

Seminar Akhir

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) UNIT PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG TAHUN 2025

Badan Perencanaan Pembangunan, Riset dan Inovasi
Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 2025

RISET DAN INOVASI Sidenreng Rappang

Ruang Rapat Bapperida, 22 Oktober 2025

Pelayanan Publik (Public Services)

"Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan".

(Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003)



Dasar Hukum SKM

PASAL 20-39 UU NO.25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK

SKM merupakan bentuk kerjasama antara Penyelenggara Pelayanan Publik dengan Masyarakat dalam rangka melakukan **penilaian kinerja pelayanan**, agar penyelenggara layanan dapat **meningkatkan kualitas layanannya**.



PERMENPANRB NO.14 TAHUN 2017 TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN SKM

Kegiatan **pengukuran** secara komprehensif tentang **tingkat kepuasan masyarakat** terhadap **kualitas layanan** yang diberikan oleh **penyelenggara pelayanan publik**

Manfaat SKM

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.



IKU Rencana Pembangunan Daerah (RPD) 2024-2026

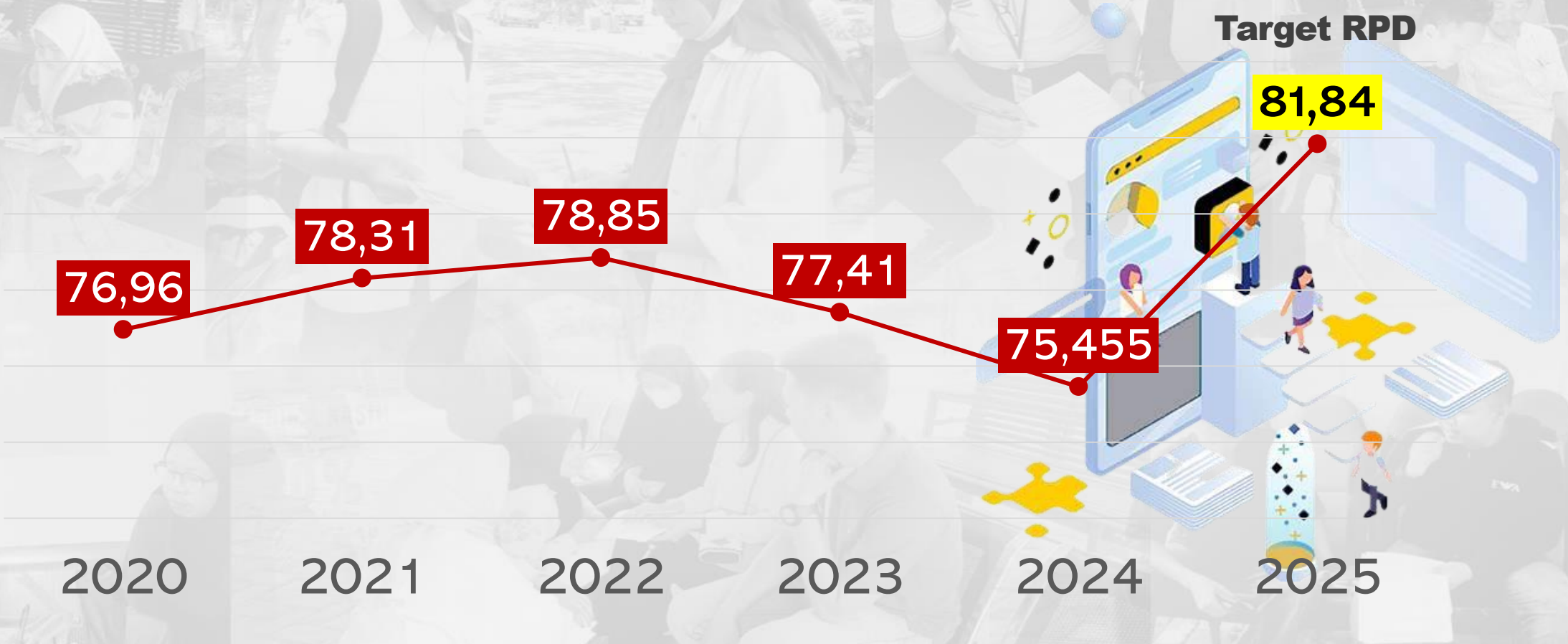
Tabel 5.5
Penyelarasan Target IKU RPD Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2024-2026 - RPD Kabupaten Sidnereng Rappang Tahun 2024-2026

PROVINSI SULSEL						KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG				
No.	Indikator Tujuan dan Sasaran RPD	Kondisi Awal	Target RPD Tahun 2024-2026			Indikator Tujuan dan Sasaran RPD	Kondisi Awal	Target RPD Tahun 2024-2026		
		2022	2024	2025	2026		2022	2024	2025	2026
1	Indeks Reformasi Birokrasi	B	BB (>70 - 80)	BB (>70 - 80)	A (>80 - 90)	Indeks Reformasi Birokrasi	53.16	58.36	61.15	64.07
2	Nilai SAKIP Provinsi	B	BB (>70-80)	BB (>70-80)	A(>80-90)	Nilai SAKIP	62.6	65.89	68.82	82.44
3	Indeks Pelayanan Publik	4,10 (A-)*	A- (4,01 – 4,50)	A- (4,01 – 4,50)	A (4,51 – 5,00)	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	78.85	80.33	81.84	83.38
4	PDRB Perkapita ADHB	62,43*	70,7	74,55	78,4	PDRB Perkapita ADHB	51.00	53.97	56.64	59.70
5	Tingkat Kemiskinan	8,63	8,31	8,20	8,09	Tingkat Kemiskinan	5.11	4.58	4.48	4.35

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menjadi indikator tujuan dan sasaran di dokumen Rencana Pembangunan daerah (RPD) 2024-2026 Kab. Sidenreng Rappang dengan target nilai IKM pada tahun 2025 sebesar 81,84

RISET DAN INOVASI
Sidenreng Rappang

Nilai IKM 2020-2024 dan target 2025



RISET DAN INOVASI
Sidenreng Rappang

Jenis pelayanan dan objek sampel SKM per tahunnya

2019	2020	2021	2022	2023	2024
9 Jenis Pelayanan 385 Sampel	7 Jenis Pelayanan 395 Sampel	11 Jenis Pelayanan 550 Sampel	3 Jenis Pelayanan 595 Sampel	3 Jenis Pelayanan 930 Sampel	14 Jenis Pelayanan 1991 Sampel
Pelayanan Perijinan Pelayanan kependudukan Pelayanan pajak Pelayanan ketenagakerjaan Pelayanan air bersih Pelayanan Kesehatan dasar Pelayanan inrastruktur Pelayanan Pendidikan Pelayanan Pasar	Pelayanan Perijinan Pelayanan kependudukan Pelayanan pajak Pelayanan Kesehatan Pelayanan Pendidikan Pelayanan Pasar Pelayanan Kecamatan	Pelayanan Perijinan Pelayanan kependudukan Pelayanan pajak Pelayanan ketenagakerjaan Pelayanan air bersih Pelayanan Kesehatan dasar Pelayanan RS Arifin Nu'mang Pelayanan RS Nene Mallomo Pelayanan inrastruktur Pelayanan Pendidikan Pelayanan Perdagangan	Pelayanan Perijinan Pelayanan kependudukan Pelayanan pajak	Pelayanan Perijinan Pelayanan kependudukan Pelayanan pajak	Pelayanan Perijinan Pelayanan kependudukan Pelayanan pajak Pelayanan Kecamatan
Belum ada pengukuran layanan kecamatan, yang ada hanya UPT Bapenda kecamatan	sudah ada pengukuran khusus layanan kantor kecamatan, namun sampel untuk 11 kecamatan masih terlalu kecil untuk menaksir nilai IKM setiap Kecamatan , yakni hanya 124 sampel	sudah ada pengukuran khusus layanan kantor kecamatan, namun sampel untuk 11 kecamatan masih terlalu kecil untuk menaksir nilai IKM setiap Kecamatan , yakni hanya 100 sampel	Karena keterbatasan anggaran sehingga tidak dilakukan pengukuran IKM Kecamatan	Karena keterbatasan anggaran sehingga tidak dilakukan pengukuran IKM Kecamatan	Telah dilakukan pengukuran 3 OPD pelayanan publik + kecamatan namun belum ada pelayanan RSUD

RISET DAN INOVASI
Sidenreng Rappang

Teknis Kegiatan Pengumpulan Data SKM 2025

Pelayanan Perijinan

Pelayanan kependudukan

Pelayanan pajak

Pelayanan Kecamatan

Pelayanan Kesehatan RSUD

Pelaksanaan Survei dilakukan selama 2 bulan di Bulan AGUSTUS-SEPTEMBER dengan Jumlah Sampel berbasis Jumlah Kunjungan di periode 2024

1. **Surveyor melakukan Survei tiap hari kerja di Beberapa Unit pelayanan publik di Kompleks SKPD, Kecamatan, maupun RSUD.**
2. **Setiap Surveyor memiliki target responden di setiap OPD pelayanan Publik.**
3. **Jika target belum tercapai khususnya di Kecamatan, Surveyor melakukan pengumpulan data responden yang ada di Luar Kantor yang kebetulan pernah dilayani selama 1 bulan terakhir. Data responden diambil dari data kunjungan yang ada di kecamatan.**



Maaf Bapak/ibu, tadi lagi urus apa?
Boleh Kami melakukan survei sebentar?

Kelengkapan survei

1. Surat Tugas
2. Pengantar Kuosioner
3. Kuosioner
4. Lembar Spesifikasi sampel Surveyor
5. ID Card
6. Ballpoint/pensil

Jenis Layanan di Disdukcapil

1. Perekaman KTP El
2. Percetakan KTP El
3. Cetak KK
4. Cetak KIA
5. Surat keterangan pindah WNI
6. Cetak Akte nikah
7. Cetak Akte kelahiran
8. Cetak Akte kematian
9. Suket Belum Cetak
10. Penduduk datang
11. Penduduk keluar
12. Aktifasi IKD (identitas kependudukan digital)

Bulan	Perekaman	Cetak KTP-el	Cetak KK	NIK Baru	Cetak KIA	SKPWNI	Cetak Akta Kawin	Cetak Akta Lahir	Cetak Akta Lahir 0-17	Cetak Akta Kematian	Suket Belum Cetak	Pddk Datang	Pddk Keluar	Aktivasi IKD
Januari	1685	4500	2925	0	909	353	9	300	572	115	357	92	529	
Februari	1276	4572	1747	0	644	189	12	183	479	78	311	15	314	
Maret	133	1414	1445	0	624	214	13	145	489	88	0	15	342	
April	231	1340	1424	0	326	213	46	209	488	55	0	0	334	
Mei	262	1877	2131	0	488	305	17	232	672	99	0	15	466	0
Juni	328	1917	1904	0	300	343	14	173	658	89	0	15	556	17
Juli	653	2423	2629	0	0	438	24	471	1106	173	0	113	707	76
Agustus	412	2548	2061	0	114	436	29	280	694	87	9	242	423	911
September	610	1936	1858	0	82	310	14	315	550	74	0	117	410	521
Oktober	649	2932	1981	0	61	346	23	372	576	78	0	116	412	168
November	602	2288	1669	0	90	303	12	368	499	70	0	146	417	20
Desember	243	2001	2953	0	1101	306	14	355	874	47	0	126	370	0
Jumlah	7.084	29.748	24.727	-	4.739	3.756	227	3.403	7.657	1.053	677	1.012	5.280	1.713

** Sumber data disdukcapil*

Jenis Layanan di Dinas PMPTSP

1. NIB (Nomor Induk Berusaha)
2. PBG (Persetujuan Bangun Gedung)
3. Ijin Trayek angkutan
4. Ijin Reklame
5. Surat Ijin Praktik Dokter (SIPD)
6. Surat Ijin praktik perawat (SIPP)
7. praktik bidan (SIPB)
8. praktik apoteker (SIPA)
9. praktik fisioterapis (SIPF)
10. praktik Radiografer (SIPR)
11. Praktik Tenaga Gizi (SIPTGZ)
12. praktik tenaga teknis farmasi
13. praktik ahli tek lab.medis (SIPATLM)
14. praktik perekam medis (SIPPM)
15. praktik terapi gigi mulut (SIPTGM)
16. surat ijin penelitian
17. KKPR (Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang) Non Usaha

No	Nama Izin	Surat Izin Keluar
1	Nomor Induk Berusaha (NIB)	3010
2	Persetujuan Bangunan Gedung (PBG)	240
3	Izin Trayek Angkutan	116
4	Surat Pemasangan Reklame	59
5	Surat Izin Praktek Dokter	151
6	Surat Izin Praktek Perawat	282
7	Surat Izin Praktek Bidan	205
8	Surat Izin Praktek Apoteker	70
9	Surat Izin Praktek Fisioterapis	4
10	Surat Izin Praktek Radiografer	3
11	Surat Izin Praktek Tenaga Gizi	8
12	Surat Izin Praktek Tenaga Teknis Kefarmasian	51
13	Surat Izin Praktek Ahli Teknologi Laboratorium Medik	17
14	Surat Izin Praktek Perekam Medis	7
15	Surat Izin Praktek Terapis Gigi dan Mulut	14
16	Surat Izin Praktek Refraksionis Optisien	0
17	Surat Izin Praktek Tenaga Anastesi	0
18	Surat Izin Praktek Tenaga Elektro Medis	0
19	Surat Izin Praktek Tenaga Fisikawan Medik	0
20	Izin Kegiatan	0
21	Izin Penelitian	480
22	KKPR Non Usaha	36
	Total:	4.753

** Sumber DPMPTSP*

Jenis Layanan di Bapenda

1. pajak restoran/ makan minum
2. pajak PBB-P2 (balik nama)
3. pajak BPHTB
4. MBLB/ tambang galian C
5. Pajak reklame
6. Pajak Hotel
7. Pajak Hiburan

NO	JENIS LAYANAN	JUMLAH KUNJUNGAN
1	Pajak BPHTB	2818
2	Pajak PBB	482
3	Pajak Makan Minum	865
4	Pajak Reklame	148
5	Pajak Hotel	24
6	Pajak MBLB	197
7	Pajak Hiburan	55
8	Pajak PPJ	-

** Sumber Bapenda*

Jenis Layanan di RSUD Nene Mallomo

1. Pelayanan BPJS
2. Pelayanan Umum

NO	BULAN	RAWAT INAP					RAWAT JALAN				
		BPJS	UMUM	LAIN2	TOTAL	%	BPJS	UMUM	LAIN2	TOTAL	%
1	JANUARI	844	144	1	989	8,23	4096	766	11	4873	10,04
2	FEBRUARI	928	137	0	1065	8,87	3538	142	5	3685	7,60
3	MARET	1017	130	0	1147	9,55	3557	182	4	3743	7,72
4	APRIL	908	71	0	979	8,15	3222	280	8	3510	7,23
5	MEI	1031	136	2	1169	9,73	3762	148	5	3915	8,07
6	JUNI	904	99	2	1005	8,37	3202	143	7	3352	6,91
7	JULI	935	119	7	1061	8,83	4002	173	25	4200	8,66
8	AGUSTUS	907	96	1	1004	8,36	3989	851	18	4858	10,01
9	SEPTEMBER	757	81	1	839	6,98	3589	305	10	3904	8,05
10	OKTOBER	880	72	0	952	7,93	4119	217	10	4346	8,96
11	NOVEMBER	880	70	10	960	7,99	3860	129	1	3990	8,22
12	DESEMBER	759	79	4	842	7,01	3871	264	4	4139	8,53
	TOTAL	10750	1234	28	12012		44807	3600	108	48515	

** Sumber RSUD Nene Mallomo*

Jenis Layanan di RSUD Arifin Nu'mang

1. Pelayanan BPJS
2. Pelayanan Umum

Bulan	RAWAT INAP		RAWAT JALAN	
	BPJS	UMUM	BPJS	UMUM
Januari	761		3802	
Februari	687		3019	
Maret	712		3002	
April	657		2562	
Mei	720		3070	
Juni	640		2768	
Juli	701		3507	
Agustus	605		3193	
September	676		3314	
Oktober	702		3540	
November	583		3020	
Desember	612		3212	
Jumlah	8.056		38.009	

** Sumber RSUD Arifin Nu'mang*

**Data jumlah kunjungan per jenis layanan BPJS dan Umum tidak ada*

Jenis Layanan di Kecamatan

1. Izin tutup jalan
2. Pengantar SKCK
3. Rekomendasi ijin kegiatan
4. Pembuatan akta jual beli
5. Pembuatan suket ahli waris
6. Penyelesaian sengketa tanah
7. Taksiran tanah
8. Rekomendasi Nikah (dispensasi)
9. Pembuatan suket pindah datang
10. Pelayanan suket tidak mampu
11. Pelayanan Surat Penguasaan tanah
12. Pelayanan ijin penelitian (rekomendasi penelitian)
13. dll

SAMPEL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 2025

No	OPD	Jumlah Sampel 2024	Jumlah Sampel 2025
1	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	402	384
2	Dinas Penanaman Modal dan PTSP	310	355
3	Badan Pencapatan Daerah	396	355
4	RSUD Nene Mallomo	-	381
5	RSUD Arifin Nu'Mang	-	380
6	Kecamatan Panca rijang	77	80
7	Kecamatan Kulo	81	80
8	Kecamatan Pitu Riawa	81	80
9	Kecamatan Maritengngae	80	80
10	Kecamatan Watang Pulu	89	80
11	Kecamatan Baranti	80	80
12	Kecamatan Watang Sidenreng	81	80
13	Kecamatan Pitu Riase	77	80
14	Kecamatan Dua Pitue	77	80
15	Kecamatan Panca Lautang	80	80
16	Kecamatan Tellu Limpoe	80	80
	Total	1.991	2.735

SAMPEL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 2025

1. DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

No	Jenis Layanan	Jumlah Sampel
1	Perekaman	30
2	Cetak KTP-el	126
3	Cetak KK	104
4	NIK Baru	3
5	Cetak KIA	20
6	SKPWNI	16
7	Cetak Akta Kawin	1
8	Cetak Akta Lahir	46
9	Cetak Akta Kematian	5
10	Suket Belum Cetak	0
11	Pddk Datang	4
12	Pddk Keluar	22
13	Aktivasi IKD	7
	TOTAL	**384**

SAMPEL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 2025

2. DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP

No	Jenis Layanan	Jumlah Sampel
1	Nomor Induk Berusaha (NIB)	225
2	Persetujuan Bangunan Gedung (PBG)	18
3	Izin Trayek Angkutan	9
4	Surat Pemasangan Reklame	4
5	Surat Izin Praktek Dokter	11
6	Surat Izin Praktek Perawat	21
7	Surat Izin Praktek Bidan	15
8	Surat Izin Praktek Apoteker	5
9	Surat Izin Praktek Tenaga Gizi	1
10	Surat Izin Praktek Tenaga Teknis Kefarmasian	4
11	Surat Izin Praktek Ahli Teknologi Laboratorium Medik	2
12	Surat Izin Praktek Perekam Medis	1
13	Surat Izin Praktek Terapis Gigi dan Mulut	1
14	Izin Penelitian	36
15	KKPR Non Usaha	3
	TOTAL	355

SAMPEL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 2025

3. Badan Pendapatan Daerah

No	Jenis Layanan	Jumlah Sampel
1	Pajak BPHTB	225
2	Pajak PBB	18
3	Pajak Makan Minum	9
4	Pajak Reklame	4
5	Pajak Hotel	11
6	Pajak MBLB	21
7	Pajak Hiburan	15
	TOTAL	**355**

SAMPEL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 2025

4. RSUD Nene Mallomo

No	Jenis Layanan	Jumlah Sampel
1	RAWAT JALAN BPJS	352
2	RAWAT JALAN UMUM	29
	TOTAL	**381**

SAMPEL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 2025

5. RSUD Arifin Nu'mang

No	Jenis Layanan	Jumlah Sampel
1	RAWAT JALAN BPJS	
2	RAWAT JALAN UMUM	
	TOTAL	**380**

**Data jumlah kunjungan per jenis layanan BPJS dan Umum tidak ada*

SAMPEL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 2025

6. Kecamatan

No	Jenis Layanan	Jumlah Sampel
1	Kecamatan Panca rijang	80
2	Kecamatan Panca Kulo	80
3	Kecamatan Pitu Riawa	80
4	Kecamatan Maritengngae	80
5	Kecamatan Watang Pulu	80
6	Kecamatan Baranti	80
7	Kecamatan Watang Sidenreng	80
8	Kecamatan Pitu Riase	80
9	Kecamatan Dua Pitue	80
10	Kecamatan Panca Lautang	80
11	Kecamatan Tellu Limpoe	80
	TOTAL	**880**

Langkah-Langkah Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat



1. Persiapan
2. Pengumpulan Data
3. Pengolahan Data
4. Analisa Data
5. Pelaporan dan Publikasi



PENGUMPULAN DATA

- ✓ Teknik Survei/Pengisian kuesioner



Kuesioner dengan wawancara tatap muka



Diskusi kelompok terfokus (FGD)



Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam

Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

1. Persyaratan



Syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif

2. Sistem, Mekanisme & Prosedur



Tata cara pelayanan yang dibakukan penerima pelayanan, termasuk pengaduan

3. Waktu Penyelesaian



Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan

4. Biaya/tarif



Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara.

5. Produk spesifikasi jenis pelayanan



Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

6. Kompetensi Pelaksana



Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana, meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman

7. Prilaku Pelaksana



Prilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan

8. Penanganan Pengaduan, Saran, & Masukan



Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut

9. Sarana dan Prasarana



Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan

Etika Surveyor

1. Tidak memaksakan wawancara kepada calon responden, melakukan wawancara hanya jika mendapatkan ijin dari calon responden
2. Tidak diperkenankan responden mengisi kuosioner sendiri
3. Tidak memaksakan jawaban kepada responden
4. Tidak melakukan wawancara fiktif
5. Tidak terprovokasi intervensi dari pegawai dinas/instansi terkait untuk memberi nilai yang baik/tinggi
6. Tidak menyalahgunakan data pribadi responden yang telah diberikan
7. Bersikap sabar dan sopan dalam melakukan wawancara
8. Menjaga Amanah sebagai konsekuensi SK yang telah diberikan



PENGOLAHAN DATA

- Integrasi Data
- Penyuntingan/penyandian
- Menghitung Penimbang (weight)



PENGOLAHAN DATA

Data yang sudah ditabulasi dihitung dengan menggunakan "Nilai rata-rata tertimbang" masing-masing variabel pelayanan, dengan memakai rumus sebagai berikut:

$$Bobot\ nilai\ rata-rata\ tertimbang = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah variabel}} = \frac{1}{9} = 0{,}11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (0,11) dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per variabel}}{\text{Total variabel yang diisi}} \times Nilai\ Penimbang$$

Penilaian di atas dikonversi dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

SKM Unit Pelayanan x 25



ANALISIS DATA

Contoh Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Pelayanan	Nr Tertimbang
1	Persyaratan	3,21	0,35
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,19	0,35
3	Waktu Penyelesaian	2,98	0,33
4	Biaya/Tarif	3,60	0,40
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,21	0,35
6	Kompetensi Pelaksana	3,25	0,36
7	Perilaku Pelaksana	3,38	0,37
8	Sarana dan Prasarana	3,22	0,35
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,52	0,39
	Nilai Indeks (NI)		3,25
	IKM Pelayanan Perizinan		81,29
	Kinerja Pelayanan		BAIK

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik



ANALISIS DATA

- ✓ Menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Sidrap

$$\text{IKM Sidrap} = \frac{\text{IKM Perizinan + IKM Capil + IKM Pajak+ IKM 11 Kecamatan +2 RSUD}}{16}$$

Melakukan Analisis Kuadran yaitu Menentukan variabel yang berada di kuadran I, II,III, dan IV

Melakukan analisis kuantitatif atau uji korelasi untuk menentukan variabel yang saling berpengaruh

Melakukan analisis kualitatif wordcloud untuk melihat kecenderungan persepsi responden mengucapkan kata apa.



ANALISIS DATA

✓ Analisis Bivariat

✓ Analisis GAP *Importance dan Performance Analysis*

Apa itu **Gap Analysis** → *a survey instrument used to determine the gaps between a service offered and a customers expectations*

- ***Tools:*** *SURVQUAL Expectations & Perceptions Survey.*
  - Developed by Parasurman, Zeithamel, and Berry to assess services quality.
  - A series of questions that deal with tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy.



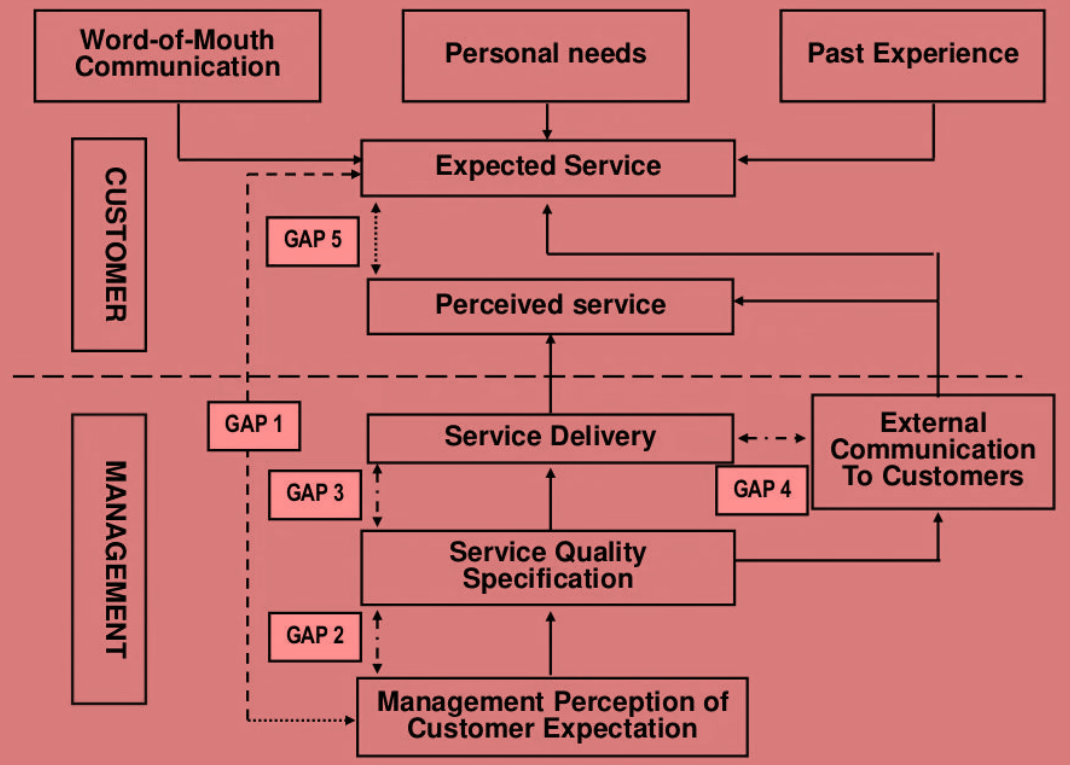
ANALISIS DATA

✓ Analisis Bivariat

Gap Analysis

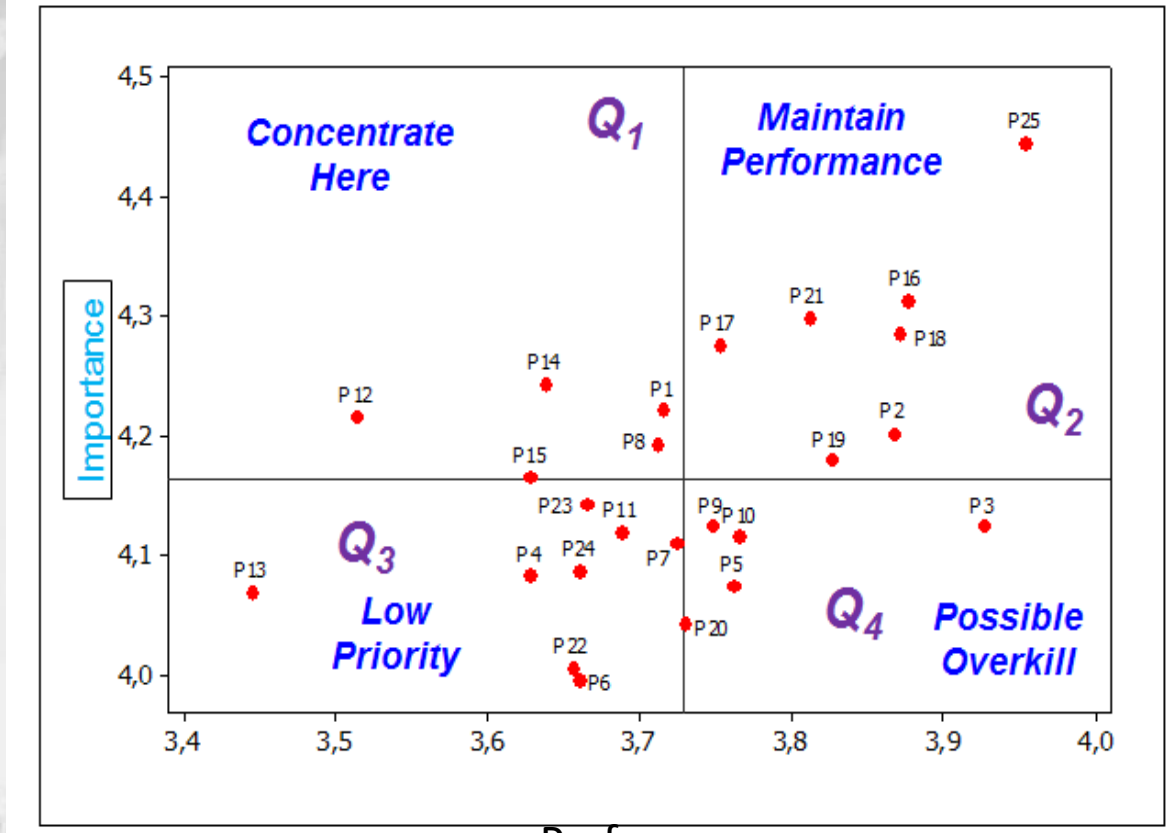
- **Gap 1:** *between actual customer expectations, and what management perceives to be customer expectations.*
- **Gap 2:** *between managers expectations of service quality, and the actual service quality specifications.*
- **Gap 3:** *delivery of perfect services is not guaranteed, even if service specifications are defined, due to lack of training, preparations, etc.*
- **Gap 4:** *between services delivery and the external communications with the customer.*
- **Gap 5:** *between expected service and perceived service.*

Gap Model Analysis



ANALISIS DATA

✓ Analisis GAP *Importance dan Performance Analysis*



Prioritas Perbaikan Diperoleh dari :

- ✓ **GAP atau Selisih antara nilai Harapan dan Kepuasan**
- ✓ **Variabel yang titiknya berada pada Kuadran I**

Output : Prioritas perbaikan pada masing-masing Unit Layanan, sehingga dapat dirumuskan rekomendasi untuk peningkatan pelayanan dan inovasi kedepan

HASIL DAN PEMBAHASAN

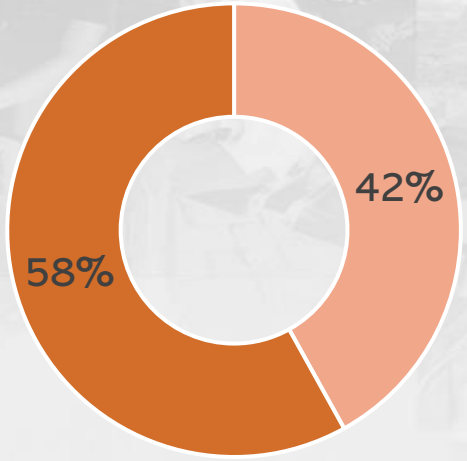
No	OPD	Target Sampel 2025	Jumlah Sampel 2025
1	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	384	403
2	Dinas Penanaman Modal dan PTSP	355	369
3	Badan Pencapatan Daerah	355	371
4	RSUD Nene Mallomo	381	393
5	RSUD Arifin Nu'Mang	380	389
6	Kecamatan Panca rijang	80	80
7	Kecamatan Kulo	80	80
8	Kecamatan Pitu Riawa	80	81
9	Kecamatan Maritengngae	80	82
10	Kecamatan Watang Pulu	80	81
11	Kecamatan Baranti	80	80
12	Kecamatan Watang Sidenreng	80	80
13	Kecamatan Pitu Riase	80	82
14	Kecamatan Dua Pitue	80	83
15	Kecamatan Panca Lautang	80	81
16	Kecamatan Tellu Limpoe	80	81
	Total	2.735	2.816

Jumlah sampel yang dikumpulkan melebihi target sampel yang ditetapkan di Seminar Awal

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

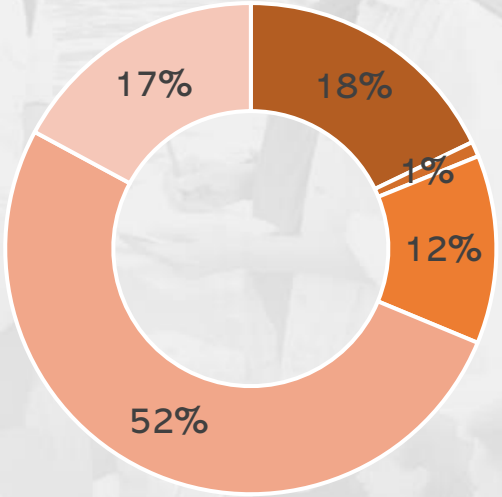
Profil Responden Disdukcapil

Jenis Kelamin



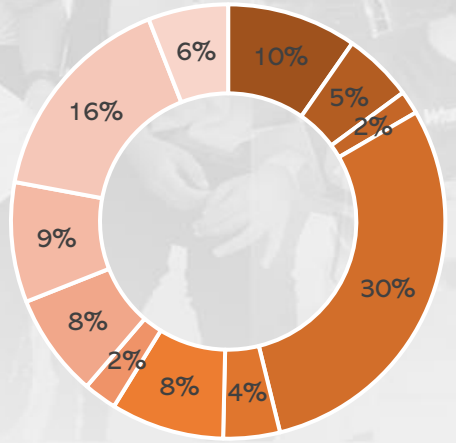
Responden didominasi oleh Perempuan sebesar 58%

Pendidikan



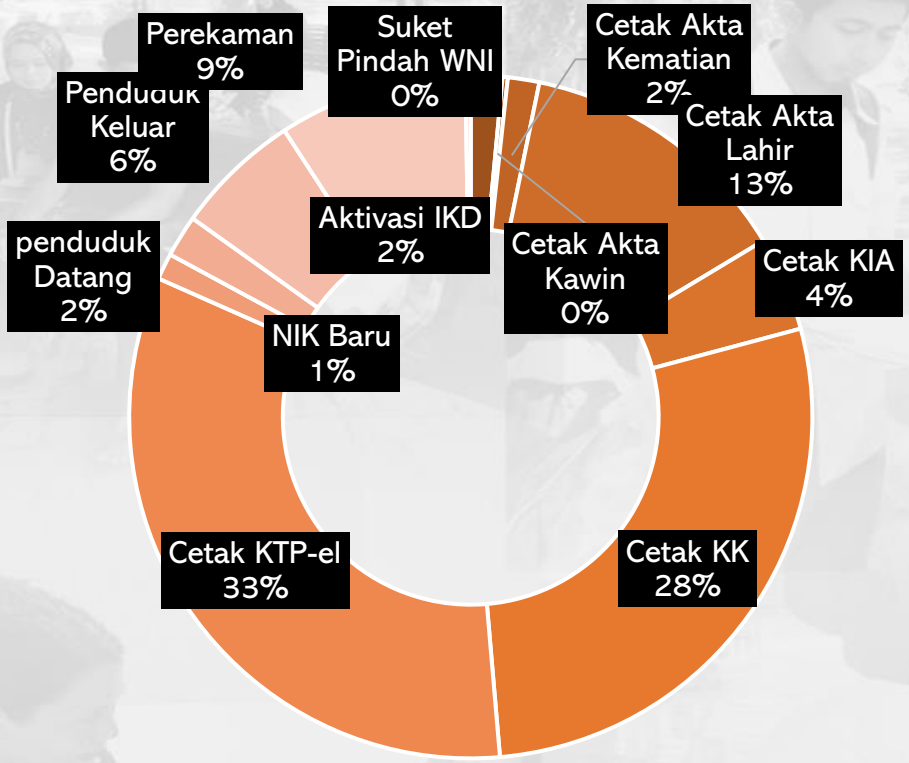
Responden didominasi Pendidikan SMA sebesar 52%

Alamat



Responden didominasi Alamat kecamatan Maritengngae sebesar 30%

Jenis layanan Responden Disdukcapil



No	Jenis Layanan	Target Sampel	Jumlah Sampel
1	Perekaman	30	36
2	Cetak KTP-el	126	133
3	Cetak KK	104	112
4	NIK Baru	3	5
5	Cetak KIA	20	18
6	SKPWNI	16	1
7	Cetak Akta Kawin	1	1
8	Cetak Akta Lahir	46	53
9	Cetak Akta Kematian	5	6
10	Pddk Datang	4	8
12	Pddk Keluar	22	24
13	Aktivasi IKD	7	6
	TOTAL	384	403

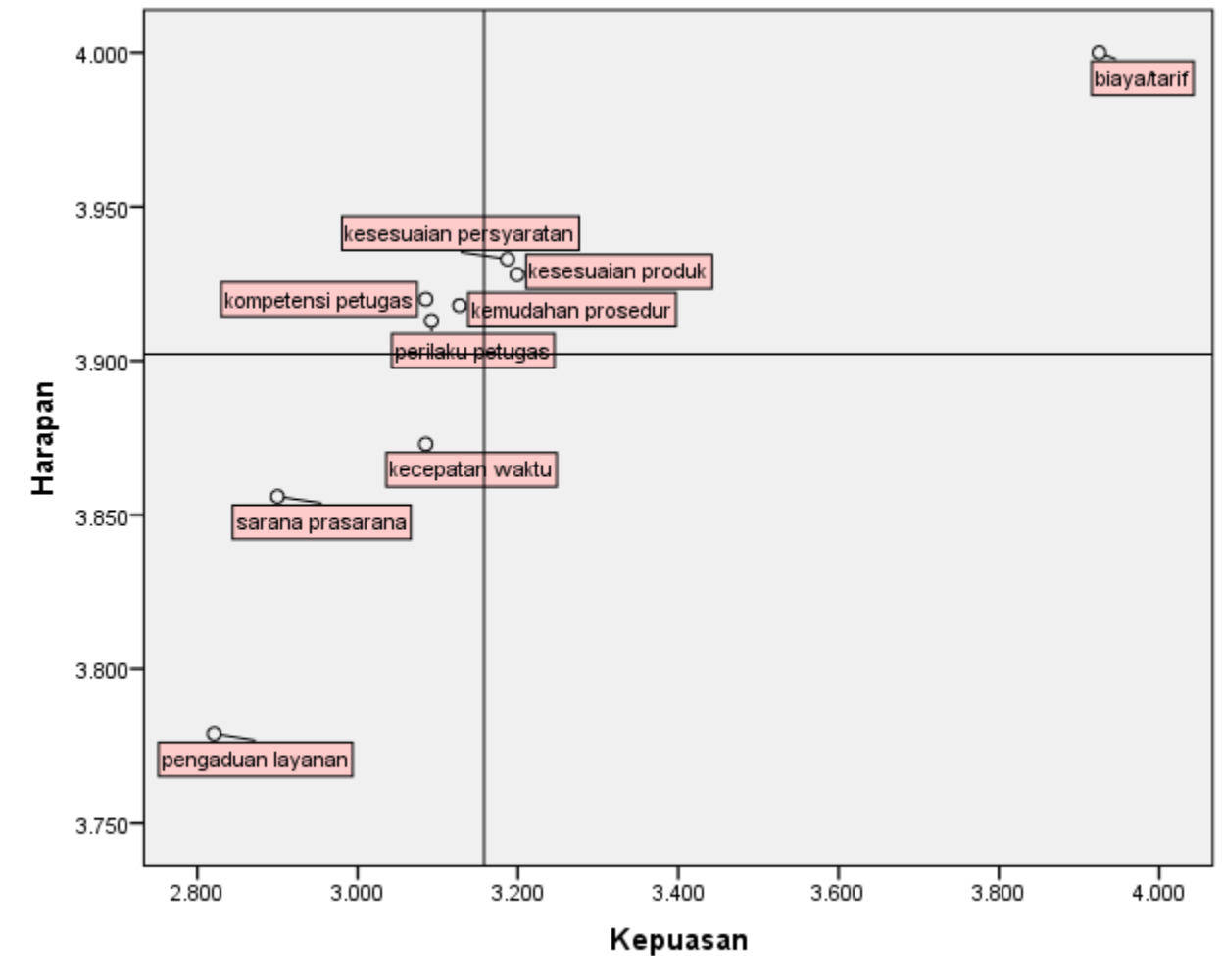
Responden didominasi jenis pelayanan cetak KTP-El sebesar 33%

RISET DAN INOVASI
Sidenreng Rappang

Tabel SKM Disdukcapil

No	Unsur Pelayanan	rata-rata kepuasan	rata-rata harapan	Gap	Kinerja	Mutu
1	kesesuaian persyaratan	3,186	3,933	0,747	baik	B
2	kemudahan prosedur pelayanan	3,127	3,918	0,792	baik	B
3	kecepatan waktu memberikan pelayanan	3,084	3,873	0,789	baik	B
4	kewajaran biaya/tarif	3,926	4,000	0,074	Sangat baik	A
5	Kesesuaian produk layanan	3,199	3,928	0,730	Baik	B
6	Kompetensi/ kemampuan petugas	3,084	3,921	0,836	baik	B
7	Perilaku petugas dalam pelayanan	3,092	3,913	0,821	Baik	B
8	Penanganan pengaduan pengguna layanan	2,821	3,779	0,958	Kurang baik	C
9	Kualitas sarana dan prasarana	2,901	3,856	0,955	Kurang baik	C
IKM Disdukcapil Tertimbang		3,158				
IKM Disdukcapil Konversi		78,943				
IKM Disdukcapil Mutu		B				

Analisis Kuadran Disdukcapil



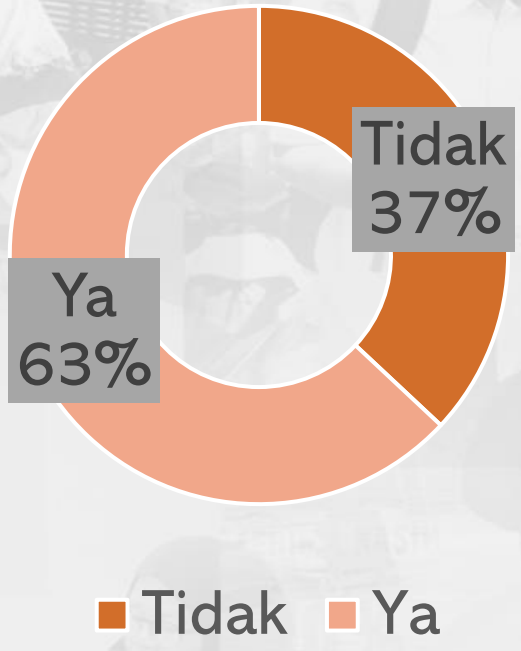
1. Unsur **kompetensi petugas , perilaku petugas DAN Kemudahan Prosedur** berada di kuadran 1 (prioritas utama) yang artinya memiliki tingkat kepentingan/ harapan yang tinggi sementara kinerja/kepuasan rendah

2. Unsur **kesesuaian persyaratan, Kesesuaian produk, dan biaya/tarif** berada di kuadran 2 perlu dipertahankan kinerja atau kepuasannya

3. Unsur **sarana dan prasarana, kecepatan waktu dan pengaduan layanan** berada di kuadran 3 dan mendapatkan prioritas rendah

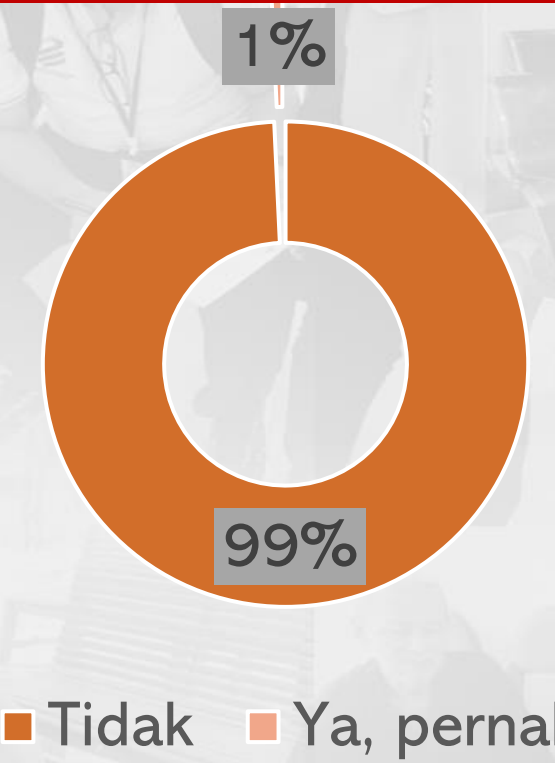
4. Tidak ada unsur berada di kuadran 4 dengan kinerja berlebihan

Tahu Layanan Pengaduan?



Responden cenderung Menjawab tahu tempat layanan pengaduan yakni sebesar 63%

Pernah menggunakan Layanan Pengaduan?



Hanya 1% responden yang pernah menggunakan layanan pengaduan

RISET DAN INOVASI Sidenreng Rappang

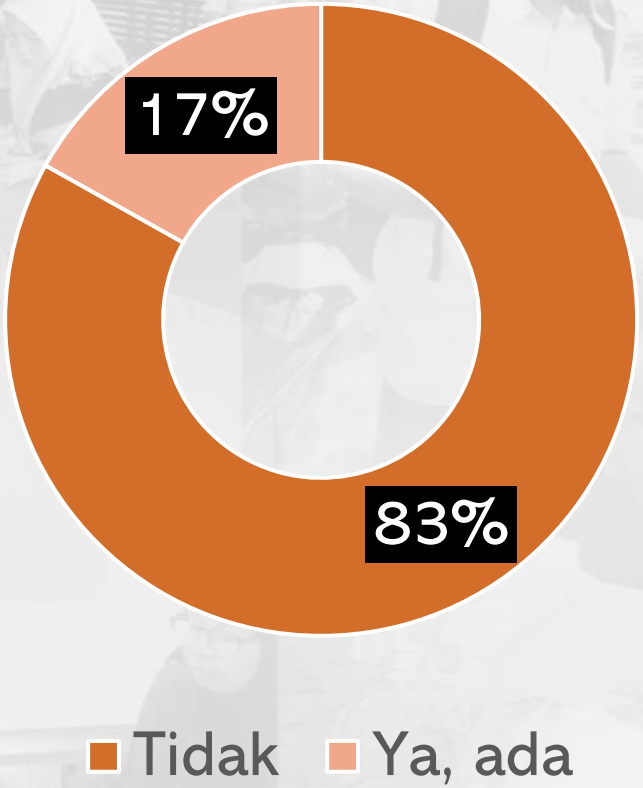
Bentuk Pengaduan yang diketahui dan ditunjukkan responden



Sebagian responden tahu bahwa ada pengaduan seperti:

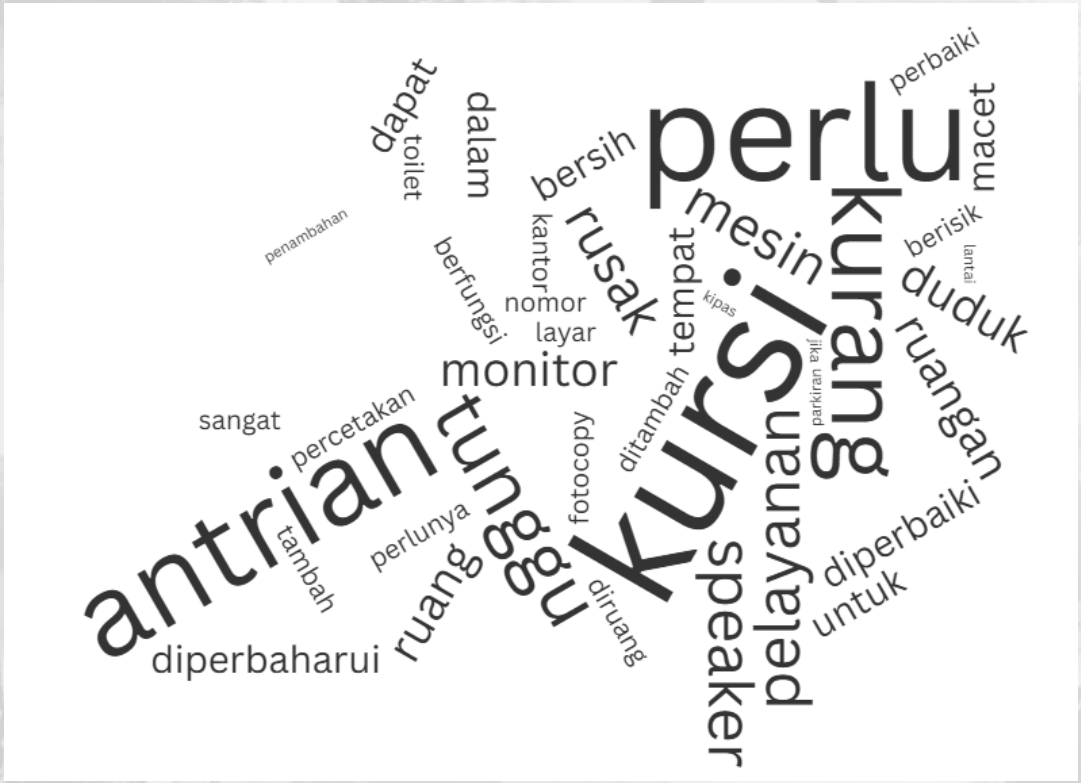
1. **Kotak Saran**
2. **Petugas khusus**
3. **Medsos Tiktok (live)**
4. **Ruangan khusus pengaduan**

Kendala pada Sarana dan Prasarana



Ada 17% Responden yang mengalami kendala pada Sarana dan Prasarana saat pelayanan

Kendala sarana prasarana yang dialami responden Disdukcapil



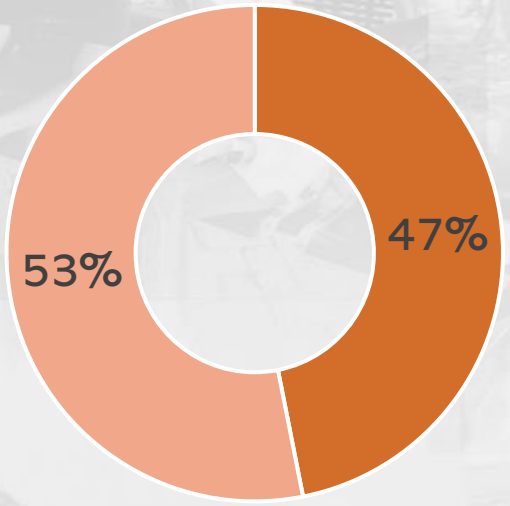
Sebagian responden mengalami kendala seperti :

1. **Kursi tunggu kurang bagus**
2. **Monitor Antrian macet**
3. **Speaker di luar Gedung tidak ada**

Dinas Penanaman modal dan PTSP

Profil Responden DPMPTSP

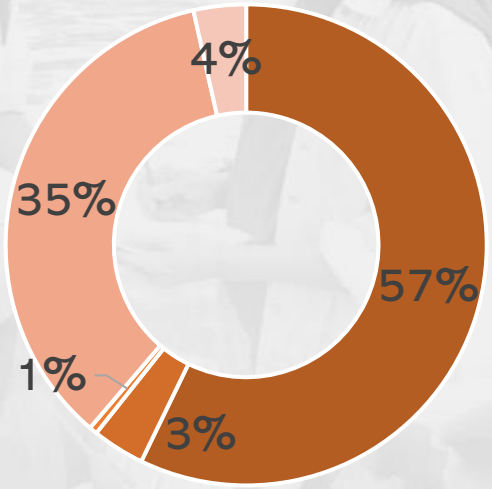
Jenis Kelamin



Laki-Laki Perempuan

Responden didominasi oleh Perempuan sebesar 53%

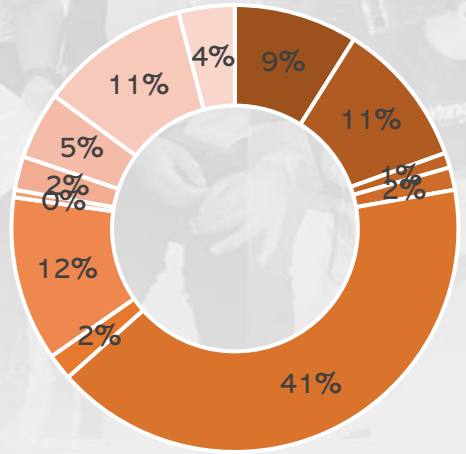
Pendidikan



Diploma/S1 S2 SD SMA SMP

Responden didominasi Pendidikan Diploma/S1 sebesar 57%

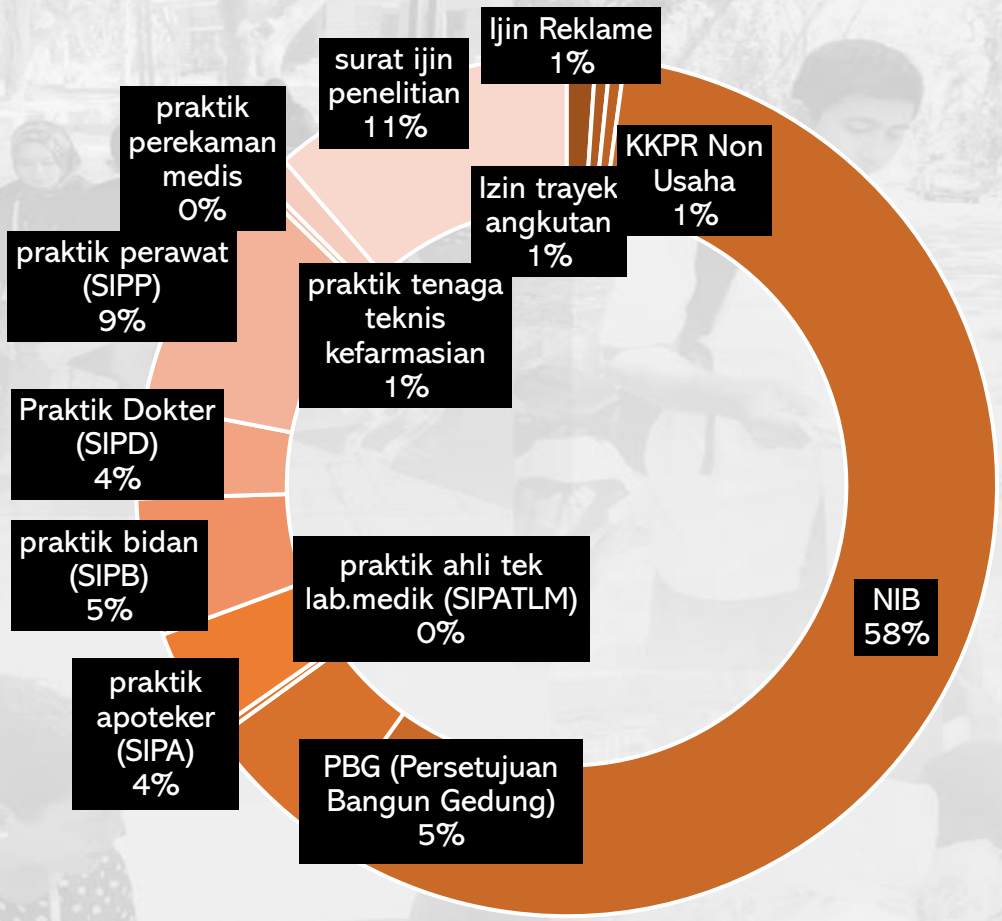
Alamat



Baranti Dua Pitue Kulo
Luar Sidrap Maritengngae Panca lautang
Panca Rijang Pitu Riase Pitu Riawa
Tellu Limpoe Watang Pulu Watang Sidenreng

Responden didominasi Alamat kecamatan Maritengngae sebesar 41%

Jenis layanan Responden DPMPTSP



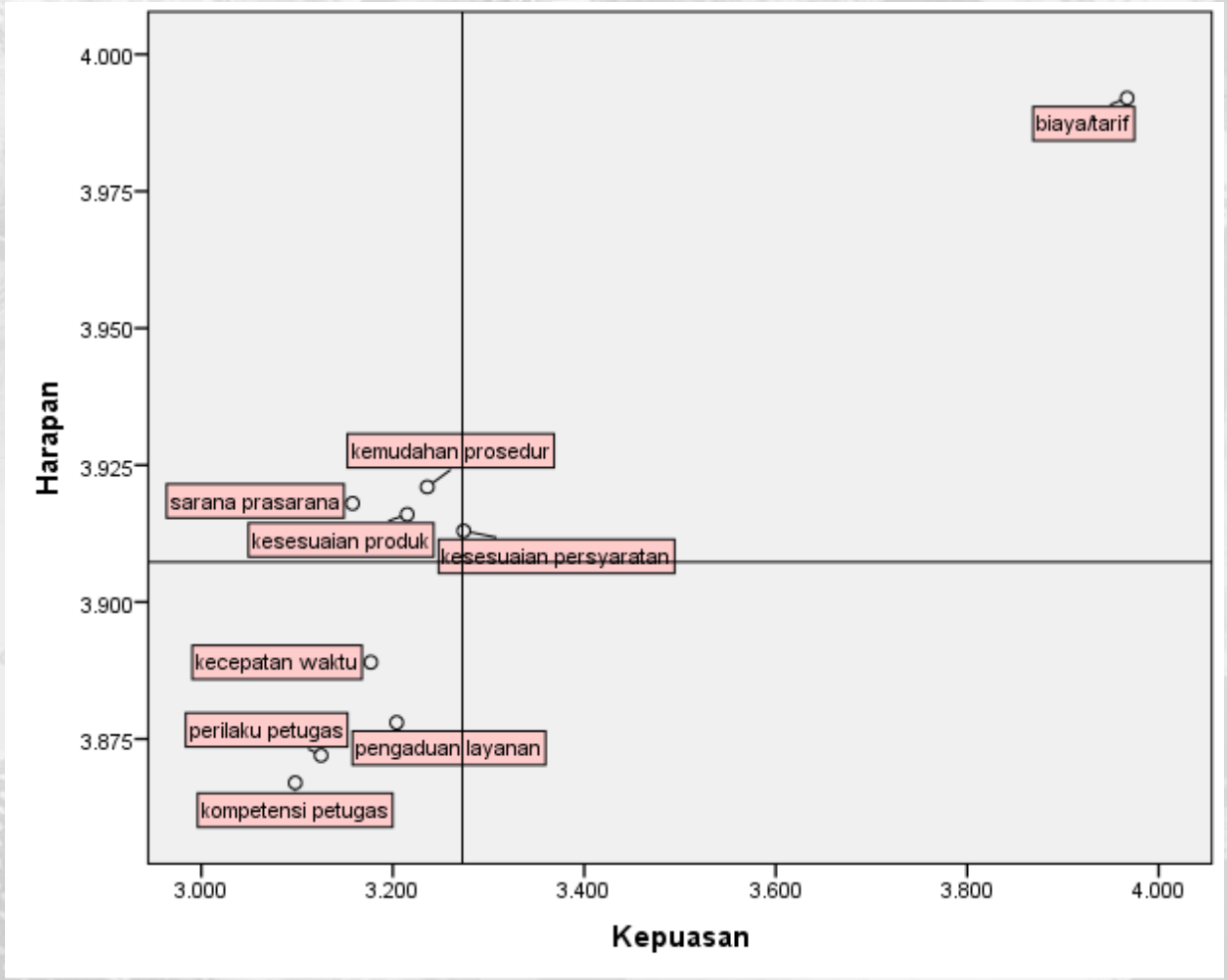
No	Jenis Layanan	Target Sampel	Jumlah Sampel
1	Nomor Induk Berusaha (NIB)	225	213
2	Persetujuan Bangunan Gedung (PBG)	18	19
3	Izin Trayek Angkutan	9	2
4	Surat Pemasangan Reklame	4	4
5	Surat Izin Praktek Dokter	11	13
6	Surat Izin Praktek Perawat	21	34
7	Surat Izin Praktek Bidan	15	19
8	Surat Izin Praktek Apoteker	5	15
9	Surat Izin Praktek Tenaga Gizi	1	-
10	Surat Izin Praktek Tenaga Teknis Kefarmasian	4	4
11	Surat Izin Praktek Ahli Teknologi Laboratorium Medik	2	1
12	Surat Izin Praktek Perekam Medis	1	1
13	Surat Izin Praktek Terapis Gigi dan Mulut	1	-
14	Izin Penelitian	36	42
15	KKPR Non Usaha	3	2
	TOTAL	355	369

Responden didominasi jenis pelayanan NIB sebesar 58%

Tabel SKM DPMPTSP

No	Unsur Pelayanan	rata-rata kepuasan	rata-rata harapan	Gap	Kinerja	Mutu
1	kesesuaian persyaratan	3,276	3,913	0,637	baik	B
2	kemudahan prosedur pelayanan	3,238	3,921	0,683	baik	B
3	kecepatan waktu memberikan pelayanan	3,179	3,889	0,710	baik	B
4	kewajaran biaya/tarif	3,967	3,992	0,024	sangat baik	A
5	Kesesuaian produk layanan	3,217	3,916	0,699	baik	B
6	Kompetensi/ kemampuan petugas	3,098	3,867	0,770	baik	B
7	Perilaku petugas dalam pelayanan	3,125	3,873	0,748	baik	B
8	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,206	3,878	0,672	baik	B
9	Kualitas sarana dan prasarana	3,157	3,919	0,762	baik	B
IKM DPMPTSP Tertimbang		3,274				
IKM DPMPTSP Konversi		81,843				
IKM DPMPTSP Mutu		B				

Analisis Kuadran DPMPTSP



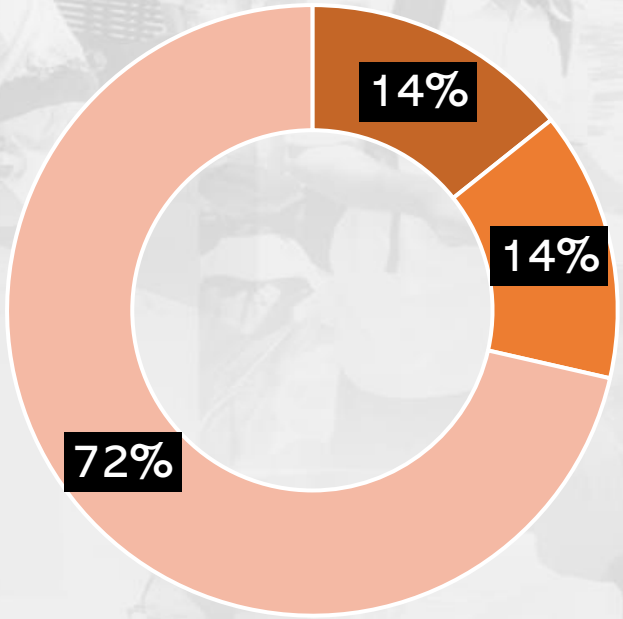
1. Unsur **sarana dan prasarana, kesesuaian produk dan kemudahan prosedur** berada di kuadran 1 (prioritas utama) yang artinya memiliki tingkat kepentingan/ harapan yang tinggi sementara kinerja/kepuasan rendah

2. Unsur **kesesuaian persyaratan dan biaya/tarif** berada di kuadran 2 perlu dipertahankan kinerja atau kepuasannya

3. Unsur **kecepatan waktu, perilaku petugas, kompetensi petugas, dan pengaduan layanan** berada di kuadran 3 dan mendapatkan prioritas rendah

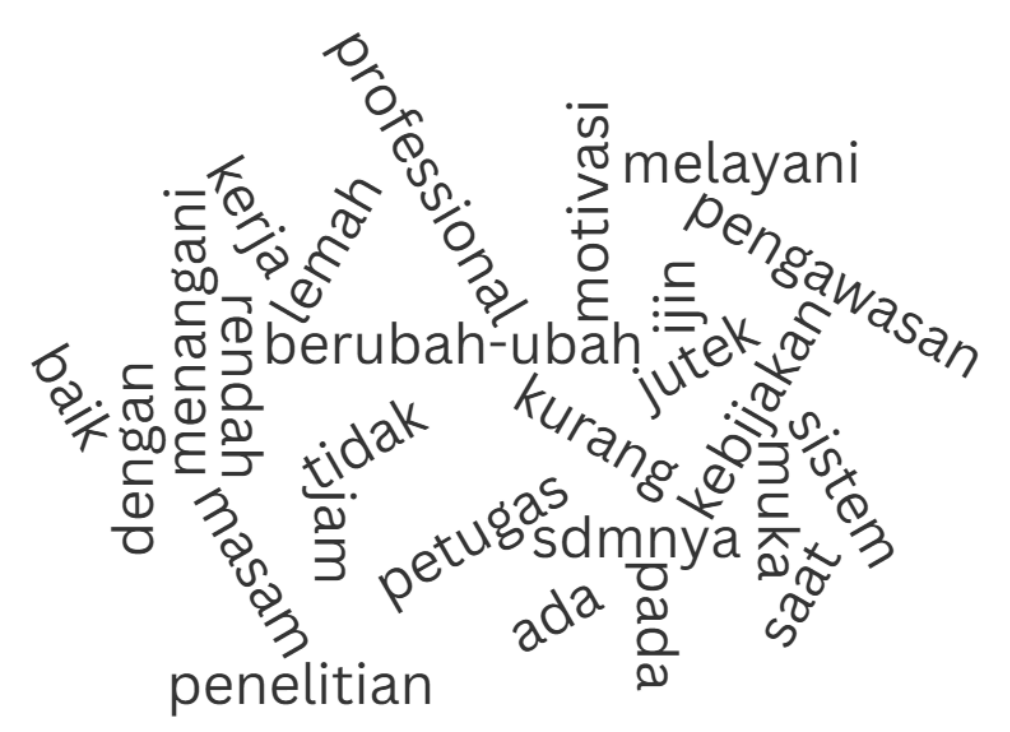
4. Tidak ada unsur berada di kuadran 4 dengan kinerja berlebihan

Jenis Pelayanan yang menjawab “kurang Kompeten”



Responden pada Jenis pelayanan Surat Ijin Penelitian cenderung menjawab kurang kompeten, dimana responden didominasi oleh Mahasiswa

komentar responden tentang Kompetensi pelayanan yang kurang



1. Kebijakan yang yang berubah-ubah
2. Jutek, muka masam
3. Motivasi pelayanan rendah
4. Kurang professional SDMnya
5. Sistem pengawasan yang lemah
6. Tidak ada petugas yang menangani ijin penelitian pada saat jam kerja.
7. Kurang Melayani dengan baik

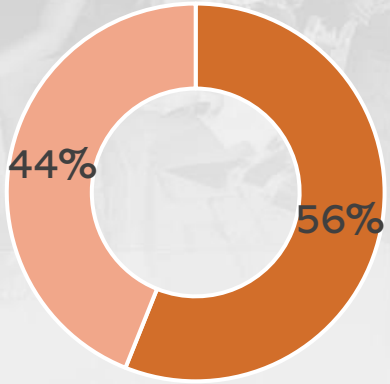


Badan Pendapatan Daerah

RISET DAN INOVASI
Sidenreng Rappang

Profil Responden Bapenda

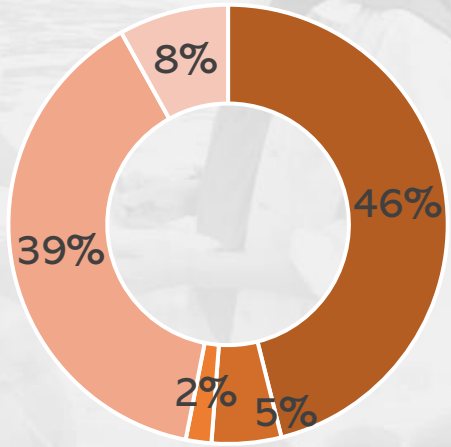
Jenis Kelamin



Laki-Laki Perempuan

Responden didominasi oleh Laki-laki sebesar 56%

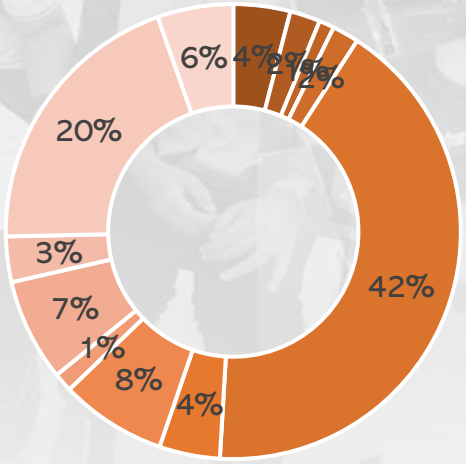
Pendidikan



Diploma/S1 S2 SD SMA SMP

Responden didominasi Pendidikan Diploma/S1 sebesar 46%

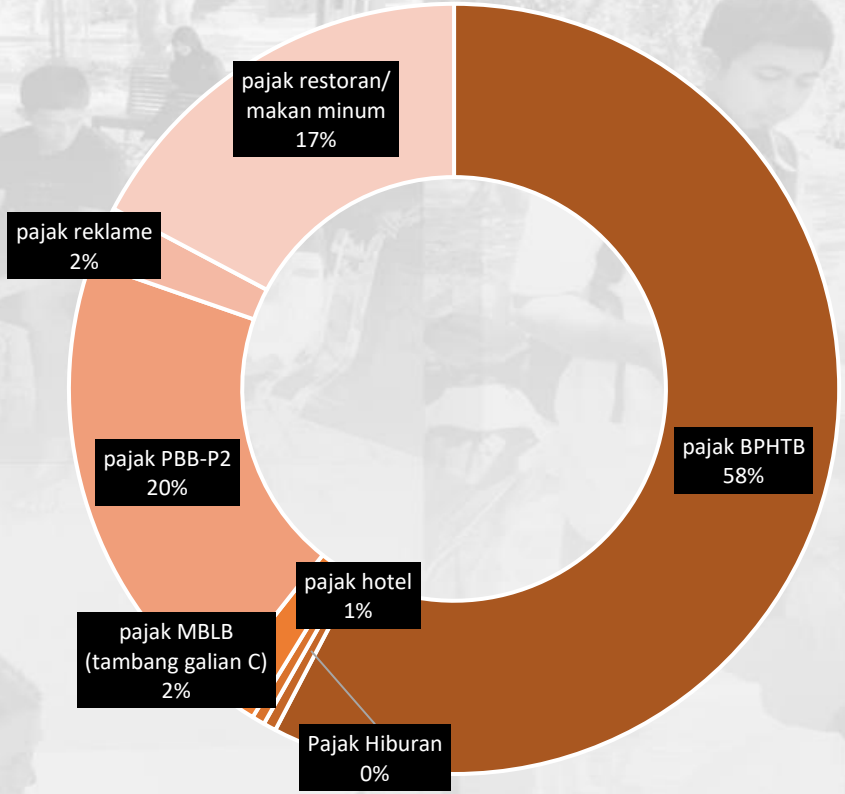
Alamat



Baranti Dua Pitue Kulo
Luar Sidrap Maritengngae Panca lautang
Panca Rijang Pitu Riase Pitu Riawa
Tellu Limpoe Watang Pulu Watang Sidenreng

Responden didominasi Alamat kecamatan Maritengngae sebesar 42%

Jenis layanan Responden Bapenda

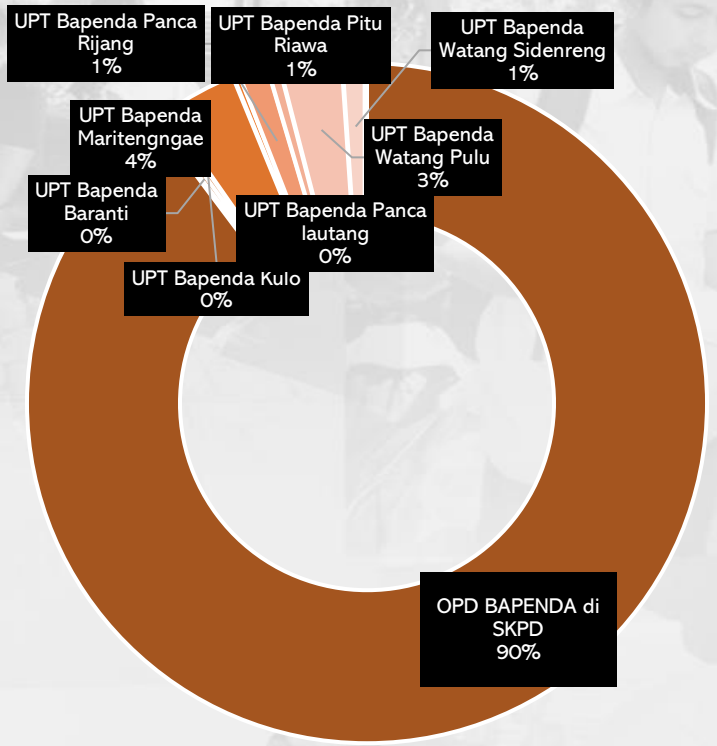


No	Jenis Layanan	Target Sampel	Jumlah Sampel
1	Pajak BPHTB	225	214
2	Pajak PBB	18	73
3	Pajak Makan Minum	9	64
4	Pajak Reklame	4	9
5	Pajak Hotel	11	2
6	Pajak MBLB	21	7
7	Pajak Hiburan	15	2
	TOTAL	**355**	**371**

Responden didominasi jenis pelayanan BPHTB sebesar 58%

RISET DAN INOVASI
Sidenreng Rappang

Lokasi Survei Bapenda



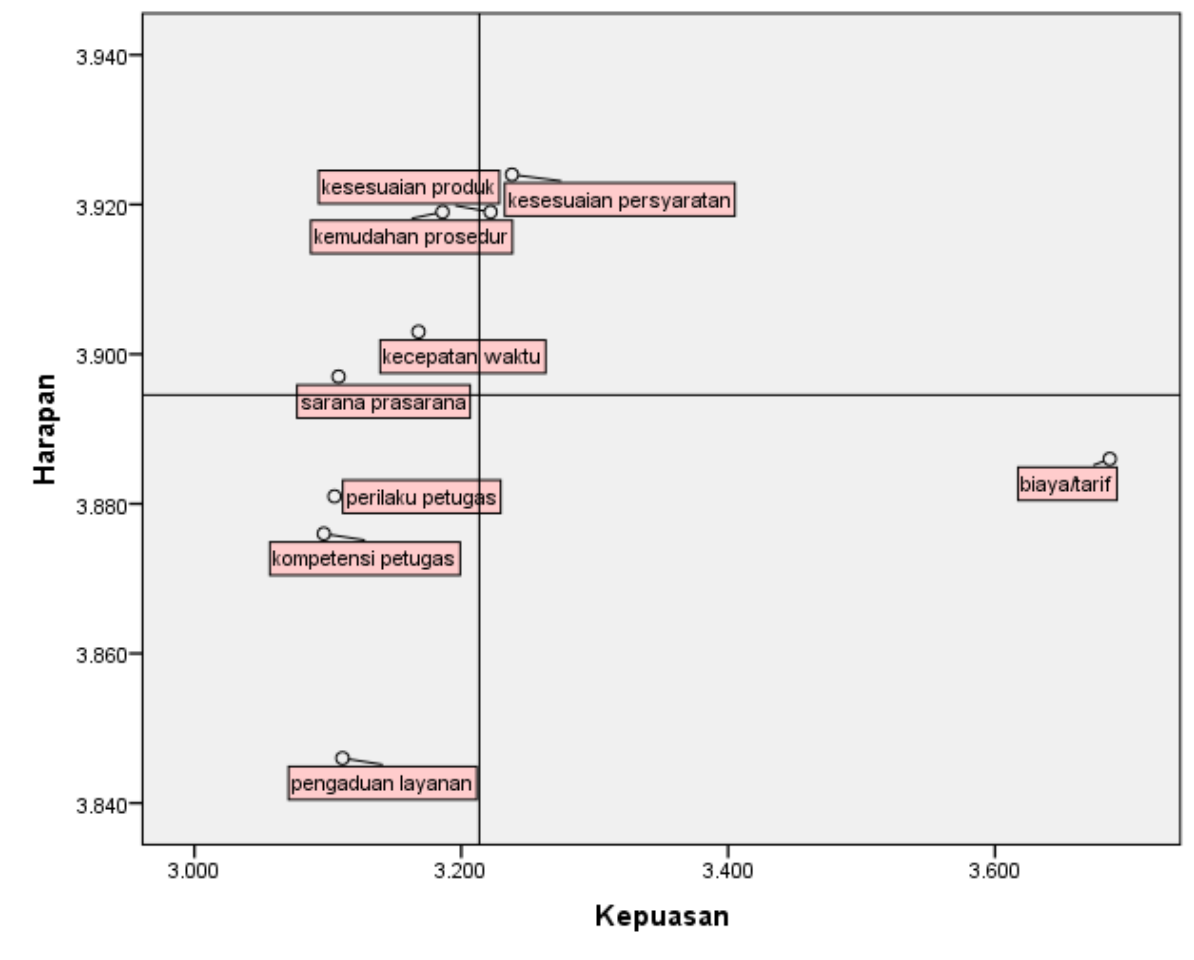
Lokasi Survei	Sampel (n)
OPD Bapenda di SKPD	333
UPT Bapenda Maritengngae	13
UPT Bapenda Watang Pulu	11
UPT Bapenda Pitu Riawa	2
UPT Bapenda Watang Sidenreng	4
UPT Bapenda Kulo	1
UPT Bapenda Panca lautang	1
UPT Bapenda Panca Rijang	5
UPT Bapenda Baranti	1
Total Sampel	**371**

Responden didominasi jenis pelayanan BPHTB sebesar 58%

Tabel SKM Bapenda

No	Unsur Pelayanan	rata-rata kepuasan	rata-rata harapan	Gap	Kinerja	Mutu
1	kesesuaian persyaratan	3,240	3,925	0,685	baik	B
2	kemudahan prosedur pelayanan	3,186	3,919	0,733	baik	B
3	kecepatan waktu memberikan pelayanan	3,167	3,903	0,736	baik	B
4	kewajaran biaya/tarif	3,687	3,887	0,199	sangat baik	A
5	Kesesuaian produk layanan	3,224	3,919	0,695	baik	B
6	Kompetensi/ kemampuan petugas	3,097	3,876	0,779	baik	B
7	Perilaku petugas dalam pelayanan	3,105	3,881	0,776	baik	B
8	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,113	3,846	0,733	baik	B
9	Kualitas sarana dan prasarana	3,108	3,898	0,790	baik	B
IKM Bapenda Tertimbang		3,214				
IKM Bapenda Konversi		80,353				
IKM Bapenda Mutu		B				

Analisis Kuadran Bapenda



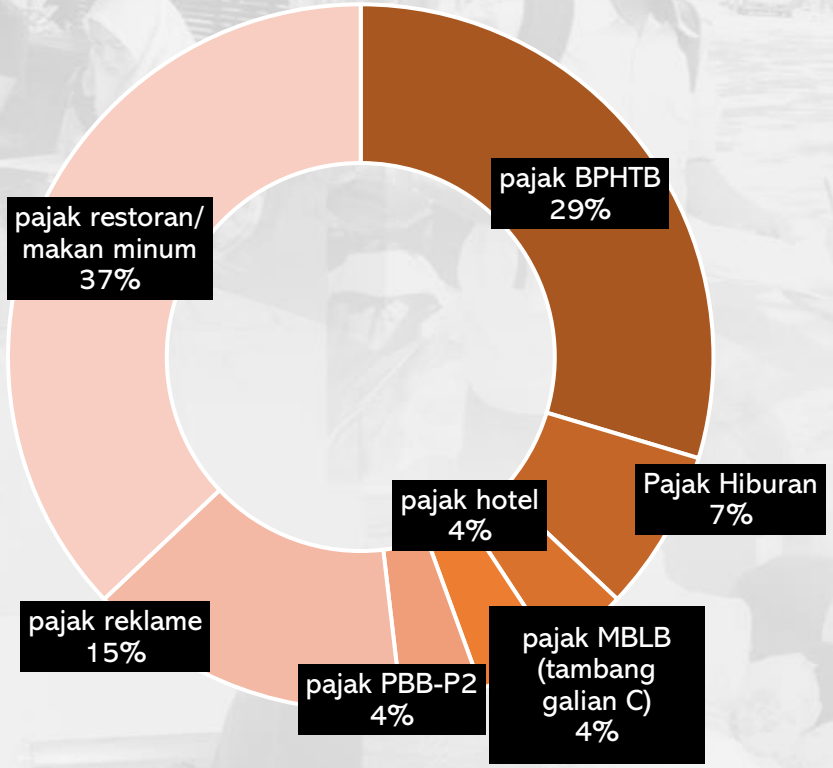
1. Unsur **kesesuaian produk, Kecepatan waktu, dan Sarana Prasarana** berada di kuadran 1 (prioritas utama) yang artinya memiliki tingkat kepentingan/ harapan yang tinggi sementara kinerja/kepuasan rendah

2. Unsur **kesesuaian persyaratan** berada di kuadran 2 perlu dipertahankan kinerja atau kepuasannya

3. Unsur **perilaku petugas, kompetensi petugas, dan pengaduan layanan** berada di kuadran 3 dan mendapatkan prioritas rendah

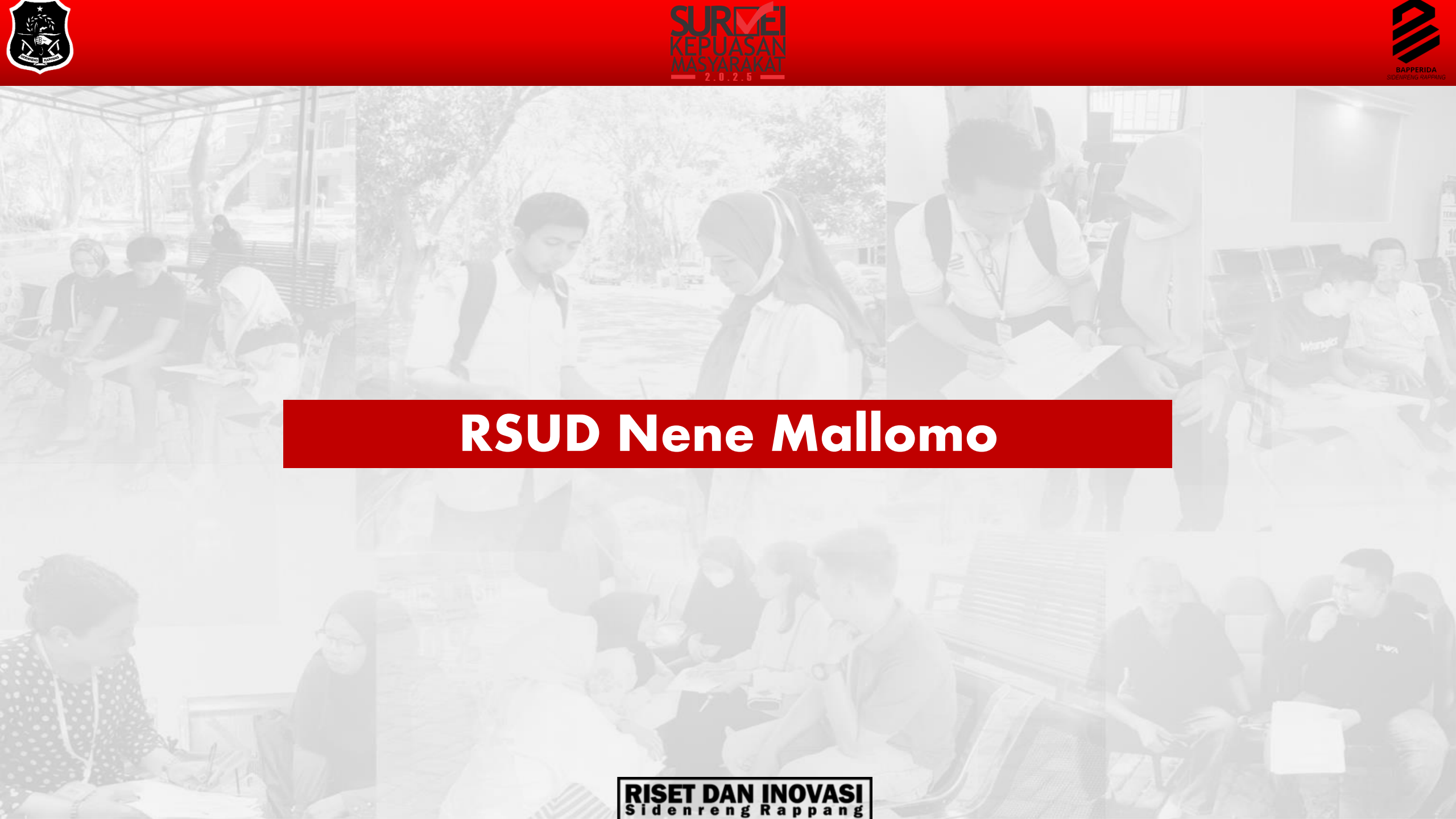
4. Unsur **biaya/tarif** berada di kuadran 4 dengan kinerja berlebihan

Jenis Pelayanan yang menjawab “Mahal” di Bapenda



Responden yang menjawab mahal didominasi pajak restoran / makan minum sebesar 37% dan diikuti oleh pajak BPHTB sebesar 29%

RISET DAN INOVASI
Sidenreng Rappang

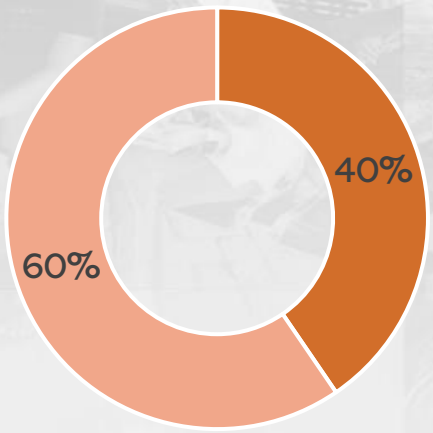


RSUD Nene Mallomo

RISET DAN INOVASI
Sidenreng Rappang

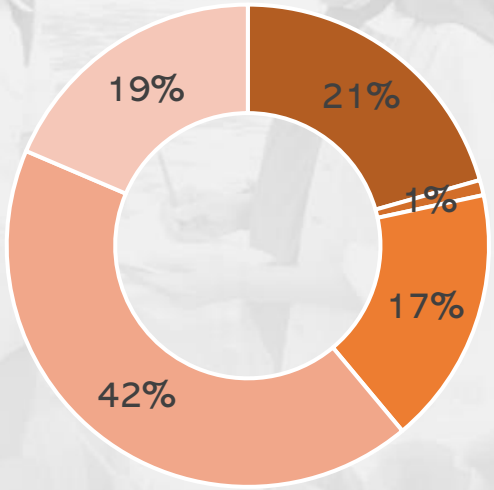
Profil Responden RSUD Nemal

Jenis Kelamin



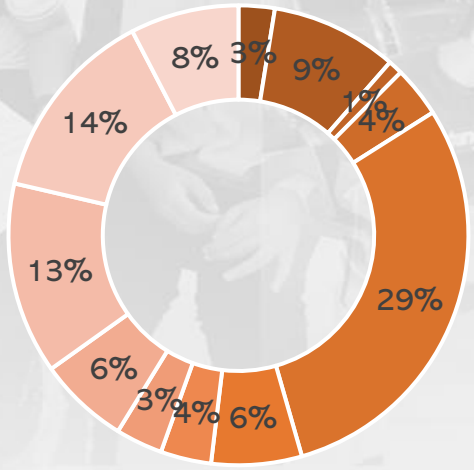
Responden didominasi oleh Perempuan sebesar 60%

Pendidikan



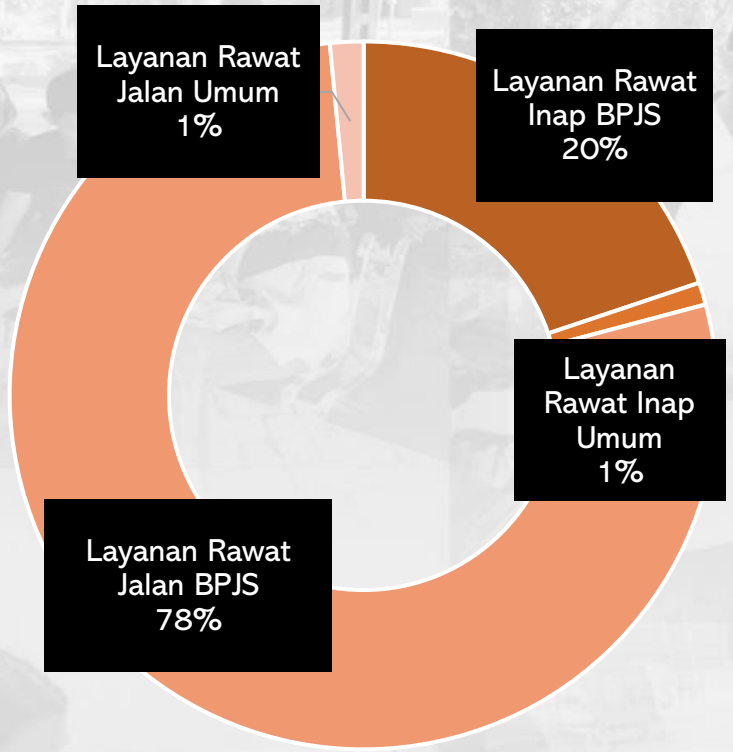
Responden didominasi Pendidikan SMA sebesar 42%

Alamat



Responden didominasi Alamat kecamatan Maritengngae sebesar 29%

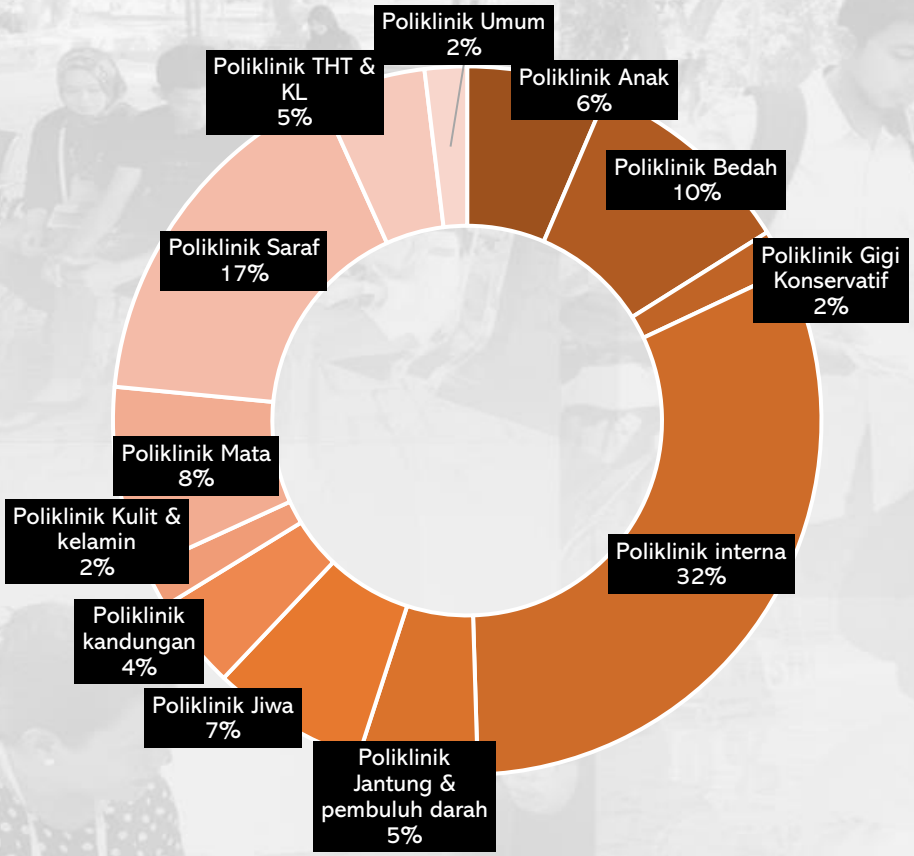
Jenis layanan Responden RSUD Nemal



No	Jenis Layanan	Target Sampel	Jumlah Sampel
1	Rawat Jalan Bpjs	282	305
2	Rawat Jalan Umum	23	6
3	Rawat Inap Bpjs	68	78
4	Rawat Inap Umum	8	4
	TOTAL	**381**	**393**

Responden didominasi jenis pelayanan Rawat Jalan BPJS sebesar 78%

Lokasi Survei Rawat Jalan



Lokasi Survei	Sampel (n)
Poliklinik Anak	20
Poliklinik Bedah	30
Poliklinik Gigi Konservatif	6
Poliklinik interna	98
Poliklinik Jantung & pembuluh darah	17
Poliklinik Jiwa	22
Poliklinik kandungan	13
Poliklinik Kulit & kelamin	6
Poliklinik Mata	26
Poliklinik Saraf	52
Poliklinik THT & KL	15
Poliklinik Umum	6
Total Sampel	**311**

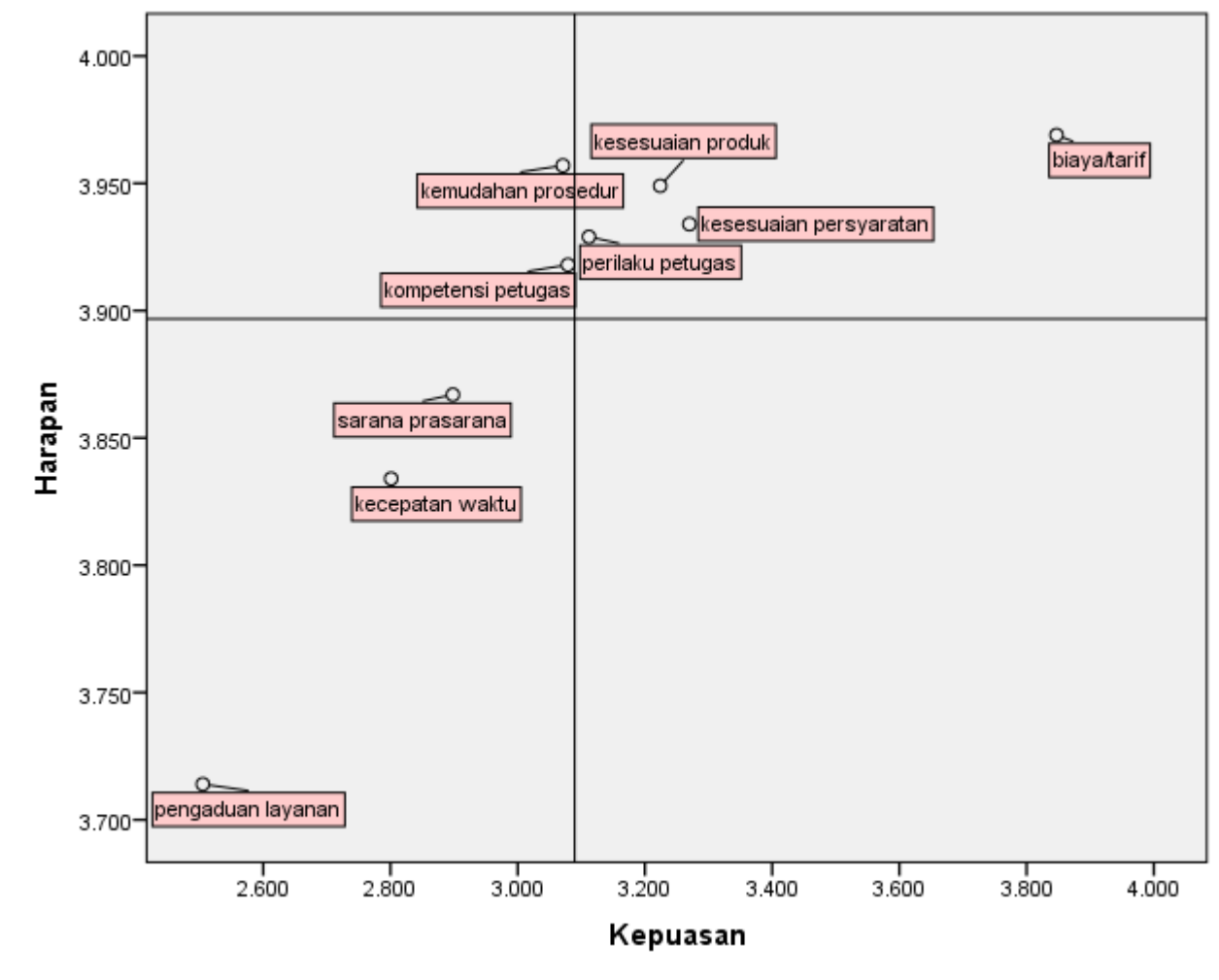
Responden didominasi jenis pelayanan Poliklinik interna sebesar 32%

RISET DAN INOVASI
Sidenreng Rappang

Tabel SKM RSUD Nemal

No	Unsur Pelayanan	rata-rata kepuasan	rata-rata harapan	Gap	Kinerja	Mutu
1	kesesuaian persyaratan	3,272	3,934	0,662	baik	B
2	kemudahan prosedur pelayanan	3,071	3,957	0,885	baik	B
3	kecepatan waktu memberikan pelayanan	2,802	3,835	1,033	kurang baik	C
4	kewajaran biaya/tarif	3,847	3,969	0,122	sangat baik	A
5	Kesesuaian produk layanan	3,226	3,949	0,723	baik	B
6	Kompetensi/ kemampuan petugas	3,079	3,919	0,840	baik	B
7	Perilaku petugas dalam pelayanan	3,112	3,929	0,817	baik	B
8	Penanganan pengaduan pengguna layanan	2,509	3,715	1,206	tidak baik	D
9	Kualitas sarana dan prasarana	2,898	3,868	0,969	kurang baik	C
IKM RSUD Nemal Tertimbang		3,091				
IKM RSUD Nemal Konversi		77,269				
IKM RSUD Nemal Mutu		B				

Analisis Kuadran RSUD Nemal



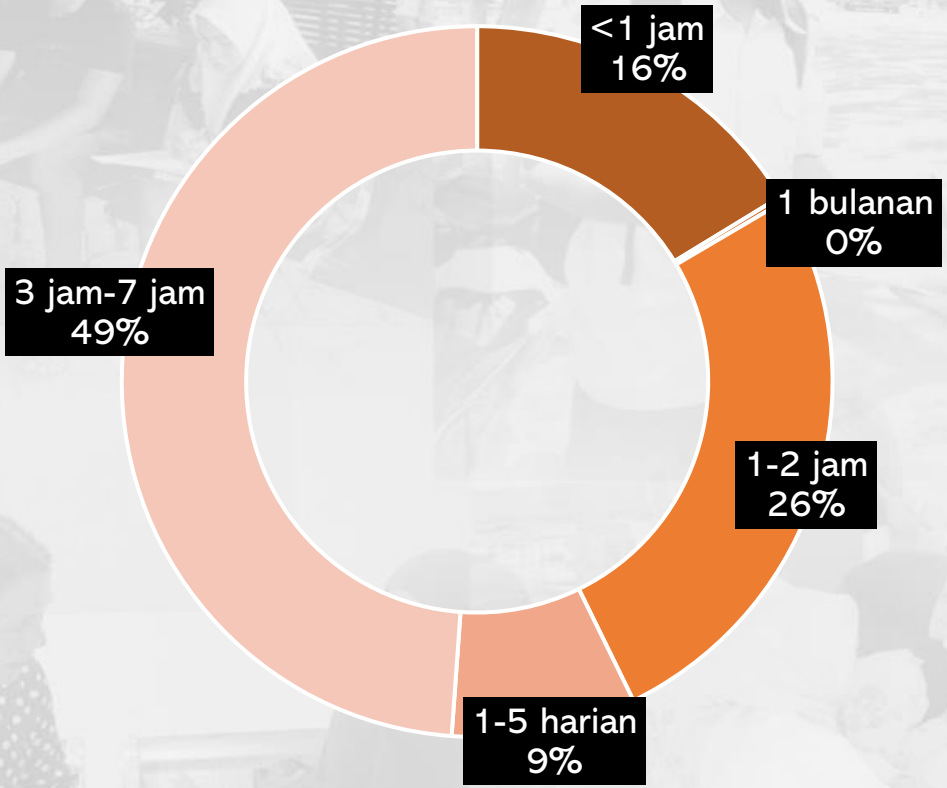
1. Unsur **Kemudahan Prosedur, dan kompetensi petugas** berada di kuadran 1 (prioritas utama) yang artinya memiliki tingkat kepentingan/ harapan yang tinggi sementara kinerja/kepuasan rendah

2. Unsur **Kesesuaian produk, Kesesuaian Persyaratan, Biaya/Tarif dan Perilaku petugas** berada di kuadran 2 perlu dipertahankan kinerja atau kepuasannya

3. Unsur **Sarana Prasarana, Kecepatan Waktu dan pengaduan layanan** berada di kuadran 3 dan mendapatkan prioritas rendah

4. Tidaka ada unsur berada di kuadran 4 dengan kinerja berlebihan

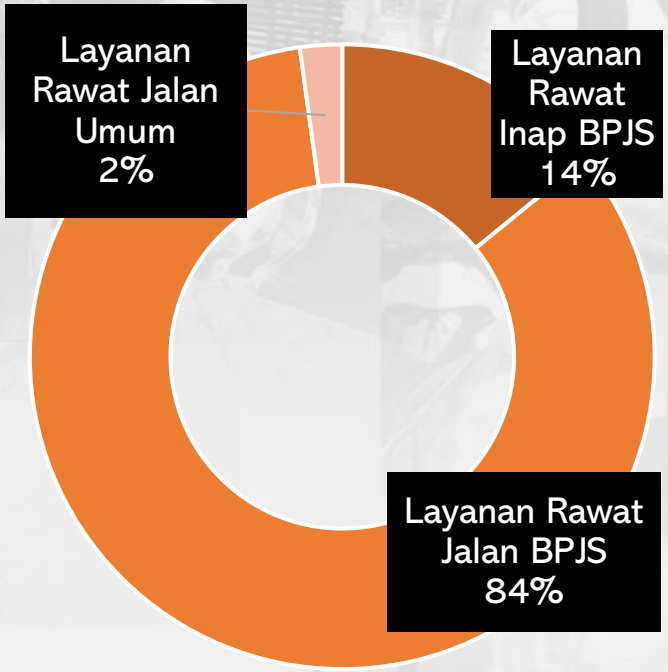
Rata-rata Kecepatan Waktu yang dirasakan responden RSUD Nemal

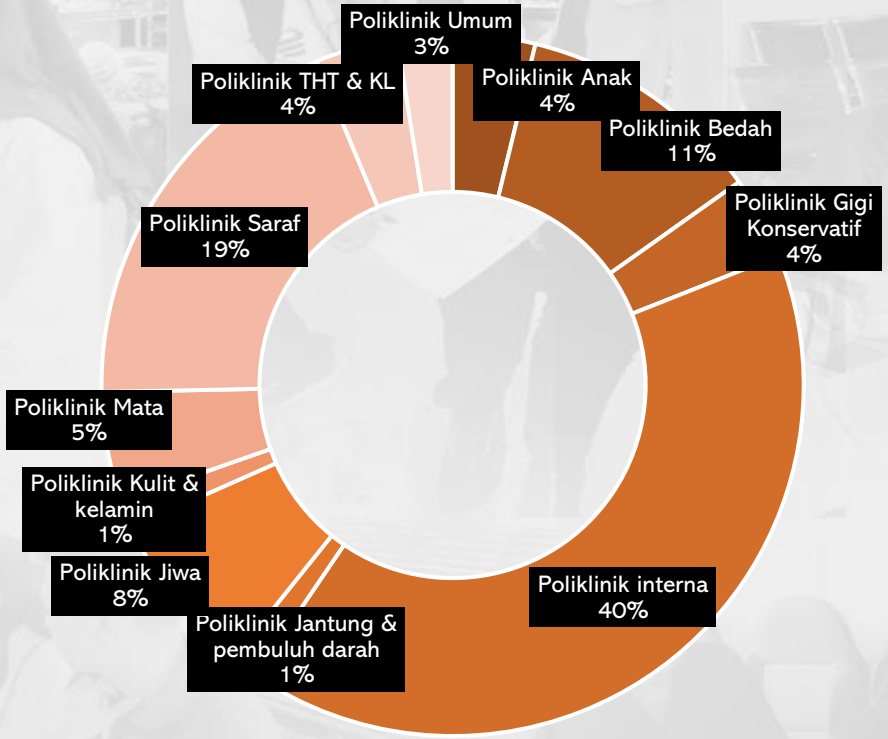


Responden cenderung Menjawab pelayanan yang diterima 3-7 Jam yakni sebanyak 49%

RISET DAN INOVASI
Sidenreng Rappang

Jenis Pelayanan yang menjawab “lambat” di RSUD Nemal





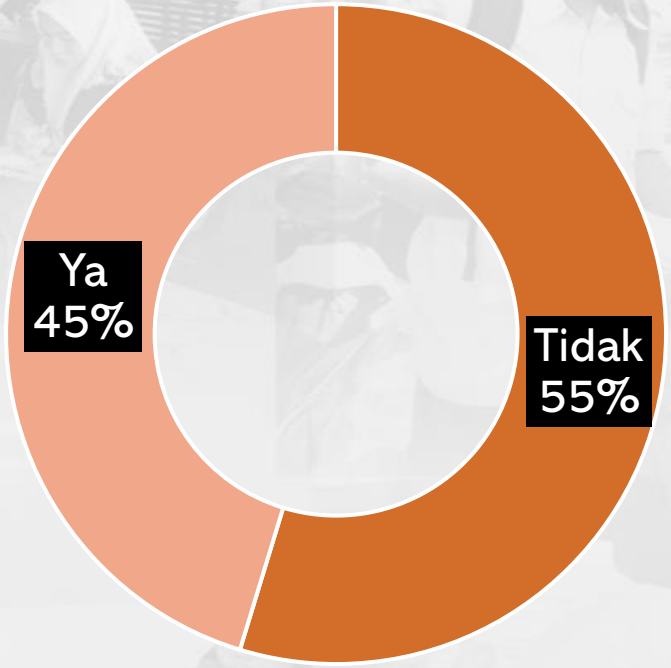
Responden yang menjawab kurang cepat Adalah layanan rawat jalan BPJS yaitu 84%

Responden yang menjawab kurang cepat didominasi oleh pasien poliklinik Penyakit dalam sebesar 40%

RISET DAN INOVASI
Sidenreng Rappang

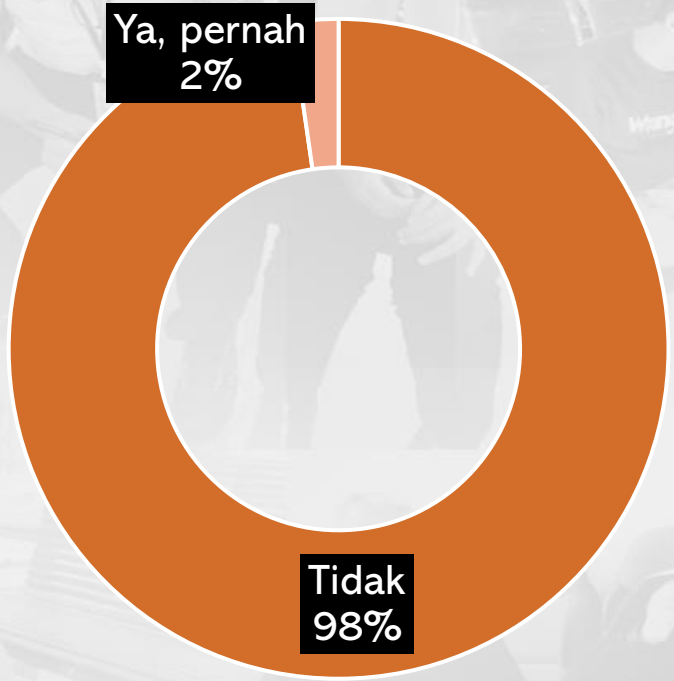
Layanan Pengaduan RSUD Nemal

Tahu Layanan Pengaduan?



Masih ada 55% responden belum mengetahui layanan pengaduan di RSUD Nene Mallomo

Pernah menggunakan Layanan Pengaduan?



Hanya ada 2% responden yang pernah menggunakan layanan pengaduan di RSUD Nene Mallomo

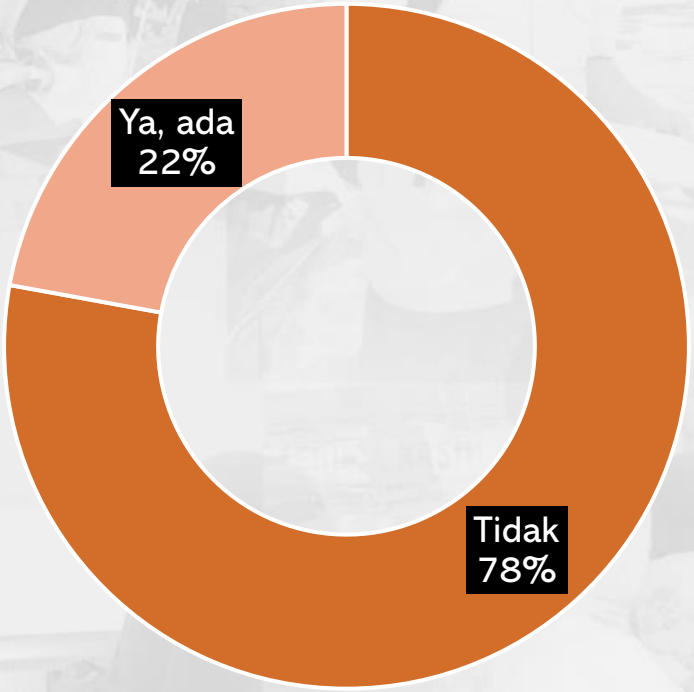
Bentuk Pengaduan yang diketahui dan ditunjukkan responden RSUD Nemal



Sebagian responden tahu bahwa ada pengaduan seperti:

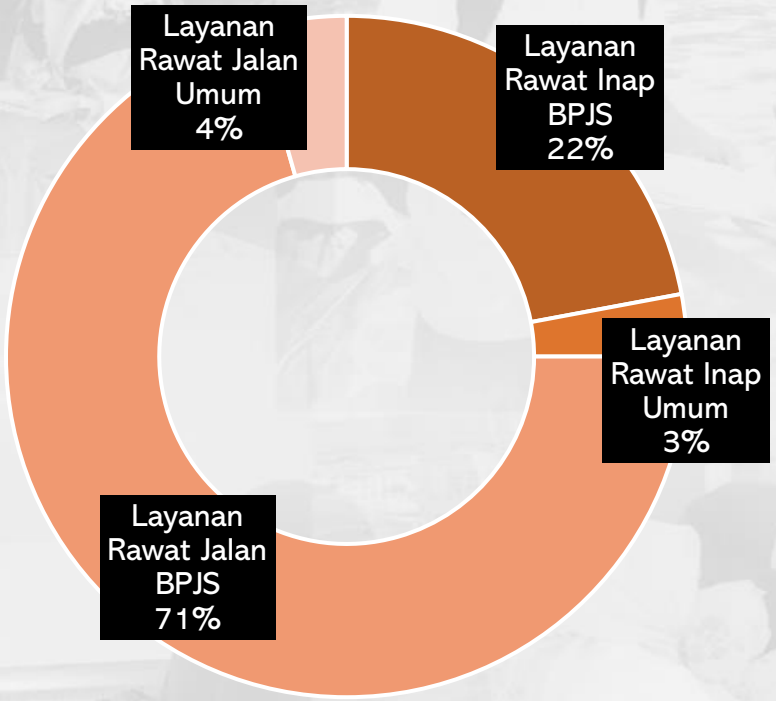
1. Kotak Saran
2. Petugas khusus melalui WA
3. Aplikasi JKN Mobile
4. Website SPAN LAPOR

Kendala pada Sarana dan Prasarana RSUD Nemal



Masih Ada 22% Responden yang mengalami kendala pada Sarana dan Prasarana saat pelayanan

Jenis Pelayanan yang menjawab “Tidak/kurang puas” dengan sarana prasarana di RSUD Nemal



Responden yang menjawab kurang cepat Adalah layanan rawat jalan BPJS yaitu 71%

RISET DAN INOVASI
Sidenreng Rappang

Kendala sarana prasarana yang dialami responden RSUD Nemal

Ruang Rawat Inap



Sebagian responden mengalami kendala seperti:

1. WC kurang bersih
2. Ac kurang dingin
3. Kursi rusak loket pengambilan obat

Ruang Rawat Jalan



Sebagian responden mengalami kendala seperti:

1. kursi loket pengambilan obat

kurang bagus dan perlu penambahan kursi

RISET DAN INOVASI
Sidenreng Rappang

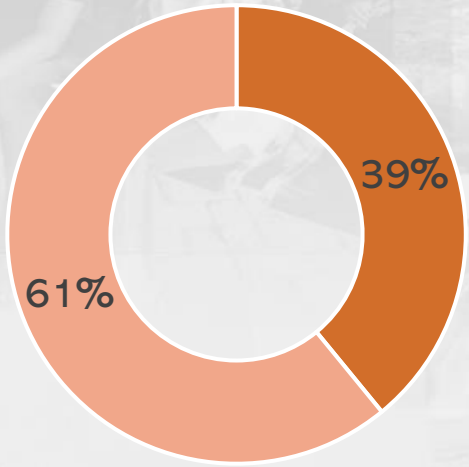


RSUD Arifin Nu'Mang

RISET DAN INOVASI
Sidenreng Rappang

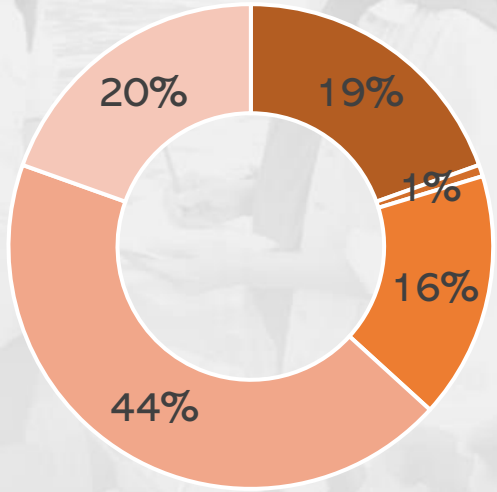
Profil Responden RSUD Arnum

Jenis Kelamin



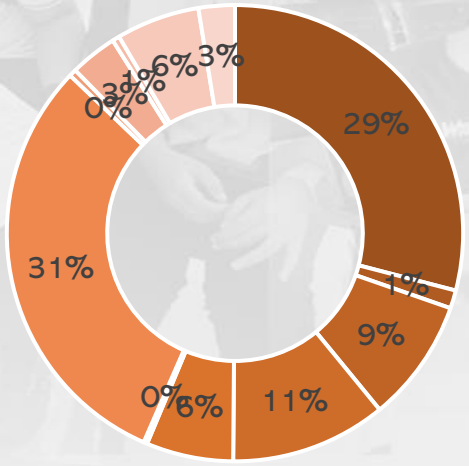
Responden didominasi oleh Perempuan sebesar 61%

Pendidikan



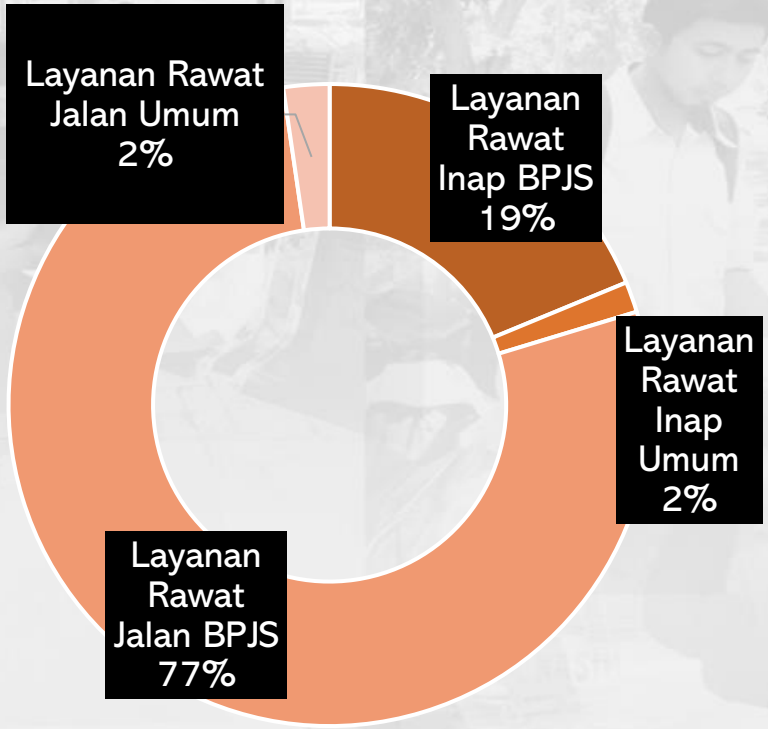
Responden didominasi Pendidikan SMA sebesar 44%

Alamat



Responden didominasi Alamat kecamatan Panca Rijang sebesar 31% disusul Baranti sebesar 29%

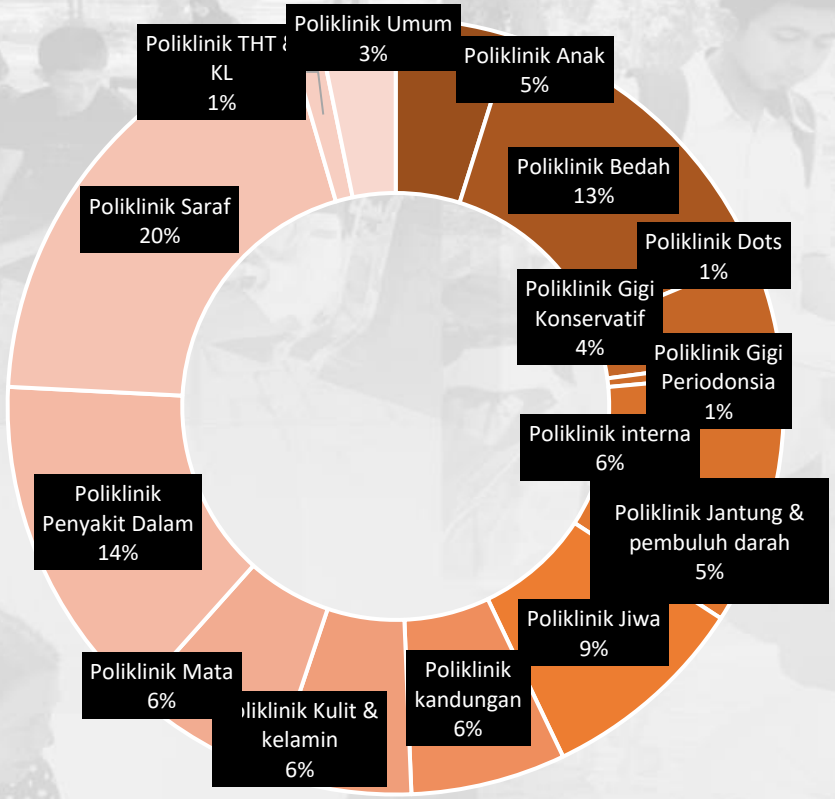
Jenis layanan Responden RSUD Arnum



No	Jenis Layanan	Target Sampel	Jumlah Sampel
1	Rawat Jalan Bpjs	288	301
2	Rawat Jalan Umum	26	9
3	Rawat Inap Bpjs	60	73
4	Rawat Inap Umum	6	6
	TOTAL	380	389

Responden didominasi jenis pelayanan Rawat Jalan BPJS sebesar 77%

Lokasi Survei Rawat Jalan



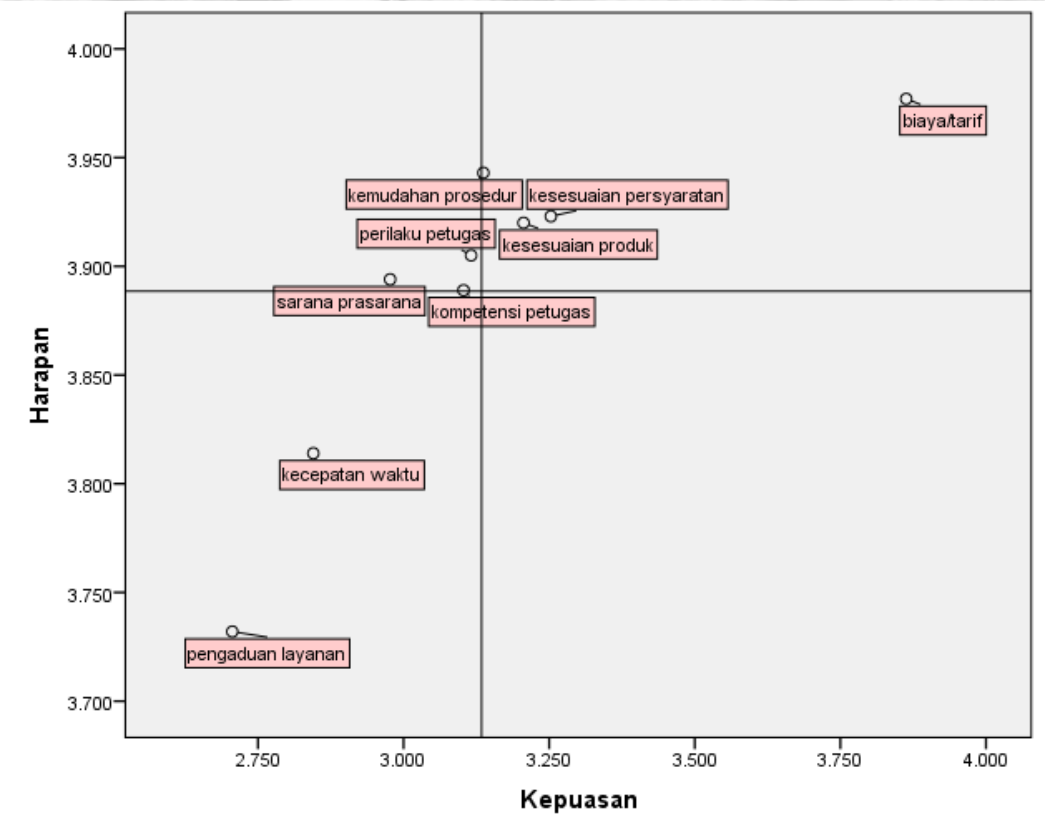
Lokasi Survei	Sampel (n)
Poliklinik Anak	15
Poliklinik Bedah	41
Poliklinik Dots	2
Poliklinik Gigi Konservatif	13
Poliklinik Gigi Periodonsia	2
Poliklinik interna	18
Poliklinik Jantung & pembuluh darah	15
Poliklinik Jiwa	27
Poliklinik kandungan	20
Poliklinik Kulit & kelamin	18
Poliklinik Mata	20
Poliklinik Penyakit Dalam	44
Poliklinik Saraf	61
Poliklinik THT & KL	4
Poliklinik Umum	10
Total Sampel	**310**

Responden didominasi jenis pelayanan Poliklinik Saraf sebesar 20%

Tabel SKM RSUD Arnum

No	Unsur Pelayanan	rata-rata kepuasan	rata-rata harapan	Gap	Kinerja	Mutu
1	kesesuaian persyaratan	3,254	3,923	0,668	baik	B
2	kemudahan prosedur pelayanan	3,134	3,943	0,810	baik	B
3	kecepatan waktu memberikan pelayanan	2,848	3,815	0,967	kurang baik	C
4	kewajaran biaya/tarif	3,864	3,977	0,113	sangat baik	A
5	Kesesuaian produk layanan	3,208	3,920	0,712	baik	B
6	Kompetensi/ kemampuan petugas	3,100	3,889	0,789	baik	B
7	Perilaku petugas dalam pelayanan	3,118	3,905	0,787	baik	B
8	Penanganan pengaduan pengguna layanan	2,704	3,728	1,023	kurang baik	C
9	Kualitas sarana dan prasarana	2,972	3,895	0,923	kurang baik	C
IKM RSUD Arnum Tertimbang		3,134				
IKM RSUD Arnum Konversi		78,342				
IKM RSUD Arnum Mutu		B				

Analisis Kuadran RSUD Arnum



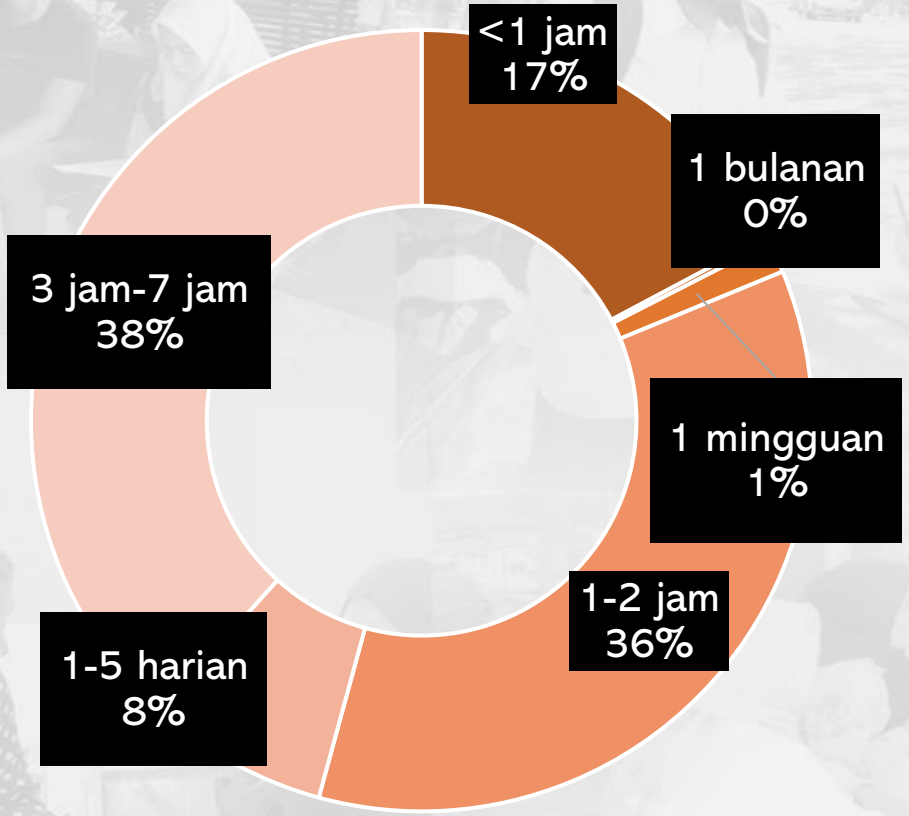
1. Unsur **Perilaku petugas, Sarana dan prasarana dan kompetensi petugas** berada di kuadran 1 (prioritas utama) yang artinya memiliki tingkat kepentingan/ harapan yang tinggi sementara kinerja/kepuasan rendah

2. Unsur Kemudahan Prosedur, **Kesesuaian produk, Kesesuaian Persyaratan, dan kesesuaian produk** berada di kuadran 2 perlu dipertahankan kinerja atau kepuasannya

3. Unsur **Kecepatan Waktu dan pengaduan layanan** berada di kuadran 3 dan mendapatkan prioritas rendah

4. Tidaka ada unsur berada di kuadran 4 dengan kinerja berlebihan

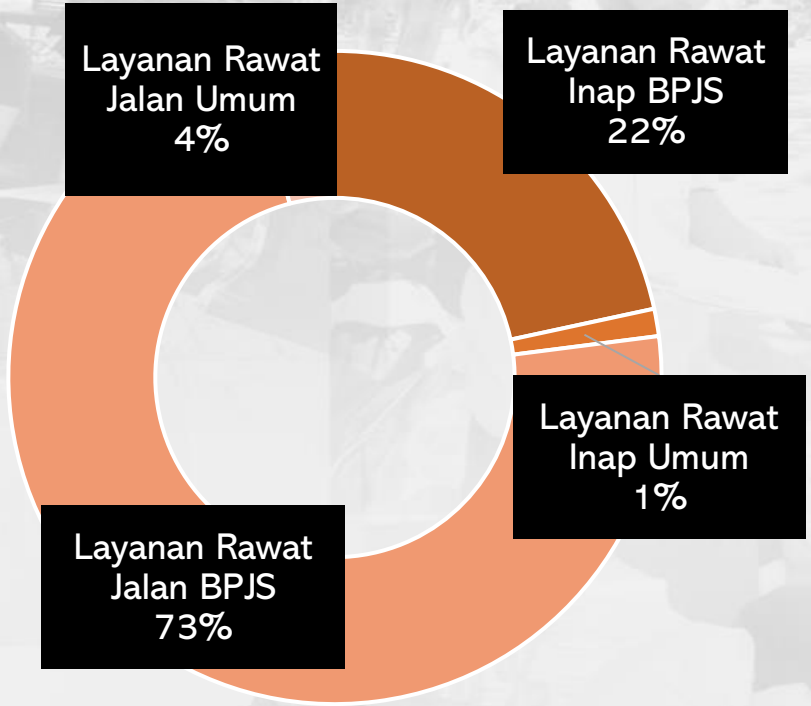
Rata-rata Kecepatan Waktu yang dirasakan responden RSUD Arnum



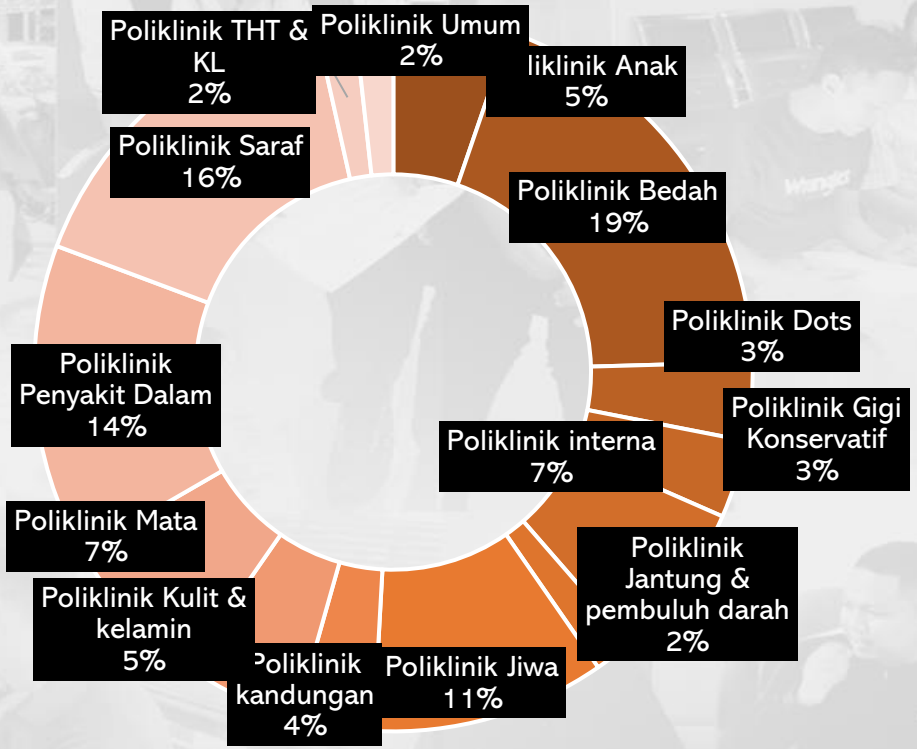
Responden cenderung Menjawab pelayanan yang diterima 3-7 Jam yakni sebanyak 38% disusul oleh 1-2 jam sebanyak 36%

RISET DAN INOVASI
Sidenreng Rappang

Jenis Pelayanan yang menjawab “lambat” di RSUD Arnum



Responden yang menjawab kurang cepat didominasi oleh layanan rawat jalan BPJS yaitu 73%

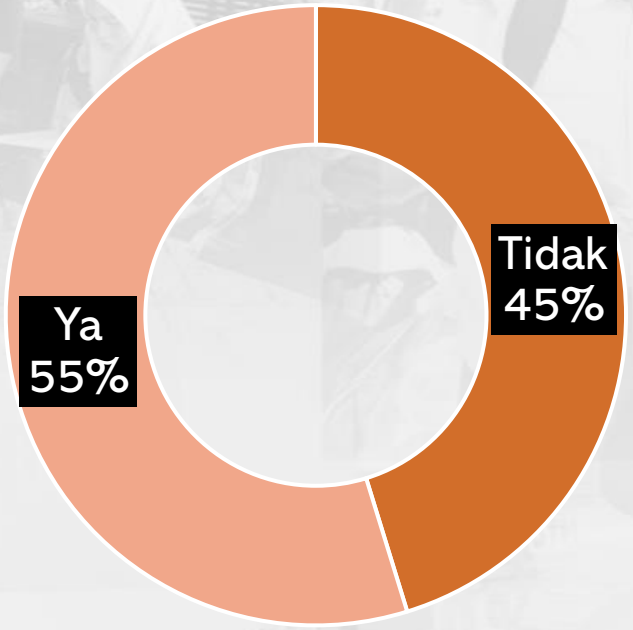


Responden yang menjawab kurang cepat didominasi oleh pasien poliklinik bedah sebesar 19%

RISET DAN INOVASI
Sidenreng Rappang

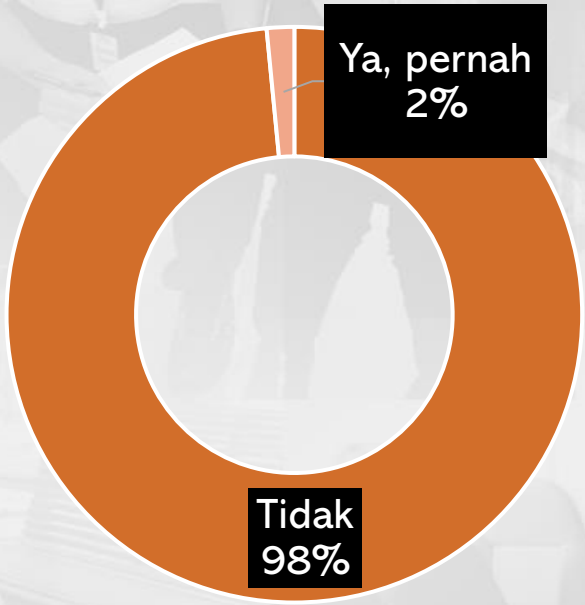
Layanan Pengaduan RSUD Arnum

Tahu Layanan Pengaduan?



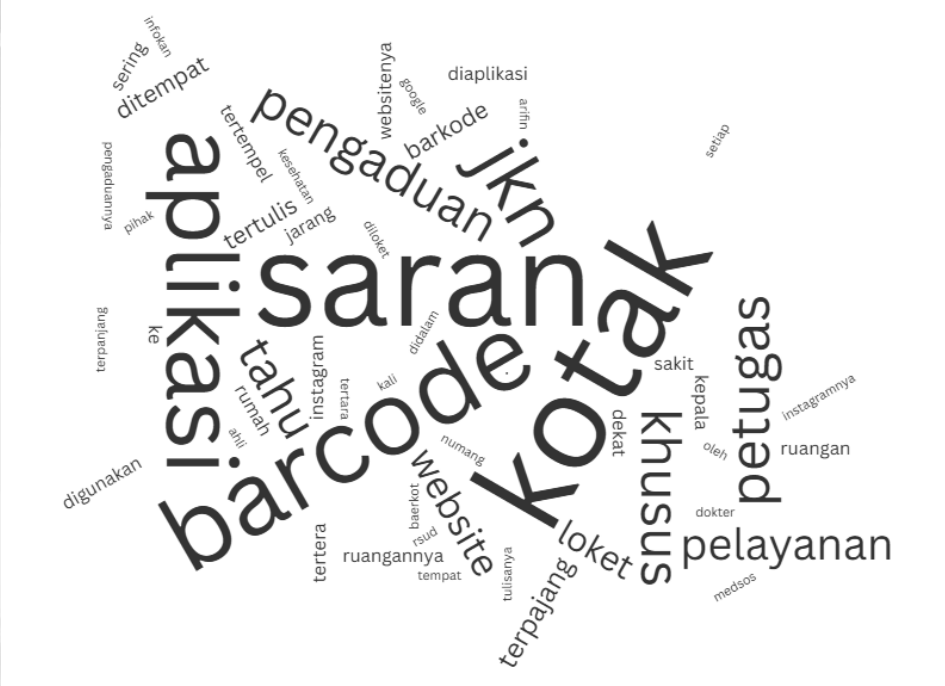
Masih ada 45% responden belum mengetahui layanan pengaduan di RSUD Arnum

Pernah menggunakan Layanan Pengaduan?



Hanya ada 2% responden yang pernah menggunakan layanan pengaduan di RSUD Arnum

Bentuk Pengaduan yang diketahui dan ditunjukkan responden RSUD Arnum

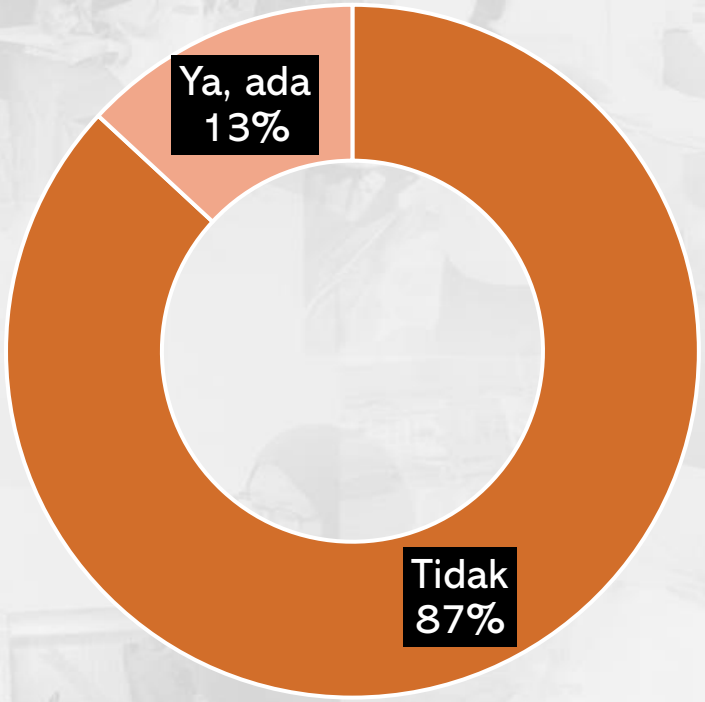


Sebagian responden tahu bahwa ada pengaduan seperti:

1. Kotak Saran
2. Barcode tertempel di loket pendaftaran
3. Aplikasi JKN
4. Petugas khusus di Loket

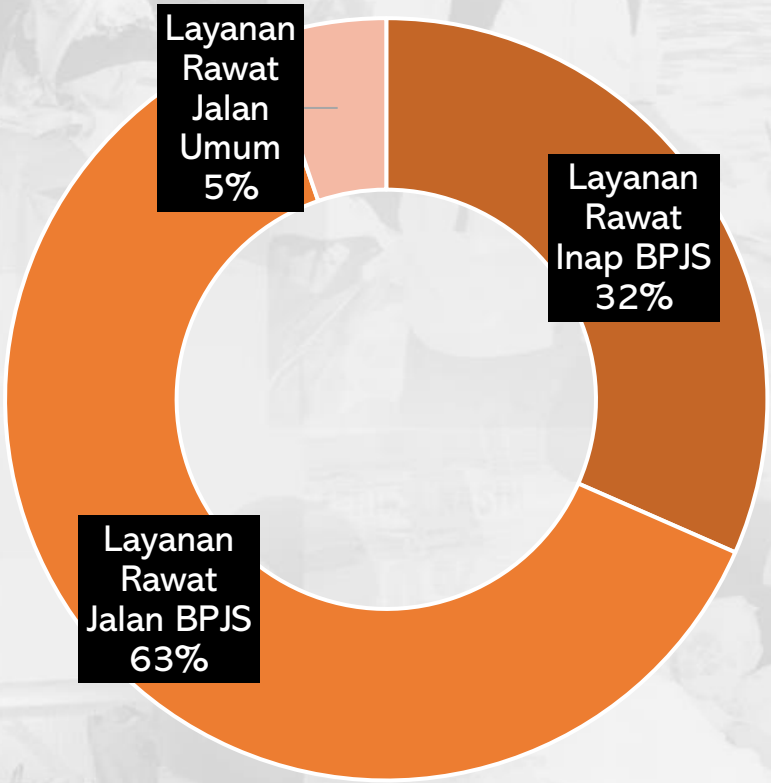
RISET DAN INOVASI
Sidenreng Rappang

Kendala pada Sarana dan Prasarana RSUD Arnum



Masih Ada 13% Responden yang mengalami kendala pada Sarana dan Prasarana saat pelayanan

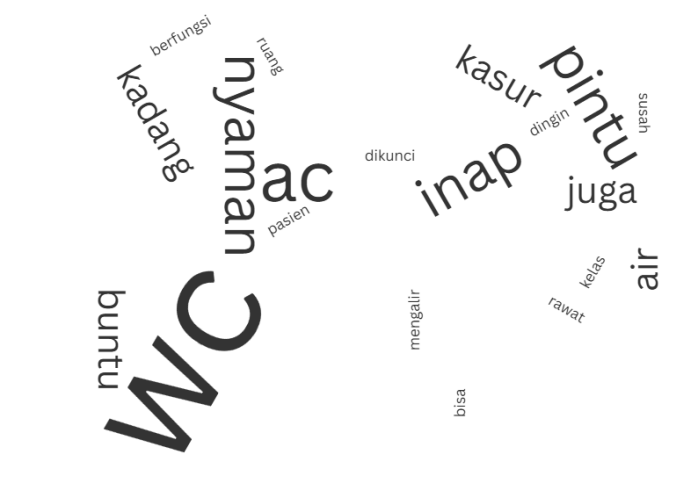
Jenis Pelayanan yang menjawab “Tidak/kurang puas” dengan sarana prasarana di RSUD Arnum



Responden yang menjawab kurang cepat didominasi layanan rawat jalan BPJS yaitu 63%

Kendala sarana prasarana yang dialami responden RSUD Arnum

Ruang Rawat Inap



Sebagian responden mengalami kendala seperti :

1. WC kurang nyaman (WC buntu dan pintu WC rusak)
2. AC kurang dingin

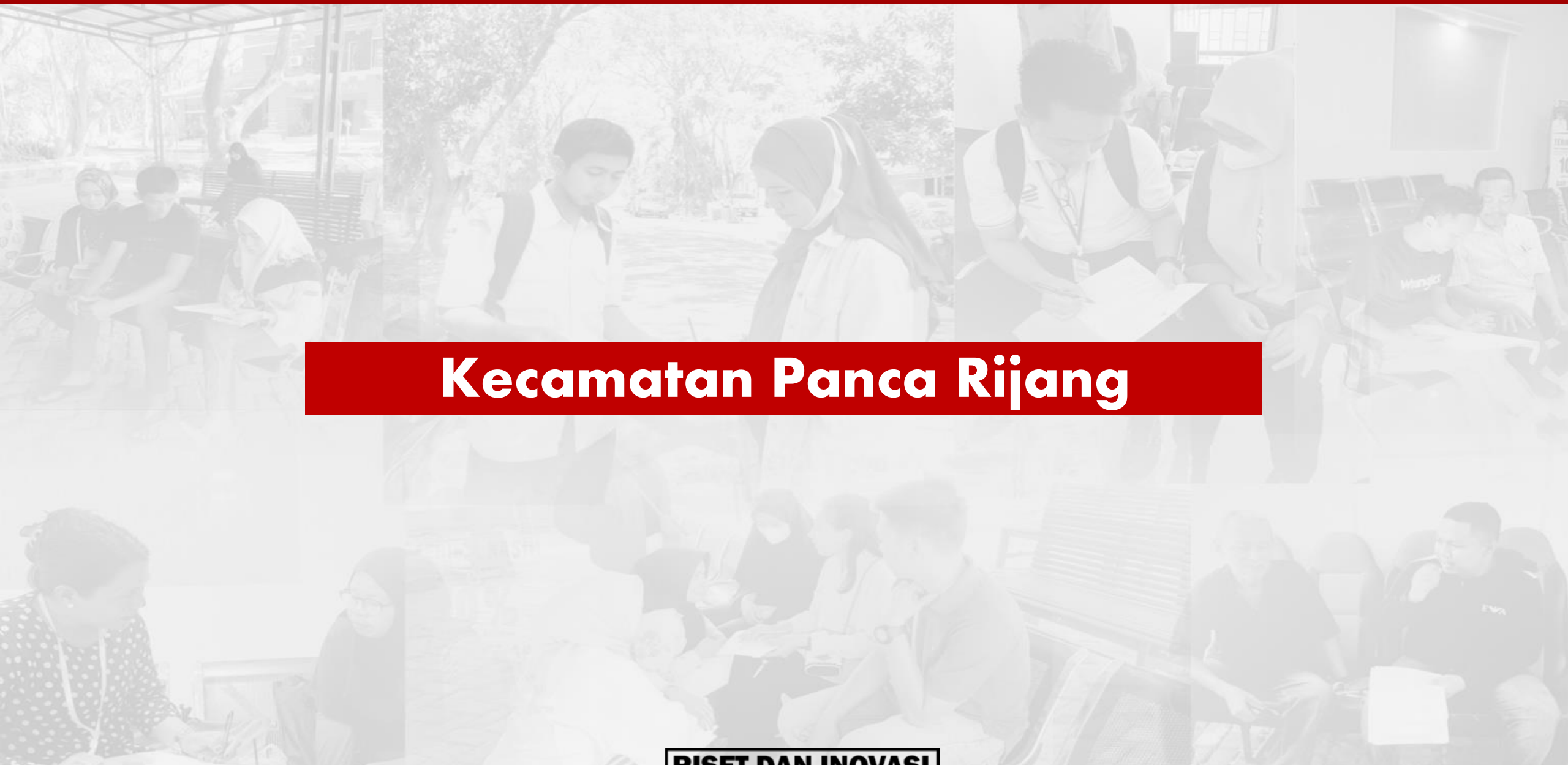
Ruang Rawat Jalan



Sebagian responden mengalami kendala seperti :

1. WC kurang bersih
2. Kursi perlu ditambah

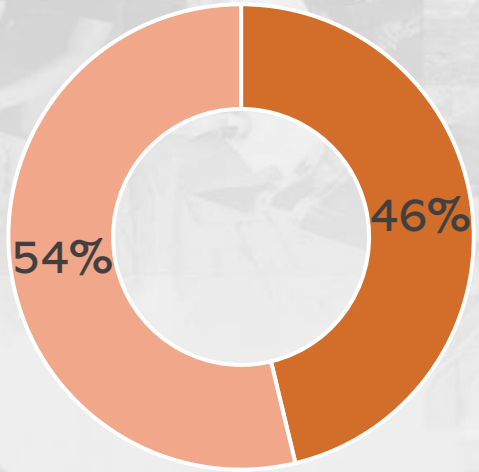
RISET DAN INOVASI
Sidenreng Rappang



Kecamatan Panca Rijang

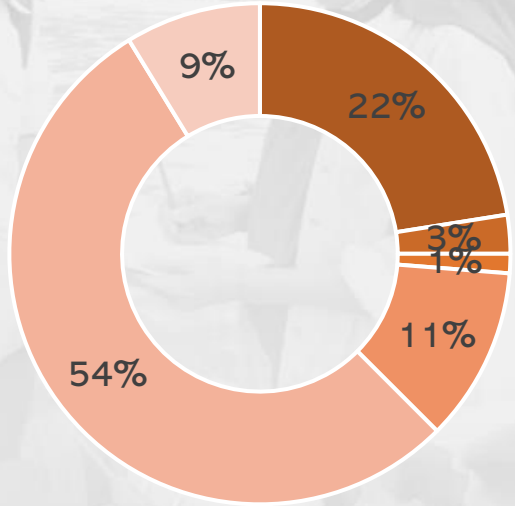
Profil Responden Kec. Panca Rijang

Jenis Kelamin



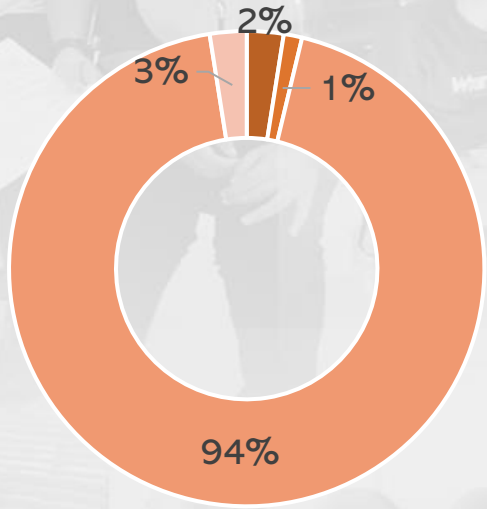
Responden didominasi oleh Perempuan sebesar 54%

Pendidikan



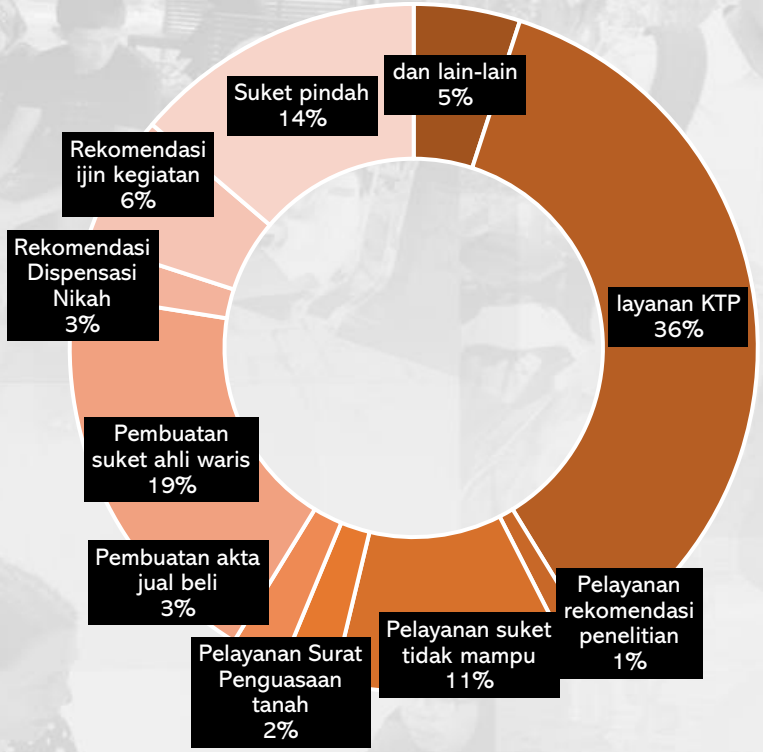
Responden didominasi Pendidikan SMA sebesar 54%

Alamat



Responden didominasi Alamat kecamatan Panca Rijang sebesar 94%

Jenis layanan Responden Kec. Panja



No	Jenis Layanan	Target Sampel	Jumlah Sampel
1	layanan KTP		29
2	Pelayanan rekomendasi penelitian		1
3	Pelayanan suket tidak mampu		9
4	Pelayanan Surat Penguasaan tanah		2
5	Pembuatan akta jual beli		2
6	Pembuatan suket ahli waris		15
7	Rekomendasi Dispensasi Nikah		2
8	Rekomendasi ijin kegiatan		5
9	Suket pindah		11
10	Dan lain-lain		4
	TOTAL	**80**	**80**

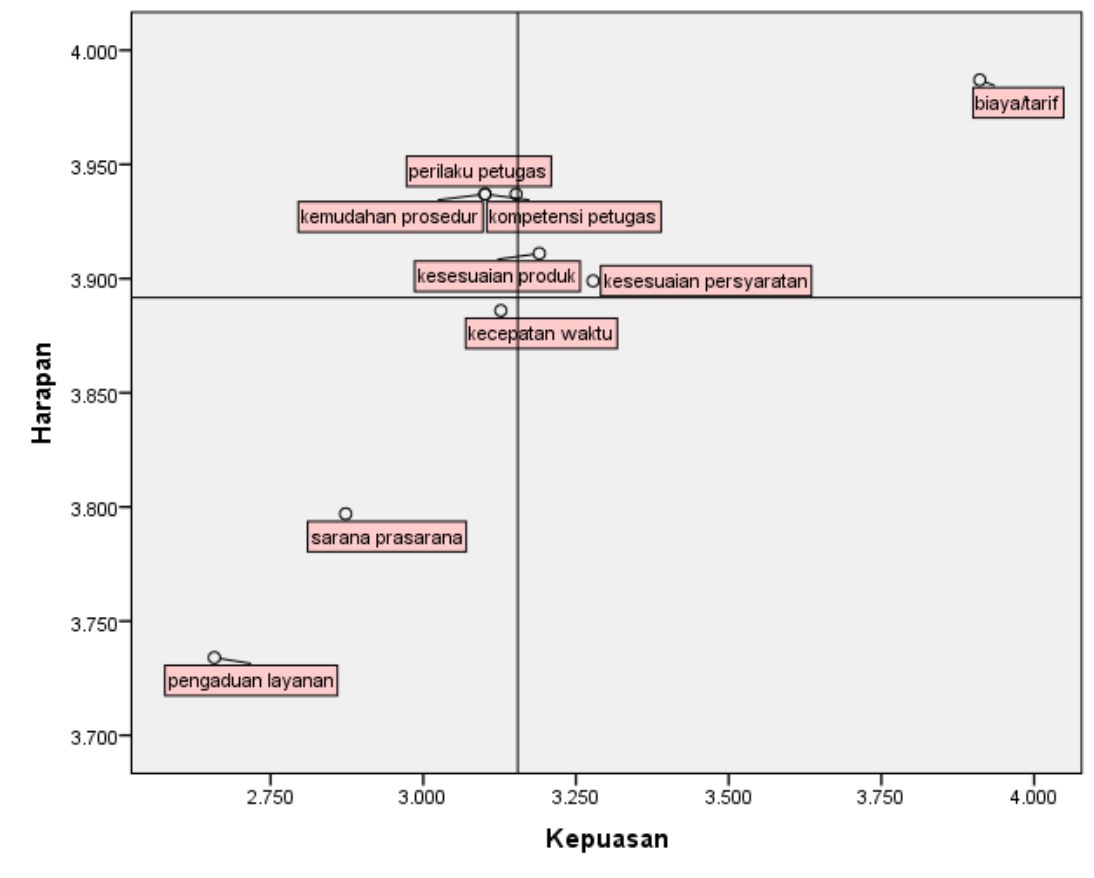
Responden didominasi jenis pelayanan KTP sebesar 36%

RISET DAN INOVASI
Sidenreng Rappang

Tabel SKM Kec. Panca Rijang

No	Unsur Pelayanan	rata-rata kepuasan	rata-rata harapan	Gap	Kinerja	Mutu
1	kesesuaian persyaratan	3,275	3,900	0,625	baik	B
2	kemudahan prosedur pelayanan	3,100	3,938	0,838	baik	B
3	kecepatan waktu memberikan pelayanan	3,125	3,888	0,763	baik	B
4	kewajaran biaya/tarif	3,913	3,988	0,075	sangat baik	A
5	Kesesuaian produk layanan	3,188	3,913	0,725	baik	B
6	Kompetensi/ kemampuan petugas	3,100	3,938	0,838	baik	B
7	Perilaku petugas dalam pelayanan	3,150	3,938	0,788	baik	B
8	Penanganan pengaduan pengguna layanan	2,650	3,738	1,088	kurang baik	C
9	Kualitas sarana dan prasarana	2,875	3,800	0,925	kurang baik	C
IKM Panca Rijang Tertimbang		3,153				
IKM Panca Rijang Konversi		78,819				
IKM Panca Rijang Mutu		B				

Analisis Kuadran Kec. Panca Rijang



1. Unsur **Kemudahan Prosedur, Kompetensi petugas dan Perilaku Petugas** berada di kuadran 1 (prioritas utama) yang artinya memiliki tingkat kepentingan/ harapan yang tinggi sementara kinerja/kepuasan rendah

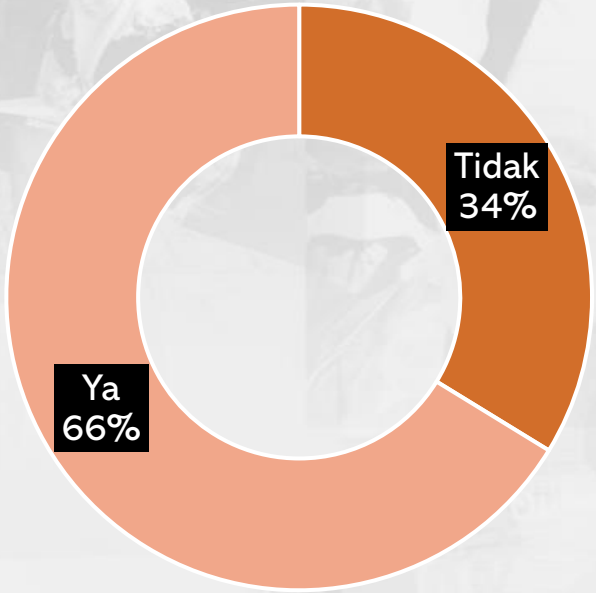
2. Unsur **Kesesuaian produk, Kesesuaian Persyaratan, Biaya/Tarif** berada di kuadran 2 perlu dipertahankan kinerja atau kepuasannya

3. Unsur **Sarana Prasarana, Kecepatan Waktu dan pengaduan layanan** berada di kuadran 3 dan mendapatkan prioritas rendah

4. Tidaka ada unsur berada di kuadran 4 dengan kinerja berlebihan

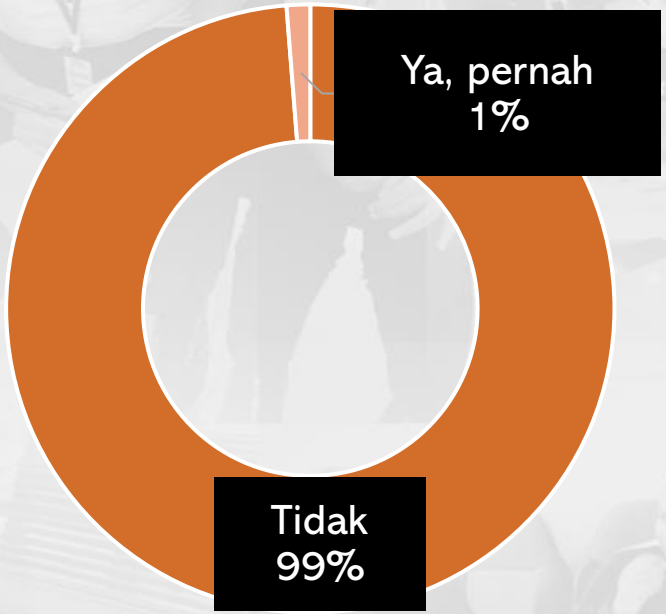
Layanan Pengaduan Kec. Panca Rijang

Tahu Layanan Pengaduan?



Masih ada 34% responden belum mengetahui layanan pengaduan di Kec. Panca Rijang

Pernah menggunakan Layanan Pengaduan?



Hanya ada 1% responden yang pernah menggunakan layanan pengaduan di Kec. Panca RIjang

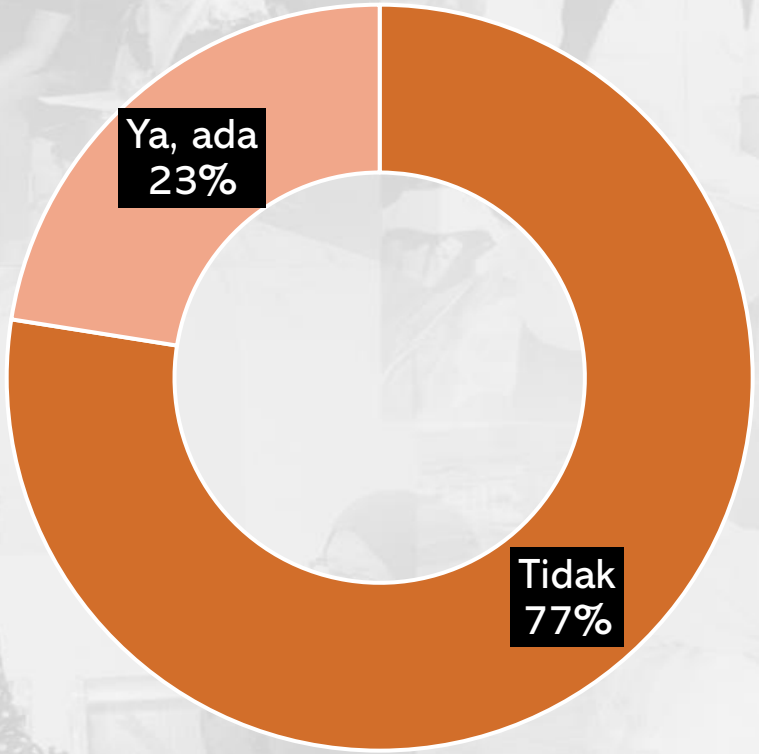
Bentuk Pengaduan yang diketahui dan ditunjukkan responden Kec. Panca Rijang



Sebagian responden tahu bahwa ada pengaduan seperti:

1. **Kotak Saran dekat pintu masuk**
2. **Petugas khusus**

Kendala pada Sarana dan Prasarana Kec. Panca Rijang



Masih Ada 23% Responden yang mengalami kendala pada Sarana dan Prasarana saat pelayanan

Kendala sarana prasarana yang dialami responden responden Kec. Panca Rijang



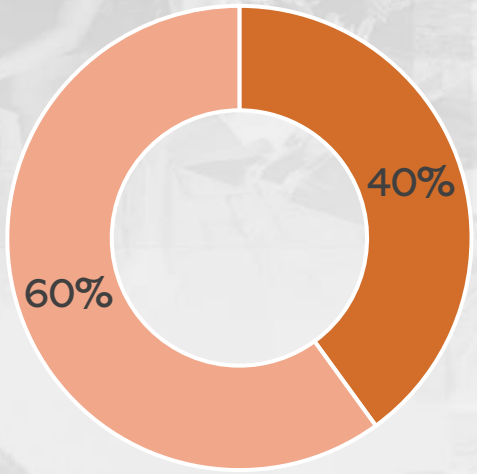
Sebagian responden mengalami kendala seperti:

1. **Ruangan Panas butuh AC**
2. **WC Buntu**

Kecamatan Kulo

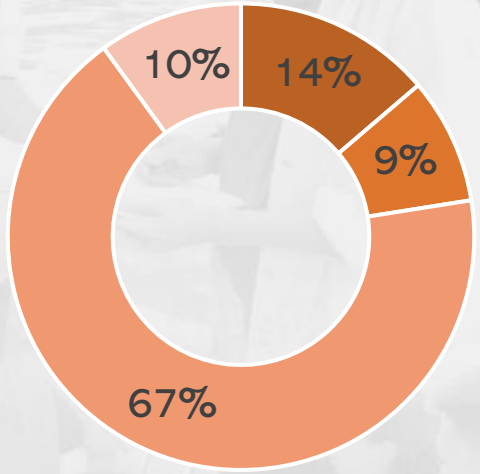
Profil Responden Kec. Kulo

Jenis Kelamin



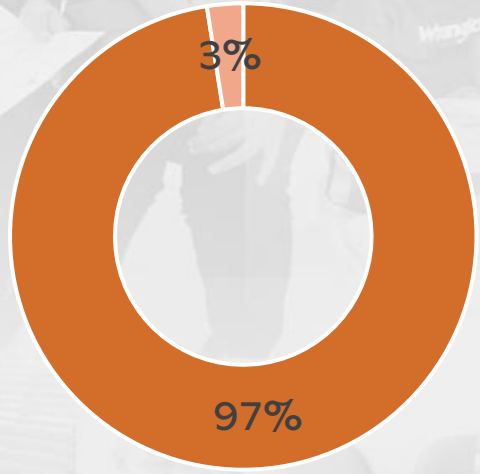
Responden didominasi oleh Perempuan sebesar 60%

Pendidikan



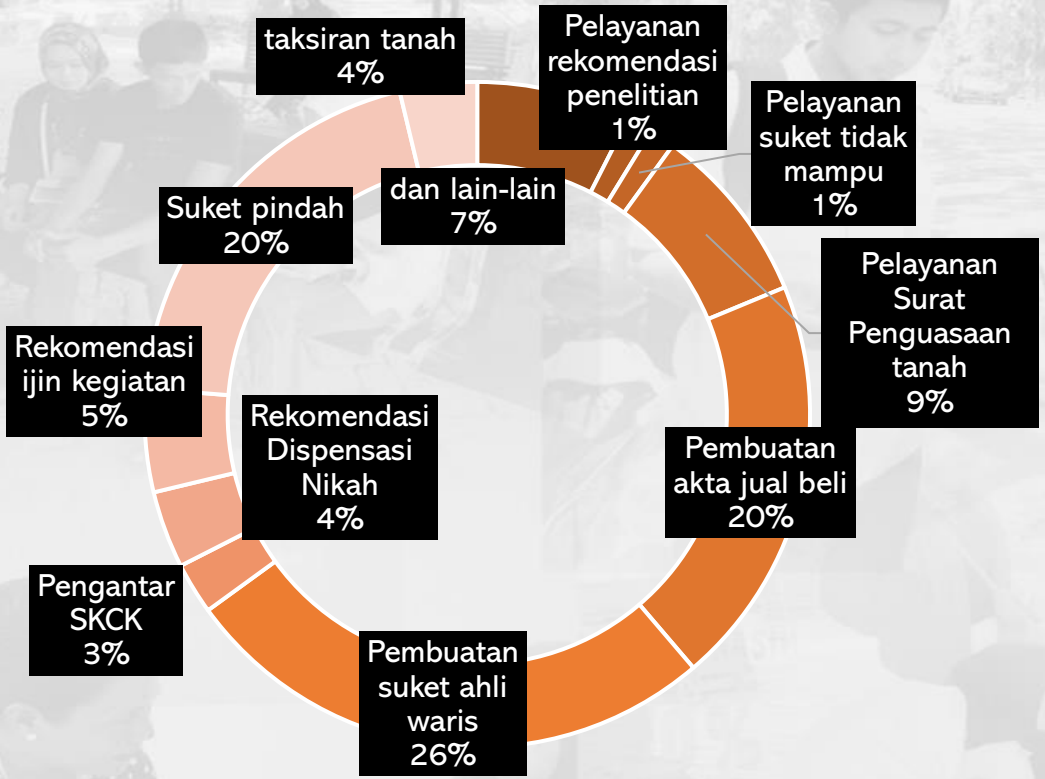
Responden didominasi Pendidikan SMA sebesar 67%

Alamat



Responden didominasi Alamat kecamatan Kulo sebesar 97%

Jenis layanan Responden Kec. Kulo



No	Jenis Layanan	Target Sampel	Jumlah Sampel
1	Pelayanan rekomendasi penelitian		1
2	Pelayanan suket tidak mampu		1
3	Pelayanan Surat Penguasaan tanah		7
4	Pembuatan akta jual beli		16
5	Pembuatan suket ahli waris		21
6	Pengantar SKCK		2
7	Rekomendasi Dispensasi Nikah		3
8	Rekomendasi ijin kegiatan		4
9	Suket pindah		16
10	taksiran tanah		3
11	Dan lain-lain		6
	TOTAL	**80**	**80**

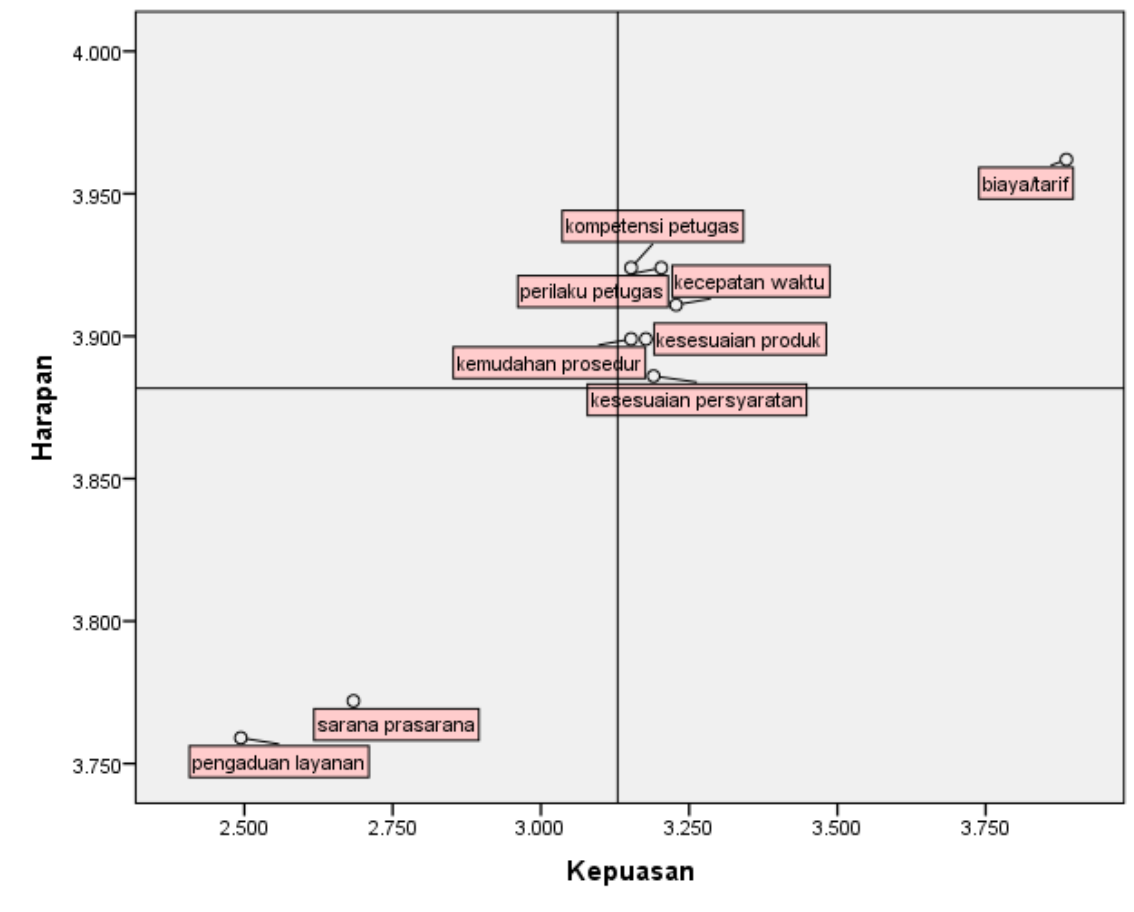
Responden didominasi Pembuat Suket Ahli Waris sebesar 26%

RISET DAN INOVASI Sidenreng Rappang

Tabel SKM Kec. Kulo

No	Unsur Pelayanan	rata-rata kepuasan	rata-rata harapan	Gap	Kinerja	Mutu
1	kesesuaian persyaratan	3,188	3,888	0,700	baik	B
2	kemudahan prosedur pelayanan	3,150	3,900	0,750	baik	B
3	kecepatan waktu memberikan pelayanan	3,225	3,913	0,688	baik	B
4	kewajaran biaya/tarif	3,888	3,963	0,075	sangat baik	A
5	Kesesuaian produk layanan	3,175	3,900	0,725	baik	B
6	Kompetensi/ kemampuan petugas	3,150	3,925	0,775	baik	B
7	Perilaku petugas dalam pelayanan	3,200	3,925	0,725	baik	B
8	Penanganan pengaduan pengguna layanan	2,500	3,763	1,263	tidak baik	D
9	Kualitas sarana dan prasarana	2,688	3,775	1,088	kurang baik	C
IKM Kulo Tertimbang		3,129				
IKM Kulo Konversi		78,229				
IKM Kulo Mutu		B				

Analisis Kuadran Kec. Kulo



1. Tidak ada unsur berada di kuadran 1 (prioritas utama) yang memiliki tingkat kepentingan/ harapan yang tinggi sementara kinerja/kepuasan rendah

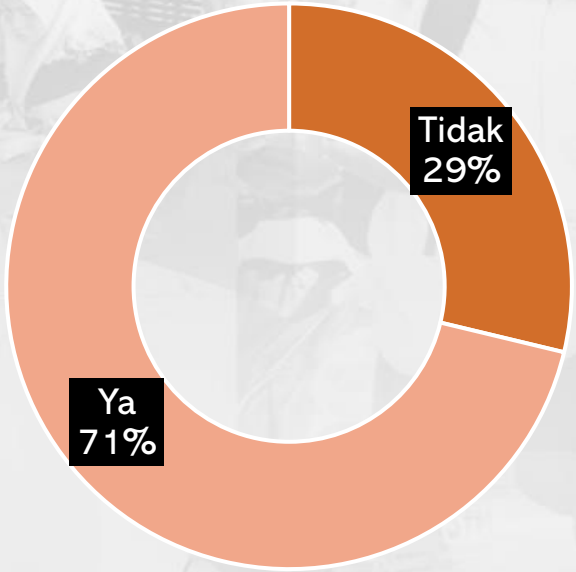
2. Unsur **Kemudahan Prosedur, Kompetensi petugas, Perilaku Petugas, Kesesuaian produk, Kesesuaian Persyaratan, Biaya/Tarif, dan Kecepatan Waktu** berada di kuadran 2 perlu dipertahankan kinerja atau kepuasannya

3. Unsur **Sarana Prasarana, dan pengaduan layanan** berada di kuadran 3 dan mendapatkan prioritas rendah

4. Tidaka ada unsur berada di kuadran 4 dengan kinerja berlebihan

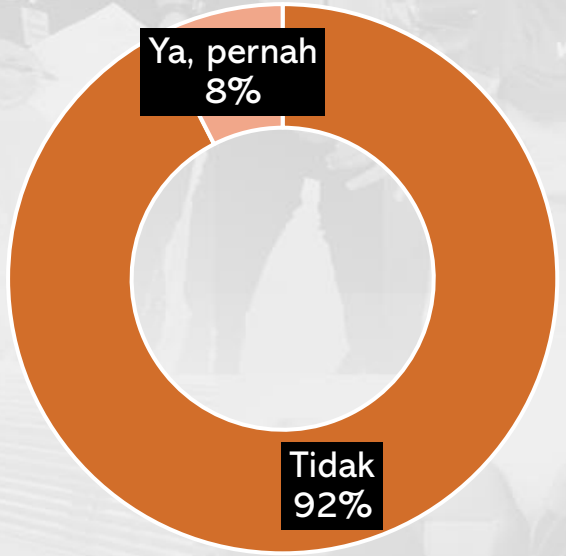
Layanan Pengaduan Kec. Kulo

Tahu Layanan Pengaduan?



Masih ada 29% responden belum mengetahui layanan pengaduan di Kec. Kulo

Pernah menggunakan Layanan Pengaduan?



Hanya ada 8% responden yang pernah menggunakan layanan pengaduan di Kec. Kulo

Bentuk Pengaduan yang diketahui dan ditunjukkan responden Kec. Kulo

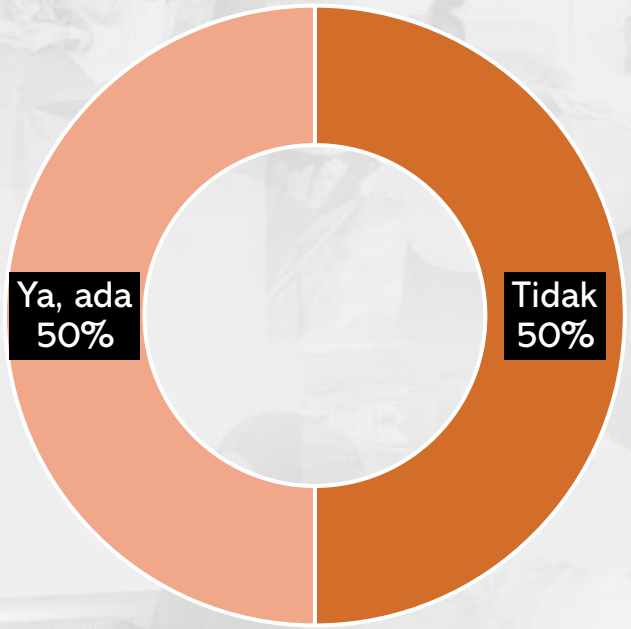


Sebagian responden tahu bahwa ada pengaduan seperti:

1. **Kotak Saran dekat pintu masuk**

RISET DAN INOVASI
Sidenreng Rappang

Kendala pada Sarana dan Prasarana Kec. Kulo



Sebagian atau 50% Responden mengalami kendala pada Sarana dan Prasarana saat pelayanan

RISET DAN INOVASI
Sidenreng Rappang

Kendala sarana prasarana yang dialami responden Kec. Kulo



Sebagian responden mengalami kendala seperti :

1. Perbaikan Bangunan/Gedung kantor
2. AC tidak berfungsi di ruang pelayanan
3. WC Buntu

RISET DAN INOVASI
Sidenreng Rappang

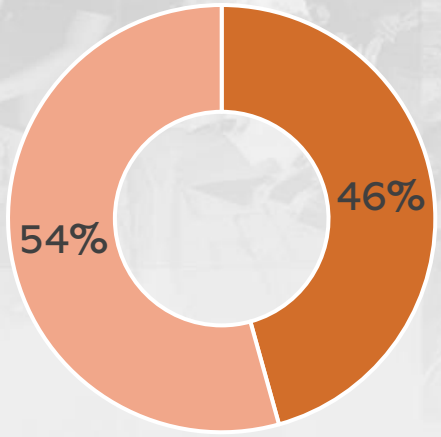


Kecamatan Pitu Riawa

RISET DAN INOVASI
Sidenreng Rappang

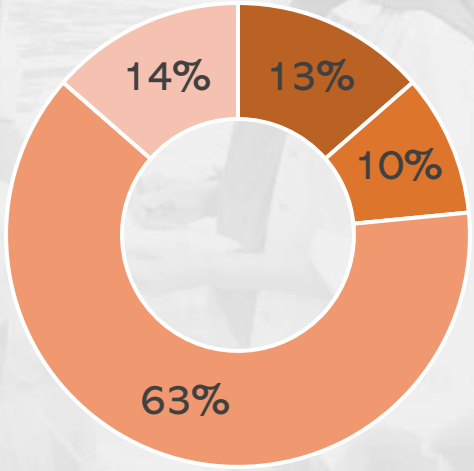
Profil Responden Kec. Pitu Riawa

Jenis Kelamin



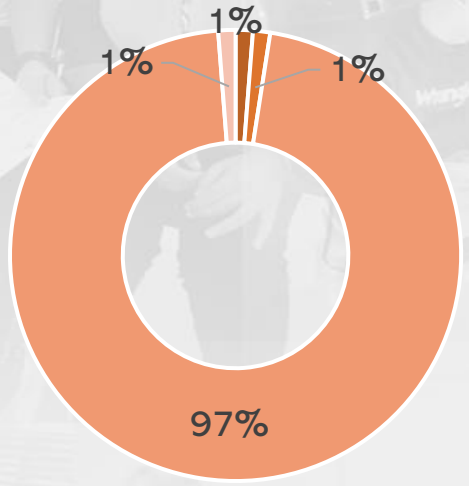
Responden didominasi oleh Perempuan sebesar 54%

Pendidikan



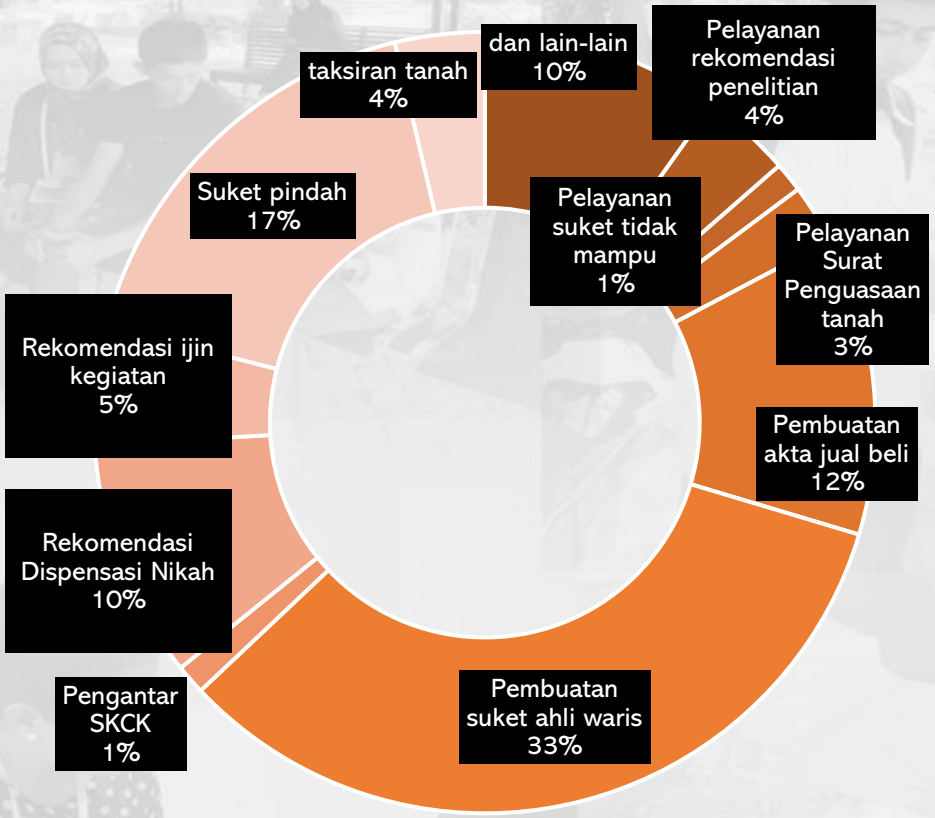
Responden didominasi Pendidikan SMA sebesar 63%

Alamat



Responden didominasi Alamat kecamatan Pitu Riawa sebesar 97%

Jenis layanan Responden Kec. Pitu Riawa



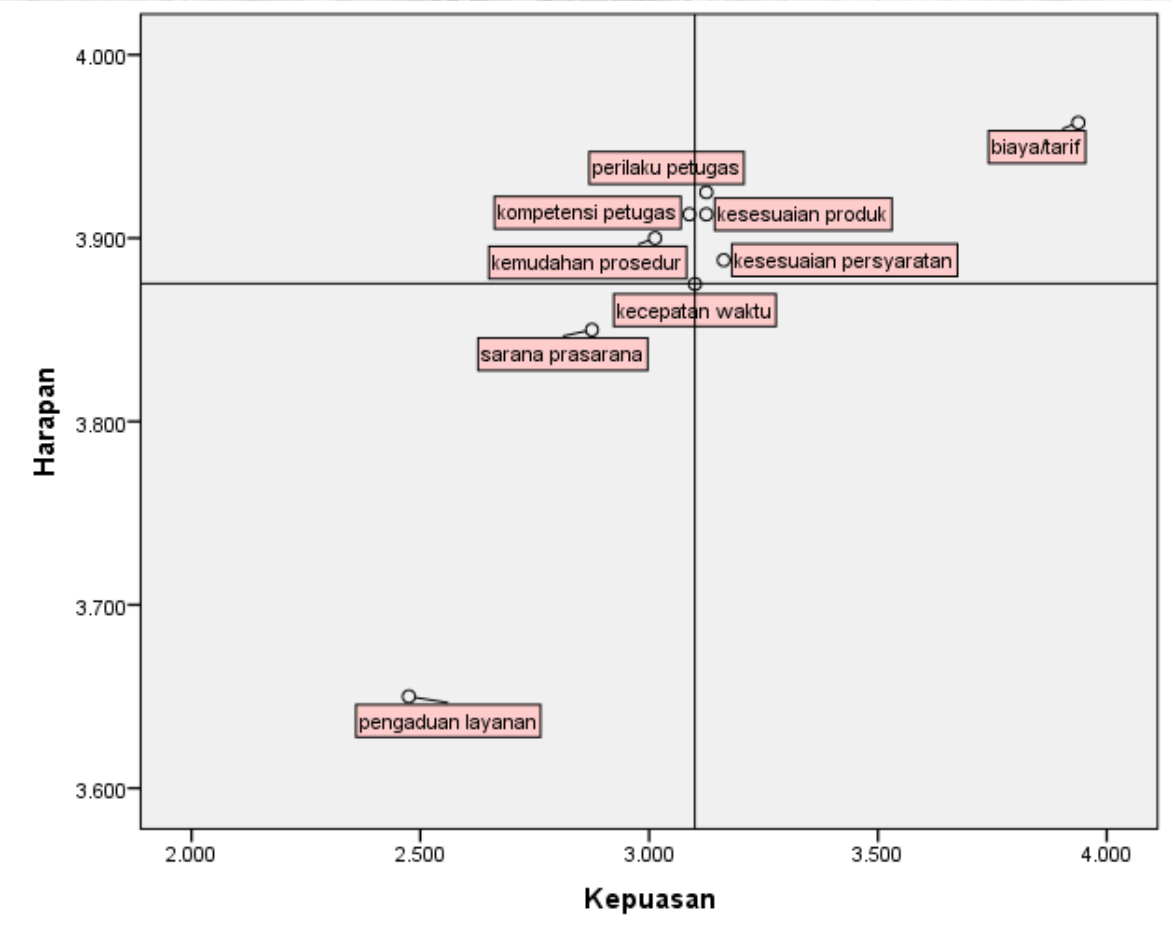
Responden didominasi Pembuat Suket Ahli Waris sebesar 33%

No	Jenis Layanan	Target Sampel	Jumlah Sampel
1	Pelayanan rekomendasi penelitian		3
2	Pelayanan suket tidak mampu		1
3	Pelayanan Surat Penguasaan tanah		2
4	Pembuatan akta jual beli		10
5	Pembuatan suket ahli waris		27
6	Pengantar SKCK		1
7	Rekomendasi Dispensasi Nikah		8
8	Rekomendasi ijin kegiatan		4
9	Suket pindah		14
10	taksiran tanah		8
11	dan lain-lain		6
	TOTAL	**80**	**81**

Tabel SKM Kec. Pitu Riawa

No	Unsur Pelayanan	rata-rata kepuasan	rata-rata harapan	Gap	Kinerja	Mutu
1	kesesuaian persyaratan	3,160	3,889	0,728	baik	B
2	kemudahan prosedur pelayanan	3,012	3,901	0,889	kurang baik	C
3	kecepatan waktu memberikan pelayanan	3,099	3,877	0,778	baik	B
4	kewajaran biaya/tarif	3,938	3,963	0,025	sangat baik	A
5	Kesesuaian produk layanan	3,123	3,914	0,790	baik	B
6	Kompetensi/ kemampuan petugas	3,086	3,914	0,827	baik	B
7	Perilaku petugas dalam pelayanan	3,123	3,926	0,802	baik	B
8	Penanganan pengaduan pengguna layanan	2,481	3,654	1,173	tidak baik	D
9	Kualitas sarana dan prasarana	2,877	3,852	0,975	kurang baik	C
IKM Pitu Riawa Tertimbang		3,100				
IKM Pitu Riawa Konversi		77.503				
IKM Pitu Riawa Mutu		B				

Analisis Kuadran Kec. Pitu Riawa



1. Unsur **Kompetensi petugas dan Kemudahan prosedur** berada di kuadran 1 (prioritas utama) yang artinya memiliki tingkat kepentingan/ harapan yang tinggi sementara kinerja/kepuasan rendah

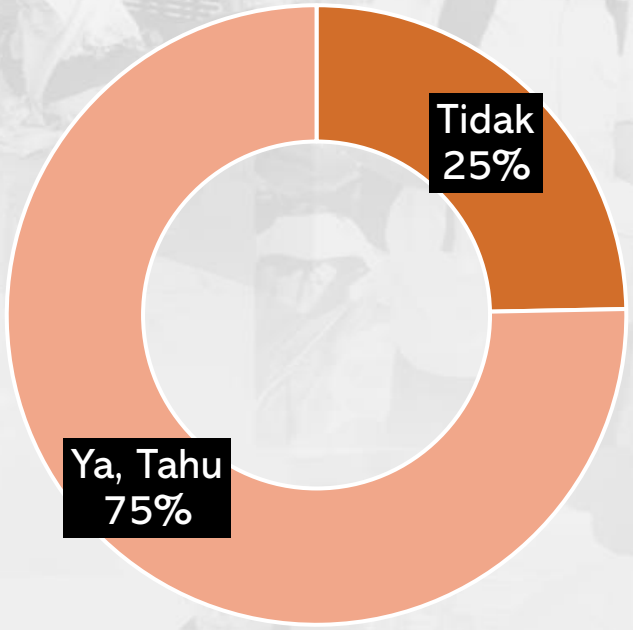
2. Unsur Perilaku petugas, **Kesesuaian produk, Kesesuaian Persyaratan, dan Biaya/Tarif** berada di kuadran 2 perlu dipertahankan kinerja atau kepuasannya

3. Unsur **Kecepatan Waktu, Sarana Prasarana, dan pengaduan layanan** berada di kuadran 3 dan mendapatkan prioritas rendah

4. Tidak ada unsur berada di kuadran 4 dengan kinerja berlebihan

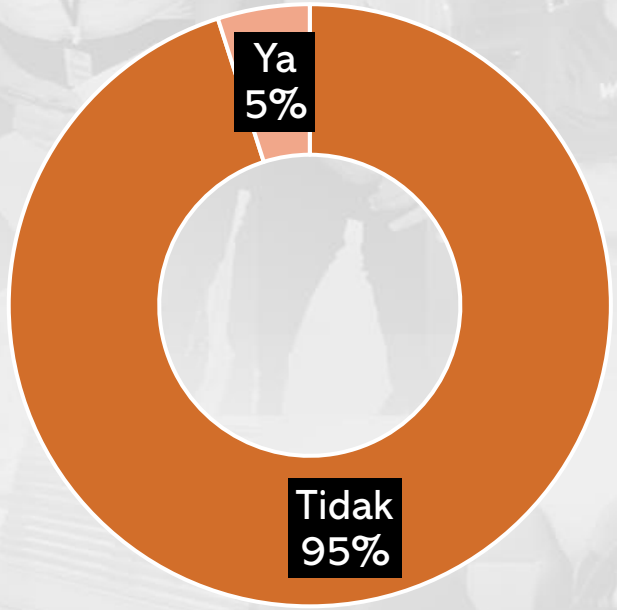
Kemudahan Prosedur Kec. Pitu Riawa

Tahu Prosedur sebelum datang?



Ada 75% responden yang sudah tahu prosedur sebelum datang ke Kec. Pitu Riawa

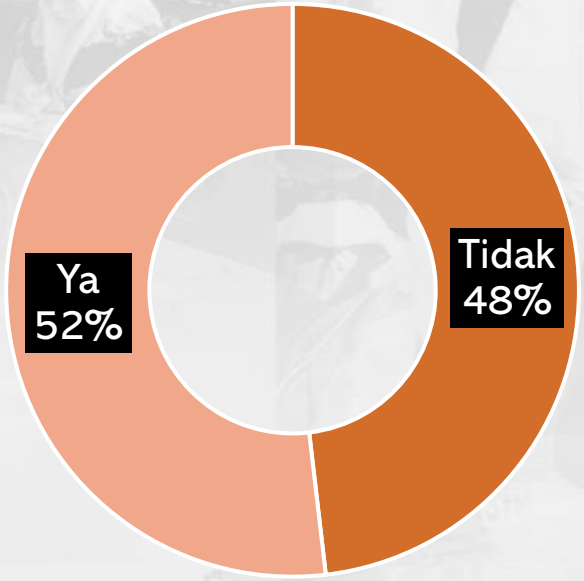
Memiliki Kendala di Prosedur?



Masih ada 5% responden yang memiliki kendala prosedur di Kec. Pitu Riawa

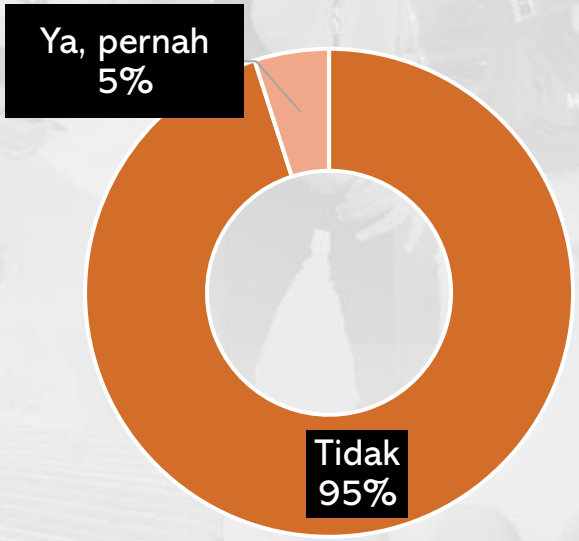
Layanan Pengaduan Kec. Pitu Riawa

Tahu Layanan Pengaduan?



Masih ada 48% responden belum mengetahui layanan pengaduan di Kec. Pitu Riawa

Pernah menggunakan Layanan Pengaduan?



Hanya ada 5% responden yang pernah menggunakan layanan pengaduan di Kec. Pitu Riawa

Bentuk Pengaduan yang diketahui dan ditunjukkan responden Kec. Pitu Riawa

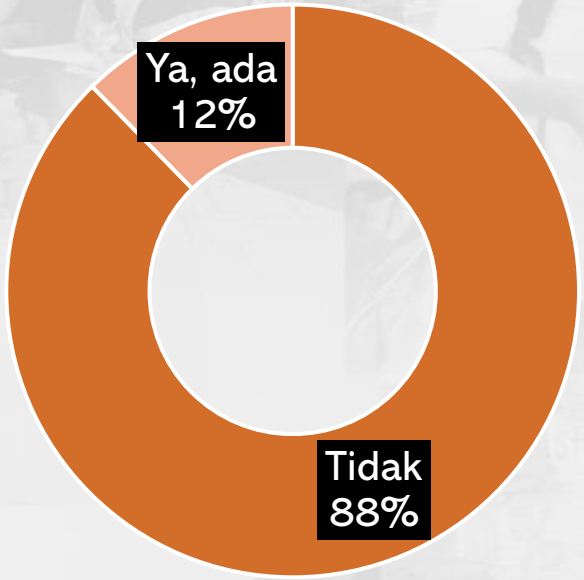


Sebagian responden tahu bahwa ada pengaduan seperti:

1. **Kotak Saran terpajang di depan pintu masuk**
2. **Petugas Khusus (kasi pelayanan)**

RISET DAN INOVASI
Sidenreng Rappang

Kendala pada Sarana dan Prasarana Kec. Pitu Riawa



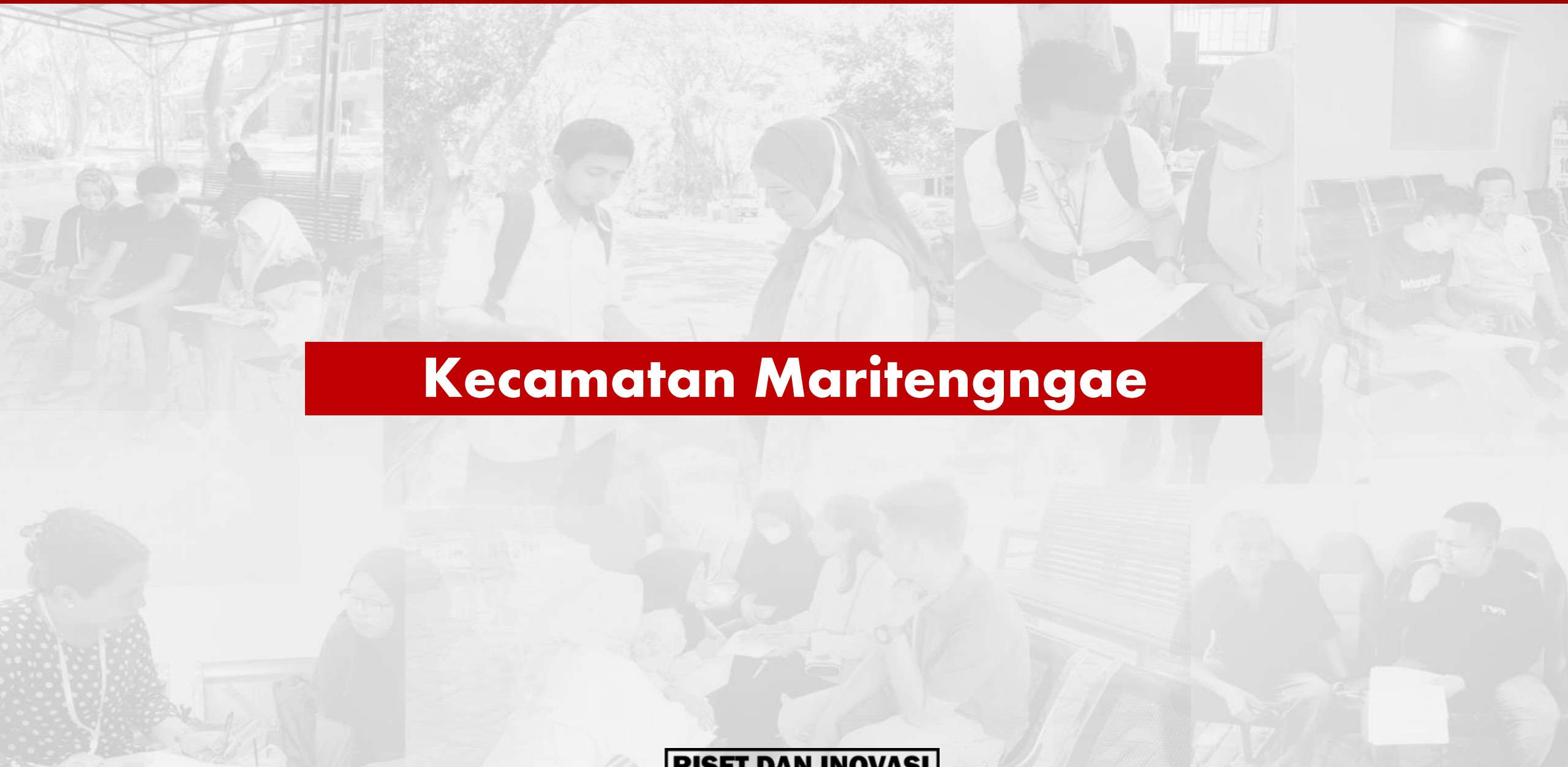
Masih ada 12 % Responden mengalami kendala pada Sarana dan Prasarana saat pelayanan

Kendala sarana prasarana yang dialami responden Kec. Pitu Riawa



Sebagian responden mengalami kendala seperti:

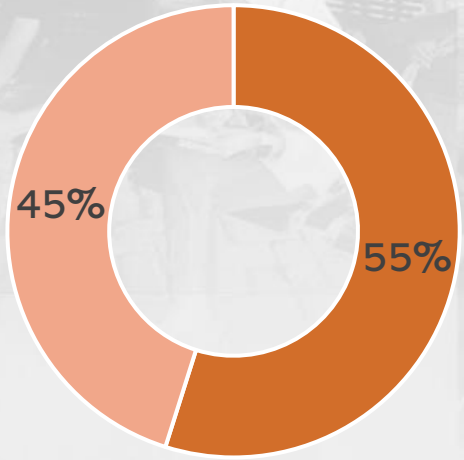
1. Perlu Pemeliharaan fasilitas kantor
2. Kursi perlu ditambah



Kecamatan Maritengngae

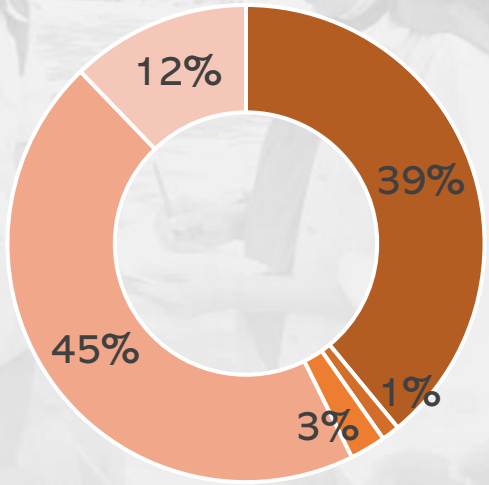
Profil Responden Kec. Maritengngae

Jenis Kelamin



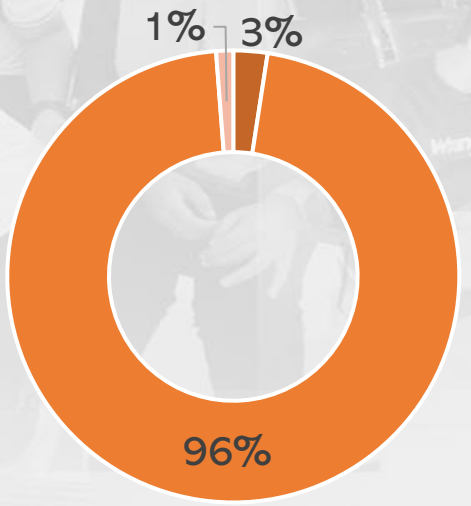
Responden didominasi oleh laki-laki sebesar 55%

Pendidikan



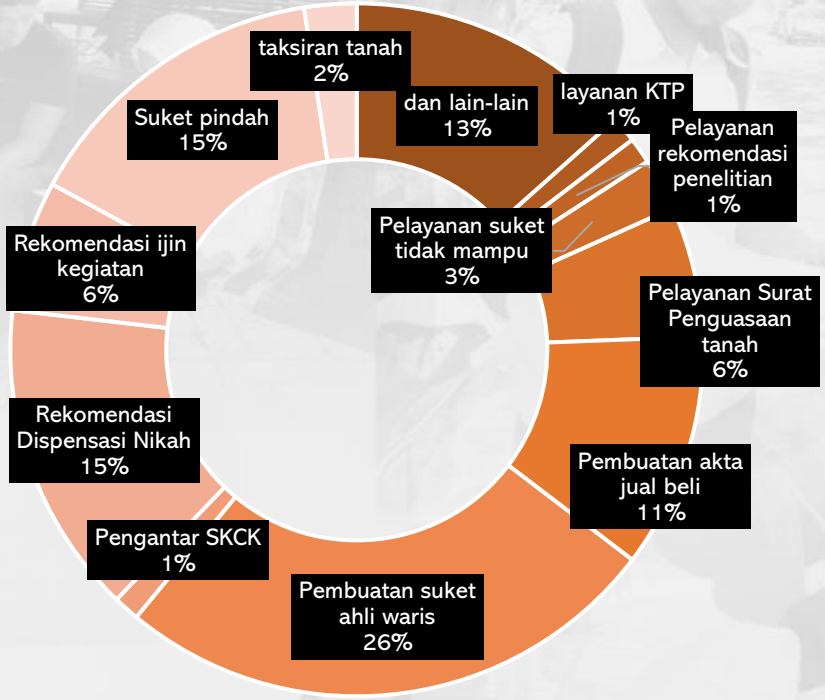
Responden didominasi Pendidikan SMA sebesar 45%

Alamat



Responden didominasi Alamat kecamatan Maritengngae sebesar 97%

Jenis layanan Responden Kec. Maritengngae



No	Jenis Layanan	Target Sampel	Jumlah Sampel
1	Layanan KTP		1
2	Pelayanan rekomendasi penelitian		1
3	Pelayanan suket tidak mampu		2
4	Pelayanan Surat Penguasaan tanah		5
5	Pembuatan akta jual beli		9
6	Pembuatan suket ahli waris		21
7	Pengantar SKCK		1
8	Rekomendasi Dispensasi Nikah		12
9	Rekomendasi ijin kegiatan		5
10	Suket pindah		12
11	taksiran tanah		2
12	dan lain-lain		11
	TOTAL	80	82

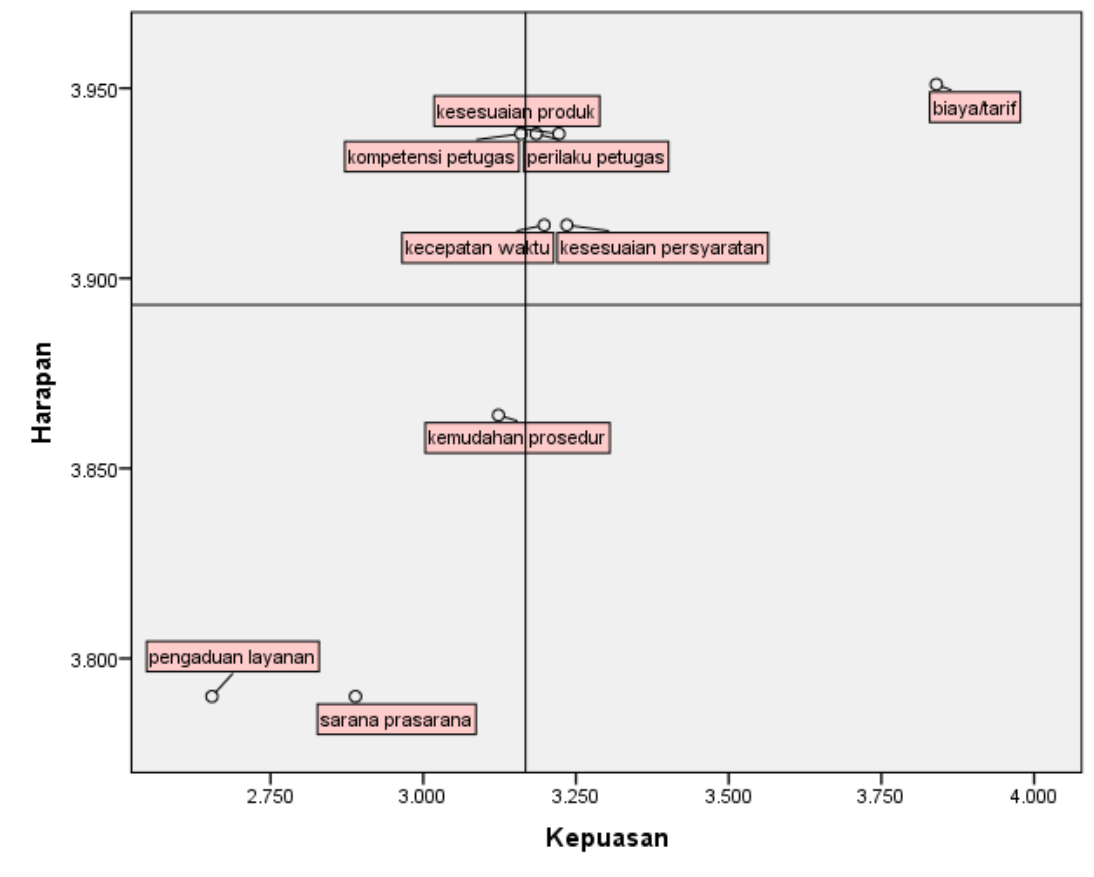
Responden didominasi Pembuat Suket Ahli Waris sebesar 33%

RISET DAN INOVASI
Sidenreng Rappang

Tabel SKM Kec. Maritengngae

No	Unsur Pelayanan	rata-rata kepuasan	rata-rata harapan	Gap	Kinerja	Mutu
1	kesesuaian persyaratan	3,232	3,915	0,683	baik	B
2	kemudahan prosedur pelayanan	3,122	3,866	0,744	baik	B
3	kecepatan waktu memberikan pelayanan	3,195	3,915	0,720	baik	B
4	kewajaran biaya/tarif	3,841	3,951	0,110	sangat baik	A
5	Kesesuaian produk layanan	3,220	3,939	0,720	baik	B
6	Kompetensi/ kemampuan petugas	3,159	3,939	0,780	baik	B
7	Perilaku petugas dalam pelayanan	3,183	3,939	0,756	baik	B
8	Penanganan pengaduan pengguna layanan	2,659	3,793	1,134	kurang baik	C
9	Kualitas sarana dan prasarana	2,890	3,793	0,902	kurang baik	C
IKM Maritengngae Tertimbang		3,167				
IKM Maritengngae Konversi		79,167				
IKM Maritengngae Mutu		B				

Analisis Kuadran Kec. Maritengngae



1. Unsur **Kompetensi petugas** berada di kuadran 1 (prioritas utama) yang artinya memiliki tingkat kepentingan/ harapan yang tinggi sementara kinerja/kepuasan rendah

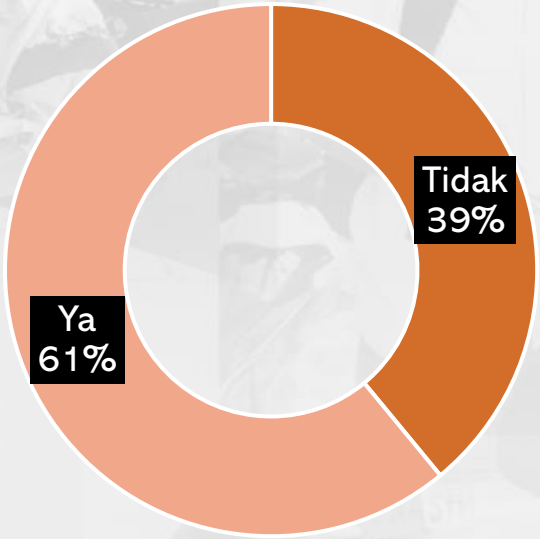
2. Unsur Perilaku petugas, **Kesesuaian produk, perilaku petugas, Kesesuaian Persyaratan, dan Biaya/Tarif** berada di kuadran 2 perlu dipertahankan kinerja atau kepuasannya

3. Unsur **Kemudahan prosedur, Sarana Prasarana, dan pengaduan layanan** berada di kuadran 3 dan mendapatkan prioritas rendah

4. Tidak ada unsur berada di kuadran 4 dengan kinerja berlebihan

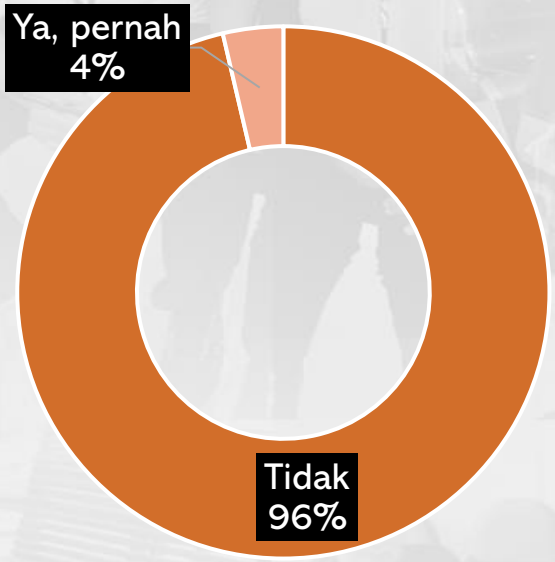
Layanan Pengaduan Kec. Maritengngae

Tahu Layanan Pengaduan?



Masih ada 39% responden belum mengetahui layanan pengaduan di Kec. Maritengngae

Pernah menggunakan Layanan Pengaduan?



Hanya ada 4% responden yang pernah menggunakan layanan pengaduan di Kec. Maritengngae

Bentuk Pengaduan yang diketahui dan ditunjukkan responden Kec. Maritengngae

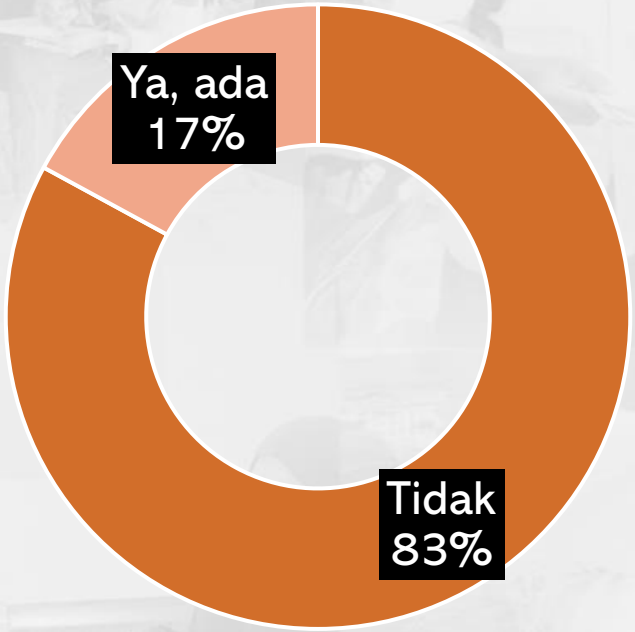


Sebagian responden tahu bahwa ada pengaduan seperti:

1. **Kotak Saran terpajang di depan pintu**
2. **Petugas Khusus (kasi/staf pelayanan umum)**
3. **aplikasi/Website SPAN LAPOR**

RISET DAN INOVASI
Sidenreng Rappang

Kendala pada Sarana dan Prasarana Kec. Maritengngae



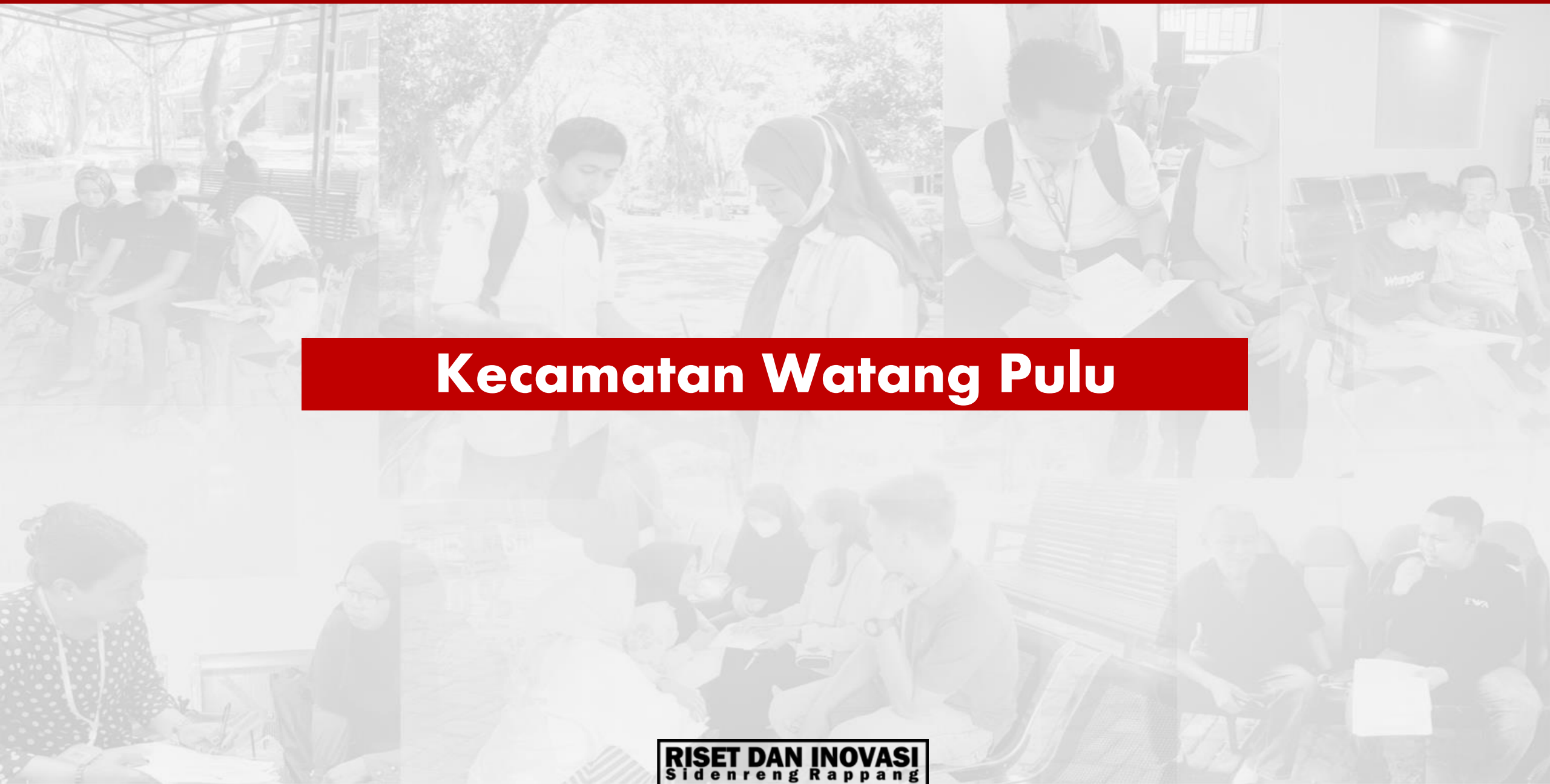
Masih ada 17% Responden mengalami kendala pada Sarana dan Prasarana saat pelayanan

Kendala sarana prasarana yang dialami responden Kec. Maritengngae



Sebagian responden mengalami kendala seperti:

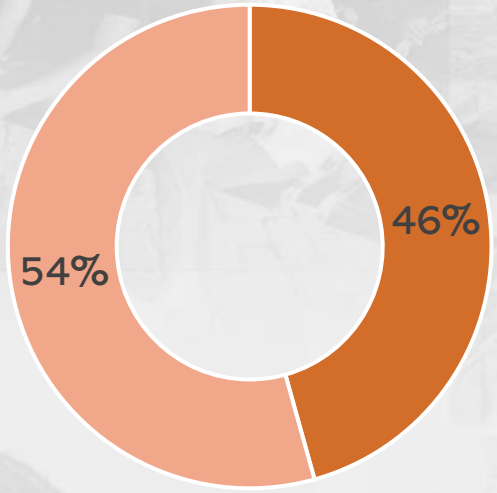
1. **Perlu pemeliharaan AC**



Kecamatan Watang Pulu

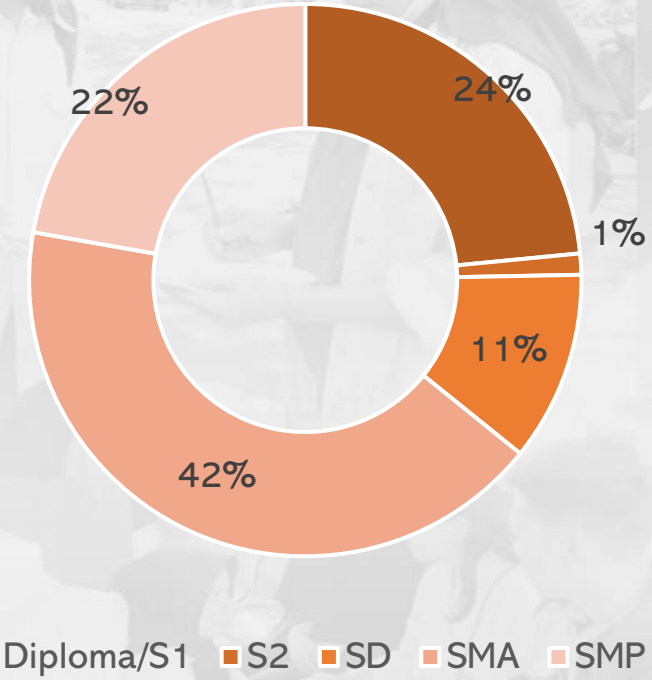
Profil Responden Kec. Watang Pulu

Jenis Kelamin



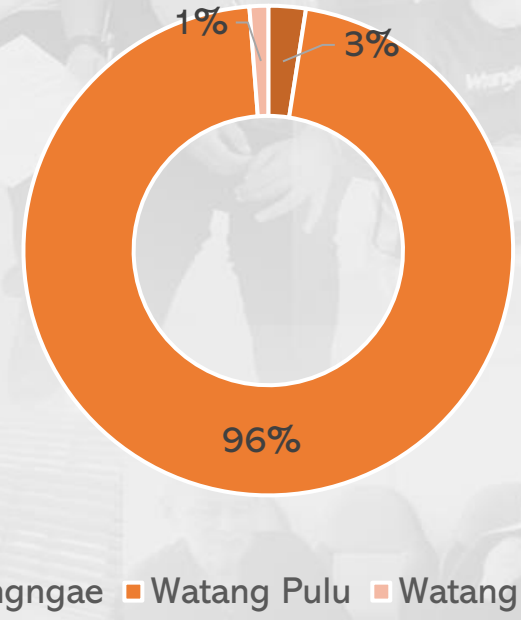
Responden didominasi oleh Perempuan sebesar 54%

Pendidikan



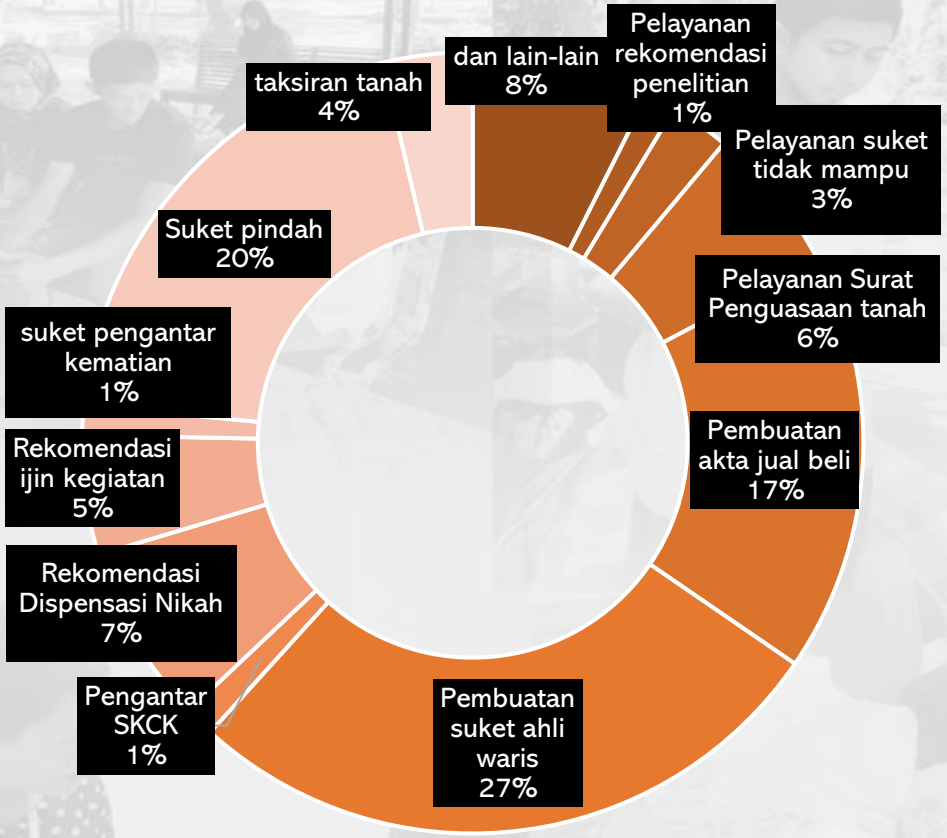
Responden didominasi Pendidikan SMA sebesar 42%

Alamat



Responden didominasi Alamat kecamatan Watang Pulu sebesar 96%

Jenis layanan Responden Kec. Watang Pulu



Responden didominasi Pembuat Suket Ahli Waris sebesar 27%

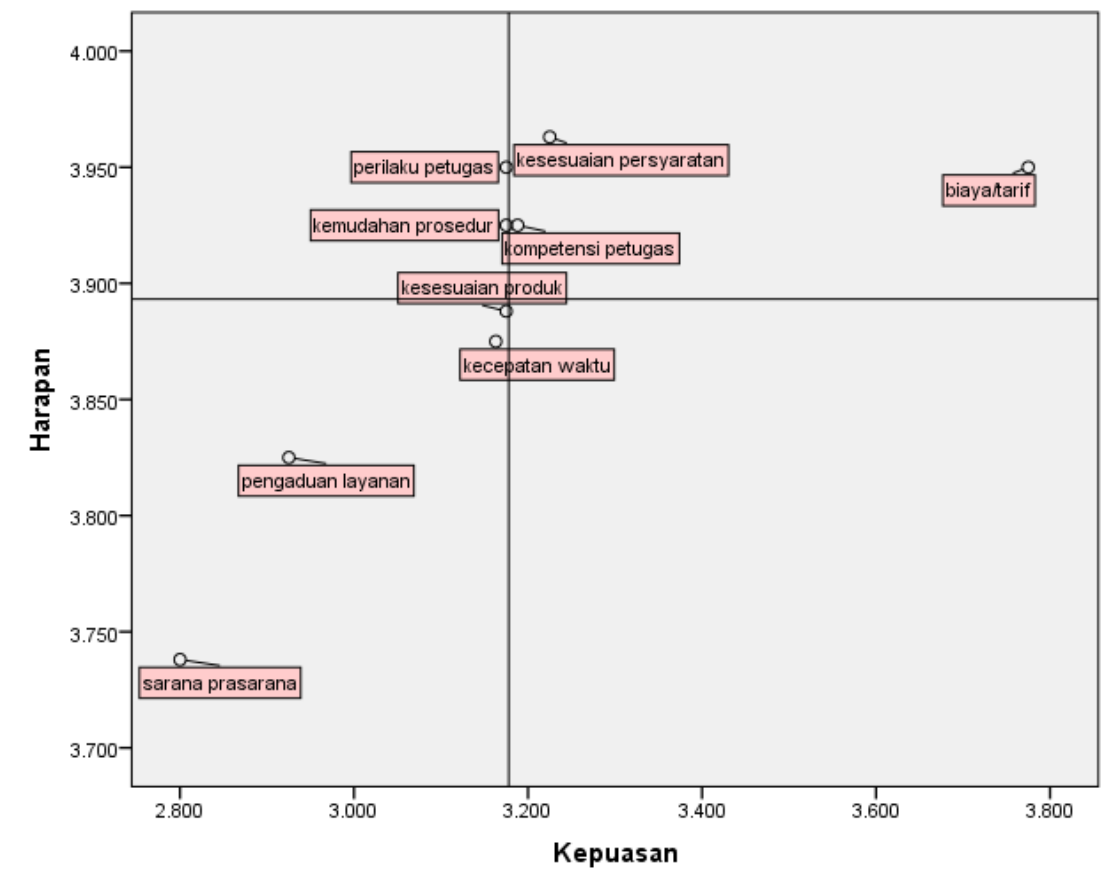
No	Jenis Layanan	Target Sampel	Jumlah Sampel
1	Pelayanan rekomendasi penelitian		1
2	Pelayanan suket tidak mampu		2
3	Pelayanan Surat Penguasaan tanah		5
4	Pembuatan akta jual beli		14
5	Pembuatan suket ahli waris		22
6	Pengantar SKCK		1
7	Rekomendasi Dispensasi Nikah		6
8	Rekomendasi ijin kegiatan		4
9	suket pengantar kematian		1
10	Suket pindah		16
11	taksiran tanah		3
12	dan lain-lain		6
	TOTAL	**80**	**81**

RISET DAN INOVASI
Sidenreng Rappang

Tabel SKM Kec. Watang Pulu

No	Unsur Pelayanan	rata-rata kepuasan	rata-rata harapan	Gap	Kinerja	Mutu
1	kesesuaian persyaratan	3,235	3,963	0,728	baik	B
2	kemudahan prosedur pelayanan	3,173	3,926	0,753	baik	B
3	kecepatan waktu memberikan pelayanan	3,173	3,877	0,704	baik	B
4	kewajaran biaya/tarif	3,778	3,951	0,173	sangat baik	A
5	Kesesuaian produk layanan	3,185	3,889	0,704	baik	B
6	Kompetensi/ kemampuan petugas	3,185	3,926	0,741	baik	B
7	Perilaku petugas dalam pelayanan	3,185	3,951	0,765	baik	B
8	Penanganan pengaduan pengguna layanan	2,938	3,827	0,889	kurang baik	C
9	Kualitas sarana dan prasarana	2,802	3,741	0,938	kurang baik	C
IKM Watang Pulu Tertimbang		3,184				
IKM Watang Pulu Konversi		79,595				
IKM Watang Pulu Mutu		B				

Analisis Kuadran Kec. Watang Pulu



1. Unsur **Perilaku petugas dan kemudahan prosedur** berada di kuadran 1 (prioritas utama) yang artinya memiliki tingkat kepentingan/ harapan yang tinggi sementara kinerja/kepuasan rendah

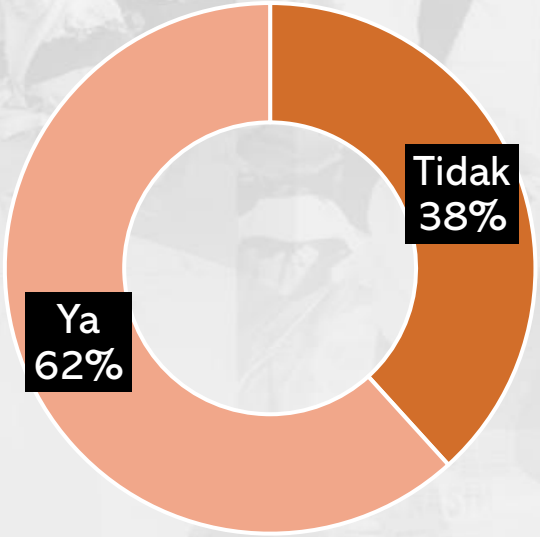
2. Unsur **Kesesuaian Persyaratan, kompetensi petugas dan Biaya/Tarif** berada di kuadran 2 perlu dipertahankan kinerja atau kepuasannya

3. Unsur **Kesesuaian Produk, Kecepatan Waktu, Sarana Prasarana dan pengaduan layanan** berada di kuadran 3 dan mendapatkan prioritas rendah

4. Tidak ada unsur berada di kuadran 4 dengan kinerja berlebihan

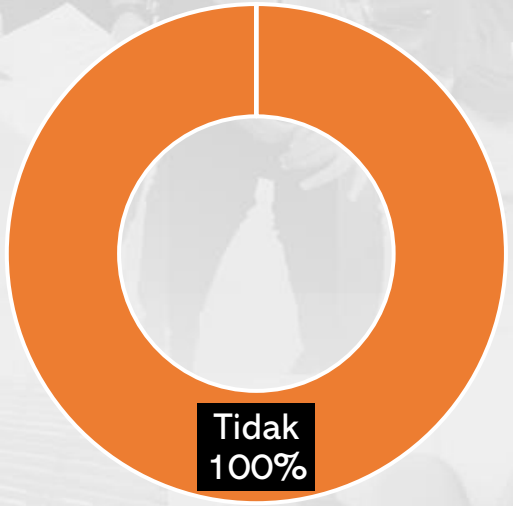
Layanan Pengaduan Kec. Watang Pulu

Tahu Layanan Pengaduan?



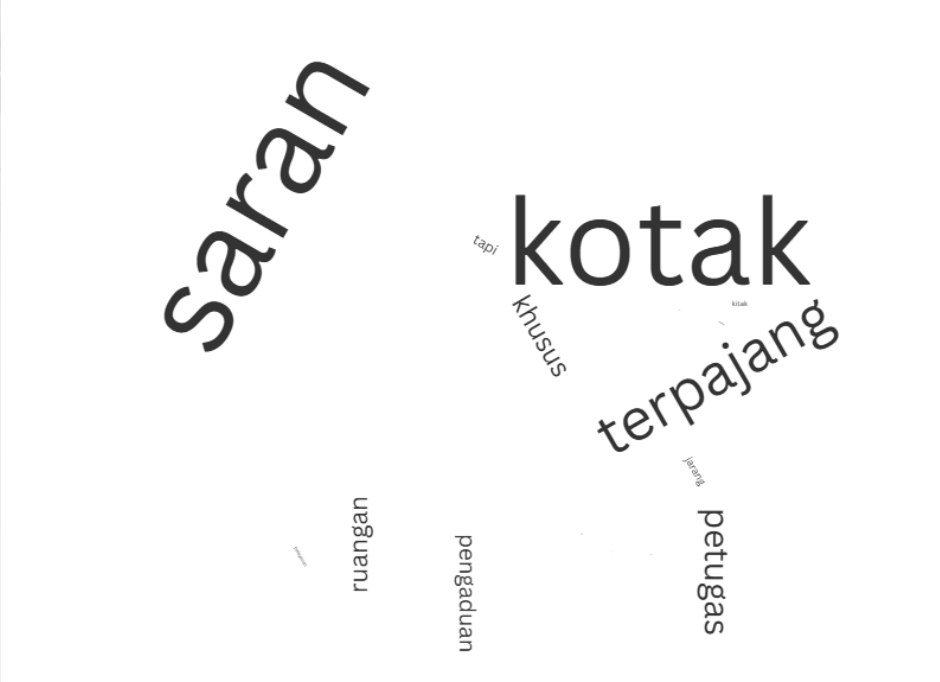
Masih ada 38% responden belum mengetahui layanan pengaduan di Kec. Watang Pulu

Pernah menggunakan Layanan Pengaduan?



Tidak ada responden yang pernah menggunakan layanan pengaduan di Kec. Watang Pulu

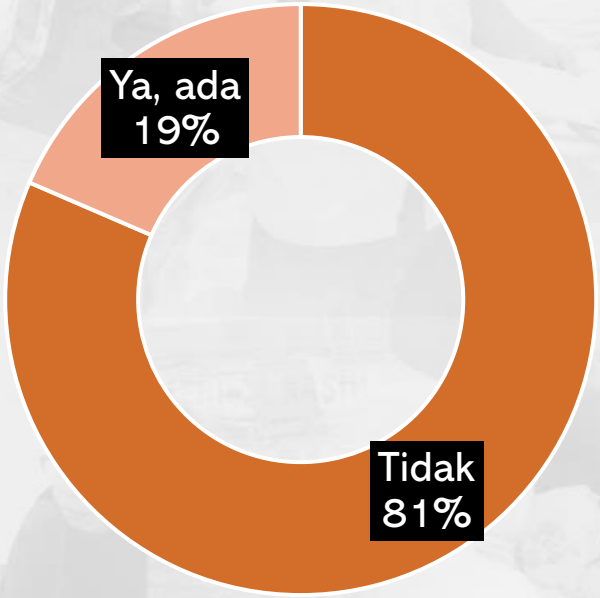
Bentuk Pengaduan yang diketahui dan ditunjukkan responden Kec. Watang Pulu



Sebagian responden tahu bahwa ada pengaduan seperti:

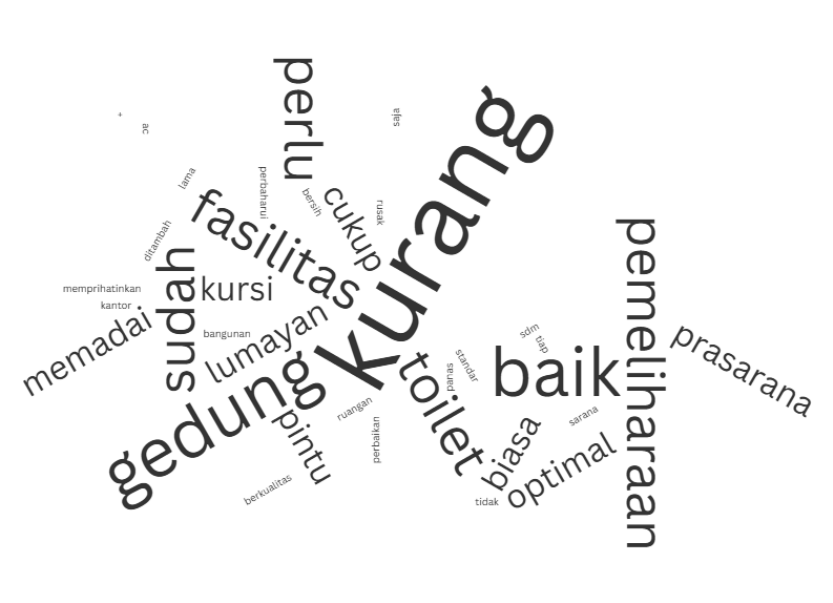
1. **Kotak Saran terpajang di dekat pintu pelayanan**
2. **Petugas Khusus (kasi/staf pembangunan)**

Kendala pada Sarana dan Prasarana Kec. Watang Pulu



Masih ada 19% Responden mengalami kendala pada Sarana dan Prasarana saat pelayanan

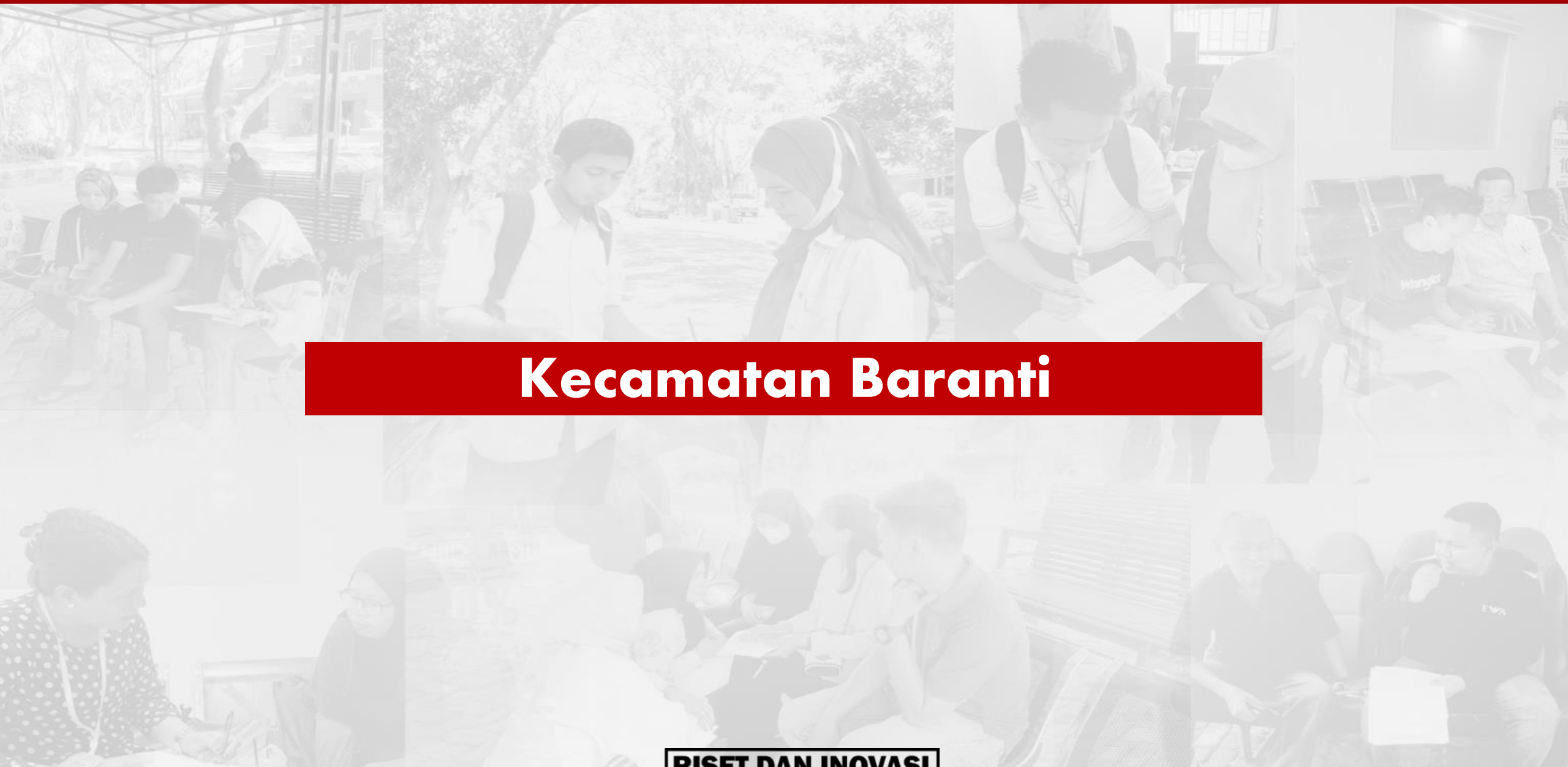
Kendala sarana prasarana yang dialami responden Kec. Watang Pulu



Sebagian responden mengalami kendala seperti:

1. **Pemeliharaan Gedung**
2. **Perbaikan pintu toilet**

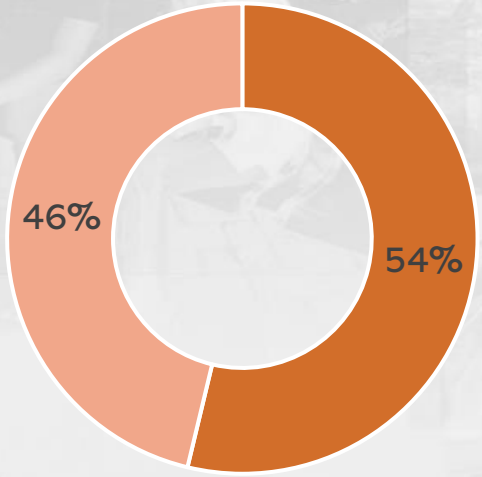
RISET DAN INOVASI
Sidenreng Rappang



Kecamatan Baranti

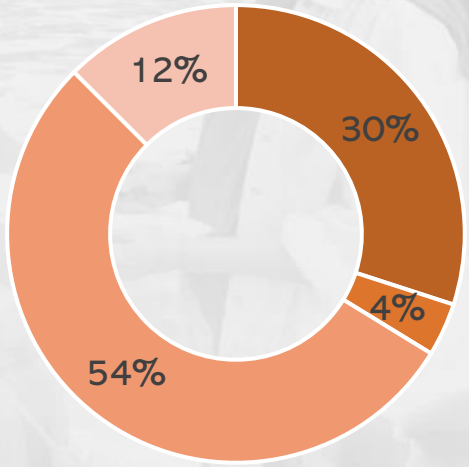
Profil Responden Kec. Baranti

Jenis Kelamin



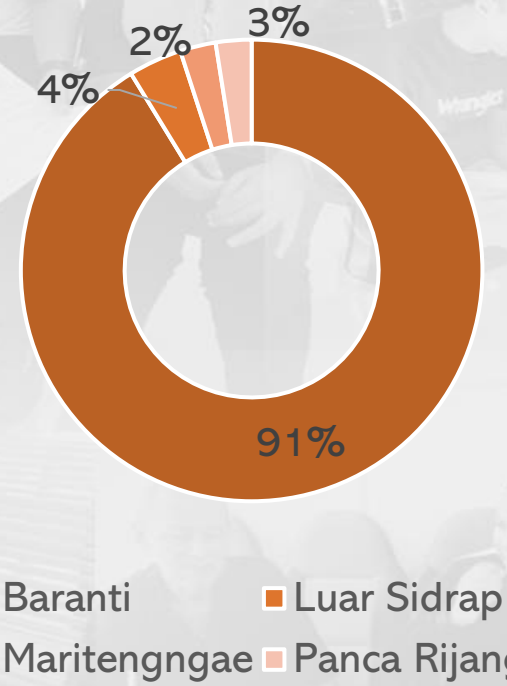
Responden didominasi oleh Laki-laki sebesar 54%

Pendidikan



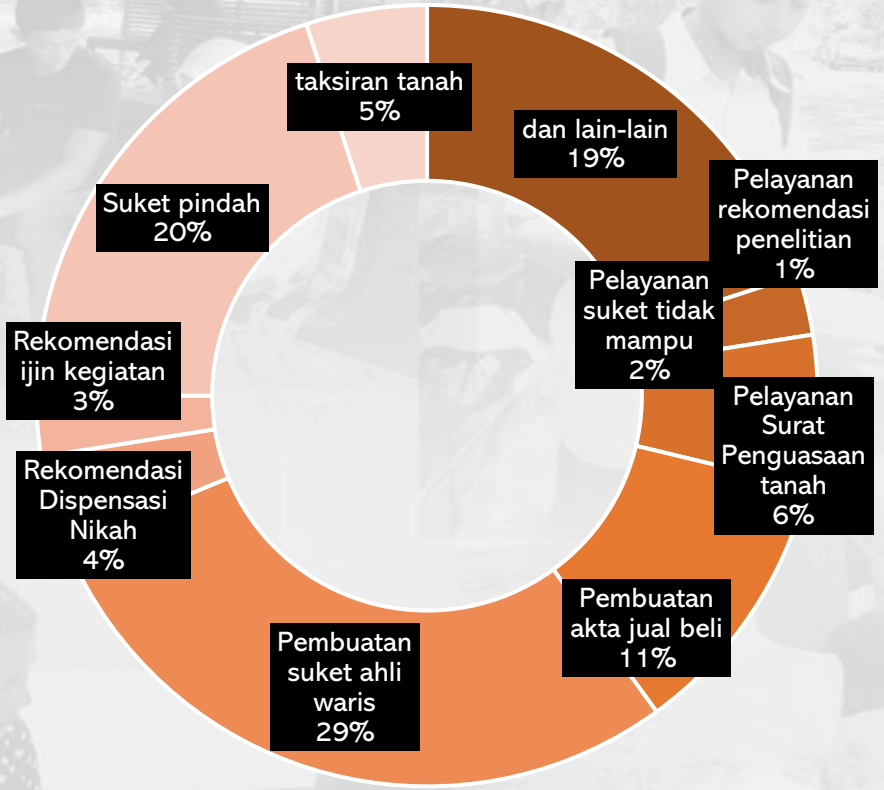
Responden didominasi Pendidikan SMA sebesar 54%

Alamat



Responden didominasi Alamat kecamatan Baranti sebesar 91%

Jenis layanan Responden Kec. Baranti



No	Jenis Layanan	Target Sampel	Jumlah Sampel
1	Pelayanan rekomendasi penelitian		1
2	Pelayanan suket tidak mampu		2
3	Pelayanan Surat Penguasaan tanah		5
4	Pembuatan akta jual beli		9
5	Pembuatan suket ahli waris		23
6	Rekomendasi Dispensasi Nikah		3
7	Rekomendasi ijin kegiatan		2
8	Suket pindah		16
9	taksiran tanah		4
10	Dan lain-lain		15
	TOTAL	80	80

Responden didominasi Pembuat Suket Ahli Waris sebesar 29%

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 2025

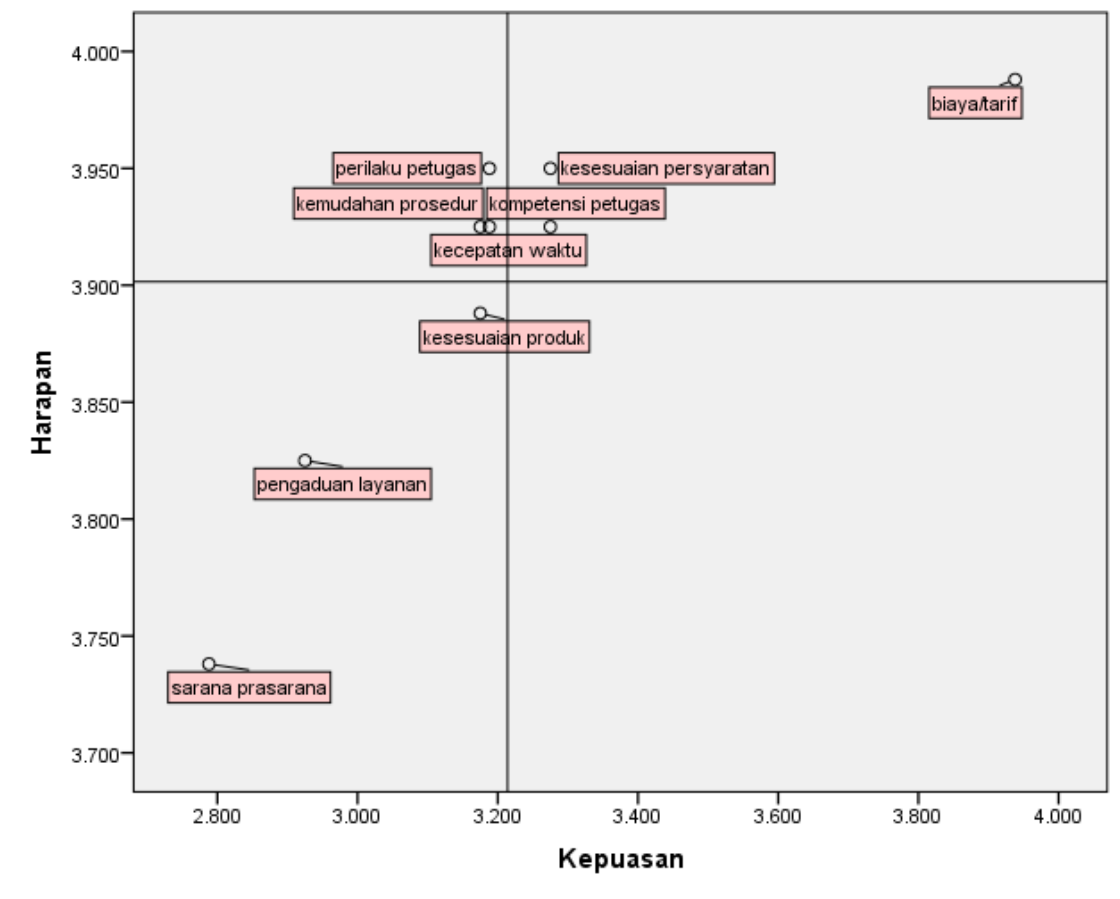
BAPPERIDA SIDENRENG RAPPANG

Tabel SKM Kec. Baranti

No	Unsur Pelayanan	rata-rata kepuasan	rata-rata harapan	Gap	Kinerja	Mutu
1	kesesuaian persyaratan	3,275	3,950	0,675	baik	B
2	kemudahan prosedur pelayanan	3,188	3,925	0,738	baik	B
3	kecepatan waktu memberikan pelayanan	3,275	3,925	0,650	baik	B
4	kewajaran biaya/tarif	3,938	3,988	0,050	sangat baik	A
5	Kesesuaian produk layanan	3,200	3,900	0,700	baik	B
6	Kompetensi/ kemampuan petugas	3,175	3,950	0,775	baik	B
7	Perilaku petugas dalam pelayanan	3,175	3,963	0,788	baik	B
8	Penanganan pengaduan pengguna layanan	2,650	3,813	1,163	kurang baik	C
9	Kualitas sarana dan prasarana	3,088	3,925	0,838	baik	B
IKM Baranti Tertimbang		3,218				
IKM Baranti Konversi		80,451				
IKM Baranti Mutu		B				

RISET DAN INOVASI
Sidenreng Rappang

Analisis Kuadran Kec. Baranti



1. Unsur **Perilaku petugas, Kecepatan Waktu dan kemudahan prosedur** berada di kuadran 1 (prioritas utama) yang artinya memiliki tingkat kepentingan/ harapan yang tinggi sementara kinerja/kepuasan rendah

2. Unsur **Kesesuaian Persyaratan, kompetensi petugas dan Biaya/Tarif** berada di kuadran 2 perlu dipertahankan kinerja atau kepuasannya

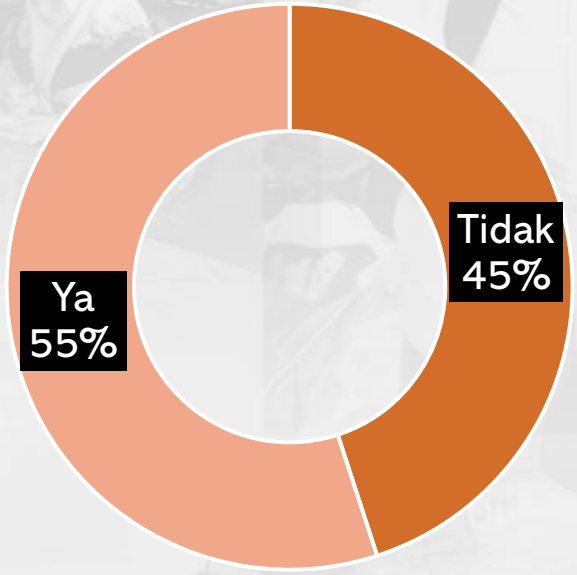
3. Unsur **Kesesuaian Produk, Sarana Prasarana dan pengaduan layanan** berada di kuadran 3 dan mendapatkan prioritas rendah

4. Tidak ada unsur berada di kuadran 4 dengan kinerja berlebihan

RISET DAN INOVASI
Sidenreng Rappang

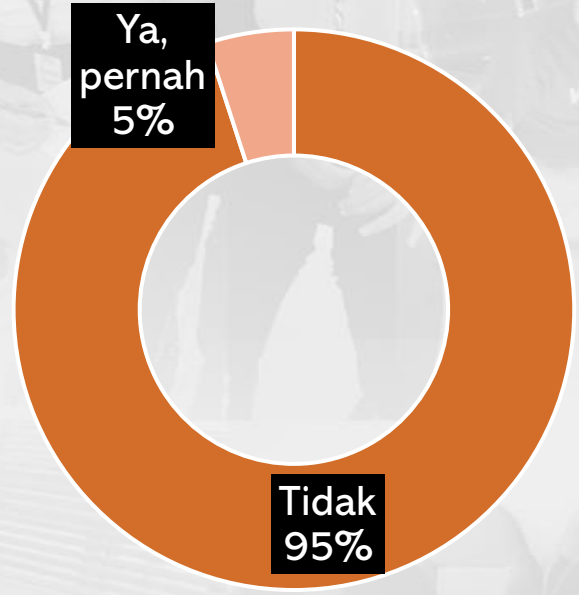
Layanan Pengaduan Kec. Baranti

Tahu Layanan Pengaduan?



Masih ada 45% responden belum mengetahui layanan pengaduan di Kec. Baranti

Pernah menggunakan Layanan Pengaduan?



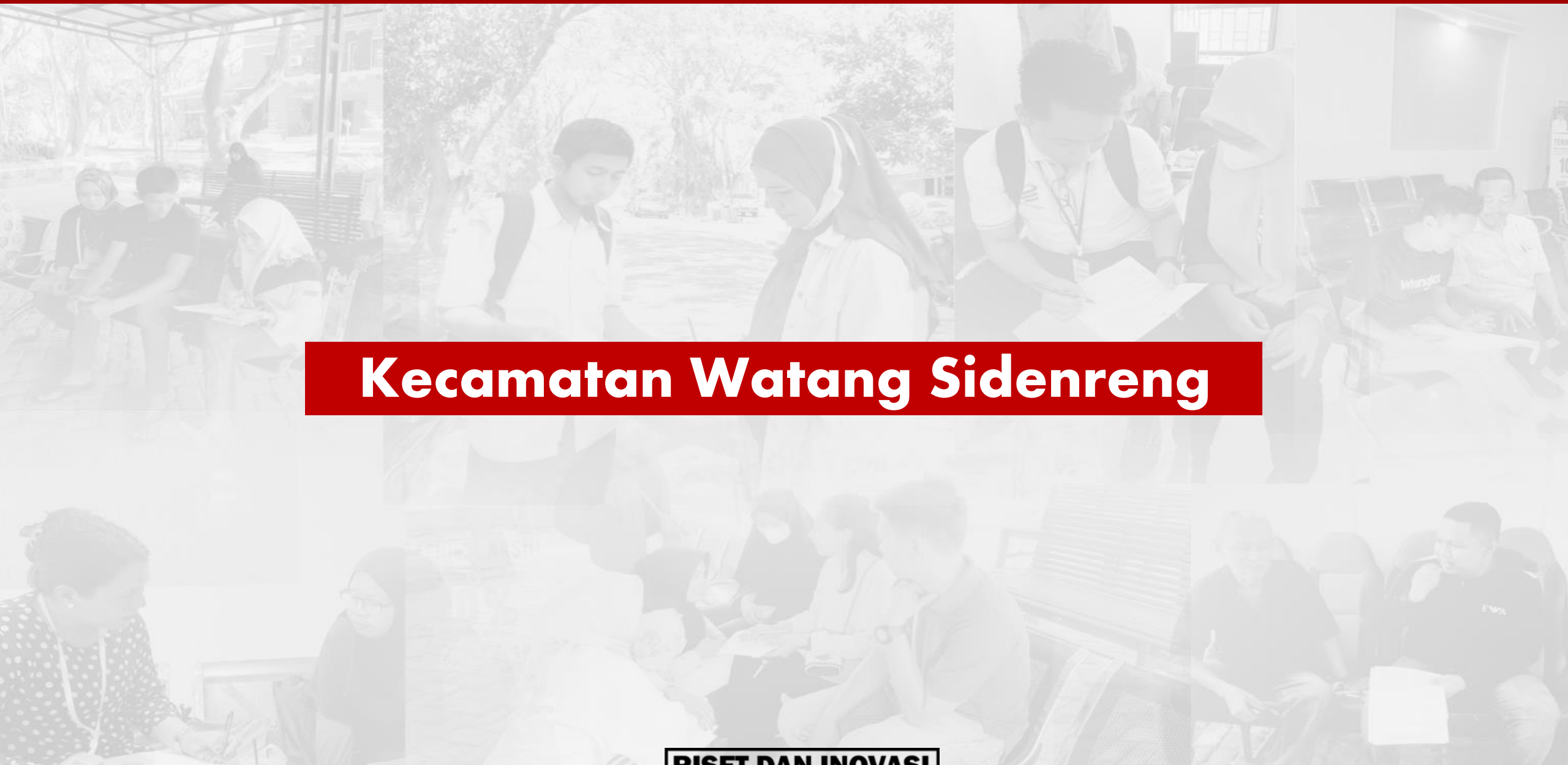
Hanya ada 5% responden yang pernah menggunakan layanan pengaduan di Kec. Baranti

Bentuk Pengaduan yang diketahui dan ditunjukkan responden Kec. Baranti



Sebagian responden tahu bahwa ada pengaduan seperti:

1. **Aplikasi/website Span Lapor**
2. **Ruangan layanan pengaduan**
3. **Medsos facebook**

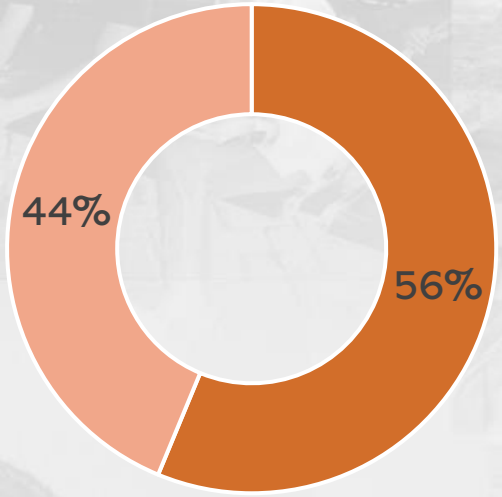


Kecamatan Watang Sidenreng

RISET DAN INOVASI
Sidenreng Rappang

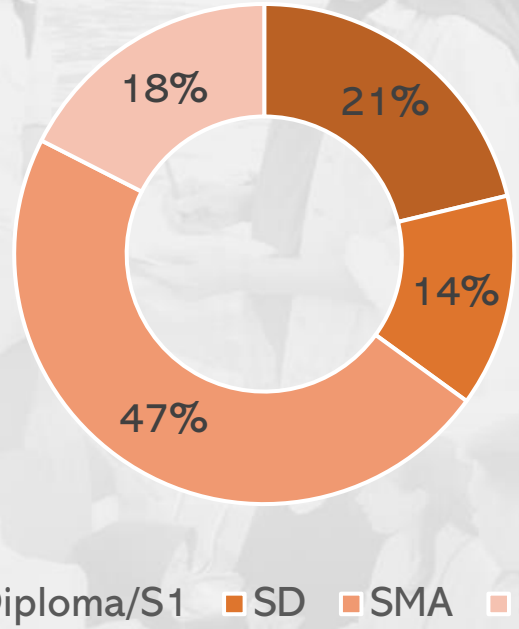
Profil Responden Kec. Watang Sidenreng

Jenis Kelamin



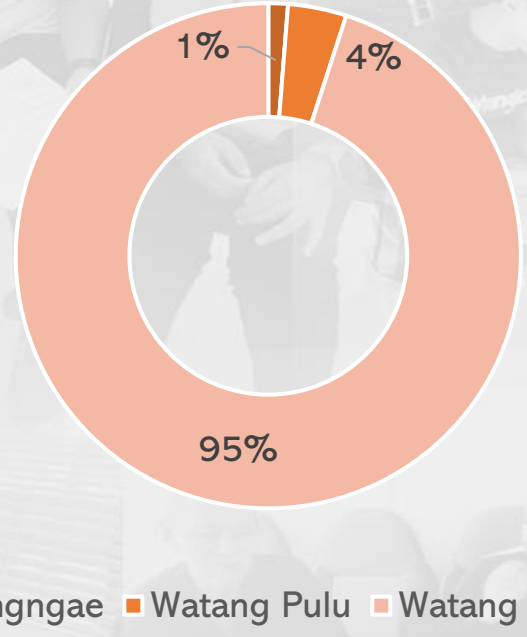
Responden didominasi oleh Laki-laki sebesar 56%

Pendidikan



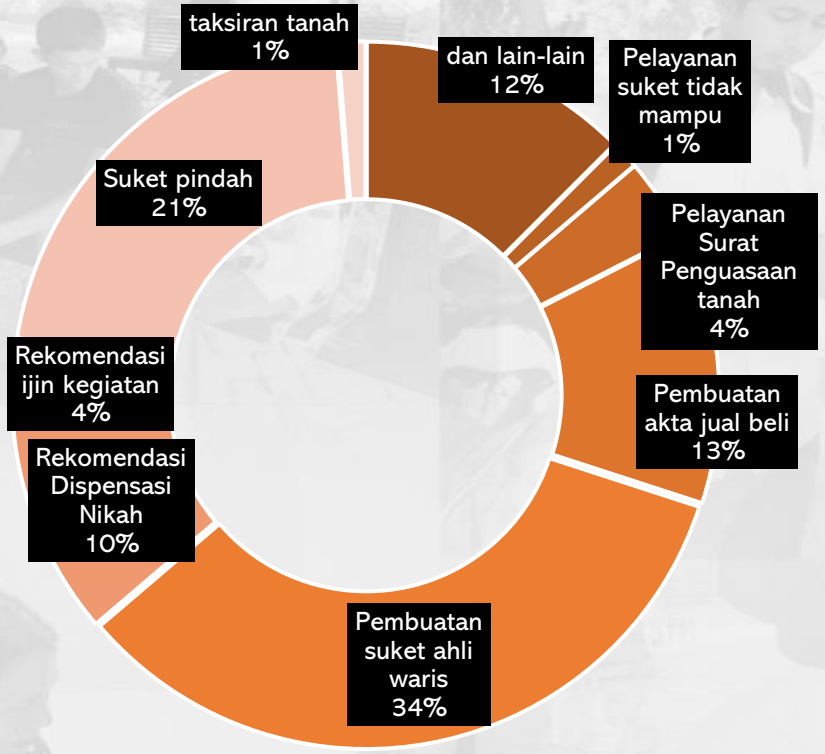
Responden didominasi Pendidikan SMA sebesar 47%

Alamat



Responden didominasi Alamat kecamatan Watang Sidenreng sebesar 95%

Jenis layanan Responden Kec. Watang Sidenreng



No	Jenis Layanan	Target Sampel	Jumlah Sampel
1	Pelayanan suket tidak mampu		1
2	Pelayanan Surat Penguasaan tanah		3
3	Pembuatan akta jual beli		10
4	Pembuatan suket ahli waris		27
5	Rekomendasi Dispensasi Nikah		8
6	Rekomendasi ijin kegiatan		3
7	Suket pindah		17
8	taksiran tanah		1
9	dan lain-lain		10
	TOTAL	80	80

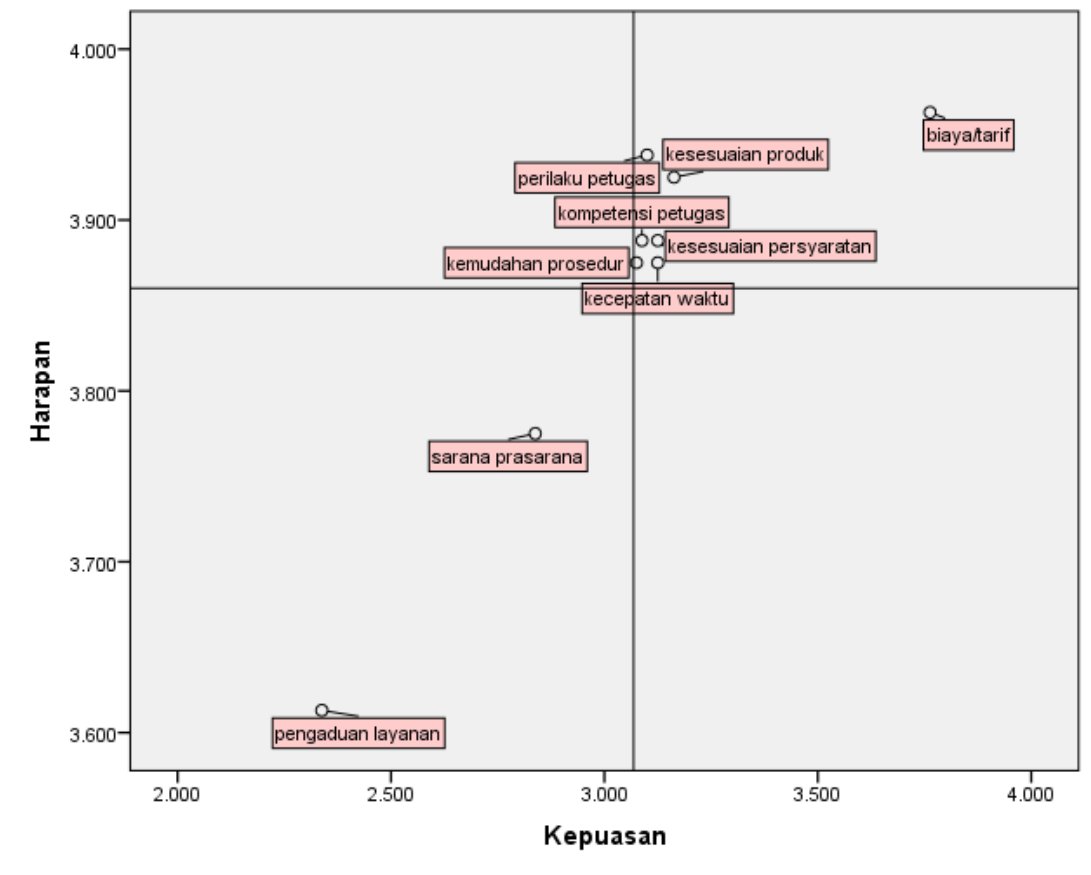
Responden didominasi Pembuat Suket Ahli Waris sebesar 34%

RISET DAN INOVASI
Sidenreng Rappang

Tabel SKM Kec. Watang Sidenreng

No	Unsur Pelayanan	rata-rata kepuasan	rata-rata harapan	Gap	Kinerja	Mutu
1	kesesuaian persyaratan	3,125	3,888	0,763	baik	B
2	kemudahan prosedur pelayanan	3,075	3,875	0,800	baik	B
3	kecepatan waktu memberikan pelayanan	3,125	3,875	0,750	baik	B
4	kewajaran biaya/tarif	3,763	3,963	0,200	sangat baik	A
5	Kesesuaian produk layanan	3,163	3,925	0,763	baik	B
6	Kompetensi/ kemampuan petugas	3,088	3,888	0,800	baik	B
7	Perilaku petugas dalam pelayanan	3,100	3,938	0,838	baik	B
8	Penanganan pengaduan pengguna layanan	2,338	3,613	1,275	tidak baik	D
9	Kualitas sarana dan prasarana	2,838	3,775	0,938	kurang baik	C
IKM Watang Sidenreng Tertimbang		3,068				
IKM Watang Sidenreng Konversi		76,701				
IKM Watang Sidenreng Mutu		B				

Analisis Kuadran Kec. Watang Sidenreng



1. Tidak ada Unsur berada di kuadran 1 (prioritas utama) yang artinya memiliki tingkat kepentingan/ harapan yang tinggi sementara kinerja/kepuasan rendah

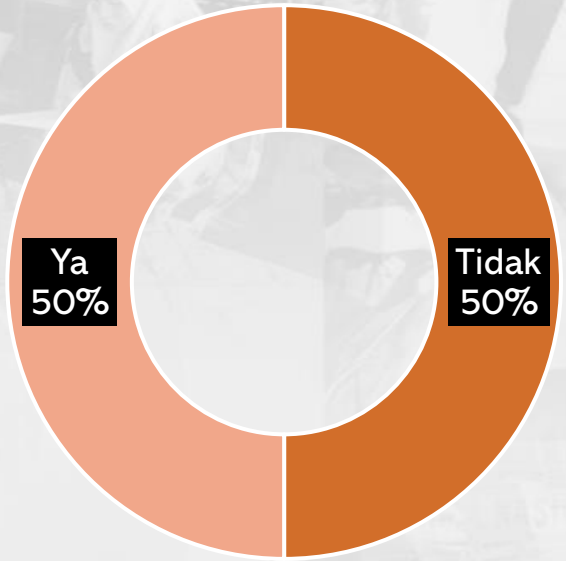
2. Unsur **Perilaku petugas, Kompetensi petugas, Kemudahan Prosedur, Kesesuaian produk, kesesuaian persyaratan, Kecepatan Waktu dan Biaya/tarif** berada di kuadran 2 perlu dipertahankan kinerja atau kepuasannya

3. Unsur **Sarana Prasarana dan pengaduan layanan** berada di kuadran 3 dan mendapatkan prioritas rendah

4. Tidak ada unsur berada di kuadran 4 dengan kinerja berlebihan

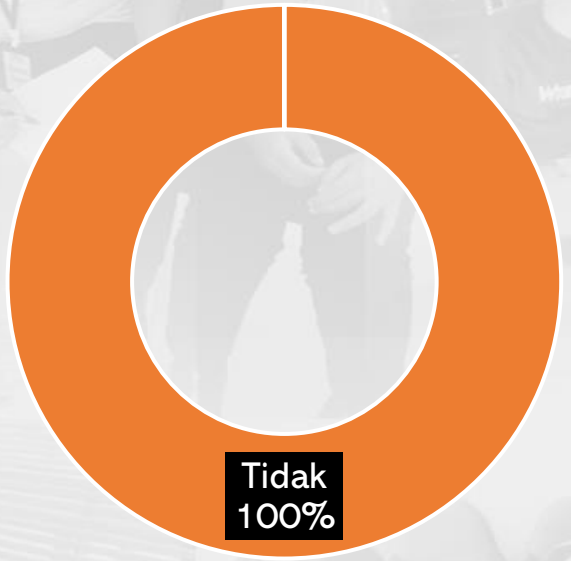
Layanan Pengaduan Kec. Watang Sidenreng

Tahu Layanan Pengaduan?



Masih ada 50% responden belum mengetahui layanan pengaduan di Kec. Watang Sidenreng

Pernah menggunakan Layanan Pengaduan?



Tidak ada responden yang pernah menggunakan layanan pengaduan di Kec. Watang Sidenreng

Bentuk Pengaduan yang diketahui dan ditunjukkan responden Kec. Watang Sidenreng

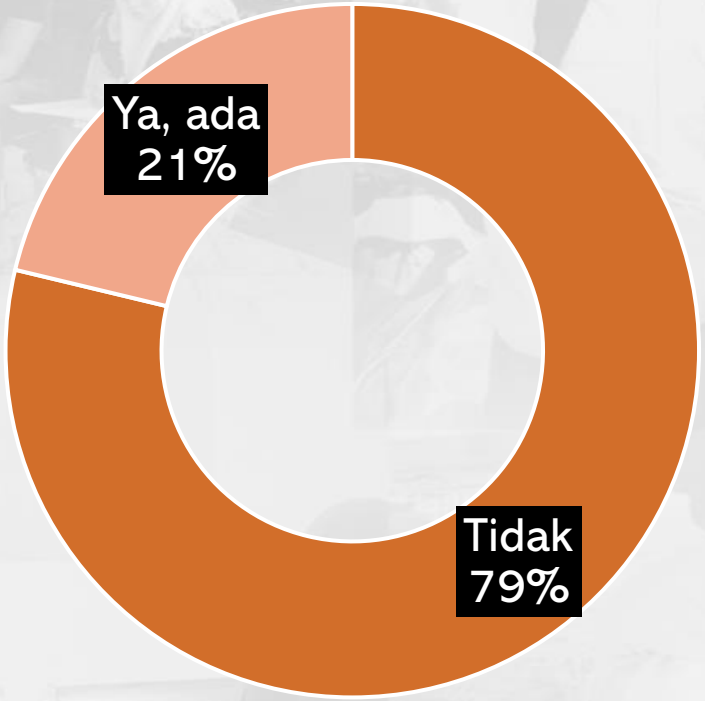


Sebagian responden tahu bahwa ada pengaduan seperti:

1. **Kotak Saran**
2. **Petugas Khusus (kasi pemerintahan/kasubag perencanaan)**

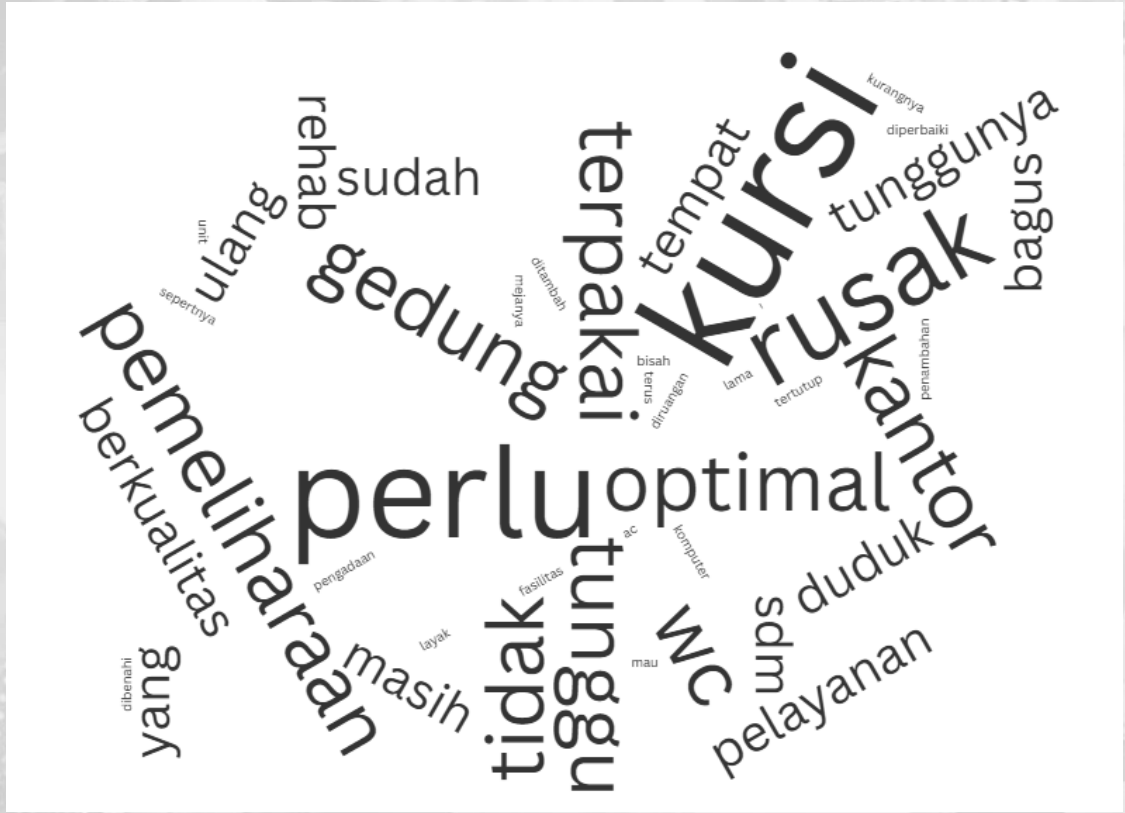
RISET DAN INOVASI
Sidenreng Rappang

Kendala pada Sarana dan Prasarana Kec. Watang Sidenreng



Masih ada 21% Responden mengalami kendala pada Sarana dan Prasarana saat pelayanan

Kendala sarana prasarana yang dialami responden Kec. Watang Sidenreng



Sebagian responden mengalami kendala seperti:

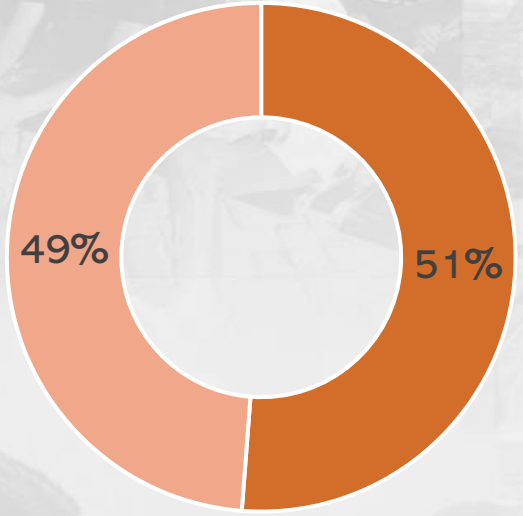
1. **Kursi di depan rusak**
2. **Perlu Pemeliharaan Gedung kantor**

RISET DAN INOVASI
Sidenreng Rappang

Kecamatan Pitu Riase

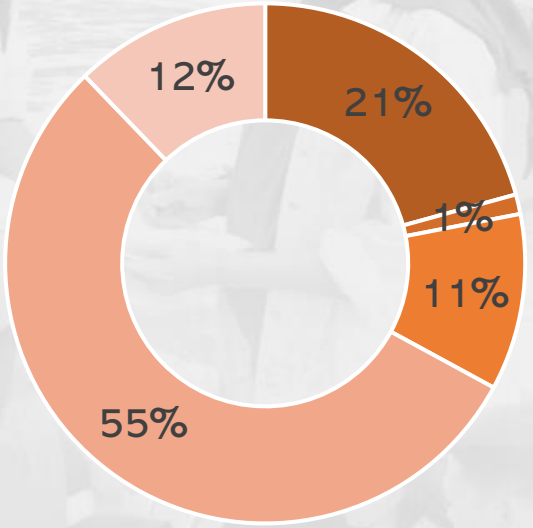
Profil Responden Kec. Pitu Riase

Jenis Kelamin



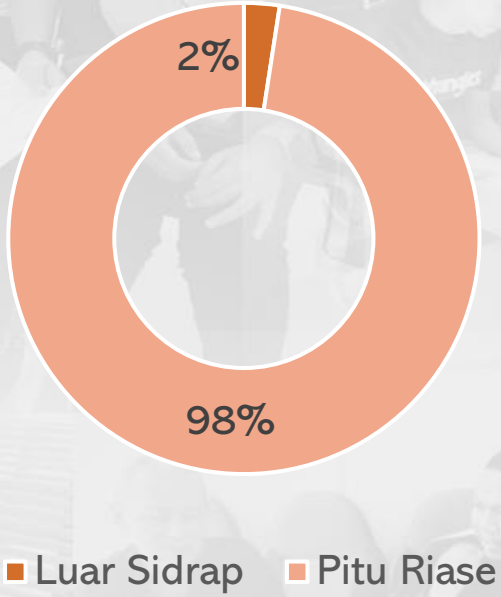
Responden didominasi oleh Laki-laki sebesar 51%

Pendidikan



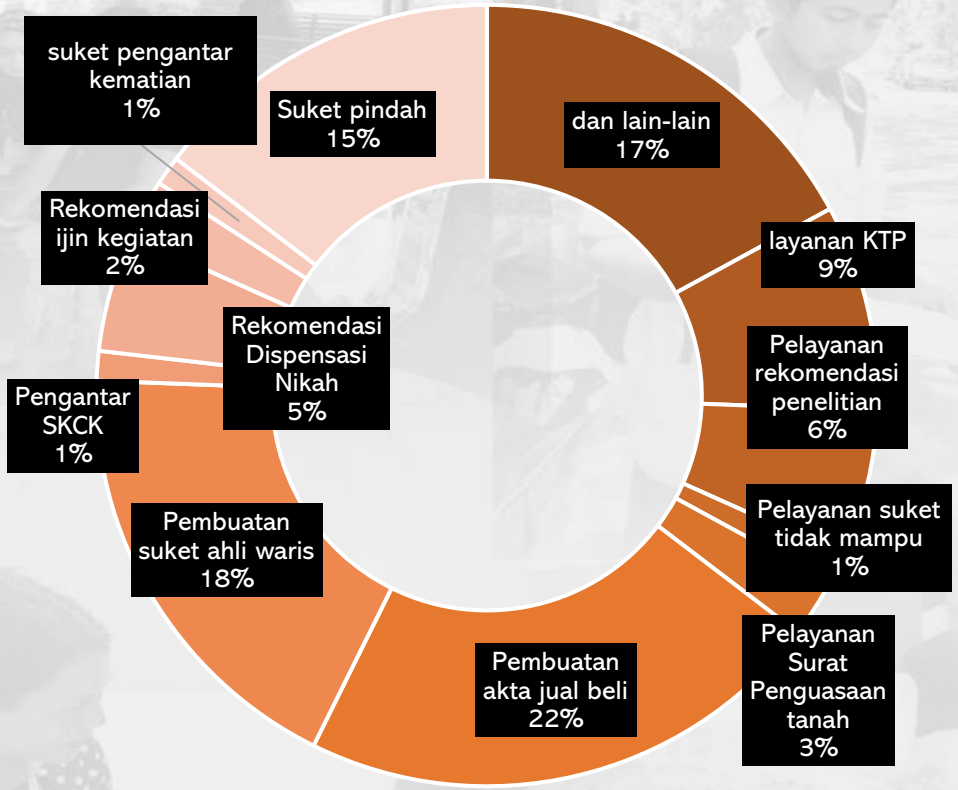
Responden didominasi Pendidikan SMA sebesar 55%

Alamat



Responden didominasi Alamat kecamatan Pitu Riase sebesar 98%

Jenis layanan Responden Kec. Pitu Riase



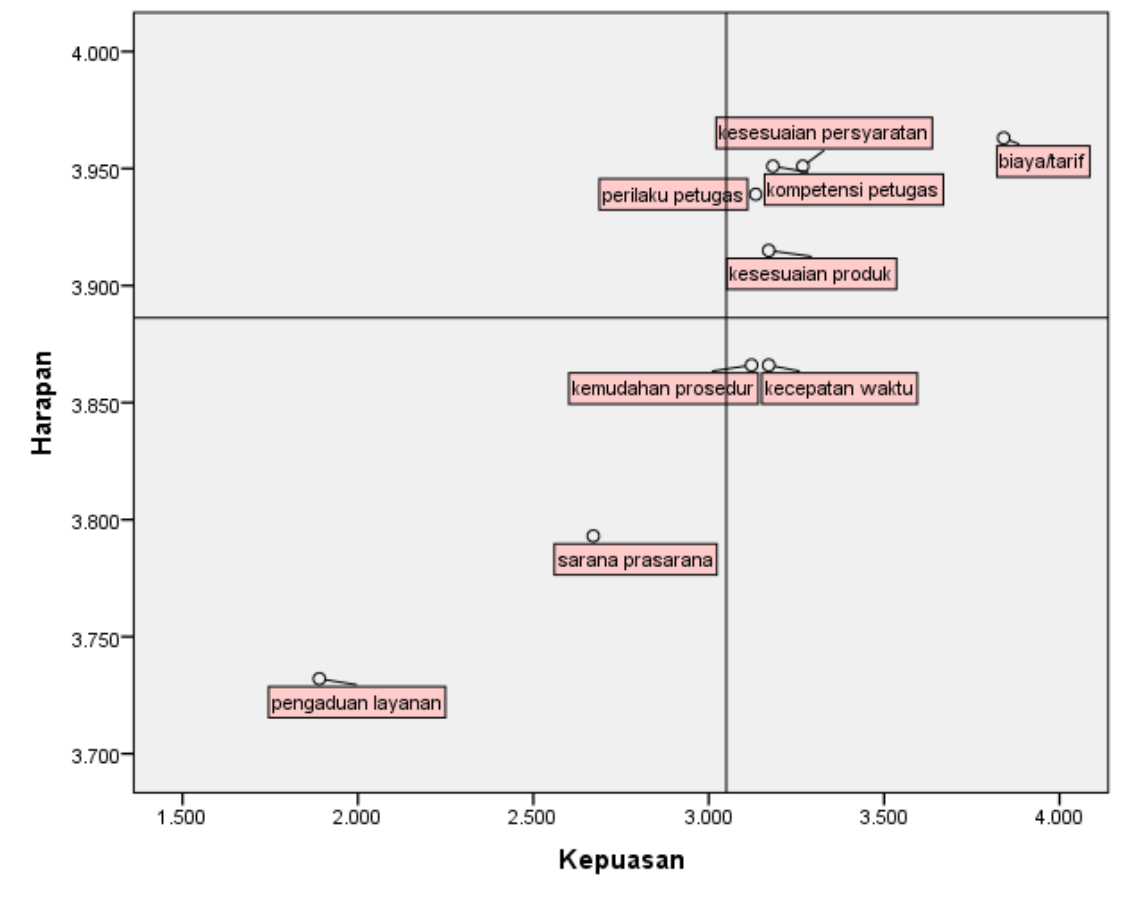
Responden didominasi Pembuat Akta Jual Beli sebesar 22%

No	Jenis Layanan	Target Sampel	Jumlah Sampel
1	layanan KTP		7
2	Pelayanan rekomendasi penelitian		5
3	Pelayanan suket tidak mampu		1
4	Pelayanan Surat Penguasaan tanah		2
5	Pembuatan akta jual beli		18
6	Pembuatan suket ahli waris		15
7	Pengantar SKCK		1
8	Rekomendasi Dispensasi Nikah		4
9	Rekomendasi ijin kegiatan		2
10	suket pengantar kematian		1
11	Suket pindah		12
12	dan lain-lain		14
	TOTAL	**80**	**82**

Tabel SKM Kec. Pitu Riase

No	Unsur Pelayanan	rata-rata kepuasan	rata-rata harapan	Gap	Kinerja	Mutu
1	kesesuaian persyaratan	3,268	3,951	0,683	baik	B
2	kemudahan prosedur pelayanan	3,122	3,866	0,744	baik	B
3	kecepatan waktu memberikan pelayanan	3,171	3,866	0,695	baik	B
4	kewajaran biaya/tarif	3,841	3,963	0,122	sangat baik	A
5	Kesesuaian produk layanan	3,171	3,915	0,744	baik	B
6	Kompetensi/ kemampuan petugas	3,183	3,951	0,768	baik	B
7	Perilaku petugas dalam pelayanan	3,134	3,939	0,805	baik	B
8	Penanganan pengaduan pengguna layanan	1,890	3,732	1,841	tidak baik	D
9	Kualitas sarana dan prasarana	2,671	3,793	1,122	kurang baik	C
IKM Pitu Riase Tertimbang		3,050				
IKM Pitu Riase Konversi		76,253				
IKM Pitu Riase Mutu		C				

Analisis Kuadran Kec. Pitu Riase



1. Tidak ada Unsur berada di kuadran 1 (prioritas utama) yang artinya memiliki tingkat kepentingan/ harapan yang tinggi sementara kinerja/kepuasan rendah

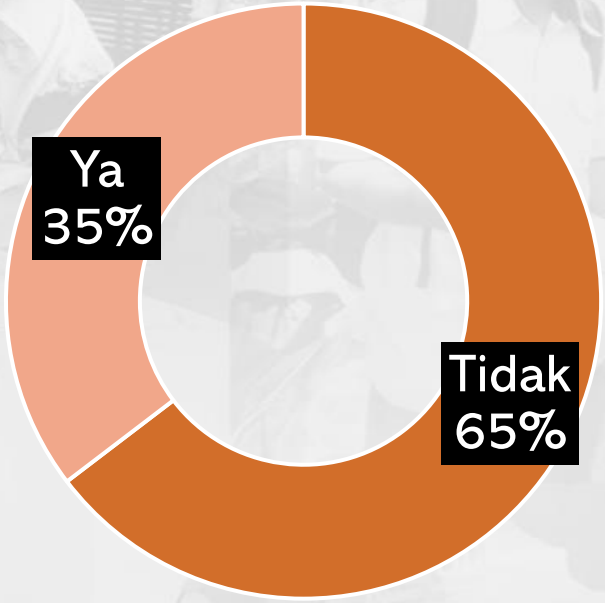
2. Unsur **Perilaku petugas, Kompetensi petugas,, Kesesuaian produk, kesesuaian persyaratan, Kecepatan Waktu dan Biaya/tarif** berada di kuadran 2 perlu dipertahankan kinerja atau kepuasannya

3. Unsur **Sarana Prasarana dan pengaduan layanan** berada di kuadran 3 dan mendapatkan prioritas rendah

4. unsur **Kemudahan Prosedur dan Kecepatan Waktu** berada di kuadran 4 dengan kinerja berlebihan

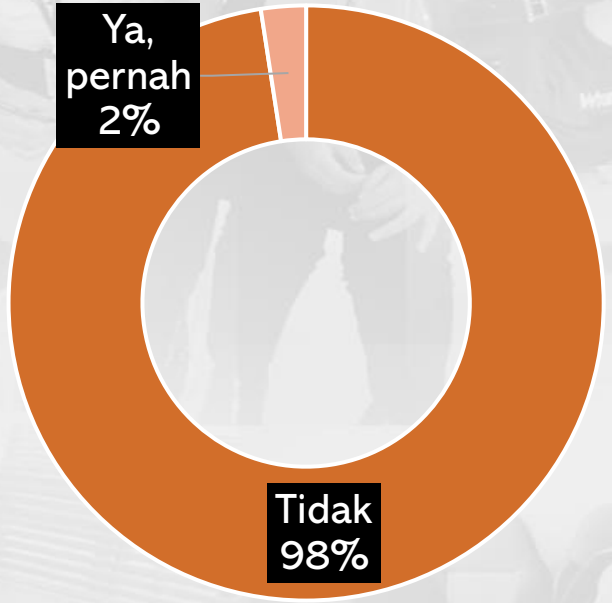
Layanan Pengaduan Kec. Pitu Riase

Tahu Layanan Pengaduan?



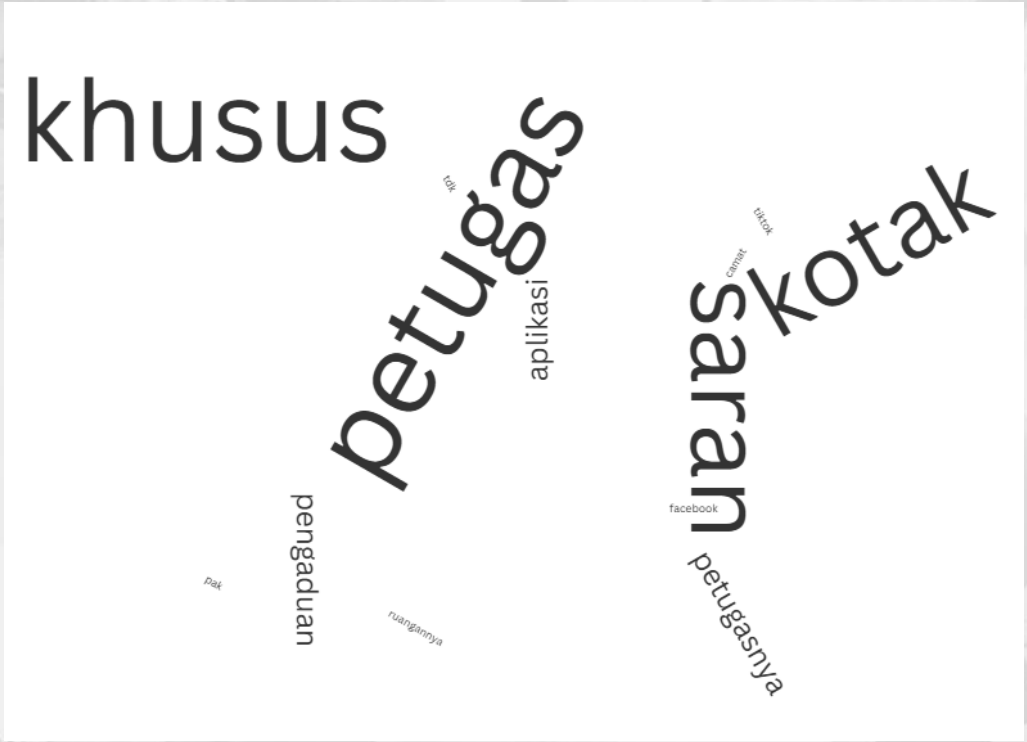
Masih ada 65% responden belum mengetahui layanan pengaduan di Kec. Pitu Riase

Pernah menggunakan Layanan Pengaduan?



Masih ada 2% responden yang pernah menggunakan layanan pengaduan di Kec. Pitu Riase

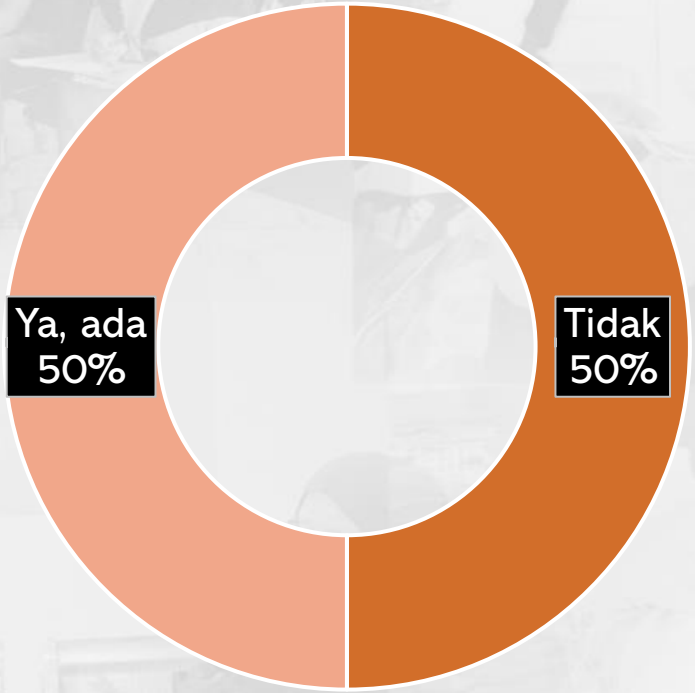
Bentuk Pengaduan yang diketahui dan ditunjukkan responden Kec. Pitu Riase



Sebagian responden tahu bahwa ada pengaduan seperti:

1. **Kotak Saran di depan pintu masuk**
2. **Petugas Khusus (operator)**

Kendala pada Sarana dan Prasarana Kec. Pitu Riase



Masih ada 50% Responden mengalami kendala pada Sarana dan Prasarana saat pelayanan

Kendala sarana prasarana yang dialami responden Kec. Pitu Riase



Sebagian responden mengalami kendala seperti :

1. **Perbaikan / penambahan kursi**
2. **Perlu AC**
3. **Atap/plafon bocor**

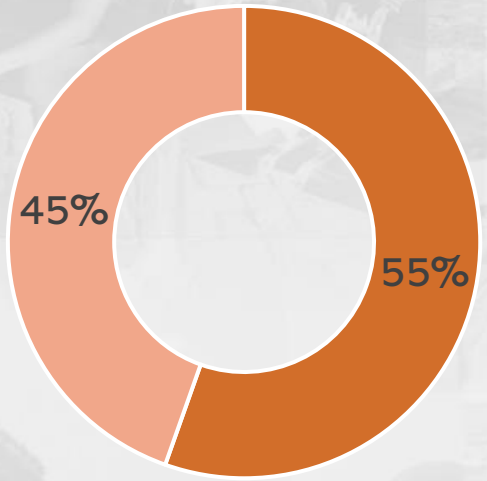


Kecamatan Dua Pitue

RISET DAN INOVASI
Sidenreng Rappang

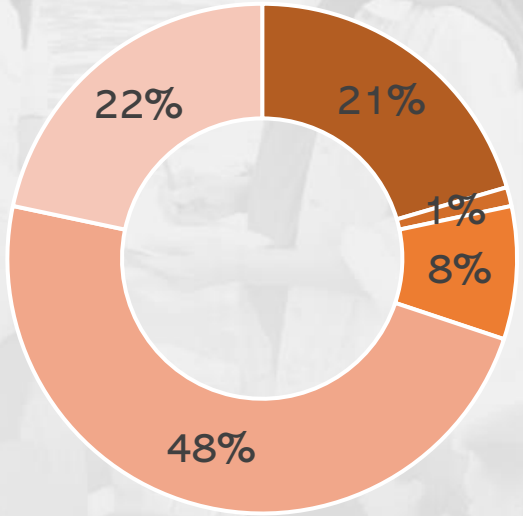
Profil Responden Kec. Dua Pitue

Jenis Kelamin



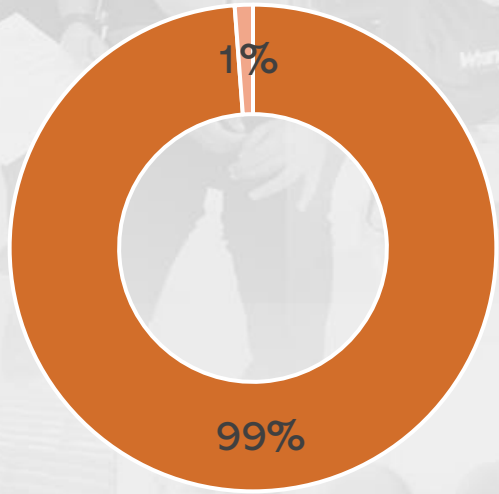
Responden didominasi oleh Laki-laki sebesar 55%

Pendidikan



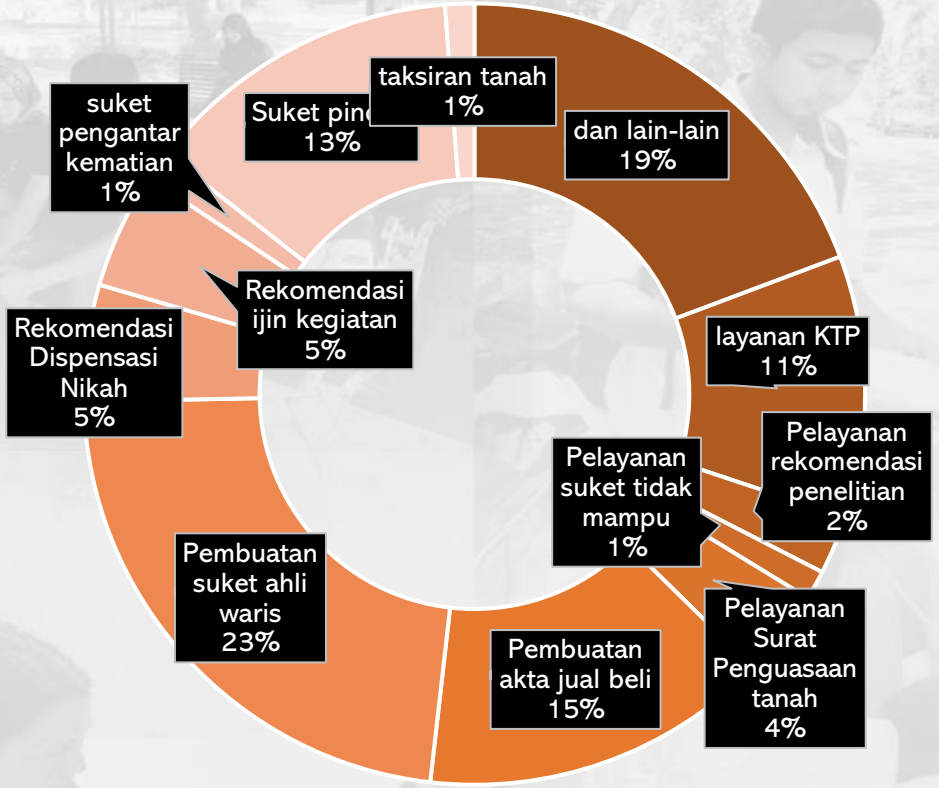
Responden didominasi Pendidikan SMA sebesar 48%

Alamat



Responden didominasi Alamat kecamatan Dua Pitue sebesar 99%

Jenis layanan Responden Kec. Dua Pitue



Responden didominasi Pembuatan suket ahli waris sebesar 23%

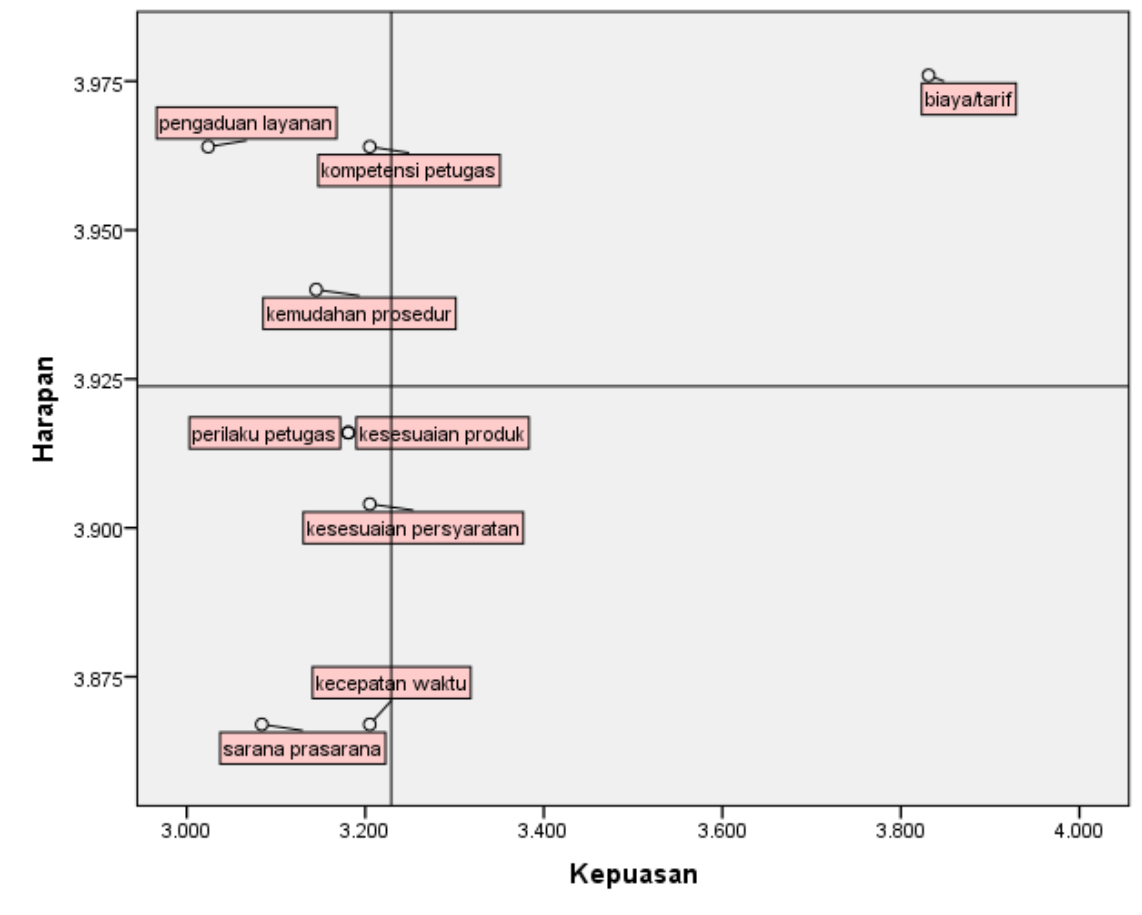
No	Jenis Layanan	Target Sampel	Jumlah Sampel
1	layanan KTP		9
2	Pelayanan rekomendasi penelitian		2
3	Pelayanan suket tidak mampu		1
4	Pelayanan Surat Penguasaan tanah		3
5	Pembuatan akta jual beli		12
6	Pembuatan suket ahli waris		19
7	Rekomendasi Dispensasi Nikah		4
8	Rekomendasi ijin kegiatan		4
9	suket pengantar kematian		1
10	Suket pindah		11
11	taksiran tanah		1
12	Dan lain-lain		16
	TOTAL	**80**	**83**

RISET DAN INOVASI
Sidenreng Rappang

Tabel SKM Kec. Dua Pitue

No	Unsur Pelayanan	rata-rata kepuasan	rata-rata harapan	Gap	Kinerja	Mutu
1	kesesuaian persyaratan	3,205	3,904	0,699	baik	B
2	kemudahan prosedur pelayanan	3,145	3,940	0,795	baik	B
3	kecepatan waktu memberikan pelayanan	3,205	3,867	0,663	baik	B
4	kewajaran biaya/tarif	3,831	3,976	0,145	sangat baik	A
5	Kesesuaian produk layanan	3,181	3,916	0,735	baik	B
6	Kompetensi/ kemampuan petugas	3,205	3,964	0,759	baik	B
7	Perilaku petugas dalam pelayanan	3,181	3,916	0,735	baik	B
8	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,024	3,964	0,940	kurang baik	C
9	Kualitas sarana dan prasarana	3,084	3,867	0,783	baik	B
IKM Dua Pitue Tertimbang		3,229				
IKM Dua PitueKonversi		80,723				
IKM Dua Pitue Mutu		B				

Analisis Kuadran Kec. Dua Pitue



1. Unsur **Pengaduan Layanan, Kompetensi petugas, dan Kemudahan Prosedur** berada di kuadran 1 (prioritas utama) yang artinya memiliki tingkat kepentingan/ harapan yang tinggi sementara kinerja/kepuasan rendah

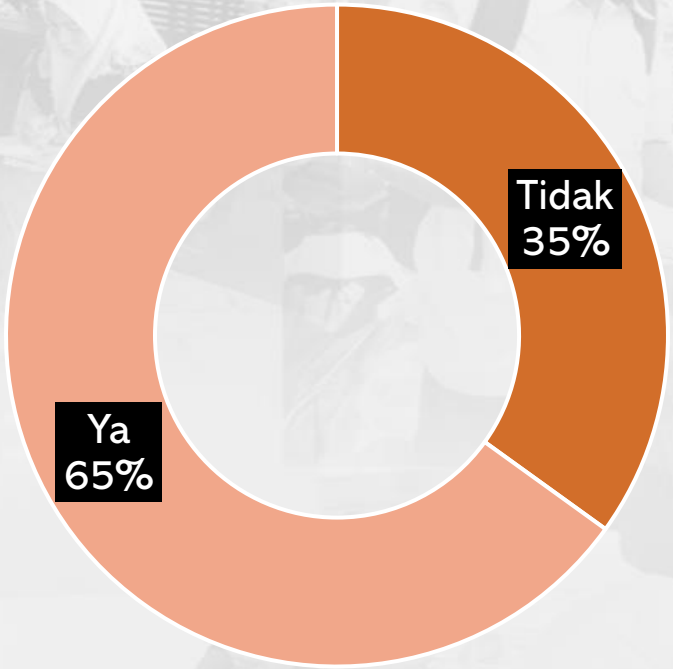
2. Unsur **Biaya/tarif** berada di kuadran 2 perlu dipertahankan kinerja atau kepuasannya

3. Unsur **Perilaku petugas, Kesesuaian produk, kesesuaian persyaratan, Kecepatan Waktu dan Sarana Prasarana** berada di kuadran 3 dan mendapatkan prioritas rendah

4. Tidak ada unsur berada di kuadran 4 dengan kinerja berlebihan

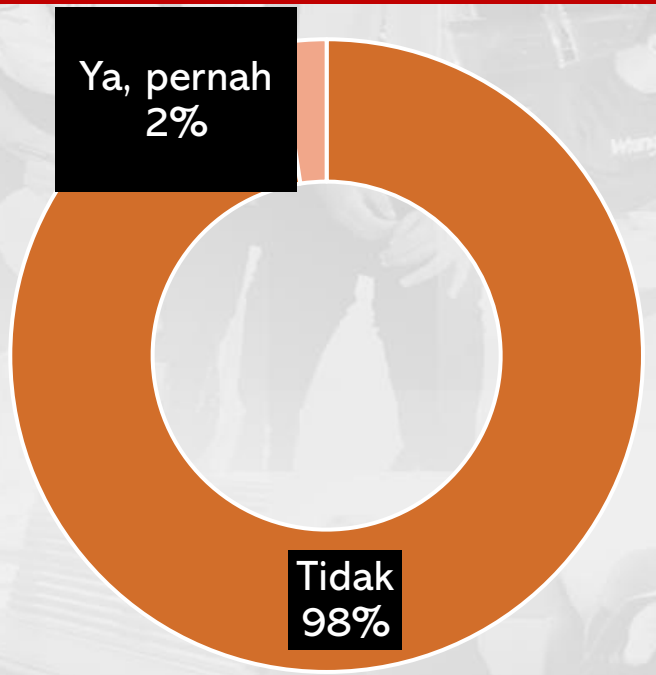
Layanan Pengaduan Kec. Dua Pitue

Tahu Layanan Pengaduan?



Masih ada 35% responden belum mengetahui layanan pengaduan di Kec. Dua Pitue

Pernah menggunakan Layanan Pengaduan?



Masih ada 2% responden yang pernah menggunakan layanan pengaduan di Kec. Dua Pitue

Bentuk Pengaduan yang diketahui dan ditunjukkan responden Kec. Dua Pitue



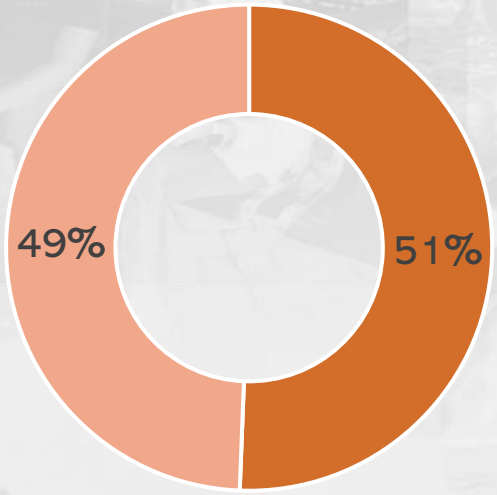
Sebagian responden tahu bahwa ada pengaduan seperti:

1. **Kotak Saran dekat pintu**
2. **Petugas Khusus (sekcam/kasi pelayanan)**

Kecamatan Panca Lautang

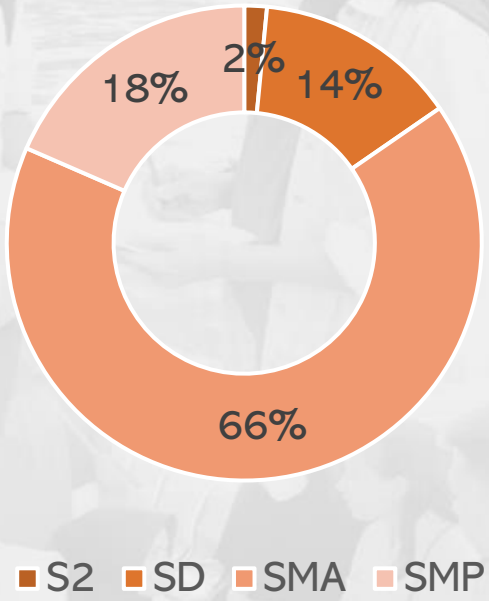
Profil Responden Kec. Panca Lautang

Jenis Kelamin



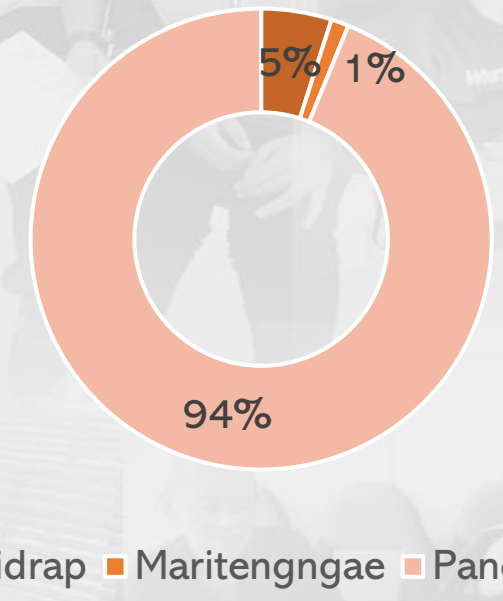
Responden didominasi oleh Laki-laki sebesar 51%

Pendidikan



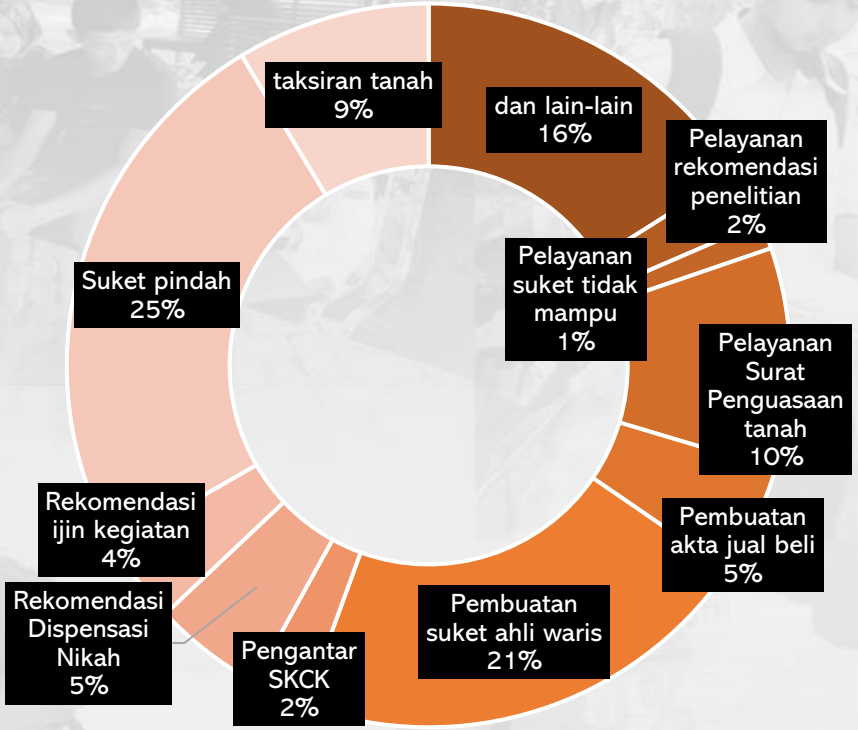
Responden didominasi Pendidikan SMA sebesar 66%

Alamat



Responden didominasi Alamat kecamatan panca Lautang sebesar 94%

Jenis layanan Responden Kec. Panca Lautang



Responden didominasi Pembuatan suket pindah sebesar 25%

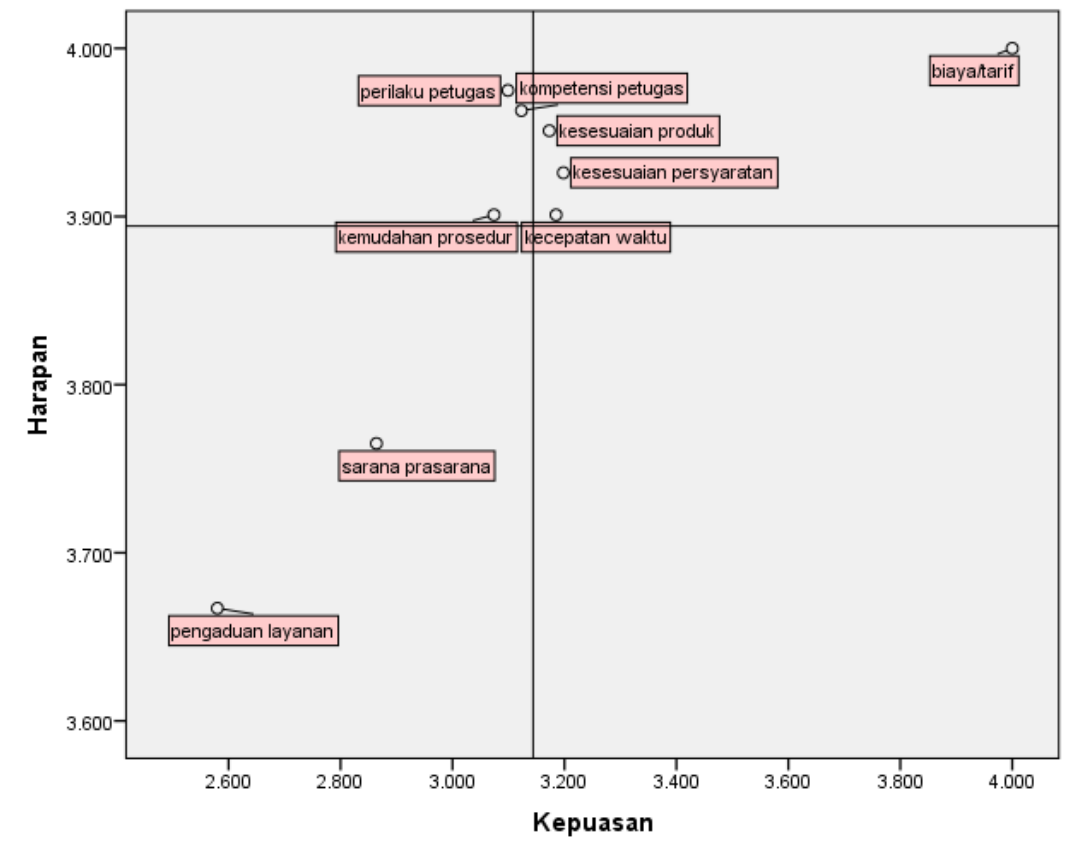
No	Jenis Layanan	Target Sampel	Jumlah Sampel
1	Pelayanan rekomendasi penelitian		2
2	Pelayanan suket tidak mampu		1
3	Pelayanan Surat Penguasaan tanah		8
4	Pembuatan akta jual beli		4
5	Pembuatan suket ahli waris		17
6	Pengantar SKCK		2
7	Rekomendasi Dispensasi Nikah		4
8	Rekomendasi ijin kegiatan		3
9	Suket pindah		20
10	taksiran tanah		7
11	Dan lain-lain		13
	TOTAL	80	81

RISET DAN INOVASI
Sidenreng Rappang

Tabel SKM Kec. Panca lautang

No	Unsur Pelayanan	rata-rata kepuasan	rata-rata harapan	Gap	Kinerja	Mutu
1	kesesuaian persyaratan	3,198	3,926	0,728	baik	B
2	kemudahan prosedur pelayanan	3,074	3,901	0,827	baik	B
3	kecepatan waktu memberikan pelayanan	3,185	3,901	0,716	baik	B
4	kewajaran biaya/tarif	4,000	4,000	-	sangat baik	A
5	Kesesuaian produk layanan	3,173	3,951	0,778	baik	B
6	Kompetensi/ kemampuan petugas	3,123	3,963	0,840	baik	B
7	Perilaku petugas dalam pelayanan	3,099	3,975	0,877	baik	B
8	Penanganan pengaduan pengguna layanan	2,580	3,667	1,086	tidak baik	D
9	Kualitas sarana dan prasarana	2,864	3,765	0,901	kurang baik	C
IKM Panca lautang Tertimbang		3,144				
IKM Panca lautang Konversi		78,601				
IKM Panca lautang Mutu		B				

Analisis Kuadran Kec. Panca lautang



1. Unsur **Perilaku petugas, Kompetensi petugas, dan Kemudahan Prosedur** berada di kuadran 1 (prioritas utama) yang artinya memiliki tingkat kepentingan/ harapan yang tinggi sementara kinerja/kepuasan rendah

2. Unsur **Kesesuaian produk, kesesuaian persyaratan, Kecepatan Waktu dan Biaya/tarif** berada di kuadran 2 perlu dipertahankan kinerja atau kepuasannya

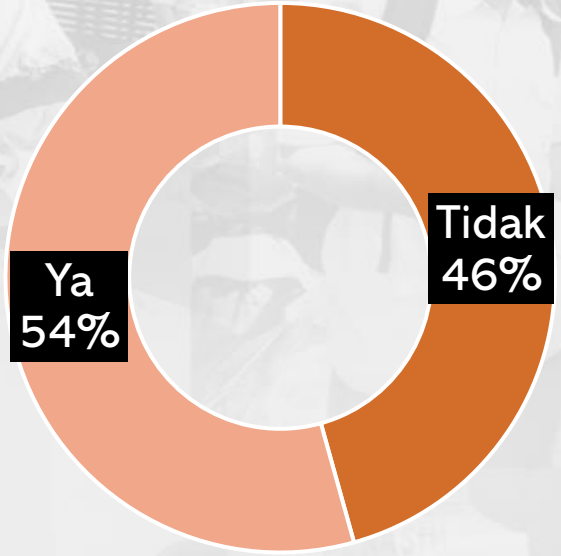
3. Unsur **Sarana Prasarana, dan Pengaduan Layanan** berada di kuadran 3 dan mendapatkan prioritas rendah

4. Tidak ada unsur berada di kuadran 4 dengan kinerja berlebihan

RISET DAN INOVASI
Sidenreng Rappang

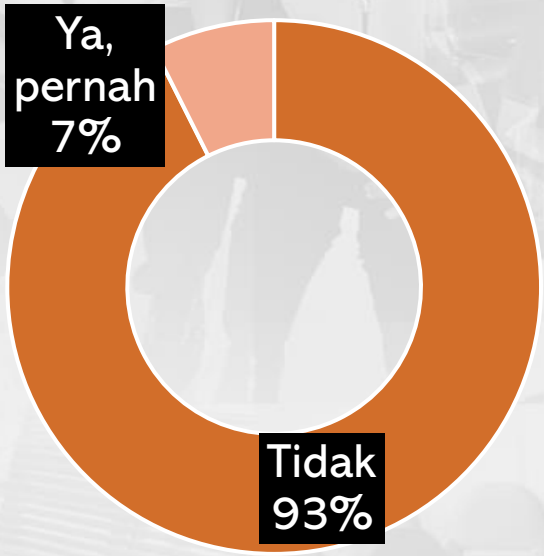
Layanan Pengaduan Kec. Panca Lautang

Tahu Layanan Pengaduan?



Masih ada 46% responden belum mengetahui layanan pengaduan di Kec. Panca Lautang

Pernah menggunakan Layanan Pengaduan?



Masih ada 7% responden yang pernah menggunakan layanan pengaduan di Kec. Panca Lautang

Bentuk Pengaduan yang diketahui dan ditunjukkan responden Kec. Panca Lautang

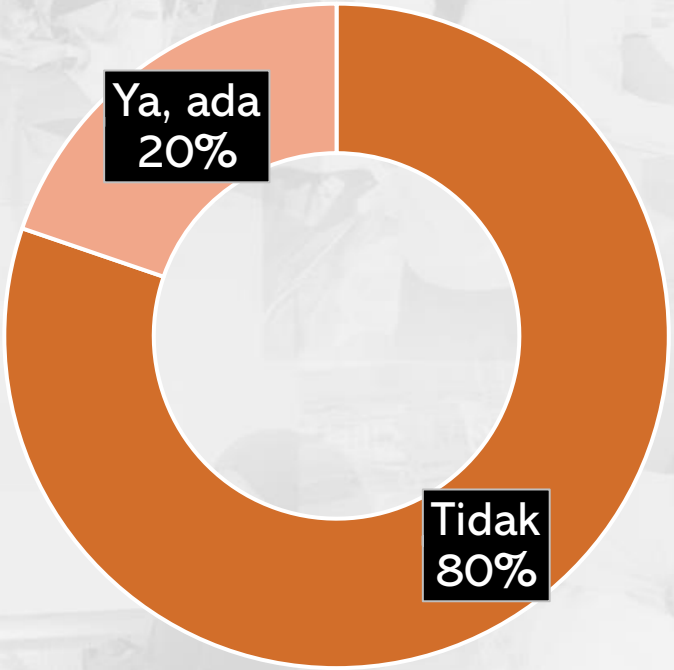


Sebagian responden tahu bahwa ada pengaduan seperti:

1. **Aplikasi /Website lapor terpasang di spanduk**
2. **Petugas Khusus (Kasubag perencanaan)**

RISET DAN INOVASI
Sidenreng Rappang

Kendala pada Sarana dan Prasarana Kec. Panca Lautang



Masih ada 20% Responden mengalami kendala pada Sarana dan Prasarana saat pelayanan

Kendala sarana prasarana yang dialami responden Kec. Panca Lautang



Sebagian responden mengalami kendala seperti:

1. Kursi ruang tunggu kurang
2. Tidak ada air di Toilet
3. Komputer rusak

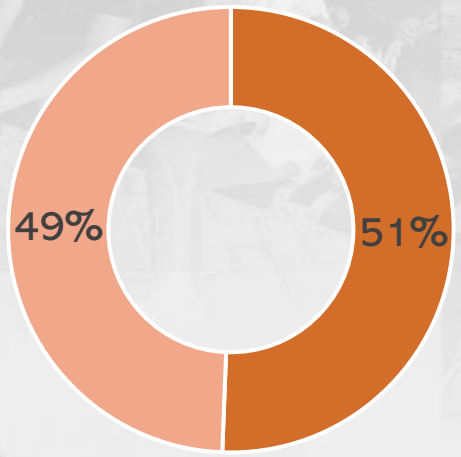
RISET DAN INOVASI
Sidenreng Rappang



Kecamatan Tellu Limpoe

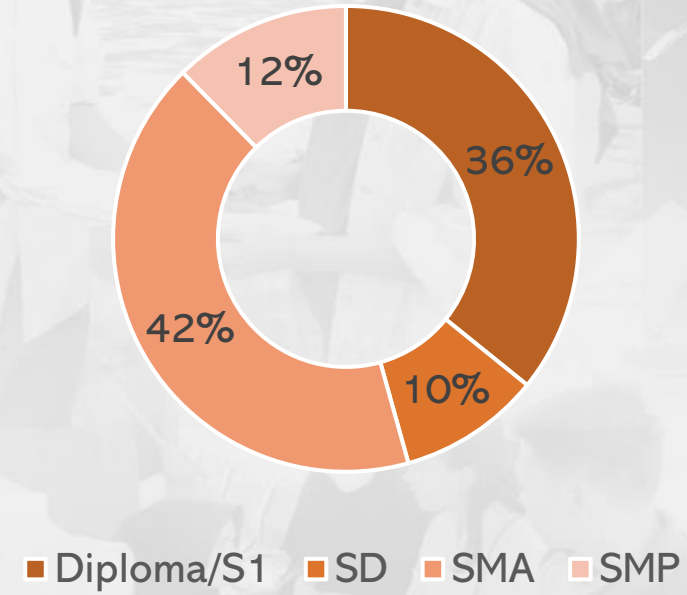
Profil Responden Kec. Tellu Limpoe

Jenis Kelamin



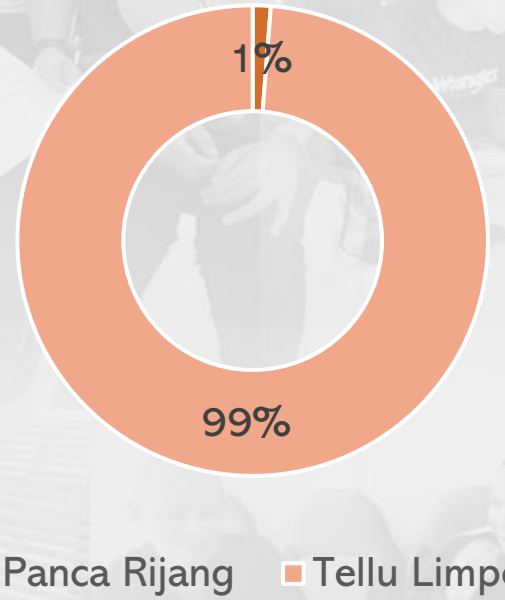
Responden didominasi oleh Laki-laki sebesar 51%

Pendidikan



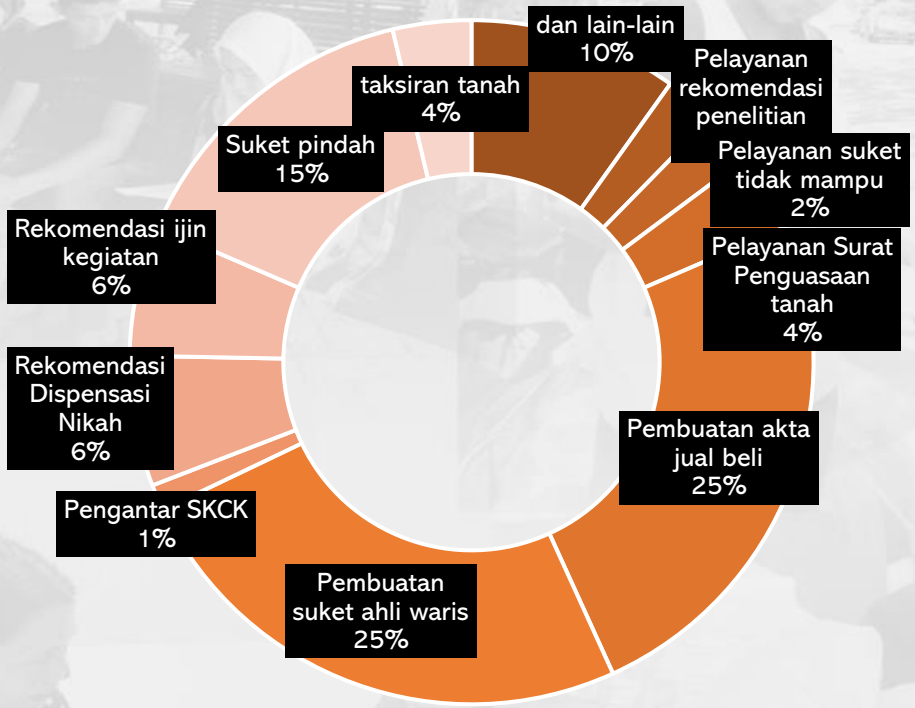
Responden didominasi Pendidikan SMA sebesar 42%

Alamat



Responden didominasi Alamat kecamatan Tellu limpoe sebesar 99%

Jenis layanan Responden Kec. Tellu Limpoe



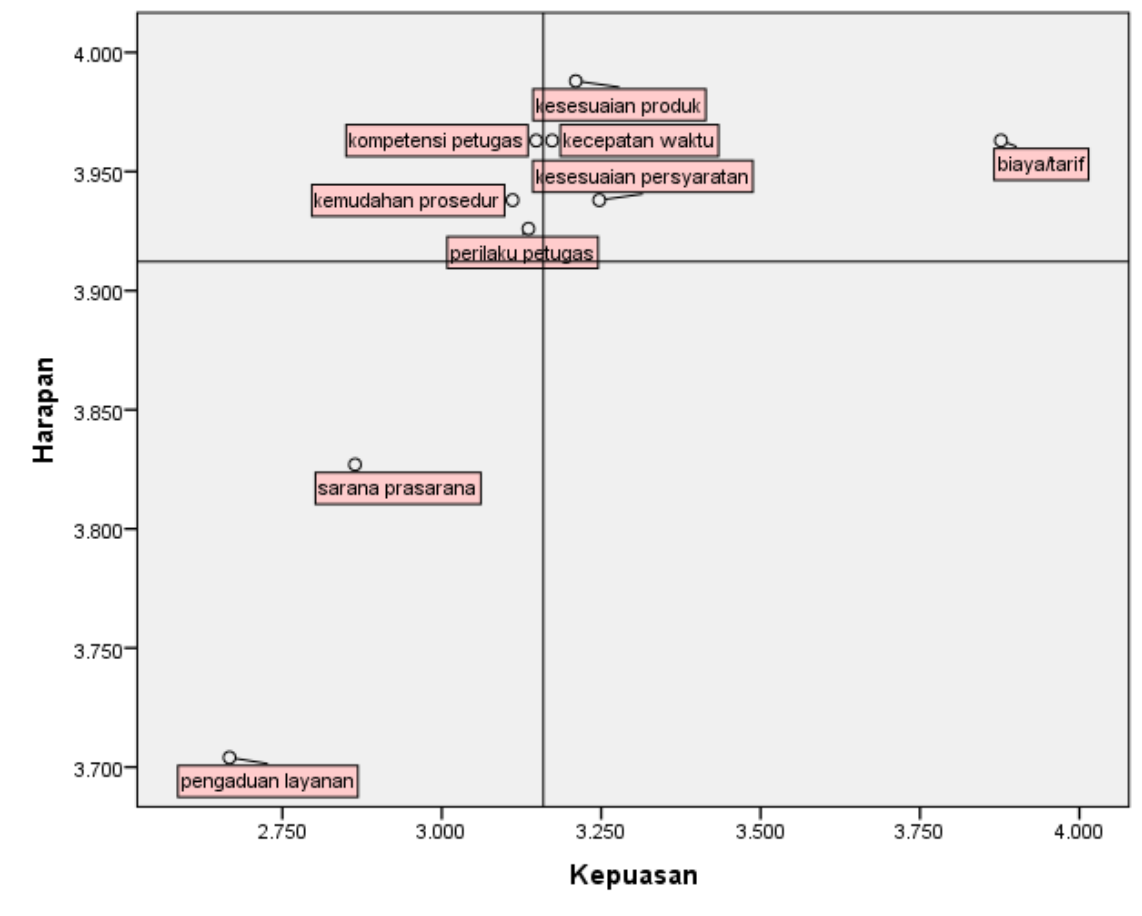
Responden didominasi Pembuatan akta jual beli dan pembuatan suket ahli waris sebesar 25%

No	Jenis Layanan	Target Sampel	Jumlah Sampel
1	Pelayanan rekomendasi penelitian		2
2	Pelayanan suket tidak mampu		2
3	Pelayanan Surat Penguasaan tanah		3
4	Pembuatan akta jual beli		20
5	Pembuatan suket ahli waris		20
6	Pengantar SKCK		1
7	Rekomendasi Dispensasi Nikah		5
8	Rekomendasi ijin kegiatan		5
9	Suket pindah		12
10	taksiran tanah		3
11	Dan lain-lain		8
	TOTAL	**80**	**81**

Tabel SKM Kec. Tellu limpoe

No	Unsur Pelayanan	rata-rata kepuasan	rata-rata harapan	Gap	Kinerja	Mutu
1	kesesuaian persyaratan	3,247	3,938	0,691	baik	B
2	kemudahan prosedur pelayanan	3,111	3,938	0,827	baik	B
3	kecepatan waktu memberikan pelayanan	3,173	3,963	0,790	baik	B
4	kewajaran biaya/tarif	3,877	3,963	0,086	sangat baik	A
5	Kesesuaian produk layanan	3,210	3,988	0,778	baik	B
6	Kompetensi/ kemampuan petugas	3,148	3,963	0,815	baik	B
7	Perilaku petugas dalam pelayanan	3,136	3,926	0,790	baik	B
8	Penanganan pengaduan pengguna layanan	2,667	3,704	1,037	kurang baik	C
9	Kualitas sarana dan prasarana	2,864	3,827	0,963	kurang baik	C
IKM Panca lautang Tertimbang		3,159				
IKM Panca lautang Konversi		78,978				
IKM Panca lautang Mutu		B				

Analisis Kuadran Kec. Tellu Limpoe



1. Unsur **Perilaku petugas, Kompetensi petugas, dan Kemudahan Prosedur** berada di kuadran 1 (prioritas utama) yang artinya memiliki tingkat kepentingan/ harapan yang tinggi sementara kinerja/kepuasan rendah

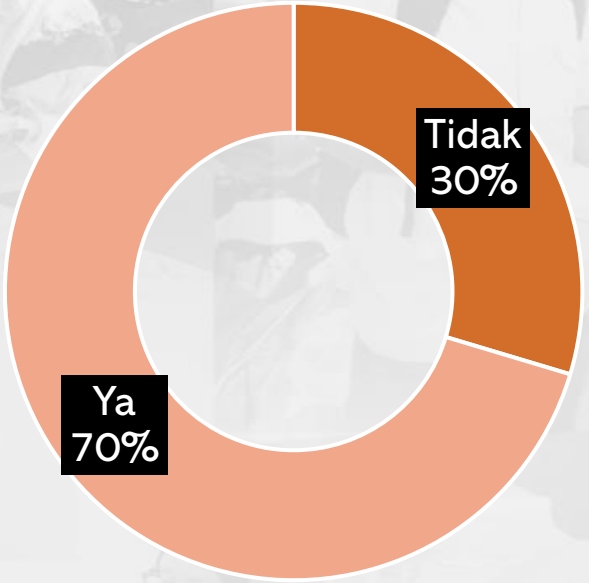
2. Unsur **Kesesuaian produk, kesesuaian persyaratan, Kecepatan Waktu dan Biaya/tarif** berada di kuadran 2 perlu dipertahankan kinerja atau kepuasannya

3. Unsur **Sarana Prasarana, dan Pengaduan Layanan** berada di kuadran 3 dan mendapatkan prioritas rendah

4. Tidak ada unsur berada di kuadran 4 dengan kinerja berlebihan

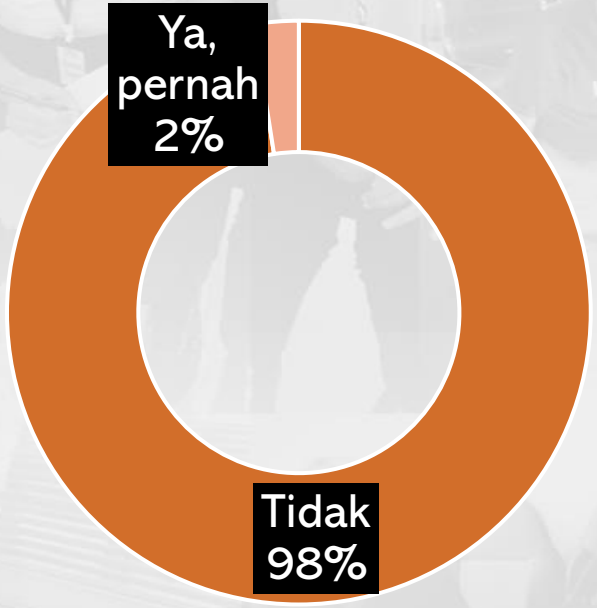
Layanan Pengaduan Kec. Tellu Limpoe

Tahu Layanan Pengaduan?



Masih ada 30% responden belum mengetahui layanan pengaduan di Kec. Tellu Limpoe

Pernah menggunakan Layanan Pengaduan?



Ada 2% responden yang pernah menggunakan layanan pengaduan di Kec. Tellu Limpoe

Bentuk Pengaduan yang diketahui dan ditunjukkan responden Kec. Tellu Limpoe

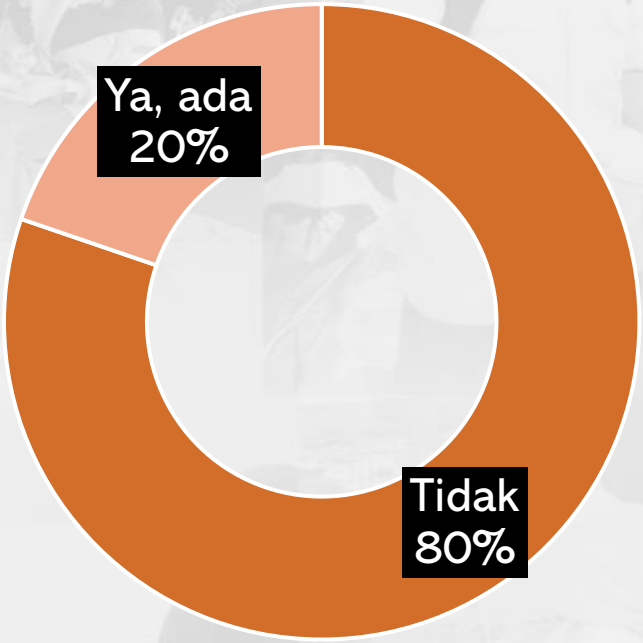


Sebagian responden tahu bahwa ada pengaduan seperti:

1. **Kotak Saran terpajang di lobi ruang pelayanan**
2. **Petugas Khusus (kasi)**

RISET DAN INOVASI
Sidenreng Rappang

Kendala pada Sarana dan Prasarana Kec. Tellu Limpoe



Masih ada 20% Responden mengalami kendala pada Sarana dan Prasarana saat pelayanan

Kendala sarana prasarana yang dialami responden Kec. Tellu Limpoe



Sebagian responden mengalami kendala seperti:

1. **kursi tunggu pelayanan kurang**

RISET DAN INOVASI
Sidenreng Rappang

IKM Kabupaten Sidenreng Rappang

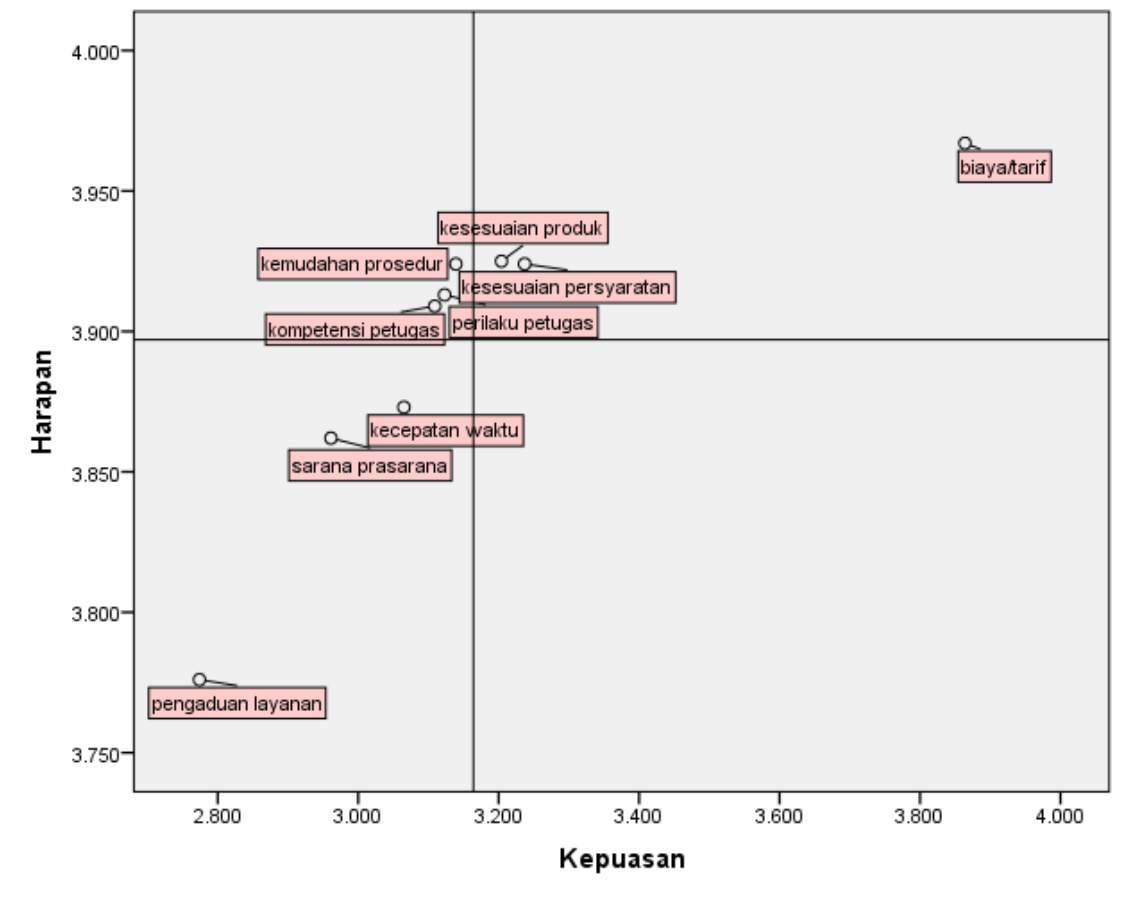
RISET DAN INOVASI
Sidenreng Rappang

Tabel SKM Kab. Sidrap

No	Unsur Pelayanan	rata-rata kepuasan	rata-rata harapan	Gap	Kinerja	Mutu
1	kesesuaian persyaratan	3,237	3,924	0,687	baik	B
2	kemudahan prosedur pelayanan	3,139	3,924	0,785	baik	B
3	kecepatan waktu memberikan pelayanan	3,065	3,873	0,808	baik	B
4	kewajaran biaya/tarif	3,864	3,967	0,103	sangat baik	A
5	Kesesuaian produk layanan	3,204	3,925	0,722	baik	B
6	Kompetensi/ kemampuan petugas	3,109	3,909	0,800	baik	B
7	Perilaku petugas dalam pelayanan	3,123	3,913	0,790	baik	B
8	Penanganan pengaduan pengguna layanan	2,774	3,776	1,002	kurang baik	C
9	Kualitas sarana dan prasarana	2,961	3,862	0,902	kurang baik	C
IKM Sidrap Tertimbang		3,164				
IKM Sidrap Konversi		79,097				
IKM Sidrap Mutu		B				

RISET DAN INOVASI
Sidenreng Rappang

Analisis Kuadran Kab. Sidrap



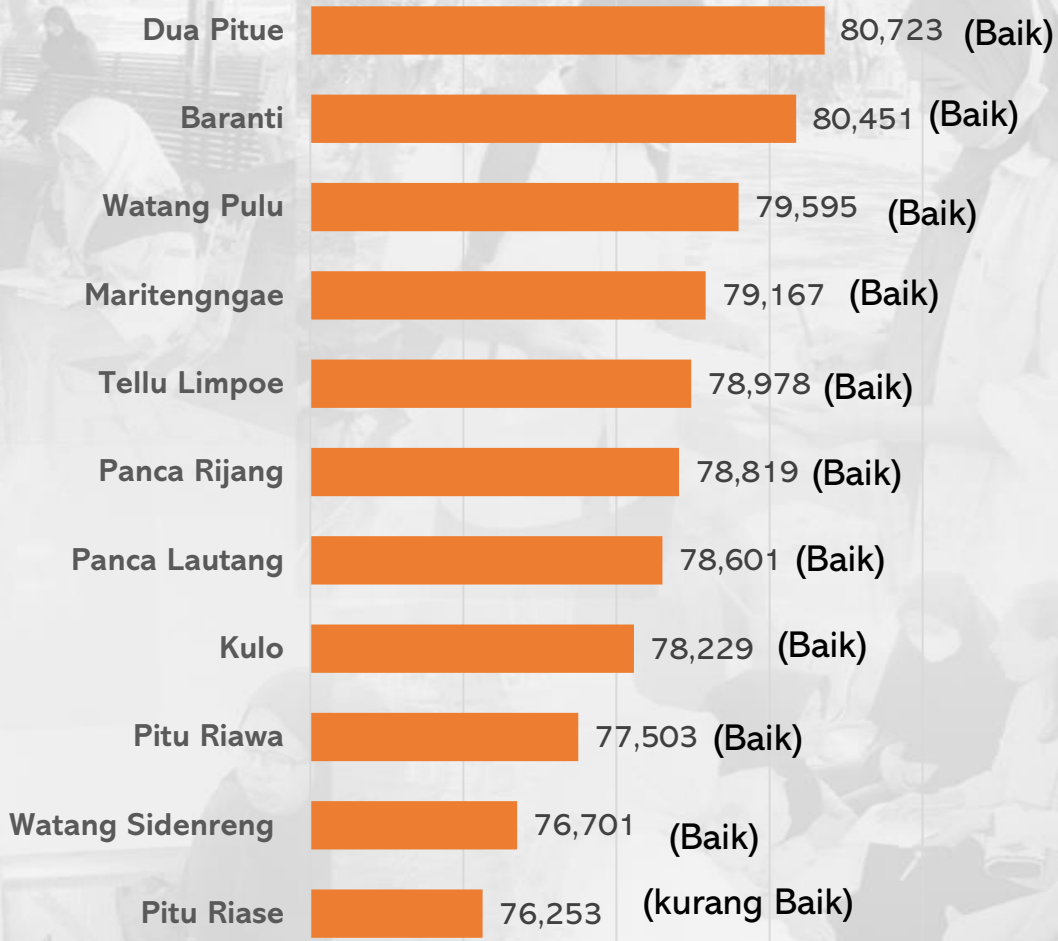
1. Unsur **Perilaku petugas, Kompetensi petugas, dan Kemudahan Prosedur** berada di kuadran 1 (prioritas utama) yang artinya memiliki tingkat kepentingan/ harapan yang tinggi sementara kinerja/kepuasan rendah

2. Unsur **Kesesuaian produk, kesesuaian persyaratan, dan Biaya/tarif** berada di kuadran 2 perlu dipertahankan kinerja atau kepuasannya

3. Unsur **Kecepatan Waktu**, **Sarana Prasarana, dan Pengaduan Layanan** berada di kuadran 3 dan mendapatkan prioritas rendah

4. Tidak ada unsur berada di kuadran 4 dengan kinerja berlebihan

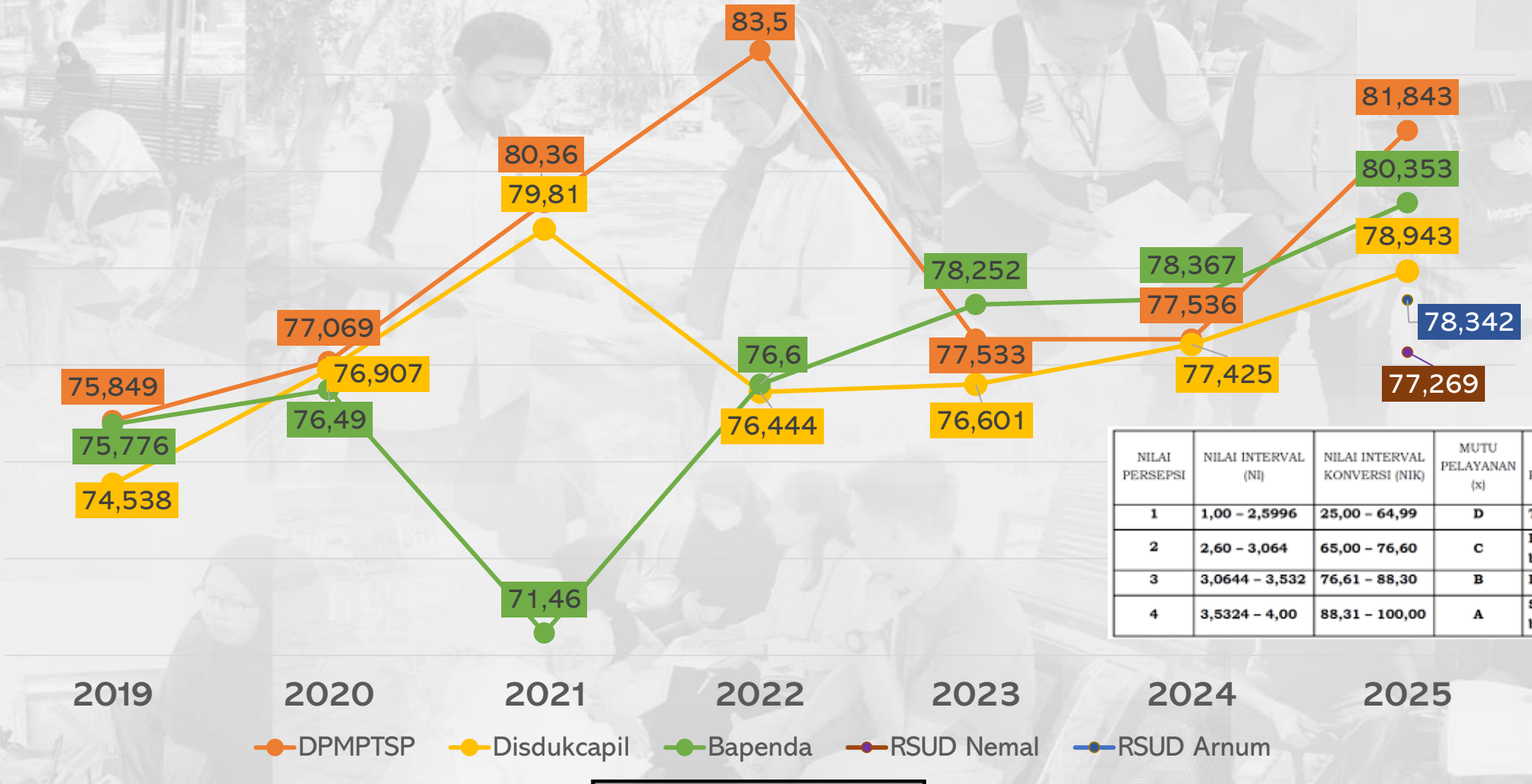
Indeks Kepuasan Masyarakat per layanan Kecamatan



NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

RISET DAN INOVASI
Sidenreng Rappang

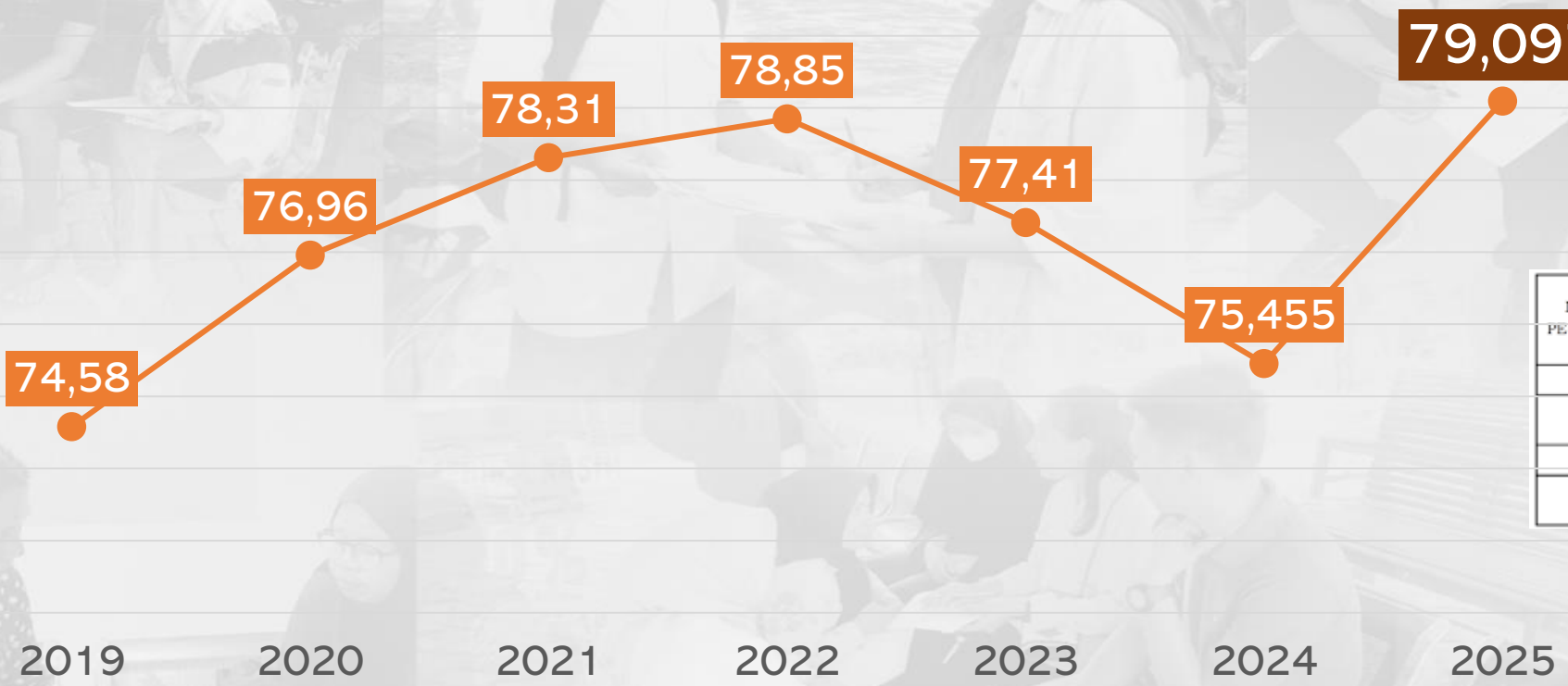
Indeks Kepuasan Masyarakat Per unit Layanan Publik



NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

RISET DAN INOVASI
Sidenreng Rappang

Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Sidenreng Rappang 2019-2025



NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

RISET DAN INOVASI
Sidenreng Rappang

REKOMENDASI KEBIJAKAN

- **Pemerintah Kabupaten Sidenreng Rappang perlu melakukan inovasi dalam hal meningkatkan kinerja pelayanan publik. Inovasi yang dapat dilakukan terkait penanganan pengaduan ini yaitu dengan cara menyediakan berbagai saluran layanan pengaduan untuk masyarakat yang mendapatkan kendala dalam proses layanan. Pemerintah dapat membangun tempat pengaduan offline atau online, menyediakan kotak saran dan survei digital, serta menampilkan *contact person* layanan pengaduan, serta setiap OPD pelayanan publik perlu aktif mengsosialisasikan ke masyarakat terkait keberadaan layanan pengaduan yang dibuat**
- **Pemerintah Kabupaten Sidenreng Rappang perlu memprioritaskan anggaran di sektor sarana dan prasarana terutama Organisasi perangkat daerah unit pelayanan publik yang masih perlu perbaikan. misalnya pada pengadaan sarana dan prasarana seperti kursi tunggu dan pengadaan pendingin ruangan (AC/Kipas Angin) yang menjadi prioritas utama Masyarakat.**
- **Pemerintah Kabupaten Sidenreng Rappang wajib mempertahankan unsur pelayanan kewajaran biaya tarif, dimana unsur inilah yang paling diharapkan oleh masyarakat dan juga kinerja yang diberikan pun tinggi. Hal ini diharapkan dapat mencerminkan komitmen pemerintah dalam memberikan pelayanan yang adil dan merata bagi seluruh masyarakat.**

RISET DAN INOVASI
Sidenreng Rappang

Terima kasih

SURVEI
KEPUASAN
MASYARAKAT
2025