unsur tersebut harus ditingkatkan, dimana unsur yang menjadi prioritas utama adalah kesesuaian persyaratan.

Unsur kemampuan/kompetensi petugas merupakan unsur pelayanan yang sudah sesuai dengan harapan masyarakat dengan nilai *gap*-nya sebesar 0. Sedangkan unsur pelayanan yang sudah melebihi harapan masyarakat adalah unsur perilaku petugas dengan tingkat kesesuaian pelayanan sebesar 100,94.

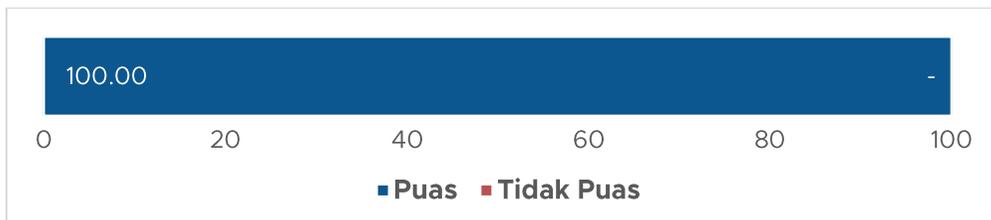
Selanjutnya, IPA memetakan unsur pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan rata-rata tingkat kepentingan (harapan) pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan (persepsi) pada sumbu X. Kuadran A merupakan kuadran prioritas peningkatan kinerja. Kuadran B sudah dapat memenuhi harapan, sehingga perlu dipertahankan. Kuadran C merupakan prioritas perbaikan kinerja setelah kuadran A. Sedangkan kuadran D sudah melebihi harapan, sehingga kinerjanya dapat dipertahankan ataupun diturunkan demi menghemat sumber daya.

Berdasarkan Gambar 5.19.3, unsur kesesuaian persyaratan dan perilaku petugas menjadi prioritas utama perbaikan kinerja (A). Unsur ketepatan waktu dan kewajaran biaya menjadi prioritas selanjutnya untuk perbaikan kinerja (C). Kemudian unsur sarana dan prasarana perlu diprioritaskan untuk dipertahankan kinerjanya (B). Sedangkan unsur kemudahan prosedur, kesesuaian produk, kemampuan/kompetensi petugas, dan penanganan pengaduan layanan menjadi prioritas selanjutnya untuk dipertahankan kinerjanya (D).

5.19.4 *Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan*

IKM digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang didapatkan. Nilai **IKM** untuk Dinas Perindustrian Kabupaten Toraja Utara tahun 2023 bernilai **85,05** dengan **klasifikasi baik**. Angka ini setidaknya perlu dipertahankan, ataupun ditingkatkan untuk pelayanan tahun selanjutnya.

Gambar 5.19.1 Persentase kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Perindustrian Kabupaten Toraja Utara



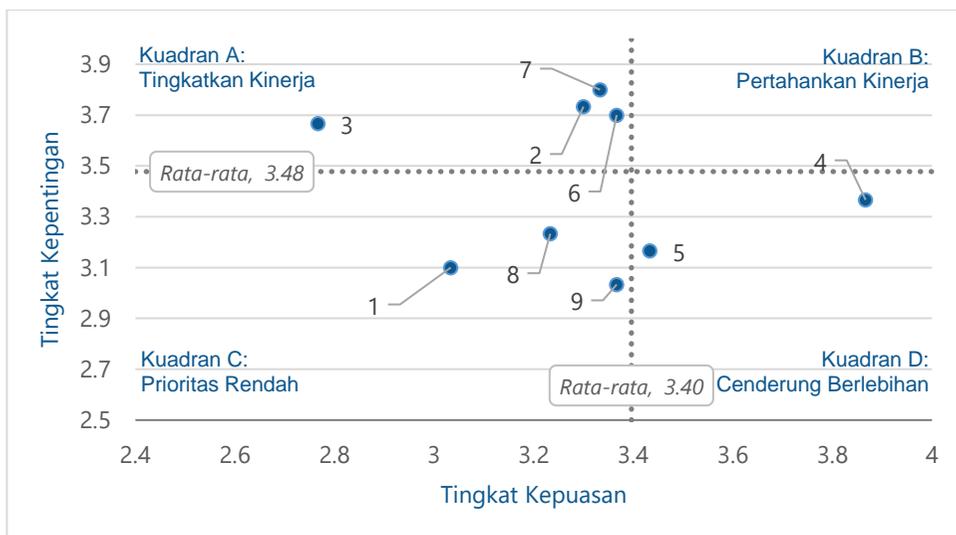
Gambar 5.19.2 Persentase kepuasan masyarakat menurut unsur pelayanan di Dinas Perindustrian Kabupaten Toraja Utara



Tabel 5.19.1 Tingkat kepentingan, tingkat kepuasan, *gap*, dan tingkat kesesuaian menurut unsur pelayanan di Dinas Perindustrian Kabupaten Toraja Utara

	Unsur Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	<i>Gap</i> (3)-(2)	Tingkat Kesesuaian
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan	3,37	3,20	-0,17	95,05
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,43	3,27	-0,17	95,15
3	Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,20	3,13	-0,07	97,92
4	Kewajaran biaya dalam pelayanan	3,40	3,37	-0,03	99,02
5	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dengan standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3,70	3,60	-0,10	97,30
6	Kemampuan/kompetensi petugas dalam pelayanan	3,53	3,53	0,00	100,00
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3,53	3,57	0,03	100,94
8	Sarana dan prasarana	3,63	3,50	-0,13	96,33
9	Penanganan pengaduan layanan	3,50	3,40	-0,10	97,14

Gambar 5.19.3 *Importance and performance analysis (IPA)* pelayanan di Dinas Perindustrian Kabupaten Toraja Utara



Unsur Pelayanan	Kuadran	Keterangan
(1)	(2)	(3)
1 Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan	C	Prioritas rendah
2 Kemudahan prosedur pelayanan	A	Tingkatkan kinerja
3 Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan	A	Tingkatkan kinerja
4 Kewajaran biaya dalam pelayanan	D	Cenderung berlebihan
5 Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dengan standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	D	Cenderung berlebihan
6 Kemampuan/kompetensi petugas dalam pelayanan	A	Tingkatkan kinerja
7 Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	A	Tingkatkan kinerja
8 Sarana dan prasarana	C	Prioritas rendah
9 Penanganan pengaduan layanan	C	Prioritas rendah

5.20 BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH

5.20.1 Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan

Keberhasilan pelayanan publik pemerintah daerah dapat diukur dengan seberapa puas masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh pelayan publik. Berdasarkan Gambar 5.20.1, pengguna layanan yang puas dengan pelayanan BPDB Kabupaten Toraja Utara sebesar 96,67 persen. Dapat dikatakan hanya 3-4 dari 100 masyarakat yang pernah menggunakan layanan publik yang tidak puas terhadap pelayanan.

Kepuasan pengguna layanan juga dapat dilihat berdasarkan unsur pelayanan. Berdasarkan Gambar 5.20.2, masyarakat merasa paling puas dengan unsur persyaratan terhadap jenis dan kemampuan petugas dalam pelayanan, sebesar 100 persen. Disusul oleh unsur kemudahan prosedur, perilaku petugas, dan penanganan pengaduan sebesar 96,67. Kemudian unsur ketepatan waktu, kesesuaian produk dan sarana-pra sarana sebesar 93,33 persen.

5.20.2 Gap Analysis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tergantung pada tingkat kepentingan pelayanan publik bagi pengguna layanan. Artinya, seberapa penting suatu pelayanan bagi masyarakat akan berpengaruh pada seberapa puas masyarakat terhadap kualitas pelayanan tersebut. *Gap analysis* ini menggambarkan kesenjangan antara harapan (kepentingan) dengan persepsi (kepuasan) terhadap pelayanan publik yang didapatkan. Upaya perbaikan pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan tersebut.

Gap negatif menunjukkan bahwa masih ada kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat. *Gap* bernilai nol menunjukkan tidak ada kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat. Sedangkan *gap* positif menunjukkan persepsi sudah melebihi harapan masyarakat terhadap unsur pelayanan.

Tabel 5.20.1 (kolom 4) menunjukkan nilai *gap* antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan unsur pelayanan. Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa tujuh unsur bernilai negatif, dua unsur bernilai nol, dan tidak ada yang bernilai positif.

Unsur kesesuaian persyaratan, ketepatan waktu, prosedur pelayanan, sarana-pra sarana, kemampuan petugas, perilaku petugas, dan penanganan pengaduan pelayanan memiliki nilai *gap* antara harapan dan persepsi kinerja berturut-turut sebesar -0,17; -0,13; -0,10; -0,07; -0,03; -0,03; dan -0,03. Untuk mengurangi kesenjangan tersebut, kinerja pada unsur perilaku petugas harus ditingkatkan.

Sedangkan unsur kewajaran biaya dan kesesuaian produk pelayanan dengan yang dijanjikan sudah sesuai dengan harapan dari Masyarakat, yang dimana *gap*-nya sebesar 0.

5.20.3 Importance and Performance Analysis (IPA) Terhadap Pelayanan

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik menjadi salah satu kriteria dalam menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di instansi pemerintah daerah. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan. Hasil tingkat kesesuaian akan sejalan dengan hasil dari *gap analysis*. Tingkat kesesuaian bernilai kurang dari 100 menunjukkan bahwa masih ada kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat. Tingkat kesesuaian bernilai 100 menunjukkan tidak ada kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat. Sedangkan tingkat kesesuaian lebih dari 100 menunjukkan persepsi sudah melebihi harapan masyarakat terhadap unsur pelayanan.

Tabel 5.20.1 (kolom 5) menyajikan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari masyarakat menurut unsur pelayanan. Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa tidak ada unsur bernilai di atas 100, ada dua unsur bernilai 100, dan tujuh unsur sisanya bernilai kurang dari 100.

Unsur kesesuaian persyaratan, ketepatan waktu, prosedur pelayanan, sarana-pra sarana, kemampuan petugas, perilaku petugas, dan penanganan pengaduan pelayanan memiliki tingkat kesesuaian antara harapan dan persepsi kinerja berturut-turut sebesar 95,28; 96,04; 97,03; 97,98; 99,01; 99,00; 99,00. Untuk mengurangi kesenjangan tersebut, kinerja pada unsur perilaku petugas harus ditingkatkan.

Sedangkan unsur kewajaran biaya dan kesesuaian produk pelayanan dengan yang dijanjikan sudah sesuai dengan harapan dari masyarakat, yang Dimana nilai tingkat kesesuaiannya adalah sebesar 0.

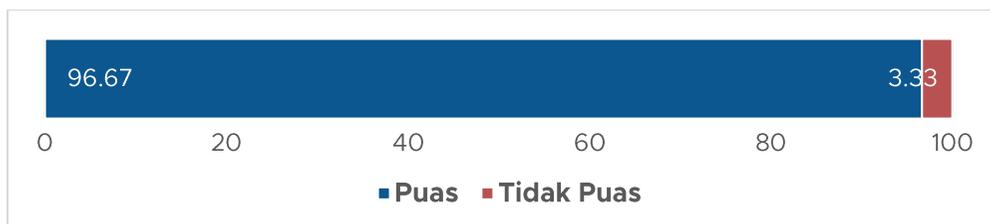
Selanjutnya, IPA memetakan unsur pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan rata-rata tingkat kepentingan (harapan) pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan (persepsi) pada sumbu X. Kuadran A merupakan kuadran prioritas peningkatan kinerja. Kuadran B sudah dapat memenuhi harapan, sehingga perlu dipertahankan. Kuadran C merupakan prioritas perbaikan kinerja setelah kuadran A. Sedangkan kuadran D sudah melebihi harapan, sehingga kinerjanya dapat dipertahankan ataupun diturunkan demi menghemat sumber daya.

Berdasarkan Gambar 5.20.3, unsur ketepatan waktu pelayanan adalah yang menjadi prioritas utama perbaikan kinerja (A). Unsur kesesuaian persyaratan dan sarana-pra sarana layanan menjadi prioritas selanjutnya untuk perbaikan kinerja (C). Kemudian unsur kemudahan prosedur, kewajaran biaya, kemampuan dan perilaku petugas pelayanan perlu diprioritaskan untuk dipertahankan kinerjanya (B). Sedangkan unsur kesesuaian produk dan penanganan pengaduan layanan menjadi prioritas selanjutnya untuk dipertahankan kinerjanya (D).

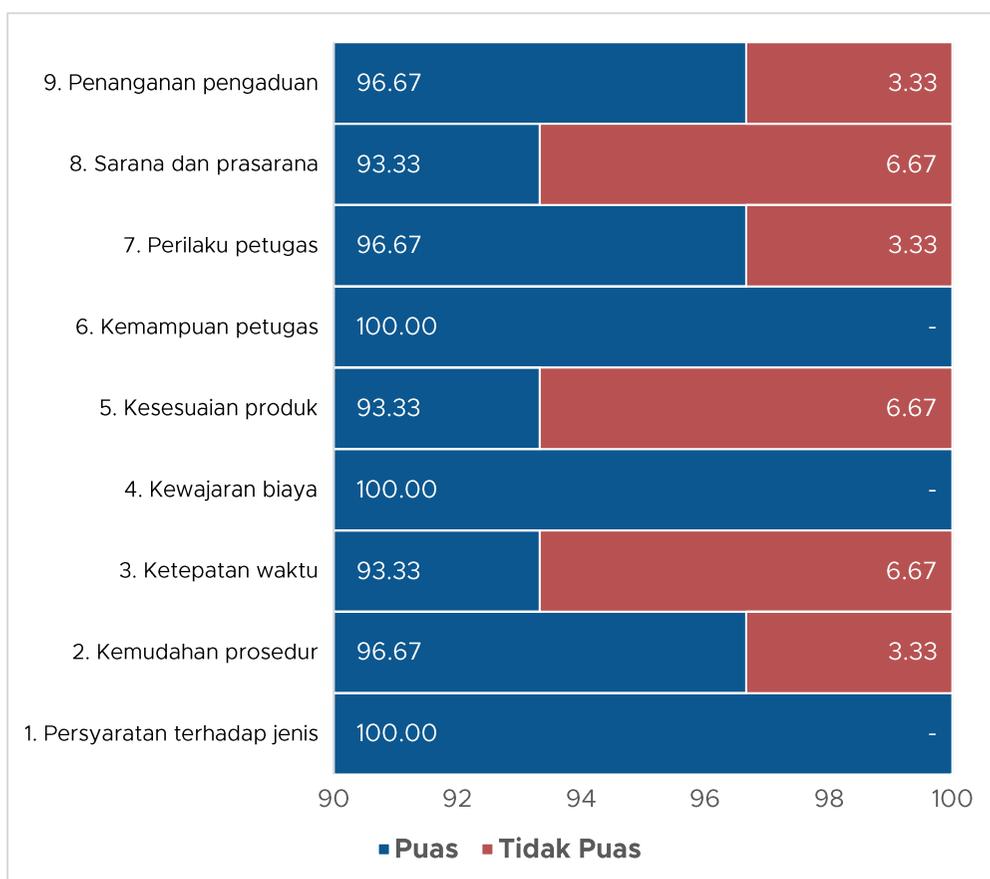
5.20.4 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan

IKM digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang didapatkan. Nilai **IKM** untuk BPBD Kabupaten Toraja Utara tahun 2023 bernilai **82,62** dengan **klasifikasi baik**. Angka ini setidaknya perlu dipertahankan, ataupun ditingkatkan untuk pelayanan tahun selanjutnya.

Gambar 5.20.1 Persentase kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di BPBD Kabupaten Toraja Utara

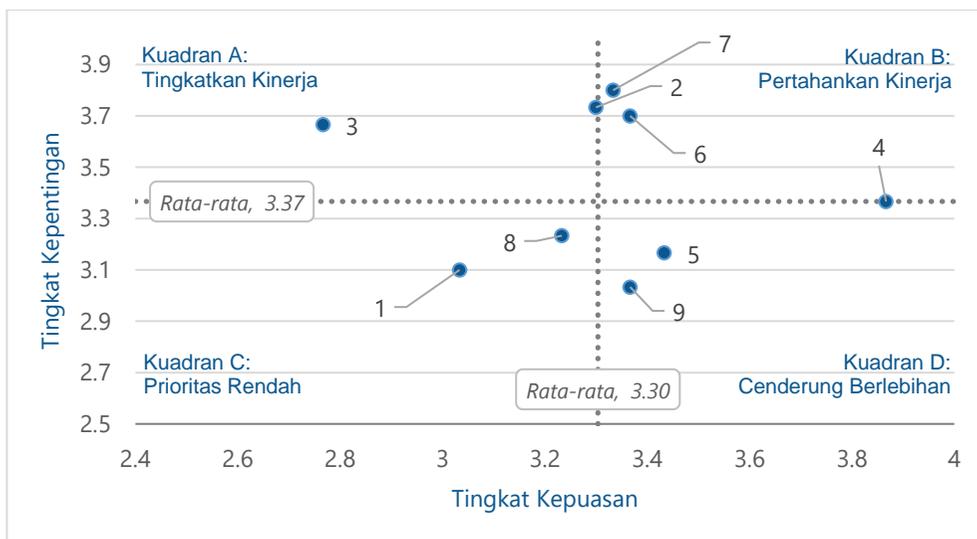


Gambar 5.20.2 Persentase kepuasan masyarakat menurut unsur pelayanan di BPBD Kabupaten Toraja Utara

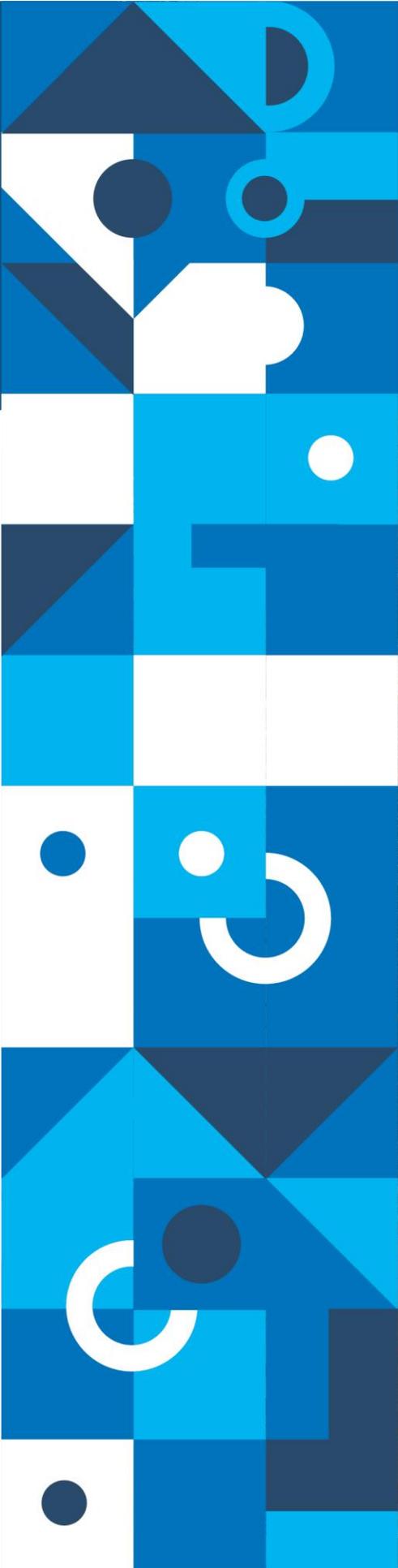


Tabel 5.20.1 Tingkat kepentingan, tingkat kepuasan, *gap*, dan tingkat kesesuaian menurut unsur pelayanan di Dinas DP3AP2KB Kabupaten Toraja Utara

	Unsur Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	<i>Gap</i> (3)-(2)	Tingkat Kesesuaian
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan	3,53	3,37	-0,17	95,28
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,37	3,27	-0,10	97,03
3	Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,37	3,23	-0,13	96,04
4	Kewajaran biaya dalam pelayanan	3,43	3,43	0,00	100,00
5	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dengan standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3,27	3,27	0,00	100,00
6	Kemampuan/kompetensi petugas dalam pelayanan	3,33	3,30	-0,03	99,00
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3,37	3,33	-0,03	99,01
8	Sarana dan prasarana	3,30	3,23	-0,07	97,98
9	Penanganan pengaduan layanan	3,33	3,30	-0,03	99,00

Gambar 5.20.3 *Importance and performance analysis* (IPA) pelayanan di Dinas DP3AP2KB Kabupaten Toraja Utara

Unsur Pelayanan	Kuadran	Keterangan
(1)	(2)	(3)
1 Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan	C	Prioritas rendah
2 Kemudahan prosedur pelayanan	B	Pertahankan kinerja
3 Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan	A	Tingkatkan kinerja
4 Kewajaran biaya dalam pelayanan	B	Pertahankan kinerja
5 Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dengan standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	D	Cenderung berlebihan
6 Kemampuan/kompetensi petugas dalam pelayanan	B	Pertahankan kinerja
7 Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	B	Pertahankan kinerja
8 Sarana dan prasarana	C	Prioritas rendah
9 Penanganan pengaduan layanan	D	Cenderung berlebihan



P 6

ENUTUP



Halaman ini sengaja dikosongkan

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

1. Pengguna layanan yang puas dengan pelayanan Pemerintah Daerah Kabupaten Toraja Utara sebesar 96,44 persen. Dapat dikatakan hanya tiga sampai empat dari 100 masyarakat yang pernah menggunakan layanan publik tidak puas terhadap pelayanan.
2. Masyarakat merasa paling puas dengan unsur persyaratan dengan jenis pelayanan dan unsur perilaku petugas, sebesar 97,87 persen. Kemudian disusul dengan unsur kemudahan prosedur sebesar 97,70 persen. Ketiga unsur tersebut merupakan unsur dengan persentase kepuasan di atas 97 persen. Sementara itu, unsur sarana dan prasarana memiliki persentase kepuasan yang paling rendah, yaitu sebesar 94,58 persen.
3. Unsur penanganan pengaduan, kewajaran biaya, perilaku petugas, kesesuaian produk, kemampuan petugas, sarana prasarana, kesesuaian persyaratan, ketepatan waktu pelayanan, dan prosedur pelayanan memiliki *gap* kepentingan dan kepuasan berturut-turut sebesar -0,07; -0,09; -0,13; -0,14; -0,15; -0,16; -0,18; -0,19; dan -0,22. Untuk mengurangi kesenjangan tersebut, kinerja pada ke-sembilan unsur tersebut harus ditingkatkan, Dimana unsur yang menjadi prioritas adalah yang memiliki nilai *gap* terbesar, yaitu unsur prosedur pelayanan.
4. Tidak ada unsur pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat. Kemudian, tidak ada juga unsur pelayanan yang melebihi harapan masyarakat dimana semua unsur pelayanan bernilai negatif.
5. Unsur penanganan pengaduan, kewajaran biaya, perilaku petugas, kesesuaian produk, kemampuan petugas, sarana prasarana, kesesuaian persyaratan, ketepatan waktu pelayanan, dan prosedur pelayanan memiliki tingkat kesesuaian antara kepentingan dan kepuasan berturut-turut sebesar 98,05; 97,44; 96,29; 95,94; 95,59; 95,16; 94,85; 94,60; dan 93,73. Untuk mengurangi kesenjangan tersebut, kinerja pada ke-sembilan unsur tersebut harus ditingkatkan, Dimana unsur yang menjadi prioritas adalah yang memiliki tingkat kesesuaian terendah, yaitu unsur prosedur pelayanan.
6. Tidak ada unsur pelayanan yang sudah sesuai dengan harapan masyarakat. Tidak ada unsur pelayanan yang mencapai lebih dari harapan masyarakat dimana unsur pelayanan memiliki tingkat kesesuaian di bawah 100.
7. Unsur ketepatan waktu pelayanan menjadi prioritas utama perbaikan kinerja (A). Unsur kesesuaian persyaratan dan sarana prasarana pelayanan menjadi prioritas selanjutnya untuk perbaikan kinerja (C). Kemudian, unsur kemudahan prosedur, kemampuan petugas, dan perilaku petugas dalam memberikan layanan perlu diprioritaskan untuk dipertahankan kinerjanya (B). Sedangkan unsur kesesuaian produk, kewajaran biaya, dan penanganan pengaduan layanan menjadi prioritas selanjutnya untuk dipertahankan kinerjanya (D).
8. Nilai IKM untuk Pemerintah Daerah Kabupaten Toraja Utara tahun 2023 bernilai 82,15 dengan klasifikasi baik.
9. Semua perangkat daerah memiliki nilai IKM dengan klasifikasi baik.

6.2 Saran

1. Perbaiki kinerja utama dilakukan pada ketepatan waktu pelayanan.
2. Perbaiki kinerja selanjutnya difokuskan pada kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan serta peningkatan sarana prasarana pelayanan.
3. Semua perangkat daerah harus meningkatkan kinerja pelayanan.

6.3 Rekomendasi

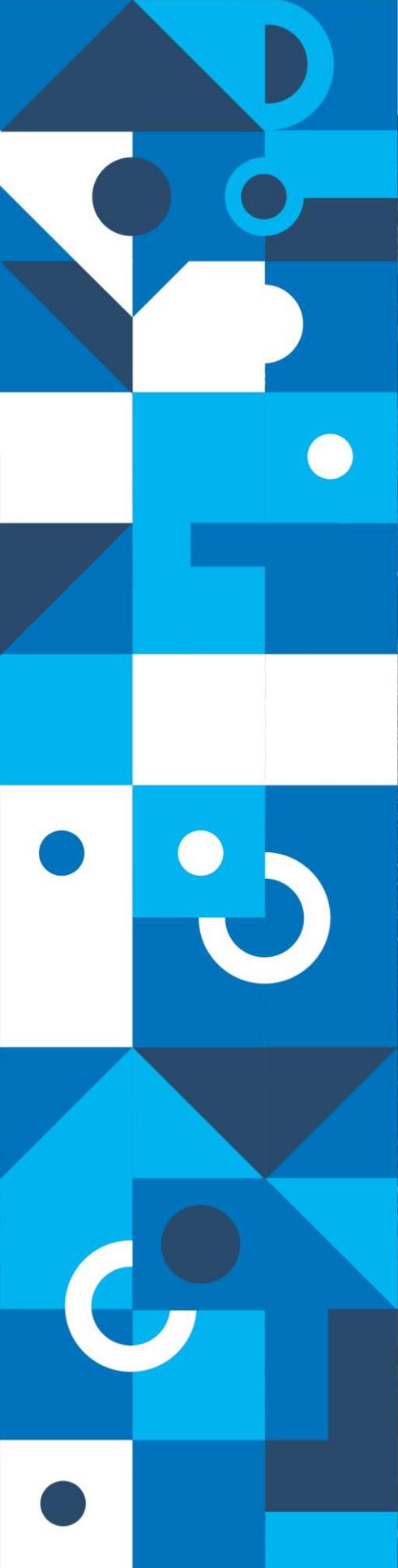
Ada beberapa rekomendasi yang dapat diberikan terkait kuesioner SKM untuk memperluas analisis:

1. Kebutuhan pelayanan publik
Rincian layanan publik yang digunakan dibuat dalam bentuk *closed question* dimana opsi jawaban sudah tersedia.
2. Skala tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan
Secara umum, skala 1-10 lebih baik digunakan dibandingkan skala 1-4.

DAFTAR PUSTAKA

- Brandt, D. R. (2000). An "Outside-In" Approach to Determining Customer Driven Priorities for Improvement and Innovation. *White Paper Series*, 2(2), 1-8.
- Keller, K. L. (2009). Building strong brands in a modern marketing communications environment. *Journal of marketing communications*, 15(2-3), 139-155.
- Latu, T. M., & Everett, A. M. (2000). *Review of satisfaction research and measurement approaches*. Wellington, NZ: Department of Conservation.
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-performance analysis. *Journal of marketing*, 41(1), 77-79.
- Martinez, C. L. (2003). Evaluation Report: Tools Cluster Networking Meeting# 1. *CenterPoint Institute, Inc., Arizona*.
- Republik Indonesia. 2008. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2008 Tentang Pembentukan Kabupaten Toraja Utara di Provinsi Sulawesi Selatan. Jakarta: Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia.
- Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi.
- Republik Indonesia. 2012. Undang-Undang Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi.
- Republik Indonesia. 2014. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi.
- Republik Indonesia. 2017. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., Berry, L. L., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Simon and Schuster.

Halaman ini sengaja dikosongkan



LAMPPIRAN

Halaman ini sengaja dikosongkan

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner SKM 2023

	
REPUBLIK INDONESIA PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN TORAJA UTARA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2022	
Blok I. Keterangan Pencacahan	No. urut responden: <input style="width: 30px;" type="text"/> <input style="width: 30px;" type="text"/>
1a. Unit/satker layanan :	<input style="width: 100%;" type="text"/>
1b. Alamat unit layanan :	<input style="width: 100%;" type="text"/>
2a. Nama pencacah :	<input style="width: 100%;" type="text"/>
2c. Tanggal pencacahan :	<input style="width: 100%;" type="text"/>
Blok II. Keterangan Responden	
a. Nama layanan yang digunakan/diterima :	<input style="width: 100%;" type="text"/>
b. Pada bulan berapa layanan tersebut digunakan/diterima :	<input style="width: 100%;" type="text"/> 2022
Keterangan suplemen responden:	
1 Nama lengkap :	<input style="width: 100%;" type="text"/>
2 Alamat :	Lemb./Kel.: <input style="width: 100%;" type="text"/> Kec.: <input style="width: 100%;" type="text"/>
3 Umur (dalam tahun) :	<input style="width: 100%;" type="text"/>
4 Jenis kelamin :	Laki-laki - 1 <input style="width: 30px;" type="checkbox"/> Perempuan - 2 <input style="width: 30px;" type="checkbox"/>
5 Pendidikan tertinggi yang ditamatkan :	≤ SD/ sederajat - 1 <input style="width: 30px;" type="checkbox"/> SMP/ sederajat - 2 SMA/ sederajat - 3 Diploma I/II/III - 4 Diploma IV/ Strata 1 (D-IV/S1) - 5 Strata 2 (S2) - 6 Strata 3 (S3) - 7
6 Pekerjaan utama :	Pelajar/ mahasiswa - 1 <input style="width: 30px;" type="checkbox"/> TNI/ Polri - 2 PNS - 3 Pegawai BUMN/ BUMD - 4 Pegawai Swasta - 5 Wiraswasta - 6 Lainnya (tuliskan): _____ - 7

Lampiran 1. **Kuesioner SKM 2023** (lanjutan)

Blok III. Kepentingan dan Kepuasan terhadap Pelayanan			
Menurut pendapat Bapak/Ibu, bagaimana tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan Anda terhadap tiap-tiap unsur pelayanan berikut ini? Lingkari angka yang Bapak/Ibu pilih sesuai skala di samping (pada kolom 3 dan kolom 4 tiap barisnya):		1. Tidak penting 2. Kurang penting 3. Penting 4. Sangat penting	1. Tidak puas 2. Kurang puas 3. Puas 4. Sangat puas
No	Unsur Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan
(1)	(2)	(3)	(4)
1	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan oleh pemberi layanan mudah dipenuhi/disiapkan oleh pengguna layanan	1 2 3 4 <input type="checkbox"/>	1 2 3 4 <input type="checkbox"/>
2	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan oleh pemberi layanan mudah diikuti/dilakukan oleh pengguna layanan	1 2 3 4 <input type="checkbox"/>	1 2 3 4 <input type="checkbox"/>
3	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima oleh pengguna layanan sesuai dengan yang ditetapkan oleh pemberi layanan	1 2 3 4 <input type="checkbox"/>	1 2 3 4 <input type="checkbox"/>
4	Biaya/tarif layanan yang ditetapkan oleh pemberi layanan sudah wajar /sesuai dengan yang dibayarkan oleh pengguna layanan	1 2 3 4 <input type="checkbox"/>	1 2 3 4 <input type="checkbox"/>
5	Produk pelayanan yang diterima oleh pengguna layanan sesuai dengan yang dijanjikan oleh pemberi layanan	1 2 3 4 <input type="checkbox"/>	1 2 3 4 <input type="checkbox"/>
6	Petugas yang memberikan pelayanan berkompeten /mampu memberikan pelayanan	1 2 3 4 <input type="checkbox"/>	1 2 3 4 <input type="checkbox"/>
7	Petugas yang memberikan pelayanan sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan	1 2 3 4 <input type="checkbox"/>	1 2 3 4 <input type="checkbox"/>
8	Sarana dan prasarana yang memadai untuk menunjang pemberian pelayanan	1 2 3 4 <input type="checkbox"/>	1 2 3 4 <input type="checkbox"/>
9	Keberadaan fasilitas pengaduan layanan yang mudah diketahui oleh pengguna layanan	1 2 3 4 <input type="checkbox"/>	1 2 3 4 <input type="checkbox"/>

Blok IV. Saran dan Masukan

Lampiran 2. **Metadata Indikator**

Nama indikator	:	Persentase kepuasan masyarakat terhadap pelayanan
Konsep	:	Kepuasan pengguna layanan
Definisi	:	Perbandingan jumlah pengguna layanan yang puas dengan pelayanan publik di lingkup pemerintah daerah. Pengguna layanan dikatakan puas apabila skor puas yang diberikan bernilai >2. Pelayanan publik diukur dari sembilan variabel: persyaratan terhadap jenis, kemudahan prosedur, ketepatan waktu, kewajaran biaya, kesesuaian produk, kemampuan petugas, perilaku petugas, sarana prasaranan, dan penanganan pengaduan.
Klasifikasi penyajian	:	Perangkat daerah
Ukuran	:	Persentase
Satuan	:	Persen
Rumus penghitungan	:	$P = \frac{x}{y} \times 100$ Dengan: P = Persentase kepuasan masyarakat terhadap pelayanan x = Jumlah pengguna layanan yang merasa puas dengan pelayanan y = Jumlah seluruh pengguna layanan
Interpretasi	:	Semakin tinggi nilai indikator menunjukkan semakin banyak masyarakat yang puas terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah daerah
Manfaat	:	Mendapatkan informasi mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dalam rangka peningkatan pelayanan yang disediakan oleh pemerintah daerah

Lampiran 3. **Nilai dan Klasifikasi IKM Menurut Perangkat Daerah Tahun 2023**

No	Nama Instansi	IKM	
		Nilai	Klasifikasi
1	02 Kesu	82,41	Baik
2	03 Sanggalangi	78,31	Baik
3	08 Tallunglipu	83,07	Baik
4	09 Rantepao	84,01	Baik
5	11 Sesean	81,38	Baik
6	13 Sa'dan	84,47	Baik
7	A. Dinas Pendidikan	82,92	Baik
8	B. Dinas Kesehatan	81,94	Baik
9	C. Dinas Pertanian	84,75	Baik
10	D. Dinas PUPR	85,32	Baik
11	E. Dinas Perkimtam	77,04	Baik
12	F. Dinas Satpol PP	77,60	Baik
13	G. Dinas Sosial	82,91	Baik
14	H. Dinas Tenaga Kerja	84,28	Baik
15	I. Dinas DP3A2KB	81,86	Baik
16	J. Dinas Dukcapil	80,64	Baik
17	K. Dinas PMPTSP	80,14	Baik
18	L. Dinas Pariwisata	82,78	Baik
19	M. Dinas Perindustrian	85,05	Baik
20	N. BPBD	82,62	Baik
Pemerintah daerah (overall)		82,15	Baik

Lampiran 4. Nilai dan Klasifikasi IKM Menurut Perangkat Daerah Tahun 2022

No	Nama Instansi	IKM	
		Nilai	Klasifikasi
1	01 Sopai	82,24	Baik
2	02 Kesu	82,29	Baik
3	03 Sanggalangi	82,77	Baik
4	04 Buntao	82,43	Baik
5	08 Tallunglipu	84,51	Baik
6	09 Rantepao	79,24	Baik
7	10 Tikala	76,82	Baik
8	11 Sesean	83,86	Baik
9	13 Sa'dan	77,12	Baik
10	14 Bangkelekila	82,71	Baik
11	18 Awan Rante Karua	76,64	Baik
12	A. Dinas Pendidikan	85,15	Baik
13	B. Dinas Kesehatan	79,10	Baik
14	C. RSUD Pongtiku	83,52	Baik
15	D. Dinas PUPR	76,66	Baik
16	E. Dinas Perkimtam	77,03	Baik
17	F. Dinas Satpol PP	78,88	Baik
18	G. Dinas Sosial	84,52	Baik
19	H. Dinas Tenaga Kerja	84,88	Baik
20	I. Dinas DP3A2KB	81,70	Baik
21	J. Dinas Dukcapil	78,14	Baik
22	K. Dinas Perhubungan	78,04	Baik
23	L. Dinas Kominfo SP	77,21	Baik
24	M. Dinas Perindustrian	78,15	Baik
25	N. Dinas PMPTSP	82,43	Baik
26	O. Dinas Pariwisata	85,68	Baik
27	P. Dinas Pertanian	78,74	Baik
Pemerintah daerah (overall)		80,76	Baik

Lampiran 5. **Nilai dan Klasifikasi IKM Menurut Perangkat Daerah Tahun 2021**

No	Nama Instansi	IKM	
		Nilai	Klasifikasi
(1)	(2)	(3)	(4)
1	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	78,04	Baik
2	RSUD Pongtiku	71,52	Kurang Baik
3	Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang	76,82	Baik
4	Dinas Penanaman Modal PTSP	82,43	Baik
5	Dinas Pendidikan	77,80	Baik
6	Dinas Perindustrian Koperasi dan UMKM	75,10	Kurang Baik
7	Dinas Perumahan Pemukiman Pertanahan	76,23	Kurang Baik
8	Kecamatan Kesu	79,54	Baik
9	Kecamatan Rantepao	72,11	Kurang Baik
10	Kecamatan Sopa	81,70	Baik
11	Kecamatan Tallunglipu	77,02	Baik
12	Satuan Polisi Pamong Praja dan DAMKAR	72,19	Kurang Baik
Pemerintah Daerah		76,71	Baik

Lampiran 6. Rekomendasi Kegiatan Statistik dari BPS Kabupaten Toraja Utara

**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN TORAJA UTARA**

Rantepao, 31 Agustus 2023

Nomor : B-620/7326/VS-000/8/2023
Sifat : biasa
Lampiran : 1 (satu) set
Perihal : Rekomendasi Kegiatan Statistik

Yth. Kepala

Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian, dan
Pengembangan Daerah Toraja Utara
di tempat

Sehubungan dengan pengajuan rekomendasi kegiatan statistik sektoral berikut:

judul : SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
PUBLIK PEMERINTAH DAERAH KAB. TORAJA UTARA
Penyelenggara : Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian, dan Pengembangan
Daerah Toraja Utara

dan setelah meneliti rancangan yang diajukan, maka kegiatan statistik tersebut:

Dinyatakan : **LAYAK**
dengan rekomendasi rancangan kegiatan statistik terlampir.

Identitas Rekomendasi : **V-23.7326.001**

Identitas rekomendasi harus dicantumkan pada kuesioner/lembar kerja.

Demikian disampaikan. Atas perhatian dan kerja sama Bapak/Ibu, diucapkan terima kasih.

Kepala Badan Pusat Statistik
Kabupaten Toraja Utara



Lampiran 6. Rekomendasi Kegiatan Statistik dari BPS Kabupaten Toraja Utara (lanjutan)

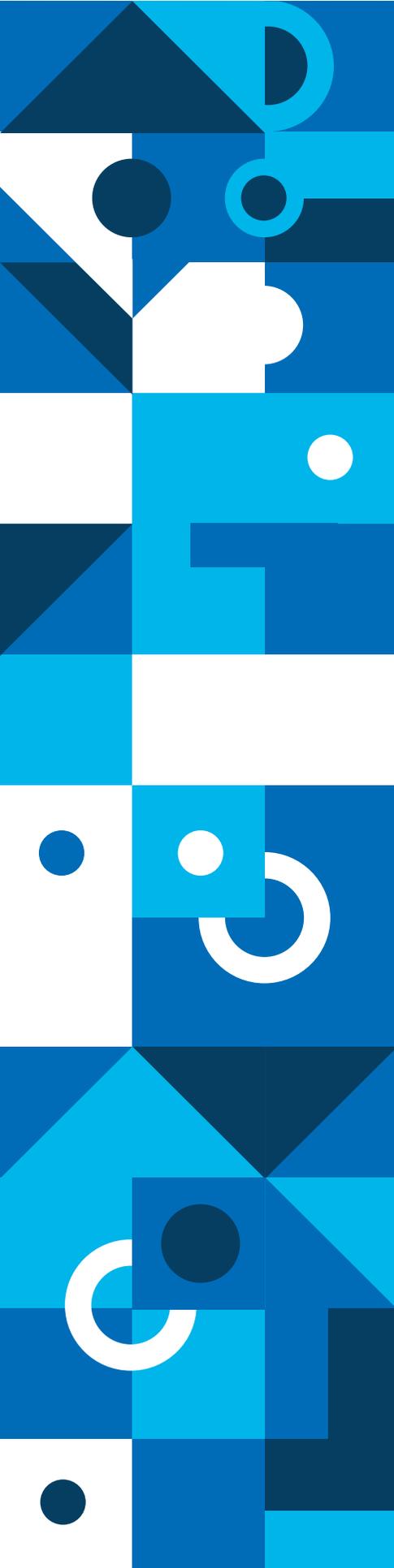
Lampiran Surat

Nomor : B-620/7326/VS-000/8/2023

Tanggal : 31 Agustus 2023

Rekomendasi Rancangan Kegiatan Statistik

Judul	: SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH DAERAH KAB. TORAJA UTARA
Penyelenggara	: Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian, dan Pengembangan Daerah Toraja Utara
Resume	: https://romantik.web.bps.go.id/lihat-rekomendasi/V-23.7326.001
Rekomendasi	: <ol style="list-style-type: none"> 1. Apabila menggunakan metode pengisian kuesioner dengan wawancara, maka petugas enumerator yang harus dilatih terlebih dahulu untuk memberikan pemahaman terhadap konsep dan definisi yang digunakan dalam kuesioner. Jika menggunakan metode pengisian kuesioner sendiri, maka kuesioner perlu dilengkapi dengan penjelasan konsep dan definisi yang mudah dipahami oleh responden. 2. Penyelenggaraan kegiatan statistik merujuk pada <i>Generic Statistical Business Process Model (GSBPM)</i> yang berlaku secara internasional. <ol style="list-style-type: none"> a. Penerapan GSBPM bertujuan agar data statistik yang dihasilkan berkualitas, tata kelola proses bisnis terdokumentasi, serta dapat menyediakan suatu kerangka penjaminan kualitas pada setiap tahap kegiatan. b. Tahapan GSBPM meliputi identifikasi kebutuhan, perancangan, pembangunan, pengumpulan, pengolahan, analisis, diseminasi, dan evaluasi. Tahapan kegiatan tersebut dapat diadaptasi dan disesuaikan dengan kegiatan statistik pada masing-masing instansi. 3. Sebagai salah satu bentuk implementasi prinsip Satu Data Indonesia (SDI), metadata statistik harus disusun. <ol style="list-style-type: none"> a. Metadata statistik memuat informasi mengenai pelaksanaan kegiatan statistik, variabel yang digunakan, dan indikator yang dihasilkan. b. Panduan penyusunan metadata statistik merujuk pada Peraturan BPS Nomor 5 Tahun 2020 tentang Petunjuk Teknis Metadata Statistik. 4. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah RI No. 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik, setelah kegiatan statistik selesai dilaksanakan, hasil penyelenggaraan kegiatan statistik tersebut diserahkan ke BPS dalam bentuk <i>softcopy</i> publikasi dan metadata.



Badan Perencanaan, Penelitian, dan Pengembangan Daerah Kabupaten Toraja Utara