



**PEMERINTAH KABUPATEN PESISIR SELATAN**

# **LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**



**TAHUN ANGGARAN 2024**

**DISUSUN OLEH :**



**PUSAT KAJIAN SOSIO-BUDAYA DAN EKONOMI  
FAKULTAS ILMU-ILMU SOSIAL**

**PKSBE**

**Center Study of Socio-Cultural and Economic, Social Science Faculty  
Universitas Negeri Padang**

**BEKERJASAMA DENGAN :**

**BAPEDALITBANG KABUPATEN PESISIR SELATAN**

# KATA PENGANTAR

**P**uji syukur kita sampaikan kepada Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa, bahwa atas Rahmat dan KaruniaNya kami dapat menyelesaikan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan Tahun Anggaran 2024.

Diharapkan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini dapat memberikan gambaran kondisi kinerja dari institusi terkait sesuai tupoksi pada bidang tersebut diatas, berdasarkan pendapat atau penilaian masyarakat Kabupaten Pesisir Selatan, yang secara langsung mengamati, merasakan dan menikmati pelayanan yang telah diberikan oleh institusi dimaksud.

Lebih jauh hasil potret kinerja ini hendaknya dapat dimanfaatkan sebagai bahan masukan bagi Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan dalam menyusun perencanaan yang lebih akurat dan mampu meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan lebih baik atau menuju era Pelayanan Prima.

Kami menyadari bahwa dalam penyusunan Laporan Hasil ini masih banyak kekurangan yang perlu disempurnakan, maka kami sangat mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat konstruktif demi penyempurnaan dan kelengkapan laporan ini agar dapat bermanfaat dan dapat memberikan masukan positif yang mendukung kualitas perencanaan yang lebih baik.

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada segenap pihak yang telah membantu sehingga Laporan Hasil Survei ini dapat diselesaikan.

*Padang, Juli 2024*

*PKSBE UNP - Tim Pelaksana*

*Survei Kepuasan Masyarakat  
Kabupaten Pesisir Selatan Tahun Anggaran 2024.*

# DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	ii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR .....	viii
<b>BAB 1. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1 - 1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1 - 1
1.2. Maksud dan Tujuan .....	1 - 4
1.3. Ruang Lingkup Wilayah dan Materi Survey .....	1 - 7
1.3.1. Lingkup Wilayah Survey .....	1 - 7
1.3.2. Lingkup Materi Survey .....	1 - 11
1.4. Sistematika Pembahasan.....	1 - 12
<b>BAB 2. PENDEKATAN DAN METODOLOGI .....</b>	<b>2 - 1</b>
2.1. Pendekatan Penelitian / Survey .....	2 - 1
2.2. Metode Penelitian .....	2 - 3
2.2.1. Teknik Pengumpulan Data .....	2 - 3
2.2.2. Metode Penarikan Sampel .....	2 - 3
2.2.3. Jumlah Sampel dan Lokasi Survey.....	2 - 4
2.2.4. Kendali Mutu Survey .....	2 - 4
2.2.5. Validasi Data .....	2 - 4
2.2.6. Teknik Analisa Data.....	2 - 5
<b>BAB 3. PELAKSANAAN SURVEY DAN PROSES ANALISA DATA.....</b>	<b>3 - 1</b>
3.1. Pelaksanaan Survey Lapangan.....	3 - 1
3.1.1. Pekerjaan Persiapan .....	3 - 1
3.1.2. Survey - Penelitian Lapangan .....	3 - 2
3.2. Proses Analisis Data .....	3 - 2
3.2.1. Data Penilaian Kepuasan Masyarakat.....	3 - 3

## BAB 4. HASIL PENILAIAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN

ORGANISASI PERANGKAT DAERAH.....	4 - 1
4.2. Tanggapan Masyarakat Terhadap Layanan Pemerintah Secara Umum Di Kabupaten Tanah Datar .....	4 - 7
4.3. Hasil Penilaian Pelayanan Organisasi Perangkat Daerah .....	4 - 8
4.3.1. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan (DISDIKBUD) .....	4 - 9
4.3.1.1. Catatan Untuk Diperhatikan Atas Hasil Penilaian Pelayanan DISDIKBUD Kab.Pesisir Selatan.....	4 -13
4.3.2. Dinas Kesehatan (DINKES) .....	4 -15
4.3.2.1. Catatan Untuk Diperhatikan Atas Hasil Penilaian Pelayanan DINKES kab. Pesisir Selatan .....	4 - 20
4.3.3. Dinas Pertanian.....	4 - 21
4.3.3.1. Catatan Untuk Diperhatikan Atas Hasil Penilaian Pelayanan Dinas Pertanian Kabupaten Pesisir Selatan.....	4 - 25
4.3.4. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL) .....	4 - 27
4.3.4.1. Catatan Untuk Diperhatikan Atas Hasil Penilaian DISDUKCAPIL Kabupaten Pesisir Selatan .....	4 - 32
4.3.5. Kantor Kecamatan se Kab. Pesisir Selatan .....	4 - 34
4.3.5.1. Catatan Untuk Diperhatikan Atas Hasil Penilaian Pelayanan Kantor Kecamatan se Kabupaten Pesisir Selatan .....	4 - 38
4.3.6. Kantor Wali Nagari se Kab. Pesisir Selatan.....	4 - 40
4.3.6.1. Catatan Untuk Diperhatikan Atas Hasil Penilaian Pelayanan Kantor Wali Nagari se Kabupaten Pesisir Selatan.....	4 - 44
4.3.7. PUSKESMAS se Kabupaten Pesisir Selatan.....	4 - 46
4.3.7.1. Catatan Untuk Diperhatikan Atas Hasil Penilaian PUSKESMAS se Kab. Pesisir Selatan.....	4 - 50
4.3.8. RSUD DR. M. ZEIN Painan .....	4 - 52
4.3.8.1. Catatan Untuk Diperhatikan Atas Hasil Penilaian Pelayanan RSUD DR. M. ZEIN Pain.....	4 - 56
4.3.9. RSUD PRATAMA TAPAN Kabupaten Pesisir Selatan.....	4 - 59
4.3.9.1. Catatan Untuk Diperhatikan Atas Hasil Penilaian	

<b>RSUD PRATAMAN TAPAN Kab. Pesisir</b>	
Selatan .....	4 - 63
4.4. Penilaian Masyarakat Terhadap Hasil Kerja Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan Terhadap Berbagai Aspek Dalam Memenuhi Kebutuhan Dasar Publik .....	4 - 68
4.5. Penilaian Masyarakat Terhadap Hasil Kerja Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan Terhadap Pelaksanaan Program Unggulan Kab. Pesisir Selatan 2021 - 2025 .....	4 - 68
4.5.1. Program Pesisir Selatan Pintar, (PPSP) Beasiswa SD, SMP berprestasi, kurang mampu .....	4 - 79
4.5.2. Program nagari Bersekolah, (PRONASA) Seklah/belajar di luar sekolahan .....	4 - 80
4.5.3. Program Pembangunan Jalan-jalan daerah Perdesaan/ujung Nagari .....	4 - 81
4.5.4. Program Pembangunan Jalan Produksi Pertanian Sektor Tanaman Pangan .....	4 - 82
4.5.5. Program Kartu Sehat Pasiswa Rancak .....	4 - 83
4.5.6. Program Pembangunan nRumah Layak Huni Bagi Masyaraakat Kurang Mampu .....	4 - 84
4.5.7. SEsua Kemanfaatan program, perlu atau Tidak Perlu Program Unggulan Pembangunan Tersebut Dilanjutkan .....	4 - 85
<b>BAB 5. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>5 - 1</b>
5.1. Kesimpulan Hasi Survey .....	5 - 1
5.2. Rekomendasi .....	5 - 5

# DAFTAR TABEL

Tabel 1.	24 Organisasi Perangkat Daerah / OPD yang di survey .	1 - 5
Tabel 1.1.	Lingkup Wilayah/Lokasi Survey .....	1 - 8
Tabel 1.2.	Luas Wilayah Perkecamatan dan Jumlah Nagari.....	1 - 11
Tabel 4.1.1.	Profil Usia Responden .....	4 - 2
Tabel 4.1.2.	Status Perkawinan Responden .....	4 - 3
Tabel 4.1.3.	Status Pekerjaan Utama Responden .....	4 - 4
Tabel 4.1.4.	Status Pendidikan Terakhir Responden .....	4 - 5
Tabel 4.2.1.	Kondisi pelayanan pemerintah kepada masyarakat secara umum di kab.tanah datar .....	4 - 7
Tabel 4.3.1.1.	Penilaian Masyarakat Terhadap Pelayanan OPD DISDIKBUD Berdasarkan 9 Jenis Unsur Pelayanan .....	4 - 9
Tabel 4.3.1.2.	Rekapitulasi Nilai dan Mutu Pelayanan OPD DISDIKBUD .....	4 - 12
Tabel 4.3.2.1.	Penilaian Masyarakat Terhadap Pelayanan OPD DINKES Berdasarkan 9 Jenis Unsur Pelayanan .....	4 - 16
Tabel 4.3.2.2.	Rekapitulasi Nilai dan Mutu Pelayanan OPD DINKES DPRD .....	4 - 18
Tabel 4.3.3.1.	Penilaian Masyarakat Terhadap Pelayanan OPD Dinas Pertanian Berdasarkan 9 Jenis Unsur Pelayanan .....	4 - 22
Tabel 4.3.3.2.	Rekapitulasi Nilai dan Mutu Pelayanan OPD Dinas Pertanian .....	4 - 24
Tabel 4.3.4.1.	Penilaian Masyarakat Terhadap Pelayanan OPD DISDUKCAPIL Berdasarkan 9 Jenis Unsur Pelayanan .....	4 - 28
Tabel 4.3.4.2.	Rekapitulasi Nilai dan Mutu Pelayanan OPD DISDUKCAPIL .....	4 - 31
Tabel 4.3.5.1.	Penilaian Masyarakat Terhadap Pelayanan OPD Kantor Kecamatan se Kabu[at]aten Pesisir Selatan .....	4 - 35
Tabel 4.3.5.2.	Rekapitulasi Nilai dan Mutu Pelayanan OPD Kantor Kecamatan se Kab. Pesisir Selatan .....	4 - 37
Tabel 4.3.6.1.	Penilaian Masyarakat Terhadap Pelayanan OPD Kantor Wali Nagari se kab. Pesisir Selatan .....	4 - 41

Tabel 4.3.6.2. Rekapitulasi Nilai dan Mutu Pelayanan OPD Kantor Wali Nagari Se Kab. Pesisir Selatan .....	4 - 43
Tabel 4.3.7.1. Penilaian Masyarakat Terhadap Pelayanan OPD PUSKESMAS se Kabupaten Pesisir Selatan .....	4 - 47
Tabel 4.3.7.2. Rekapitulasi Nilai dan Mutu Pelayanan OPD PUSKESMAS se Kabupaten Pesisir Selatan .....	4 - 49
Tabel 4.3.8.1. Penilaian Masyarakat Terhadap Pelayanan OPD RSUD DR. M. ZEIN Painan .....	4 - 53
Tabel 4.3.8.2. Rekapitulasi Nilai dan Mutu Pelayanan OPD RSUD DR. M. ZEIN Painan .....	4 - 55
Tabel 4.3.9.1. Penilaian Masyarakat Terhadap Pelayanan OPD RSUD PRATAMAN TAPAN Kab. Pesisir Selatan .....	4 - 60
Tabel 4.3.9.2. Rekapitulasi Nilai dan Mutu Pelayanan OPD RSUD PRATAMAN TAPAN Kab. Pesisir Selatan .....	4 - 63
Tabel 4.3.10.1. Rekap Nilai SKM Unsur Pelayanan dan Grafik Nilai 9 SKM Jenis OPD Kab. Pesisir Selatan .....	4 - 66
Tabel 4.3.10.2. Grafik Hasil Nilai SKM 9 Jenis OPD Kab. Pesisir Selatan.....	4 - 67
Tabel 4.3.11.1. Penilaian Masyarakat Terhadap Pelayanan OPD	
Tabel 4.4.1. Hasil Kerja Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan Dalam Menangani Masalah Mengurangi Pengangguran...	4 - 69
Tabel 4.4.2. Hasil Kerja Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan Dalam Menangani Masalah Peningkatan Keterampilan NAKER..	4 - 70
Tabel 4.4.3. Hasil Kerja Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan Dalam Menangani Masalah Mengurangi Jumlah Orang Miskin..	4 - 71
Tabel 4.4.4. Hasil Kerja Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan Dalam Menangani Masalah Peningkatan Pengembangan UKM.	4 - 72
Tabel 4.4.5. Hasil Kerja Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan Dalam Menangani Masalah Peningkatan Partisipasi Masyarakat	4 - 73
Tabel 4.4.6. Hasil Kerja Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan Dalam Menangani Masalah Pelayanan Kesehatan Terjangkau	4 - 74

Tabel 4.4.7.	Hasil Kerja Pemerintah Kab. Pesisir Selatan Dalam Menangani Masalah Pelayanan Kesehatan Ibu Hamil	4 - 75
Tabel 4.4.8.	Hasil Kerja Pemerintah Kab. Pesisir Selatan Dalam Menangani Masalah Pelayanan Keluarga Berencana	4 - 76
Tabel 4.4.9.	Hasil Kerja Pemerintah Kab. Pesisir Selatan Dalam Menangani Masalah Pelayanan Kesehatan Balita	.... 4 - 77

# DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.	Peta Wilayah Kajian SKM Tahun 20124Kabupaten Pesisir Selatan.....	1 - 10
Gambar 2.1.	Flowchart Penentuan Responden.....	2 - 3
Gambar 2.2.	Tahap - Tahap Pelaksanaan SKM.....	2 - 5
Gambar 4.1.1.	Profil Usia Responden .....	4 - 2
Gambar 4.1.2.	Status Perkawinan Responden .....	4 - 3
Gambar 4.1.3.	Status Pekerjaan Utama Responden .....	4 - 4
Gambar 4.1.4.	Status Pendidikan Terakhir Responden .....	4 - 5
Gambar 4.1.5.	Rata-rata Pendapatan Per Bulan Rumah Tangga Rewsponden .....	4 - 6
Gambar 4.2.1.	Kondisi pelayanan pemerintah kepada masyarakat secara umum di kab.Pesisir Selatan .....	4 - 7
Gambar 4.3.1..	Nilai SKM Per Unsur Pelayanan DISDIKBUD Kab. Pesisir Selatan .....	4 - 13
Gambar 4.3.2.	Nilai SKM Per Unsur Pelayanan DINKES Kab. Pesisir Selatan .....	4 - 20
Gambar 4.3.3.	Nilai SKM Per Unsur Pelayanan Dinas Pertanian Kab. Pesisir Selatan .....	4 - 25
Gambar 4.3.4.	Nilai SKM Per Unsur Pelayanan DISDUKCAPIL Kab. Pesisir Selatan .....	4 - 32
Gambar 4.3.5.	Nilai SKM Kantor Kecamatan se Kab. Pesisir Selatan .....	4 - 38
Gambar 4.3.6.	Nilai SKM Per Unsur Pelayanan Kantor Wali Nagari se Kab. Pesisir Selatan .....	4 - 44
Gambar 4.3.7.	Nilai SKM Per Unsur Pelayanan PUSKESMAS se Kab. Pesisir Selatan .....	4 - 50
Gambar 4.3.8.	Nilai SKM Per Unsur Pelayanan RSUD DR. M. ZEIN Painan .....	4 - 57
Gambar 4.3.9.	Nilai SKM Per Unsur Pelayanan RSUD PRATAMA TAPAN Kab. Pesisir Selatan.....	4 - 64
Gambar 4.3.10.	REkap Nilai SKM Per Unsur Pelayanan dari 9 OPD Kab. Pesisir Selatan .....	4 - 66
Gambar 4.4.1.	Hasil Kerja Pemerintah Kab. Pesisir Selatan Dalam Menangani Masalah Mengurangi Pengangguran.....	4 - 69

Gambar 4.4.2.	Hasil Kerja Pemerintah Kab. Pesisir Selatan Dalam Menangani Masalah Peningkatan Ketrampilan NAKER....	4 - 70
Gambar 4.4.3.	Hasil Kerja Pemerintah Kab. Pesisir Selatan Dalam Menangani Masalah Mengurangi Jumlah Orang Miskin ...	4 - 71
Gambar 4.4.4.	Hasil Kerja Pemerintah Kab. Pesisir Selatan Dalam Menangani Masalah Peningkatan Pengembangan UKM..	4 - 72
Gambar 4.4.5.	Hasil Kerja Pemerintah Kab. Pesisir Selatan Dalam Menangani Masalah Peningkatan Partisipasi Masyarakat	4 - 73
Gambar 4.4.6.	Hasil Kerja Pemerintah Kab. Pesisir Selatan Dalam Menangani Masalah Pelayanan Kesehatan Terjangkau ...	4 - 74
Gambar 4.4.7.	Hasil Kerja Pemerintah Kab. Pesisir Selatan Dalam Menangani Masalah Pelayanan Kesehatan Ibu Hamil .....	4 - 75
Gambar 4.4.8.	Hasil Kerja Pemerintah Kab. Pesisir Selatan Dalam Menangani Masalah Pelayanan Keluarga Berencana .....	4 - 76
Gambar 4.4.9.	Hasil Kerja Pemerintah Kab. Pesisir Selatan Dalam Menangani Masalah Pelayanan Kesehatan Balita .....	4 - 77

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. LATAR BELAKANG

Pelayanan Publik (*Public Service*) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari satu negara kesejahteraan (*welfare state*). Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Dalam rangka mewujudkan sasaran atau tujuan yang diinginkan diperlukan upaya pembinaan aparatur pemerintah daerah, sehingga dapat bekerja secara profesional dan manajemen pelayanan umum (*public service*) dapat dilaksanakan secara efektif, efisien, dan akuntabel. Yang perlu dikedepankan oleh Pemerintah Daerah adalah bagaimana pemerintah daerah mampu membangun, meningkatkan dan mendayagunakan kelembagaan daerah yang kondusif, sehingga dapat mendesain standart pelayanan publik yang mudah, murah dan cepat.

Kondisi masyarakat yang mengalami perkembangan dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, mengakibatkan masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang

dilakukan oleh pemerintahnya. Kenyataan yang ada mengisyaratkan hal yang kurang melegakan, hal tersebut terkait dengan kepuasan masyarakat yang belum terpenuhi dengan kata lain pelayanan yang diberikan selama ini masih belum memenuhi harapan pelanggan atau masyarakat, bahkan seringkali terjadi *mal-pelayanan*, dimana masih banyak dirasakan kelemahan-kelemahan yang dampaknya sering merugikan masyarakat.

Terciptanya kualitas pelayanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna pelayanan. Sebagai salah satu wujud dari implementasi kebijakan otonomi daerah maka *indeks kepuasan pelayanan publik* merupakan salah satu strategi untuk mengatasi adanya mal-administrasi dalam usaha meningkatkan kinerja aparatur publik, untuk itu maka diperlukan perhatian khusus dan mendalam terhadap pelayanan yang diberikan, apakah pemerintah daerah telah memberikan kepuasan pelanggan atau penerima layanan atau sebaliknya. Kepuasan pelanggan akan dapat mendukung tercapainya indikator keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah begitu pula sebaliknya. Peranan pelayanan sangat penting artinya di dalam penyelenggaraan pemerintahan terlebih pada pelaksanaan otonomi daerah karena dengan kebijakan otonomi daerah, maka daerah harus mampu mengelola daerahnya secara mandiri.

Selain itu dalam era globalisasi yang ditandai dengan ketatnya persaingan di segala bidang, maka organisasi publik akan dapat bertahan dan berkembang bila mengetahui apa yang terbaik bagi pelanggannya. Seperti pendapat (Thoah, 1998) yang mengatakan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, organisasi publik (birokrasi publik) harus mengubah posisi dan peran (revitalisasi) dalam memberikan layanan publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan berubah menjadi suka menolong menuju ke arah

yang fleksibel kolaboratis dan dialogis serta dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistis pragmatis dan efisien sehingga tercapai apa yang dinamakan "*good local governance*" dan terhindar dari *mal-administrasi*.

Pelayanan masyarakat bisa dikatakan baik (*profesionalisme*) bila masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan pelayanan dan dengan prosedur yang tidak panjang, biaya murah, waktu cepat dan hampir tidak ada keluhan yang diberikan kepadanya. Kondisi tersebut dapat terwujud bilamana organisasi publik didukung oleh sumber daya manusia yang mumpuni baik dari kualitas maupun kuantitas, disamping juga adanya sumber daya peralatan dan sumber daya keuangan yang memadai.

Manfaat dari adanya standar pelayanan diantaranya adalah agar dapat memberikan jaminan kepada masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik serta memfokuskan pelayanan menjadi media komunikasi antara Pemerintah dan masyarakat, meski disadari bahwa standar pelayanan lebih banyak berhubungan langsung dengan Aparatur. Implementasinya adalah bahwa perubahan struktur lebih mudah dilakukan dan pada perubahan standar pelayanan, untuk itu perlu disurvei kepada masyarakat sebagai penerima layanan Pemerintah, apakah layanan yang diberikan sudah mencapai sasaran atau belum.

Untuk mengantisipasi permasalahan tersebut diatas maka diperlukan survei terhadap kepuasan masyarakat terhadap bidang layanan yang diberikan oleh Pemerintah, maka untuk itu Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan pada tahun 2024 ini melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Pesisir Selatan.

## 1.2. MAKSUD DAN TUJUAN

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Pesisir Selatan Tahun Anggaran 2024 ini memberikan pemahaman *good local governance* atas pelaksanaan survei opini publik tentang kepuasan masyarakat terhadap bidang dimaksud dan pengaruhnya terhadap peningkatan kinerja aparatur pemerintah daerah sebagai strategi menuju *good local governance*. Bukti penelitian diharapkan dapat memperbaiki, meningkatkan kinerja aparatur Pemerintah di Kabupaten Pesisir Selatan sebagai salah satu wujud dan pelaksanaan Otonomi Daerah.

Indikasi pemerintahan yang baik (*good governance*), salah satunya mengikutsertakan masyarakat dalam menentukan kebijakan pemerintah itu sendiri. Melalui keikutsertaan masyarakat ini, pemerintah akan mendapat umpan balik dalam penerangan kebijakan yang diambil.

Bentuk aplikasi yang dimaksud, di antaranya dalam hal pelayanan. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat. Suatu pemerintah akan disebut berhasil, jika dalam menyelenggarakan pelayanannya, masyarakat sebagai penerima pelayanan merasa puas.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan ini, pemerintah harus melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat, sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pada pasal 1 ayat 1 dinyatakan Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun, dengan mempedomani aturan yang ada.

Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Survei Kepuasan Masyarakat (sebelum tahun 2014 dikenal dengan istilah Indeks Kepuasan Masyarakat) di Kabupaten Pesisir Selatan telah dilaksanakan setiap tahun. Pada tahun 2024 Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan untuk pelayanan Bidang Organisasi Perangkat Daerah yang dilaksanakan oleh 29 OPD Kabupaten Pesisir Selatan.

Adapun daftar 29 Organisasi Perangkat Daerah / OPD yang akan ditanyakan kepada masyarakat dalam survei adalah sebagai berikut :

NO	PERANGKAT DAERAH YANG DISURVEI
1	SEKRETARIAT DAERAH (SETDA)
2	SEKRETARIAT DEWAN (SETWAN)
3	INSPEKTORAT
4	BADAN PERENCANAAN DAERAH PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN (BAPEDALITBANG)
5	BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET DAERAH (BPKPAD)
6	BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA (BKPSDA)
7	BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK (KESBANGPOL)
8	DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
9	DINAS KESEHATAN (DINKES)
10	DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG
11	DINAS PERUMAHAN, KAWASAN PERMUKIMAN, PERTANAHAN, DAN LINGKUNGAN HIDUP
12	DINAS PERTANIAN
13	DINAS PERIKANAN DAN PANGAN
14	DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
15	DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA
16	DINAS PERHUBUNGAN

17	DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
18	DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
19	DINAS PARIWISATA, KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA
20	DINAS PERDAGANGAN DAN TRANSMIGRASI
21	DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
22	SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DAN PEMADAM KEBAKARAN
23	DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH DAN TENAGA KERJA
24	DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
25	KECAMATAN
26	NAGARI
27	PUSKESMAS
28	RSUD DR. M.ZEIN PAINAN
29	RSUD PRATAMA TAPAN

Sebagai ujung tombak Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan dalam pemberian pelayanan publik di semua bidang sesuai tugas pokok dan fungsi masing-masing OPD, maka dipandang perlu untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Oleh karenanya dalam upaya memenuhi dan menindak lanjuti Kepmenpan tersebut diatas, maka kegiatan survei kepuasan masyarakat dilaksanakan dengan menitik beratkan pada potret kinerja institusi yang membidangi berdasarkan opini masyarakat penerima manfaat, dengan tambahan informasi - informasi dan analisa terkait lainnya guna melengkapi kajian ini agar lebih akurat dan komprehensif.

Dengan demikian dapat diartikan bahwa untuk menjamin kualitas dan kontinuitas pelayanan publik, maka OPD masih perlu mendapat perhatian dan pembenahan secara sungguh-sungguh dalam berbagai sektor yang menjadi pendukung terselenggaranya pelayanan publik yang efektif sehingga dapat menjawab tantangan yang ada yaitu memberikan pelayanan yang professional guna memenuhi tuntutan masyarakat.

Hal pokok yang perlu dicapai guna memuaskan masyarakat/ pelanggan adalah melalui peningkatan kualitas pelayanan. Kualitas Pelayanan (*service quality*) adalah “sebagai hasil persepsi dari perbandingan antara harapan dengan kinerja aktual layanan, atau dapat diterjemahkan lebih lanjut sebagai “seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan/ masyarakat atas layanan yang mereka terima”.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan adalah merupakan ukuran penilaian menyeluruh atas tingkat suatu layanan yang baik. Terciptanya kualitas pelayanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna pelayanan, yang pada akhirnya akan dapat mencapai tujuan pemerintah yaitu mensejahterakan masyarakat.

Hal pokok yang perlu dicapai guna memuaskan masyarakat adalah melalui peningkatan kualitas pelayanan. Kualitas Pelayanan (*service quality*) adalah “sebagai hasil persepsi dari perbandingan antara harapan dengan kinerja aktual layanan”.

### **1.3. RUANG LINGKUP WILAYAH DAN MATERI SURVEI**

#### **1.3.1. Lingkup Wilayah Survei**

Lingkup wilayah Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Pesisir Selatan ini dilaksanakan dengan fokus pada 15 (lima belas) Kecamatan di Kabupaten Pesisir Selatan, sebagaimana dipaparkan pada tabel dibawah ini :

**Tabel 1.1**  
**Lingkup Wilayah/ Lokasi Survei**

<b>NO</b>	<b>NAMA KECAMATAN</b>
1	Silaut
2	Lunang
3	Basa Ampek Balai Tapan
4	Ranah Ampek Hulu Tapan
5	Pancung Soal
6	Airpura
7	Linggo Sari Baganti
8	Ranah Pesisir
9	Lengayang
10	Sutera
11	Batang Kapas
12	IV Jurai
13	Bayang
14	IV Nagari Bayang Utara
15	Koto XI Tarusan

**Dengan Profil Geografis sebagai berikut :**

#### **Letak Geografis**

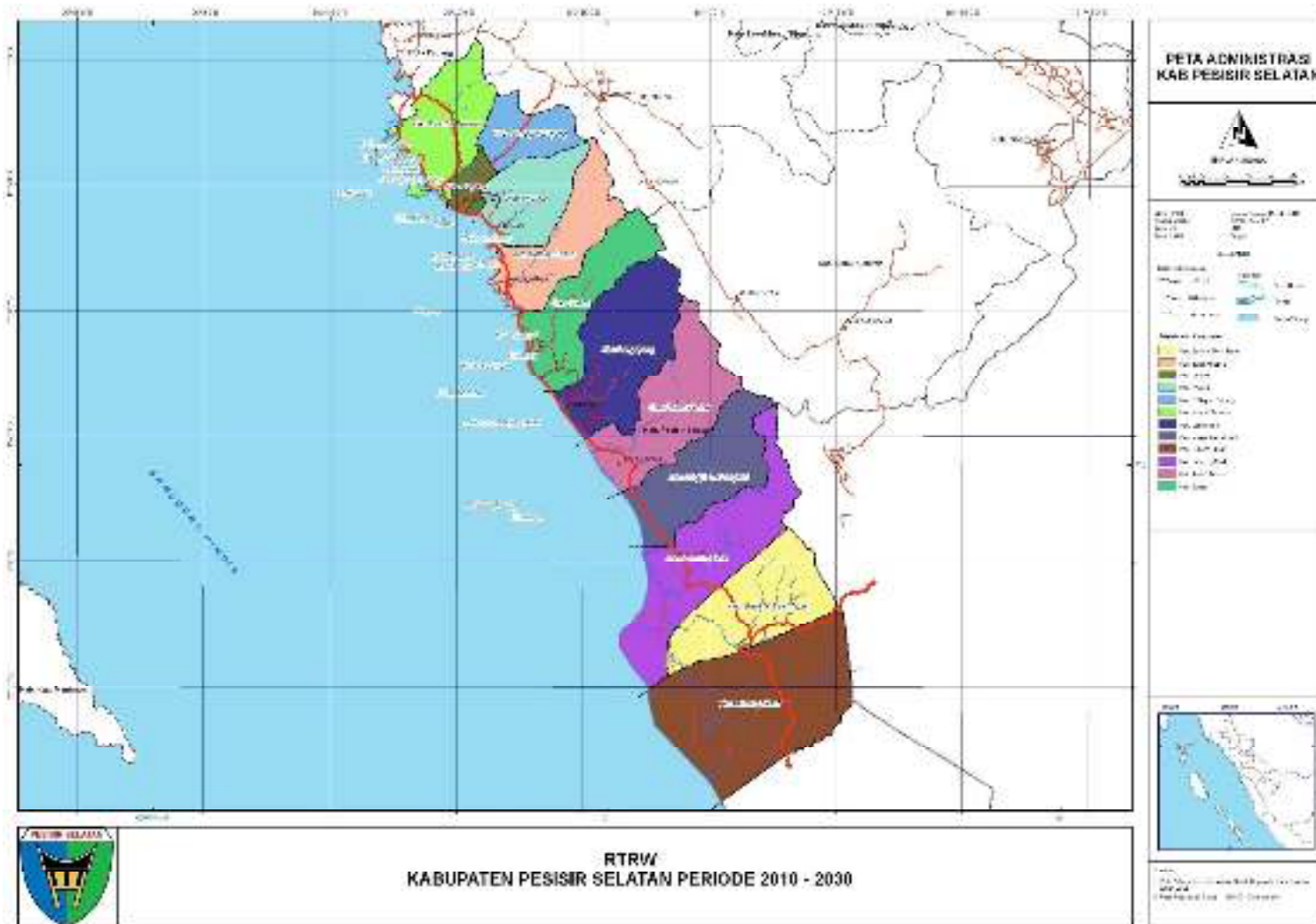
Kabupaten Pesisir Selatan merupakan salah satu dari 19 Kabupaten/Kota di Provinsi Sumatera Barat dan terletak di bagian Selatan Provinsi Sumatera Barat. Secara geografis Kabupaten Pesisir Selatan terletak pada koordinat 0° 59'- 2° 28,6' Lintang Selatan dan 100° 19' - 101° 18' Bujur Timur, dan memiliki luas wilayah ± 5.794,89 km<sup>2</sup> atau sebesar 13,70 % dari luas wilayah Provinsi Sumatera Barat, termasuk di

dalamnya sekitar 25 pulau (kecil), serta luas perairan (laut)  $\pm 84,312 \text{ km}^2$  dengan panjang pantai  $\pm 234 \text{ km}$  yang memiliki 47 pulau-pulau kecil dengan luas  $\pm 1.212,67 \text{ km}^2$ . Kabupaten ini dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor

12 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonomi Kabupaten dalam Lingkungan Daerah Provinsi Sumatera Tengah. Untuk kondisi topografi atau ketinggian tanah berkisar antara 0 - 1.000 meter di atas permukaan laut (dpl). Daerah ini merupakan dataran rendah dan berbukit, yang merupakan perpanjangan dari Bukit Barisan. Batas-batas wilayah Kabupaten Pesisir Selatan secara geografis sebagai berikut :

- Sebelah Utara berbatasan dengan Kota Padang;
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Muko-Muko (Provinsi Bengkulu);
- Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Solok, Solok Selatan dan Kerinci (Provinsi Jambi); dan
- Sebelah Barat berbatasan dengan Samudera Indonesia.

Gambar 1.1. Peta Wilayah Kajian SKM Tahun 2024 Kabupaten Pesisir Selatan



Tabel I.2. Luas Wilayah Perkecamatan dan Jumlah Nagari

No	Kecamatan	Nagari	Kampung	Luas Wilayah (Km <sup>2</sup> )	Persentase
1	Silaut	10	27	365,50	6,36
2	Lunang	10	28	564,00	9,81
3	Basa IV Balai Tapan	10	20	300,93	5,23
4	Ranah IV Hulu Tapan	10	20	376,57	6,55
5	Pacung Soal	10	24	426,10	7,41
6	Airpura	10	20	314,00	5,46
7	Linggo Sari Baganti	16	43	315,41	5,49
8	Ranah Pesisir	10	27	564,39	9,82
9	Lengayang	9	45	590,60	10,27
10	Sutera	12	32	445,65	7,75
11	Batang Kapas	9	29	359,07	6,24
12	IV Jurai	20	52	373,80	6,50
13	Bayang	17	45	77,50	1,35
14	IV Nagari Bayang Utara	6	17	250,74	4,36
15	Koto XI Tarusan	23	51	425,63	7,40
Jumlah		182	480	5.794,89	100,00

**Sumber : Kabupaten Pesisir Selatan dalam Angka 2023**

### 1.3.2. Lingkup Materi Survei

Lingkup Materi Survei Kepuasan Masyarakat adalah meliputi Pengukuran Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja :

1. 29 (dua puluh sembilan) OPD/ Organisasi Perangkat Daerah, di Kabupaten Pesisir Selatan, yang akan dianalisis lebih lanjut khusus pada OPD yang mendapat jumlah respon minimal 10 persen dari total responden atau sebanyak 40 masyarakat yang telah menerima pelayanan dari OPD dimaksud.
2. Pengukuran - pengukuran lain yang menjabarkan bagaimana hak-hak dasar warga Kabupaten Pesisir Selatan tersebut dipenuhi oleh Pemerintah Daerah baik dari segi kuantitas maupun kualitasnya, terkait dengan pelayanan OPD di atas secara makro.

#### 1.4. SISTEMATIKA PEMBAHASAN

Sistematika pembahasan pada Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan Tahun Anggaran 2024 ini adalah sebagai berikut :

**BAB 1 : PENDAHULUAN**, berisikan tentang Latar Belakang, Maksud dan Tujuan, Ruang Lingkup Survei yang terdiri dari Lingkup Wilayah Survei dan Lingkup Materi Survei, serta Sistematika Pembahasan.

**BAB 2 : PENDEKATAN DAN METODOLOGI**, membahas mengenai pendekatan penelitian/ survei dan penerapan metode survei yang terdiri dari ; Teknik pengumpulan Data, Metode Penarikan Sampel, Jumlah Sampel dan Lokasi Survei, Kendali Mutu Survei, Validasi Data, Teknik Analisa Data

**BAB 3 : PELAKSANAAN SURVEI DAN PROSES ANALISA DATA**, yang membahas mengenai Pelaksanaan Survei Lapangan yang terdiri dari tahap Pekerjaan Persiapan dan tahap Survei Penelitian Lapangan, dilanjutkan dengan Proses Analisa Data yang berupa Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan hasil pengukuran lain yang menjabarkan bagaimana hak-hak dasar warga Kabupaten Pesisir Selatan tersebut dipenuhi oleh Pemerintah Daerah baik dari segi kuantitas maupun kualitasnya. Terakhir dalam Bab ini dipaparkan pula Struktur Organisasi Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan Tahun Anggaran 2024 ini.

**BAB 4 : HASIL PENILAIAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PESISIR SELATAN,** yang menjabarkan hasil penilaian masyarakat terhadap kinerja pemerintah daerah di OPD pelayanan bidang tersebut di atas, yang meliputi wilayah 15 Kecamatan, akan dipaparkan secara global dalam skala kabupaten.

**HASIL PENILAIAN MASYARAKAT PERIHAL KINERJA PEMERINTAH KABUPATEN PESISIR SELATAN TERHADAP BERBAGAI ASPEK DALAM MEMENUHI KEBUTUHAN DASAR PUBLIK** juga akan dipaparkan lebih lanjut pada Bab ini sebagai informasi yang melengkapi dan mengkonfirmasi Hasil Penilaian SKM tersebut diatas, sehingga akan diperoleh gambaran Kinerja Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan yang lebih komprehensif.

**BAB 5 : KESIMPULAN DAN REKOMENDASI,** merupakan Bab penutup yang berisi butir - butir Kesimpulan yang memaparkan catatan - catatan penting yang perlu diperhatikan berdasarkan hasil survei, serta butir - butir Rekomendasi yang berupa saran dan masukan konstruktif bagi pemerintah daerah dalam upaya meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan publik pada masa mendatang.

# BAB 2

## PENDEKATAN DAN METODOLOGI

### 2.1. PENDEKATAN PENELITIAN / SURVEI

Kegiatan Survei Kepuasan di Kabupaten Pesisir Selatan TA. 2024 ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan tipe penelitian eksploratif-deskriptif-analisis.

Sesuai dengan kaidah pendekatan survei yang digunakan ini, maka penelitian ini lebih mengutamakan kedalaman data dan informasi dari kompleksitas isu dan realitas-empiris yang diteliti. Dengan demikian survei ini akan lebih menekankan pada kekayaan dan kedalaman pemahaman tentang berbagai aspek dari lingkup survei pada masyarakat dan daerah yang diteliti tanpa bermaksud membuat generalisasi dan keterwakilan dari seluruh wilayah survei.

Survei ini pada dasarnya juga menerapkan pendekatan penelitian evaluasi. Pendekatan penelitian evaluasi terdiri dari dua macam, yaitu pendekatan formal dan pendekatan teoritis. Pendekatan formal adalah evaluasi yang dilakukan didasarkan pada tujuan program yang telah dinyatakan secara formal oleh pembuat kebijakan.

Sedangkan pendekatan evaluasi teoritis adalah pendekatan deskriptif untuk menghasilkan informasi yang dapat dipertanggungjawabkan dan valid mengenai hasil pelaksanaan program yang secara eksplisit dinilai oleh berbagai macam pelaku kebijakan dan pemangku kepentingan (stakeholders) terkait, utamanya masyarakat yakni warga atau kelompok pemanfaat program.

Melalui pendekatan teoritis ini juga akan tercakup evaluasi empiris dampak perubahan yang terjadi dalam masyarakat sasaran sebagai hasil dari pelaksanaan program. Ciri pokok pendekatan evaluasi teoritis adalah, evaluator berusaha untuk memunculkan dan merumuskan sendiri tujuan dan target dari pelaku kebijakan, baik yang implisit maupun yang eksplisit.

Ini berarti tujuan dan target yang dinyatakan secara formal dalam dokumen program hanyalah salah satu sumber nilai untuk mengukur kinerja kebijakan. Melalui pendekatan teoritis di dalam survei ini nantinya akan dapat dilihat sejauh mana implementasi program Kebijakan Pemda Kabupaten Pesisir Selatan telah berjalan dan bagaimana dampaknya terhadap peningkatan ketersediaan atau upaya pemenuhan hak-hak dasar warga di Kabupaten Pesisir Selatan.

Dalam survei ini pendekatan evaluasi yang digunakan adalah kombinasi dari pendekatan formal dan pendekatan teoritis untuk saling memperkaya nilai evaluasi dari survei ini

## 2.2. METODE PENELITIAN

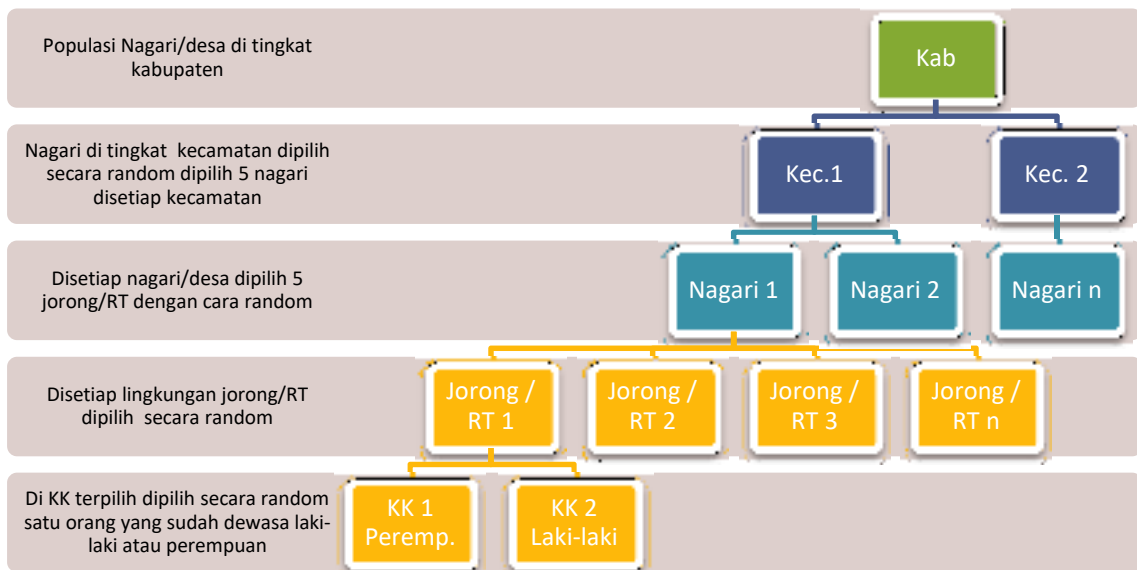
### 2.2.1. Teknik pengumpulan data

Dalam mengumpulkan data, peneliti menggunakan teknik wawancara. Wawancara terhadap responden dilakukan secara langsung/tatap muka (*face to face interview*) dengan menggunakan pedoman kuesioner.

### 2.2.2. Metode Penarikan Sampel

Sampel ditarik secara acak dengan menggunakan teknik multistage random sampling. Teknik ini dianggap tepat untuk menjangkau responden dengan karakteristik yang paling mendekati sifat-sifat populasi yang sangat heterogen. Prosedur penarikan sampel dapat dilihat dalam flowchart berikut:

**Gambar 2.1.**  
**Flowchart Penentuan Responden**



### 2.2.3. Jumlah Sampel dan Lokasi Survei

Jumlah sampel yang akan diambil sebanyak 400 responden yang tersebar di 15 kecamatan dengan *margin of error* sebesar +/- 5%. Responden yang akan diambil sebagai sampel adalah penduduk Kabupaten Pesisir Selatan yang telah berusia minimal 17 tahun atau yang sudah pernah menikah. Lokasi penelitian di Kabupaten Pesisir Selatan.

### 2.2.4. Kendali Mutu Survei

Pewawancara lapangan minimal mahasiswa dan mendapatkan pelatihan (workshop) di setiap pelaksanaan survei. Setiap wawancara yang dilakukan dikontrol secara sistematis oleh ketua tim peneliti dan koordinator wilayah dengan melakukan cek ulang di lapangan (*spot check*) untuk menjamin akurasi data yang diperlukan.

### 2.2.5. Validasi Data

Validasi data dilakukan dengan membandingkan karakteristik demografis dari sampel yang diperoleh dari survei dengan dari populasi yang diperoleh melalui data sensus (BPS) terakhir.

#### 2.2.6. Teknik Analisa Data

Data yang telah dihimpun oleh para pewawancara dari lapangan selanjutnya akan dibersihkan ( *cleaning data* ) dari kesalahan pengisian maupun kemungkinan adanya jawaban responden yang inkonsisten ke format entry data, dalam aplikasi elektronik *Google Form*. Setelah data bersih selanjutnya di tabulasi sesuai dengan jenis dan klasifikasinya, diproses dengan alat bantu yang menggunakan perangkat lunak ( *software* ) untuk data statistik seperti MS Excel dan SPSS sesuai peruntukan outputnya.

**Gambar 2.2.**  
**Tahap – Tahap Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**



# BAB 3

## PELAKSANAAN SURVEI DAN PROSES ANALISA DATA

### 3.1. PELAKSANAAN SURVEI LAPANGAN

Pelaksanaan survei lapangan merupakan kegiatan inti yang terbagi menjadi dua bagian utama yakni; Pekerjaan Persiapan dan Survei Penelitian Lapangan, sesuai tahapan kegiatan sebagaimana telah dipaparkan pada Diagram Alir Survei Kepuasan Masyarakat dalam Bab 2.

#### 3.1.1. Pekerjaan Persiapan

Pada tahap ini kegiatan yang dilakukan antara lain :

1. Mobilisasi sumber daya yang akan digunakan dalam pelaksanaan pekerjaan.
2. Menyiapkan surat - surat/ perizinan yang dibutuhkan untuk pelaksanaan survei lokasi ke dinas/instansi terkait dan *contact person* yang dibutuhkan.
3. Identifikasi kebutuhan informasi sesuai Kerangka Acuan Kerja
4. Menyusun disain panduan lembar pertanyaan (kuesioner) sesuai dengan kebutuhan data dan informasi sebagaimana yang dikehendaki
5. Penentuan Responden (Jumlah sampel yang akan diwawancarai/ digali informasinya serta lokasi alamat responden). Dalam menentukan jumlah dan lokasi responden ini peneliti senantiasa mengacu dan konsisten pada metodologi secara acak dengan menggunakan teknik *multistage random sampling*.

6. Melaksanakan workshop pembekalan kepada Tim Surveior perihal strategi pelaksanaan survei lapangan, guna penyatuan visi para surveior terhadap misi yang akan dijalankan. Pembekalan ini harus dilaksanakan guna menjamin kualitas hasil serta akurasi data dan informasi yang hendak dicari ke lapangan.

### 3.1.2. Survei - Penelitian Lapangan

Setelah mendapatkan pembekalan dari workshop, Tim Surveior segera turun ke lapangan sesuai dengan pembagian lokasinya yang tersebar di 15 Kecamatan di wilayah Kabupaten Pesisir Selatan, serta melaporkan dan mengurus izin survei kepada Kepala Wali Nagari sesuai penugasan. Guna menjamin akurasi data dan informasi maka dalam melaksanakan tugasnya para Surveior senantiasa dipantau/dikontrol oleh Koordinator Wilayah sesuai pembagian lokasi penugasan, prosedur ini disebut kegiatan *spot check dan tele monitoring*.

## 3.2. PROSES ANALISA DATA

Proses Analisa Data dilakukan setelah data dan informasi yang dipasok para surveior dari lapangan berikut formulir panduan lembar pertanyaan (kuesioner) mulai diserahkan, selanjutnya akan dibersihkan (*cleaning data*) dari kesalahan pengisian maupun kemungkinan adanya jawaban responden yang inkonsisten ke format entry data dengan menggunakan aplikasi elektronik *Google Form*. Setelah data bersih selanjutnya di tabulasi serta dipilah-pilah sesuai dengan jenis dan klasifikasinya, analisa lebih lanjut diproses dengan menggunakan alat bantu aplikasi perangkat lunak komputer (*software*) untuk data statistik seperti MS Excel dan SPSS sesuai peruntukan outputnya.

Dalam Survei Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Pesisir Selatan T.A. 2024 ini data yang masuk di fokuskan menjadi dua kelompok target out-put yakni:

1. Kelompok Pertama; Data Penilaian Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Perangkat Daerah di Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan.

2. Kelompok Kedua; Data Penilaian Masyarakat terhadap Kinerja Pelayanan Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan Secara Umum terkait Kemampuan Pemerintah Kabupaten dalam Menyelesaikan Permasalahan Sosial Kemasyarakatan:.

### 3.2.1. Data Penilaian Kepuasan Masyarakat

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 15 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yang menyatakan bahwa :

Ruang Lingkup Survei Kepuasan Masyarakat merupakan faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Ruang lingkup survei merupakan unsur utama dalam penyusunan kuisioner pelaksanaan survei. Ruang lingkup survei meliputi ;

#### 1. Persyaratan

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

#### 2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

#### 3. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

#### 4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

#### 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

## **6. Kompetensi Pelaksana**

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

## **7. Perilaku Pelaksana**

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

## **8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

## **9. Sarana dan Prasarana**

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama perselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara tersebut diatas, maka disusunlah butir-butir pertanyaan dalam lembar kuesioner yang difokuskan untuk menggali Kinerja OPD tersebut di atas menurut 9 kriteria pelayanan sebagai berikut :

**PUSAT KAJIAN SOSIAL  
BUDAYA DAN EKONOMI  
( PKSBE )**

**LEMBAR KONTROL**

NO. KUESIONER : \_\_\_\_\_  
Nama Responden : \_\_\_\_\_  
Nama KK : \_\_\_\_\_  
Alamat lengkap : \_\_\_\_\_  
: \_\_\_\_\_  
: \_\_\_\_\_  
: \_\_\_\_\_  
: \_\_\_\_\_  
Telpon : \_\_\_\_\_

Nama & TTD Pewawancara

( )

**Lembar ini harus menempel di kuesioner**

**PUSAT KAJIAN SOSIAL  
BUDAYA DAN EKONOMI  
( PKSBE )**

**LEMBAR KONTROL**

Ibu/Bapak Yth.

Terima kasih atas partisipasi dalam survei ini. Kami mohon Ibu/Bapak menyimpan lembaran ini. Dalam waktu dekat ini petugas kami akan menghubungi Ibu/Bapak untuk memastikan bahwa Ibu/Bapak telah diwawancarai. Lembaran ini boleh Ibu/Bapak buang jika dalam jangka waktu **2 (DUA) MINGGU** setelah Ibu/Bapak diwawancarai petugas kami tidak ada yang datang.

Semua data yang Ibu/Bapak berikan kami jamin kerahasiaannya.

Jika ada hal-hal yang kurang berkenan, Ibu/Bapak dapat menghubungi kami pada nomor telepon di atas

Nama & TTD Pewawancara

( )

Nama responden : \_\_\_\_\_

Nama Kep. Keluarga : \_\_\_\_\_

Nomor Kuesioner :



## Instrumen Survei

# SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT KABUPATEN PESISIR SELATAN

T A H U N 2 0 2 4



### PERHATIAN UNTUK PEWAWANCARA:

1. PAHAMI BETUL TIAP PERTANYAAN SEBELUM BERTANYA.
2. SILANG JAWABAN DENGAN JELAS.
3. ISI PERTANYAAN TERBUKA DENGAN TULISAN YANG JELAS DAN TERBACA.
4. JANGAN MEMBACAKAN JAWABAN "TIDAK TAHU" (KODE "8" ATAU "88") ATAU "TIDAK MAU MENJAWAB" (KODE "9" ATAU "99") KEPADA RESPONDEN. JAWABAN INI HANYA UNTUK PEWAWANCARA. IA HANYA DIISI SECARA RAHASIA KALAU RESPONDEN MEMANG BETUL-BETUL "TIDAK TAHU" ATAU BETUL-BETUL "TIDAK MAU MENJAWAB."
5. TIDAK PERLU MEMBACAKAN TULISAN YANG ADA DI DALAM TANDA KURUNG, KECUALI JIKA RESPONDEN TIDAK PAHAM ATAU MEMINTA CONTOH.

INSTRUKSI: No. A-N diisi oleh pewawancara

<b>A.</b> Nomor Kuesioner	
<b>B.</b> Nama Nagari/Kelurahan:	_____
<b>C.</b> Nama Kecamatan:	_____

**D.** Jumlah Jorong di nagari/kelurahan : \_\_\_\_\_RT

**E.** Jumlah KK di RT terpilih : \_\_\_\_\_KK

**F. KECAMATAN**

- |                           |                            |
|---------------------------|----------------------------|
| 1. Silaut                 | 10. Sutera                 |
| 2. Lunang                 | 11. Batang Kapas           |
| 3. Basa Ampek Balai Tapan | 12. IV Jurai               |
| 4. Ranah Ampek Hulu Tapan | 13. Bayang                 |
| 5. Pancung Soal           | 14. IV Nagari Bayang Utara |
| 6. Airpura                | 15. Koto XI Tarusan        |
| 7. Linggo Sari Baganti    |                            |
| 8. Ranah Pesisir          |                            |
| 9. Lengayang              |                            |

**Untuk Pewawancara:**

Yang akan diwawancarai dalam penelitian ini adalah kepala Keluarga atau Anggota Keluarga yang paham dengan topic yang akan diwawancarai. Saya mohon diperkenankan untuk wawancara ini. **SEMUA JAWABAN IBU/BAPAK DIJAMIN KERAHASIAANNYA OLEH KAMI.**

<b>G.</b> Nama Responden: _____
<b>H.</b> Alamat: _____ RT: _____ RW: _____
<b>I.</b> No. Telpon/HP: _____
<b>J.</b> Status responden:

Kontrol Kuesioner	1. Asli		2. Pengganti	
	Nama	Tanggal	Paraf	Keterangan
<b>K.</b> Pewawancara				
<b>L.</b> Area Koordinator				
<b>M.</b> Data Entri				

**N. [DIISI LANGSUNG PEWAWANCARA] Mulai wawancara, Jam: .....**

**1. Berapa umur Ibu/Bapak sekarang?**

- |                  |                  |                   |
|------------------|------------------|-------------------|
| 1. < 20 Tahun    | 5. 36 – 40 Tahun | 9. 56 – 60 Tahun  |
| 2. 21 – 25 Tahun | 6. 41 – 45 Tahun | 10. 61 – 65 Tahun |
| 3. 26 – 30 Tahun | 7. 46 – 50 Tahun | 11. 66 – 70 Tahun |
| 4. 31 – 35 Tahun | 8. 51 – 55 Tahun | 12. > 70 Tahun    |

**2. TUNJUKKAN KARTU A-1. Di Indonesia terdapat banyak suku-bangsa. Apa suku-bangsa Ibu/Bapak?**

- |                |                    |
|----------------|--------------------|
| 1. Minangkabau | 6. Sunda           |
| 2. Jawa        | 7. Kerinci         |
| 3. Batak       | 8. Cina            |
| 4. Melayu      | 9. Melayu Bengkulu |
| 5. Mandailing  | 10. Lainnya: ..... |

**3. TUNJUKKAN KARTU A-2. Apa agama yang Ibu/Bapak anut?**

- |              |                   |
|--------------|-------------------|
| 1. Islam     | 5. Budha          |
| 2. Katolik   | 6. Kong Huchu     |
| 3. Protestan | 7. Lainnya: ..... |
| 4. Hindu     |                   |

**4. Hubungan dengan Kepala Keluarga?**

- |                    |                            |
|--------------------|----------------------------|
| 1. Kepala Keluarga | 5. Menantu                 |
| 2. Istri/Suami     | 6. Saudara                 |
| 3. Anak            | 7. Lainnya, sebutkan ..... |
| 4. Orang Tua       |                            |

**5. Apakah Ibu/Bapak sudah menikah?**

- |            |               |                  |
|------------|---------------|------------------|
| 1. Menikah | 2. Duda/Janda | 3. Belum menikah |
|------------|---------------|------------------|

**6. Apa pendidikan terakhir Ibu/Bapak? [S]**

- |                                |                                      |
|--------------------------------|--------------------------------------|
| 1. Tidak pernah sekolah        | 6. Tidak tamat SLTA/ sederajat       |
| 2. Tidak tamat SD/ sederajat   | 7. Tamat SLTA/ sederajat             |
| 3. Tamat SD/ sederajat         | 8. Tidak tamat perguruan tinggi/ Mhs |
| 4. Tidak tamat SLTP/ sederajat | 9. Tamat D3/ diploma                 |
| 5. Tamat SLTP/ sederajat       | 10. Tamat S-1 atau lebih tinggi      |

**7. Apa pekerjaan utama Ibu/Bapak (orang tua/suami/ yang memberi nafkah di keluarga ini) saat ini? (TULIS SECARA RINCI)**

\_\_\_\_\_

**8. DIISI LANGSUNG PEWAWANCARA SESUAI JAWABAN PERTANYAAN SEBELUMNYA**

Apakah pekerjaan utama orang tersebut masuk dalam salah satu kelompok di bawah ini? [S]

- |           |             |
|-----------|-------------|
| 1. Petani | 2. Peternak |
|-----------|-------------|

- |                                |   |
|--------------------------------|---|
| 3. Nelayan                     | 13. Pegawai desa/kelurahan              |
| 4. Buruh kasar/pembantu        | 14. Pegawai/karyawan swasta             |
| 5. Bengkel/jasa service        | 15. Pegawai Negeri Sipil (PNS)          |
| 6. Supir/tukang ojek           | 16. Guru/dosen                          |
| 7. Satpam/Hansip               | 17. Profesional (pengacara/dokter/dll.) |
| 8. Kerja tidak tetap           | 18. Sudah pensiun                       |
| 9. Pedagang warung/kaki lima   | 19. Masih sekolah/kuliah                |
| 10. Pedagang besar/grosir      | 20. Ibu rumah tangga                    |
| 11. Wiraswasta kecil-kecilan   | 21. Belum dapat pekerjaan               |
| 12. Pengusaha/kontraktor besar | 22. Lainnya, tuliskan: .....            |

**9. TUNJUKKAN KARTU A-3.** Secara umum, **seberapa bahagia** atau tidak bahagia Ibu/Bapak akhir-akhir ini?

- |                   |                         |
|-------------------|-------------------------|
| 1. Sangat bahagia | 4. Sangat tidak bahagia |
| 2. Cukup bahagia  | 5. TT/TJ                |
| 3. Kurang bahagia |                         |

**10. TUNJUKKAN KARTU A-4.** Secara umum, **bagaimana kondisi kesehatan** Ibu/Bapak akhir-akhir ini?

- |                |               |
|----------------|---------------|
| 1. Sangat baik | 4. Tidak baik |
| 2. Baik        | 5. TT/TJ      |
| 3. Kurang baik |               |

**11. TUNJUKKAN KARTU A-5.** Masalah-masalah yang dihadapi masyarakat cukup beragam. Bagaimana dengan masyarakat di daerah tempat tinggal Ibu/Bapak, **apa masalah utama yang sedang dihadapi?** (hanya satu jawaban)

- |                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| 1. Aparat pemerintah kurang melayani | 14. Pencemaran lingkungan                     |
| 2. Banjir                            | 15. Penebangan hutan secara liar              |
| 3. Biaya pendidikan mahal            | 16. Pengairan irigasi buruk                   |
| 4. Harga-harga kebutuhan pokok mahal | 17. Penyalahgunaan narkoba                    |
| 5. Harga jual hasil panen anjlok     | 18. Sulit mencari lapangan kerja              |
| 6. Harga pupuk mahal                 | 19. Sulit mendapatkan air bersih              |
| 7. Jalan rusak                       | 20. Sulit mendapatkan benih (ikan, padi, dll) |
| 8. Kebakaran hutan                   | 21. Sulit menjual hasil tani, ternak, dll     |
| 9. Kondisi keamanan buruk            | 22. Tidak ada sambungan listrik               |
| 10. Korupsi, pungli, KKN             | 23. Transportasi umum tidak memadai           |
| 11. Listrik sering mati              | 24. Lainnya: .....                            |
| 12. Obat-obatan mahal                | 25. TT/TJ                                     |
| 13. Penambangan liar                 |   |

**12. TUNJUKKAN KARTU A-6.** Menurut Ibu/Bapak, seberapa baik atau buruk **pelaksanaan pemerintahan** di Kabupaten Pesisir Selatan sekarang?

- |                |                 |
|----------------|-----------------|
| 1. Sangat baik | 4. Buruk        |
| 2. Baik        | 5. Sangat buruk |
| 3. Sedang      | 6. TT/TJ        |

**13. TUNJUKKAN KARTU A-6.** Menurut Ibu/Bapak, seberapa baik atau buruk **kondisi politik** di Kabupaten **Pesisir Selatan** sekarang?

- |                |                 |
|----------------|-----------------|
| 1. Sangat baik | 4. Buruk        |
| 2. Baik        | 5. Sangat buruk |
| 3. Sedang      | 6. TT/TJ        |

**14. TUNJUKKAN KARTU A-6.** Menurut Ibu/Bapak, seberapa baik atau buruk **kondisi ekonomi** di Kabupaten **Pesisir Selatan** sekarang?

- |                |                 |
|----------------|-----------------|
| 1. Sangat baik | 4. Buruk        |
| 2. Baik        | 5. Sangat buruk |
| 3. Sedang      | 6. TT/TJ        |

**15. TUNJUKKAN KARTU A-7.** Menurut Ibu/Bapak, seberapa baik atau buruk **kondisi ekonomi** di Kabupaten **Pesisir Selatan SEKARANG**, dibanding **TAHUN LALU?**

- |                        |                    |
|------------------------|--------------------|
| 1. Jauh lebih buruk    | 4. Lebih baik      |
| 2. Lebih buruk         | 5. Jauh lebih baik |
| 3. Tidak ada perubahan | 6. TT/TJ           |

**16. TUNJUKKAN KARTU A-7.** Menurut Ibu/Bapak, seberapa baik atau buruk **kondisi ekonomi rumah tangga** Ibu/Bapak **SEKARANG**, dibanding **TAHUN LALU?**

- |                        |                    |
|------------------------|--------------------|
| 1. Jauh lebih buruk    | 4. Lebih baik      |
| 2. Lebih buruk         | 5. Jauh lebih baik |
| 3. Tidak ada perubahan | 6. TT/TJ           |

**17.** Bagaimana Ibu / Bapak melihat kondisi **pelayanan masyarakat oleh pemerintah Kabupaten PESISIR SELATAN** terhadap masyarakat sekarang ini?

1. Sangat baik
2. Baik
3. Sedang
4. Buruk
5. Sangat buruk
6. TT/TJ

**17 A.** Apakah Ibu/Bapak tahu (pernah baca, dengar, lihat) **Program Unggulan pembangunan** daerah Kabupaten Pesisir Selatan Tahun 2021 – 2026 tersebut di bawah ini :

NO. 17 A	TAHU/ MENGENAL PROGRAM UNGGULAN	(lingkari pilihan angka jawaban)				
		Tidak Tahu sama sekali	Tahu hanya sedikit	Tahu	Sangat Tahu	TT / TJ
	<b>Program Unggulan pembangunan daerah Kabupaten Pesisir Selatan Tahun 2021 – 2026</b>					
17 A.1	Program. Pesisir Selatan Pintar, (PPSP), beasiswa siswa SD, SMP berprestasi, kurang mampu.	1	2	3	4	8
17 A.2	Program Nagari Bersekolah (PRONASA) Sekolah/belajar di luar sekolahan	1	2	3	4	8
17 A.3	Program Pembangunan Jalan jalan daerah pedesaan/ ujung nagari	1	2	3	4	8
17 A.4	Pembangunan Jalan Produksi Pertanian (SektorTanaman Pangan)	1	2	3	4	8
17 A.5	Program Kartu Sehat Pasisia Rancak --> Jaminan Kesehatan (BPJS Kesehatan) bagi masyarakat kurang mampu.	1	2	3	4	8
17 A.6	Program Pembangunan Rumah Layak Huni bagi Masyarakat Kurang Mampu	1	2	3	4	8

**17 B.** Jika menjawab : **Tahu hanya sedikit, Tahu dan Sangat Tahu** Program Unggulan pembangunan tersebut , menurut Ibu/Bapak **Seberapa besar Manfaat** yang dirasakan **bagi Masyarakat ?**

NO. 17 B	SEBERAPA BESAR MANFAAT PROGRAM UNGGULAN	(lingkari pilihan angka jawaban)				
		Sangat Bermanfaat	Ber manfaat	Cukup Bermanfaat	Kurang Bermanfaat	17.A jawab Tidak Tahu
	<b>Program Unggulan pembangunan daerah Kabupaten Pesisir Selatan Tahun 2021 – 2026</b>					
17 B.1	Program. Pesisir Selatan Pintar, (PPSP), beasiswa siswa SD, SMP berprestasi, kurang mampu.	1	2	3	4	8
17 B.2	Program Nagari Bersekolah (PRONASA) Sekolah/belajar di luar sekolahan	1	2	3	4	8
17 B.3	Program Pembangunan Jalan jalan daerah pedesaan/ ujung nagari	1	2	3	4	8
17 B.4	Pembangunan Jalan Produksi Pertanian (SektorTanaman Pangan)	1	2	3	4	8
17 B.5	Program Kartu Sehat Pasisia Rancak --> Jaminan Kesehatan (BPJS Kesehatan) bagi masyarakat kurang mampu.	1	2	3	4	8
17 B.6	Program Pembangunan Rumah Layak Huni bagi Masyarakat Kurang Mampu	1	2	3	4	8

**17 C. Sesuai Kemanfaatan Program** , menurut Ibu/Bapak **Perlu atau Tidak Perlu** Program Unggulan pembangunan tersebut **dilanjutkan ?**

NO. 17 C	KEBERLANJUTAN PROGRAM UNGGULAN	(lingkari pilihan angka jawaban)			
		Perlu Dilanjutkan	Tidak Perlu Dilanjut kan		17.A jawab Tidak Tahu
	<b>Program Unggulan pembangunan daerah Kabupaten Pesisir Selatan Tahun 2021 – 2026</b>				
17 C.1	Program. Pesisir Selatan Pintar, (PPSP), beasiswa siswa SD, SMP berprestasi, kurang mampu.	1	2		8
17 C.2	Program Nagari Bersekolah (PRONASA) Sekolah/belajar di luar sekolah	1	2		8
17 C.3	Program Pembangunan Jalan jalan daerah pedesaan/ ujung nagari	1	2		8
17 C.4	Pembangunan Jalan Produksi Pertanian (SektorTanaman Pangan)	1	2		8
17 C.5	Program Kartu Sehat Pasisia Rancak --> Jaminan Kesehatan (BPJS Kesehatan) bagi masyarakat kurang mampu.	1	2		8
17 C.6	Program Pembangunan Rumah Layak Huni bagi Masyarakat Kurang Mampu	1	2		8

Berikut ini kami akan menanyakan pengalaman Ibu/ Bapak ketika berurusan dengan OPD (Organisasi Perangkat Daerah) di Kabupaten PESISIR SELATAN..

**18.**Apakah Ibu/Bapak **pernah berurusan dan mendapatkan pelayanan** dari Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Kabupaten PESISIR SELATAN di bawah ini : **(lingkari pilihan angka jawaban)** dan **(tuliskan jenis layanan yang diterima)**

NO	ORGANISASI PERANGKAT DAERAH (OPD)	YA PERNAH	TIDAK PERNAH
18.1	SEKRETARIAT DAERAH (SETDA)	1	2
18.1.L. Jenis Layanan :			
18.2	SEKRETARIAT DEWAN (SETWAN)	1	2
18.2.L. Jenis Layanan :			
18.3	INSPEKTORAT	1	2
18.3.L. Jenis Layanan :			
18.4	BADAN PERENCANAAN DAERAH PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN (BAPEDALITBANG)	1	2
18.4.L. Jenis Layanan :			
18.5	BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET DAERAH (BPKPAD)	1	2
18.5.L. Jenis Layanan :			

18.6	BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA (BKPSDA)	1	2
18.6.L. Jenis Layanan :			
18.7	BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK (KESBANGPOL)	1	2
18.7.L. Jenis Layanan :			
18.8	DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN	1	2
18.8.L. Jenis Layanan :			
18.9	DINAS KESEHATAN	1	2
18.9.L. Jenis Layanan :			
18.10	DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG	1	2
18.10.L. Jenis Layanan :			
18.11	DINAS PERUMAHAN, KAWASAN PERMUKIMAN, PERTANAHAN, DAN LINGKUNGAN HIDUP	1	2
18.11.L. Jenis Layanan :			
18.12	DINAS PERTANIAN	1	2
18.12.L. Jenis Layanan :			
18.13	DINAS PERIKANAN DAN PANGAN	1	2
18.13.L. Jenis Layanan :			
18.14	DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK	1	2
18.14.L. Jenis Layanan :			
18.15	DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA	1	2
18.15.L. Jenis Layanan :			
18.16	DINAS PERHUBUNGAN	1	2
18.16.L. Jenis Layanan :			
18.17	DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU	1	2
18.17.L. Jenis Layanan :			
18.18	DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL	1	2
18.18.L. Jenis Layanan :			
18.19	DINAS PARIWISATA, KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA	1	2
18.19.L. Jenis Layanan :			
18.20	DINAS PERDAGANGAN DAN TRANSMIGRASI	1	2

18.20.L. Jenis Layanan :			
18.21	DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA	1	2
18.21.L. Jenis Layanan :			
18.22	SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DAN PEMADAM KEBAKARAN	1	2
18.22.L. Jenis Layanan :			
18.23	DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH DAN TENAGA KERJA	1	2
18.23.L. Jenis Layanan :			
18.24	DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN	1	2
18.24.L. Jenis Layanan :			
18.25	KECAMATAN	1	2
18.25.L. Jenis Layanan :			
18.26	NAGARI	1	2
18.26.L. Jenis Layanan :			
18.27	PUSKESMAS	1	2
18.27.L. Jenis Layanan :			
18.28	RSUD DR. M.ZEIN PAINAN	1	2
18.28.L. Jenis Layanan :			
18.29	RSUD PRATAMA TAPAN	1	2
18.29.L. Jenis Layanan :			

**19.** Berikut ini kami akan menanyakan pendapat Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian persyaratan pelayanan** dengan **jenis pelayanannya**, pilihan jawaban adalah: Tidak Sesuai, Kurang Sesuai, Sesuai, Sangat Sesuai

NO. 19	PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN YANG DIBERIKAN OLEH OPD ( <i>jawaban no. 18 – ya pernah</i> )	(lingkari pilihan angka jawaban)				
		Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang <b>kesesuaian persyaratan pelayanan</b> dengan <b>jenis pelayanannya</b>	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
19.1	SEKRETARIAT DAERAH (SETDA)	1	2	3	4	8
19.2	SEKRETARIAT DEWAN (SETWAN)	1	2	3	4	8
19.3	INSPEKTORAT	1	2	3	4	8
19.4	BADAN PERENCANAAN DAERAH PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN (BAPEDALITBANG)	1	2	3	4	8
19.5	BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET DAERAH (BPKPAD)	1	2	3	4	8
19.6	BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA (BKPSDA)	1	2	3	4	8
19.7	BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK (KESBANGPOL)	1	2	3	4	8
19.8	DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN	1	2	3	4	8
19.9	DINAS KESEHATAN (DINKES)	1	2	3	4	8
19.10	DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG	1	2	3	4	8
19.11	DINAS PERUMAHAN, KAWASAN PERMUKIMAN, PERTANAHAN, DAN LINGKUNGAN HIDUP	1	2	3	4	8
19.12	DINAS PERTANIAN	1	2	3	4	8
19.13	DINAS PERIKANAN DAN PANGAN	1	2	3	4	8
19.14	DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK	1	2	3	4	8
19.15	DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA	1	2	3	4	8
19.16	DINAS PERHUBUNGAN	1	2	3	4	8
19.17	DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU	1	2	3	4	8
19.18	DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL	1	2	3	4	8
19.19	DINAS PARIWISATA, KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA	1	2	3	4	8
19.20	DINAS PERDAGANGAN DAN TRANSMIGRASI	1	2	3	4	8
19.21	DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA	1	2	3	4	8
19.22	SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DAN PEMADAM KEBAKARAN	1	2	3	4	8
19.23	DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH DAN TENAGA KERJA	1	2	3	4	8
19.24	DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN	1	2	3	4	8
19.25	KECAMATAN	1	2	3	4	8
19.26	NAGARI	1	2	3	4	8
19.27	PUSKESMAS	1	2	3	4	8
19.28	RSUD DR. M.ZEIN PAINAN	1	2	3	4	8
19.29	RSUD PRATAMA TAPAN	1	2	3	4	8

**20.** Berikut ini kami akan menanyakan pendapat Bapak/Ibu mengenai **kemudahan prosedur pelayanan**, pilihan jawaban adalah: Tidak Mudah, Kurang Mudah, Mudah, Sangat Mudah

NO.20	PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN YANG DIBERIKAN OLEH OPD ( <i>jawaban no. 18 – ya pernah</i> )	(lingkari pilihan angka jawaban)				
		Tidak Mudah	Kurang Mudah	Mudah	Sangat Mudah	TT / TJ
	Bagaimana pemahaman Bapak/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?					
20.1	SEKRETARIAT DAERAH (SETDA)	1	2	3	4	8
20.2	SEKRETARIAT DEWAN (SETWAN)	1	2	3	4	8
20.3	INSPEKTORAT	1	2	3	4	8
20.4	BADAN PERENCANAAN DAERAH PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN (BAPEDALITBANG)	1	2	3	4	8
20.5	BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET DAERAH (BPKPAD)	1	2	3	4	8
20.6	BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA (BKPSDA)	1	2	3	4	8
20.7	BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK (KESBANGPOL)	1	2	3	4	8
20.8	DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN	1	2	3	4	8
20.9	DINAS KESEHATAN (DINKES)	1	2	3	4	8
20.10	DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG	1	2	3	4	8
20.11	DINAS PERUMAHAN, KAWASAN PERMUKIMAN, PERTANAHAN, DAN LINGKUNGAN HIDUP	1	2	3	4	8
20.12	DINAS PERTANIAN	1	2	3	4	8
20.13	DINAS PERIKANAN DAN PANGAN	1	2	3	4	8
20.14	DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK	1	2	3	4	8
20.15	DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA	1	2	3	4	8
20.16	DINAS PERHUBUNGAN	1	2	3	4	8
20.17	DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU	1	2	3	4	8
20.18	DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL	1	2	3	4	8
20.19	DINAS PARIWISATA, KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA	1	2	3	4	8
20.20	DINAS PERDAGANGAN DAN TRANSMIGRASI	1	2	3	4	8
20.21	DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA	1	2	3	4	8
20.22	SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DAN PEMADAM KEBAKARAN	1	2	3	4	8
20.23	DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH DAN TENAGA KERJA	1	2	3	4	8
20.24	DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN	1	2	3	4	8
20.25	KECAMATAN	1	2	3	4	8
20.26	NAGARI	1	2	3	4	8
20.27	PUSKESMAS	1	2	3	4	8
20.28	RSUD DR. M.ZEIN PAINAN	1	2	3	4	8
20.29	RSUD PRATAMA TAPAN	1	2	3	4	8

**21.** Berikut ini kami akan menanyakan pendapat Bapak/Ibu mengenai **kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan**, pilihan jawaban adalah: Tidak Cepat, Kurang Cepat, Cepat, Sangat Cepat

NO.21	PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN YANG DIBERIKAN OLEH OPD ( <i>jawaban no. 18 – ya pernah</i> )	(lingkari pilihan angka jawaban)				
		Tidak Cepat	Kurang Cepat	Cepat	Sangat Cepat	TT / TJ
	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang <b>kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan</b> di unit ini ?					
21.1	SEKRETARIAT DAERAH (SETDA)	1	2	3	4	8
21.2	SEKRETARIAT DEWAN (SETWAN)	1	2	3	4	8
21.3	INSPEKTORAT	1	2	3	4	8
21.4	BADAN PERENCANAAN DAERAH PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN (BAPEDALITBANG)	1	2	3	4	8
21.5	BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET DAERAH (BPKPAD)	1	2	3	4	8
21.6	BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA (BKPSDA)	1	2	3	4	8
21.7	BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK (KESBANGPOL)	1	2	3	4	8
21.8	DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN	1	2	3	4	8
21.9	DINAS KESEHATAN (DINKES)	1	2	3	4	8
21.10	DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG	1	2	3	4	8
21.11	DINAS PERUMAHAN, KAWASAN PERMUKIMAN, PERTANAHAN, DAN LINGKUNGAN HIDUP	1	2	3	4	8
21.12	DINAS PERTANIAN	1	2	3	4	8
21.13	DINAS PERIKANAN DAN PANGAN	1	2	3	4	8
21.14	DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK	1	2	3	4	8
21.15	DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA	1	2	3	4	8
21.16	DINAS PERHUBUNGAN	1	2	3	4	8
21.17	DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU	1	2	3	4	8
21.18	DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL	1	2	3	4	8
21.19	DINAS PARIWISATA, KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA	1	2	3	4	8
21.20	DINAS PERDAGANGAN DAN TRANSMIGRASI	1	2	3	4	8
21.21	DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA	1	2	3	4	8
21.22	SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DAN PEMADAM KEBAKARAN	1	2	3	4	8
21.23	DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH DAN TENAGA KERJA	1	2	3	4	8
21.24	DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN	1	2	3	4	8
21.25	KECAMATAN	1	2	3	4	8
21.26	NAGARI	1	2	3	4	8
21.27	PUSKESMAS	1	2	3	4	8
21.28	RSUD DR. M.ZEIN PAINAN	1	2	3	4	8
21.29	RSUD PRATAMA TAPAN	1	2	3	4	8

**22.** Berikut ini kami akan menanyakan pendapat Bapak/Ibu mengenai **kewajaran biaya / tariff dalam pelayanan**, pilihan jawaban adalah: Sangat Mahal, Cukup Mahal, Murah, Gratis

NO.22	PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN YANG DIBERIKAN OLEH OPD ( <i>jawaban no. 18 – ya pernah</i> )	(lingkari pilihan angka jawaban)				
		Sangat Mahal	Cukup Mahal	Murah	Gratis	TT / TJ
	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang <b>kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan</b> di unit ini ?					
22.1	SEKRETARIAT DAERAH (SETDA)	1	2	3	4	8
22.2	SEKRETARIAT DEWAN (SETWAN)	1	2	3	4	8
22.3	INSPEKTORAT	1	2	3	4	8
22.4	BADAN PERENCANAAN DAERAH PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN (BAPEDALITBANG)	1	2	3	4	8
22.5	BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET DAERAH (BPKPAD)	1	2	3	4	8
22.6	BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA (BKPSDA)	1	2	3	4	8
22.7	BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK (KESBANGPOL)	1	2	3	4	8
22.8	DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN	1	2	3	4	8
22.9	DINAS KESEHATAN (DINKES)	1	2	3	4	8
22.10	DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG	1	2	3	4	8
22.11	DINAS PERUMAHAN, KAWASAN PERMUKIMAN, PERTANAHAN, DAN LINGKUNGAN HIDUP	1	2	3	4	8
22.12	DINAS PERTANIAN	1	2	3	4	8
22.13	DINAS PERIKANAN DAN PANGAN	1	2	3	4	8
22.14	DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK	1	2	3	4	8
22.15	DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA	1	2	3	4	8
22.16	DINAS PERHUBUNGAN	1	2	3	4	8
22.17	DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU	1	2	3	4	8
22.18	DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL	1	2	3	4	8
22.19	DINAS PARIWISATA, KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA	1	2	3	4	8
22.20	DINAS PERDAGANGAN DAN TRANSMIGRASI	1	2	3	4	8
22.21	DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA	1	2	3	4	8
22.22	SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DAN PEMADAM KEBAKARAN	1	2	3	4	8
22.23	DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH DAN TENAGA KERJA	1	2	3	4	8
22.24	DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN	1	2	3	4	8
22.25	KECAMATAN	1	2	3	4	8
22.26	NAGARI	1	2	3	4	8
22.27	PUSKESMAS	1	2	3	4	8
22.28	RSUD DR. M.ZEIN PAINAN	1	2	3	4	8
22.29	RSUD PRATAMA TAPAN	1	2	3	4	8

**23.** Berikut ini kami akan menanyakan pendapat Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian produk pelayanan** antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, pilihan jawaban adalah: Tidak Sesuai, Kurang Sesuai, Sesuai, Sangat Sesuai

NO.23	PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN YANG DIBERIKAN OLEH OPD ( <i>jawaban no. 18 – ya pernah</i> )	(lingkari pilihan angka jawaban)				
		Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai	TT / TJ
	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan di unit ini ?					
23.1	SEKRETARIAT DAERAH (SETDA)	1	2	3	4	8
23.2	SEKRETARIAT DEWAN (SETWAN)	1	2	3	4	8
23.3	INSPEKTORAT	1	2	3	4	8
23.4	BADAN PERENCANAAN DAERAH PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN (BAPEDALITBANG)	1	2	3	4	8
23.5	BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET DAERAH (BPKPAD)	1	2	3	4	8
23.6	BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA (BKPSDA)	1	2	3	4	8
23.7	BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK (KESBANGPOL)	1	2	3	4	8
23.8	DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN	1	2	3	4	8
23.9	DINAS KESEHATAN (DINKES)	1	2	3	4	8
23.10	DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG	1	2	3	4	8
23.11	DINAS PERUMAHAN, KAWASAN PERMUKIMAN, PERTANAHAN, DAN LINGKUNGAN HIDUP	1	2	3	4	8
23.12	DINAS PERTANIAN	1	2	3	4	8
23.13	DINAS PERIKANAN DAN PANGAN	1	2	3	4	8
23.14	DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK	1	2	3	4	8
23.15	DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA	1	2	3	4	8
23.16	DINAS PERHUBUNGAN	1	2	3	4	8
23.17	DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU	1	2	3	4	8
23.18	DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL	1	2	3	4	8
23.19	DINAS PARIWISATA, KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA	1	2	3	4	8
23.20	DINAS PERDAGANGAN DAN TRANSMIGRASI	1	2	3	4	8
23.21	DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA	1	2	3	4	8
23.22	SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DAN PEMADAM KEBAKARAN	1	2	3	4	8
23.23	DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH DAN TENAGA KERJA	1	2	3	4	8
23.24	DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN	1	2	3	4	8
23.25	KECAMATAN	1	2	3	4	8
23.26	NAGARI	1	2	3	4	8
23.27	PUSKESMAS	1	2	3	4	8
23.28	RSUD DR. M.ZEIN PAINAN	1	2	3	4	8
23.29	RSUD PRATAMA TAPAN	1	2	3	4	8

**24.** Berikut ini kami akan menanyakan pendapat Bapak/Ibu mengenai **kompetensi/ kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan**, pilihan jawaban adalah: Tidak Kompeten, Kurang Kompeten, Kompeten, Sangat Kompeten

NO.24	PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN YANG DIBERIKAN OLEH OPD ( <i>jawaban no. 8 – ya pernah</i> )	(lingkari pilihan angka jawaban)				
		Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan di unit ini ?	Tidak Kompeten	Kurang Kompeten	Kompete n	Sangat Kompeten
24.1	SEKRETARIAT DAERAH (SETDA)	1	2	3	4	8
24.2	SEKRETARIAT DEWAN (SETWAN)	1	2	3	4	8
24.3	INSPEKTORAT	1	2	3	4	8
24.4	BADAN PERENCANAAN DAERAH PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN (BAPEDALITBANG)	1	2	3	4	8
24.5	BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET DAERAH (BPKPAD)	1	2	3	4	8
24.6	BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA (BKPSDA)	1	2	3	4	8
24.7	BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK (KESBANGPOL)	1	2	3	4	8
24.8	DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN	1	2	3	4	8
24.9	DINAS KESEHATAN (DINKES)	1	2	3	4	8
24.10	DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG	1	2	3	4	8
24.11	DINAS PERUMAHAN, KAWASAN PERMUKIMAN, PERTANAHAN, DAN LINGKUNGAN HIDUP	1	2	3	4	8
24.12	DINAS PERTANIAN	1	2	3	4	8
24.13	DINAS PERIKANAN DAN PANGAN	1	2	3	4	8
24.14	DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK	1	2	3	4	8
24.15	DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA	1	2	3	4	8
24.16	DINAS PERHUBUNGAN	1	2	3	4	8
24.17	DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU	1	2	3	4	8
24.18	DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL	1	2	3	4	8
24.19	DINAS PARIWISATA, KEPEMUDAAN DAN OLAH RAGA	1	2	3	4	8
24.20	DINAS PERDAGANGAN DAN TRANSMIGRASI	1	2	3	4	8
24.21	DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA	1	2	3	4	8
24.22	SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DAN PEMADAM KEBAKARAN	1	2	3	4	8
24.23	DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH DAN TENAGA KERJA	1	2	3	4	8
24.24	DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN	1	2	3	4	8
24.25	KECAMATAN	1	2	3	4	8
24.26	NAGARI	1	2	3	4	8
24.27	PUSKESMAS	1	2	3	4	8
24.28	RSUD DR. M.ZEIN PAINAN	1	2	3	4	8
24.29	RSUD PRATAMA TAPAN	1	2	3	4	8

**25.** Berikut ini kami akan menanyakan pendapat Bapak/Ibu mengenai **perilaku petugas dalam memberikan pelayanan terkait kesopanan dan keramahan**, pilihan jawaban adalah: Tidak Sopan dan Ramah, Kurang Sopan dan Ramah, Sopan dan Ramah, Sangat Sopan dan Ramah

NO.25	PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN YANG DIBERIKAN OLEH OPD ( <i>jawaban no. 18 – ya pernah</i> )	(lingkari pilihan angka jawaban)				
		Tidak sopan dan ramah	Kurang sopan dan ramah	sopan dan ramah	Sangat sopan dan ramah	TT / TJ
	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang perilaku petugas dalam memberikan pelayanan terkait kesopanan dan keramahan di unit ini ?					
25.1	SEKRETARIAT DAERAH (SETDA)	1	2	3	4	8
25.2	SEKRETARIAT DEWAN (SETWAN)	1	2	3	4	8
25.3	INSPEKTORAT	1	2	3	4	8
25.4	BADAN PERENCANAAN DAERAH PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN (BAPEDALITBANG)	1	2	3	4	8
25.5	BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET DAERAH (BPKPAD)	1	2	3	4	8
25.6	BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA (BKPSDA)	1	2	3	4	8
25.7	BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK (KESBANGPOL)	1	2	3	4	8
25.8	DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN	1	2	3	4	8
25.9	DINAS KESEHATAN (DINKES)	1	2	3	4	8
25.10	DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG	1	2	3	4	8
25.11	DINAS PERUMAHAN, KAWASAN PERMUKIMAN, PERTANAHAN, DAN LINGKUNGAN HIDUP	1	2	3	4	8
25.12	DINAS PERTANIAN	1	2	3	4	8
25.13	DINAS PERIKANAN DAN PANGAN	1	2	3	4	8
25.14	DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK	1	2	3	4	8
25.15	DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA	1	2	3	4	8
25.16	DINAS PERHUBUNGAN	1	2	3	4	8
25.17	DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU	1	2	3	4	8
25.18	DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL	1	2	3	4	8
25.19	DINAS PARIWISATA, KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA	1	2	3	4	8
25.20	DINAS PERDAGANGAN DAN TRANSMIGRASI	1	2	3	4	8
25.21	DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA	1	2	3	4	8
25.22	SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DAN PEMADAM KEBAKARAN	1	2	3	4	8
25.23	DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH DAN TENAGA KERJA	1	2	3	4	8
25.24	DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN	1	2	3	4	8
25.25	KECAMATAN	1	2	3	4	8
25.26	NAGARI	1	2	3	4	8
25.27	PUSKESMAS	1	2	3	4	8

25.28	RSUD DR. M.ZEIN PAINAN	1	2	3	4	8
25.29	RSUD PRATAMA TAPAN	1	2	3	4	8

**26.** Berikut ini kami akan menanyakan pendapat Bapak/Ibu mengenai **penanganan pengaduan pengguna layanan**, pilihan jawaban adalah: Tidak Ada, Ada Tapi Tidak Berfungsi, Berfungsi Tapi Kurang Maksimal, Dikelola Dengan Baik

NO.26	PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN YANG DIBERIKAN OLEH OPD ( <i>jawaban no. 18 – ya pernah</i> )	(lingkari pilihan angka jawaban)				
		Tidak Ada	Ada tapi Tidak Berfungsi	Berfungsi kurang maksimal	Dikelola Dengan Baik	TT / TJ
	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan di unit ini ?					
26.1	SEKRETARIAT DAERAH (SETDA)	1	2	3	4	8
26.2	SEKRETARIAT DEWAN (SETWAN)	1	2	3	4	8
26.3	INSPEKTORAT	1	2	3	4	8
26.4	BADAN PERENCANAAN DAERAH PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN (BAPEDALITBANG)	1	2	3	4	8
26.5	BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET DAERAH (BPKPAD)	1	2	3	4	8
26.6	BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA (BKPSDA)	1	2	3	4	8
26.7	BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK (KESBANGPOL)	1	2	3	4	8
26.8	DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN	1	2	3	4	8
26.9	DINAS KESEHATAN (DINKES)	1	2	3	4	8
26.10	DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG	1	2	3	4	8
26.11	DINAS PERUMAHAN, KAWASAN PERMUKIMAN, PERTANAHAN, DAN LINGKUNGAN HIDUP	1	2	3	4	8
26.12	DINAS PERTANIAN	1	2	3	4	8
26.13	DINAS PERIKANAN DAN PANGAN	1	2	3	4	8
26.14	DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK	1	2	3	4	8
26.15	DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA	1	2	3	4	8
26.16	DINAS PERHUBUNGAN	1	2	3	4	8
26.17	DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU	1	2	3	4	8
26.18	DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL	1	2	3	4	8
26.19	DINAS PARIWISATA, KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA	1	2	3	4	8
26.20	DINAS PERDAGANGAN DAN TRANSMIGRASI	1	2	3	4	8
26.21	DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA	1	2	3	4	8
26.22	SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DAN PEMADAM KEBAKARAN	1	2	3	4	8
26.23	DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH DAN TENAGA KERJA	1	2	3	4	8

26.24	DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN	1	2	3	4	8
26.25	KECAMATAN	1	2	3	4	8
26.26	NAGARI	1	2	3	4	8
26.27	PUSKESMAS	1	2	3	4	8
26.28	RSUD DR. M.ZEIN PAINAN	1	2	3	4	8
26.29	RSUD PRATAMA TAPAN	1	2	3	4	8

**27.** Berikut ini kami akan menanyakan pendapat Bapak/Ibu mengenai **kualitas sarana dan prasarana pelayanan**, pilihan jawaban adalah: Buruk, Cukup, Baik, Sangat Baik

NO.27	PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN YANG DIBERIKAN OLEH OPD ( <i>jawaban no. 18 – ya pernah</i> )	(lingkari pilihan angka jawaban)				
		Buruk	Cukup	Baik	Sangat Baik	TT / TJ
	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang <b>kualitas sarana dan prasarana pelayanan</b> di unit ini ?					
27.1	SEKRETARIAT DAERAH (SETDA)	1	2	3	4	8
27.2	SEKRETARIAT DEWAN (SETWAN)	1	2	3	4	8
27.3	INSPEKTORAT	1	2	3	4	8
27.4	BADAN PERENCANAAN DAERAH PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN (BAPEDALITBANG)	1	2	3	4	8
27.5	BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET DAERAH (BPKPAD)	1	2	3	4	8
27.6	BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA (BKPSDA)	1	2	3	4	8
27.7	BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK (KESBANGPOL)	1	2	3	4	8
27.8	DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN	1	2	3	4	8
27.9	DINAS KESEHATAN (DINKES)	1	2	3	4	8
27.10	DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG	1	2	3	4	8
27.11	DINAS PERUMAHAN, KAWASAN PERMUKIMAN, PERTANAHAN, DAN LINGKUNGAN HIDUP	1	2	3	4	8
27.12	DINAS PERTANIAN	1	2	3	4	8
27.13	DINAS PERIKANAN DAN PANGAN	1	2	3	4	8
27.14	DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK	1	2	3	4	8
27.15	DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA	1	2	3	4	8
27.16	DINAS PERHUBUNGAN	1	2	3	4	8
27.17	DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU	1	2	3	4	8
27.18	DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL	1	2	3	4	8

27.19	DINAS PARIWISATA, KEMUDAAN DAN OLAHRAGA	1	2	3	4	8
27.20	DINAS PERDAGANGAN DAN TRANSMIGRASI	1	2	3	4	8
27.21	DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA	1	2	3	4	8
27.22	SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DAN PEMADAM KEBAKARAN	1	2	3	4	8
27.23	DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH DAN TENAGA KERJA	1	2	3	4	8
27.24	DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN	1	2	3	4	8
27.25	KECAMATAN	1	2	3	4	8
27.26	NAGARI	1	2	3	4	8
27.27	PUSKESMAS	1	2	3	4	8
27.28	RSUD DR. M.ZEIN PAINAN	1	2	3	4	8
27.29	RSUD PRATAMA TAPAN	1	2	3	4	8

**28.**Berikut ini kami akan meminta **saran / pendapat** Bapak/Ibu mengenai **upaya yang dapat/ seharusnya dilakukan oleh OPD guna peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat,**

NO	ORGANISASI PERANGKAT DAERAH (OPD)
28.1	SEKRETARIAT DAERAH (SETDA)
Saran/Pendapat :	
28.2	SEKRETARIAT DEWAN (SETWAN)
Saran/Pendapat :	
28.3	INSPEKTORAT
Saran/Pendapat :	
28.4	BADAN PERENCANAAN DAERAH PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN (BAPEDALITBANG)
Saran/Pendapat :	
28.5	BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET DAERAH (BPKPAD)
Saran/Pendapat :	
28.6	BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA (BKPSDA)
Saran/Pendapat :	

28.7	BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK (KESBANGPOL)
Saran/Pendapat :	
28.8	DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
Saran/Pendapat :	
28.9	DINAS KESEHATAN (DINKES)
Saran/Pendapat :	
28.10	DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG
Saran/Pendapat :	
28.11	DINAS PERUMAHAN, KAWASAN PERMUKIMAN, PERTANAHAN, DAN LINGKUNGAN HIDUP
Saran/Pendapat :	
28.12	DINAS PERTANIAN
Saran/Pendapat :	
28.13	DINAS PERIKANAN DAN PANGAN
Saran/Pendapat :	
28.14	DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
Saran/Pendapat :	
28.15	DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA
Saran/Pendapat :	
28.16	DINAS PERHUBUNGAN
Saran/Pendapat :	

28.17	DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Saran/Pendapat :	
28.18	DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
Saran/Pendapat :	
28.19	DINAS PARIWISATA, KEPEMUDAAN DAN OLAH RAGA
Saran/Pendapat :	
28.20	DINAS PERDAGANGAN DAN TRANSMIGRASI
Saran/Pendapat :	
28.21	DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
Saran/Pendapat :	
28.22	SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DAN PEMADAM KEBAKARAN
Saran/Pendapat :	
28.23	DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH DAN TENAGA KERJA
Saran/Pendapat :	
28.24	DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
Saran/Pendapat :	
28.25	KECAMATAN
Saran/Pendapat :	
28.26	NAGARI

Saran/Pendapat :	
28.27	PUSKESMAS
Saran/Pendapat :	
28.28	RSUD DR. M.ZEIN PAINAN
Saran/Pendapat :	
28.29	RSUD PRATAMA TAPAN
Saran/Pendapat :	

Menurut penilaian Ibu/Bapak bagaimana **HASIL KERJA** Pemerintah Kabupaten PESISIR SELATAN dalam menangani permasalahan berikut, apakah sangat buruk, buruk, baik atau sangat baik?

MASALAH	Sangat buruk	Buruk	Baik	Sangat Baik	Tidak Tahu
29. Mengurangi pengangguran	1	2	3	4	8
30. Peningkatan ketrampilan tenaga kerja	1	2	3	4	8
31. Mengurangi jumlah orang miskin	1	2	3	4	8
32. Pengembangan usaha kecil dan menengah	1	2	3	4	8
33. Peningkatan partisipasi masyarakat dalam pembangunan	1	2	3	4	8
34. Menyediakan pelayanan kesehatan yang terjangkau masyarakat umum	1	2	3	4	8
35. Pelayanan kesehatan bagi ibu hamil	1	2	3	4	8
36. Pelayanan Keluarga Berencana	1	2	3	4	8
37. Pelayanan kesehatan untuk balita dan anak-anak	1	2	3	4	8

**38.** Rata-rata dalam sebulan, berapa rupiah kira-kira pendapatan kotor "**RUMAH TANGGA**" Ibu/Bapak? **[S]**

1. Di bawah 200 ribu      2. 200-399 ribu      3. 400-599 ribu      4. 600-799 ribu  
5. 800-999 ribu      6. 1 juta -1.199 juta      7. 1.2-1.399 juta      8. 1.4-1.599 juta  
9. 1.6-1.799 juta      10. 1.8-1.999 juta      11. 2 juta – 4 juta      12. Di atas 4 juta

Dalam satu bulan terakhir, seberapa sering Ibu/Bapak menonton TV, membaca Koran, membaca internet, dan mendengar radio apapun acara atau programnya(sinetron, musik, berita, film, dll.)?

<b>MEDIA</b>	<b>Setiap hari atau hampir tiap hari</b>	<b>3-4 hari dalam seminggu</b>	<b>1-2 hari dalam seminggu</b>	<b>Jarang (tidak setiap minggu)</b>	<b>Tidak pernah</b>	<b>TT/TJ</b>
<b>39.</b> Koran	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	8
<b>40.</b> TV	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	8
<b>41.</b> Radio	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	8
<b>42.</b> Internet	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	8

**43.** Apakah Ibu/Bapak pernah menggunakan **internet** (misalnya Facebook, Twitter, Instagram, Path, LinkedIn, Youtube, WhatsApp, Line, Snapchat, browsing, email, situs berita, dll.)?

1. Ya, pernah  
2. Tidak pernah →end  
8. Tidak tahu →end  
9. Menolak menjawab →end

**44. TUNJUKKAN KARTU BANTU Z.** Seberapa sering Ibu/Bapak menggunakan **internet** (misalnya, *browsing*, email, situs berita, Facebook, Twitter, Instagram, Path, LinkedIn, Youtube, WhatsApp, Line, Snapchat, dll) untuk mencari informasi tentang berita viral / issue terbaru

1. Sangat sering      2. Cukup sering  
3. Jarang      4. Tidak pernah      8. TT/TJ

Data ini dipandang penting guna melengkapi informasi yang telah diperoleh dari data Penilaian Kepuasan Masyarakat . Pertanyaan dalam kuesioner didesain sedemikian rupa sehingga melengkapi hasil perhitungan Penilaian Kepuasan Masyarakat yang mencerminkan penilaian kinerja dari SKPD yang bersangkutan, maka diharapkan akan diperoleh gambaran informasi tentang Pelayanan OPD yang dikaji menjadi lebih lengkap dan komprehensif.

# BAB 4

## HASIL PENILAIAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN ORGANISASI PERANGKAT DAERAH

### 4.1. PROFIL RESPONDEN

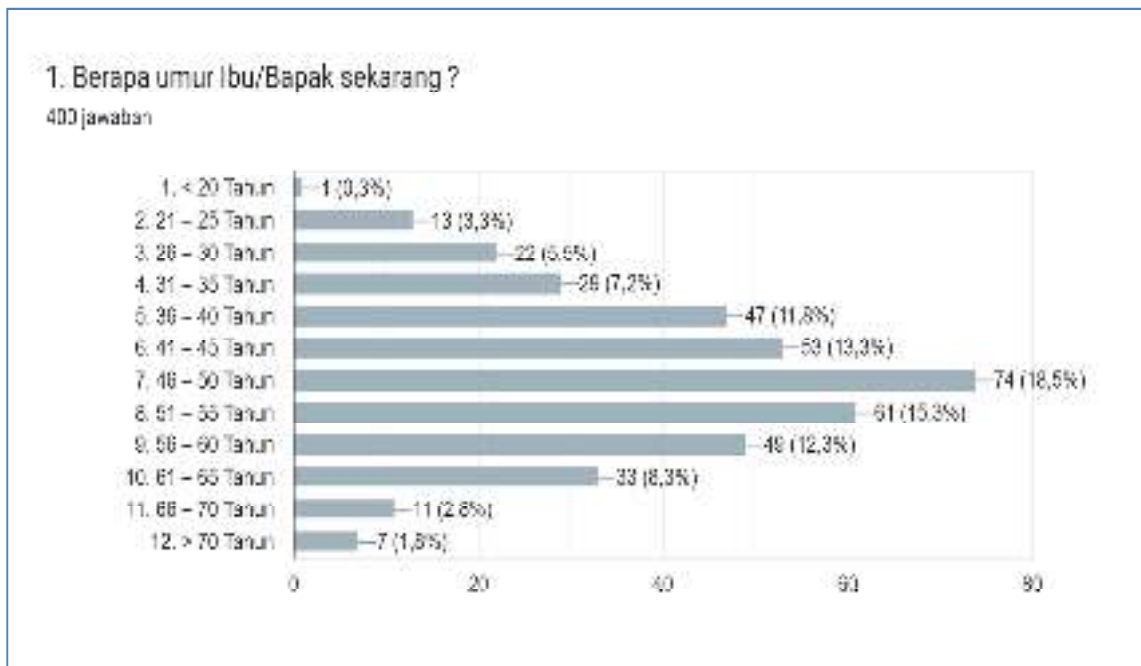
Responden dari Survei Kepuasan Masyarakat dalam studi ini berasal dari semua wilayah kecamatan yang ada di Kabupaten Pesisir Selatan yang berjumlah 15, sebanyak 400 responden dimana dari setiap Kecamatan telah dipilih secara proporsional, dengan menerapkan metoda *multi stage random sampling* guna mendapatkan secara acak dan adil peluang setiap Kepala Keluarga (KK) untuk terpilih menjadi responden survei ini.

Adapun berdasarkan data yang telah dihimpun dengan melakukan wawancara langsung antara petugas survei dengan responden terpilih, diperoleh gambaran responden sebagai berikut :

Tabel 4.1.1.

PROFIL USIA RESPONDEN					
V1.BerapaUmurIbuOrBapakSekarang					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17 Tahun - 20 Tahun	1	1.2	0,25	0,25
	21 Tahun - 25 Tahun	13	3.0	3,25	3,5
	26 Tahun - 30 Tahun	22	6.1	5,5	9
	31 Tahun - 35 Tahun	29	11.7	7,25	16,25
	36 Tahun - 40 Tahun	47	12.9	11,75	28
	41 Tahun - 45 Tahun	53	15.7	13,25	41,25
	46 Tahun - 50 Tahun	74	12.4	18,5	59,75
	51 Tahun - 55 Tahun	61	14.5	15,25	75
	56 Tahun - 60 Tahun	49	10.0	12,25	87,25
	61 Tahun - 65 Tahun	33	6.1	8,25	95,5
	66 Tahun - 70 Tahun	11	3.5	2,75	98,25
70 Tahun - Keatas	7	3.0	1,75	100	
	Total	400	100.0	100	

Gambar 4.1.1.

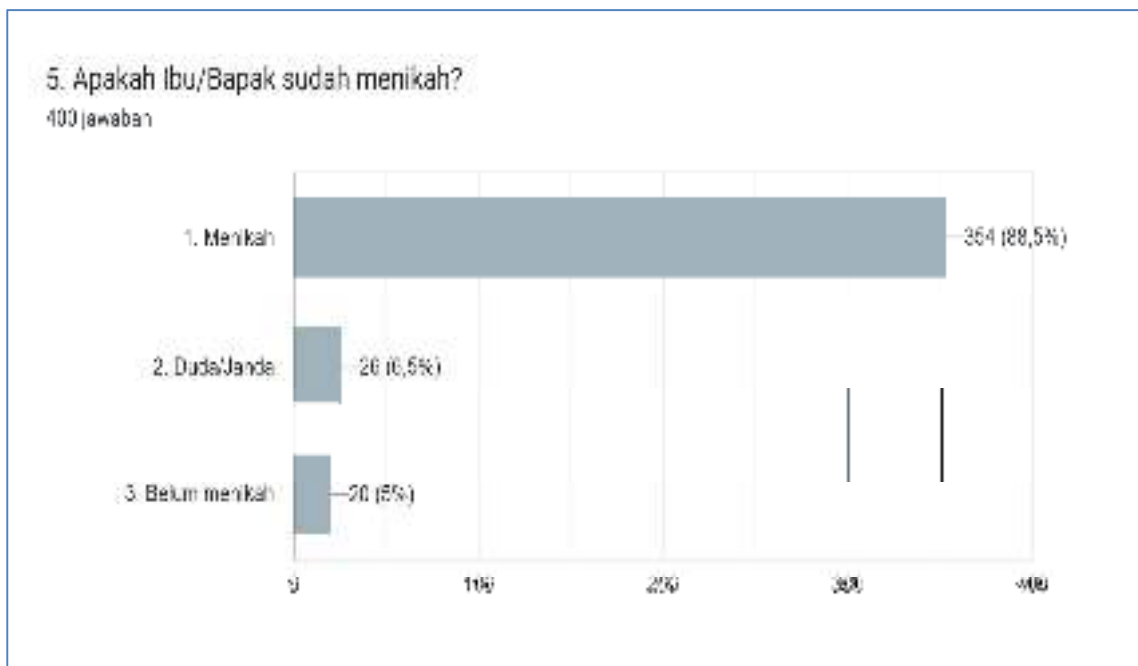


### STATUS PERKAWINAN RESPONDEN

Tabel 4.1.2.

V3.Apakah.IbuOrBapakSudahMenikah					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Menikah	354	88.5	88.5	88.5
	Duda/Janda	26	6.5	6.5	95.0
	Belum Menikah	20	5.0	5.0	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

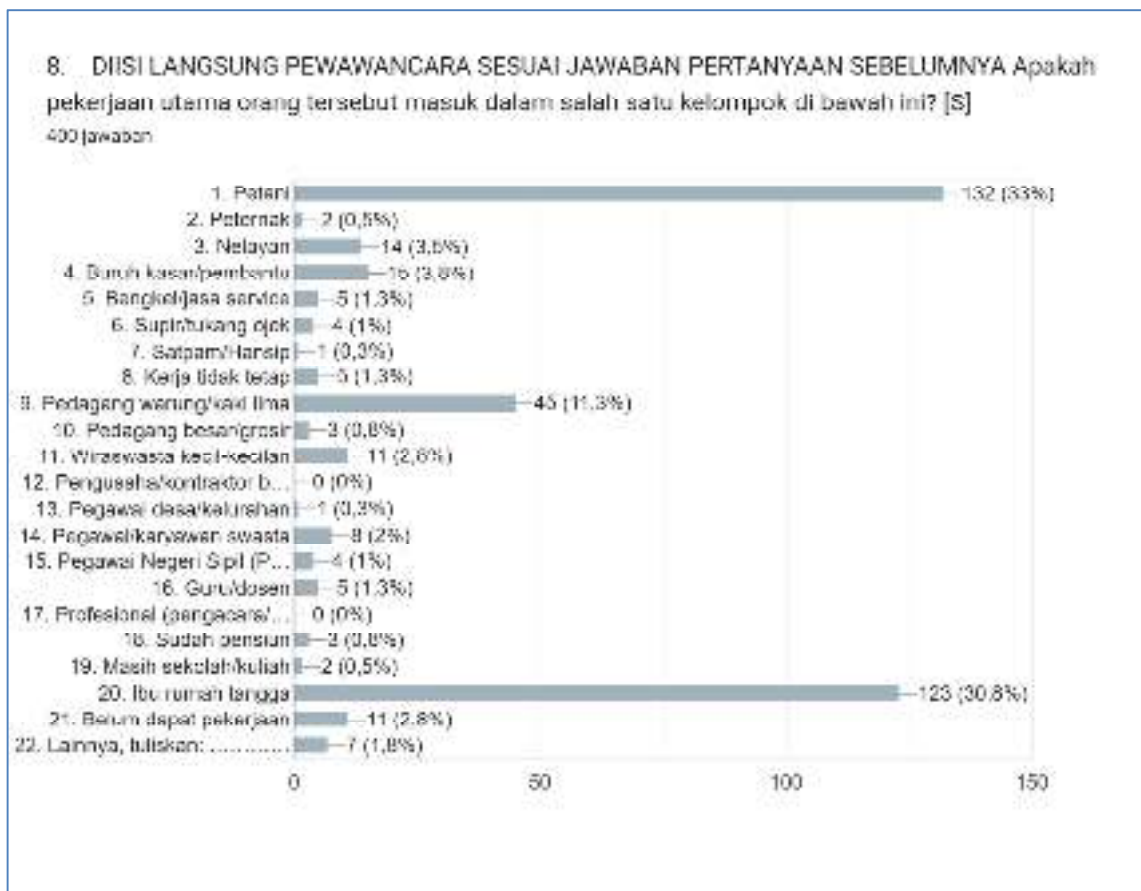
Gambar 4.1.2.



Tabel 4.1.3.

STATUS PEKERJAAN UTAMA RESPONDEN					
V6.ApaPekerjUtamaOrangTsbMasukDimSalahSatuKelompokDibawahIni					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Petani/Peternak/Nelayan	148	34.8	34.8	34.8
	Buruh kasar/Pembantu	15	5.6	5.6	40.4
	Bengkel/Jasa service	5	2.1	2.1	42.5
	Supir/Tukang Ojek	4	2.8	2.8	45.3
	Satpam/Hansip	1	.2	.2	45.6
	Kerja tidak tetap	5	.5	.5	46.0
	Pedagang warung/Kaki lima	45	8.9	8.9	54.9
	Pedagang Besar/Grosir	3	13.6	13.6	68.5
	Pegawai desa/Kelurahan	2	.5	.5	68.9
	Pegawai/Karyawan swasta	9	2.1	2.1	71.0
	Pegawai Negeri Sipil/PNS	47	11.0	11.0	82.0
	Guru/Dosen	11	2.6	2.6	84.6
	Sudah pensiun	8	1.9	1.9	86.4
	Bukan salah satu diatas	58	13.6	13.6	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

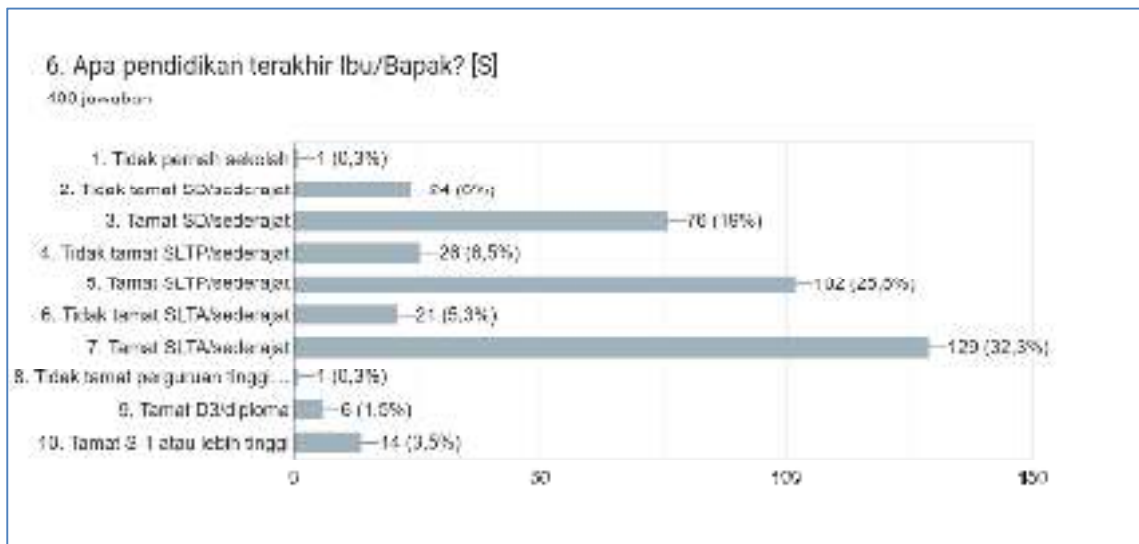
Gambar 4.1.3.



Tabel 4.1.4

STATUS PENDIDIKAN TERAKHIR RESPONDEN					
V4.ApaPendidikanTerakhirAnda					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Pernah Sekolah	1	.3	.7	.7
	Tidak Tamat SD / Sederajat	24	6	3.3	4.0
	Tamat SD / Sederajat	76	19.0	19.9	23.8
	Tidak Tamat SLTP / Sederajat	26	6.5	2.1	25.9
	Tamat SMP / Sederajat	102	25.5	18.7	44.6
	Tidak Tamat SLTA / Sederajat	21	5.3	3.0	47.7
	Tamat SLTA / Sederajat	129	32.3	35.3	82.9
	Tidak Tamat Perguruan Tinggi /Mhs	1	.23	.2	83.2
	Tamat D3/ Diploma	6	1.5	1.9	85.0
	Tamat S-1 atau Lebih Tinggi	14	3.5	15.0	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

Gambar 4.1.4.



Gambar 4.1.5.



Demikian profil dari responden yang bila dilihat dari mata pencaharian mayoritas sebagai petani/ peternak yakni hampir 35%, dengan status perkawinan hampir 88,5% berstatus menikah.

Dari latar belakang pendidikan, profil responden didominasi oleh kelompok yang tamat SLTA yakni sebesar 32,3%, sementara yang tingkat pendidikan SD sampai SMP sebesar 44,5% dan selebihnya dengan tingkat pendidikan diatas SLTA hanya 5%.

Sementara itu rata-rata tingkat pendapatan kotor perbulan rumah tangga responden didominasi oleh masyarakat dengan pendapatan sebesar 2 juta - 4 juta rupiah per bulan sebanyak 40,8%, lebih dari 4 juta sebesar 6,8% dan sisanya sebesar 57,4% berpenghasilan dibawah 2 juta rupiah perbulan.

Berdasarkan semua profil responden sementara dapat kita peroleh informasi informasi kunci yakni tingkat pendidikan relatif rendah, tentunya informasi awal ini nantinya akan dapat dipakai sebagai dasar bagi Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan untuk lebih memacu upaya peningkatan kesejahteraan masyarakatnya.

#### 4.2. TANGGAPAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN PEMERINTAH SECARA UMUM DI KABUPATEN PESISIR SELATAN

Berdasarkan jawaban responden, maka secara makro penilaian masyarakat terhadap layanan pemerintah adalah baik dan sangat baik sebesar 90% nilai angka yang sangat positif dan cerminan apresiasi masyarakat terhadap kinerja Pemerintah Kab. Pesisir Selatan. Adapun hasil pendapat masyarakat dapat dilihat pada tabel dan grafik sebagai berikut :

Tabel 4.2.1.

**KONDISI PELAYANAN PEMERINTAH KEPADA MASYARAKAT SECARA UMUM  
DI KAB. PESISIR SELATAN**

<b>V4.BgmnAndaMelihatKondisiPelayananPemerintahKabPesselSkrg</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Baik	8	2,0	2,0	2
	Baik	193	48,3	48,3	50,3
	Sedang	176	44	44	94,3
	Buruk	21	5,3	5,3	99,5
	Sangat Buruk	0	0	0	99,5
	TT/TJ	2	0,5	0,5	100
	Total	400	100.0	100.0	

Gambar 4.2.1.



#### 4.3. HASIL PENILAIAN PELAYANAN ORGANISASI PERANGKAT DAERAH

Sebagaimana diuraikan pada Bab 3, bahwa dari 29 OPD yang ditanyakan dalam survei ini, hanya OPD yang memenuhi kriteria/persyaratan memperoleh tanggapan minimal 10% dari total 400 sampel yang akan di analisis lebih lanjut dengan menghitung nilai IKM nya.

Oleh karenanya berdasarkan jumlah tanggapan responden yang menjawab 'pernah berurusan' atau 'mendapat pelayanan' OPD, telah diperoleh 9 jenis OPD yang memenuhi kriteria tersebut diatas adalah sebagai berikut :

<b>52</b>	<b>79</b>	<b>59</b>
<b>18.8. DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN</b>	<b>18.9 DINAS KESEHATAN</b>	<b>18.12 DINAS PERTANIAN</b>

<b>205</b>	<b>235</b>	<b>370</b>
<b>18.18 DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIIL</b>	<b>18.25 KANTOR KECAMATAN</b>	<b>18.26 KANTOR WALI NAGARI</b>

<b>347</b>	<b>162</b>	<b>40</b>
<b>18.27 PUSKESMAS</b>	<b>18.28 RSUD DR. M.ZEIN PAINAN</b>	<b>18.29 RSUD PRATAMA TAPAN</b>

Dari 9 jenis OPD tersebut diatas terdapat perbedaan tipe, yakni pada OPD yang berbentuk Dinas dan RSUD adalah institusi independent tidak terbagi dalam wilayah kerja administratif, sedangkan pada Kantor Kecamatan, Kantor Wali Nagari dan PUSKESMAS merupakan institusi yang memiliki kesamaan TUPOKSI (Tugas Pokok dan Fungsi), namun terbagi dalam wilayah kerja administrasi masing - masing, sehingga hasil nilai IKM nya menggambarkan kinerja atas jenis institusi pelayanan secara umum, yang meliputi seluruh wilayah kabupaten.

#### 4.3.1. DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN (DIKBUD)

Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan (DIKBUD) ini merupakan OPD yang ditetapkan keberadaannya di Kabupaten Pesisir Selatan dengan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2021, selain melaksanakan tugas sesuai Tupoksi Utama Dinas juga melakukan pelayanan kepada masyarakat sebagai berikut :

1	Adminstrasi Dokumen Kependidikan (Legalisir Ijazah, dll)
2	Mutasi (pindah sekolah, dalam daerah, antar daerah kab/kota) siswa sekolah,
3	Rekomendasi izin Pendirian dan Operasional Sanggar Kebudayaan
4	Izin Operasional Sekolah,

Dari sejumlah 400 responden yang diwawancarai, sebanyak 52 orang menyatakan pernah mendapatkan pelayanan OPD ini dan telah memberikan jawaban atau opininya terkait SKM dan pertanyaan lain dengan hasil rekapitulasi perhitungan sebagaimana dipaparkan dalam tabel sebagai berikut :

**Tabel 4.3.1.1.**  
**Penilaian Masyarakat Terhadap Pelayanan OPD**  
**DISDIKBUD**  
**Berdasarkan 9 Jenis Unsur Pelayanan**

U1. KESESUAIAN PERSYARATAN PELAYANAN di DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Sesuai	0	0	0,0	0,0
	Kurang Sesuai	2	3,70	3,7	3,7
	Sesuai	28	51,9	51,9	55,6
	Sangat Sesuai	24	44,4	44,4	100,0
Total		54	100,0	100,0	100

NILAI UNSUR PELAYANAN	
nilai persepsi	nilai frekwensi
1,0	0
2,0	4
3,0	84
4,0	96
<b>jumlah</b>	<b>184</b>
<b>mean</b>	<b>3,41</b>

U2. KEMUDAHAN PROSEDUR PELAYANAN di SETDADINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Mudah	0	0	0,0	0,0
	Kurang Mudah	3	5,77	5,8	5,8
	Mudah	23	44,2	44,2	50,0
	Sangat Mudah	26	50,0	50,0	100,0
	Total	52	100	100	100

NILAI UNSUR PELAYANAN	
nilai persepsi	nilai frekwensi
1,0	0
2,0	6
3,0	69
4,0	104
<b>jumlah</b>	<b>179</b>
<b>mean</b>	<b>3,44</b>

U3. KECEPATAN WAKTU PELAYANAN di DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Tidak Cepat	1	2	1,8	1,8
	Kurang Cepat	5	8,93	8,9	10,7
	Cepat	20	35,7	35,7	46,4
	Sangat Cepat	30	53,6	53,6	100,0
	Total	56	100	100	100

NILAI UNSUR PELAYANAN	
nilai persepsi	nilai frekwensi
1,0	1
2,0	10
3,0	60
4,0	120
<b>jumlah</b>	<b>191</b>
<b>mean</b>	<b>3,41</b>

U4. KEWAJARAN BIAYA / TARIF PELAYANAN di DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Sangat Mahal	0	0	0,0	0,0
	Cukup Mahal	1	1,75	1,8	1,8
	Murah	6	10,5	10,5	12,3
	Gratis	50	87,7	87,7	100,0
	Total	57	100	100	100

NILAI UNSUR PELAYANAN	
nilai persepsi	nilai frekwensi
1,0	0
2,0	2
3,0	18
4,0	200
<b>jumlah</b>	<b>220</b>
<b>mean</b>	<b>3,86</b>

U5. KESESUAIAN PRODUK PELAYANAN ANTARA STANDAR DENGAN HASIL YANG DIBERIKAN di DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Tidak Sesuai	0	0	0,0	0,0
	Kurang Sesuai	0	0,00	0,0	0,0
	Sesuai	21	42,0	42,0	42,0
	Sangat Sesuai	29	58,0	58,0	100,0
	Tidak Pernah kesana				
	Total	50	100	100	100

NILAI UNSUR PELAYANAN	
nilai persepsi	nilai frekwensi
1,0	0
2,0	0
3,0	63
4,0	116
<b>jumlah</b>	<b>179</b>
<b>mean</b>	<b>3,58</b>

U6. KOMPETENSI / KEMAMPUAN PETUGAS DLM MEMBERIKAN PELAYANAN di DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Kompeten	1	2	1,9	1,9
	Kurang Kompeten	1	1,89	1,9	3,8
	Kompeten	16	30,2	30,2	34,0
	Sangat Kompeten	35	66,0	66,0	100,0
	Total	53	100	100	100

NILAI UNSUR PELAYANAN	
nilai persepsi	nilai frekwensi
1,0	1
2,0	2
3,0	48
4,0	140
<b>jumlah</b>	<b>191</b>
<b>mean</b>	<b>3,60</b>

U7. PERILAKU PETUGAS DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN TERKAIT KESOPANAN DAN KERAMAHAN di DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Sopan dan Ramah	0	0	0,0	0,0
	Kurang Sopan dan Ramah	0	0,00	0,0	0,0
	Sopan dan Ramah	20	40,8	40,8	40,8
	Sangat Sopan dan Ramah	29	59,2	59,2	100,0
	Total	49	100	100	100

NILAI UNSUR PELAYANAN	
nilai persepsi	nilai frekwensi
1,0	0
2,0	0
3,0	60
4,0	116
<b>jumlah</b>	<b>176</b>
<b>mean</b>	<b>3,59</b>

U8. PENANGANAN PENGADUAN PENGGUNA LAYANAN di DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Ada	0	0	0,0	0,0
	Ada Tapi Tidak Berfungsi	2	4,08	4,1	4,1
	Berfungsi Kurang Maksimal	12	24,5	24,5	28,6
	Dikelola Dengan Baik	35	71,4	71,4	100,0
	Total	49	100	100	100

NILAI UNSUR PELAYANAN	
nilai persepsi	nilai frekwensi
1,0	0
2,0	4
3,0	36
4,0	140
<b>jumlah</b>	<b>180</b>
<b>mean</b>	<b>3,67</b>

U9.KUALITAS SARANA DAN PRASARANA PELAYANAN di DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Buruk	0	0	0,0	0,0
	Cukup	2	4,00	4,0	4,0
	Baik	16	32,0	32,0	36,0
	Sangat Baik	32	64,0	64,0	100,0
	Total	50	100	100	100

NILAI UNSUR PELAYANAN	
nilai persepsi	nilai frekwensi
1,0	0
2,0	4
3,0	48
4,0	128
<b>jumlah</b>	<b>180</b>
<b>mean</b>	<b>3,60</b>

**Tabel 4.3.1.2.**  
**Rekapitulasi Nilai IKM dan Mutu Pelayanan OPD**  
**DISDIKBUD**

KODE UNIT : 01		DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN	
NO	KODE UNSUR	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	U1	Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis Pelayanannya	3,41
2	U2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3,44
3	U3	Kecepatan Waktu dalam Penyelesaian Pelayanan	3,41
4	U4	Kewajaran Tarif / biaya pelayanan	3,86
5	U5	Kesesuaian Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,58
6	U6	Kompetensi / Kemampuan Petugas pelayanan	3,60
7	U7	Perilaku / Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan	3,59
8	U8	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	3,67
9	U9	Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan	3,60

<b>BOBOT NILAI RATA-RATA TERTIMBANG SESUAI PERMENPAN</b>	<b>0,11</b>
--	-------------

<b>NILAI INDEKS ( PENJUMLAHAN DARI HASIL KALI SETIAP NILAI UNSUR DENGAN BOBOT NILAI RATA-RATA TERTIMBANG )</b>	<b>3,574</b>
--	--------------

<b>KONVERSI NILAI DASAR SESUAI PERMENPAN</b>	<b>25</b>
--	-----------

<b>NILAI SKM SETELAH KONVERSI</b>	<b>89,359</b>
-----------------------------------	---------------

<b>MUTU PELAYANAN</b>	<b>A</b>
-----------------------	----------

<b>KINERJA UNIT PELAYANAN</b>	<b>Sangat Baik</b>
-------------------------------	--------------------

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 - 2,59	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6 - 3,06	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,064 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,0	A	Sangat Baik

#### 4.3.1.1. Catatan Untuk Diperhatikan Atas Hasil Penilaian Pelayanan DISDIKBUD Kabupaten Pesisir Selatan

Secara umum dapat dikatakan bahwa Penilaian Masyarakat terhadap Kinerja Pelayanan DISDIKBUD Kabupaten Pesisir Selatan adalah berada pada interval kinerja bernilai sangat baik, namun berdasarkan rekapitulasi penilaian per unsur telah teridentifikasi unsur-unsur pelayanan yang menempati urutan 2 posisi paling rendah dari 9 unsur pelayanan yang disurvei.

Adapun 2 posisi paling rendah tersebut adalah unsur pelayanan sebagai berikut :

1. U1 - Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis Pelayanannya (Ranking 8)
2. U3 - Kecepatan Waktu Penyelesaian (Rangking 8)

#### Gambar 4.3.1.

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan DISDIKBUD Kab. Pesisir Selatan



Berdasarkan Penilaian Masyarakat tersebut diatas, maka sudah selayaknya Pelayanan Publik oleh Pemerintah Daerah yang dalam hal ini diwakili oleh OPD DISDIKBUD kedepan hendaknya berupaya meningkatkan kinerja pelayanannya, terutama lebih memberikan perhatian pada unsur-unsur pelayanan yang masuk dalam kategori 2 posisi paling rendah tersebut diatas, sehingga masyarakat akan mendapatkan :

Kesesuaian Persyaratan dg Jenis Layanan

Kecepatan Waktu Pelayanan

yang lebih baik dan lebih berkualitas lagi pada pelayanan OPD DISDIKBUD yang diberikan kepada masyarakat pada masa mendatang.

#### 4.3.2. DINAS KESEHATAN (DINKES)

Dinas Kesehatan (DINKES) ini merupakan OPD yang ditetapkan keberadaannya di Kabupaten Pesisir Selatan dengan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2021, selain melaksanakan tugas sesuai Tupoksi Utama Dinas juga melakukan pelayanan kepada masyarakat sebagai berikut :

1	Rekomendasi Izin Praktik Dokter, Dokter Gigi, spesialis, perawat, bidan, perawat gigi, Ahli Tenaga Laboratorium, Tukang Gigi, dan semua tenaga kesehatan dan medis, farmasi dll)
2	Rekomendasi Izin Apotek
3	Rekomendasi izin Toko Obat
4	Rekomendasi Produksi Rumah Tangga
5	Rekomendasi izin Pengobatan Tradisional (BATRA)
6	Rekomendasi izin Mendirikan Klinik
7	Rekomendasi izin operasional Klinik
8	Rekomendasi izin mendirikan rumah sakit
9	Rekomendasi izin operasional Rumah Sakit
10	Sertifikat Laik Hygiene Sanitasi Depot Air Minum
11	Surat Rekomendasi Bayi baru Lahir

Dari sejumlah 400 responden yang diwawancarai, sebanyak 79 orang menyatakan pernah mendapatkan pelayanan OPD ini dan telah memberikan jawaban atau opininya terkait SKM dan pertanyaan lain dengan hasil rekapitulasi perhitungan sebagaimana dipaparkan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 4.3.2.1.

Penilaian Masyarakat Terhadap Pelayanan OPD DINAS KESEHATAN  
Berdasarkan 9 Jenis Unsur Pelayanan

U1. KESESUAIAN PERSYARATAN PELAYANAN di DINAS KESEHATAN					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Sesuai	0	0	0,0	0,0
	Kurang Sesuai	0	0,00	0,0	0,0
	Sesuai	48	62,3	62,3	62,3
	Sangat Sesuai	29	37,7	37,7	100,0
Total		77	100,0	100,0	100

NILAI UNSUR PELAYANAN	
nilai persepsi	nilai frekwensi
1,0	0
2,0	0
3,0	144
4,0	116
<b>jumlah</b>	<b>260</b>
<b>mean</b>	<b>3,38</b>

U2. KEMUDAHAN PROSEDUR PELAYANAN di DINAS KESEHATAN					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Mudah	0	0	0,0	0,0
	Kurang Mudah	3	3,57	3,6	3,6
	Mudah	52	61,9	61,9	65,5
	Sangat Mudah	29	34,5	34,5	100,0
Total		84	100	100	100

NILAI UNSUR PELAYANAN	
nilai persepsi	nilai frekwensi
1,0	0
2,0	6
3,0	156
4,0	116
<b>jumlah</b>	<b>278</b>
<b>mean</b>	<b>3,31</b>

U3. KECEPATAN WAKTU PELAYANAN di DINAS KESEHATAN					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Tidak Cepat	1	1	1,2	1,2
	Kurang Cepat	12	14,29	14,3	15,5
	Cepat	42	50,0	50,0	65,5
	Sangat Cepat	29	34,5	34,5	100,0
Total		84	100	100	100

NILAI UNSUR PELAYANAN	
nilai persepsi	nilai frekwensi
1,0	1
2,0	24
3,0	126
4,0	116
<b>jumlah</b>	<b>267</b>
<b>mean</b>	<b>3,18</b>

U4. KEWAJARAN BIAYA / TARIF PELAYANAN di DINAS KESEHATAN					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Sangat Mahal	0	0	0,0	0,0
	Cukup Mahal	1	1,28	1,3	1,3
	Murah	6	7,7	7,7	9,0
	Gratis	71	91,0	91,0	100,0
Total		78	100	100	100

NILAI UNSUR PELAYANAN	
nilai persepsi	nilai frekwensi
1,0	0
2,0	2
3,0	18
4,0	284
<b>jumlah</b>	<b>304</b>
<b>mean</b>	<b>3,90</b>

U5. KESESUAIAN PRODUK PELAYANAN ANTARA STANDAR DENGAN HASIL YANG DIBERIKAN di DINAS KESEHATAN				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Sesuai	0	0	0,0	0,0
Kurang Sesuai	0	0,00	0,0	0,0
Sesuai	46	56,8	56,8	56,8
Sangat Sesuai	35	43,2	43,2	100,0
Tidak Pernah kesana				
Total	81	100	100	100

NILAI UNSUR PELAYANAN	
nilai persepsi	nilai frekwensi
1,0	0
2,0	0
3,0	138
4,0	140
<b>jumlah</b>	<b>278</b>
<b>mean</b>	<b>3,43</b>

U6. KOMPETENSI / KEMAMPUAN PETUGAS DLM MEMBERIKAN PELAYANAN di DINAS KESEHATAN				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Kompeten	0	0	0,0	0,0
Kurang Kompeten	2	2,50	2,5	2,5
Kompeten	40	50,0	50,0	52,5
Sangat Kompeten	38	47,5	47,5	100,0
Total	80	100	100	100

NILAI UNSUR PELAYANAN	
nilai persepsi	nilai frekwensi
1,0	0
2,0	4
3,0	120
4,0	152
<b>jumlah</b>	<b>276</b>
<b>mean</b>	<b>3,45</b>

U7. PERILAKU PETUGAS DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN TERKAIT KESOPANAN DAN KERAMAHAN di DINAS KESEHATAN				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Sopan dan Ramah	0	0	0,0	0,0
Kurang Sopan dan Ramah	0	0,00	0,0	0,0
Sopan dan Ramah	48	60,0	60,0	60,0
Sangat Sopan dan Ramah	32	40,0	40,0	100,0
Total	80	100	100	100

NILAI UNSUR PELAYANAN	
nilai persepsi	nilai frekwensi
1,0	0
2,0	0
3,0	144
4,0	128
<b>jumlah</b>	<b>272</b>
<b>mean</b>	<b>3,40</b>

U8. PENANGANAN PENGADUAN PENGGUNA LAYANAN di DINAS KESEHATAN				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Ada	0	0	0,0	0,0
Ada Tapi Tidak Berfungsi	3	3,85	3,8	3,8
Berfungsi Kurang Maksimal	36	46,2	46,2	50,0
Dikelola Dengan Baik	39	50,0	50,0	100,0
Total	78	100	100	100

NILAI UNSUR PELAYANAN	
nilai persepsi	nilai frekwensi
1,0	0
2,0	6
3,0	108
4,0	156
<b>jumlah</b>	<b>270</b>
<b>mean</b>	<b>3,46</b>

U9.KUALITAS SARANA DAN PRASARANA PELAYANAN di SETWANDINAS KESEHATAN					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Buruk	0	0	0,0	0,0
	Cukup	4	5,13	5,1	5,1
	Baik	32	41,0	41,0	46,2
	Sangat Baik	42	53,8	53,8	100,0
Total		78	100	100	100

NILAI UNSUR PELAYANAN	
nilai persepsi	nilai frekwensi
1,0	0
2,0	8
3,0	96
4,0	168
<b>jumlah</b>	<b>272</b>
<b>mean</b>	<b>3,49</b>

Tabel 4.3.2.2.

Rekapitulasi Nilai IKM dan Mutu Pelayanan OPD  
DINAS KESEHATAN

KODE UNIT : 02		DINAS KESEHATAN	
NO	KODE UNSUR	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	U1	Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis Pelayanannya	3,38
2	U2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3,31
3	U3	Kecepatan Waktu dalam Penyelesaian Pelayanan	3,18
4	U4	Kewajaran Tarif / biaya pelayanan	3,90
5	U5	Kesesuaian Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,43
6	U6	Kompetensi / Kemampuan Petugas pelayanan	3,45
7	U7	Perilaku / Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan	3,40
8	U8	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	3,46
9	U9	Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan	3,49

<b>BOBOT NILAI RATA-RATA TERTIMBANG SESUAI PERMENPAN</b>	<b>0,11</b>
--	-------------

<b>NILAI INDEKS ( PENJUMLAHAN DARI HASIL KALI SETIAP NILAI UNSUR DENGAN BOBOT NILAI RATA-RATA TERTIMBANG )</b>	<b>3,444</b>
--	--------------

<b>KONVERSI NILAI DASAR SESUAI PERMENPAN</b>	<b>25</b>
--	-----------

<b>NILAI SKM SETELAH KONVERSI</b>	<b>86,09</b>
-----------------------------------	--------------

<b>MUTU PELAYANAN</b>	<b>B</b>
-----------------------	----------

<b>KINERJA UNIT PELAYANAN</b>	<b>Baik</b>
-------------------------------	-------------

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 - 2,59	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6 - 3,06	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,064 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,0	A	Sangat Baik

#### 4.3.2.1. Catatan Untuk Diperhatikan Atas Hasil Penilaian Pelayanan DINKES Kabupaten Pesisir Selatan

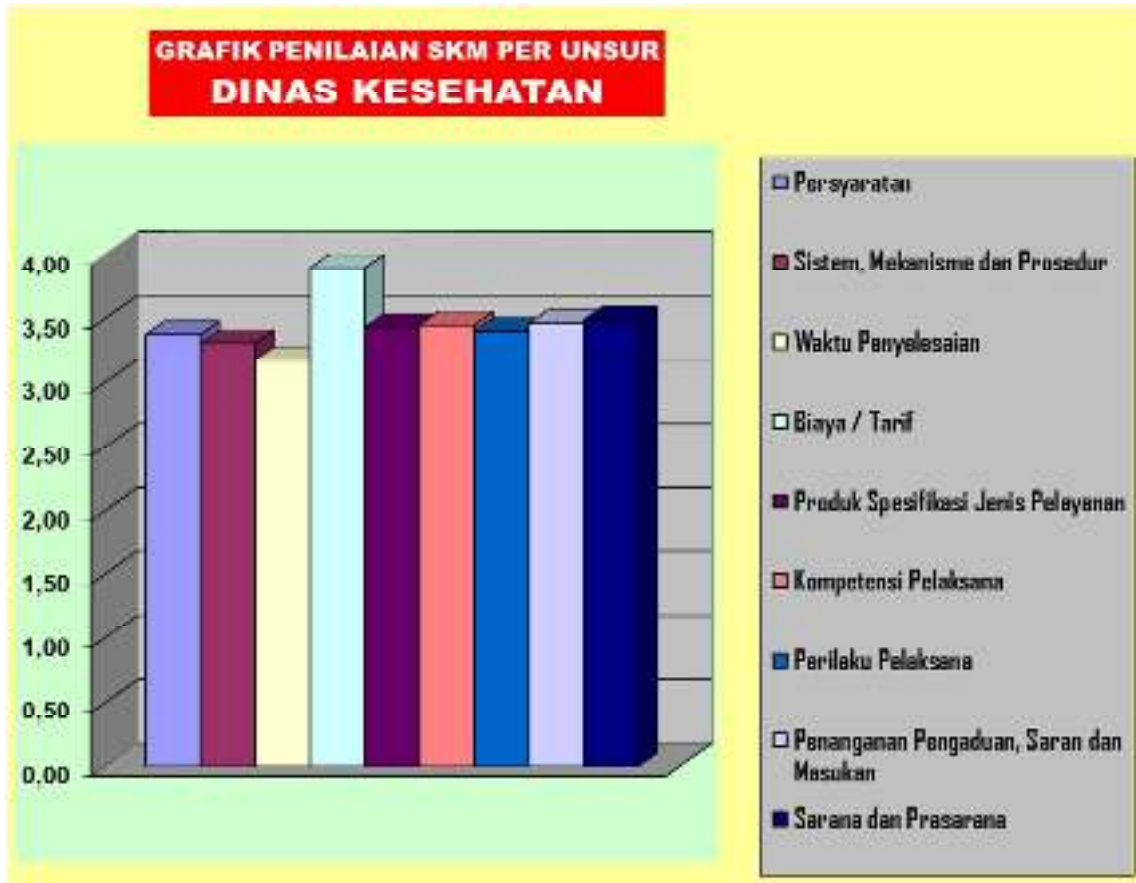
Secara umum dapat dikatakan bahwa Penilaian Masyarakat terhadap Kinerja Pelayanan DINKES Kabupaten Pesisir Selatan adalah berada pada interval kinerja bernilai baik, namun berdasarkan rekapitulasi penilaian per unsur telah teridentifikasi unsur-unsur pelayanan yang menempati urutan 2 posisi paling rendah dari 9 unsur pelayanan yang disurvei.

Adapun 2 posisi paling rendah tersebut adalah unsur pelayanan sebagai berikut :

1. U2 - Kemudahan Prosedur Pelayanan (Ranking 8)
2. U3 - Kecepatan Waktu Penyelesaian (Rangking 9)

Gambar 4.3.2.

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan DINKES Kab. Pesisir Selatan



Berdasarkan Penilaian Masyarakat tersebut diatas, maka sudah selayaknya Pelayanan Publik oleh Pemerintah Daerah yang dalam hal ini diwakili oleh OPD DINKES kedepan hendaknya berupaya meningkatkan kinerja pelayanannya, terutama lebih memberikan perhatian pada unsur-unsur pelayanan yang masuk dalam kategori 2 posisi paling rendah tersebut diatas, sehingga masyarakat akan mendapatkan :

Kemudahan Prosedur Pelayanan

Kecepatan Waktu Penyelesaian

yang lebih baik dan lebih berkualitas lagi pada pelayanan OPD DINKES yang diberikan kepada masyarakat pada masa mendatang.

### 4.3.3. DINAS PERTANIAN

Dinas Pertanian ini merupakan OPD yang ditetapkan keberadaannya di Kabupaten Pesisir Selatan dengan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2021, selain melaksanakan tugas sesuai Tupoksi Utama Dinas juga melakukan pelayanan kepada masyarakat sebagai berikut :

1	Pelayanan Permintaan Pesticida Pertanian
2	Pelayanan Permintaan Rekomendasi Rice Milling Unit (RMU)
3	Fasilitasi Pengajuan Klaim Asuransi Usaha Tani Padi (AUTP)
4	Pelayanan Validasi Rencana Defenitif Kebutuhan Kelompok Tani (RDKK) Pupuk Bersubsidi
5	Pembuatan STDB
6	Rekomendasi Pembentukan Penangkar Perkebunan
7	Pelayanan Inseminasi Buatan
8	Pengurusan Surat Izin Praktek (SIP) Dokter Hewan
9	Surat Izin Usaha Veteriner (SiVet)
10	Surat Keterangan Kesehatan Produk Hewan (SKKPH)
11	Surat Keterangan Bebas Penyakit Hewan Menular
12	Fasilitasi Pengajuan Klaim Asuransi Usaha Ternak Sapi dan Kerbau (AUTSK)
13	SOP Pelayanan Pengobatan
14	SOP Pelayanan Vaksinasi
15	Penerbitan Rekomendasi Pemanfaatan Lahan Pertanian

Dari sejumlah 400 responden yang diwawancarai, sebanyak 59 orang menyatakan pernah mendapatkan pelayanan OPD ini dan telah memberikan jawaban atau opininya terkait SKM dan pertanyaan lain dengan hasil rekapitulasi perhitungan sebagaimana dipaparkan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 4.3.3.1.

**Penilaian Masyarakat Terhadap Pelayanan OPD DINAS PERTANIAN  
Berdasarkan 9 Jenis Unsur Pelayanan**

<b>U1. KESESUAIAN PERSYARATAN PELAYANAN di DINAS PERTANIAN</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Sesuai	0	0	0,0	0,0
	Kurang Sesuai	0	0,00	0,0	0,0
	Sesuai	46	78,0	78,0	78,0
	Sangat Sesuai	13	22,0	22,0	100,0
<b>Total</b>		<b>59</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100</b>

<b>NILAI UNSUR PELAYANAN</b>	
nilai persepsi	nilai frekwensi
1,0	0
2,0	0
3,0	138
4,0	52
<b>jumlah</b>	<b>190</b>
<b>mean</b>	<b>3,22</b>

<b>U2. KEMUDAHAN PROSEDUR PELAYANAN di DINAS PERTANIAN</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Mudah	0	0	0,0	0,0
	Kurang Mudah	3	5,26	5,3	5,3
	Mudah	37	64,9	64,9	70,2
	Sangat Mudah	17	29,8	29,8	100,0
<b>Total</b>		<b>57</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

<b>NILAI UNSUR PELAYANAN</b>	
nilai persepsi	nilai frekwensi
1,0	0
2,0	6
3,0	111
4,0	68
<b>jumlah</b>	<b>185</b>
<b>mean</b>	<b>3,25</b>

<b>U3. KECEPATAN WAKTU PELAYANAN di DINAS PERTANIAN</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Tidak Cepat	0	0	0,0	0,0
	Kurang Cepat	12	20,00	20,0	20,0
	Cepat	37	61,7	61,7	81,7
	Sangat Cepat	11	18,3	18,3	100,0
<b>Total</b>		<b>60</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

<b>NILAI UNSUR PELAYANAN</b>	
nilai persepsi	nilai frekwensi
1,0	0
2,0	24
3,0	111
4,0	44
<b>jumlah</b>	<b>179</b>
<b>mean</b>	<b>2,98</b>

<b>U4. KEWAJARAN BIAYA / TARIF PELAYANAN di DINAS PERTANIAN</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Sangat Mahal	0	0	0,0	0,0
	Cukup Mahal	0	0,00	0,0	0,0
	Murah	9	14,3	14,3	14,3
	Gratis	54	85,7	85,7	100,0
<b>Total</b>		<b>63</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

<b>NILAI UNSUR PELAYANAN</b>	
nilai persepsi	nilai frekwensi
1,0	0
2,0	0
3,0	27
4,0	216
<b>jumlah</b>	<b>243</b>
<b>mean</b>	<b>3,86</b>

U5. KESESUAIAN PRODUK PELAYANAN ANTARA STANDAR DENGAN HASIL YANG DIBERIKAN di DINAS PERTANIAN				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Sesuai	0	0	0,0	0,0
Kurang Sesuai	0	0,00	0,0	0,0
Sesuai	40	66,7	66,7	66,7
Sangat Sesuai	20	33,3	33,3	100,0
Total	60	100	100	100

NILAI UNSUR PELAYANAN	
nilai persepsi	nilai frekwensi
1,0	0
2,0	0
3,0	120
4,0	80
<b>jumlah</b>	<b>200</b>
<b>mean</b>	<b>3,33</b>

U6. KOMPETENSI / KEMAMPUAN PETUGAS DLM MEMBERIKAN PELAYANAN di DINAS PERTANIAN				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Kompeten	0	0	0,0	0,0
Kurang Kompeten	2	3,45	3,4	3,4
Kompeten	35	60,3	60,3	63,8
Sangat Kompeten	21	36,2	36,2	100,0
Total	58	100	100	100

NILAI UNSUR PELAYANAN	
nilai persepsi	nilai frekwensi
1,0	0
2,0	4
3,0	105
4,0	84
<b>jumlah</b>	<b>193</b>
<b>mean</b>	<b>3,33</b>

U7. PERILAKU PETUGAS DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN TERKAIT KESOPANAN DAN KERAMAHAN di DINAS PERTANIAN				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Sopan dan Ramah	0	0	0,0	0,0
Kurang Sopan dan Ramah	0	0,00	0,0	0,0
Sopan dan Ramah	44	72,1	72,1	72,1
Sangat Sopan dan Ramah	17	27,9	27,9	100,0
Total	61	100	100	100

NILAI UNSUR PELAYANAN	
nilai persepsi	nilai frekwensi
1,0	0
2,0	0
3,0	132
4,0	68
<b>jumlah</b>	<b>200</b>
<b>mean</b>	<b>3,28</b>

U8. PENANGANAN PENGADUAN PENGGUNA LAYANAN di DINAS PERTANIAN				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Ada	0	0	0,0	0,0
Ada Tapi Tidak Berfungsi	7	11,67	11,7	11,7
Berfungsi Kurang Maksimal	24	40,0	40,0	51,7
Dikelola Dengan Baik	29	48,3	48,3	100,0
Total	60	100	100	100

NILAI UNSUR PELAYANAN	
nilai persepsi	nilai frekwensi
1,0	0
2,0	14
3,0	72
4,0	116
<b>jumlah</b>	<b>202</b>
<b>mean</b>	<b>3,37</b>

U9.KUALITAS SARANA DAN PRASARANA PELAYANAN di DINAS PERTANIAN					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Buruk	0	0	0,0	0,0
	Cukup	5	8,47	8,5	8,5
	Baik	30	50,8	50,8	59,3
	Sangat Baik	24	40,7	40,7	100,0
Total		59	100	100	100

NILAI UNSUR PELAYANAN	
nilai persepsi	nilai frekwensi
1,0	0
2,0	10
3,0	90
4,0	96
<b>jumlah</b>	<b>196</b>
<b>mean</b>	<b>3,32</b>

Tabel 4.3.3.2.  
Rekapitulasi Nilai IKM dan Mutu Pelayanan OPD  
DINAS PERTANIAN

KODE UNIT : 03		DINAS PERTANIAN	
NO	KODE UNSUR	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	U1	Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis Pelayanannya	3,22
2	U2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3,25
3	U3	Kecepatan Waktu dalam Penyelesaian Pelayanan	2,98
4	U4	Kewajaran Tarif / biaya pelayanan	3,86
5	U5	Kesesuaian Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,33
6	U6	Kompetensi / Kemampuan Petugas pelayanan	3,33
7	U7	Perilaku / Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan	3,28
8	U8	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	3,37
9	U9	Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan	3,32
<b>BOBOT NILAI RATA-RATA TERTIMBANG SESUAI PERMENPAN</b>			<b>0,11</b>
<b>NILAI INDEKS ( PENJUMLAHAN DARI HASIL KALI SETIAP NILAI UNSUR DENGAN BOBOT NILAI RATA-RATA TERTIMBANG )</b>			<b>3,326</b>
<b>KONVERSI NILAI DASAR SESUAI PERMENPAN</b>			<b>25</b>
<b>NILAI SKM SETELAH KONVERSI</b>			<b>83,15</b>
<b>MUTU PELAYANAN</b>			<b>B</b>
<b>KINERJA UNIT PELAYANAN</b>			<b>Baik</b>

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 - 2,59	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6 - 3,06	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,064 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,0	A	Sangat Baik

#### 4.3.3.1. Catatan Untuk Diperhatikan Atas Hasil Penilaian Pelayanan Dinas Pertanian Kabupaten Pesisir Selatan

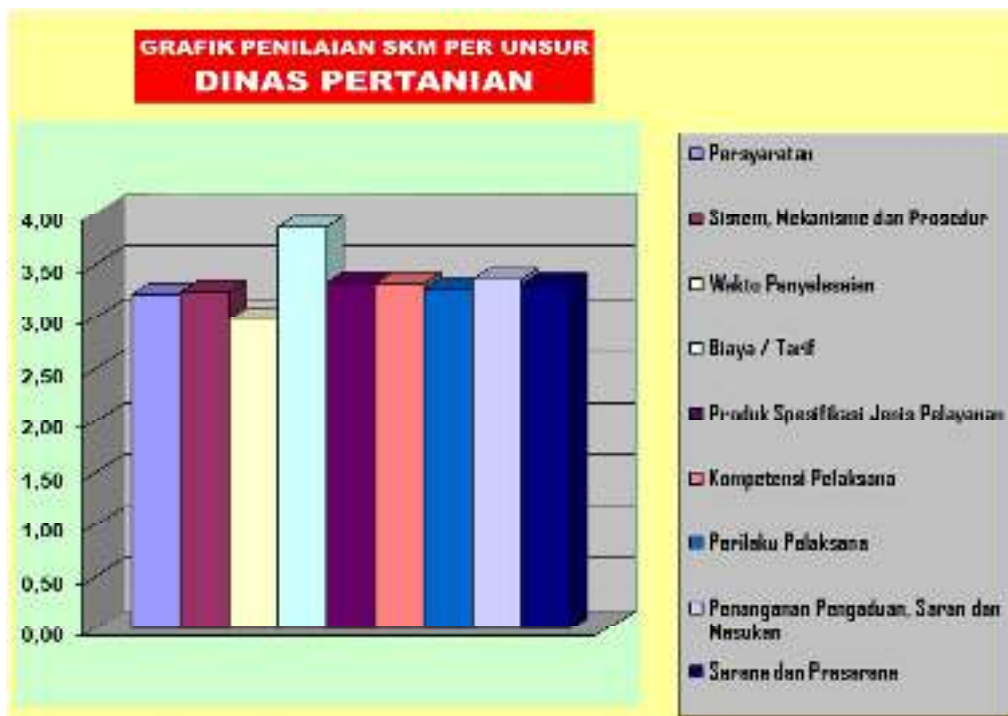
Secara umum dapat dikatakan bahwa Penilaian Masyarakat terhadap Kinerja Pelayanan Dinas Pertanian Kabupaten Pesisir Selatan adalah berada pada interval kinerja bernilai baik, namun berdasarkan rekapitulasi penilaian per unsur telah teridentifikasi unsur-unsur pelayanan yang menempati urutan 2 posisi paling rendah dari 9 unsur pelayanan yang disurvei.

Adapun 2 posisi paling rendah tersebut adalah unsur pelayanan sebagai berikut :

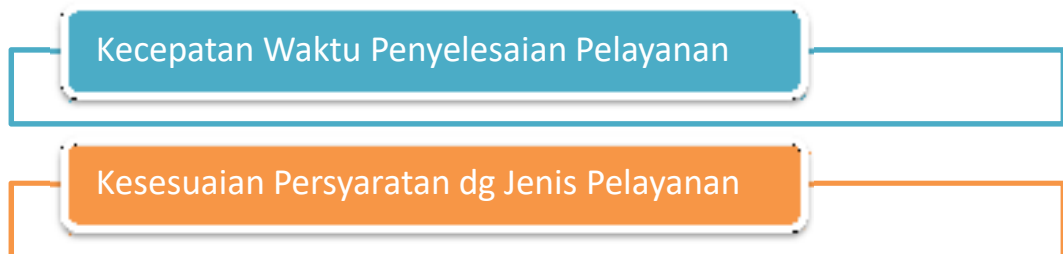
1. U3 - Kecepatan Waktu Penyelesaian (Rangking 9)
2. U1 - Kesesuaian Persyaratan dgn Jenis Pelayanannya (Rangking 8)

Gambar 4.3.3.

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan Dinas Pertanian Kabupaten Pesisir Selatan



Berdasarkan Penilaian Masyarakat tersebut diatas, maka sudah selayaknya Pelayanan Publik oleh Pemerintah Daerah yang dalam hal ini diwakili oleh OPD Dinas Pertanian, kedepan hendaknya berupaya meningkatkan kinerja pelayanannya, terutama lebih memberikan perhatian pada unsur-unsur pelayanan yang masuk dalam kategori 2 posisi paling rendah tersebut diatas, sehingga masyarakat akan mendapatkan :



yang lebih baik dan lebih berkualitas lagi pada pelayanan OPD Dinas Pertanian yang diberikan kepada masyarakat pada masa mendatang.

#### 4.3.4. DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil ini merupakan OPD yang ditetapkan keberadaannya di Kabupaten Pesisir Selatan dengan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2021, selain melaksanakan tugas sesuai Tupoksi Utama Dinas juga melakukan pelayanan kepada masyarakat sebagai berikut :

1	Pelayanan Pencatatan Biodata Penduduk
2	Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga (KK)
3	Pelayanan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP EL)
4	Pelayanan Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA)
5	Pelayanan Surat Keterangan Pindah Datang
6	Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT WNA)
7	Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan
8	Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pembatalan Perceraian
9	Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Perubahan Kewarganegaraan
10	Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Lahir Mati
11	Pelayanan Penerbitan Kutipan Akta Kelahiran
12	Pelayanan Penerbitan Kutipan Akta Kematian
13	Pelayanan Penerbitan Kutipan Akta Perkawinan
14	Pelayanan Penerbitan Kutipan Akta Perceraian
15	Pelayanan Penerbitan Kutipan Akta Pengakuan dan Pengesahan Anak
16	Pelayanan Catatan Pinggir

Dari sejumlah 400 responden yang diwawancarai, sebanyak 205 orang menyatakan pernah mendapatkan pelayanan OPD ini dan telah memberikan jawaban atau opininya terkait SKM dan pertanyaan lain dengan hasil rekapitulasi perhitungan sebagaimana dipaparkan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 4.3.4.1.

Penilaian Masyarakat Terhadap Pelayanan OPD  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL  
Berdasarkan 9 Jenis Unsur Pelayanan

U1. KESESUAIAN PERSYARATAN PELAYANAN di DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Sesuai	0	0	0,0	0,0
	Kurang Sesuai	7	3,54	3,5	3,5
	Sesuai	135	68,2	68,2	71,7
	Sangat Sesuai	56	28,3	28,3	100,0
Total		198	100,0	100,0	100

NILAI UNSUR PELAYANAN	
nilai persepsi	nilai frekwensi
1,0	0
2,0	14
3,0	405
4,0	224
<b>jumlah</b>	<b>643</b>
<b>mean</b>	<b>3,25</b>

U2. KEMUDAHAN PROSEDUR PELAYANAN di DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Mudah	0	0	0,0	0,0
	Kurang Mudah	16	8,08	8,1	8,1
	Mudah	134	67,7	67,7	75,8
	Sangat Mudah	48	24,2	24,2	100,0
Total		198	100	100	100

NILAI UNSUR PELAYANAN	
nilai persepsi	nilai frekwensi
1,0	0
2,0	32
3,0	402
4,0	192
<b>jumlah</b>	<b>626</b>
<b>mean</b>	<b>3,16</b>

U3. KECEPATAN WAKTU PELAYANAN di DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Cepat	6	3	3,0	3,0
	Kurang Cepat	22	11,17	11,2	14,2
	Cepat	126	64,0	64,0	78,2
	Sangat Cepat	43	21,8	21,8	100,0
Total		197	100	100	100

NILAI UNSUR PELAYANAN	
nilai persepsi	nilai frekwensi
1,0	6
2,0	44
3,0	378
4,0	172
<b>jumlah</b>	<b>600</b>
<b>mean</b>	<b>3,05</b>

U4. KEWAJARAN BIAYA / TARIF PELAYANAN di DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Mahal	0	0	0,0	0,0
Cukup Mahal	3	1,48	1,5	1,5
Murah	33	16,3	16,3	17,7
Gratis	167	82,3	82,3	100,0
Total	203	100	100	100

NILAI UNSUR PELAYANAN	
nilai persepsi	nilai frekwensi
1,0	0
2,0	6
3,0	99
4,0	668
<b>jumlah</b>	<b>773</b>
<b>mean</b>	<b>3,81</b>

U5. KESESUAIAN PRODUK PELAYANAN ANTARA STANDAR DENGAN HASIL YANG DIBERIKAN di DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Sesuai	1	1	0,5	0,5
Kurang Sesuai	4	2,03	2,0	2,5
Sesuai	127	64,5	64,5	67,0
Sangat Sesuai	65	33,0	33,0	100,0
Total	197	100	100	100

NILAI UNSUR PELAYANAN	
nilai persepsi	nilai frekwensi
1,0	1
2,0	8
3,0	381
4,0	260
<b>jumlah</b>	<b>650</b>
<b>mean</b>	<b>3,30</b>

U6. KOMPETENSI / KEMAMPUAN PETUGAS DLM MEMBERIKAN PELAYANAN di DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Kompeten	1	0	0,5	0,5
Kurang Kompeten	7	3,45	3,4	3,9
Kompeten	128	63,1	63,1	67,0
Sangat Kompeten	67	33,0	33,0	100,0
Total	203	100	100	100

NILAI UNSUR PELAYANAN	
nilai persepsi	nilai frekwensi
1,0	1
2,0	14
3,0	384
4,0	268
<b>jumlah</b>	<b>667</b>
<b>mean</b>	<b>3,29</b>

U7. PERILAKU PETUGAS DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN TERKAIT KESOPANAN DAN KERAMAHAN di DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Sopan dan Ramah	1	0	0,5	0,5
Kurang Sopan dan Ramah	6	2,96	3,0	3,4
Sopan dan Ramah	147	72,4	72,4	75,9
Sangat Sopan dan Ramah	49	24,1	24,1	100,0
Total	203	100	100	100

NILAI UNSUR PELAYANAN	
nilai persepsi	nilai frekwensi
1,0	1
2,0	12
3,0	441
4,0	196
<b>jumlah</b>	<b>650</b>
<b>mean</b>	<b>3,20</b>

U8. PENANGANAN PENGADUAN PENGGUNA LAYANAN di DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Ada	0	0	0,0	0,0
	Ada Tapi Tidak Berfungsi	14	7,25	7,3	7,3
	Berfungsi Kurang Maksimal	86	44,6	44,6	51,8
	Dikelola Dengan Baik	93	48,2	48,2	100,0
	Total	193	100	100	100

NILAI UNSUR PELAYANAN	
nilai persepsi	nilai frekwensi
1,0	0
2,0	28
3,0	258
4,0	372
<b>jumlah</b>	<b>658</b>
<b>mean</b>	<b>3,41</b>

U9.KUALITAS SARANA DAN PRASARANA PELAYANAN di DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Buruk	1	1	0,5	0,5
	Cukup	18	9,28	9,3	9,8
	Baik	96	49,5	49,5	59,3
	Sangat Baik	79	40,7	40,7	100,0
	Total	194	100	100	100

NILAI UNSUR PELAYANAN	
nilai persepsi	nilai frekwensi
1,0	1
2,0	36
3,0	288
4,0	316
<b>jumlah</b>	<b>641</b>
<b>mean</b>	<b>3,30</b>

Tabel 4.3.4.2.

Rekapitulasi Nilai IKM dan Mutu Pelayanan OPD  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL

KODE UNIT : 04		DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL	
NO	KODE UNSUR	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	U1	Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis Pelayanannya	3,25
2	U2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3,16
3	U3	Kecepatan Waktu dalam Penyelesaian Pelayanan	3,05
4	U4	Kewajaran Tarif / biaya pelayanan	3,81
5	U5	Kesesuaian Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,30
6	U6	Kompetensi / Kemampuan Petugas pelayanan	3,29
7	U7	Perilaku / Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan	3,20
8	U8	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	3,41
9	U9	Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan	3,30

<b>BOBOT NILAI RATA-RATA TERTIMBANG SESUAI PERMENPAN</b>	<b>0,11</b>
--	-------------

<b>NILAI INDEKS ( PENJUMLAHAN DARI HASIL KALI SETIAP NILAI UNSUR DENGAN BOBOT NILAI RATA-RATA TERTIMBANG )</b>	<b>3,307</b>
--	--------------

<b>KONVERSI NILAI DASAR SESUAI PERMENPAN</b>	<b>25</b>
--	-----------

<b>NILAI SKM SETELAH KONVERSI</b>	<b>82,68</b>
-----------------------------------	--------------

<b>MUTU PELAYANAN</b>	<b>B</b>
-----------------------	----------

<b>KINERJA UNIT PELAYANAN</b>	<b>Baik</b>
-------------------------------	-------------

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 - 2,59	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6 - 3,06	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,064 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,0	A	Sangat Baik

#### 4.3.4.1. Catatan Untuk Diperhatikan Atas Hasil Penilaian Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Pesisir Selatan

Secara umum dapat dikatakan bahwa Penilaian Masyarakat terhadap Kinerja Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan adalah berada pada interval kinerja bernilai baik, namun berdasarkan rekapitulasi penilaian per unsur telah teridentifikasi unsur-unsur pelayanan yang menempati urutan 2 posisi paling rendah dari 9 unsur pelayanan yang disurvei.

Adapun 2 posisi paling rendah tersebut adalah unsur pelayanan sebagai berikut :

1. U2 - Kemudahan Prosedur Pelayanan (Ranking 8)
2. U3 - Kecepatan Waktu Penyelesaian Pelayanan (Rangking 9)

**Gambar 4.3.4.**

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Pesisir Selatan



Berdasarkan Penilaian Masyarakat tersebut diatas, maka sudah selayaknya Pelayanan Publik oleh Pemerintah Daerah yang dalam hal ini diwakili oleh OPD Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, kedepan hendaknya berupaya meningkatkan kinerja pelayanannya, terutama lebih memberikan perhatian pada unsur-unsur pelayanan yang masuk dalam kategori 2 posisi paling rendah tersebut diatas, sehingga masyarakat akan mendapatkan :

Kemudahan Prosedur Pelayanan

Kecepatan Waktu Penyelesaian Pelayanan

yang lebih baik dan lebih berkualitas lagi pada pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang diberikan kepada masyarakat pada masa mendatang.

#### 4.3.5. KANTOR KECAMATAN SE KAB. PESISIR SELATAN

Kantor Kecamatan sebanyak 15 buah yang tersebar di wilayah Kabupaten Pesisir Selatan ini merupakan OPD yang ditetapkan keberadaannya di Kabupaten Pesisir Selatan dengan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2021, selain melaksanakan tugas sesuai Tupoksi Utama OPD juga melakukan pelayanan kepada masyarakat sebagai berikut :

1	Rekomendasi Administrasi kependudukan seperti KTP, KK, surat pindah, akte kelahiran, akte kematian
2	Rekomendasi pengurusan SKCK atau kelakuan baik
3	Dispensasi Nikah
4	Rekomendasi masuk tes TNI/ Polri
5	Pengurusan akta jual beli tanah
6	Pengurusan pensiun bagi PNS
7	Rekomendasi IMB
8	Rekomendasi pencairan SPP APB Nagari
9	Rekomendasi surat keterangan tidak mampu
10	Rekomendasi proposal bantuan pembangunan mesjid atau mushalla
11	Pelayanan pendistribusian bansos
12	Pelayanan tanggap darurat ketika terjadi bencana alam
13	Pelayanan pengaduan masyarakat.

Dari sejumlah 400 responden yang diwawancarai, sebanyak 235 orang menyatakan pernah mendapatkan pelayanan OPD ini dan telah memberikan jawaban atau opininya terkait SKM dan pertanyaan lain dengan hasil rekapitulasi perhitungan sebagaimana dipaparkan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 4.3.5.1.

Penilaian Masyarakat Terhadap Pelayanan OPD  
KANTOR KECAMATAN SE KAB. PESISIR SELATAN

U1. KESESUAIAN PERSYARATAN PELAYANAN di KANTOR KECAMATAN					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Sesuai	0	0	0,0	0,0
	Kurang Sesuai	8	3,33	3,3	3,3
	Sesuai	163	67,9	67,9	71,3
	Sangat Sesuai	69	28,8	28,8	100,0
Total		240	100,0	100,0	100

NILAI UNSUR PELAYANAN	
nilai persepsi	nilai frekwensi
1,0	0
2,0	16
3,0	489
4,0	276
<b>jumlah</b>	<b>781</b>
<b>mean</b>	<b>3,25</b>

U2. KEMUDAHAN PROSEDUR PELAYANAN di KANTOR KECAMATAN					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Mudah	0	0	0,0	0,0
	Kurang Mudah	16	6,64	6,6	6,6
	Mudah	160	66,4	66,4	73,0
	Sangat Mudah	65	27,0	27,0	100,0
Total		241	100	100	100

NILAI UNSUR PELAYANAN	
nilai persepsi	nilai frekwensi
1,0	0
2,0	32
3,0	480
4,0	260
<b>jumlah</b>	<b>772</b>
<b>mean</b>	<b>3,20</b>

U3. KECEPATAN WAKTU PELAYANAN di KANTOR KECAMATAN					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Tidak Cepat	0	0	0,0	0,0
	Kurang Cepat	27	11,11	11,1	11,1
	Cepat	160	65,8	65,8	77,0
	Sangat Cepat	56	23,0	23,0	100,0
Total		243	100	100	100

NILAI UNSUR PELAYANAN	
nilai persepsi	nilai frekwensi
1,0	0
2,0	54
3,0	480
4,0	224
<b>jumlah</b>	<b>758</b>
<b>mean</b>	<b>3,12</b>

U4. KEWAJARAN BIAYA / TARIF PELAYANAN di KANTOR KECAMATAN					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Sangat Mahal	0	0	0,0	0,0
	Cukup Mahal	4	1,65	1,7	1,7
	Murah	30	12,4	12,4	14,0
	Gratis	208	86,0	86,0	100,0
Total		242	100	100	100

NILAI UNSUR PELAYANAN	
nilai persepsi	nilai frekwensi
1,0	0
2,0	8
3,0	90
4,0	832
<b>jumlah</b>	<b>930</b>
<b>mean</b>	<b>3,84</b>

U5. KESESUAIAN PRODUK PELAYANAN ANTARA STANDAR DENGAN HASIL YANG DIBERIKAN di KANTOR KECAMATAN				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Sesuai	0	0	0,0	0,0
Kurang Sesuai	8	3,32	3,3	3,3
Sesuai	166	68,9	68,9	72,2
Sangat Sesuai	67	27,8	27,8	100,0
Total	241	100	100	100

NILAI UNSUR PELAYANAN	
nilai persepsi	nilai frekwensi
1,0	0
2,0	16
3,0	498
4,0	268
<b>jumlah</b>	<b>782</b>
<b>mean</b>	<b>3,24</b>

U6. KOMPETENSI / KEMAMPUAN PETUGAS DLM MEMBERIKAN PELAYANAN di KANTOR KECAMATAN				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Kompeten	1	0	0,4	0,4
Kurang Kompeten	7	2,89	2,9	3,3
Kompeten	162	66,9	66,9	70,2
Sangat Kompeten	72	29,8	29,8	100,0
Total	242	100	100	100

NILAI UNSUR PELAYANAN	
nilai persepsi	nilai frekwensi
1,0	1
2,0	14
3,0	486
4,0	288
<b>jumlah</b>	<b>789</b>
<b>mean</b>	<b>3,26</b>

U7. PERILAKU PETUGAS DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN TERKAIT KESOPANAN DAN KERAMAHAN di KANTOR KECAMATAN				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Sopan dan Ramah	0	0	0,0	0,0
Kurang Sopan dan Ramah	8	3,29	3,3	3,3
Sopan dan Ramah	180	74,1	74,1	77,4
Sangat Sopan dan Ramah	55	22,6	22,6	100,0
Total	243	100	100	100

NILAI UNSUR PELAYANAN	
nilai persepsi	nilai frekwensi
1,0	0
2,0	16
3,0	540
4,0	220
<b>jumlah</b>	<b>776</b>
<b>mean</b>	<b>3,19</b>

U8. PENANGANAN PENGADUAN PENGGUNA LAYANAN di KANTOR KECAMATAN				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Ada	1	0	0,4	0,4
Ada Tapi Tidak Berfungsi	18	7,76	7,8	8,2
Berfungsi Kurang Maksimal	82	35,3	35,3	43,5
Dikelola Dengan Baik	131	56,5	56,5	100,0
Total	232	100	100	100

NILAI UNSUR PELAYANAN	
nilai persepsi	nilai frekwensi
1,0	1
2,0	36
3,0	246
4,0	524
<b>jumlah</b>	<b>807</b>
<b>mean</b>	<b>3,48</b>

U9.KUALITAS SARANA DAN PRASARANA PELAYANAN di KANTOR KECAMATAN						NILAI UNSUR PELAYANAN	
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	nilai persepsi	nilai frekwensi
Valid	Buruk	2	1	0,8	0,8	1,0	2
	Cukup	24	10,17	10,2	11,0	2,0	48
	Baik	137	58,1	58,1	69,1	3,0	411
	Sangat Baik	73	30,9	30,9	100,0	4,0	292
Total		236	100	100	100	<b>jumlah</b>	<b>753</b>
						<b>mean</b>	<b>3,19</b>

Tabel 4.3.5.2.

Rekapitulasi Nilai IKM dan Mutu Pelayanan OPD  
KANTOR KECAMATAN SE KAB. PESISIR SELATAN

KODE UNIT : 05		KANTOR KECAMATAN SE KAB. PESISIR SELATAN	
NO	KODE UNSUR	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	U1	Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis Pelayanannya	3,25
2	U2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3,20
3	U3	Kecepatan Waktu dalam Penyelesaian Pelayanan	3,12
4	U4	Kewajaran Tarif / biaya pelayanan	3,84
5	U5	Kesesuaian Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,24
6	U6	Kompetensi / Kemampuan Petugas pelayanan	3,26
7	U7	Perilaku / Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan	3,19
8	U8	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	3,48
9	U9	Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan	3,19

<b>BOBOT NILAI RATA-RATA TERTIMBANG SESUAI PERMENPAN</b>	<b>0,11</b>
<b>NILAI INDEKS ( PENJUMLAHAN DARI HASIL KALI SETIAP NILAI UNSUR DENGAN BOBOT NILAI RATA-RATA TERTIMBANG )</b>	<b>3,310</b>
<b>KONVERSI NILAI DASAR SESUAI PERMENPAN</b>	<b>25</b>
<b>NILAI SKM SETELAH KONVERSI</b>	<b>82,74</b>
<b>MUTU PELAYANAN</b>	<b>B</b>
<b>KINERJA UNIT PELAYANAN</b>	<b>Baik</b>

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 - 2,59	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6 - 3,06	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,064 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,0	A	Sangat Baik

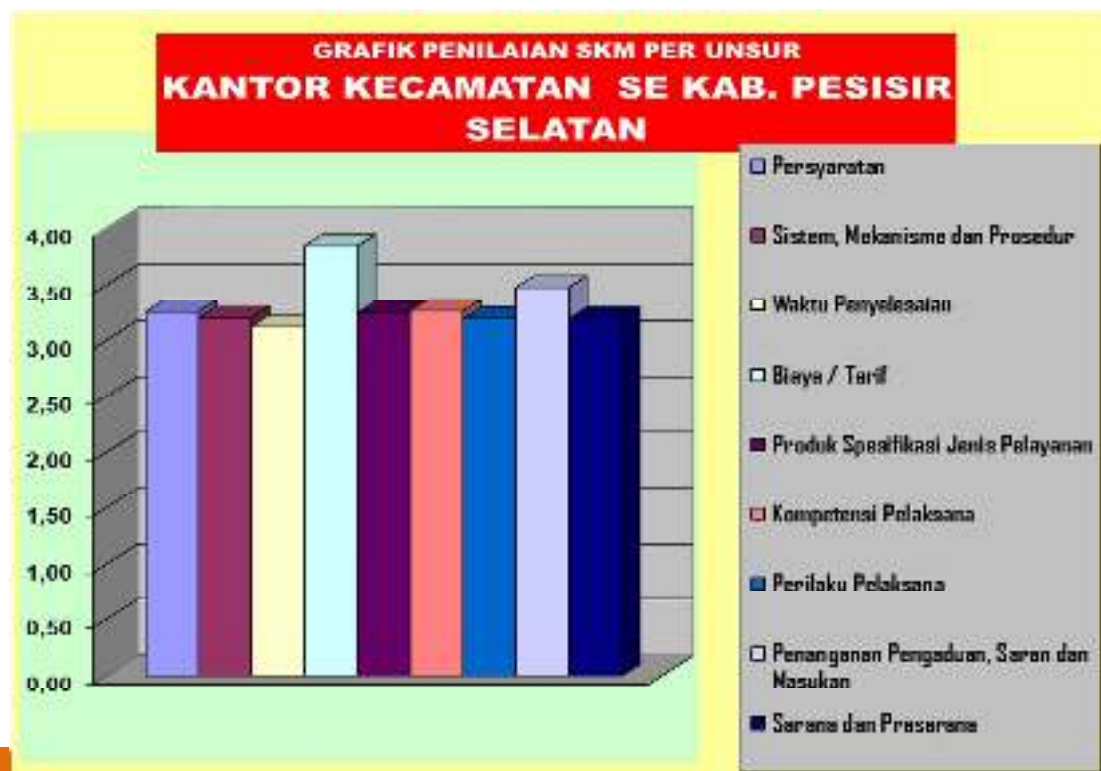
#### 4.3.5.1. Catatan Untuk Diperhatikan Atas Hasil Penilaian Pelayanan Kantor Kecamatan Se Kab. Pesisir Selatan

Secara umum dapat dikatakan bahwa Penilaian Masyarakat terhadap Kinerja Pelayanan Kantor Kecamatan Se Kab. Pesisir Selatan adalah berada pada interval kinerja bernilai baik, namun berdasarkan rekapitulasi penilaian per unsur telah teridentifikasi unsur-unsur pelayanan yang menempati urutan 2 posisi paling rendah dari 9 unsur . Adapun 2 posisi paling rendah tersebut adalah unsur pelayanan sebagai berikut :

1. U9 - Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan (Ranking 8)
2. U7 - Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan (Ranking 8)
3. U3 - Kecepatan Waktu Penyelesaian Pelayanan (Rangking 9)

Gambar 4.3.5.

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan Kantor Kecamatan Se Kab. Pesisir Selatan



Berdasarkan Penilaian Masyarakat tersebut diatas, maka sudah selayaknya Pelayanan Publik oleh Pemerintah Daerah yang dalam hal ini diwakili oleh OPD Kantor Kecamatan Se Kab. Pesisir Selatan, kedepan hendaknya berupaya meningkatkan kinerja pelayanannya, terutama lebih memberikan perhatian pada unsur-unsur pelayanan yang masuk dalam kategori 2 posisi paling rendah tersebut diatas, sehingga masyarakat akan mendapatkan :



yang lebih baik dan lebih berkualitas lagi pada pelayanan Kantor Kecamatan Se Kab. Pesisir Selatan yang diberikan kepada masyarakat pada masa mendatang.

#### 4.3.6. KANTOR WALI NAGARI SE KAB. PESISIR SELATAN

Kantor Wali Nagari yang tersebar di wilayah Kabupaten Pesisir Selatan ini merupakan OPD yang ditetapkan keberadaannya di Kabupaten Pesisir Selatan dengan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2021, selain melaksanakan tugas sesuai Tupoksi Utama OPD juga melakukan pelayanan kepada masyarakat sebagai berikut :

1	Surat Keterangan Usaha
2	Surat Keterangan Miskin
3	Surat Rekomendasi Nikah
4	Surat Keterangan Jual Beli Tanah
5	Surat Hibah Tanah
6	Surat Keterangan Hilang
7	Surat Perdamaian
8	Surat Keterangan Jual Beli Ternak
9	Rekomendasi penerbitan Kartu Keluarga (KK)
10	Surat Pergi sebagai Pekerja ke Luar Negeri
11	Surat Keterangan Taspen
12	Surat Pengantar SKCK ( keterangan kelakuan baik)
13	Surat Keterangan Bersih Diri
14	Pelayanan tanggap darurat ketika terjadi bencana alam
15	Pelayanan pengaduan masyarakat.

Dari sejumlah 400 responden yang diwawancarai, sebanyak 370 orang menyatakan pernah mendapatkan pelayanan OPD ini dan telah memberikan jawaban atau opininya terkait SKM dan pertanyaan lain dengan hasil rekapitulasi perhitungan sebagaimana dipaparkan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 4.3.6.1.

Penilaian Masyarakat Terhadap Pelayanan OPD  
KANTOR WALI NAGARI SE KAB. PESISIR SELATAN

U1. KESESUAIAN PERSYARATAN PELAYANAN di KANTOR WALI NAGARI					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Sesuai	0	0	0,0	0,0
	Kurang Sesuai	13	3,49	3,5	3,5
	Sesuai	273	73,4	73,4	76,9
	Sangat Sesuai	86	23,1	23,1	100,0
Total		372	100,0	100,0	100

NILAI UNSUR PELAYANAN	
nilai persepsi	nilai frekwensi
1,0	0
2,0	26
3,0	819
4,0	344
<b>jumlah</b>	<b>1189</b>
<b>mean</b>	<b>3,20</b>

U2. KEMUDAHAN PROSEDUR PELAYANAN di KANTOR WALI NAGARI					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Mudah	0	0	0,0	0,0
	Kurang Mudah	14	3,74	3,7	3,7
	Mudah	275	73,5	73,5	77,3
	Sangat Mudah	85	22,7	22,7	100,0
Total		374	100	100	100

NILAI UNSUR PELAYANAN	
nilai persepsi	nilai frekwensi
1,0	0
2,0	28
3,0	825
4,0	340
<b>jumlah</b>	<b>1193</b>
<b>mean</b>	<b>3,19</b>

U3. KECEPATAN WAKTU PELAYANAN di KANTOR WALI NAGARI					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Cepat	3	1	0,8	0,8
	Kurang Cepat	29	7,77	7,8	8,6
	Cepat	263	70,5	70,5	79,1
	Sangat Cepat	78	20,9	20,9	100,0
Total		373	100	100	100

NILAI UNSUR PELAYANAN	
nilai persepsi	nilai frekwensi
1,0	3
2,0	58
3,0	789
4,0	312
<b>jumlah</b>	<b>1162</b>
<b>mean</b>	<b>3,12</b>

U4. KEWAJARAN BIAYA / TARIF PELAYANAN di KANTOR WALI NAGARI					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Mahal	0	0	0,0	0,0
	Cukup Mahal	2	0,54	0,5	0,5
	Murah	67	18,0	18,0	18,5
	Gratis	303	81,5	81,5	100,0
Total		372	100	100	100

NILAI UNSUR PELAYANAN	
nilai persepsi	nilai frekwensi
1,0	0
2,0	4
3,0	201
4,0	1212
<b>jumlah</b>	<b>1417</b>
<b>mean</b>	<b>3,81</b>

U5. KESESUAIAN PRODUK PELAYANAN ANTARA STANDAR DENGAN HASIL YANG DIBERIKAN di KANTOR WALI NAGARI				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Sesuai	1	0	0,3	0,3
Kurang Sesuai	6	1,60	1,6	1,9
Sesuai	270	72,0	72,0	73,9
Sangat Sesuai	98	26,1	26,1	100,0
Total	375	100	100	100

NILAI UNSUR PELAYANAN	
nilai persepsi	nilai frekwensi
1,0	1
2,0	12
3,0	810
4,0	392
<b>jumlah</b>	<b>1215</b>
<b>mean</b>	<b>3,24</b>

U6. KOMPETENSI / KEMAMPUAN PETUGAS DLM MEMBERIKAN PELAYANAN di KANTOR WALI NAGARI				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Kompeten	1	0	0,3	0,3
Kurang Kompeten	9	2,41	2,4	2,7
Kompeten	280	74,9	74,9	77,5
Sangat Kompeten	84	22,5	22,5	100,0
Total	374	100	100	100

NILAI UNSUR PELAYANAN	
nilai persepsi	nilai frekwensi
1,0	1
2,0	18
3,0	840
4,0	336
<b>jumlah</b>	<b>1195</b>
<b>mean</b>	<b>3,20</b>

U7. PERILAKU PETUGAS DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN TERKAIT KESOPANAN DAN KERAMAHAN di KANTOR WALI NAGARI				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Sopan dan Ramah	0	0	0,0	0,0
Kurang Sopan dan Ramah	7	1,88	1,9	1,9
Sopan dan Ramah	280	75,1	75,1	76,9
Sangat Sopan dan Ramah	86	23,1	23,1	100,0
Total	373	100	100	100

NILAI UNSUR PELAYANAN	
nilai persepsi	nilai frekwensi
1,0	0
2,0	14
3,0	840
4,0	344
<b>jumlah</b>	<b>1198</b>
<b>mean</b>	<b>3,21</b>

U8. PENANGANAN PENGADUAN PENGGUNA LAYANAN di KANTOR WALI NAGARI				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Ada	7	2	1,9	1,9
Ada Tapi Tidak Berfungsi	37	10,28	10,3	12,2
Berfungsi Kurang Maksimal	143	39,7	39,7	51,9
Dikelola Dengan Baik	173	48,1	48,1	100,0
Total	360	100	100	100

NILAI UNSUR PELAYANAN	
nilai persepsi	nilai frekwensi
1,0	7
2,0	74
3,0	429
4,0	692
<b>jumlah</b>	<b>1202</b>
<b>mean</b>	<b>3,34</b>

U9.KUALITAS SARANA DAN PRASARANA PELAYANAN di KANTOR WALI NAGARI						NILAI UNSUR PELAYANAN	
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	nilai persepsi	nilai frekwensi
Valid	Buruk	3	1	0,8	0,8	1,0	3
	Cukup	43	11,59	11,6	12,4	2,0	86
	Baik	208	56,1	56,1	68,5	3,0	624
	Sangat Baik	117	31,5	31,5	100,0	4,0	468
Total		371	100	100	100	<b>jumlah</b>	<b>1181</b>
						<b>mean</b>	<b>3,18</b>

Tabel 4.3.6.2.

Rekapitulasi Nilai IKM dan Mutu Pelayanan OPD  
KANTOR WALI NAGARI SE KAB. PESISIR SELATAN

KODE UNIT : 06		KANTOR WALI NAGARI SE KAB. PESISIR SELATAN	
NO	KODE UNSUR	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	U1	Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis Pelayanannya	3,20
2	U2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3,19
3	U3	Kecepatan Waktu dalam Penyelesaian Pelayanan	3,12
4	U4	Kewajaran Tarif / biaya pelayanan	3,81
5	U5	Kesesuaian Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,24
6	U6	Kompetensi / Kemampuan Petugas pelayanan	3,20
7	U7	Perilaku / Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan	3,21
8	U8	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	3,34
9	U9	Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan	3,18
BOBOT NILAI RATA-RATA TERTIMBANG SESUAI PERMENPAN			0,11
NILAI INDEKS ( PENJUMLAHAN DARI HASIL KALI SETIAP NILAI UNSUR DENGAN BOBOT NILAI RATA-RATA TERTIMBANG )			3,276
KONVERSI NILAI DASAR SESUAI PERMENPAN			25
NILAI SKM SETELAH KONVERSI			81,89
MUTU PELAYANAN			B
KINERJA UNIT PELAYANAN			Baik

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL		NILAI INTERVAL		MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
	SKM		KONVERSI SKM			
1	1,00	- 2,59	25,00	- 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6	- 3,06	65,00	- 76,60	C	Kurang Baik
3	3,064	- 3,532	76,61	- 88,30	B	Baik
4	3,5324	- 4,00	88,31	- 100,0	A	Sangat Baik

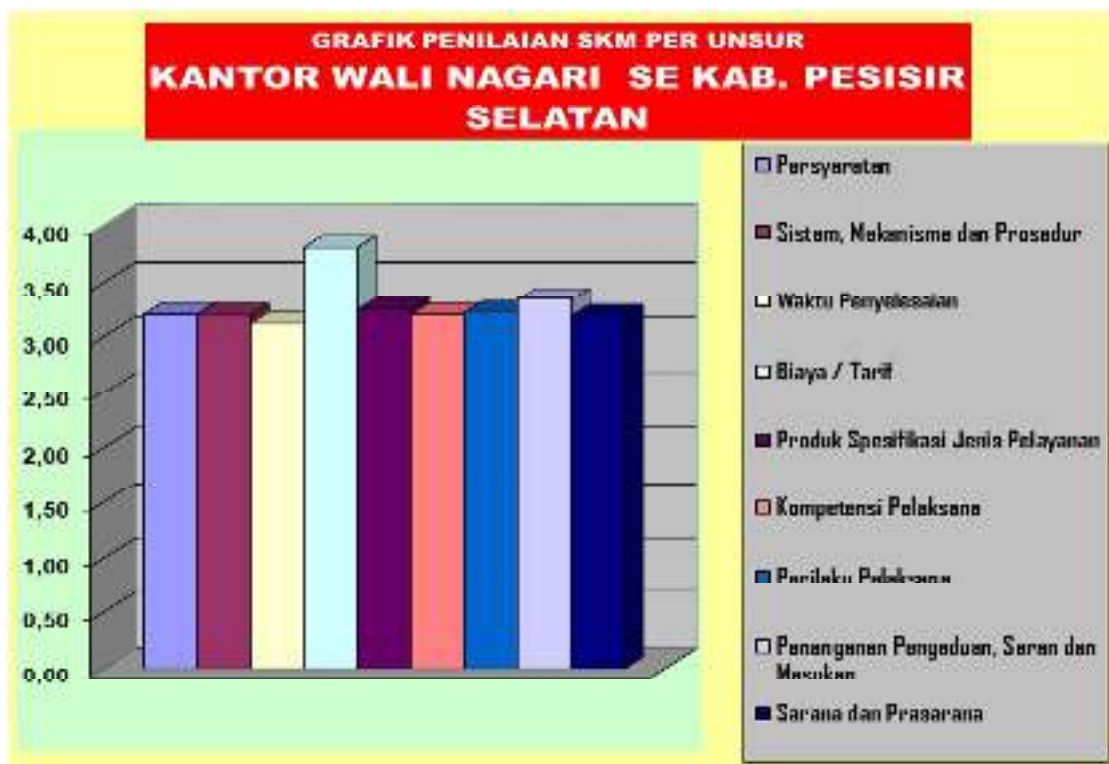
#### 4.3.6.1. Catatan Untuk Diperhatikan Atas Hasil Penilaian Pelayanan Kantor Wali Nagari Se Kab. Pesisir Selatan

Secara umum dapat dikatakan bahwa Penilaian Masyarakat terhadap Kinerja Pelayanan Kantor Wali Nagari Se Kab. Pesisir Selatan adalah berada pada interval kinerja bernilai baik, namun berdasarkan rekapitulasi penilaian per unsur telah teridentifikasi unsur-unsur pelayanan yang menempati urutan 2 posisi paling rendah dari 9 unsur . Adapun 2 posisi paling rendah tersebut adalah unsur pelayanan sebagai berikut :

1. U3 - Kecepatan Waktu Penyelesaian Pelayanan (Ranking 9)
2. U9 - Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan (Rangking 8)

Gambar 4.3.6.

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan Kantor Wali Nagari Se Kab. Pesisir Selatan



Berdasarkan Penilaian Masyarakat tersebut diatas, maka sudah selayaknya Pelayanan Publik oleh Pemerintah Daerah yang dalam hal ini diwakili oleh OPD Kantor Wali Nagari Se Kab. Pesisir Selatan, kedepan hendaknya berupaya meningkatkan kinerja pelayanannya, terutama lebih memberikan perhatian pada unsur-unsur pelayanan yang masuk dalam kategori 2 posisi paling rendah tersebut diatas, sehingga masyarakat akan mendapatkan :

Kecepatan Waktu Penyelesaian Pelayanan

Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan

yang lebih baik dan lebih berkualitas lagi pada pelayanan Kantor Wali Nagari Se Kab. Pesisir Selatan yang diberikan kepada masyarakat pada masa mendatang.

#### 4.3.7. PUSKESMAS SE KAB. PESISIR SELATAN

PUSKESMAS yang tersebar di wilayah Kabupaten Pesisir Selatan ini merupakan OPD Pelayanan Kesehatan yang ditetapkan keberadaannya di Kabupaten Pesisir Selatan dengan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2021, selain melaksanakan tugas sesuai Tupoksi Utama OPD juga melakukan pelayanan kepada masyarakat sebagai berikut :

1	Pelayanan Pendaftaran Pasien IGD.
2	Pelayanan IGD.
3	Pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan
4	Pelayanan Rawat Jalan
5	Pelayanan fisioterapi
6	Pelayanan patologi anatomi
7	Pelayanan gizi
8	Pelayanan permintaan surat keterangan kesehatan
9	Pelayanan permohonan informasi public
10	Pelayanan gas medis
11	Pelayanan keuangan
12	Pelayanan brangkar
13	Pelayanan keamanan

Dari sejumlah 400 responden yang diwawancarai, sebanyak 347 orang menyatakan pernah mendapatkan pelayanan OPD ini dan telah memberikan jawaban atau opininya terkait SKM dan pertanyaan lain dengan hasil rekapitulasi perhitungan sebagaimana dipaparkan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 4.3.7.1.

Penilaian Masyarakat Terhadap Pelayanan OPD  
PUSKESMAS SE KAB. PESISIR SELATAN

U1. KESESUAIAN PERSYARATAN PELAYANAN di PUSKESMAS					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Sesuai	0	0	0,0	0,0
	Kurang Sesuai	11	3,13	3,1	3,1
	Sesuai	255	72,4	72,4	75,6
	Sangat Sesuai	86	24,4	24,4	100,0
Total		352	100,0	100,0	100

NILAI UNSUR PELAYANAN	
nilai persepsi	nilai frekwensi
1,0	0
2,0	22
3,0	765
4,0	344
<b>jumlah</b>	<b>1131</b>
<b>mean</b>	<b>3,21</b>

U2. KEMUDAHAN PROSEDUR PELAYANAN di PUSKESMAS					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Mudah	0	0	0,0	0,0
	Kurang Mudah	15	4,31	4,3	4,3
	Mudah	256	73,6	73,6	77,9
	Sangat Mudah	77	22,1	22,1	100,0
Total		348	100	100	100

NILAI UNSUR PELAYANAN	
nilai persepsi	nilai frekwensi
1,0	0
2,0	30
3,0	768
4,0	308
<b>jumlah</b>	<b>1106</b>
<b>mean</b>	<b>3,18</b>

U3. KECEPATAN WAKTU PELAYANAN di PUSKESMAS					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Cepat	1	0	0,3	0,3
	Kurang Cepat	29	8,24	8,2	8,5
	Cepat	238	67,6	67,6	76,1
	Sangat Cepat	84	23,9	23,9	100,0
Total		352	100	100	100

NILAI UNSUR PELAYANAN	
nilai persepsi	nilai frekwensi
1,0	1
2,0	58
3,0	714
4,0	336
<b>jumlah</b>	<b>1109</b>
<b>mean</b>	<b>3,15</b>

U4. KEWAJARAN BIAYA / TARIF PELAYANAN di PUSKESMAS					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Mahal	0	0	0,0	0,0
	Cukup Mahal	1	0,29	0,3	0,3
	Murah	69	19,8	19,8	20,1
	Gratis	278	79,9	79,9	100,0
	Total	348	100	100	100

NILAI UNSUR PELAYANAN	
nilai persepsi	nilai frekwensi
1,0	0
2,0	2
3,0	207
4,0	1112
<b>jumlah</b>	<b>1321</b>
<b>mean</b>	<b>3,80</b>

U5. KESESUAIAN PRODUK PELAYANAN ANTARA STANDAR DENGAN HASIL YANG DIBERIKAN di PUSKESMAS				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Sesuai	1	0	0,3	0,3
Kurang Sesuai	10	2,86	2,9	3,1
Sesuai	243	69,4	69,4	72,6
Sangat Sesuai	96	27,4	27,4	100,0
Total	350	100	100	100

NILAI UNSUR PELAYANAN	
nilai persepsi	nilai frekwensi
1,0	1
2,0	20
3,0	729
4,0	384
<b>jumlah</b>	<b>1134</b>
<b>mean</b>	<b>3,24</b>

U6. KOMPETENSI / KEMAMPUAN PETUGAS DLM MEMBERIKAN PELAYANAN di PUSKESMAS				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Kompeten	1	0	0,3	0,3
Kurang Kompeten	15	4,29	4,3	4,6
Kompeten	236	67,4	67,4	72,0
Sangat Kompeten	98	28,0	28,0	100,0
Total	350	100	100	100

NILAI UNSUR PELAYANAN	
nilai persepsi	nilai frekwensi
1,0	1
2,0	30
3,0	708
4,0	392
<b>jumlah</b>	<b>1131</b>
<b>mean</b>	<b>3,23</b>

U7. PERILAKU PETUGAS DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN TERKAIT KESOPANAN DAN KERAMAHAN di PUSKESMAS				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Sopan dan Ramah	0	0	0,0	0,0
Kurang Sopan dan Ramah	8	2,27	2,3	2,3
Sopan dan Ramah	248	70,3	70,3	72,5
Sangat Sopan dan Ramah	97	27,5	27,5	100,0
Total	353	100	100	100

NILAI UNSUR PELAYANAN	
nilai persepsi	nilai frekwensi
1,0	0
2,0	16
3,0	744
4,0	388
<b>jumlah</b>	<b>1148</b>
<b>mean</b>	<b>3,25</b>

U8. PENANGANAN PENGADUAN PENGGUNA LAYANAN di PUSKESMAS				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Ada	2	1	0,6	0,6
Ada Tapi Tidak Berfungsi	23	6,82	6,8	7,4
Berfungsi Kurang Maksimal	147	43,6	43,6	51,0
Dikelola Dengan Baik	165	49,0	49,0	100,0
Total	337	100	100	100

NILAI UNSUR PELAYANAN	
nilai persepsi	nilai frekwensi
1,0	2
2,0	46
3,0	441
4,0	660
<b>jumlah</b>	<b>1149</b>
<b>mean</b>	<b>3,41</b>

U9.KUALITAS SARANA DAN PRASARANA PELAYANAN di PUSKESMAS						NILAI UNSUR PELAYANAN	
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	nilai persepsi	nilai frekwensi
Valid	Buruk	2	1	0,6	0,6	1,0	2
	Cukup	22	6,32	6,3	6,9	2,0	44
	Baik	197	56,6	56,6	63,5	3,0	591
	Sangat Baik	127	36,5	36,5	100,0	4,0	508
Total		348	100	100	100	<b>jumlah</b>	<b>1145</b>
						<b>mean</b>	<b>3,29</b>

Tabel 4.3.7.2.

Rekapitulasi Nilai IKM dan Mutu Pelayanan OPD  
PUSKESMAS SE KAB. PESISIR SELATAN

KODE UNIT : 07		PUSKESMAS SE KAB. PESISIR SELATAN	
NO	KODE UNSUR	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	U1	Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis Pelayanannya	3,21
2	U2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3,18
3	U3	Kecepatan Waktu dalam Penyelesaian Pelayanan	3,15
4	U4	Kewajaran Tarif / biaya pelayanan	3,80
5	U5	Kesesuaian Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,24
6	U6	Kompetensi / Kemampuan Petugas pelayanan	3,23
7	U7	Perilaku / Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan	3,25
8	U8	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	3,41
9	U9	Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan	3,29
BOBOT NILAI RATA-RATA TERTIMBANG SESUAI PERMENPAN			0,11
NILAI INDEKS ( PENJUMLAHAN DARI HASIL KALI SETIAP NILAI UNSUR DENGAN BOBOT NILAI RATA-RATA TERTIMBANG )			3,307
KONVERSI NILAI DASAR SESUAI PERMENPAN			25
NILAI SKM SETELAH KONVERSI			82,67
MUTU PELAYANAN			B
KINERJA UNIT PELAYANAN			Baik

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 - 2,59	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6 - 3,06	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,064 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,0	A	Sangat Baik

#### 4.3.7.1. Catatan Untuk Diperhatikan Atas Hasil Penilaian Pelayanan PUSKESMAS Se Kab. Pesisir Selatan

Secara umum dapat dikatakan bahwa Penilaian Masyarakat terhadap Kinerja Pelayanan PUSKESMAS Se Kab. Pesisir Selatan adalah berada pada interval kinerja bernilai baik, namun berdasarkan rekapitulasi penilaian per unsur telah teridentifikasi unsur-unsur pelayanan yang menempati urutan 2 posisi paling rendah dari 9 unsur .

Adapun 2 posisi paling rendah tersebut adalah unsur pelayanan sebagai berikut :

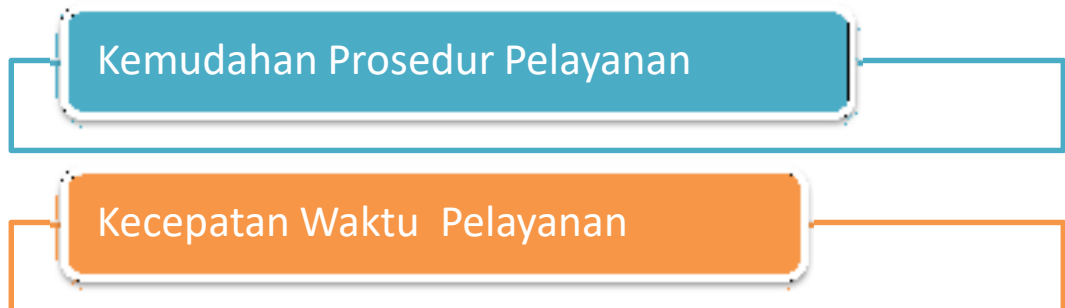
1. U2 - Kemudahan Prosedur Pelayanan (Ranking 8)
2. U3 - Kecepatan Waktu dlm Penyelesaian Pelayanan (Rangking 9)

Gambar 4.3.7.

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan PUSKESMAS Se Kab. Pesisir Selatan



Berdasarkan Penilaian Masyarakat tersebut diatas, maka sudah selayaknya Pelayanan Publik oleh Pemerintah Daerah yang dalam hal ini diwakili oleh OPD PUSKESMAS Se Kab. Pesisir Selatan, kedepan hendaknya berupaya meningkatkan kinerja pelayanannya, terutama lebih memberikan perhatian pada unsur-unsur pelayanan yang masuk dalam kategori 2 posisi paling rendah tersebut diatas, sehingga masyarakat akan mendapatkan :



yang lebih baik dan lebih berkualitas lagi pada pelayanan PUSKESMAS Se Kab. Pesisir Selatan yang diberikan kepada masyarakat pada masa mendatang.

#### 4.3.8. RSUD DR. M.ZEIN PAINAN SE KAB. PESISIR SELATAN

RSUD DR. M.ZEIN PAINAN yang berada di Ibukota Kabupaten Pesisir Selatan ini merupakan OPD Pelayanan Kesehatan yang ditetapkan keberadaannya di Kabupaten Pesisir Selatan dengan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2021, selain melaksanakan tugas sesuai Tupoksi Utama OPD, yakni melakukan pelayanan kepada masyarakat sebagai berikut :

1	Pelayanan Pendaftaran Pasien IGD.
2	Pelayanan IGD.
3	Pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan
4	Pelayanan Rawat Jalan
5	Pelayanan pendaftaran pasien rawat inap
6	Pelayanan rawat inap
7	Pelayanan kamar operasi
8	Pelayanan laboratorium
9	Pelayanan radiologi
10	Pelayanan farmasi 24 Jam
11	Pelayanan fisioterapi
12	Pelayanan unit transfusi darah (UTD)
13	Pelayanan patologi anatomi
14	Pelayanan gizi
15	Pelayanan hemodialisa
16	Pelayanan permintaan surat keterangan kesehatan
17	Pelayanan konseris
18	Pelayanan kamar jenazah 24 Jam
19	Pelayanan permohonan informasi public
20	Pelayanan central sterile supplay departemen ( CSSD )
21	Pelayanan gas medis
22	Pelayanan laundry
23	Pelayanan keuangan
24	Pelayanan brangkar
25	Pelayanan keamanan

Dari sejumlah 400 responden yang diwawancarai, sebanyak 162 orang menyatakan pernah mendapatkan pelayanan OPD ini dan telah

memberikan jawaban atau opininya terkait SKM dan pertanyaan lain dengan hasil rekapitulasi perhitungan sebagaimana dipaparkan dalam tabel sebagai berikut :

**Tabel 4.3.8.1.**

**Penilaian Masyarakat Terhadap Pelayanan OPD  
RSUD DR. M.ZEIN PAINAN KAB. PESISIR SELATAN**

<b>U1. KESESUAIAN PERSYARATAN PELAYANAN di RSUD DR. M.ZEIN PAINAN</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Sesuai	0	0	0,0	0,0
	Kurang Sesuai	11	9,48	9,5	9,5
	Sesuai	102	87,9	87,9	97,4
	Sangat Sesuai	3	2,6	2,6	100,0
<b>Total</b>		<b>116</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100</b>

<b>NILAI UNSUR PELAYANAN</b>	
nilai persepsi	nilai frekwensi
1,0	0
2,0	22
3,0	306
4,0	12
<b>jumlah</b>	<b>340</b>
<b>mean</b>	<b>2,93</b>

<b>U2. KEMUDAHAN PROSEDUR PELAYANAN di RSUD DR. M.ZEIN PAINAN</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Mudah	0	0	0,0	0,0
	Kurang Mudah	9	8,04	8,0	8,0
	Mudah	98	87,5	87,5	95,5
	Sangat Mudah	5	4,5	4,5	100,0
<b>Total</b>		<b>112</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

<b>NILAI UNSUR PELAYANAN</b>	
nilai persepsi	nilai frekwensi
1,0	0
2,0	18
3,0	294
4,0	20
<b>jumlah</b>	<b>332</b>
<b>mean</b>	<b>2,96</b>

<b>U3. KECEPATAN WAKTU PELAYANAN di RSUD DR. M.ZEIN PAINAN</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Cepat	1	1	0,9	0,9
	Kurang Cepat	11	9,73	9,7	10,6
	Cepat	96	85,0	85,0	95,6
	Sangat Cepat	5	4,4	4,4	100,0
<b>Total</b>		<b>113</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

<b>NILAI UNSUR PELAYANAN</b>	
nilai persepsi	nilai frekwensi
1,0	1
2,0	22
3,0	288
4,0	20
<b>jumlah</b>	<b>331</b>
<b>mean</b>	<b>2,93</b>

**U4. KEWAJARAN BIAYA / TARIF PELAYANAN di RSUD DR. M.ZEIN PAINAN**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Mahal	0	0	0,0	0,0
Cukup Mahal	2	1,75	1,8	1,8
Murah	18	15,8	15,8	17,5
Gratis	94	82,5	82,5	100,0
Total	114	100	100	100

**NILAI UNSUR PELAYANAN**

nilai persepsi	nilai frekwensi
1,0	0
2,0	4
3,0	54
4,0	376
<b>jumlah</b>	<b>434</b>
<b>mean</b>	<b>3,81</b>

**U5. KESESUAIAN PRODUK PELAYANAN ANTARA STANDAR DENGAN HASIL YANG DIBERIKAN di RSUD DR. M.ZEIN PAINAN**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Sesuai	0	0	0,0	0,0
Kurang Sesuai	10	8,85	8,8	8,8
Sesuai	99	87,6	87,6	96,5
Sangat Sesuai	4	3,5	3,5	100,0
Total	113	100	100	100

**NILAI UNSUR PELAYANAN**

nilai persepsi	nilai frekwensi
1,0	0
2,0	20
3,0	297
4,0	16
<b>jumlah</b>	<b>333</b>
<b>mean</b>	<b>2,95</b>

**U6. KOMPETENSI / KEMAMPUAN PETUGAS DLM MEMBERIKAN PELAYANAN di RSUD DR. M.ZEIN PAINAN**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Kompeten	0	0	0,0	0,0
Kurang Kompeten	10	8,85	8,8	8,8
Kompeten	99	87,6	87,6	96,5
Sangat Kompeten	4	3,5	3,5	100,0
Total	113	100	100	100

**NILAI UNSUR PELAYANAN**

nilai persepsi	nilai frekwensi
1,0	0
2,0	20
3,0	297
4,0	16
<b>jumlah</b>	<b>333</b>
<b>mean</b>	<b>2,95</b>

**U7. PERILAKU PETUGAS DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN TERKAIT KESOPANAN DAN KERAMAHAN di RSUD DR. M.ZEIN PAINAN**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Sopan dan Ramah	0	0	0,0	0,0
Kurang Sopan dan Ramah	10	8,77	8,8	8,8
Sopan dan Ramah	101	88,6	88,6	97,4
Sangat Sopan dan Ramah	3	2,6	2,6	100,0
Total	114	100	100	100

**NILAI UNSUR PELAYANAN**

nilai persepsi	nilai frekwensi
1,0	0
2,0	20
3,0	303
4,0	12
<b>jumlah</b>	<b>335</b>
<b>mean</b>	<b>2,94</b>

U8. PENANGANAN PENGADUAN PENGGUNA LAYANAN di RSUD DR. M.ZEIN PAINAN					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Ada	0	0	0,0	0,0
	Ada Tapi Tidak Berfungsi	25	21,93	21,9	21,9
	Berfungsi Kurang Maksimal	58	50,9	50,9	72,8
	Dikelola Dengan Baik	31	27,2	27,2	100,0
Total		114	100	100	100

NILAI UNSUR PELAYANAN	
nilai persepsi	nilai frekwensi
1,0	0
2,0	50
3,0	174
4,0	124
<b>jumlah</b>	<b>348</b>
<b>mean</b>	<b>3,05</b>

U9.KUALITAS SARANA DAN PRASARANA PELAYANAN di RSUD DR. M.ZEIN PAINAN					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Buruk	3	3	2,7	2,7
	Cukup	17	15,04	15,0	17,7
	Baik	91	80,5	80,5	98,2
	Sangat Baik	2	1,8	1,8	100,0
Total		113	100	100	100

NILAI UNSUR PELAYANAN	
nilai persepsi	nilai frekwensi
1,0	3
2,0	34
3,0	273
4,0	8
<b>jumlah</b>	<b>318</b>
<b>mean</b>	<b>2,81</b>

Tabel 4.3.8.2.

Rekapitulasi Nilai IKM dan Mutu Pelayanan OPD  
RSUD DR. M.ZEIN PAINAN KAB. PESISIR SELATAN

KODE UNIT : 08		RSUD DR. M.ZEIN PAINAN	
NO	KODE UNSUR	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	U1	Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis Pelayanannya	2,93
2	U2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	2,96
3	U3	Kecepatan Waktu dalam Penyelesaian Pelayanan	2,93
4	U4	Kewajaran Tarif / biaya pelayanan	3,81
5	U5	Kesesuaian Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2,95
6	U6	Kompetensi / Kemampuan Petugas pelayanan	2,95
7	U7	Perilaku / Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan	2,94
8	U8	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	3,05
9	U9	Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan	2,81

<b>BOBOT NILAI RATA-RATA TERTIMBANG SESUAI PERMENPAN</b>	<b>0,11</b>
<b>NILAI INDEKS ( PENJUMLAHAN DARI HASIL KALI SETIAP NILAI UNSUR DENGAN BOBOT NILAI RATA-RATA TERTIMBANG )</b>	<b>3,037</b>
<b>KONVERSI NILAI DASAR SESUAI PERMENPAN</b>	<b>25</b>
<b>NILAI SKM SETELAH KONVERSI</b>	<b>75,92</b>
<b>MUTU PELAYANAN</b>	<b>C</b>
<b>KINERJA UNIT PELAYANAN</b>	<b>Kurang Baik</b>

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL		NILAI INTERVAL		MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
	SKM		KONVERSI SKM			
1	1,00	- 2,59	25,00	- 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6	- 3,06	65,00	- 76,60	C	Kurang Baik
3	3,064	- 3,532	76,61	- 88,30	B	Baik
4	3,5324	- 4,00	88,31	- 100,0	A	Sangat Baik

#### 4.3.8.1. Catatan Untuk Diperhatikan Atas Hasil Penilaian Pelayanan RSUD DR. M.ZEIN PAINAN Kab. Pesisir Selatan

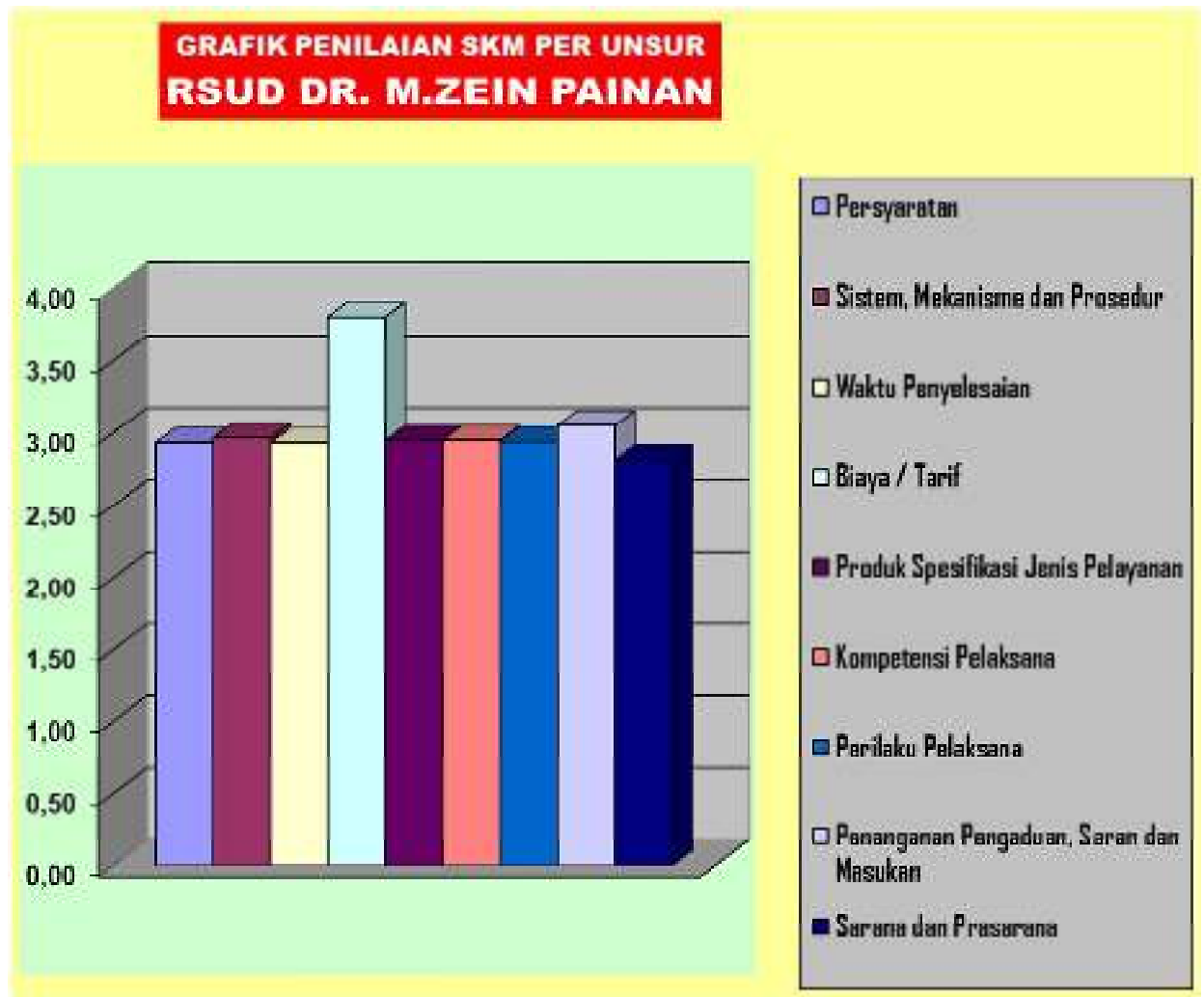
Secara umum dapat dikatakan bahwa Penilaian Masyarakat terhadap Kinerja Pelayanan RSUD DR. M.ZEIN PAINAN Kab. Pesisir Selatan adalah berada pada interval kinerja bernilai kurang baik, namun berdasarkan rekapitulasi penilaian per unsur telah teridentifikasi unsur-unsur pelayanan yang menempati urutan 2 posisi paling rendah dari 9 unsur .

Adapun 2 posisi paling rendah tersebut adalah unsur pelayanan sebagai berikut :

1. U3 - Kecepatan Waktu Dlm Penyelesaian Pelayanan (Ranking 8)
2. U9 - Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan (Rangking 9)

Gambar 4.3.8.

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan RSUD DR. M.ZEIN PAINAN Kab. Pesisir Selatan



Berdasarkan Penilaian Masyarakat tersebut diatas, maka sudah selayaknya Pelayanan Publik oleh Pemerintah Daerah yang dalam hal ini diwakili oleh OPD RSUD DR. M.ZEIN PAINAN Kab. Pesisir Selatan, kedepan hendaknya berupaya meningkatkan kinerja pelayanannya, terutama lebih memberikan perhatian pada unsur-unsur pelayanan yang masuk dalam kategori 2 posisi paling rendah tersebut diatas, sehingga masyarakat akan mendapatkan :

Kecepatan Waktu Dlm Penyelesaian Pelayanan

Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan

yang lebih baik dan lebih berkualitas lagi pada pelayanan RSUD DR. M.ZEIN PAINAN Kabupaten Pesisir Selatan yang diberikan kepada masyarakat pada masa mendatang.

#### 4.3.9. RSUD PRATAMA TAPAN KAB. PESISIR SELATAN

RSUD PRATAMA TAPAN yang berada di ujung wilayah Kabupaten Pesisir Selatan perbatasan Bengkulu ini merupakan OPD Pelayanan Kesehatan yang ditetapkan keberadaannya di Kabupaten Pesisir Selatan dengan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2021, selain melaksanakan tugas sesuai Tupoksi Utama OPD, yakni melakukan pelayanan kepada masyarakat sebagai berikut :

1	Pelayanan Pendaftaran Pasien IGD.
2	Pelayanan IGD.
3	Pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan
4	Pelayanan Rawat Jalan
5	Pelayanan pendaftaran pasien rawat inap
6	Pelayanan rawat inap
7	Pelayanan kamar operasi
8	Pelayanan laboratorium
9	Pelayanan radiologi
10	Pelayanan farmasi 24 Jam
11	Pelayanan fisioterapi
12	Pelayanan unit transfusi darah (UTD)
13	Pelayanan patologi anatomi
14	Pelayanan gizi
15	Pelayanan hemodialisa
16	Pelayanan permintaan surat keterangan kesehatan
17	Pelayanan konseris
18	Pelayanan kamar jenazah 24 Jam
19	Pelayanan permohonan informasi public
20	Pelayanan central sterile supplay departemen ( CSSD )
21	Pelayanan gas medis
22	Pelayanan laundry
23	Pelayanan keuangan
24	Pelayanan brangkar
25	Pelayanan keamanan

Dari sejumlah 400 responden yang diwawancarai, sebanyak 40 orang menyatakan pernah mendapatkan pelayanan OPD ini dan telah memberikan jawaban atau opininya terkait SKM dan pertanyaan lain dengan hasil rekapitulasi perhitungan sebagaimana dipaparkan dalam tabel sebagai berikut :

**Tabel 4.3.9.1.**  
**Penilaian Masyarakat Terhadap Pelayanan OPD**  
**RSUD PRATAMA TAPAN KAB. PESISIR SELATAN**

<b>U1. KESESUAIAN PERSYARATAN PELAYANAN di RSUD PRATAMA TAPAN</b>						<b>NILAI UNSUR PELAYANAN</b>	
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	nilai persepsi	nilai frekwensi
Valid	Tidak Sesuai	0	0	0,0	0,0	1,0	0
	Kurang Sesuai	5	13,51	13,5	13,5	2,0	10
	Sesuai	29	78,4	78,4	91,9	3,0	87
	Sangat Sesuai	3	8,1	8,1	100,0	4,0	12
<b>Total</b>		<b>37</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100</b>	<b>jumlah</b>	<b>109</b>
						<b>mean</b>	<b>2,95</b>

<b>U2. KEMUDAHAN PROSEDUR PELAYANAN di RSUD PRATAMA TAPAN</b>						<b>NILAI UNSUR PELAYANAN</b>	
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	nilai persepsi	nilai frekwensi
Valid	Tidak Mudah	1	2	2,4	2,4	1,0	1
	Kurang Mudah	11	26,83	26,8	29,3	2,0	22
	Mudah	23	56,1	56,1	85,4	3,0	69
	Sangat Mudah	6	14,6	14,6	100,0	4,0	24
<b>Total</b>		<b>41</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>jumlah</b>	<b>116</b>
						<b>mean</b>	<b>2,83</b>

<b>U3. KECEPATAN WAKTU PELAYANAN di RSUD PRATAMA TAPAN</b>						<b>NILAI UNSUR PELAYANAN</b>	
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	nilai persepsi	nilai frekwensi
Valid	Tidak Cepat	0	0	0,0	0,0	1,0	0
	Kurang Cepat	13	32,50	32,5	32,5	2,0	26
	Cepat	20	50,0	50,0	82,5	3,0	60
	Sangat Cepat	7	17,5	17,5	100,0	4,0	28
<b>Total</b>		<b>40</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>jumlah</b>	<b>114</b>
						<b>mean</b>	<b>2,85</b>

U4. KEWAJARAN BIAYA / TARIF PELAYANAN di RSUD PRATAMA TAPAN				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Mahal	0	0	0,0	0,0
Cukup Mahal	2	4,55	4,5	4,5
Murah	9	20,5	20,5	25,0
Gratis	33	75,0	75,0	100,0
Total	44	100	100	100

NILAI UNSUR PELAYANAN	
nilai persepsi	nilai frekwensi
1,0	0
2,0	4
3,0	27
4,0	132
<b>jumlah</b>	<b>163</b>
<b>mean</b>	<b>3,70</b>

U5. KESESUAIAN PRODUK PELAYANAN ANTARA STANDAR DENGAN HASIL YANG DIBERIKAN di RSUD PRATAMA TAPAN				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Sesuai	0	0	0,0	0,0
Kurang Sesuai	8	19,51	19,5	19,5
Sesuai	24	58,5	58,5	78,0
Sangat Sesuai	9	22,0	22,0	100,0
Total	41	100	100	100

NILAI UNSUR PELAYANAN	
nilai persepsi	nilai frekwensi
1,0	0
2,0	16
3,0	72
4,0	36
<b>jumlah</b>	<b>124</b>
<b>mean</b>	<b>3,02</b>

U6. KOMPETENSI / KEMAMPUAN PETUGAS DLM MEMBERIKAN PELAYANAN di RSUD PRATAMA TAPAN				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Kompeten	1	2	2,4	2,4
Kurang Kompeten	8	19,05	19,0	21,4
Kompeten	24	57,1	57,1	78,6
Sangat Kompeten	9	21,4	21,4	100,0
Total	42	100	100	100

NILAI UNSUR PELAYANAN	
nilai persepsi	nilai frekwensi
1,0	1
2,0	16
3,0	72
4,0	36
<b>jumlah</b>	<b>125</b>
<b>mean</b>	<b>2,98</b>

U7. PERILAKU PETUGAS DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN TERKAIT KESOPANAN DAN KERAMAHAN di RSUD PRATAMA TAPAN				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Sopan dan Ramah	0	0	0,0	0,0
Kurang Sopan dan Ramah	8	19,51	19,5	19,5
Sopan dan Ramah	29	70,7	70,7	90,2
Sangat Sopan dan Ramah	4	9,8	9,8	100,0
Total	41	100	100	100

NILAI UNSUR PELAYANAN	
nilai persepsi	nilai frekwensi
1,0	0
2,0	16
3,0	87
4,0	16
<b>jumlah</b>	<b>119</b>
<b>mean</b>	<b>2,90</b>

U8. PENANGANAN PENGADUAN PENGGUNA LAYANAN di RSUD PRATAMA TAPAN					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Ada	0	0	0,0	0,0
	Ada Tapi Tidak Berfungsi	15	38,46	38,5	38,5
	Berfungsi Kurang Maksimal	14	35,9	35,9	74,4
	Dikelola Dengan Baik	10	25,6	25,6	100,0
Total		39	100	100	100

NILAI UNSUR PELAYANAN	
nilai persepsi	nilai frekwensi
1,0	0
2,0	30
3,0	42
4,0	40
<b>jumlah</b>	<b>112</b>
<b>mean</b>	<b>2,87</b>

U9.KUALITAS SARANA DAN PRASARANA PELAYANAN di RSUD PRATAMA TAPAN					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Buruk	0	0	0,0	0,0
	Cukup	9	21,95	22,0	22,0
	Baik	28	68,3	68,3	90,2
	Sangat Baik	4	9,8	9,8	100,0
Total		41	100	100	100

NILAI UNSUR PELAYANAN	
nilai persepsi	nilai frekwensi
1,0	0
2,0	18
3,0	84
4,0	16
<b>jumlah</b>	<b>118</b>
<b>mean</b>	<b>2,88</b>

Tabel 4.3.9.2.

Rekapitulasi Nilai IKM dan Mutu Pelayanan OPD  
RSUD PRATAMA TAPAN KAB. PESISIR SELATAN

KODE UNIT : 09		RSUD PRATAMA TAPAN	
NO	KODE UNSUR	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	U1	Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis Pelayanannya	2,95
2	U2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	2,83
3	U3	Kecepatan Waktu dalam Penyelesaian Pelayanan	2,85
4	U4	Kewajaran Tarif / biaya pelayanan	3,70
5	U5	Kesesuaian Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,02
6	U6	Kompetensi / Kemampuan Petugas pelayanan	2,98
7	U7	Perilaku / Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan	2,90
8	U8	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	2,87
9	U9	Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan	2,88

<b>BOBOT NILAI RATA-RATA TERTIMBANG SESUAI PERMENPAN</b>	<b>0,11</b>
<b>NILAI INDEKS ( PENJUMLAHAN DARI HASIL KALI SETIAP NILAI UNSUR DENGAN BOBOT NILAI RATA-RATA TERTIMBANG )</b>	<b>2,998</b>
<b>KONVERSI NILAI DASAR SESUAI PERMENPAN</b>	<b>25</b>
<b>NILAI SKM SETELAH KONVERSI</b>	<b>74,95</b>
<b>MUTU PELAYANAN</b>	<b>C</b>
<b>KINERJA UNIT PELAYANAN</b>	<b>Kurang Baik</b>

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SKM		NILAI INTERVAL KONVERSI SKM		MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00	- 2,59	25,00	- 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6	- 3,06	65,00	- 76,60	C	Kurang Baik
3	3,064	- 3,532	76,61	- 88,30	B	Baik
4	3,5324	- 4,00	88,31	- 100,0	A	Sangat Baik

#### 4.3.9.1. Catatan Untuk Diperhatikan Atas Hasil Penilaian Pelayanan RSUD PRATAMA TAPAN Kab. Pesisir Selatan

Secara umum dapat dikatakan bahwa Penilaian Masyarakat terhadap Kinerja Pelayanan RSUD PRATAMA TAPAN Kab. Pesisir Selatan adalah berada pada interval kinerja bernilai kurang baik, namun berdasarkan rekapitulasi penilaian per unsur telah teridentifikasi unsur-unsur pelayanan yang menempati urutan 2 posisi paling rendah dari 9 unsur .

Adapun 2 posisi paling rendah tersebut adalah unsur pelayanan sebagai berikut :

1. U2 - Kemudahan Prosedur Pelayanan (Ranking 8)
2. U3 - Kecepatan Waktu dlm Penyelesaian Pelayanan (Rangking 9)

Gambar 4.3.9.

Nilai SKM Per Unsur Pelayanan RSUD PRATAMA TAPAN Kab. Pesisir Selatan



Berdasarkan Penilaian Masyarakat tersebut diatas, maka sudah selayaknya Pelayanan Publik oleh Pemerintah Daerah yang dalam hal ini diwakili oleh OPD RSUD PRATAMA TAPAN Kab. Pesisir Selatan, kedepan hendaknya berupaya meningkatkan kinerja pelayanannya, terutama lebih memberikan perhatian pada unsur-unsur pelayanan yang masuk dalam kategori 2 posisi paling rendah tersebut diatas, sehingga masyarakat akan mendapatkan :

Kemudahan Prosedur Pelayanan

Kecepatan Waktu dlm Penyelesaian Pelayanan

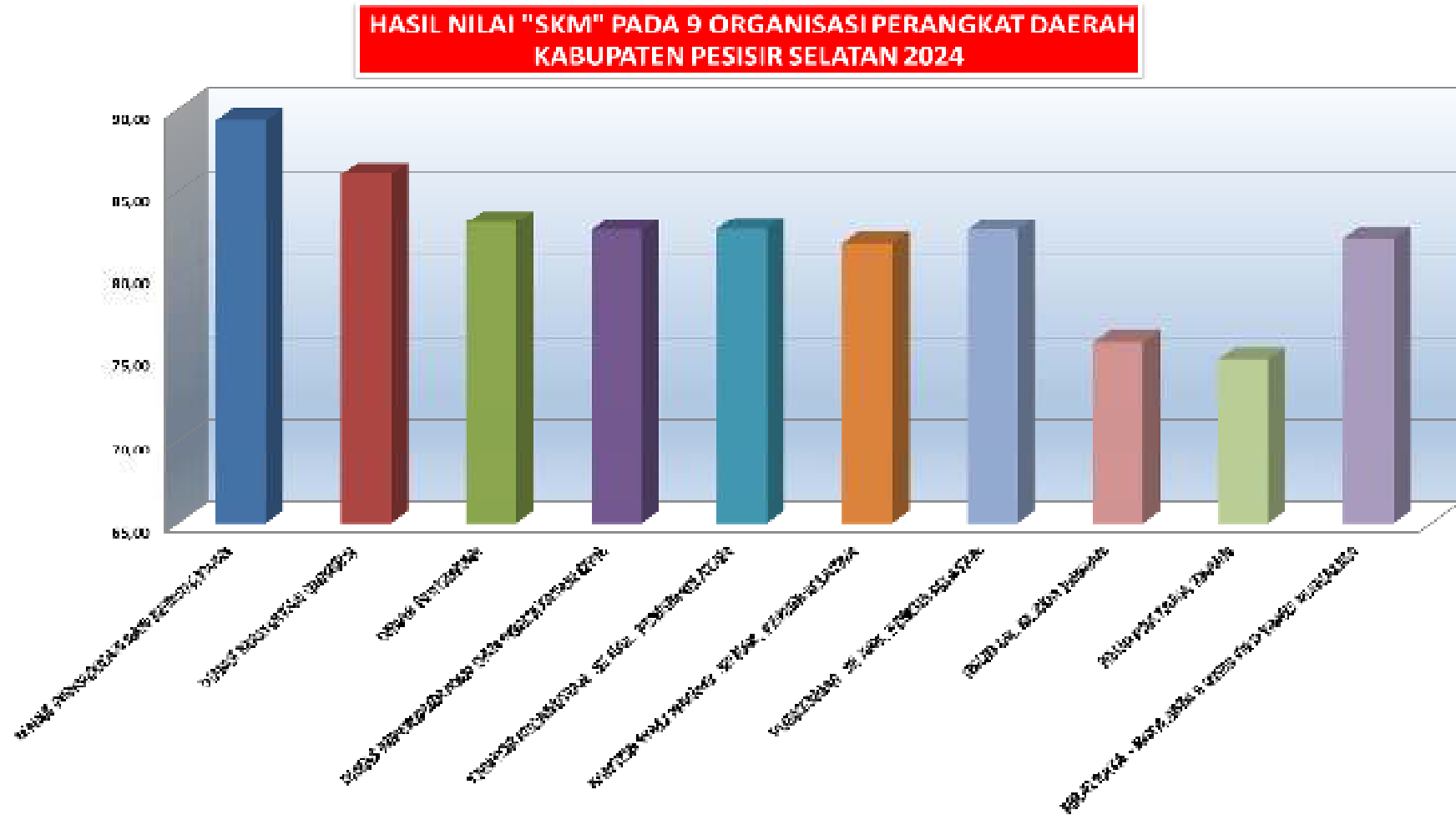
yang lebih baik dan lebih berkualitas lagi pada pelayanan RSUD PRATAMA TAPAN Kabupaten Pesisir Selatan yang diberikan kepada masyarakat pada masa mendatang.

#### 4.3.10. REKAP NILAI SKM PER UNSUR PELAYANAN DAN GRAFIK HASIL NILAI SKM 9 JENIS OPD KAB. PESISIR SELATAN YANG DIANALISIS.

Tabel 4.3.10  
REKAP NILAI SKM PER UNSUR PELAYANAN DARI 9 OPD KABUPATEN PESISIR SELATAN :

KODE OPD	ORGANISASI PEMERINTAH DAERAH	UNSUR PELAYANAN									NILAI SKM	MUTU PELAYANAN
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
01	DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN	3,41	3,44	3,41	3,86	3,58	3,60	3,59	3,67	3,60	89,359	A
02	DINAS KESEHATAN (DINKES)	3,38	3,31	3,18	3,90	3,43	3,45	3,40	3,46	3,49	86,09	B
03	DINAS PERTANIAN	3,22	3,25	2,98	3,86	3,33	3,33	3,28	3,37	3,32	83,15	B
04	DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL	3,25	3,16	3,05	3,81	3,30	3,29	3,20	3,41	3,30	82,68	B
05	KANTOR KECAMATAN SE KAB. PESISIR SELATAN	3,25	3,20	3,12	3,84	3,24	3,26	3,19	3,48	3,19	82,74	B
06	KANTOR WALI NAGARI SE KAB. PESISIR SELATAN	3,20	3,19	3,12	3,81	3,24	3,20	3,21	3,34	3,18	81,89	B
07	PUSKESMAS SE KAB. PESISIR SELATAN	3,21	3,18	3,15	3,80	3,24	3,23	3,25	3,41	3,29	82,67	B
08	RSUD DR. M.ZEIN PAINAN	2,93	2,96	2,93	3,81	2,95	2,95	2,94	3,05	2,81	75,92	C
09	RSUD PRATAMA TAPAN	2,95	2,83	2,85	3,70	3,02	2,98	2,90	2,87	2,88	74,95	C
NILAI RATA - RATA UNSUR PELAYANAN		3,20	3,17	3,09	3,82	3,26	3,25	3,22	3,34	3,23	82,16	B

Gambar 4.3.10.  
GRAFIK HASIL NILAI SKM 9 JENIS OPD KAB. PESISIR SELATAN YANG DIANALISIS



#### 4.4. PENILAIAN MASYARAKAT TERHADAP HASIL KERJA PEMERINTAH KABUPATEN PESISIR SELATAN TERHADAP BERBAGAI ASPEK DALAM MEMENUHI KEBUTUHAN DASAR PUBLIK

Selanjutnya pengakuan/ tanggapan masyarakat terhadap layanan pemerintah secara umum sebagaimana dipaparkan pada Sub bab 4.2. tersebut di atas, akan dikonfirmasi dengan penilaian terhadap Hasil Kerja Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan dalam menyelesaikan permasalahan sosial yang ada di masyarakat secara umum pula.

Penjabaran Hasil Kerja pemerintah tersebut telah dibagi menjadi 9 pertanyaan dalam kuesioner kepada masyarakat yakni :

1. Hasil Kerja Dalam Menangani Masalah Mengurangi Pengangguran.
2. Hasil Kerja Dalam Menangani Masalah Peningkatan Ketrampilan Tenaga Kerja.
3. Hasil Kerja Dalam Menangani Masalah Mengurangi Jumlah Orang Miskin.
4. Hasil Kerja Dalam Menangani Masalah Peningkatan Pengembangan UKM.
5. Hasil Kerja Dalam Menangani Masalah Peningkatan Partisipasi Masyarakat.
6. Hasil Kerja Dalam Menangani Masalah Pelayanan Kesehatan Terjangkau.
7. Hasil Kerja Dalam Menangani Masalah Pelayanan Kesehatan Ibu Hamil
8. Hasil Kerja Dalam Menangani Masalah Pelayanan Keluarga Berencana.
9. Hasil Kerja Dalam Menangani Masalah Pelayanan Kesehatan Balita.

Adapun Hasil Penilaian Masyarakat terhadap Hasil Kerja Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan Terhadap Berbagai Aspek Dalam Memenuhi Kebutuhan Dasar Publik dapat dilihat pada tabel dan gambar sebagai berikut :

**Tabel 4.4.1.**  
Hasil Kerja Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan  
Dalam Menangani Masalah Mengurangi Pengangguran

1. Hasil Kerja Pemerintah Kabupaten Dalam Menangani Masalah Mengurangi Pengangguran				
		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	Sangat Buruk	13	3,26	3,26
	Buruk	201	50,38	53,63
	Baik	172	43,11	96,74
	Sangat Baik	5	1,25	97,99
	Tidak Tahu	8	2,01	100,00
	Total			
Total		399	100	100,00

**Gambar 4.4.1.**  
Hasil Kerja Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan  
Dalam Menangani Masalah Mengurangi Pengangguran



Hasil Kerja pemerintah dalam menangani masalah mengurangi pengangguran, sebanyak 43% menyatakan baik, 1% menyatakan sangat baik, sebanyak 51,2% menyatakan buruk, 3% menyatakan sangat buruk dan sisanya sebanyak 2% menyatakan tidak tahu.

**Tabel 4.4.2.**  
Hasil Kerja Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan  
Dalam Menangani Masalah Peningkatan Ketrampilan Tenaga Kerja

2. Hasil Kerja Pemerintah Kabupaten Dalam Menangani Masalah Peningkatan Ketrampilan Tenaga Kerja				
		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	Sangat Buruk	17	4,26	4,26
	Buruk	159	39,85	44,11
	Baik	202	50,63	94,74
	Sangat Baik	9	2,26	96,99
	Tidak Tahu	12	3,01	100,00
	Total			
Total		399	100	100

**Gambar 4.4.2.**  
Hasil Kerja Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan  
Dalam Menangani Masalah Peningkatan Ketrampilan Tenaga Kerja



Hasil Kerja pemerintah dalam menangani Masalah Peningkatan Ketrampilan Tenaga Kerja, sebanyak 51% menyatakan baik, 2% menyatakan sangat baik, sebanyak 40% menyatakan buruk, 4% menyatakan sangat buruk dan sisanya sebanyak 3% menyatakan tidak tahu.

**Tabel 4.4.3.**  
Hasil Kerja Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan  
Dalam Menangani Masalah Mengurangi Jumlah Orang Miskin

3. Hasil Kerja Pemerintah Kabupaten Dalam Menangani Masalah Mengurangi Jumlah Orang Miskin				
		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	Sangat Buruk	17	4,26	4,26
	Buruk	178	44,61	48,87
	Baik	182	45,61	94,49
	Sangat Baik	7	1,75	96,24
	Tidak Tahu	15	3,76	100,00
	Total			
Total		399	100	100

**Gambar 4.4.3.**  
Hasil Kerja Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan  
Dalam Menangani Masalah Mengurangi Jumlah Orang Miskin



Hasil Kerja pemerintah dalam menangani Masalah Mengurangi Jumlah Orang Miskin, sebanyak 46% menyatakan baik, 2% menyatakan sangat baik, sebanyak 44% menyatakan buruk, 4% menyatakan sangat buruk dan sisanya sebanyak 4% menyatakan tidak tahu.

**Tabel 4.4.4.**  
Hasil Kerja Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan  
Dalam Menangani Masalah Peningkatan Pengembangan UKM

4.. Hasil Kerja Pemerintah Kabupaten Dalam Menangani Masalah Peningkatan Pengembangan UKM				
		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	Sangat Buruk	8	2,01	2,01
	Buruk	116	29,07	31,08
	Baik	249	62,41	93,48
	Sangat Baik	11	2,76	96,24
	Tidak Tahu	15	3,76	100,00
	Total			
Total		399	100	100

**Gambar 4.4.4.**  
Hasil Kerja Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan  
Dalam Menangani Masalah Peningkatan Pengembangan UKM



Hasil Kerja pemerintah dalam usaha pengembangan usaha kecil dan menengah bagi masyarakat, sebanyak 62% menyatakan baik, 3% menyatakan sangat baik, sebanyak 29% menyatakan buruk, 2% menyatakan sangat buruk dan sisanya sebanyak 4% menyatakan tidak tahu.

**Tabel 4.4.5.**  
Hasil Kerja Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan  
Dalam Menangani Masalah Peningkatan Partisipasi Masyarakat

5. Hasil Kerja Pemerintah Kabupaten Dalam Menangani Masalah Peningkatan Partisipasi Masyarakat				
		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	Sangat Buruk	5	1,25	1,25
	Buruk	98	24,56	25,81
	Baik	267	66,92	92,73
	Sangat Baik	21	5,26	97,99
	Tidak Tahu	8	2,01	100,00
	Total			
Total		399	100	100

**Gambar 4.4.5.**  
Hasil Kerja Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan  
Dalam Menangani Masalah Peningkatan Partisipasi Masyarakat



Hasil Kerja pemerintah dalam menangani Masalah Peningkatan Partisipasi Masyarakat, sebanyak 67% menyatakan baik, 5% menyatakan sangat baik, sebanyak 25% menyatakan buruk, 1% menyatakan sangat buruk dan sisanya sebanyak 2% menyatakan tidak tahu.

**Tabel 4.4.6.**  
Hasil Kerja Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan  
Dalam Menangani Masalah Pelayanan Kesehatan Terjangkau

6. Hasil Kerja Pemerintah Kabupaten Dalam Menangani Masalah Pelayanan Kesehatan Terjangkau				
		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	Sangat Buruk	3	0,75	0,75
	Buruk	33	8,27	9,02
	Baik	322	80,70	89,72
	Sangat Baik	34	8,52	98,25
	Tidak Tahu	7	1,75	100,00
	Total			
Total		399	100	100

**Gambar 4.4.6.**  
Hasil Kerja Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan  
Dalam Menangani Masalah Pelayanan Kesehatan Terjangkau



Hasil Kerja pemerintah dalam menangani Masalah Pelayanan Kesehatan Terjangkau, sebanyak 81% menyatakan baik, 8% menyatakan sangat baik, sebanyak 8% menyatakan buruk, 1% sangat buruk dan sisanya sebanyak 2% menyatakan tidak tahu.

**Tabel 4.4.7.**  
Hasil Kerja Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan  
Dalam Menangani Masalah Pelayanan Kesehatan Ibu Hamil

7. Hasil Kerja Pemerintah Kabupaten Dalam Menangani Masalah Pelayanan Kesehatan Ibu Hamil				
		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	Sangat Buruk	5	1,25	1,25
	Buruk	23	5,76	7,02
	Baik	308	77,19	84,21
	Sangat Baik	56	14,04	98,25
	Tidak Tahu	7	1,75	100,00
	Total			
Total		399	100	100

**Gambar 4.4.7.**  
Hasil Kerja Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan  
Dalam Menangani Masalah Pelayanan Kesehatan Ibu Hamil

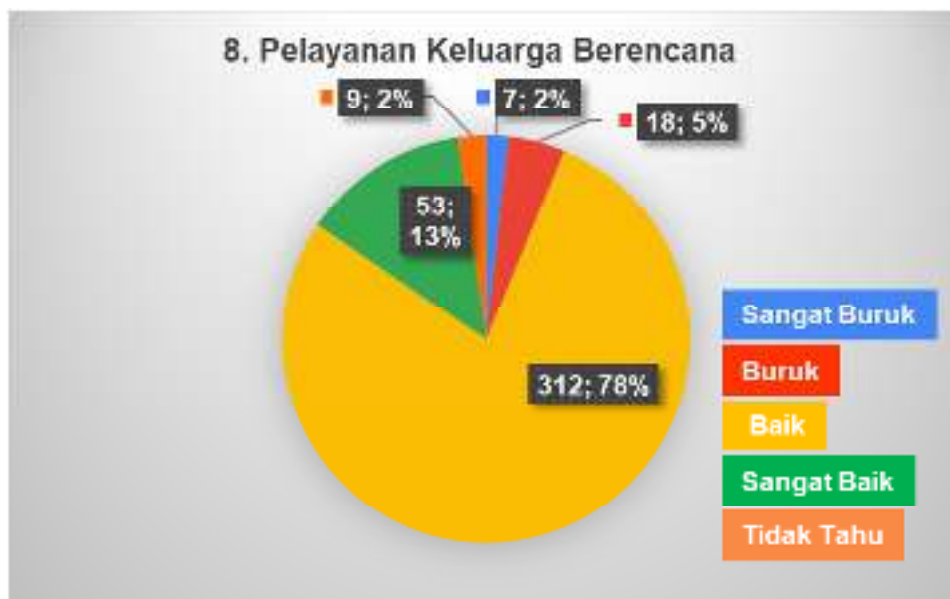


Hasil Kerja pemerintah dalam menangani Masalah Pelayanan Kesehatan Ibu Hamil, sebanyak 77% menyatakan baik, 14% menyatakan sangat baik, sebanyak 6% menyatakan buruk, 1% sangat buruk dan sisanya sebanyak 2% menyatakan tidak tahu.

**Tabel 4.4.8.**  
Hasil Kerja Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan  
Dalam Menangani Masalah Pelayanan Keluarga Berencana

8. Hasil Kerja Pemerintah Kabupaten Dalam Menangani Masalah Pelayanan Keluarga Berencana				
		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	Sangat Buruk	7	1,75	1,75
	Buruk	18	4,51	6,27
	Baik	312	78,20	84,46
	Sangat Baik	53	13,28	97,74
	Tidak Tahu	9	2,26	100,00
	Total			
Total		399	100	100

**Gambar 4.4.8.**  
Hasil Kerja Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan  
Dalam Menangani Masalah Pelayanan Keluarga Berencana



Hasil Kerja pemerintah dalam menangani Masalah Pelayanan Keluarga Berencana, sebanyak 78% menyatakan baik, 13% menyatakan sangat baik, sebanyak 5% menyatakan buruk, 2% sangat buruk dan sisanya sebanyak 2% menyatakan tidak tahu.

**Tabel 4.4.9.**  
Hasil Kerja Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan  
Dalam Menangani Masalah Pelayanan Kesehatan Balita

9. Hasil Kerja Pemerintah Kabupaten Dalam Menangani Masalah Pelayanan Kesehatan Balita				
		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	Sangat Buruk	7	1,75	1,75
	Buruk	17	4,26	6,02
	Baik	299	74,94	80,95
	Sangat Baik	68	17,04	97,99
	Tidak Tahu	8	2,01	100,00
	Total			
Total		399	100	100

**Gambar 4.4.9.**  
Hasil Kerja Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan  
Dalam Menangani Masalah Pelayanan Kesehatan Balita



Hasil Kerja pemerintah dalam menangani Masalah Pelayanan Kesehatan Balita, sebanyak 75% menyatakan baik, 17% menyatakan sangat baik, sebanyak 4% menyatakan buruk, 2% sangat buruk dan sisanya sebanyak 2% menyatakan tidak tahu.

#### 4.5. PENILAIAN MASYARAKAT TERHADAP HASIL KERJA PEMERINTAH KABUPATEN PESISIR SELATAN TERHADAP PELAKSANAAN PROGRAM UNGGULAN KABUPATEN PESISIR SELATAN 2021 - 2026

Sejalan dengan proses kegiatan SKM ini, maka masyarakat yang diwakili oleh responden terpilih juga diminta untuk memberikan tanggapan seputar Program Unggulan pembangunan daerah Kabupaten Pesisir Selatan Tahun 2021 - 2026 yang telah dijabarkan dan dilaksanakan oleh OPD pengampu untuk setiap Jenis Program Unggulan tersebut di bawah ini :

**Tabel 4.5.1.**  
Program Unggulan pembangunan daerah Kabupaten Pesisir Selatan Tahun 2021 - 2026 Yang Dianalisis

1	Program. Pesisir Selatan Pintar, (PPSP), beasiswa siswa SD, SMP berprestasi, kurang mampu.
2	Program Nagari Bersekolah (PRONASA) Sekolah/belajar di luar sekolahan
3	Program Pembangunan Jalan jalan daerah pedesaan/ ujung nigari
4	Pembangunan Jalan Produksi Pertanian (SektorTanaman Pangan)
5	Program Kartu Sehat Pasisia Rancak --> Jaminan Kesehatan (BPJS Kesehatan) bagi masyarakat kurang mampu.
6	Program Pembangunan Rumah Layak Huni bagi Masyarakat Kurang Mampu

Informasi yang digali terhadap Program Unggulan tersebut dengan 3 bentuk pertanyaan sebagai berikut :

1. Apakah Ibu/Bapak tahu (pernah baca, dengar, lihat) **Program Unggulan pembangunan** daerah Kabupaten Pesisir Selatan Tahun 2021 - 2026 ?
2. Jika menjawab : **Tahu hanya sedikit, Tahu dan Sangat Tahu** Program Unggulan pembangunan tersebut , menurut Ibu/Bapak **Seberapa besar Manfaat** yang dirasakan bagi Masyarakat ?
3. **Sesuai Kemanfaatan Program** , menurut Ibu /Bapak **Perlu atau Tidak Perlu** Program Unggulan pembangunan tersebut **dilanjutkan** ?

Berikut dipaparkan hasil penilaian masyarakat yang menjawab 3 pertanyaan diatas, yang diwakili oleh 400 responden

4.5.1. Program. Pesisir Selatan Pintar, (PPSP), beasiswa siswa SD, SMP berprestasi, kurang mampu.

**Gambar 4.5.1.1.**  
Pengenalan terhadap keberadaan/ eksistensi program unggulan Program Pesisir Selatan Pintar (PPSP)



**Gambar 4.5.1.2.**  
Penilaian terhadap kemanfaatan program unggulan Program Pesisir Selatan Pintar (PPSP)



4.5.2. Program. Nagari Bersekolah (PRONASA) Sekolah/ belajar di luar sekolah

**Gambar 4.5.2.1.**  
Pengenalan terhadap keberadaan/ eksistensi program unggulan Program Nagari Bersekolah (PRONASA)



**Gambar 4.5.2.2.**  
Penilaian terhadap kemanfaatan program unggulan Program Nagari Bersekolah (PRONASA)



4.5.3. Program Pembangunan Jalan jalan daerah pedesaan/ ujung nagari

**Gambar 4.5.3.1.**  
Pengenalan terhadap keberadaan/ eksistensi program unggulan  
Program Pembangunan Jalan Pedesaan/Ujung Nagari



**Gambar 4.5.3.2.**  
Penilaian terhadap kemanfaatan program unggulan

### Program Pembangunan Jalan Pedesaan/Ujung Nagari



### 4.5.4. Program Pembangunan Jalan Produksi Pertanian (SektorTanaman Pangan)

**Gambar 4.5.4.1.**

Pengenalan terhadap keberadaan/ eksistensi program unggulan Program Pembangunan Jalan Produksi Pertanian



**Gambar 4.5.4.2.**

Penilaian terhadap kemanfaatan program unggulan

### Program Pembangunan Jalan Produksi Pertanian



4.5.5. Program Kartu Sehat Pasiswa Rancah --> Jaminan Kesehatan (BPJS Kesehatan) bagi masyarakat kurang mampu

**Gambar 4.5.5.1.**

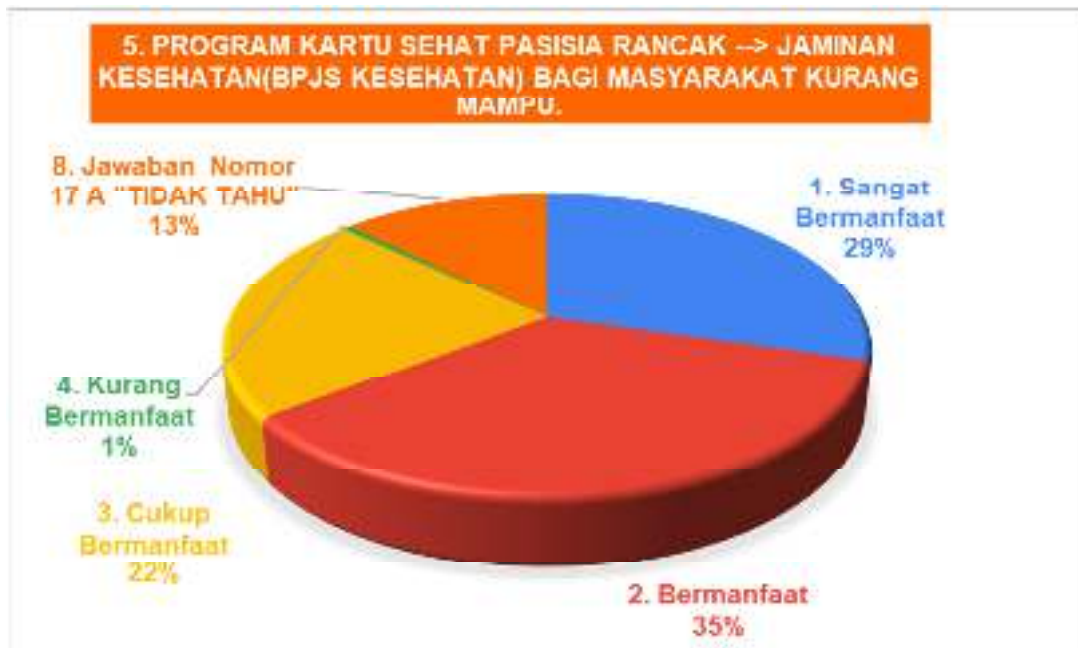
Pengenalan terhadap keberadaan/ eksistensi program unggulan Program Kartu Sehat Pasiswa Rancah



**Gambar 4.5.5.2.**

Penilaian terhadap kemanfaatan program unggulan

### Program Kartu Sehat Pasiswa Rancak



### 4.5.6. Program Pembangunan Rumah Layak Huni bagi Masyarakat Kurang Mampu

**Gambar 4.5.6.1.**

Pengenalan terhadap keberadaan/ eksistensi program unggulan Program Pembangunan Rumah Layak Huni bagi Masyarakat Kurang Mampu



**Gambar 4.5.5.2.**

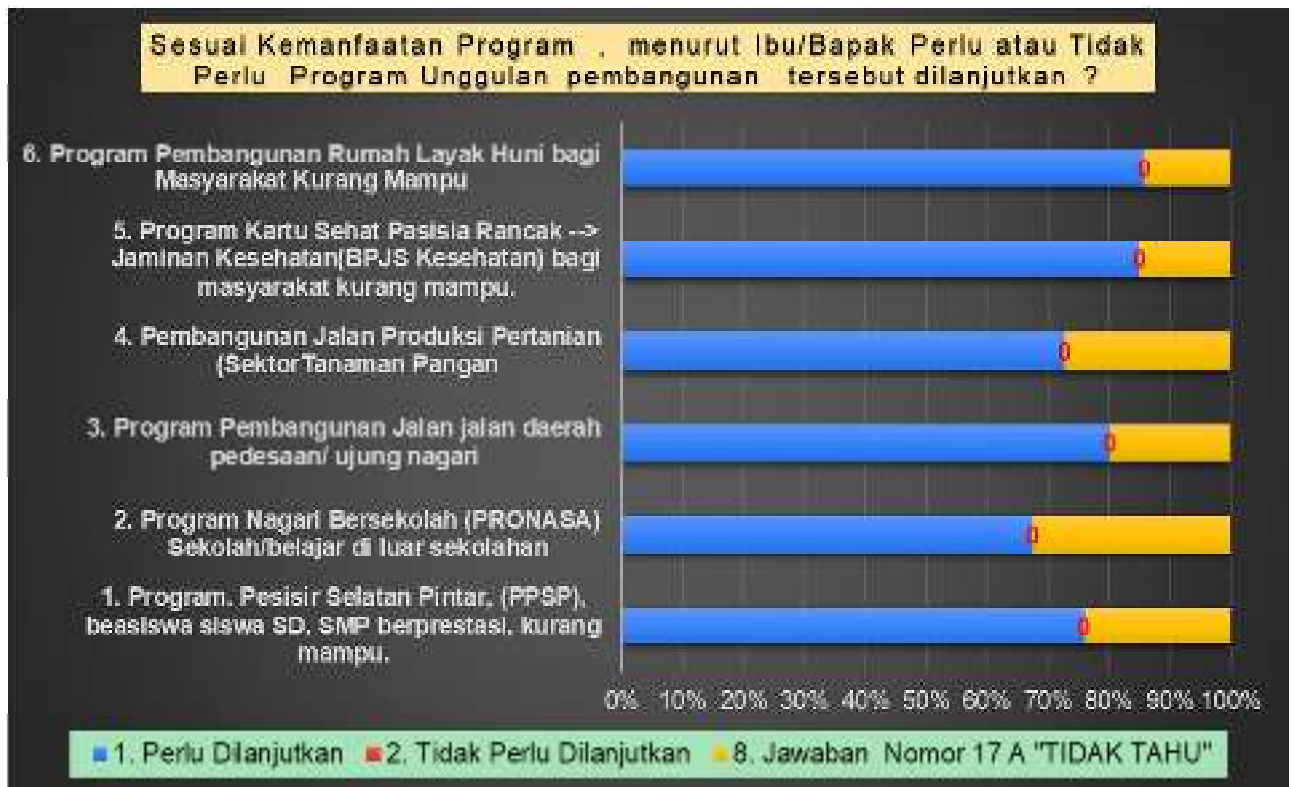
Penilaian terhadap kemanfaatan program unggulan

### Program Pembangunan Rumah Layak Huni bagi Masyarakat Kurang Mampu



4.5.7. Sesuai kemanfaat program, **Perlu atau Tidak Perlu** Program Unggulan pembangunan tersebut **dilanjutkan** ?

**Gambar 4.5.7.**  
Harapan Masyarakat terhadap keberlanjutan/ eksistensi Program Unggulan



Berdasarkan Grafik diatas terlihat bahwa keseluruhan Program Unggulan yang dianalisis sangat diharapkan untuk dilanjutkan implementasinya pada masa mendatang, hal ini terkonfirmasi dari tanggapan responden yang tak satupun menjawab pada pilihan jawaban nomor 2 (Tidak Perlu Dilanjutkan), oleh karenanya dapat disimpulkan bahwa implemetasi dari 6 Program Unggulan dapat dikatakan berhasil dan kemanfaatan program tersebut sangat dirasakan oleh masyarakat, khususnya para penerima manfaat program unggulan.

# BAB 5

## KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

### 5.1. KESIMPULAN HASIL SURVEI

Berdasarkan uraian yang telah dibahas pada bab-bab sebelumnya dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat dengan fokus pada 9 jenis OPD di Kabupaten Pesisir Selatan Tahun Anggaran 2024 ini, maka dapat disimpulkan bahwa :

- 5.1.1. Dari Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilaksanakan dengan fokus pada 9 OPD yang melaksanakan kinerja pelayanan kepada masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung, telah diperoleh hasil Nilai Setelah Konversi “Rata-rata adalah sebesar 82,16 point”. Berdasarkan Nilai tersebut dapat diartikan bahwa Masyarakat Kabupaten Pesisir Selatan telah mengapresiasi dengan baik kinerja pelayanan secara umum yang telah diberikan oleh Pemerintah Daerah melalui OPD nya.
- 5.1.2. Dari hasil penilaian terhadap 9 OPD Kabupaten Pesisir Selatan, maka diperoleh 1 OPD yang mencapai skor nilai yang berada pada Nilai Interval dengan Kategori MUTU PELAYANAN = A , dengan STATUS KINERJA UNIT PELAYANAN = SANGAT BAIK, selanjutnya diperoleh 6 OPD yang mencapai skor nilai yang berada pada Nilai Interval dengan Kategori MUTU PELAYANAN = B , dengan STATUS KINERJA UNIT PELAYANAN = BAIK, dan diperoleh 2 OPD yang mencapai skor nilai yang berada pada Nilai Interval dengan Kategori MUTU PELAYANAN = C , dengan STATUS KINERJA UNIT PELAYANAN = KURANG BAIK.

5.1.3. Terdapat perbedaan dalam penentuan Nilai Interval Konversi SKM dari Permenpan 14 Tahun 2017 dengan Permenpan sebelumnya yakni Permenpan 16 Tahun 2014, perbedaan tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

DASAR PERHITUNGAN PERMENPAN	NILAI INTERVAL SKM			NILAI INTERVAL KONVERSI SKM			MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
	1	-	2,59	25	-	64,99		
Permenpan Nomor 14 Tahun 2017	2,6	-	3,06	65	-	76,6	C	Kurang Baik
	3,064	-	3,532	76,61	-	88,3	B	Baik
	3,532	-	4	88,31	-	100	A	Sangat Baik
	1	-	1,75	25	-	43,75	D	Tidak Baik
Permenpan Nomor 16 Tahun 2014	1,76	-	2,5	43,76	-	62,5	C	Kurang Baik
	2,51	-	3,25	62,51	-	81,25	B	Baik
	3,26	-	4	81,26	-	100	A	Sangat Baik
	1	-	1,75	25	-	43,75	D	Tidak Baik

Adanya perbedaan dasar perhitungan sebagaimana penetapan Permenpan terbaru, telah merubah standar nilai interval menjadi lebih tinggi, artinya dengan hasil perhitungan penilaian yang sama dimungkinkan akan mendapatkan status mutu pelayanan yang berbeda, seperti ilustrasi dibawah ini :

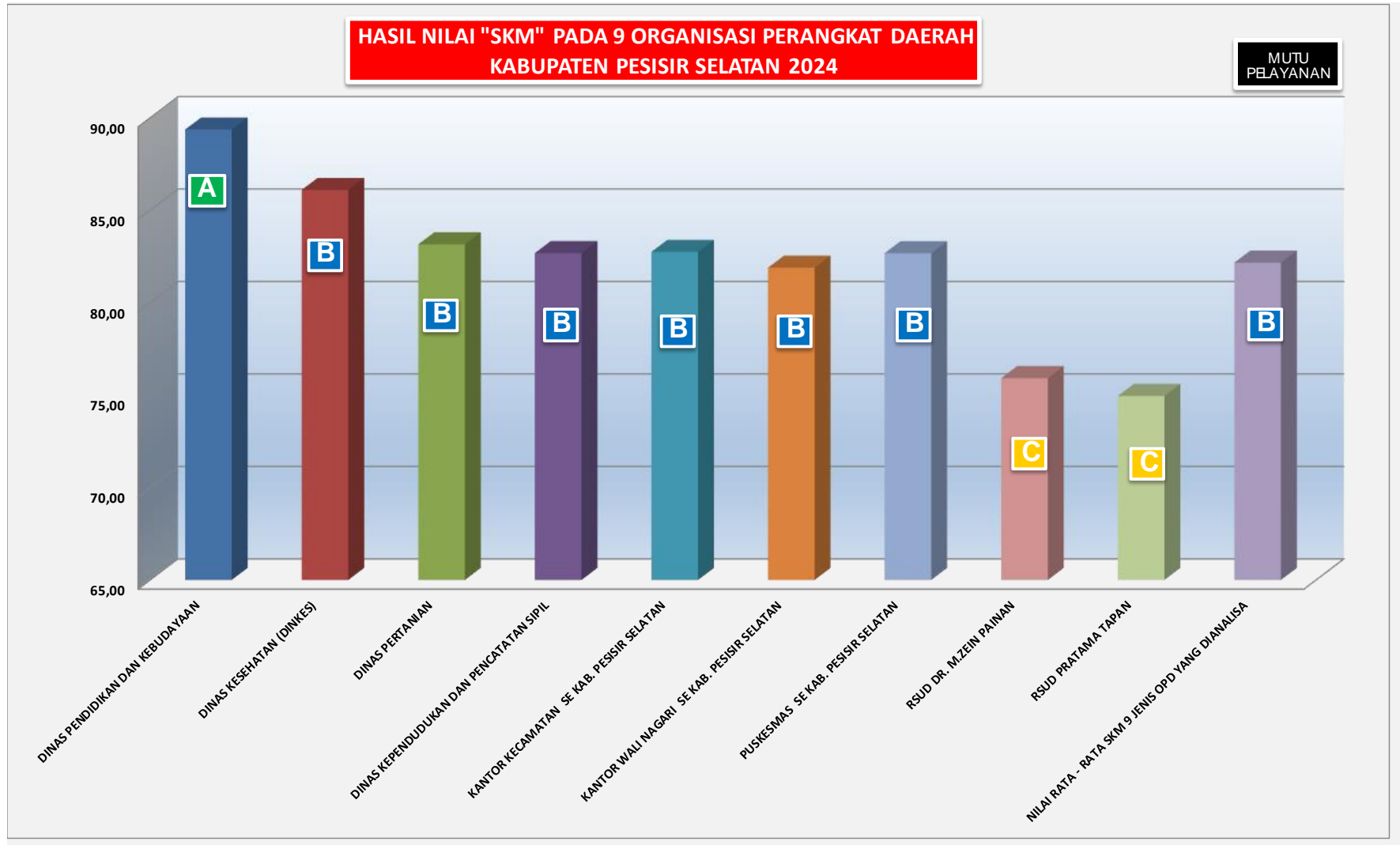
- Bahwa untuk mencapai mutu pelayanan B (Baik) sesuai penetapan Permenpan 14 Tahun 2017 minimal harus mencapai nilai 76,61, sedangkan penetapan Permenpan 16 Tahun 2014 minimal nilainya hanya 62,51.

Berdasarkan ilustrasi di atas, walaupun terdapat 2 OPD yang memperoleh nilai Mutu Pelayanan C (Kurang Baik), namun senyatanya OPD tersebut masuk dalam kategori Mutu Pelayanan B (Baik) bila diperhitungkan dengan dasar penetapan Permenpan 16 Tahun 2014, mengingat selisih kekurangan capaian hanya berkisar 1-2 poin saja.

5.1.4. Hasil penilaian SKM terhadap pelayanan 9 OPD di Kabupaten Pesisir Selatan dipaparkan dalam tabel di bawah ini :

KODE OPD	ORGANISASI PEMERINTAH DAERAH	NILAI SKM	MUTU PELAYANAN
01	DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN	89,359	A
02	DINAS KESEHATAN (DINKES)	86,09	B
03	DINAS PERTANIAN	83,15	B
04	DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL	82,68	B
05	KANTOR KECAMATAN SE KAB. PESISIR SELATAN	82,74	B
06	KANTOR WALI NAGARI SE KAB. PESISIR SELATAN	81,89	B
07	PUSKESMAS SE KAB. PESISIR SELATAN	82,67	B
08	RSUD DR. M.ZEIN PAINAN	75,92	C
09	RSUD PRATAMA TAPAN	74,95	C
NILAI RATA - RATA UNSUR PELAYANAN		82,16	B

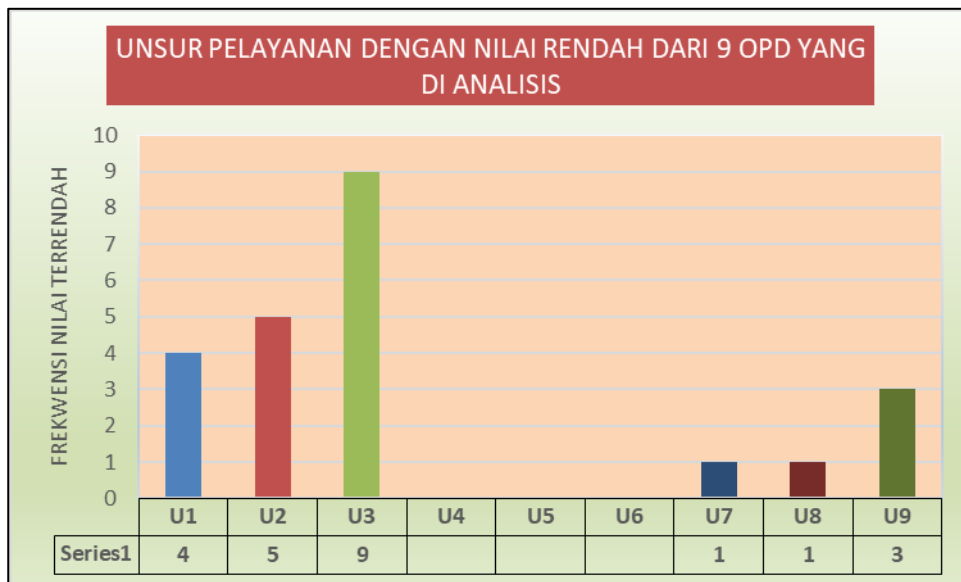
Sedangkan untuk menggambarkan secara grafis Hasil Penilaian SKM 9 OPD di Kabupaten Pesisir Selatan, dapat dilihat pada grafik diagram batang dibawah ini :



## 5.2. REKOMENDASI

5.2.1. Secara umum yang perlu diperhatikan dan mendapat prioritas penanganan terhadap unsur - unsur pelayanan dari 9 OPD adalah U3 (Kecepatan Waktu dalam Penyelesaian Pelayanan), U2 (Kemudahan Prosedur Pelayanan), U1 (Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis Pelayanan) dan, U9 (Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan), sebagaimana digambarkan dalam grafik di bawah ini :

### UNSUR PELAYANAN 9 OPD YANG DI ANALISIS DENGAN NILAI RENDAH YANG PERLU SEGERA MENDAPATKAN PRIORITAS PENANGANAN



5.2.2. Oleh karenanya sebagai upaya mendesak yang perlu ditangani disarankan untuk menginventarisir kebutuhan akan sarana dan prasarana pelayanan (U9) dari masing-masing OPD, dengan tetap mengedepankan aspek standar pelayanan minimal agar prinsip efektivitas pelayanan dapat terpenuhi dan tetap dalam koridor efisiensi, sehingga upaya melengkapi sarana dan prasarana pelayanan OPD tepat sasaran serta sesuai dengan kekuatan penganggaran Pemerintah Kabupaten.

5.2.3. Selanjutnya untuk menangani Unsur Kecepatan Waktu dalam Penyelesaian Pelayanan (U3) dari masing-masing OPD, disarankan untuk melakukan kajian khusus terhadap unsur ini dengan memperhatikan :

- Apakah OPD telah melaksanakan SOP Pelayanan dengan benar dan telah terpenuhi persyaratan dasar yang diperlukan untuk menerapkan SOP dengan baik.
- Sudahkah Standar Penyelesaian Layanan OPD ditetapkan sesuai dengan ukuran Studi Gerak dan Waktu ( *Time and Motion Study* ).
- Sudah idealkah komposisi Petugas Pelayanan OPD, diukur dari analisa beban kerjanya ( *Work load & Work Force Analysis* ).
- Apakah kemampuan/ kompetensi petugas telah memenuhi kriteria sesuai dengan posisi penugasannya, sehingga dapat diidentifikasi kebutuhan pelatihan untuk peningkatan kemampuan petugas pelayanan sesuai dengan bidang masing - masing.