

# INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

## KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG

Penulis :  
Muhammad Ammar, S.Si., M.Si

Editor :  
Sri Wirdana, S.AP., M.AP



# **INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG**

**Penulis**  
**Muhammad Ammar, S.Si., M.Si**

**Editor**  
**Sri Wirdana, S.AP., M.AP**

**Penerbit**



# INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG

Penulis  
**Muhammad Ammar, S.Si., M.Si**

Diterbitkan oleh:  
**Penerbit**  
**Lajagoe Pustaka**  
Jl. Harapan Bangsa Perumahan BTN Batulappa Blok D1/1 Sidenreng  
Rappang  
Tlp. 0421-3594821  
Email [info@lajagoe.com](mailto:info@lajagoe.com)  
[www.lajagoe.com](http://www.lajagoe.com)

Penyunting:  
Tata letak: Sri Wirdana, S.AP., M.AP  
Desain Cover: Fakhruddin Kurnia M  
Terbit: 02 Januari, 2023  
ISBN: XXXX-XXXX  
Anggota IKAPI : 050/SSL/2023

## UU No 28 tahun 2014 tentang Hak Cipta

### Fungsi dan sifat hak cipta Pasal 4

Hak Cipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf a merupakan hak eksklusif yang terdiri atas hak moral dan hak ekonomi.

### Pembatasan Pelindungan Pasal 26

Ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23, Pasal 24, dan Pasal 25 tidak berlaku terhadap:

- i. penggunaan kutipan singkat Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait untuk pelaporan peristiwa aktual yang ditujukan hanya untuk keperluan penyediaan informasi aktual;
- ii. Penggandaan Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait hanya untuk kepentingan penelitian ilmu pengetahuan;
- iii. Penggandaan Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait hanya untuk keperluan pengajaran, kecuali pertunjukan dan Fonogram yang telah dilakukan Pengumuman sebagai bahan ajar; dan
- iv. penggunaan untuk kepentingan pendidikan dan pengembangan ilmu pengetahuan yang memungkinkan suatu Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait dapat digunakan tanpa izin Pelaku Pertunjukan, Produser Fonogram, atau Lembaga Penyiaran.

### Sanksi Pelanggaran Pasal 113

1. Setiap Orang yang dengan tanpa hak melakukan pelanggaran hak ekonomi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf i untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 1 (satu) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp100.000.000 (seratus juta rupiah).
2. Setiap Orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf c, huruf d, huruf f, dan/atau huruf h untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 3 (tiga) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).

## KATA PENGANTAR

### *Bismillahirrahmanirrahim,*

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga buku ini dapat diselesaikan. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah menjadi suri tauladan bagi umat manusia.

Buku ini merupakan hasil dari upaya bersama untuk memahami dan menganalisis tingkat kepuasan masyarakat Kabupaten Sidenreng Rappang. Sebagai suatu karya ilmiah, buku ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif dalam pengembangan wilayah serta peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menjadi fokus utama dalam buku ini, sebagai alat pengukur yang penting untuk menilai sejauh mana kebutuhan dan harapan masyarakat terpenuhi oleh layanan pemerintah dan sektor swasta. Kabupaten Sidenreng Rappang, sebagai wilayah yang kaya akan potensi dan keberagaman, memerlukan pemahaman mendalam terhadap kepuasan masyarakatnya guna mencapai pembangunan yang berkelanjutan.

Penyusunan buku ini tidak terlepas dari kontribusi berbagai pihak, baik dari pemerintah daerah, lembaga swadaya masyarakat, akademisi, dan tentu saja, masyarakat Kabupaten Sidenreng Rappang sendiri. Dalam konteks ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas dukungan, partisipasi, dan informasi yang telah diberikan.

Semoga buku ini dapat memberikan wawasan yang berharga dan menjadi referensi yang bermanfaat bagi semua pihak yang peduli terhadap pembangunan dan kesejahteraan masyarakat. Kritik dan saran yang membangun selalu diharapkan demi perbaikan dan pengembangan lebih lanjut.

Akhir kata, semoga Allah SWT senantiasa memberikan keberkahan dan kesuksesan bagi kita semua. Amin.

Penulis

Muhammad Ammar, S.Si., M.Si

## RINGKASAN

Buku ini menyajikan analisis mendalam terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kabupaten Sidenreng Rappang. Dengan fokus pada pengembangan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), penulis menjelajahi berbagai aspek yang memengaruhi persepsi dan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik dan pelayanan sektor swasta di wilayah ini.

Melalui kajian yang komprehensif, buku ini menguraikan metodologi pengukuran IKM, mengeksplorasi faktor-faktor kunci yang berkontribusi pada kepuasan masyarakat, dan memberikan pemahaman mendalam tentang tren dan pola kepuasan yang muncul. Hasil analisis ini diharapkan dapat menjadi panduan berharga bagi pembuat kebijakan, pihak terkait, dan masyarakat dalam upaya meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan di Kabupaten Sidenreng Rappang.

Penulis tidak hanya menghadirkan data dan statistik, tetapi juga menyelipkan wawancara dan testimoni masyarakat, memberikan dimensi kualitatif yang memperkaya pemahaman terhadap dinamika kepuasan masyarakat. Buku ini diharapkan dapat menjadi referensi utama bagi peneliti, akademisi, dan praktisi dalam pengembangan wilayah serta peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Dengan visi untuk menciptakan Kabupaten Sidenreng Rappang yang lebih baik dan berkelanjutan, buku ini mengajak pembaca untuk merenung, berdialog, dan bersama-sama berkontribusi pada pembangunan yang berdasarkan pada kebutuhan dan harapan masyarakat.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>RINGKASAN</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1.Latar Belakang.....	1
1.2.Maksud Dan Tujuan .....	4
1.3.Sasaran Pelaksanaan Kegiatan .....	5
1.4.Manfaat Kegiatan .....	5
1.5.Dasar Pelaksanaan .....	6
1.6.Tahapan Pelaksanaan .....	7
<b>BAB II GAMBARAN UMUM</b> .....	<b>8</b>
2.1.Kondisi geografis Kabupaten Sidenreng Rappang ....	8
2.2.Kondisi demografi Kabupaten Sidenreng Rappang	13
2.3.Kondisi Ekonomi Makro Kabupaten Sidenreng Rappang .....	18
2.3.1. Pertumbuhan Ekonomi .....	19
2.3.2. Inflasi .....	23
2.3.3. Gini Rasio .....	25
2.3.4. Tingkat Kemiskinan .....	26
2.3.5. Indeks Pembangunan Manusia (IPM)..	27

2.3.6. Tingkat Pengangguran Terbuka.....	33
2.4. Gambaran Unit Pelayanan Publik .....	34
2.4.1. Badan Pendapatan Daerah .....	34
2.4.2. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil .....	39
2.4.3. Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Satu Pintu .....	46
<b>BAB III METODE PELAKSANAAN SURVEI .....</b>	<b>53</b>
3.1. Pendekatan dan jenis penelitian .....	53
3.2. Populasi dan Sampel .....	53
3.3. Teknik Survei .....	54
3.4. Instrumen Survei .....	55
3.5. Pengolahan Data.....	56
3.6. Analisis Data .....	58
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>59</b>
4.1. Pelayanan Pajak (Badan Pendapatan Daerah)..	60
4.2. Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil .....	74
4.3. Pelayanan Perizinan (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu pintu).....	89
4.4. Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Sidenreng Rappang.....	104
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>114</b>
5.1. Kesimpulan.....	114

5.1.1	Unit Pelayanan Badan Pendapatan Daerah .....	114
5.1.2	Unit Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil .....	114
5.1.3	Unit Pelayanan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu .....	115
5.1.4	Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Sidenreng RappangUnit Pelayanan .....	115
5.2.	Saran atau Rekomendasi Kebijakan .....	116

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **GLOSARIUM**

## **BIODATA PENULIS**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia pasal 1 nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas jasa, barang, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik merupakan institusi penyelenggara negara (Kementerian, Lembaga Negara, Badan/Lembaga non Kementerian & Pemerintah Daerah), korporasi, lembaga independen dan badan hukum lain yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik. Paling tidak terdapat 12 kewajiban penyelenggara dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang harus dipenuhi, salah satunya adalah melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan. Standar pelayanan merupakan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Peningkatan standar Pelayanan publik menjadi penting bagi penyelenggara pelayanan publik khususnya

pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakatnya. Peningkatan standar pelayanan menjadi mutlak untuk menjawab setiap tantangan perubahan jaman dan juga dalam menjawab setiap tuntutan Masyarakat untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Komponen standar pelayanan publik yang terdiri dari 14 unsur ini didesain untuk memberikan akses informasi seluas-luasnya kepada publik sehingga masyarakat dimudahkan menjangkau pelayanan dasar yang mengarah kepada kesejahteraan masyarakat. Pemenuhan standar pelayanan juga dapat meminimalisir tindakan-tindakan maladminsitrasi seperti adanya pungutan liar, kesalahan prosedur, pelayanan yang berbulan-bulan, yang merupakan celah terjadinya tindakan korupsi. Karena dengan adanya standar pelayanan publik, masyarakat terbuka mengakses informasi terkait pelayanan baik itu persyaratan, prosedur, biaya dan jangka waktu maupun informasi lainnya, sehingga masyarakat mengetahui kebenaran standar pelayanan dan mengawasi pelaksanaan setiap standar pelayanan yang ada.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggaraan pelayanan publik saat ini dirasakan belum cukup memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari masih adanya keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa maupun di media sosial. Berbagai keluhan yang didapatkan, jika tidak ditangani segera, tentunya memberi dampak dan kesan yang buruk terhadap pemerintah dan tentu saja dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Selanjutnya dalam rangka mengoptimalkan pelayanan yang diberikan dan perbaikan pelayanan publik, Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan evaluasi

penerapan Standar Pelayanan setiap tahunnya untuk melihat kekurangan atau kelebihan setiap unsur standar pelayanan yang dibuatnya dengan melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Upaya meningkatkan kinerja pelayanan publik yang dilakukan pemerintah Kabupaten Sidenreng Rappang terutama dalam mewujudkan visi dan misinya, maka Pemerintah Kabupaten Sidenreng Rappang melaksanakan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat. Pelaksanaan kegiatan survei menggunakan pedoman yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang menggantikan peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Ruang lingkup Pedoman Penyusunan SKM Penyelenggara Pelayanan Publik pada Peraturan ini, meliputi Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Langkah-Langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Langkah-Langkah Pengolahan Data, Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat, Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.

Komponen standar pelayanan yang terdiri dari 14 unsur, 8 Unsur diantaranya dijadikan unsur dalam penilaian Survei kepuasan Masyarakat sehingga diperoleh 9 unsur

pelayanan yang diukur dalam survei ini yaitu unsur persyaratan, sistem, mekanisme, dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi dan jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran, dan masukan dan sarana dan prasarana.

## **1.2. Maksud Dan Tujuan**

Maksud Dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat Ini Adalah Untuk Mengetahui Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Sidenreng Rappang Pada Unit-Unit Pelayanannya Yang Meliputi: pelayanan Pelayanan Perizinan, pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil, dan pelayanan pajak.

Selain Itu Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk.

1. Memperoleh data Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Pemerintah Kabupaten Sidenreng Rappang.
2. Memperoleh *Feed Back* Umpan Balik Berupa Masukan dan Keluhan Terhadap Perkembangan Kebutuhan Masyarakat Untuk Melakukan Perbaikan/Peningkatan Kinerja/Kualitas Pelayanan Secara Berkeseluruhan.
3. Mengetahui kesenjangan antara harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik dengan kondisi nyata dilapangan yang dirasakan melalui gap analysis untuk mendapatkan informasi tentang peringkat kepuasan

dan tingkat kepentingan terhadap unsur-unsur pelayanan dengan menggunakan matriks *importance* dan *performance* sebagai acuan prioritas dalam melakukan perbaikan pelayan.

### **1.3 Sasaran Pelaksanaan Kegiatan**

Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pada Masyarakat Maka Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Di Kabupaten Sidenreng Rappang Diharapkan Dapat :

1. Mendorong Partisipasi Masyarakat Sebagai Pengguna Layanan Dalam Menilai Kinerja Penyelenggara Pelayanan.
2. Mendorong Penyelenggara Layanan Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik.
3. Mendorong Penyelenggara Pelayanan Menjadi Lebih Inovatif Dalam Menyelenggarakan Pelayanan Publik.
4. Mengukur Kecenderungan Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik.

### **1.4 Manfaat Kegiatan**

Adapun manfaat dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Sebagai Berikut :

1. Diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat Secara Menyeluruh Terhadap Hasil Pelaksanaan Pelayanan Publik Pada Lingkup Pemerintah Kabupaten Sidenreng Rappang.
2. Mengetahui Kelemahan Atau Kekurangan Dari Masing-Masing Unsur dalam Penyelenggara Pelayanan Publik.

3. Mengetahui Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan oleh masing-masing unit pelayanan
4. Mengetahui Perkembangan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik setiap tahunnya
5. Sebagai Bahan Penetapan Kebijakan Yang Perlu Diambil Dan Upaya Tindak Lanjut Yang Perlu Dilakukan Atas Hasil Survei Kepuasan Masyarakat.
6. Memacu Persaingan Positif Antara Unit Penyelenggara Pelayanan Pada Lingkup Pemerintah Kabupaten Sidenreng Rappang Dalam Upaya Peningkatan Kinerja Pelayanan.

### **1.5 Dasar Pelaksanaan**

Dasar Dari Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Adalah.

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Public (Lembaran Negara Republic Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Public (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215):
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2016 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 517)
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara

Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik:

## **1.6 Tahapan Pelaksanaan**

Tahapan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kabupaten Sidrap.

1. Tim peneliti menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik accidental sampling.
2. Tim peneliti membuat instrumen berupa angket/kuesioner, berdasarkan permenpan rb nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik. serta beberapa pertanyaan tambahan sebagai pelengkap dalam menangkap isu yang ada di lapangan.
3. Tim peneliti mencetak dan mengadakan kuesioner yang telah disusun dan menentukan jadwal pelaksanaan survei
4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas survei dan diserahkan kepada tim survei.
5. Tim survei memeriksa kuesioner, jika ditemukan kuesioner yang rusak dan tidak terisi lengkap, maka tidak diikutkan dalam analisis data.
6. Tim survei mengkode kuesioner, memasukan jawaban kuesioner ke dalam google form yang telah disediakan
7. Tim peneliti menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif dan beberapa analisis bivariat.

# BAB II

## GAMBARAN UMUM

### 2.1. Kondisi Geografis Kabupaten Sidenreng Rappang

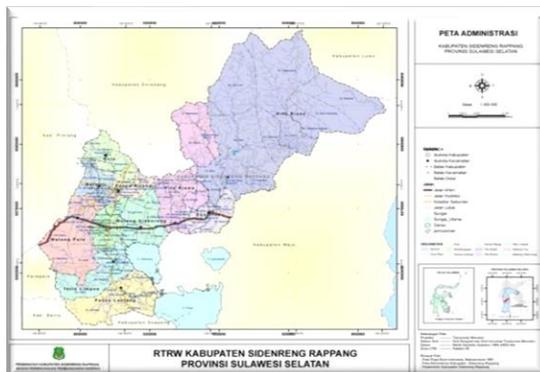
Kabupaten Sidenreng Rappang adalah salah satu Kabupaten dalam Wilayah Provinsi Sulawesi Selatan yang terletak kira-kira 183 Km di sebelah Utara Kota Makassar (Ibukota Propinsi Sulawesi Selatan). Wilayah administrasi Kabupaten Sidenreng Rappang dengan luas 1.883,25 Km<sup>2</sup> terbagi dalam 11 Kecamatan dan 106 Desa/Kelurahan. Kabupaten ini terletak diantara 30°43' – 40°09' Lintang Selatan dan 119°041' – 120°010' Bujur Timur. Letak Kabupaten Sidenreng Rappang berbatasan dengan:

Sebelah Utara : Kabupaten Enrekang dan Kabupaten Pinrang

Sebelah Timur : Kabupaten Luwu dan Kabupaten Wajo

Sebelah Selatan : Kabupaten Barru dan Kabupaten Soppeng

Sebelah Barat : Kota Parepare dan Kabupaten Pinrang



Gambar 2.1. Peta Administrasi Kabupaten Sidenreng Rappang

Tabel 2.1. Luas Wilayah Kabupaten Sidenreng Rappang Menurut Kecamatan (Ha) Dan Jumlah Desa/Kelurahan Tahun 2023

W1	Kecamatan	Luas (Ha)	Jumlah Desa/Kelurahan	
			Kelurahan	Desa
1	Panca Lautang	15.393	3	7
2	Tellu Limpoe	10.320	6	3
3	Watang Pulu	15.131	5	5
4	Baranti	5.389	5	4
5	Panca Rijang	3.402	4	4
6	Kulo	7.500	-	6
7	MaritengngaE	6.590	7	5
8	Watang Sidenreng	12.081	3	5
9	Pitu Riawa	21.043	2	10
10	Dua Pitue	6.999	2	8
11	Pitu Riase	84.477	1	11
<b>Jumlah</b>		188.325	38	68

Sumber: Badan Pertahanan Nasional Kabupaten Sidenreng Rappang; 2023

Berdasarkan informasi pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari 11 kecamatan, terlihat bahwa kecamatan terluas adalah Kecamatan Pitu Riase dengan luas 84.477 Ha, sedangkan kecamatan dengan luas wilayah terkecil adalah Kecamatan Panca Rijang dengan luas 3.402 Ha, secara lebih rinci dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 2.2. Komposisi Pembagian Wilayah Kabupaten Sidenreng Rappang Tahun 2021(%)

Sumber: BPS Kabupaten Sidenreng Rappang; 2023

Kabupaten Sidenreng Rappang secara geografis terletak kira-kira 183 km di sebelah Utara Kota Makassar (Ibukota Propinsi Sulawesi Selatan). Secara umum kondisi ke lerengan wilayah Kabupaten Sidenreng Rappang didominasi oleh daerah yang datar, kondisi lain adalah daerah perbukitan dan yang lebih kecil adalah daerah pegunungan. Kabupaten Sidenreng Rappang dilihat dari kondisi ke lerengan dibagi dalam 4 (empat) kategori yaitu:

1. Lereng 0-2% meliputi 42,80% dari luas Kabupaten Sidenreng Rappang atau sekitar 80.611 Ha, kelerengan ini tersebar di seluruh kecamatan. Jenis penggunaannya adalah sawah, perkebunan rakyat, kolam masyarakat dan perkampungan, Kecamatan yang mempunyai lereng 0–2% paling luas adalah Kecamatan Watang Sidenreng yaitu 11.385 Ha atau 14,12 % dari luas areal yang berlereng 0-2% dan yang tersempit adalah Kecamatan Panca Rijang seluas 3.402 Ha (4,22%) luas areal yang berlereng 0–2%.

2. Lereng 2-15% meliputi 4,6% dari luas Kabupaten Sidenreng Rappang atau sekitar 8.790 Ha, kelerengan ini tersebar hanya tersebar pada 5 (lima) Kecamatan, kelerengan ini baik dimanfaatkan untuk tanaman pertanian dengan tetap memperhatikan usaha pengawetan tanah dan air. Jenis penggunaan saat ini adalah sawah, perkebunan rakyat, hutan dan sebagian kecil perkampungan, Kecamatan yang mempunyai lereng 2–15% paling luas adalah Pitu Riase seluas 3.457 Ha (39,33%), Watang Pulu seluas 2.306 Ha atau 26,23%, Panca Lautang seluas 1.389 Ha (15,80), Pitu Riawa seluas 923 Ha (10,55%) dan Tellu LimpoE seluas 715 Ha atau 8,13%. Sedangkan Kecamatan Baranti, Panca Rijang, Kulo, MaritengngaE, Watang Sidenreng dan Dua pitue tidak terdapat jenis kelerengan ini.
3. Lereng 15-40 % meliputi 16,68% dari luas Kabupaten Sidenreng Rappang atau sekitar 31,414 Ha, kelerengan ini tersebar hanya tersebar pada 5 (lima) Kecamatan, ke lerengan ini masih cukup baik dimanfaatkan untuk usaha pertanian dan perkebunan dengan tetap memperhatikan usaha pengawetan tanah dan air. Jenis penggunaan saat ini adalah perkebunan rakyat, hutan dan sebagian kecil perkampungan dan persawahan, Kecamatan yang mempunyai lereng 15-40% paling luas adalah Kecamatan Pitu Riase seluas 20.483 Ha (65,20%), Panca Lautang seluas 3.573 Ha atau 11,37%, Pitu Riase seluas 3.456 Ha (11%), Tellu LimpoE mempunyai luas dengan kelerengan 15-40% 2.244 Ha (7,14%) dan Kecamatan Wattang Pulu seluas 1.658 Ha (5,28%). Sedangkan Kecamatan Baranti, Panca Rijang, Kulo, MaritengngaE,



## **2.2. Kondisi Demografis Kabupaten Sidenreng Rappang**

Selain kekayaan sumberdaya alam, modal manusia juga tidak kalah pentingnya untuk mendorong pembangunan di daerah sebab dalam banyak literatur ketersediaan raw material dari alam tidak banyak berarti jika tidak ditopang oleh kuantitas dan kualitas sumberdaya manusia. Banyak negara dan daerah di dunia ini dapat dijadikan contoh bahwa sumberdaya alami melimpah tidak menjamin kesejahteraan, bahkan seringkali yang terjadi justru “kutukan sumberdaya” yaitu sebuah kondisi paradoks antara kekayaan sumberdaya alam dan kemiskinan karena kualitas sumberdaya manusia tidak mampu memanfaatkan. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah daerah untuk memahami dengan baik kondisi demografi, setidaknya untuk hal-hal mendasar seperti jumlah dan struktur penduduk, laju pertumbuhan penduduk, dinamika penduduk yang dipengaruhi oleh kelahiran, kematian dan perpindahan penduduk, distribusi/persebaran penduduk, serta komposisi dan populasi masyarakat

Kabupaten Sidenreng Rappang secara geografis memiliki wilayah yang relatif luas dibandingkan dengan kabupaten/kota lain, termasuk ibu kota provinsi. Tercatat luas wilayah. Kabupaten Sidenreng Rappang mencakup 4,03 persen dari total wilayah Sulawesi Selatan. Wilayah seluas ini dihuni oleh penduduk yang setiap tahun bertambah, hingga mencapai 323.194 jiwa. Jumlah tersebut setara dengan 3,54 persen dari populasi Sulawesi Selatan. Setiap tahun jumlah penduduk Sidenreng Rappang konsisten bertambah, tahun 2018 sebanyak 299.073 jiwa. Pertambahan populasi yang cukup signifikan terjadi tahun 2022 karena pada tahun ini ada penambahan sebanyak 4.222 jiwa yang

membuat total penduduk mencapai 327.416 jiwa di tahun 2022. Meskipun terjadi penambahan per tahun, tapi nampaknya masih bisa dikendalikan oleh pemerintah daerah. Populasi Kabupaten Sidenreng Rappang terdistribusi ke 11 kecamatan, dimana Kecamatan Maritengngae yang merupakan ibu kota kabupaten memiliki jumlah penduduk terbanyak yaitu 55.544 jiwa atau 16.96 persen dari total populasi.

Tabel 2.2. Jumlah Penduduk Kabupaten Sidenreng Rappang Tahun 2017-2022 (Jiwa)

Kecamatan	Tahun					
	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Panca Lautang	17.151	17.091	17.018	19.179	19.265	19.410
Tellu Limpoe	23.812	23.903	23.972	25.726	25.887	26.126
Watang Pulu	35.904	36.747	37.592	37.186	37.731	38.398
Baranti	30.313	30.562	30.785	33.256	33.610	34.070
Panca Rijang	28.779	28.947	29.101	31.808	32.119	32.530
Kulo	12.256	12.358	12.449	13.939	14.137	14.381
Maritengngae	50.767	51.329	51.861	54.291	54.831	55.544
Watang Sidenreng	17.893	17.972	18.037	20.201	20.416	20.695
Pitu Riawa	26.269	26.390	26.489	29.663	29.985	30.402
Dua Pitue	29.300	29.547	29.783	31.389	31.634	31.977
Pitu Riase	23.681	24.227	24.885	23.350	23.579	23.883
Sidenreng Rappang	296.125	299.073	301.972	319.990	323.194	327.416

Sumber: BPS Kabupaten Sidenreng Rappang; 2023

Tahun 2022, tercatat setiap 1 km<sup>2</sup> wilayah Kabupaten Sidenreng Rappang hanya dihuni 173 jiwa, namun jika dilihat lebih detail, ada 7 kecamatan yang memiliki tingkat kepadatan penduduk lebih tinggi dari kabupaten, yaitu Kecamatan Panca Rijang, Maritengngae, Baranti, Dua Pitue,

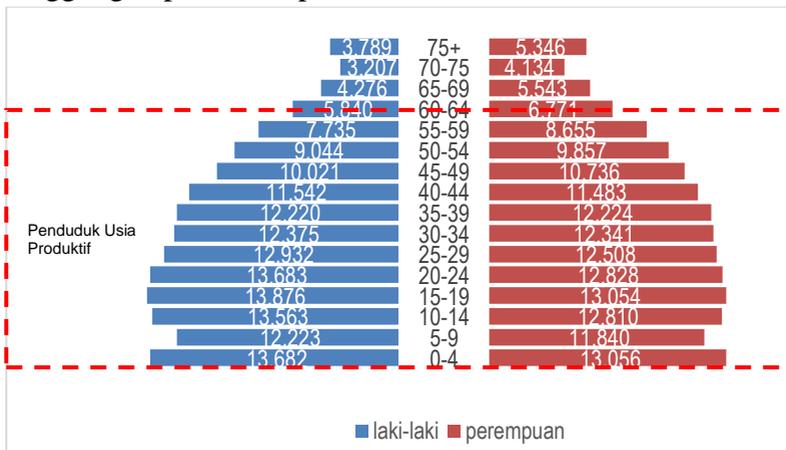
Tellu Limpoe, Watangpulu, Kulo dan Watang Sidenreng. Tingkat kepadatan paling rendah ada di kecamatan Pitu Riase dimana setiap 1 km<sup>2</sup> hanya ditinggali oleh 29 jiwa, hal ini disebabkan karena Kecamatan Pitu Riase punya penduduk relatif lebih sedikit dari daerah lain, tapi wilayahnya cukup luas. Kepadatan penduduk sangat penting dalam pembangunan daerah karena tak jarang menjadi sumber masalah-masalah sosial-ekonomi. Oleh sebab itu, pada kondisi tertentu, penduduk bisa menjadi modal pembangunan, tapi jika tak bisa dikendalikan, maka justru menjadi pemicu persoalan pembangunan.

Tabel 2.3. Kepadatan Penduduk Kabupaten Sidenreng Rappang Tahun 2017-2022 (Jiwa/Km<sup>2</sup>)

Kecamatan	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Panca Lautang	111	111	111	125	125	126
Tellu Limpoe	231	232	232	249	251	253
Wattang Pulu	237	243	243	246	249	254
Baranti	563	567	567	617	624	632
Panca Rijang	846	851	851	935	944	956
Kulo	163	165	165	186	188	192
Maritengngae	770	779	779	824	832	843
Watang Sidenreng	148	149	149	167	169	171
Pitu Riawa	125	125	125	141	142	144
Dua Pitue	419	422	422	448	452	457
Pitu Riase	28	29	29	28	28	28

Sumber: BPS Kabupaten Sidenreng Rappang; 2023

Kabupaten Sidenreng Rappang sudah mulai memasuki kondisi bonus demografi, karena jumlah penduduk usia produktif jauh lebih banyak daripada umur tidak produktif. Jika dijumlahkan, penduduk yang usianya antara 20-64 tahun mencapai 196.101 jiwa tahun 2022 atau setara dengan 59,89 persen dari seluruh populasi Kabupaten Sidenreng Rappang, sementara proporsi penduduk usia tak produktif hanya 40,11 persen atau total 131.315 jiwa. Proporsi penduduk perempuan berusia produktif jauh lebih banyak daripada laki-laki, dengan populasi perempuan produktif mencapai 98.990 jiwa, sementara populasi laki-laki produktif mencapai 97.111 jiwa. Meskipun memiliki penduduk produktif lebih banyak dari yang belum dan tidak lagi produktif, namun itu tidak berarti langsung menguntungkan Kabupaten Sidenreng Rappang, karena selisih antara produktif dan tidak produktif belum begitu signifikan. Implikasinya adalah masih tingginya angka beban tanggungan penduduk produktif.



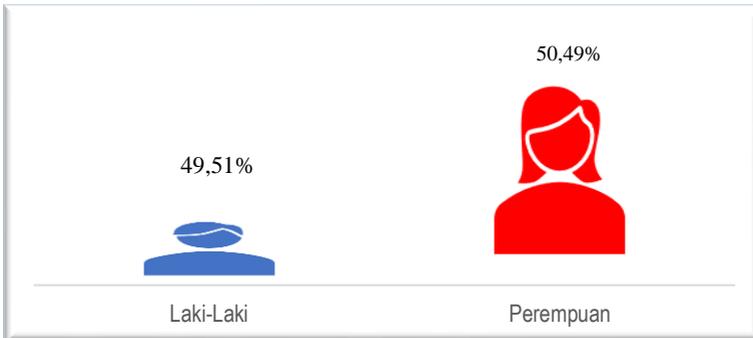
Gambar 2.4. Struktur Penduduk Kabupaten Sidenreng Rappang Berdasarkan Kelompok Umur Dan Jenis Kelamin Tahun 2022(Jiwa)

Sumber: BPS Kabupaten Sidenreng Rappang, diolah; 2023

Rasio Ketergantungan (dependency ratio) adalah perbandingan antara jumlah penduduk umur 0-14 tahun, ditambah jumlah penduduk 65 tahun ke atas (keduanya disebut bukan angkatan kerja) dibandingkan jumlah penduduk usia 15-64 tahun (angkatan kerja). Rasio ketergantungan dapat digunakan sebagai indikator yang secara kasar dapat menunjukkan keadaan ekonomi suatu negara apakah tergolong negara maju atau negara sedang berkembang. Rasio ketergantungan merupakan salah satu indikator demografi yang penting. Semakin tingginya persentase dependency ratio menunjukkan semakin tingginya beban yang harus ditanggung penduduk produktif untuk membiayai hidup penduduk belum produktif dan tidak produktif lagi. Sedangkan dependency ratio rendah menunjukkan semakin rendahnya beban ditanggung penduduk produktif untuk membiayai penduduk belum produktif dan tidak produktif lagi. Tahun 2021, dengan komposisi penduduk tersebut, angka rasio ketergantungan Kabupaten Sidenreng Rappang mencapai 67 persen, artinya dari 100 penduduk usia produktif masih menanggung 67 orang penduduk usia belum dan tidak produktif atau setiap tiga orang produktif menanggung empat orang tidak produktif. Bagi Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional (BKKBN), Indonesia saat ini menghadapi rasio ketergantungan dengan rerata angka 51,31 persen, sementara untuk Sidenreng Rappang jauh lebih parah

karena angkanya sampai 67 persen.

Selain menunjukkan dominasi penduduk usia produktif, piramida penduduk Kabupaten Sidenreng Rappang juga sekaligus menggambarkan proporsi penduduk perempuan yang lebih banyak daripada laki-laki. Secara total, Kabupaten Sidenreng Rappang tahun 2022 memiliki 50,49 persen penduduk perempuan dan 49,51 persen penduduk laki-laki dengan rasio jenis kelamin 98 atau di bawah 100. Satu-satunya kecamatan yang memiliki penduduk laki-laki lebih banyak daripada perempuan adalah Pitu Riase



Gambar 2.5. Proporsi Penduduk Kabupaten Sidenreng Rappang

Berdasarkan Jenis Kelamin Tahun 2022

Sumber: BPS Kabupaten Sidenreng Rappang, diolah; 2023

### 2.3. Kondisi Ekonomi Makro Kabupaten Sidenreng Rappang

Pada bagian ini diuraikan tentang perkembangan indikator aspek kesejahteraan masyarakat Kabupaten Sidenreng Rappang dalam beberapa tahun terakhir. Indikator

seperti pertumbuhan ekonomi beserta indikator turunannya yaitu PDRB per kapita, laju pertumbuhan PDRB dan kontribusi berbagai sektor terhadap PDRB, menjadi bagian dari analisis ini.

Selain tentang indikator makro, sebagian indikator juga mengukur secara spesifik tentang kesejahteraan penduduk dan distribusi pendapatan/ketimpangan pendapatan seperti indeks gini, pemerataan pendapatan versi bank dunia, Persentase penduduk diatas garis kemiskinan, dan Indeks Pembangunan Manusia (IPM). Secara spesifik, analisis tentang indikator lebih detail terkait pembangunan manusia misalnya Angka rata-rata lama sekolah, Angka usia harapan hidup, Persentase balita gizi buruk, dan Prevalensi balita gizi kurang akan melengkapi gambaran kondisi kesejahteraan dan pemerataan ekonomi Kabupaten Sidenreng Rappang.

### **2.3.1. Pertumbuhan Ekonomi**

Produk Domestik Regional Bruto merupakan indikator untuk mengukur seberapa besar perekonomian sebuah daerah berdasarkan produksi barang dan jasa selama periode waktu tertentu. Semakin cepat laju pertumbuhan PDRB, maka dapat disimpulkan bahwa kemampuan daerah menghasilkan dan jasa mengalami peningkatan, begitupun sebaliknya. Pertumbuhan ekonomi masuk menjadi salah satu indikator dalam aspek kesejahteraan masyarakat sebab kemakmuran penduduk selalu dimulai dari aktivitas ekonomi.

Laju pertumbuhan ekonomi Kabupaten Sidenreng Rappang selama kurun waktu tahun 2018 hingga 2022

cenderung melambat. Pertumbuhan tertinggi sepanjang periode ini yaitu tahun 2021, dengan nilai sebesar 5,54 persen, Nilai pertumbuhan ekonomi starting dengan angka 5,02 persen pada tahun 2018, dan terus mengalami penurunan yaitu 4,65 persen pada tahun 2019, sampai akhirnya mengalami kontraksi pada tahun 2020 sebesar -0,59 persen. Fenomena terkontraksinya pertumbuhan ekonomi disebabkan oleh pandemi covid-19 dan menurunnya produksi pertanian sebagai sektor penopang perekonomian di Kabupaten Sidenreng Rappang. Pada tahun 2021, perekonomian kembali membaik yang ditandai dengan tumbuhnya perekonomian sebesar 5,54 persen namun Kembali mengalami perlambatan pada tahun 2022 sebesar 4,86 persen. angka ini juga memenuhi target RKPD 2022 yang berada di range 4,39-5,86%. Hal ini disebabkan karena pandemi covid-19 sudah mulai dapat dikendalikan dan meningkatnya produksi pertanian sebagai sektor yang memberikan kontribusi paling besar terhadap ekonomi Kabupaten Sidenreng Rappang.

Pertumbuhan ekonomi Kabupaten Sidenreng Rappang tidak lebih baik bila dibandingkan dengan pertumbuhan ekonomi Provinsi Sulawesi Selatan dan nasional, yang berada di angka 5,09 persen untuk Provinsi Sulawesi Selatan dan 5,31 persen untuk Nasional di tahun 2022. Bila dibandingkan dengan rata-rata pertumbuhan ekonomi daerah setara yang nilainya sebesar 4,80 persen, pertumbuhan ekonomi Kabupaten Sidenreng Rappang masih berada di atas rata-rata.

Pertumbuhan ekonomi Kabupaten Sidenreng Rappang masih lebih baik bila dibandingkan dengan

pertumbuhan ekonomi Provinsi Sulawesi Selatan dan nasional, yang berada di angka 4,65 persen untuk Provinsi Sulawesi Selatan dan 3,69 persen untuk nasional di tahun 2021. Bila dibandingkan dengan rata-rata pertumbuhan ekonomi daerah setara yang nilainya sebesar 5,26 persen, pertumbuhan ekonomi Kabupaten Sidenreng Rappang masih berada di atas rata-rata.

Perekonomian Kabupaten Sidenreng Rappang yang mengandalkan pertanian sebagai sektor andalan menyebabkan ketergantungan besar terhadap sektor ini. Artinya, jika pertumbuhan ekonomi sektor pertanian melaju, maka pertumbuhan ekonomi daerah juga mengalami hal serupa, tapi sebaliknya, jika nilai tambah sektor pertanian melambat akan berdampak pula pada pertumbuhan ekonomi daerah. Permasalahannya adalah Kabupaten Sidenreng Rappang berhadapan dengan fenomena kedua, yaitu kondisi dimana nilai tambah lapangan usaha pertanian melambat, bahkan mengalami kontraksi. Setelah mencapai angka tertinggi dalam lima tahun terakhir yaitu 7,26 persen. Laju pertumbuhan sektor pertanian tiba-tiba anjlok -0,04 persen pada tahun 2018, dan kondisi penurunan berlanjut pada tahun 2019 dan 2020, sebab berkontraksi ke level -1,38 persen, dan -4,01 persen. Kemudian Kembali naik pada tahun 2021 dimana sektor pertanian meningkat sebesar 5,38 persen, kemudian mengalami penurunan kembali menjadi 4,00 persen di tahun 2022

Setidaknya ada dua penyebab penurunan nilai tambah sektor pertanian di Kabupaten Sidenreng Rappang, pertama, masih banyak lahan pertanian sawah di Kabupaten Sidenreng Rappang belum memiliki irigasi sama sekali, sehingga

mengandalkan musim hujan untuk mengairi lahan mereka. Faktor kedua adalah kekeringan panjang (El Nino) di Sulawesi Selatan. Dua faktor tersebut mengancam usaha pertanian di Kabupaten Sidenreng Rappang dan akan bertambah parah jika pemerintah daerah tidak mengambil kebijakan yang lebih strategis, terbukti dari penurunan signifikan pertumbuhan nilai tambah sektor pertanian.

Tabel 2.4. Laju Pertumbuhan PDRB Kabupaten Sidenreng Rappang Berdasarkan Lapangan Usaha Tahun 2018-2022 (%)

Lapangan Usaha PDRB	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Pertanian, Kehutanan, dan Perikanan	7,16	-0,04	-1,38	-4,01	5,38	4
Pertambangan dan Pengalihan	12,66	9,32	9,10	2,77	9,84	5,98
Industri Pengolahan	4,10	1,10	3,72	-1,70	7,13	12,17
Pengadaan Listrik, Gas	6,16	6,94	8,09	5,31	10,85	9,09
Pengadaan Air	9,41	8,44	1,33	2,14	3,64	7,12
Konstruksi	9,98	8,40	8,42	3,16	6,31	0,32
Perdagangan Besar dan Eceran, dan Reparasi Mobil dan Sepeda Motor	7,32	9,12	8,35	-2,67	6,77	7,27
Transportasi dan Pergudangan	5,39	13,82	15,13	-8,55	6,21	11,56
Penyediaan Akomodasi dan Makan Minum	9,10	18,49	17,56	-4,63	11,34	11,9
Informasi dan Komunikasi	7,64	11,75	12,10	10,40	6,26	5,11
Jasa Keuangan	5,48	3,78	1,60	5,75	6,82	-0,69
Real Estate	5,74	5,64	5,86	0,88	3,09	5,49
Jasa Perusahaan	6,40	11,11	13,16	-2,82	4,23	6,78
Administrasi Pemerintahan, Pertahanan dan Jaminan	6,72	15,02	8,56	0,01	-4,79	-0,01

Sosial Wajib						
Jasa Pendidikan	5,10	9,90	9,10	3,28	2,97	2,04
Jasa Kesehatan dan Kegiatan Sosial	4,92	10,97	8,80	9,03	5,9	2,23
Jasa lainnya	9,68	12,64	9,90	-3,21	6,77	5,92
Pertumbuhan PDRB	7,09	5,02	4,65	-0,59	5,44	4,86

*Sumber: BPS Kabupaten Sidenreng Rappang; 2023*

Industri pengolahan merupakan sektor yang mencatatkan angka pertumbuhan tertinggi tahun 2022 yaitu 12,17 persen di tahun 2022 dan kontribusinya lebih dari 14 persen terhadap pembentukan nilai tambah barang dan jasa. Sebelum mencapai angka tersebut, sektor ini pada tahun 2018 hanya sebesar 1,10 persen kemudian naik pada tahun 2019 dengan kenaikan nilai tambah sebesar 3,72 persen. Meskipun pada tahun 2020 mengalami kontraksi sebesar 1,70 persen namun tetap meningkat signifikan pada tahun 2021 yang mencapai 7,13 persen. Peningkatan tertinggi lima tahun terakhir terjadi di tahun 2022 yang mencapai 12,17 persen.

### **2.3.2. Inflasi**

Lambatnya pertumbuhan konsumsi rumah tangga di tiga tahun terakhir perlu dianalisis lebih jauh untuk menemukan penyebabnya. Pada bagian sebelumnya telah dibahas, bahwa ada dua penyebab umum pertumbuhan konsumsi melambat, yaitu penurunan daya beli dan menurunnya pendapatan rumah tangga. Penurunan daya beli merupakan sebuah kondisi dimana pendapatan rumah tangga tidak menurun, tapi permintaan rendah akibat dari kenaikan

harga barang dan jasa. Rumah tangga yang berpendapatan 5 juta rupiah per bulan terlihat tinggi secara nominal, namun setelah dikoreksi dengan inflasi, angka tersebut bisa jadi sangat rendah. Oleh karena itu, inflasi perlu dikendalikan agar daya beli masyarakat tetap terjaga.

Inflasi di Kabupaten Sidenreng Rappang merujuk pada inflasi Kota Parepare karena hanya lima daerah di Sulawesi Selatan yang dijadikan wilayah perhitungan inflasi yaitu Kabupaten Bone, Kota Makassar, Kota Palopo, Kota Parepare, dan Kabupaten Bulukumba. Karena Kabupaten Sidenreng Rappang lebih dekat dengan Kota Parepare, maka angka inflasi yang digunakan adalah Kota Parepare.

Selama lima tahun terakhir 2018-2022, perkembangan inflasi tahunan Kabupaten Sidenreng Rappang cukup terkendali. Memasuki tahun 2018, kenaikan harga barang dan jasa di Kabupaten Sidenreng Rappang masih mengalami kenaikan sebesar 1,96 persen, sebelum akhirnya meningkat di angka 2,45 persen pada tahun 2019. Inflasi mengalami perlambatan di tahun 2020 dengan mencatatkan angka 1,61 persen. Dan hingga akhirnya kembali mengalami kenaikan signifikan pada tahun 2021 sebesar 4,09 persen dan 6,66 persen di tahun 2022. Melihat inflasi yang mengalami percepatan signifikan pemerintah daerah melalui Tim Pengendali Inflasi Daerah harus mengambil Langkah konkrit untuk mengendalikan kenaikan harga barang ini untuk menjaga stabilitas harga dan daya beli masyarakat.

### 2.3.3. Gini Rasio

Ketimpangan pendapatan merupakan isu yang selalu mendapat perhatian di tengah isu pertumbuhan ekonomi. Ketika sebuah daerah mengalami pertumbuhan ekonomi akseleratif, seringkali pertanyaan selanjutnya adalah untuk siapa atau kelompok mana yang menikmati manfaat dari pertumbuhan tersebut. Tingkat ketimpangan di Kabupaten Sidenreng Rappang beberapa tahun terakhir mengalami tren peningkatan. Di tahun 2018, indeks gini menyentuh angka 0,340 poin, hanya mengalami penurunan di tahun 2019 menjadi 0,284 sebelum meningkat kembali di tahun 2020 menjadi 0,349 dan 0,385 di tahun 2021. Angka ini mengalami sedikit perbaikan menjadi 0,354 di tahun 2022. Bila dibandingkan dengan angka ketimpangan di Provinsi Sulawesi Selatan yang berada pada angka 0,377 dan nasional yang berada pada angka 0,381 poin, ketimpangan di Kabupaten Sidenreng Rappang lebih baik. Target angka ketimpangan RKPD 2022 yang diukur dengan gini rasio tahun 2021 senilai 0,273 tidak berhasil dicapai.

Tabel 2.5. Gini Rasio Kabupaten Sidenreng Rappang, Provinsi Sulawesi Selatan, Dan Nasional tahun 2017-2022

Indikator	Satuan	Tahun					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022
<b>Sidenreng Rappang</b>	Poin	0,325	0,34	0,284	0,349	0,385	0,354
<b>Sulawesi Selatan</b>	Poin	0,407	0,397	0,389	0,382	0,377	0,377
<b>Nasional</b>	Poin	0,409	0,404	0,391	0,389	0,381	0,381

Sumber: Badan Pusat Statistik; 2023

Bila dibandingkan dengan capaian daerah setara, perubahan rasio gini di Kabupaten Sidenreng Rappang lebih

rendah bila dibandingkan dengan rata-rata rasio gini daerah setara. Ini berarti ketimpangan di Kabupaten Sidenreng Rappang lebih baik bila dibandingkan dengan rata-rata ketimpangan di Kabupaten Bantaeng, Pangkep, Jeneponto, Enrekang, Luwu Utara, Kepulauan Selayar, dan Tana Toraja masih lebih baik.

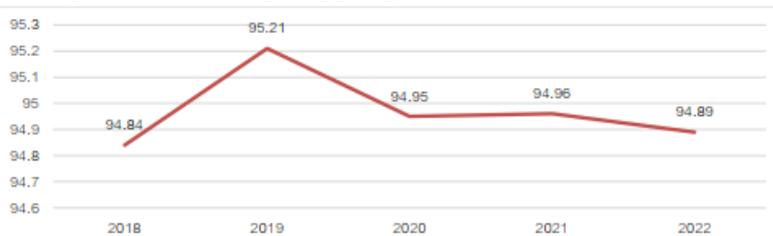
#### **2.3.4. Tingkat Kemiskinan**

Kemiskinan selalu menjadi pembahasan kebijakan publik di kabupaten/kota di Sulawesi Selatan, termasuk di Kabupaten Sidenreng Rappang. Selama beberapa tahun terakhir, upaya pengentasan kemiskinan di Kabupaten Sidenreng Rappang sepertinya memperlihatkan kinerja cukup baik, dinilai dari penurunan persentase penduduk di bawah garis kemiskinan. Tahun 2018, angka kemiskinan mencapai 5,16% mengalami penurunan menjadi 4,79 persen di tahun 2019. Akibat adanya pandemi, pada tahun 2020, angka kemiskinan mengalami kenaikan menjadi 5,05% namun angka ini mengalami penurunan kembali pada tahun 2021 menjadi 5,04%. Angka ini mengalami kenaikan kembali menjadi 5,11 persen di tahun 2022. Persentase penduduk miskin di Kabupaten Sidenreng Rappang tidak mencapai target Bila dibandingkan dengan target RKPD 2022, yang senilai 4,65 persen.

Bila dibandingkan dengan capaian Provinsi Sulawesi Selatan dan nasional, angka kemiskinan Kabupaten Sidenreng Rappang masih lebih baik dalam kurun waktu 2018-2022. Di tahun 2018 terdapat 8,88 persen penduduk miskin di Provinsi Sulawesi Selatan dan 9,66 persen di Indonesia. Angka ini mengalami tren penurunan hingga

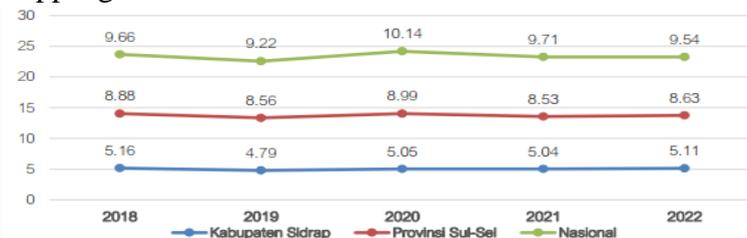
mencapai 8,63 persen di tahun 2022 untuk provinsi dan 9,54 persen untuk nasional.

Gambar 2.6. Persentase Penduduk di atas Garis Kemiskinan Kabupaten Sidenreng Rappang Tahun 2017-2022



Sumber: BPS Provinsi Sulawesi Selatan, diolah; 2023

Gambar 2.7. Persentase Penduduk Miskin Nasional, Provinsi Sulawesi Selatan, dan Kabupaten Sidenreng Rappang Tahun 2017-2022



Sumber: BPS Sulawesi Selatan; 2023

Bila dibandingkan dengan perubahan rata-rata daerah setara, perubahan angka kemiskinan di Kabupaten Sidenreng Rappang yang bertambah sebesar 0,07 persen lebih buruk dibanding dengan perubahan rata-rata daerah setara yang turun sebesar 0,06 persen

### 2.3.5. Indeks Pembangunan Manusia (IPM)

Kabupaten Sidenreng Rappang boleh disebut sebagai daerah yang sedang menikmati bonus demografi, seperti

disampaikan pada bagian aspek demografi, sebab proporsi penduduk usia produktif lebih besar dibandingkan dengan usia belum dan tidak produktif. Seharusnya struktur penduduk tersebut bisa menjadi modal utama pembangunan daerah. Namun demikian, besarnya jumlah populasi penduduk tidak menjamin kemajuan pembangunan daerah, jika kualitas manusianya minim. Ukuran umum yang digunakan untuk menilai kualitas sumberdaya manusia sebuah negara/daerah adalah Indeks Pembangunan Manusia (IPM). Indeks Pembangunan Manusia merupakan indeks komposit yang dibangun dari tiga komponen yaitu pendidikan, kesehatan, dan daya beli yang nilainya dikelompokkan menjadi empat kategori mulai dari IPM sangat tinggi dengan nilai lebih 80, IPM sedang 70 hingga 80 dan IPM rendah bernilai dibawah 60.

Data BPS Provinsi Sulawesi Selatan menunjukkan pencapaian pembangunan manusia Kabupaten Sidenreng Rappang lima tahun terakhir cukup baik dilihat dari nilai IPM yang konsisten meningkat. Memasuki tahun 2018, status IPM Kabupaten Sidenreng Rappang akhirnya mencapai kategori tinggi karena berhasil mencapai angka 70,60 dan kinerja tersebut meningkat pada tahun 2019 menjadi 71,05. Selanjutnya Pada Tahun 2020 kembali meningkat dan mencatatkan angka IPM 71,21 dan Kembali meningkat pada tahun 2021 di angka 71,54 dan hingga menjadi 72,06 pada tahun 2022. Bila dibandingkan dengan capaian rata-rata pertumbuhan IPM daerah setara, yang nilainya sebesar 0,64 persen, capaian Kabupaten Sidenreng Rappang masih lebih baik, namun bila dibandingkan dengan target RKPD 2022 yang nilainya sebesar 71,80 poin, angka ini belum mencapai

target

Gambar 2.8. Indeks Pembangunan Manusia Kabupaten Sidenreng Rappang, Provinsi Sulawesi Selatan, dan Nasional Tahun 2017-2021



Sumber: BPS Provinsi Sulawesi Selatan, 2023

Posisi IPM Kabupaten Sidenreng Rappang yang dicapai saat ini tentu tidak lepas dari kemampuan pemerintah daerah memperbaiki empat indikator utama yaitu angka harapan lama sekolah, rata-rata lama sekolah, usia harapan hidup, dan pengeluaran per kapita disesuaikan.

### Angka Harapan Lama Sekolah

Angka Harapan Lama Sekolah (HLS) didefinisikan sebagai lamanya sekolah (dalam tahun) yang diharapkan akan dirasakan oleh anak pada umur tertentu di masa mendatang. Kegunaan HLS dapat digunakan untuk mengetahui kondisi pembangunan sistem pendidikan di berbagai jenjang. Angka HLS menunjukkan peluang anak usia 7 tahun ke atas untuk mengenyam pendidikan formal pada waktu tertentu. Pemerintah Kabupaten Sidenreng Rappang berhasil menaikkan secara persisten angka HLS sekolah selama kurun waktu lima tahun terakhir, walaupun masih di bawah capaian nasional dan provinsi Sulawesi Selatan. Angka Harapan Lama Sekolah Kabupaten Sidenreng Rappang di tahun 2018 mencapai 12,91 tahun, mengalami kenaikan memasuki tahun 2019 dimana

capaiannya naik ke 12,93 tahun dan pada tahun 2020 mencapai 12,94 tahun hingga akhirnya pada tahun 2021 mencapai 12,95 tahun atau semakin mendekati angka 13 tahun. Di tahun 2022, angka harapan lama sekolah kabupaten Sidenreng Rappang akhirnya mencapai 13,01 tahun. Bila dibandingkan dengan, capaian pertumbuhan rata-rata daerah setara yang senilai 0,696 persen, nilai pertumbuhan harapan lama sekolah Kabupaten Sidenreng Rappang yang senilai 0,463 persen masih lebih rendah.

Tabel 2.6. Harapan Lama Sekolah Nasional, Provinsi Sulawesi Selatan, dan Kabupaten Sidenreng Rappang Tahun 2017-2022

Uraian	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Nasional	12,85	12,91	12,95	12,98	13,08	13,10
Provinsi Sulawesi Selatan	13,28	13,34	13,36	13,45	13,52	13,53
Kab. Sidenreng Rappang	12,90	12,91	12,93	12,94	12,95	13,01

Sumber: BPS Kabupaten Sidenreng Rappang; 2023

### Angka Rata-Rata Lama Sekolah

Pada bagian analisis tentang perkembangan IPM Kabupaten Sidenreng Rappang, telah dijelaskan bahwa capaian positif IPM selama lima tahun terakhir disebabkan karena kemampuan pemerintah daerah mendorong semua indikator utama, salah satunya adalah angka rata-rata lama sekolah. Rata-rata lama sekolah didefinisikan sebagai jumlah tahun yang digunakan oleh penduduk berusia 25 tahun ke atas dalam menjalani pendidikan formal. Semakin lama seseorang menempuh pendidikan formal (maksimal 15 tahun), maka semakin tinggi jenjang pendidikannya,

begitupun sebaliknya. Rata-rata lama sekolah secara tidak langsung juga bisa dijadikan parameter untuk mengukur kualitas pendidikan penduduk sebuah daerah.

Pemerintah Kabupaten Sidenreng Rappang, berhasil menaikkan secara persisten angka rata-rata lama sekolah selama kurun waktu beberapa tahun terakhir. Walaupun demikian, capaian rata-rata lama sekolah di Kabupaten Sidenreng Rappang masih dibawah capaian nasional dan Provinsi Sulawesi Selatan. Tahun 2018 mencapai 7,79 tahun, mengalami kenaikan Pada Tahun 2019 menjadi 7,83. Pada tahun 2020 rata-rata lama sekolah penduduk Kabupaten Sidenreng Rappang meningkat hingga 7,84 tahun, pada tahun 2021 mencapai 7,94 Tahun, hingga akhirnya di tahun 2022 mencapai angka 8,04 tahun. Dari angka tersebut, terlihat bahwa, meski mengalami kenaikan konsisten, tapi butuh waktu sangat lama bagi Kabupaten Sidenreng Rappang untuk mencapai rata-rata lama sekolah 8 tahun.

Tabel 2. 7. Rata-rata Lama Sekolah Nasional, Provinsi Sulawesi Selatan, Dan Kabupaten Sidenreng Rappang Tahun 2017-2022

Uraian	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Nasional	8,1	8,17	8,34	8,48	8,54	8,69
Provinsi Sulawesi Selatan	7,95	8,02	8,26	8,38	8,46	8,63
Kab. Sidenreng Rappang	7,52	7,79	7,83	7,84	7,94	8,04

*Sumber: BPS Provinsi Sulawesi Selatan; 2023*

### **Angka Usia Harapan Hidup**

Usia harapan hidup merupakan indikator penting untuk melihat derajat kesehatan dan pembangunan kesehatan sebuah daerah. Semakin tinggi usia harapan hidup, menggambarkan semakin maju pembangunan kesehatan

karena rata-rata penduduk bisa hidup lebih lama, begitupun sebaliknya. Selain itu, panjang-pendeknya usia harapan hidup sebuah daerah juga menunjukkan seberapa mampu masyarakat gaya hidup sehat.

Upaya pemerintah daerah untuk mendorong perbaikan derajat kesehatan bagi penduduk perlahan mulai menunjukkan hasil dalam kurun waktu lima tahun 2018-2022. Usia harapan hidup masyarakat di Kabupaten Sidenreng Rappang pada tahun 2018 mencapai 69,15 tahun dan mengalami kenaikan di tahun 2019 menjadi 69,59 tahun. Pada tahun 2020 mencatat angka 69,83 tahun, mencapai 70,01 tahun di 2021, hingga akhirnya mencapai angka 70,41 di tahun 2022 sekaligus menjadi angka tertinggi selama periode lima tahun terakhir. Walaupun demikian, capaian tersebut masih di bawah nasional, dan Provinsi Sulawesi Selatan. Bila dibandingkan dengan capaian rata-rata pertumbuhan daerah setara yang senilai 0,47 persen, pertumbuhan angka usia harapan hidup Kabupaten Sidenreng Rappang dari tahun 2021 hingga 2022 yang senilai 0,57 persen masih lebih baik

Tabel 2.8. Usia Harapan Hidup Nasional, Provinsi Sulawesi Selatan, Dan

Kabupaten Sidenreng Rappang

Uraian	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Nasional	71,11	71,23	71,39	71,47	71,57	71,85
Provinsi Sulawesi Selatan	69,84	70,08	70,43	70,57	70,66	70,97
Kab. Sidenreng Rappang	68,82	69,15	69,59	69,83	70,01	70,41

Sumber: BPS Provinsi Sulawesi Selatan; 2023

## Pengeluaran per kapita

Pengeluaran Per kapita disesuaikan merupakan salah satu komponen IPM yang digunakan untuk mengukur tingkat kesejahteraan masyarakat. Dalam kurun waktu 2018 hingga 2022, Pengeluaran per kapita Kabupaten Sidenreng Rappang mengalami peningkatan secara persisten, senilai 11.834.000 rupiah di tahun 2018 menjadi 12.379.000 rupiah di tahun 2022. Angka ini masih lebih baik bila dibandingkan dengan capaian Provinsi Sulawesi Selatan dan Nasional. Bila dibandingkan dengan rata-rata capaian daerah setara yang senilai 2,005 persen, pertumbuhan pengeluaran per kapita yang disesuaikan Kabupaten Sidenreng Rappang masih lebih baik.

Tabel 2. 9. Pengeluaran Per kapita disesuaikan Nasional, Provinsi Sulawesi Selatan, dan Kabupaten Sidenreng Rappang, dan 2017-2021 (Ribu Rupiah)

Uraian	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Nasional	8.237	11.059	11.299	11.013	11.156	11.479
Sulawesi Selatan	10.489	10.814	11.118	11.079	11.184	11.430
Sidenreng Rappang	11.523	11.834	12.039	12.073	12.201	12.379

Sumber: Badan Pusat Statistik; 2023

### 2.3.6. Tingkat Pengangguran Terbuka

Pengangguran adalah salah satu permasalahan makro ekonomi daerah, selain pertumbuhan ekonomi dan inflasi. Tentang pertumbuhan ekonomi, Kabupaten Sidenreng Rappang menunjukkan pelambatan dalam lima tahun terakhir, sementara inflasi nampak berhasil dikendalikan. Begitupun dengan tingkat pengangguran terbuka, selama lima tahun terakhir tingkat pengangguran terbuka Kabupaten

Sidenreng Rappang tidak banyak mengalami perubahan. Terjadi kenaikan tingkat pengangguran terbuka dari 4,70 persen di tahun 2018 menjadi 4,75 persen di tahun 2019 dan mengalami kenaikan yang signifikan 5,91 persen di tahun 2020 karena adanya dampak pandemi covid-19. Angka ini kemudian membaik pada tahun 2021 yaitu menurun di angka 4,93% dan Kembali mengalami penurunan menjadi 3,56 persen di tahun 2022. Capaian ini berhasil mencapai target RKPD tahun 2022 yang senilai 4,67 persen.

Bila dibandingkan dengan capaian rata-rata perubahan tingkat pengangguran terbuka daerah setara, perubahan TPT Kabupaten Sidenreng Rappang tahun 2021 ke 2022 lebih baik dibanding capaian rata-rata daerah setara Tabel 2.10. Perbandingan Tingkat Pengangguran Terbuka Nasional, Provinsi Sulawesi Selatan, Dan Nasional 2017-2022 (%)

Tingkat Pengangguran Terbuka	Tahun					
	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Kabupaten Sidenreng Rappang	3,17	4,70	4,75	5,91	4,93	3,56
Provinsi Sul-Sel	5,61	5,34	4,62	6,31	5,72	4,51
Nasional	5,50	5,3	5,23	7,07	6,49	5,86

Sumber: BPS Provinsi Sulawesi Selatan; 2023

## 2.4. Gambaran Unit Pelayanan Publik

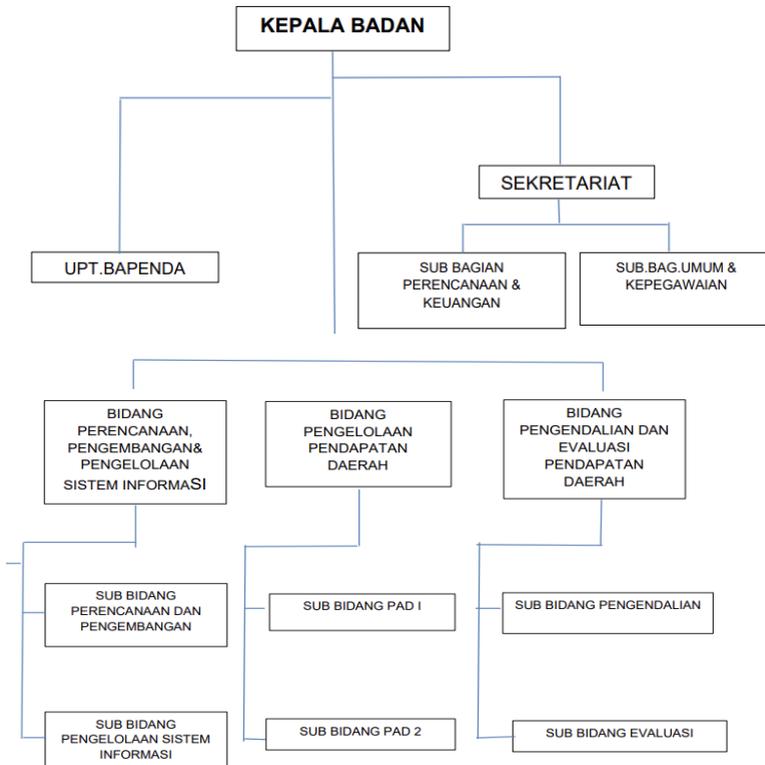
### 2.4.1. Badan Pendapatan Daerah

Tugas pokok dan fungsi Badan Pendapatan Daerah berdasarkan Peraturan Bupati Sidenreng Rappang Nomor 47 Tahun 2019, tentang Susunan Organisasi, Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Badan

Pendapatan Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang, yaitu :  
“Membantu Bupati dalam menyelenggarakan Urusan Pemerintahan dibidang pendapatan daerah yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada Pemerintah Daerah”. Untuk menjalankan tugas pokok yang dimaksud, Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang mempunyai fungsi, yaitu :

- a. Perumusan kebijakan urusan dibidang perencanaan, pengembangan, pengendalian dan evaluasi, pengelolaan sistem informasi, dan pengelolaan pendapatan daerah;
- b. Pelaksanaan kebijakan urusan dibidang perencanaan, pengembangan, pengendalian dan evaluasi, pengelolaan sistem informasi, dan pengelolaan pendapatan daerah;
- c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan dibidang perencanaan, pengembangan, pengendalian dan evaluasi, pengelolaan sistem informasi, dan pengelolaan pendapatan daerah;
- d. Pelaksanaan administrasi Badan Pendapatan Daerah sesuai dengan lingkup tugasnya;
- e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati terkait tugas dan fungsinya

Gambar 2.9. Struktur Organisasi Badan Pendapatan Daerah



Sumber : Bapenda Sidenreng rappang, 2023

Dalam rangka menunjang kelancaran pelaksanaan kegiatan sangat dibutuhkan ketersediaan sumber daya manusia / aparatur yang cukup handal dari berbagai disiplin ilmu pengetahuan. Pada tahun 2022 total personel Badan Pendapatan Daerah berjumlah 184 orang yang terdiri dari 87 orang ASN dan 97 orang tenaga kontrak (Non PNS). Untuk komposisi jabatan structural Badan Pendapatan Daerah pada tahun 2022 terdiri dari pejabat eselon II yaitu Kepala Badan, pejabat eselon III yaitu Sekretaris dan 3 (tiga)

Kepala Bidang, pejabat eselon IV terdiri dari 2 (dua) kasubag, 6 (enam) kasubid serta 11 (sebelas) kepala UPT dan 11 (sebelas) kasubag TU UPT.

Tabel 2.11. Klasifikasi Sumber Daya Manusia Bapenda Kab.Sidrap Berdasarkan Status Kepegawaian Tahun 2022

No.	Status Kepegawaian	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
1	Aparatur Negeri Sipil	47	40	87
2	Pegawai Tidak Tetap dengan Perjanjian Kinerja	38	59	97
<b>Jumlah</b>		<b>85</b>	<b>99</b>	<b>184</b>

Sumber : Bapenda Sidenreng rapping, 2023

Berdasarkan golongan ruang ASN Badan Pendapatan Daerah terdiri dari : golongan IV sebanyak 5 orang, gol III sebanyak 58 orang, gol II sebanyak 23 orang dan golongan I sebanyak 1 orang.

Tabel 2.12. Klasifikasi ASN Bapenda Kab. Sidrap Berdasarkan Golongan Tahun 2022

No.	Golongan	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
1	Golongan IV	5	0	5
2	Golongan III	29	29	58
3	Golongan II	16	7	23
4	Golongan I	1	0	1
<b>Jumlah</b>		<b>51</b>	<b>36</b>	<b>87</b>

Sumber : Bapenda Sidenreng rapping, 2023

Klasifikasi ASN dan Non ASN Badan Pedapatan Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang tahun 2022 berdasarkan tingkat pendidikan, adalah sebagaimana tabel berikut :

Tabel 2.13. Klasifikasi ASN Bapenda Kab. Sidrap Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2022

No.	Golongan	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
1	Strata 2	5	0	5
2	Strata 1	29	29	58
3	Diploma 3	16	7	23
4	SMA / Sederajat	1	0	1
<b>Jumlah</b>		<b>51</b>	<b>36</b>	<b>87</b>

Sumber : Bapenda Sidenreng rappang, 2023

Tabel 2.14. Klasifikasi Non ASN Bapenda Kab. Sidrap Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2022

No.	Golongan	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
1	Strata 2	-	-	-
2	Strata 1	15	27	42
3	Diploma 3	-	1	1
4	SMA / Sederajat	25	29	54
<b>Jumlah</b>		<b>40</b>	<b>57</b>	<b>97</b>

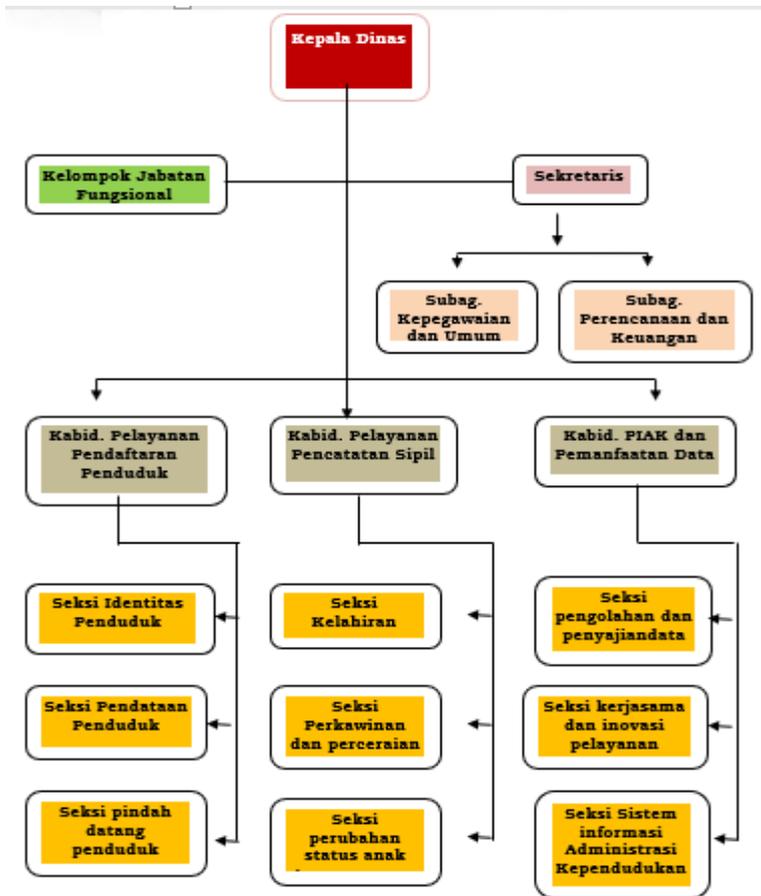
Sumber : Bapenda Sidenreng rappang, 2023

## **2.4.2 . Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**

Berdasarkan Peraturan Bupati Sidenreng Rappang Nomor 72 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang, mempunyai tugas melaksanakan urusan di bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan sipil serta tugas lain yang diberikan oleh Bupati. Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintah daerah dan tugas pembantuan di bidang Adminstrasi Kependudukan dan pencatatan sipil. Kepala Dinas membantu Bupati dalam penyelenggaraan urusan Pemerintahan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil yang menjadi kewenangan daerah. Adapun fungsi Dinas kependudukan dan pencatatan sipil

- a. Perumusan kebijakan umum di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.
- b. Pelaksanaan kebijakan urusan pemerintahan bidang kependudukan dan pencatatan sipil.
- c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan urusan pemerintahan kependudukan dan pencatatan sipil.
- d. Pelaksanaan administrasi Dinas, dan
- e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati terkait dengan tugas dan fungsi.

Gambar 2.10. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil



Sumber : Bapenda Sidenreng rappang, 2023

Kegiatan pelayanan dibidang administrasi kependudukan sangat dibutuhkan demi terciptanya tertib administrasi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, khususnya di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sidenreng Rappang, maupun bagi masyarakat sebagai pengguna langsung jasa layanan ini. Pemerintah berkewajiban memberikan identitas resmi kepada warganya.

Adapun bentuk layanan yang diberikan kepada masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, antara lain berupa penerbitan:

- a. Kartu Keluarga (KK)
- b. Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)
- c. Kartu Identitas Anak (KIA)
- d. Biodata Penduduk
- e. Surat Keterangan Pindah Datang
- f. Akta kelahiran
- g. Akta kematian,
- h. Akta perkawinan
- i. Akta perceraian
- j. Akta pengakuan anak,
- k. Akta pengangkatan
- l. Akta pengesahan anak
- m. Perubahan Status kewarganegaraan
- n. Surat keterangan kependudukan dan pencatatan lainnya

Kegiatan-kegiatan di atas yang merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, harus dikelola sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan prima kepada masyarakat, sehingga dapat meminimalkan timbulnya keresahan di tengah masyarakat yang pada akhirnya menghasilkan data dan informasi administrasi kependudukan yang akurat.

Dukungan tenaga berupa Sumber Daya Manusia (SDM), berupa jumlah Pegawai Negeri Sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang 1 Januari 2022, adalah sebagai berikut:

Tabel 2.15. Jumlah Pegawai Menurut Golongan Dinas

## Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang, Tahun 2022

Klasifikasi Gol	Jumlah Pada					Jumlah	%
	Kadis	Sekretariat	Bidang Pel. Capil	Bidang Pel. Dafduk	Bidang PIAK		
1	2	3	4	5	6	7	8
IV	1	2	1	1	1	6	30,00
III	-	4	3	3	4	14	70,00
II	-	-	-	-	-	-	-
I	-	-	-	-	-	-	-
<b>Jumlah</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>20</b>	<b>100,00</b>

Sumber: DisdukCapil Sidenreng Rappang, 2023

Berdasarkan golongan sebagian besar pegawai berada pada golongan III, yakni sebesar 70,00 persen dari total jumlah pegawai sebesar 20 orang. Urutan kedua terbesar adalah IV sebesar 30,00 persen, sisanya adalah golongan II dan golongan I tidak terdapat ASN dengan golongan tersebut.

Data menunjukkan bahwa golongan III sebesar 70,00 persen, yang berarti bahwa ada sebanyak angka tersebut yang memiliki kesempatan yang panjang untuk mengembangkan diri dan karier. Hal ini menjadi peluang besar bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang memiliki potensi untuk pengembangan Sumber Daya Manusia melalui pembinaan dan pengembangan karier untuk dapat dimanfaatkan dan diberdayakan secara optimal.

Tabel 2.16. Jumlah Pegawai Menurut Pendidikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang, Tahun 2022.

Klasifikasi Pendidikan	Jumlah Pada					Jumlah	%
	Kadis	Sekretariat	Bidang Pel. Capil	Bidang Pel. Dafduk	Bidang PIAK		
1	2	3	4	5	6	7	8
S-3	-	-	-	-	-	-	0,00
S-2	-	2	-	-	1	3	15,00
S-1	1	4	3	4	4	16	80,00
Diploma I-III	-	-	1	-	-	1	5,00
SMA Sederajat	-	-	-	-	-	-	0,00
SMP Sederajat	-	-	-	-	-	-	0,00
<b>Jumlah</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>20</b>	<b>100,00</b>

Sumber: *DisdukCapil Sidenreng Rappang; 2023*

Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang menurut tingkat pendidikan merupakan aparatur Negara dengan tingkat pendidikan terbesar berada pada tingkat S1 keatas. Proporsi S1 sebanyak 80,00 persen, kemudian disusul dengan tingkat pendidikan S2 sebesar 15,00 persen. Terakhir pendidikan Diploma sebanyak 5,00 persen. Pendidikan S1 dan S2 memiliki kompetensi untuk mampu mengidentifikasi permasalahan, menganalisa dan menemukan solusi. Kompetensi menjadi penting karena dianggap mampu merumuskan kebijakan terkait pelayanan masyarakat dalam menyelesaikan permasalahan yang ada.

Tabel 2.17. Jumlah Pegawai Menurut Umur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang, Tahun 2022.

Klasifikasi Umur	Jumlah Pada					Jumlah	%
	Kadis	Sekretariat	Bidang Pel. Capil	Bidang Pel. Dafduk	Bidang PIAK		
1	2	3	4	5	6	7	8
25 - 30	-	-	-	-	1	1	5,00
31 - 40	-	1	-	-	1	2	10,00
41 - 50	-	3	3	2	2	10	50,00
51 - 58	1	2	1	2	1	7	35,00
<b>Jumlah</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>20</b>	<b>100,00</b>

Sumber: *DisdukCapil Sidenreng Rappang; 2023*

Menurut kelompok umur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang paling besar pada kelompok umur 51-58 ada sebesar 35 % persen atau sebanyak 7 orang dan pada kelompok usia 41-50 sebanyak 50 persen dengan jumlah terbanyak 10 orang, sedangkan kelompok umur 31-40 tahun berada pada urutan ketiga dengan jumlah sebanyak 2 orang atau 10 persen. Kelompok umur yang terkecil pada kelompok usia 25-30 sebanyak 5,00 persen dengan jumlah pegawai sebesar 1 orang.

Tabel 2.18. Jumlah Pegawai Menurut Jenis Kelamin Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang, Tahun 2022.

Klasifikasi	Jumlah					Jumlah	Persen
	Kadis	Sekretariat	Bidang Pel. Capil	dang Pel. Dafduk	Bidang PIAK		
1	2	3	4	5	6	7	8
Perempuan	-	4	2	3	3	12	60,00
Laki-Laki	1	2	2	1	2	8	40,00
Jumlah	1	6	4	4	5	20	100,00

Sumber: *DisdukCapil Sidenreng Rappang; 2023*

Menurut jenis kelamin jumlah pegawai sebanyak 12 orang berjenis kelamin perempuan atau sebesar 60,00 persen dan sisanya sebanyak 8 orang berjenis kelamin laki-laki dengan jumlah sebanyak 40,00 persen.

Adapun untuk Sarana dan Prasarana di dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil yaitu Jumlah kendaraan operasional dapat ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 2.19. Jumlah Kendaraan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang Tahun 2022.

Klasifikasi Kendaraan	Kondisi			Jumlah
	Baik	Rusak Ringan	Rusak Berat	
Roda 4	-	-	2	2
Roda 2	9	1	-	10
Jumlah	9	1	2	12

Sumber: *DisdukCapil Sidenreng Rappang; 2023*

Kendaraan operasional sebanyak 12 (Dua belas) Unit, kendaraan dimaksud terdiri atas 2 (dua) kendaraan roda empat yang diperuntukkan untuk Kepala Dinas dan Sekretaris, dengan kondisi rusak berat dan 10 unit kendaraan roda dua.

Tabel 2.20. Jumlah Perlengkapan Elektronik Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang Tahun 2022.

Klasifikasi Kendaraan	Kondisi			Jumlah
	Baik	Rusak Ringan	Rusak Berat	
1	2	3	4	5
Alat Pengaman Sinyal	1	-	-	1
Mesin antrian	1	-	-	1
Stabiliser/UPS	5	-	2	7
Pc/Komputer	20	-	15	35
Laptop	9	-	4	13
Note Book	6	-	4	10
Printer	8	-	15	23
Scanner	8	-	-	8
Server	1	-	-	1
Wireless	1	-	-	1
Camera elektronik	6	-	-	6
Camera Digital	2	-	-	2
Tripod camera	6	-	-	6

<b>Tablet</b>	1	-	-	1
<b>Eksternal harddisk</b>	1	-	-	1
<b>Hub</b>	1	-	-	1
<b>Jumlah</b>	<b>77</b>	<b>-</b>	<b>40</b>	<b>117</b>

*Sumber: DisdukCapil Sidenreng Rappang; 2023*

Jumlah Perlengkapan Elektronik Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang Tahun 2022 sebanyak 117 buah. Dimana ada 77 (Yujuh Puluh Tujuh) Barang dalam kondisi baik dan sisanya sebanyak 40 (Empay Puluh) uniy dalam kondisi rusak berat.

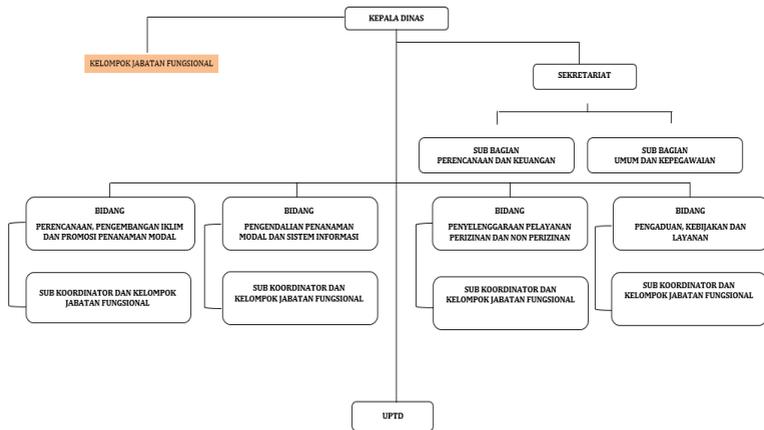
### **2.4.3 . Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu**

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang dibentuk Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang Nomor 15 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang, selanjutnya sesuai Tata Peraturan Bupati Sidenreng Rappang Nomor 47 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Kedudukan, Tugas dan Fungsi, Uraian Tugas dan Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang, bahwa Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu memiliki Tugas Pokok menyelenggarakan Urusan Pemerintahan di bidang penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Dalam melaksanakan tugas pokok tersebut Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mempunyai fungsi:

- a. Perumusan kebijakan teknis
- b. Penyusunan perencanaan, pengkoordinasian dan pelaksanaan kebijakan di bidang penanaman modal dan perizinan
- c. Pelaksanaan administrasi kesekretariatan, pengembangan penanaman modal, promosi kerja sama dan pengendalian penanaman modal
- d. Pelaksanaan laporan pertanggung jawaban kepada Bupati
- e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati

Gambar 2.11. Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan PTSP



Sumber: Dinas PMPTSP Sidenreng Rappang; 2023

Untuk melaksanakan tugas pokok dan fungsinya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang dikelompokkan menurut golongan ruang dan kepangkatan, jabatan, dan pendidikan yang digambarkan dalam tabel tersebut:

Tabel 2.21. Data Pegawai ASN Berdasarkan Golongan Tahun 2023

No.	Jabatan	Golongan				Jumlah
		Gol. I	Gol. II	Gol. III	Gol. IV	
1	Kepala Dinas	0	0	0	1	1
2	Sekretariat	0	0	4	1	5
3	Bidang Perencanaan, Pengembangan Iklim & Promosi Penanaman Modal	0	0	2	1	3
4	Bidang Pengendalian Penanaman Modal & Sistem Informasi	0	1	2	1	4
5	Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan	0	0	1	1	2
6	Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan	0	0	2	1	3
	<b>JUMLAH</b>	0	1	11	6	<b>18</b>

Sumber: Dinas PMPTSP Sidenreng Rappang; 2023

Tabel 2.22. Data Pegawai ASN Berdasarkan Pendidikan

No.	Kualifikasi Pendidikan	Jumlah
1.	S2	6
2.	S1	11
3.	Diploma	0
4.	SLTA Sederajat	1
	<b>TOTAL</b>	<b>18</b>

Sumber: Dinas PMPTSP Sidenreng Rappang; 2023

Berikut disajikan pula tabel kebutuhan pegawai berdasarkan analisa jabatan yang diterjemahkan dalam kebutuhan pegawai seperti di bawah ini:

Tabel 2.23. Kebutuhan Pegawai Berdasarkan Analisa Jabatan

Bagian/Bidang	Kebutuhan	Eksisting	Kekurangan
<b>Sekretariat</b>	12	6	6
<b>Perencanaan, Pengembangan Iklim &amp; Promosi Penanaman Modal</b>	7	3	4
<b>Pengendalian Penanaman Modal &amp; Sistem Informasi</b>	7	4	3
<b>Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan</b>	7	2	5
<b>Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan</b>	7	3	4
<b>JUMLAH</b>	<b>40</b>	<b>18</b>	<b>22</b>

*Sumber: Dinas PMPTSP Sidenreng Rappang; 2023*

Sinkronisasi tabel komposisi Pegawai Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Sidenreng Rappang dengan tabel kebutuhan pegawai berdasar analisa jabatan tampak terlihat bahwa jumlah ketersediaan SDM masih jauh dari kecukupan kebutuhan pegawai. Jumlah ideal yang dibutuhkan 40 PNS hanya tersedia 18 orang PNS atau 45% saja. Ini menyebabkan ketimpangan beban pekerjaan yang harus diselesaikan tidak seimbang dengan SDM yang ada.

Tabel 2.24. Data Pegawai Non PNS di Lingkungan Dinas  
PMPTSP

No.	Jabatan	Jumlah (Orang)
1.	Petugas Informasi SIMG dan SIPP	3
2.	Petugas Pendaftaran OSS, SIPP Email dan Pajak	1
3.	Petugas Pendaftaran OSS, SIPP dan Server Perizinan	1
4.	Petugas Pendaftaran OSS dan SIPP	1
5.	Petugas SKRD SIMBG	1
6.	Petugas SKRD dan Pendaftaran	1
7.	Petugas Pemrosesan I dan II	1
8.	Petugas Percetakan dan Operator SIMG	1
9.	Petugas e-Signature, QR Code dan Percetakan	1
10.	Petugas Penyerahan dan KKPR	1
11.	Petugas Kerarsipan dan Bag.Adm Perizinan	1
12.	Petugas Call Center Pengaduan	1
13.	Staf Pengaduan	2
13.	Staf Perencanaan Penanaman Modan Modal	11
14.	Staf Pengendalian Penanaman Modal	1
15.	Staf Sekretariat	6
16.	Supir	1
17.	Petugas Cleaning Service	3
<b>TOTAL</b>		<b>38</b>

*Sumber: Dinas PMPTSP Sidenreng Rappang; 2023*

Secara keseluruhan jumlah Sumber Daya Manusia PNS dan Non PNS di lingkungan Dinas PM-PTSP Kabupaten Sidenreng Rappang berjumlah 56 orang. Secara umum sarana dan prasarana adalah alat penunjang

keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan di dalam pelayanan publik, karena apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak akan dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana. Berikut daftar sarana dan prasarana Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang sampai dengan akhir Tahun 2020, yang akan disajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 2.25. Sarana dan Prasarana Kantor di Lingkungan Dinas PM-PTSP

No.	Nama Barang	Keadaan Barang			Jumlah
		Baik (B)	Kurang Baik (KB)	Rusak Berat (RB)	
1.	Lemari kayu	10			10
2.	CCTV	1			1
3.	AC Split	7	5		12
4.	Meja Kerja	30	1		31
5.	Meja Rapat	5			5
6.	Komputer PC	12	4		15
7.	Printer	9	6		15
8.	Printer scanner	1	1		2
9.	Scanner	1			1
10.	Kursi Kerja	25			25
11.	Laptop	5			5
12.	Meja Reseption	1			1
13.	Bangku Tunggu	2			2
14.	Televisi	1			1
15.	Router	1			1

16.	Wireless Access Point	1			1
17.	Kursi Tamu	1			1
18.	Mesin Potong Rumput	1			1
19.	Proyektor + Attachment	1			1
20.	Motor	11			11
21.	Mobil	2			2
22.	Layar Proyektor	1			1
23.	Tandon Air	1			1
<b>Total</b>		126	17	0	143

*Sumber: Dinas PMPTSP Sidenreng Rappang; 2023*

# BAB III

## METODE PELAKSANAAN SURVEI

### 3.1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatory.

### 3.2. Populasi Dan Sampel

Teknik penarikan sampel atau jumlah responden disesuaikan dengan Jumlah Kunjungan terakhir OPD pelayanan terkait berdasarkan jenis layanan yang ada. Jumlah kunjungan terakhir dijadikan sebagai populasi untuk melihat jumlah rata-rata kunjungan setiap bulannya. Jumlah sampel responden setiap jenis layanan diambil secara proporsional berdasarkan jumlah populasi di setiap layanannya. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel Krejcie and Morgan atau dihitung dengan menggunakan rumus:

$$S = \frac{(\lambda^2 \times N \times P \times Q)}{(d^2(N - 1) + \lambda^2 \times P \times Q)}$$

dimana :

S = Jumlah sampel

N = Ukuran populasi

$\lambda^2$  = Faktor pengali dengan dk = 1, taraf kesalahan 1%, 5% dan 10%

$P = Q = 0,5$  (Populasi menyebar normal)

$d$  : Galat pendugaan

Berdasarkan rumus tersebut sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 930 responden yang tersebar diseluruh OPD pelayanan di Kabupaten Sidenreng Rappang, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Table 3.1. Sampel survei kepuasan Masyarakat setiap OPD pelayanan publik

NO	UNIT PELAYANAN	OPD	SAMPEL
1	Pelayanan Pajak	Badan Pendapatan Daerah	334
2	Pelayanan Kependudukan Dan Pencatatan Sipil	Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil	380
3	Pelayanan Perizinan	Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	216

### 3.3. Teknik Survei

Teknik survei atau metode pengumpulan data diperoleh dengan beragam cara. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 teknik survei yang dapat digunakan dalam Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

- a. Kuesioner dengan wawancara tatap muka.
- b. Kuesioner dengan pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat.
- c. Kuesioner elektronik (*s-survei*)
- d. Diskusi terfokus
- e. Wawancara tidak terstruktur melalui

wawancara mendalam

Teknik survei yang dipilih pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kabupaten Sidenreng Rappang tahun 2023 adalah koesioner dengan wawancara tatap muka, Diskusi Terfokus dan Wawancara tidak terstruktur melalui wawancara mendalam.

### **3.4. Instrumen Survei**

Pertanyaan yang digunakan untuk mengukur survei kepuasan masyarakat menggunakan 9 unsur pelayanan. Unsur pelayanan yang digunakan yaitu:

#### **Persyaratan**

Persyaratan yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusansuatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi.

#### **Sistem, mekanisme dan prosedur**

Sistem, mekanisme dan prosedur yaitu tata cara pelayanan yang dilakukan baik pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

#### **Waktu pelaksanaan**

Waktu pelaksanaan yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

#### **Biaya/tarif**

Biaya/tarif yaitu harga yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang bersifat ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

### **Produk spesifikasi jenis pelayanan**

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

### **Kompetensi pelaksana**

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

### **Perilaku pelaksana**

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

### **Penanganan Pengaduan, saran dan masukan**

Penanganan Pengaduan saran dan masukan yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

### **Sarana dan prasarana**

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan atau proyek).

## **3.5. Pengolahan Data**

Data kuisisioner yang berasal dari responden diolah dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, yaitu menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki

penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{9}$$

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

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk mempermudah interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25–100, maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Penilaian kinerja unit pelayanan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 dapat dilihat pada tabel di berikut:

Table 3.2. klasifikasi penilaian kinerja survei kepuasan masyarakat

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	1,00–2,5996	25,00–64,99	D	Tidak Baik
2	2,6 – 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	A	Sangat Baik

### **3.6. Analisis Data**

Setelah pengolahan data, analisis data dilakukan terhadap unsur pelayanan yang disurvei secara keseluruhan. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, analisis yang dapat digunakan yaitu analisis univariat dan analisis bivariat.

#### **Analisis Univariat**

Analisis data Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara univariat. Analisis univariat dilakukan untuk menggambarkan data variabel yang terkumpul tanpa bermaksud memberikan kesimpulan. Hasil analisa ini merupakan deskripsi temuan hasil survei berupa data statistic seperti frekuensi distribusi, tabulasi data dan persentase yang diwujudkan dalam grafik atau gambar serta perhitungan deskriptif dari masing-masing unsur yang disurvei.

#### **Analisis Bivariat**

Analisis bivariat dilakukan untuk menjelaskan hubungan yang kompleks antara satu unsur dengan unsur lainnya. Tujuan dari analisis ini adalah untuk melihat hubungan satu unsur dengan unsur lain sebagai dasar untuk menjelaskan suatu masalah. Analisis yang digunakan adalah Gap Analisis atau analisis kuadran untuk melihat kesenjangan antara variable harapan dan variabel kepuasan. Konsep importance dan performance matriks merupakan metode untuk mengetahui kesenjangan tingkat harapan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Dari berbagai persepsi tingkat kepentingan masyarakat, dapat dirumuskan tingkat kepentingan masyarakat yang paling dominan. diharapkan pula dapat menangkap persepsi yang lebih jelas

mengenai pentingnya unsur tertentu di mata masyarakat. matriks ini dibagi menjadi 4 kuadran, dengan diagram sebagai berikut:

<p>Kuadran 1 Perioritas Utama</p>	<p>Kuadran 2 Pertahankan Kinerja</p>
<p>Kuadran 3 Perioritas Rendah</p>	<p>Kuadran 4 Berlebihan</p>

**PERFORMANCE**

Gambar 3.1 Diagram Importance Performance Matrix

**Kuadran 1,**

Atribut-Atribut Yang Terdapat Dalam Kuadran Ini Memiliki Tingkat Kepentingan Yang Tinggi Menurut Responden Namun Kinerja/ Pelayanannya Masih Rendah. Implikasinya, Atribut-Atribut Yang Terdapat Dalam Kuadran Ini Harus Diprioritaskan Untuk Di Perbaiki

**Kuadran 2,**

Atribut-Atribut Yang Terdapat Dalam Kuadran Ini Memiliki Tingkat Kepentingan Yang Tinggi Dan Kinerja Pelayanannya Juga Dinilai Baik Oleh Responden. Atribut-

Atribut Yang Terdapat Dalam Kuadran Ini Merupakan Kekuatan Atau Keunggulan Instansi Di Mata Responden Sehingga Perlu Dipertahankan Kinerja Dan Pelayanan Atas Atribut-Atribut tersebut Serta Dijaga Kualitasnya.

### **Kuadran 3,**

Atribut-Atribut Yang Terdapat Dalam Kuadran Ini Memiliki Tingkat Kepentingan Yang Rendah Dan Kinerja/ Pelayanannya Juga Dinilai Kurang Baik Oleh Responden. Perlu Dilakukan Perbaikan Kinerja Terhadap Atribut-Atribut tersebut Untuk Mencegah Atribut tersebut Bergeser Ke Kuadran I.

### **Kuadran 4,**

Atribut-Atribut Yang Terdapat Dalam Kuadran Ini Memiliki Tingkat Kepentingan Yang Rendah Menurut Responden Namun Memiliki Kinerja/ Pelayanan Yang Baik Sehingga Dianggap Berlebihan Oleh Responden.

# **BAB IV**

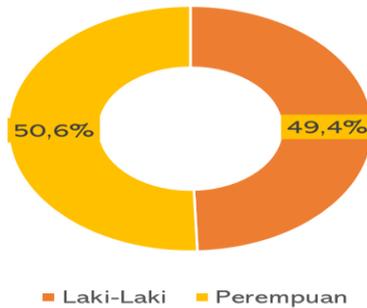
## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Rangkaian kegiatan Survei kepuasan masyarakat (SKM) Kabupaten Sidenreng Rappang 2023 dilaksanakan pada bulan Agustus-Oktober dimulai dari persiapan di bulan Agustus, Pengumpulan data dari 4-22 September 2023, pengolahan data 25 -27 September 2023, Analisa data 28 September 2023- 6 Oktober dan dilanjutkan dengan pelaporan dan publikasi pada 10-13 Oktober 2023. Hasil yang diperoleh pada Survey Kepuasan Masyarakat akan dijelaskan secara rinci berdasarkan unit pelayanan publik yang menjadi objek survei.

### **4.1. Pelayanan Pajak (Badan Pendapatan Daerah)**

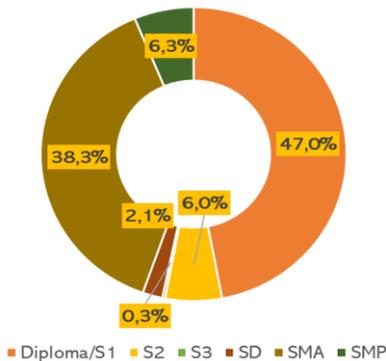
#### **a. Profil Responden**

Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat yang baru saja menerima pelayanan pajak pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang pada waktu pelaksanaan survei bulan september, begitupun dengan responden yang masuk dalam kategori periode penerima layanan pada 1-2 bulan terakhir. Responden terbagi atas karakteristik jenis kelamin, pendidikan terakhir, Alamat dan jenis layananan.



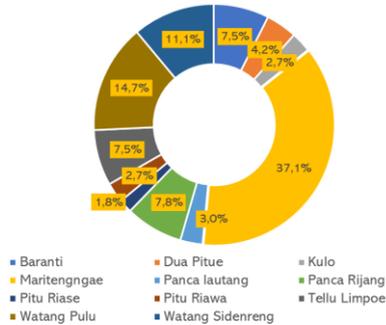
Gambar 4.1. Jenis Kelamin Responden pelayanan Badan Pendapatan Daerah

Berdasarkan gambar 4.1 Responden didominasi oleh Laki-laki dengan persentase 50.6% diikuti oleh responden Perempuan dengan persentase 49.4%.



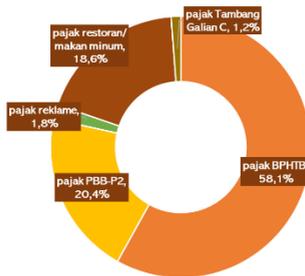
Gambar 4.2. pendidikan responden pelayanan Badan Pendapatan Daerah

Berdasarkan Gambar 4.2 responden didominasi oleh berpendidikan Diploma/S1 dengan persentase 47%, selebihnya berpendidikan SMA 38,3% , SMP 6,3%, S2 6%, SD 2,1%, dan S3 0,3%.



Gambar 4.3 Pekerjaan responden pelayanan Badan Pendapatan Daerah

Berdasarkan gambar 3.21 responden didominasi alamat kecamatan Maritengngae sebesar 37,1%, diikuti dengan watang pulu 14,7%, watang sidenreng 11,1%, dan diikuti kecamatan-kecamatan lainnya.



Gambar 4.4. Jenis layanan responden pelayanan Badan Pendapatan Daerah

Berdasarkan gambar 4.4, pengambilan responden diambil secara proporsional berdasarkan jumlah populasi sehingga diperoleh persentase pajak BPHTB 58,1%, pajak PBB/P2 20,4%, pajak restoran/makan minum 18,6%, pajak

reklame 1,8%, dan pajak tambang galian 1,2%.

**b. Analisis Tingkat kepuasan Masyarakat atas unit pelayanan**

Berdasarkan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada unit jenis layanan yang ada di Badan Pendapatan Daerah, Dari 9 Unsur Yang Diukur, Maka Diperoleh Nilai tabel Indeks Kepuasan masyarakat sebagai berikut:

Tabel 4.1. Indeks kepuasan masyarakat unsur pelayanan Badan Pendapatan Daerah.

No	Unsur Pelayanan	rata-rata kepuasan	rata-rata harapan	Gap	Kinerja	Mutu
1	kesesuaian persyaratan	3,114	3,850	0,737	baik	B
2	kemudahan prosedur pelayanan	3,180	3,856	0,775	baik	B
3	kecepatan waktu memberikan pelayanan	3,099	3,871	0,772	baik	B
4	kewajaran biaya/tarif	3,829	3,934	0,105	sangat baik	A
5	Kesesuaian Produk Layanan	3,093	3,841	0,749	baik	B
6	Kompetensi/kemampuan petugas	3,120	3,874	0,754	baik	B
7	Perilaku petugas dalam pelayanan	3,144	3,871	0,728	baik	B

8	Penanganan pengaduan pengguna layanan	2,659	3,704	1,045	kurang baik	C
9	Kualitas sarana dan prasarana	2,934	3,859	0,925	kurang baik	C
<b>IKM Bapenda Tertimbang</b>		<b>3,130</b>				
<b>IKM Bapenda Konversi</b>		<b>78,252</b>				
<b>IKM Bapenda Mutu</b>		<b>B</b>				

Berdasarkan survei kepuasan masyarakat terhadap unit pelayanan Pajak diperoleh nilai Indeks Kepuasan masyarakat (IKM) Badan Pendapatan Daerah sebesar 3,130 berada pada kategori “baik” atau nilai “B” (pada nilai interval 3,064– 3,532).

Hasil ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan publik Oleh Badan Pendapatan Daerah sudah “baik”, kategorinya meningkat dibandingkan tahun sebelumnya yang masih di kategori “kurang baik”. Hal ini dapat dilihat dari beberapa unsur yang memiliki nilai rata-rata di angka kategori B atau Baik. Berikut penjelasan setiap unsur pelayanan:

### 1) Kesesuaian persyaratan

Penilaian kinerja pelayanan untuk unsur kesesuaian persyaratan dinilai “Baik” dengan nilai rata-rata kepuasan sebesar 3,114. Artinya rata-rata masyarakat merasa puas dengan kinerja badan pendapatan daerah atau masyarakat sudah merasa persyaratan yang ditawarkan sudah sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan. Nilai harapan untuk

unsur pelayanan kesesuaian persyaratan berada di angka 3,850 artinya harapan masyarakat terhadap unsur kesesuaian persyaratan lebih tinggi dibandingkan kepuasan yang didapatkan dengan nilai Gap sebesar 0,737. Karena nilai kesesuaian persyaratan sudah berada di kategori “baik” maka tidak perlu dilakukan analisis lanjutan.

## **2) Kemudahan Prosedur Layanan**

Penilaian kinerja pelayanan untuk unsur kemudahan prosedur pelayanan dinilai “Baik” dengan nilai rata-rata kepuasan sebesar 3,180. Artinya rata-rata masyarakat merasa puas dengan kinerja badan pendapatan daerah atau masyarakat merasa mudah terhadap prosedur pelayanan yang diberikan. Nilai harapan untuk unsur pelayanan kemudahan prosedur berada di angka 3,856 artinya harapan masyarakat terhadap unsur kemudahan prosedur layanan lebih tinggi dibandingkan kepuasan yang didapatkan dengan nilai Gap sebesar 0,775. Karena nilai kemudahan prosedur sudah berada di kategori “baik” maka tidak perlu dilakukan analisis lanjutan.

## **3) Kecepatan waktu layanan**

Penilaian kinerja pelayanan untuk unsur kecepatan waktu dinilai “Baik” dengan nilai rata-rata kepuasan sebesar 3,099. Artinya rata-rata masyarakat merasa puas dengan kinerja badan pendapatan daerah atau masyarakat sudah merasa waktu pelayanan yang diberikan sudah cepat. Nilai harapan untuk unsur pelayanan kecepatan waktu berada di angka 3,871 artinya harapan masyarakat terhadap unsur kecepatan waktu lebih tinggi dibandingkan kepuasan yang didapatkan dengan nilai Gap sebesar 0,772. Karena nilai kecepatan waktu sudah berada di kategori “baik” maka tidak

perlu dilakukan analisis lanjutan.

#### **4) Kewajaran biaya/tarif**

Penilaian kinerja pelayanan untuk unsur kecepatan waktu dinilai “Sangat Baik” dengan nilai rata-rata kepuasan sebesar 3,829. Artinya rata-rata masyarakat merasa puas dengan kinerja badan pendapatan daerah atau masyarakat sudah merasa biaya/tarif yang diberikan sudah sangat wajar. Nilai harapan untuk unsur pelayanan kecepatan waktu berada di angka 3,934 artinya harapan masyarakat terhadap unsur kewajaran biaya/tarif lebih tinggi dibandingkan kepuasan yang didapatkan dengan nilai Gap sebesar 0,105. Karena nilai kewajaran biaya sudah berada di kategori “sangat baik” maka tidak perlu dilakukan analisis lanjutan.

#### **5) Kesesuaian Produk Layanan**

Penilaian kinerja pelayanan untuk unsur kesesuaian produk dinilai “Baik” dengan nilai rata-rata kepuasan sebesar 3,093. Artinya rata-rata masyarakat merasa puas dengan kinerja badan pendapatan daerah atau masyarakat sudah merasa produk pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan seharusnya. Nilai harapan untuk unsur pelayanan kesesuaian produk berada di angka 3,841 artinya harapan masyarakat terhadap unsur kesesuaian produk lebih tinggi dibandingkan kepuasan yang didapatkan dengan nilai Gap sebesar 0,749. Karena nilai kesesuaian produk sudah berada di kategori “baik” maka tidak perlu dilakukan analisis lanjutan.

#### **6) Kompetensi/kemampuan petugas**

Penilaian kinerja pelayanan untuk unsur kompetensi/kemampuan petugas dinilai “Baik” dengan nilai rata-rata kepuasan sebesar 3,120. Artinya rata-rata

masyarakat merasa puas dengan kinerja badan pendapatan daerah atau masyarakat sudah merasa petugas yang melayani kompeten. Nilai harapan untuk unsur pelayanan kecepatan waktu berada di angka 3,874 artinya harapan masyarakat terhadap unsur kompetensi/kemampuan petugas lebih tinggi dibandingkan kepuasan yang didapatkan dengan nilai Gap sebesar 0,754. Karena nilai kompetensi/kemampuan petugas sudah berada di kategori “baik” maka tidak perlu dilakukan analisis lanjutan.

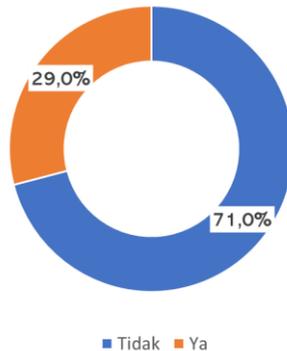
#### **7) Perilaku petugas**

Penilaian kinerja pelayanan untuk unsur perilaku petugas dinilai “Baik” dengan nilai rata-rata kepuasan sebesar 3,144. Artinya rata-rata masyarakat merasa puas dengan kinerja badan pendapatan daerah atau masyarakat sudah merasa puas terhadap perilaku petugas yang melayani. Nilai harapan untuk unsur pelayanan kecepatan waktu berada di angka 3,871 artinya harapan masyarakat terhadap unsur perilaku petugas lebih tinggi dibandingkan kepuasan yang didapatkan dengan nilai Gap sebesar 0,728. Karena nilai perilaku petugas sudah berada di kategori “baik” maka tidak perlu dilakukan analisis lanjutan.

#### **8) Penanganan Pengaduan**

Penilaian kinerja pelayanan untuk unsur penanganan pengaduan pengguna layanan dinilai “kurang Baik” dengan nilai rata-rata kepuasan sebesar 2,659. Artinya rata-rata masyarakat merasa kurang puas dengan kinerja badan pendapatan daerah atau masyarakat merasa penanganan pengaduan tidak dikelola dengan baik. Nilai harapan untuk unsur penanganan pengaduan berada di angka 3,704 artinya harapan masyarakat terhadap unsur penanganan pengaduan

lebih tinggi dibandingkan kepuasan yang didapatkan dengan nilai Gap sebesar 1,045. Karena nilai penanganan pengaduan berada di kategori “kurang baik” maka perlu dilakukan analisis lanjutan.



Gambar 4.5. pengetahuan responden tentang layanan pengaduan Badan Pendapatan Daerah

Kurangnya rata-rata kepuasan dari unsur pelayanan penanganan pengaduan dapat dilihat dari kurangnya pengetahuan masyarakat tentang adanya tempat atau layanan mengadu ketika masyarakat mendapatkan kendala dalam proses layanan. Berdasarkan data hanya 29% masyarakat yang mengetahui adanya tempat atau layanan pengaduan. Yang artinya masih ada 71% responden yang belum tahu atau tidak mengetahui layanan penanganan pengaduan yang ada di Bapenda. Sehingga diperlukan sosialisasi kepada masyarakat tentang penggunaan layanan pengaduan ini secara intensif. Selain kurangnya sosialisasi juga tidak ditemukan tempat pengaduan seperti kotak saran, dan layanan pengaduan online yang bisa diakses oleh masyarakat.



pelayanan. Selain itu Masih ada responden yang menjawab sudah baik. Tentunya sarana dan prasarana yang perlu perhatian ini dapat direspon baik dan ditindaklanjuti oleh penyedia Layanan Badan Pendapatan Daerah.

### c. Analisis Korelasi Unsur pelayanan

Pada Sub bab ini akan diperlihatkan korelasi setiap unsur layanan yang ada di Badan Pendapatan Daerah. Analisis yang digunakan adalah analisis korelasi dengan menggunakan software SPSS dengan hasil sebagai berikut: Tabel 4.2. Korelasi jenis layanan dan unsur pelayanan Badan Pendapatan Daerah

Correlations										
	Persyaratan	prosedur	waktu	biaya	Produk	kompetensi	perilaku	pengaduan	sarana_pra sarana	
pengaduan	Pearson Correlation	-.059	-.115 <sup>**</sup>	-.042	-.188 <sup>**</sup>	-.249 <sup>**</sup>	-.116 <sup>*</sup>	-.068	1	.087
	Sig. (2-tailed)	.283	.035	.447	.001	.000	.034	.214		.111
	N	334	334	334	334	334	334	334	334	334
sarana_pra sarana	Pearson Correlation	.219 <sup>**</sup>	.255 <sup>**</sup>	.332 <sup>**</sup>	.062	-.249 <sup>**</sup>	-.277 <sup>**</sup>	-.432 <sup>**</sup>	.087	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.259	.000	.000	.000	.111	
	N	334	334	334	334	334	334	334	334	334

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

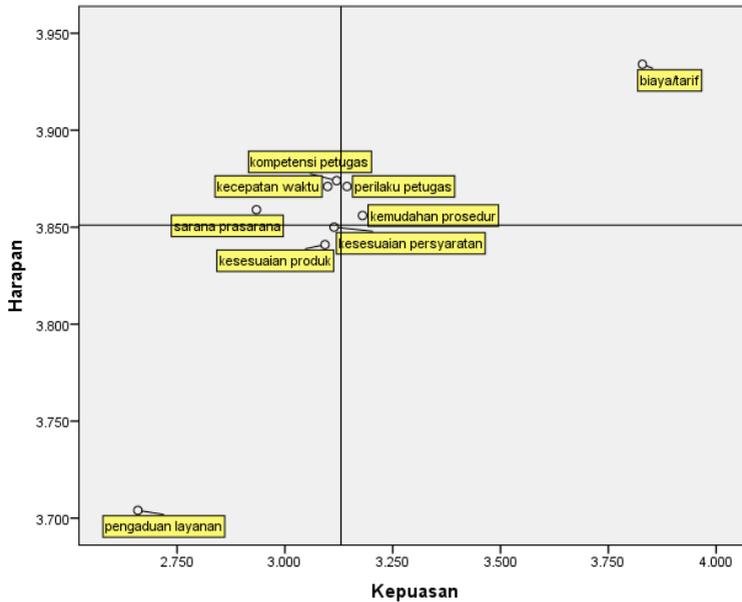
Pada unsur **penanganan pengaduan**, terdapat korelasi negative terhadap unsur **biaya/tarif** dan **kesesuaian produk**. Artinya responden yang memiliki persepsi tinggi **penanganan pengaduan** justru memiliki perspesi rendah unsur **biaya/tarif** dan **kesesuaian produk**. Atau dapat juga diartikan Responden yang pernah menggunakan atau mengetahui informasi layanan **penanganan pengaduan** adalah justru mereka yang menganggap biaya mahal, dan produk yang diperoleh tidak sesuai

Selanjutnya ditemukan pula korelasi positif **sarana prasarana** terhadap unsur lainnya khususnya hubungannya dengan unsur **perilaku petugas**. Responden yang menjawab baik pada unsur **perilaku petugas** juga menjawab baik pada unsur **sarana dan prasarana**. Artinya responden cenderung

masih mentolerir sarana dan prasarana yang ada karena mendapat perlakuan yang baik dari petugas.

#### d. Analisis Kuadran

Setelah melihat analisis setiap unsur pelayanan, selanjutnya akan dilakukan analisis kuadran Untuk melihat sebaran tiap - tiap unsur pelayanan yang tersebar pada 4 kuadran. Analisis kuadran diolah menggunakan software SPSS. Hasil analisis kuadran Badan Pendapatan Daerah dapat dilihat pada gambar dibawah Ini:



Gambar 4.7. analisis kuadran badan pendapatan daerah

Penjelasan terkait Analisis kuadran Badan Pendapatan Daerah lebih detail sebagai berikut

### **1) Kuadran I**

Pada kuadran I merupakan skala Prioritas dan harus diperbaiki dalam menunjang pelayanan Publik. Unsur pelayanan yang masuk dalam kategori ini adalah unsur kompetensi petugas, kecepatan waktu, serta sarana dan prasarana. Unsur-unsur ini berada di kuadran 1 (prioritas utama) yang artinya memiliki tingkat kepentingan/ harapan yang tinggi sementara kinerja/kepuasan rendah. Badan Pendapatan Daerah perlu segera meningkatkan kompetensi petugas baik dengan melakukan sosialisasi cara memberi pelayanan yang prima serta pelatihan-pelatihan teknis yang berkaitan dengan kompetensi pelayanan pajak.

### **2) Kuadran II**

Pada kuadran II merupakan keunggulan dan terus menjadi perhatian untuk di pertahankan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Unsur perilaku petugas, kemudahan prosedur, dan biaya tarif berada di kuadran 2 perlu dipertahankan kinerja atau kepuasannya.

### **3) Kuadran III**

Pada kuadran III merupakan unsur yang harus ditingkatkan namun tidak menjadi skala prioritas. Unsur kesesuaian persyaratan, kesesuaian produk, dan pengaduan layanan berada di kuadran 3 dan mendapatkan prioritas rendah.

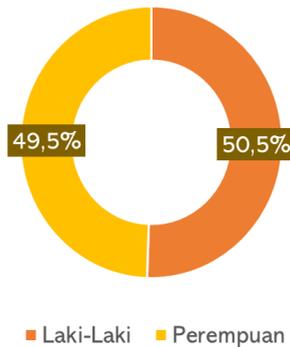
### **4) Kuadran IV**

Pada Kuadran IV dinyatakan unsur yang berlebihan dan tidak penting oleh Masyarakat. Tidak ada unsur pelayanan yang masuk di dalam kuadran ini.

## 4.2. Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil)

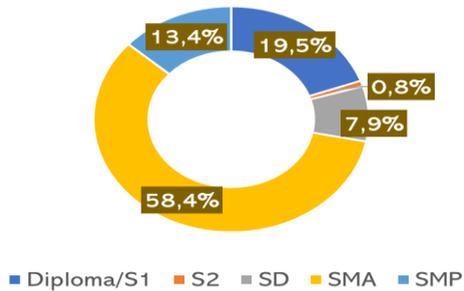
### a. Profil Responden

Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat yang baru saja menerima pelayanan Kependudukan dan pencatatan sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang pada waktu pelaksanaan survei bulan september, begitupun dengan responden yang masuk dalam kategori periode penerima layanan pada 1-2 bulan terakhir. Responden terbagi atas karakteristik jenis kelamin, pendidikan terakhir, Alamat dan jenis layanan.



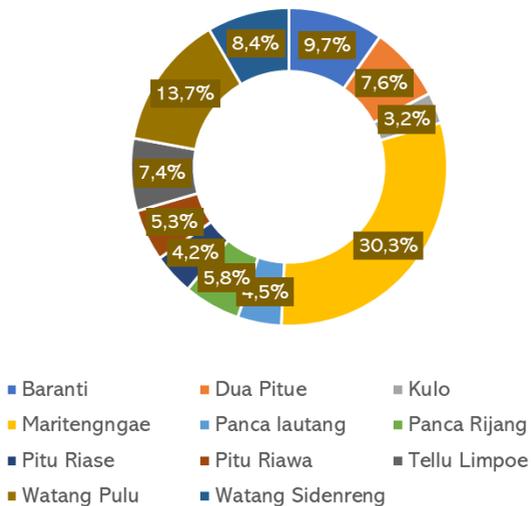
Gambar 4.8. Jenis Kelamin Responden pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Berdasarkan gambar 4.8 Responden didominasi oleh Laki-laki dengan persentase 50,5% diikuti oleh responden Perempuan dengan persentase 49,5%.



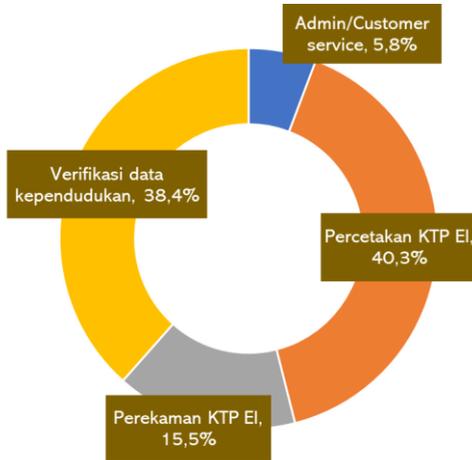
Gambar 4.9. pendidikan responden pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Berdasarkan Gambar 4.9 responden didominasi oleh berpendidikan SMA dengan persentase 58,4%, selebihnya berpendidikan Diploma/S1 19,5%, SMP 13,4% , SD 7,9%, dan S2 0,8%.



Gambar 4.10 Pekerjaan responden pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Berdasarkan gambar 4.10 responden didominasi alamat kecamatan Maritengngae sebesar 30,3%, diikuti dengan watang pulu 13,7%, Baranti 9,7%, Watang Sidenreng 8,4%, Dua Pitue 7,6% dan diikuti kecamatan-kecamatan lainnya.



Gambar 4.11. Jenis layanan responden pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Berdasarkan gambar 4.11 pengambilan responden diambil secara proporsional berdasarkan jumlah populasi sehingga diperoleh persentase Percetakan KTP El 15,5%, Verifikasi data kependudukan 38,4%, Perekaman KTP El 15,5%, dan Admin/Customer 5,8%.

#### **b. Analisis Tingkat kepuasan Masyarakat atas unit pelayanan**

Berdasarkan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada unit jenis layanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dari 9 Unsur Yang Diukur, Maka Diperoleh Nilai tabel Indeks Kepuasan masyarakat sebagai berikut:

Tabel 4.3. Indeks kepuasan masyarakat unsur pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

No	Unsur Pelayanan	rata-rata kepuasan	rata-rata harapan	Gap	Kinerja	Mutu
1	kesesuaian persyaratan	3,076	3,837	0,761	baik	B
2	kemudahan prosedur pelayanan	3,158	3,861	0,771	baik	B
3	kecepatan waktu memberikan pelayanan	2,921	3,818	0,897	kurang baik	C
4	kewajaran biaya/tarif	3,884	3,971	0,087	sangat baik	A
5	Kesesuaian Produk Layanan	3,074	3,834	0,761	baik	B
6	Kompetensi/kemampuan petugas	3,061	3,797	0,737	kurang baik	C
7	Perilaku petugas dalam pelayanan	3,087	3,813	0,726	baik	B
8	Penanganan pengaduan pengguna layanan	2,568	3,684	1,116	tidak baik	D
9	Kualitas sarana dan prasarana	2,747	3,805	1,058	kurang baik	C
<b>IKM Disdukcapil Tertimbang</b>		<b>3,064</b>				
<b>IKM DisdukCapil Konversi</b>		<b>76,601</b>				
<b>IKM DisdukCapil Mutu</b>		<b>C</b>				

Berdasarkan survei kepuasan masyarakat terhadap unit pelayanan Kependudukan dan pencatatan sipil diperoleh nilai Indeks Kepuasan masyarakat (IKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebesar 3,064 berada pada kategori “kurang baik” atau nilai “C” (pada nilai interval 2,60-3,064).

Hasil ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan publik Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kurang baik, kategorinya meningkat dibandingkan tahun sebelumnya namun masih di kategori “kurang baik”. Hal ini dapat dilihat dari beberapa unsur yang memiliki nilai rata-rata di angka kategori C atau Kurang Baik. Berikut penjelasan setiap unsur pelayanan:

#### **1) Kesesuaian persyaratan**

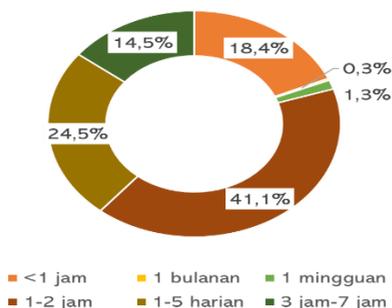
Penilaian kinerja pelayanan untuk unsur kesesuaian persyaratan dinilai “Baik” dengan nilai rata-rata kepuasan sebesar 3,076. Artinya rata-rata masyarakat merasa puas dengan kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil atau masyarakat sudah merasa persyaratan yang ditawarkan sudah sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan. Nilai harapan untuk unsur pelayanan kesesuaian persyaratan berada di angka 3,837 artinya harapan masyarakat terhadap unsur kesesuaian persyaratan lebih tinggi dibandingkan kepuasan yang didapatkan dengan nilai Gap sebesar 0,761. Karena nilai kesesuaian persyaratan sudah berada di kategori “baik” maka tidak perlu dilakukan analisis lanjutan.

## **2) Kemudahan Prosedur Layanan**

Penilaian kinerja pelayanan untuk unsur kemudahan prosedur pelayanan dinilai “Baik” dengan nilai rata-rata kepuasan sebesar 3,158 Artinya rata-rata masyarakat merasa puas dengan kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil atau masyarakat merasa mudah terhadap prosedur pelayanan yang diberikan. Nilai harapan untuk unsur pelayanan kemudahan prosedur berada di angka 3,861 artinya harapan masyarakat terhadap unsur kemudahan prosedur layanan lebih tinggi dibandingkan kepuasan yang didapatkan dengan nilai Gap sebesar 0,771. Karena nilai kemudahan prosedur sudah berada di kategori “baik” maka tidak perlu dilakukan analisis lanjutan.

## **3) Kecepatan waktu layanan**

Penilaian kinerja pelayanan untuk unsur kecepatan waktu dinilai “Kurang Baik” dengan nilai rata-rata kepuasan sebesar 2,921. Artinya rata-rata masyarakat merasa kurang puas dengan kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil atau masyarakat merasa waktu pelayanan yang diberikan masih lambat. Nilai harapan untuk unsur pelayanan kecepatan waktu berada di angka 3,818 artinya harapan masyarakat terhadap unsur kecepatan waktu lebih tinggi dibandingkan kepuasan yang didapatkan dengan nilai Gap sebesar 0,897. Karena nilai Kecepatan waktu pelayanan masih berada di kategori “kurang baik” maka perlu dilakukan analisis lanjutan.



Gambar 4.12. Lama Waktu Pelayanan Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil

Berdasarkan Gambar 4.12 Lama Waktu pelayanan dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil didominasi oleh 1-2 Jam, yaitu sebesar 41,1%. Sementara itu masih ada responden yang menjawab lama pelayanan 1 bulanan sebesar 0.3% dan 1 mingguan 1,3%. Dengan adanya Masyarakat yang mendapatkan pelayanan dengan waktu 1 bulanan atau 1 minggu menyebabkan akumulasi atau nilai rata-rata kepuasan menjadi rendah.

#### 4) Kewajaran biaya/tarif

Penilaian kinerja pelayanan untuk unsur kecepatan waktu dinilai “Sangat Baik” dengan nilai rata-rata kepuasan sebesar 3,884. Artinya rata-rata masyarakat merasa sangat puas dengan kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil atau masyarakat sudah merasa biaya/tarif yang diberikan sudah sangat wajar. Nilai harapan untuk unsur pelayanan kecepatan waktu berada di angka 3,971 artinya harapan masyarakat terhadap unsur kewajaran biaya/tarif dibandingkan kepuasan yang didapatkan dengan nilai Gap sebesar 0,087. Karena kewajaran biaya/tarif sudah berada di kategori “sangat baik” maka tidak perlu dilakukan analisis lanjutan.

## **5) Kesesuaian Produk Layanan**

Penilaian kinerja pelayanan untuk unsur kesesuaian produk dinilai “Baik” dengan nilai rata-rata kepuasan sebesar 3,074. Artinya rata-rata masyarakat merasa puas dengan kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil atau masyarakat sudah merasa produk pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan seharusnya. Nilai harapan untuk unsur pelayanan kecepatan waktu berada di angka 3,834 artinya harapan masyarakat terhadap unsur kesesuaian produk lebih tinggi dibandingkan kepuasan yang didapatkan dengan nilai Gap sebesar 0,761. Karena nilai kesesuaian produk layanan sudah berada di kategori “baik” maka tidak perlu dilakukan analisis lanjutan.

## **6) Kompetensi/kemampuan petugas**

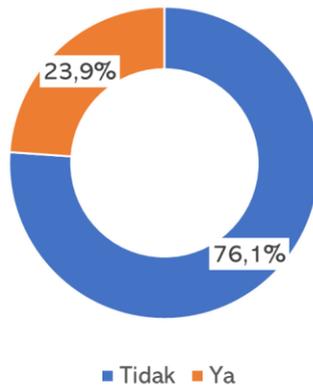
Penilaian kinerja pelayanan untuk unsur kompetensi/kemampuan petugas dinilai “Kurang Baik” dengan nilai rata-rata kepuasan sebesar 3,061. Artinya rata-rata masyarakat merasa kurang puas dengan kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil atau masyarakat merasa petugas yang melayani belum atau tidak kompeten. Nilai harapan untuk unsur pelayanan kompetensi petugas berada di angka 3,797 artinya harapan masyarakat terhadap unsur kompetensi/kemampuan petugas lebih tinggi dibandingkan kepuasan yang didapatkan dengan nilai Gap sebesar 0,737. Karena nilai kompetensi petugas sudah berada di kategori “kurang baik” maka perlu dilakukan analisis lanjutan.



Karena nilai perilaku petugas sudah berada di kategori “baik” maka tidak perlu dilakukan analisis lanjutan.

### 8) Penanganan Pengaduan

Penilaian kinerja pelayanan untuk unsur penanganan pengaduan pengguna layanan dinilai “tidak baik” dengan nilai rata-rata kepuasan sebesar 2,568. Artinya rata-rata masyarakat merasa tidak puas dengan kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil atau masyarakat merasa penanganan pengaduan tidak dikelola dengan baik. Nilai harapan untuk unsur penanganan pengaduan berada di angka 3,684 artinya harapan masyarakat terhadap unsur penanganan pengaduan lebih tinggi dibandingkan kepuasan yang didapatkan dengan nilai Gap sebesar 1,116. Karena nilai penanganan pengaduan berada di kategori “tidak baik” maka perlu dilakukan analisis lanjutan.



Gambar 4.14. pengetahuan responden tentang layanan pengaduan Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kurangnya rata-rata kepuasan dari unsur pelayanan penanganan pengaduan dapat dilihat dari kurangnya pengetahuan masyarakat tentang adanya tempat atau layanan mengadu ketika masyarakat mendapatkan kendala dalam proses layanan. Berdasarkan data hanya 23,9% masyarakat yang mengetahui adanya tempat atau layanan pengaduan. Artinya masih ada 76,1% responden yang belum tahu atau tidak mengetahui layanan penanganan pengaduan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Sehingga diperlukan sosialisasi kepada masyarakat tentang penggunaan layanan pengaduan ini secara intensif. Selain kurangnya sosialisasi juga tidak ditemukan tempat pengaduan seperti kotak saran, dan layanan pengaduan online yang bisa diakses oleh masyarakat.

#### **9) Sarana dan Prasarana**

Penilaian kinerja pelayanan untuk unsur kualitas sarana dan prasarana dinilai “kurang Baik” dengan nilai rata-rata kepuasan sebesar 2,747. Artinya rata-rata masyarakat merasa kurang puas dengan kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil atau masyarakat merasa kualitas sarana dan prasarana kurang baik. Nilai harapan untuk unsur sarana dan prasarana berada di angka 3,805 artinya harapan masyarakat terhadap unsur sarana dan prasarana lebih tinggi dibandingkan kepuasan yang didapatkan dengan nilai Gap sebesar 1,058. Karena nilai sarana dan prasarana berada di kategori “kurang baik” maka perlu dilakukan analisis lanjutan.



Correlations										
		Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Pengaduan	Sarana_prasarana
Waktu	Pearson Correlation	.208**	.238**	1	-.049	.212**	.208**	.131*	-.012	.254**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.338	.000	.000	.010	.818	.000
	N	380	380	380	380	380	380	380	380	380

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).  
 \* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Pada unsur kecepatan waktu, terapat korelasi jawaban yang positif antara setiap unsur kecuali pada unsur Biaya/tarif dan penanganan pengaduan. Artinya responden yang menilai rendah pada unsur kecepatan waktu juga menilai rendah pada unsur yang lainnya. Responden cenderung mengaitkan kecepatan waktu dengan segala unsur yang ada. Contohnya misalkan pada kompetensi petugas, responden yang menilai rendah pada kecepatan waktu juga menilai rendah pada kompetensi petugas, artinya responden memiliki persepsi, kompetensi petugas baik jika pelayanannya cepat, Begitupun dengan sarana dan prasarana, responden yang menilai rendah pada kecepatan waktu juga menilai rendah pada sarana dan prasarana. Artinya responden merasa bosan dan jenuh menunggu dalam waktu yang lama di tempat layanan dengan sarana dan prasarana yang kurang ramah dan menyenangkan.

Tabel 4.5. Tabel Silang Unsur pengaduan versus Jenis Layanan

		Jenis_layanan					Total
		Admin/Customer service	Percetakan KTP EI	Perekaman KTP EI	Verifikasi data penduduk		
Pengaduan	1.00	Count	6	43	19	29	97
		% of Total	1.6%	11.3%	5.0%	7.6%	25.5%
	2.00	Count	6	34	15	26	81
		% of Total	1.6%	8.9%	3.9%	6.8%	21.3%
	3.00	Count	1	43	12	35	91
		% of Total	0.3%	11.3%	3.2%	9.2%	23.9%
	4.00	Count	9	33	13	56	111
		% of Total	2.4%	8.7%	3.4%	14.7%	29.2%
Total		Count	22	153	59	146	380
		% of Total	5.8%	40.3%	15.5%	38.4%	100.0%

Tabel 4.6. Uji Chi Square Unsur pengaduan versus jenis layanan

**Chi-Square Tests**

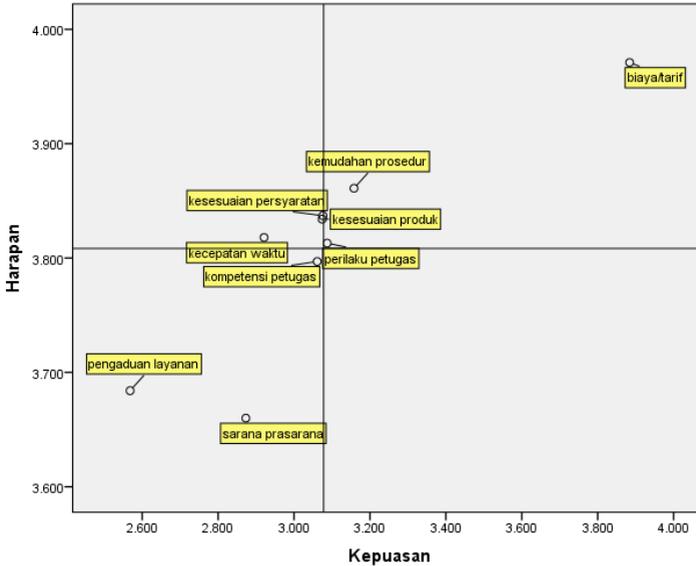
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	19.218 <sup>a</sup>	9	.023
Likelihood Ratio	20.896	9	.013
N of Valid Cases	380		

a. 1 cells (6.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4.69.

Berdasarkan Hasil Tabel silang dan Uji Chi-Square Pengaduan Versus jenis layanan diperoleh hubungan antara Penanganan pengaduan dengan Jenis layanan yang ada di dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Responden yang berada di jenis layanan Percetakan KTP El cenderung memiliki persepsi yang buruk di penanganan pengaduan dibanding jenis layanan lainnya. Artinya Masyarakat yang mendapatkan pelayanan Percetakan KTP El cenderung mencari layanan pengaduan atau tempat mengadu terkait dengan jaminan waktu terselesaikannya cetakan KTP, namun di lapangan Masyarakat cenderung tidak mendapatkan layanan sesuai yang diharapkan.

#### **d. Analisis Kuadran**

Setelah melihat analisis setiap unsur pelayanan, selanjutnya akan dilakukan analisis kuadran Untuk melihat sebaran tiap - tiap unsur pelayanan yang tersebar pada 4 kuadran. Analisis kuadran diolah menggunakan software SPSS. Hasil analisis kuadran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat dilihat pada gambar dibawah Ini:



Gambar 4.16. Analisis kuadran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Penjelasan terkait Analisis kuadran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil lebih detail sebagai berikut

### 1) Kuadran I

Pada kuadran I merupakan skala Prioritas dan harus diperbaiki dalam menunjang pelayanan Publik. Unsur pelayanan yang masuk dalam kategori ini adalah Unsur kesesuaian persyaratan, kesesuaian produk, sarana dan kecepatan waktu. Unsur-unsur ini berada di kuadran 1 (prioritas utama) yang artinya memiliki tingkat kepentingan/harapan yang tinggi sementara kinerja/kepuasan rendah. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil perlu segera memperbaiki Standar pelayanan terkait persyaratan yang harus dipenuhi oleh Masyarakat, beberapa persyaratan yang

tidak perlu misalkan rekomendasi dari pejabat Desa/Lurah setempat untuk dihilangkan. Yang kedua adalah kesesuaian produk, produk yang dihasilkan kadang-kadang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat misalkan kesalahan penulisan nama, gelar, alamat dan lain-lain. Ketiga adalah terkait kecepatan waktu. Pelayanan yang diberikan kadang-kadang harus menunggu sampai mingguan atau bulanan. Tentu ini yang perlu diharapkan perbaikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kedepannya.

## **2) Kuadran II**

Pada kuadran II merupakan keunggulan dan terus menjadi perhatian untuk di pertahankan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Unsur kemudahan prosedur, perilaku petugas dan biaya/tarif berada di kuadran 2 Unsur ini perlu dipertahankan kinerja atau kepuasannya.

## **3) Kuadran III**

Pada kuadran III merupakan unsur yang harus ditingkatkan namun tidak menjadi skala prioritas. Unsur pengaduan layanan, kompetensi petugas, dan sarana prasarana berada di kuadran 3 dan mendapatkan prioritas rendah

## **4) Kuadran IV**

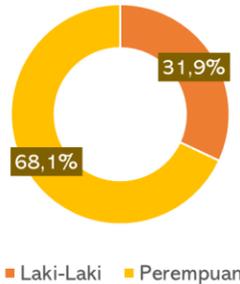
Pada Kuadran IV dinyatakan unsur yang berlebihan dan tidak penting oleh Masyarakat. Tidak ada unsur pelayanan yang masuk di dalam kuadran ini.

### **4.3. Pelayanan Perizinan (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu pintu)**

#### **a. Profil Responden**

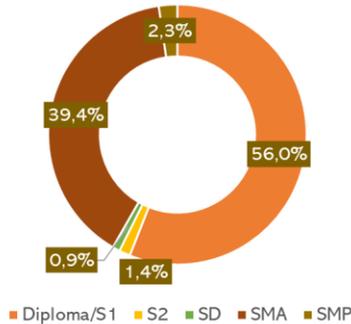
Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat

yang baru saja menerima pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang pada waktu pelaksanaan survei bulan september, begitupun dengan responden yang masuk dalam kategori periode penerima layanan pada 1-2 bulan terakhir. Responden terbagi atas karakteristik jenis kelamin, pendidikan terakhir, Alamat dan jenis layanan.



Gambar 4.17. Jenis Kelamin Responden pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

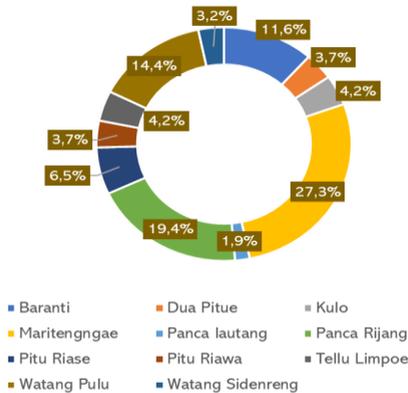
Berdasarkan gambar 4.17 Responden didominasi oleh Perempuan dengan persentase 68,1% diikuti oleh responden Laki-laki dengan persentase 31,9%.



Gambar 4.18. pendidikan responden pelayanan Dinas

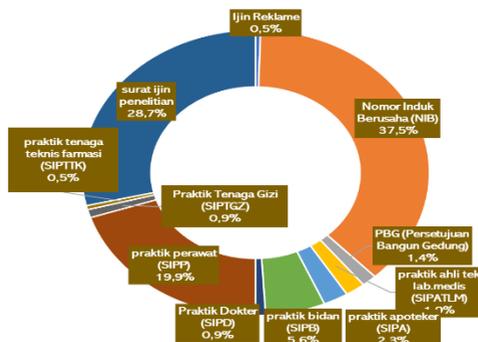
## Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Berdasarkan Gambar 4.18 responden didominasi oleh berpendidikan Diploma dengan persentase 56%, selebihnya berpendidikan SMA 39,4%, SMP 2,3% , S2 1,4%, dan SD 0,9%.



## Gambar 4.19 Pekerjaan responden pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Berdasarkan gambar 4.19 responden didominasi alamat kecamatan Maritengngae sebesar 27,3%, diikuti dengan panca rijang 19,4%, watang pulu 14,4%, Baranti 11,6%, dan diikuti kecamatan-kecamatan lainnya.



Gambar 4.20. Jenis layanan responden pelayanan

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Berdasarkan gambar 4.20 pengambilan responden diambil secara proporsional berdasarkan jumlah populasi sehingga diperoleh persentase Nomor Induk berusaha 37,5%, Surat Ijin Penelitian 28,7%, Surat Ijin Praktik Perawat (SIPP) 19,9%, Surar Ijin Praktik Bidan 5,6% dan jenis pelayanan perijinan lainnya.

### **b. Analisis Tingkat kepuasan Masyarakat atas unit pelayanan**

Berdasarkan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada unit jenis layanan yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Dari 9 Unsur Yang Diukur, Maka Diperoleh Nilai tabel Indeks Kepuasan masyarakat sebagai berikut:

Tabel 4.7. Indeks kepuasan masyarakat unsur pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

No	Unsur Pelayanan	rata-rata kepuasan	rata-rata harapan	Gap	Kinerja	Mutu
1	kesesuaian persyaratan	3,097	3,875	-0,778	baik	B
2	kemudahan prosedur pelayanan	3,134	3,889	-0,755	baik	B
3	kecepatan waktu memberikan pelayanan	2,968	3,852	-0,884	kurang baik	C
4	kewajaran biaya/tarif	3,870	3,940	-0,069	sangat baik	A
5	Kesesuaian Produk Layanan	3,088	3,838	-0,750	baik	B
6	Kompetensi/kemampuan petugas	3,005	3,898	-0,894	kurang baik	C

7	Perilaku petugas dalam pelayanan	3,065	3,894	-0,829	baik	B
8	Penanganan pengaduan pengguna layanan	2,713	3,722	-1,009	kurang baik	C
9	Kualitas sarana dan prasarana	2,972	3,884	-0,912	kurang baik	C
<b>IKM DPMPTSP Tertimbang</b>		<b>3,101</b>				
<b>IKM DPMPTSP Konversi</b>		<b>77,533</b>				
<b>IKM DPMPTSP Mutu</b>		<b>B</b>				

Berdasarkan survei kepuasan masyarakat terhadap unit pelayanan Perizinan diperoleh nilai Indeks Kepuasan masyarakat (IKM) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebesar 3,101 berada pada kategori “baik” atau nilai “B” (pada nilai interval 3,0644 – 3,532).

Hasil ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan publik Oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sudah baik, kategorinya menurun dibandingkan tahun sebelumnya namun masih berada di kategori “baik”. Hal ini dapat dilihat dari beberapa unsur yang memiliki nilai rata-rata di angka kategori B atau Baik. Berikut penjelasan setiap unsur pelayanan:

### 1) Kesesuaian persyaratan

Penilaian kinerja pelayanan untuk unsur kesesuaian persyaratan dinilai “Baik” dengan nilai rata-rata kepuasan sebesar 3,097. Artinya rata-rata masyarakat merasa puas dengan kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu atau masyarakat sudah merasa persyaratan yang ditawarkan sudah sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan. Nilai harapan untuk unsur

pelayanan kesesuaian persyaratan berada di angka 3,875 artinya harapan masyarakat terhadap unsur kesesuaian persyaratan lebih tinggi dibandingkan kepuasan yang didapatkan dengan nilai Gap sebesar 0,778 Karena nilai kesesuaian persyaratan sudah berada di kategori “baik” maka tidak perlu dilakukan analisis lanjutan.

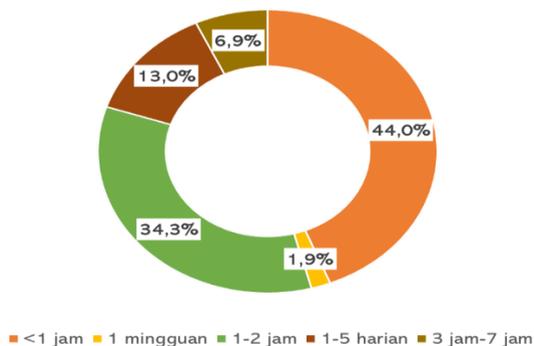
## **2) Kemudahan Prosedur Layanan**

Penilaian kinerja pelayanan untuk unsur kemudahan prosedur pelayanan dinilai “Baik” dengan nilai rata-rata kepuasan sebesar 3,134 Artinya rata-rata masyarakat merasa puas dengan kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu atau masyarakat merasa mudah terhadap prosedur pelayanan yang diberikan. Nilai harapan untuk unsur pelayanan kemudahan prosedur berada di angka 3,889 artinya harapan masyarakat terhadap unsur kemudahan prosedur layanan lebih tinggi dibandingkan kepuasan yang didapatkan dengan nilai Gap sebesar 0,755. Karena nilai kemudahan prosedur sudah berada di kategori “baik” maka tidak perlu dilakukan analisis lanjutan.

## **3) Kecepatan waktu layanan**

Penilaian kinerja pelayanan untuk unsur kecepatan waktu dinilai “Kurang Baik” dengan nilai rata-rata kepuasan sebesar 2,968. Artinya rata-rata masyarakat merasa kurang puas dengan kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu atau masyarakat merasa waktu pelayanan yang diberikan masih lambat. Nilai harapan untuk unsur pelayanan kecepatan waktu berada di angka 3,852 artinya harapan masyarakat terhadap unsur kecepatan waktu lebih tinggi dibandingkan kepuasan yang didapatkan dengan nilai Gap sebesar 0,884. Karena nilai Kecepatan waktu pelayanan

masih berada di kategori “kurang baik” maka perlu dilakukan analisis lanjutan.



Gambar 4.21. Lama Waktu Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Berdasarkan Gambar 4.21 Lama Waktu pelayanan dinas PMPTSP didominasi oleh <1 Jam, yaitu sebesar 44%. Sementara itu masih ada responden yang menjawab lama pelayanan 1 mingguan sebesar 1,9% dan 1-5 harian sebesar 13%. Dengan adanya Masyarakat yang mendapatkan pelayanan dengan waktu Mingguan atau 1-5 harian menyebabkan akumulasi atau nilai rata-rata kepuasan menjadi rendah.

#### 4) Kewajaran biaya/tarif

Penilaian kinerja pelayanan untuk unsur kecepatan waktu dinilai “Sangat Baik” dengan nilai rata-rata kepuasan sebesar 3,870. Artinya rata-rata masyarakat merasa sangat puas dengan kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu atau masyarakat sudah merasa biaya/tarif yang diberikan sudah sangat wajar. Nilai harapan untuk unsur pelayanan kecepatan waktu berada di angka 3,94 artinya harapan masyarakat terhadap unsur kewajaran

biaya/tarif dibandingkan kepuasan yang didapatkan dengan nilai Gap sebesar 0,069. Karena kewajaran biaya/tarif sudah berada di kategori “sangat baik” maka tidak perlu dilakukan analisis lanjutan.

#### **5) Kesesuaian Produk Layanan**

Penilaian kinerja pelayanan untuk unsur kesesuaian produk dinilai “Baik” dengan nilai rata-rata kepuasan sebesar 3,088. Artinya rata-rata masyarakat merasa puas dengan kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu atau masyarakat sudah merasa produk pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan seharusnya. Nilai harapan untuk unsur pelayanan kecepatan waktu berada di angka 3,838 artinya harapan masyarakat terhadap unsur kesesuaian produk lebih tinggi dibandingkan kepuasan yang didapatkan dengan nilai Gap sebesar 0,750. Karena nilai kesesuaian produk layanan sudah berada di kategori “baik” maka tidak perlu dilakukan analisis lanjutan.

#### **6) Kompetensi/kemampuan petugas**

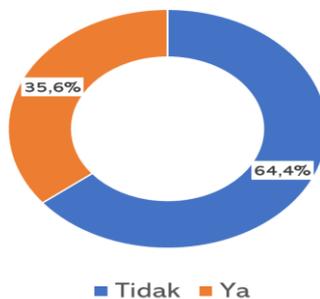
Penilaian kinerja pelayanan untuk unsur kompetensi/kemampuan petugas dinilai “Kurang Baik” dengan nilai rata-rata kepuasan sebesar 3,005. Artinya rata-rata masyarakat merasa kurang puas dengan kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu atau masyarakat merasa petugas yang melayani belum atau tidak kompeten. Nilai harapan untuk unsur pelayanan kompetensi petugas berada di angka 3,898 artinya harapan masyarakat terhadap unsur kompetensi/kemampuan petugas lebih tinggi dibandingkan kepuasan yang didapatkan dengan nilai Gap sebesar 0,894. Karena nilai kompetensi petugas sudah berada di kategori “kurang baik” maka perlu dilakukan



harapan masyarakat terhadap unsur perilaku petugas lebih tinggi dibandingkan kepuasan yang didapatkan dengan nilai Gap sebesar 0,829. Karena nilai perilaku petugas sudah berada di kategori “baik” maka tidak perlu dilakukan analisis lanjutan.

### 8) Penanganan Pengaduan

Penilaian kinerja pelayanan untuk unsur penanganan pengaduan pengguna layanan dinilai “kurang baik” dengan nilai rata-rata kepuasan sebesar 2,713. Artinya rata-rata masyarakat merasa kurang puas dengan kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu atau masyarakat merasa penanganan pengaduan belum dikelola dengan baik. Nilai harapan untuk unsur penanganan pengaduan berada di angka 3,722 artinya harapan masyarakat terhadap unsur penanganan pengaduan lebih tinggi dibandingkan kepuasan yang didapatkan dengan nilai Gap sebesar 1,009. Karena nilai penanganan pengaduan berada di kategori “kurang baik” maka perlu dilakukan analisis lanjutan.



Gambar 4.23. pengetahuan responden tentang layanan pengaduan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Kurangnya rata-rata kepuasan dari unsur pelayanan penanganan pengaduan dapat dilihat dari kurangnya pengetahuan masyarakat tentang adanya tempat atau layanan mengadu ketika masyarakat mendapatkan kendala dalam proses layanan. Berdasarkan data hanya 35,6% masyarakat yang mengetahui adanya tempat atau layanan pengaduan. Artinya masih ada 64,4% responden yang belum tahu atau tidak mengetahui layanan penanganan pengaduan yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Sehingga diperlukan sosialisasi kepada masyarakat tentang penggunaan layanan pengaduan ini secara intensif. Selain kurangnya sosialisasi juga tidak ditemukan tempat pengaduan seperti kotak saran, dan layanan pengaduan online yang bisa diakses oleh masyarakat.

#### **9) Sarana dan Prasarana**

Penilaian kinerja pelayanan untuk unsur kualitas sarana dan prasarana dinilai “kurang Baik” dengan nilai rata-rata kepuasan sebesar 2,972. Artinya rata-rata masyarakat merasa kurang puas dengan kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu atau masyarakat merasa kualitas sarana dan prasarana kurang baik. Nilai harapan untuk unsur sarana dan prasarana berada di angka 3,884 artinya harapan masyarakat terhadap unsur sarana dan prasarana lebih tinggi dibandingkan kepuasan yang didapatkan dengan nilai Gap sebesar 0,912. Karena nilai sarana dan prasarana berada di kategori “kurang baik” maka perlu dilakukan analisis lanjutan.



Correlations										
		kesesuaian_persyaratan	kemudahan_prosedur	kecepatan_waktu	kewajaran_biaya	produk_layanan	kompetensi_petugas	perilaku_pelayanan	penanganan_pengaduan	sarana_prasarana
kecepatan_waktu	Pearson Correlation	.289**	.213**	1	.392**	.362**	.421**	.336**	.015	.393**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002		.000	.000	.000	.000	.825	.000
	N	216	216	216	216	216	216	216	216	216

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Pada unsur kecepatan waktu, terapat korelasi jawaban yang positif antara setiap unsur kecuali pada unsur penanganan pengaduan. Artinya responden yang menilai rendah pada unsur kecepatan waktu juga menilai rendah pada unsur yang lainnya. Responden cenderung mengaitkan kecepatan waktu dengan segala unsur yang ada.

. Contohnya misalkan pada kompetensi petugas, responden yang menilai rendah pada kecepatan waktu juga menilai rendah pada kompetensi petugas, artinya responden memiliki persepsi, kompetensi petugas baik jika pelayanannya cepat, Begitupun dengan sarana dan prasarana, responden yang menilai rendah pada kecepatan waktu juga menilai rendah pada sarana dan prasarana. Artinya responden merasa bosan dan jenuh menunggu dalam waktu yang lama di tempat layanan dengan sarana dan prasarana yang kurang ramah dan menyenangkan.

Tabel 4.9. Tabel Silang sarana dan prasarana versus Jenis Kelamin

**sarana\_prasarana \* jenis\_kelamin Crosstabulation**

Count		jenis_kelamin		Total
		Laki-Laki	Perempuan	
sarana_prasarana	2.00	19	16	35
	3.00	41	111	152
	4.00	9	20	29
Total		69	147	216

Tabel 4.10. Uji Chi Square Unsur pengaduan versus jenis layanan

**Chi-Square Tests**

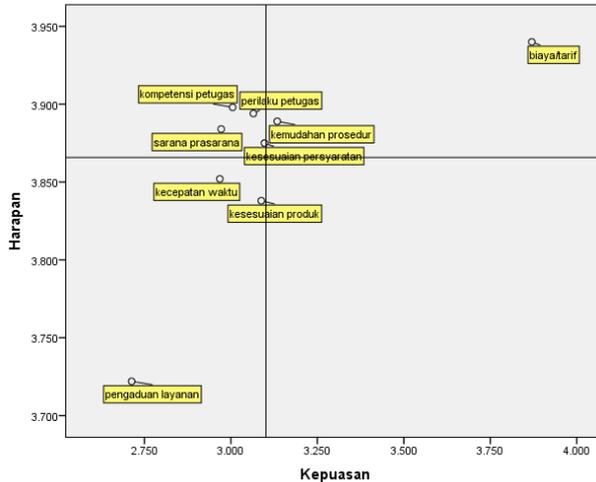
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	9.774 <sup>a</sup>	2	.008
Likelihood Ratio	9.209	2	.010
N of Valid Cases	216		

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 9.26.

Berdasarkan Hasil Tabel silang dan Uji Chi-Square, terdapat hubungan antara Sarana dan Prasarana dengan Jenis Kelamin responden. Responden laki-laki cenderung memiliki persepsi rendah terhadap sarana dan prasarana sedangkan Perempuan cenderung memiliki nilai persepsi baik. Sementara itu berdasarkan profil responden, 68,1% responden berjenis kelamin laki-laki. Hal ini lah yang membuat akumulasi nilai rata-rata kepuasan Masyarakat untuk unsur sarana dan prasaran juga menjadi rendah.

**d. Analisis Kuadran**

Setelah melihat analisis setiap unsur pelayanan, selanjutnya akan dilakukan analisis kuadran Untuk melihat sebaran tiap - tiap unsur pelayanan yang tersebar pada 4 kuadran. Analisis kuadran diolah menggunakan software SPSS. Hasil analisis kuadran Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dapat dilihat pada gambar dibawah Ini:



Gambar 4.25. Analisis kuadran Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Penjelasan terkait Analisis kuadran Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu lebih detail sebagai berikut

### 1) Kuadran I

Pada kuadran I merupakan skala Prioritas dan harus diperbaiki dalam menunjang pelayanan Publik. Unsur pelayanan yang masuk dalam kategori ini adalah Kesesuaian persyaratan, kompetensi petugas, perilaku petugas, dan sarana dan prasarana. Unsur-unsur ini berada di kuadran 1 (prioritas utama) yang artinya memiliki tingkat kepentingan/harapan yang tinggi sementara kinerja/kepuasan rendah. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu perlu segera memperbaiki Standar pelayanan terkait persyaratan yang harus dipenuhi oleh Masyarakat, beberapa persyaratan yang tidak perlu misalkan persetujuan dari dinas terkait untuk diminimalisir atau berada di satu pintu saja. Selanjutnya adalah kompetensi petugas dan perilaku

petugas. Dinas penanaman modal segera meningkatkan kompetensi dan perilaku petugas baik dengan melakukan sosialisasi cara memberi pelayanan yang prima serta pelatihan-pelatihan teknis yang berkaitan dengan kompetensi pelayanan perizinan. Selanjutnya untuk sarana dan prasarana. Beberapa sarana yang perlu diadakan atau dilakukan perbaikan adalah Ac ruangan dan juga kursi yang ada di ruang pelayanan.

## **2) Kuadran II**

Pada kuadran II merupakan keunggulan dan terus menjadi perhatian untuk di pertahankan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Unsur kemudahan prosedur dan biaya/tarif berada di kuadran 2 Unsur ini perlu dipertahankan kinerja atau kepuasannya.

## **3) Kuadran III**

Pada kuadran III merupakan unsur yang harus ditingkatkan namun tidak menjadi skala prioritas. Unsur pengaduan layanan, kecepatan waktu dan kesesuaian produk berada di kuadran 3 dan mendapatkan prioritas rendah

## **4) Kuadran IV**

Pada Kuadran IV dinyatakan unsur yang berlebihan dan tidak penting oleh Masyarakat. Tidak ada unsur pelayanan yang masuk di dalam kuadran ini.

### **4.4. Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Sidenreng Rappang**

Pengukuran Indeks kepuasan Masyarakat (IKM) Kabupaten Sidereng Rappang merupakan Rekapitulasi dari hasil Indeks Kepuasan Masyarakat tiap Unit pelayanan yang ada di Kabupaten Sidereng Rappang. Pada kasus ini Badan

Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah dalam hal ini Bidang Penelitian dan Pengembangan melaksanakan survei dan menetapkan 3 OPD pelayanan publik yang dijadikan sebagai objek sampel yaitu Badan Pendapatan Daerah 334 Sampel, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil 380 Sampel, dan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu 216 Sampel. Mekanisme perhitungan table IKM diperoleh dengan mencari nilai rata-rata setiap unsur pelayanan OPD pelayanan publik sehingga diperoleh table sebagai berikut:

Tabel 4.11. Indeks kepuasan masyarakat Kabupaten Sidenreng Rappang setiap unsur pelayanan.

No	Unsur Pelayanan	rata-rata kepuasan	rata-rata harapan	Gap	Kinerja	Mutu
1	kesesuaian persyaratan	3,095	3,851	-0,756	baik	B
2	kemudahan prosedur pelayanan	3,160	3,866	-0,705	baik	B
3	kecepatan waktu memberikan pelayanan	2,996	3,845	-0,849	kurang baik	C
4	kewajaran biaya/tarif	3,861	3,951	-0,089	sangat baik	A
5	Kesesuaian Produk Layanan	3,084	3,838	-0,754	baik	B
6	Kompetensi/ke mampuan petugas	3,069	3,848	-0,780	baik	B
7	Perilaku petugas dalam pelayanan	3,102	3,853	-0,751	baik	B

8	Penanganan pengaduan pengguna layanan	2,634	3,700	-1,066	kurang baik	C
9	Kualitas sarana dan prasarana	2,867	3,843	-0,976	kurang baik	C
<b>IKM Sidrap Tertimbang</b>		<b>3,096</b>				
<b>IKM Sidrap Konversi</b>		<b>77,41</b>				
<b>IKM Sidrap Mutu</b>		<b>B</b>				

Berdasarkan survei kepuasan masyarakat terhadap unit pelayanan publik di Kabupaten Sidenreng Rappang diperoleh nilai Indeks Kepuasan masyarakat (IKM) Sidenreng Rappang sebesar 3,096 berada pada kategori “baik” atau nilai “B” (pada nilai interval 3.0644 – 3,532). Hasil ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan publik Sidenreng Rappang secara rata-rata sudah baik. hal ini dapat dilihat dari beberapa unsur yang memiliki nilai rata-rata di angka kategori B atau Baik. Berikut penjelasan setiap unsur pelayanan:

### 1) **Kesesuaian persyaratan**

Penilaian kinerja pelayanan untuk unsur kesesuaian persyaratan dinilai sudah “baik” atau berada di angka 3,095. perlu dilakukan lagi inovasi perbaikan pelayanan terkait kesesuaian persyaratan dengan cara melakukan sosialisasi ke masyarakat tentang standar pelayanan yang ada baik melalui offline maupun online dimaksudkan agar tidak ada kesalahan administrasi persyaratan yang harus dibawa oleh masyarakat ke tempat layanan. Berdasarkan nilai unsur pelayanan kesesuaian persyaratan setiap OPD pelayanan publik berada di nilai B “baik”.

## **2) Kemudahan Prosedur Layanan**

Penilaian kinerja pelayanan untuk unsur kemudahan prosedur dinilai sudah “baik” atau berada di angka 3,160. Perlu dilakukan lagi perbaikan pada unsur ini sehingga perlu dilakukan inovasi pelayanan terkait kemudahan prosedur layanan yang memberikan kemudahan bagi masyarakat yang dilayani. Inovasi yang ditawarkan tentunya lebih mempermudah layanan apakah melalui mekanisme pelayanan Online yang tidak membutuhkan prosedur yang berbelit-belit yang menyita waktu dan tenaga. Berdasarkan nilai unsur pelayanan kemudahan prosedur setiap OPD pelayanan publik berada di nilai B “baik”.

## **3) Kecepatan waktu layanan**

Penilaian kinerja pelayanan untuk unsur kecepatan waktu dinilai “kurang baik” atau berada di angka 2,996. Perlu dilakukan perbaikan pada unsur kecepatan waktu ini sehingga perlu dilakukan inovasi pelayanan terkait kecepatan waktu pelayanan. Cara yang bisa dilakukan yaitu mempermudah persyaratan dan prosedur pelayanan atau dengan menyiapkan sarana dan prasarana seragaman mungkin bagi pengunjung yang menunggu proses pelayanan. Adapun hal yang berkaitan dengan sistem online, perlu dilakukan Kembali kordinasi dengan pusat terkait dengan perbaikan server yang kadang-kadang mengganggu proses pelayanan sehingga dampaknya berimbas ke daerah. Berdasarkan nilai unsur pelayanan kecepatan waktu setiap OPD pelayanan publik, hanya Badan Pendapatan Daerah yang berada di nilai B “Baik”.sedangkan Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil dan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu berada di nilai C

“kurang baik”.

#### **4) Kewajaran biaya/tarif**

Penilaian kinerja pelayanan untuk unsur kewajaran biaya/tarif dinilai “Sangat Baik” atau berada di angka 3,884. Angka ini merupakan unsur yang paling tinggi diantara 8 unsur lainnya. Hal ini karena didalam standar pelayanan di beberapa unit pelayanan publik di kabupaten Sidenreng Rappang diwajibkan untuk tidak dipungut biaya atau gratis dalam proses layanannya, walaupun masih ada sedikit bayaran terkait dengan kelengkapan administrasi baik itu fotocopy ataupun biaya lain yang ditimbulkan diluar pelayanan. Berdasarkan nilai unsur pelayanan kewajaran biaya/tarif setiap OPD pelayanan publik yang menjadi objek Survei, semua berada di nilai A “sangat baik”.

#### **5) Kesesuaian Produk Layanan**

Penilaian kinerja pelayanan untuk unsur kesesuaian produk layanan dinilai sudah “baik” atau berada di angka 3,084. Perlu dilakukan lagi inovasi perbaikan pelayanan terkait kesesuaian produk layanan dengan cara melakukan sosialisasi ke masyarakat tentang standar pelayanan yang ada baik melalui offline maupun online, dimaksudkan agar tidak ada kesalahpahaman produk layanan yang ditawarkan oleh OPD pelayanan publik dengan permintaan yang diinginkan oleh masyarakat. Selanjutnya perlu juga ditingkatkan kompetensi petugas dalam hal memberikan produk layanan agar sesuai dengan standar pelayanan. Berdasarkan nilai unsur pelayanan kesesuaian produk layanan setiap OPD pelayanan publik yang menjadi objek Survei, Semua OPD berada di nilai B “baik”.

## **6) Kompetensi/kemampuan petugas**

Penilaian kinerja pelayanan untuk unsur kompetensi/kemampuan petugas dinilai sudah “baik” atau berada di angka 3,069. Perlu dilakukan lagi inovasi perbaikan pelayanan terkait kompetensi/kemampuan petugas dengan cara membuat pelatihan-pelatihan di lingkup internal OPD terkait teknis pelayanan, memperkuat pembinaan dan pengawasan kepada petugas, serta rutin memberi motivasi baik moril maupun materil yang dapat meningkatkan kinerja pelayanan. Berdasarkan nilai unsur pelayanan kompetensi/kemampuan petugas setiap OPD pelayanan publik yang menjadi objek survei, hanya Badan Pendapatan Daerah yang memiliki nilai B “baik” sisanya berada di nilai C “kurang baik”.

## **7) Perilaku petugas**

Penilaian kinerja pelayanan untuk unsur perilaku petugas dinilai sudah “baik” atau berada di angka 3,102. Perlu dilakukan lagi inovasi perbaikan pelayanan terkait perilaku petugas dengan cara membuat memperkuat pembinaan dan pengawasan kepada petugas, serta rutin memberi motivasi baik moril maupun materil yang dapat meningkatkan kinerja pelayanan. Berdasarkan nilai unsur pelayanan perilaku petugas setiap OPD pelayanan publik yang menjadi objek survei, semua OPD memiliki nilai B “baik”.

## **8) Penanganan Pengaduan**

Penilaian kinerja pelayanan untuk unsur perilaku petugas dinilai “kurang baik” atau berada di angka 2.634. Perlu dilakukan lagi inovasi perbaikan pelayanan terkait penanganan pengaduan dengan cara mendirikan tempat atau layanan mengadu ketika masyarakat mendapatkan kendala

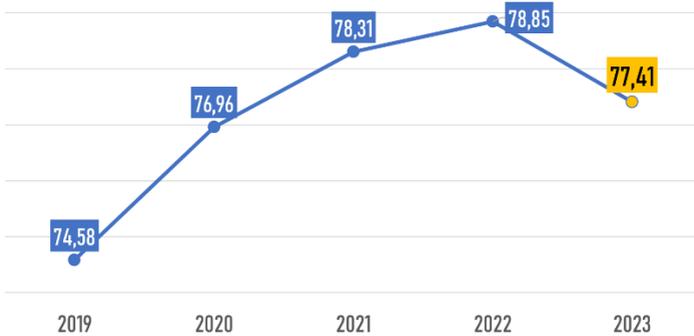
dalam proses layanan, membuat kotak saran, kotak survei digital, kontak person layanan pengaduan dan lain-lain. Selain itu OPD pelayanan publik terkait harus intens melakukan sosialisasi ke masyarakat terkait keberadaan layanan pengaduan yang dibuat baik di media offline maupun online, sehingga masyarakat tahu keberadaan dan prosedur penggunaan layanan pengaduan. Berdasarkan nilai unsur pelayanan penanganan pengadua setiap OPD pelayanan publik yang menjadi objek survei, hanya OPD Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang memiliki nilai D “tidak baik”, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu masih berada di nilai C “kurang baik”.

#### **9) Sarana dan Prasarana**

Penilaian kinerja pelayanan untuk unsur saran dan prasarana dinilai “kurang baik” atau berada di angka 2,867. Perlu dilakukan lagi inovasi perbaikan pelayanan terkait sarana dan prasarana dengan cara membuat sarana dan prasarana yang nyaman mungkin bagi masyarakat, begitupun dengan penyediaan fasilitas utama pelayanan misalnya menambah fasilitas kursi, AC/Pendingin, Kipas angin, alat pengeras suara, Mesin antrian, serta memperbaiki lantai dan plafon yang sudah rusak, dan fasilitas lain-lainnya yang perlu mendapatkan perhatian. Berdasarkan nilai unsur sarana dan prasarana setiap OPD pelayanan publik yang menjadi objek survei, Semua OPD berada di nilai C “kurang baik”.

Beberapa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat setiap OPD pelayanan Publik selanjutnya akan membentuk indeks kepuasan masyarakat (IKM) Kabupaten Sidenreng Rappang

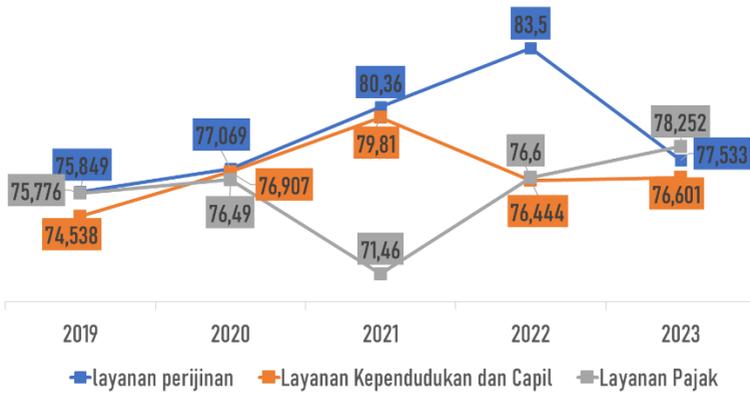
tahun 2023. Hasil IKM 2023 penurunan nilai dari tahun-tahun sebelumnya.



Gambar 4.26. Nilai IKM Sidenreng Rappang 2019-2022

Berdasarkan Gambar 4.26 tampak bahwa nilai IKM Sidenreng Rappang 2023 mengalami penurunan sebesar 1,86% dari tahun 2022. Meskipun mengalami penurunan akan tetapi masih berada di kategor B “Baik”. Metodologi survei pada tahun 2023 kurang lebih sama dengan metode survei yang digunakan pada tahun 2022 yaitu pengambilan sampel dilakukan langsung di tempat pelayanan (On the Spot), tentunya metode ini dinilai tepat untuk mendapatkan sampel yang fresh, sehingga informasi yang diperoleh lebih faktual dan relevan karena baru saja mengalami proses pelayanan.

Perubahan IKM Sidenreng Rappang dipengaruhi oleh perubahan IKM OPD pelayanan publik, Beberapa OPD pelayanan publik yang menjadi objek survei pun mengalami perubahan nilai IKM setiap tahunnya.



Gambar 4.27. Nilai IKM OPD pelayanan publik Sidenreng Rappang Tahun 2019-2023

Berdasarkan Gambar 4.27 tampak bahwa Badan pendapatan Daerah mengalami peningkatan nilai IKM dari tahun 2021 sampai dengan tahun 2023. Angka kenaikan IKM ini tentu tidak lepas dari evaluasi hasil capaian IKM tahun sebelumnya. Ada beberapa perubahan nilai unsur pelayanan yang dulunya memiliki nilai C berubah menjadi nilai B yaitu di Unsur Kesesuaian Persyaratan, Kemudahan prosedur layanan, Kecepatan Waktu, dan Kompetensi petugas. Selain itu ada juga unsur pelayanan yang dulunya memiliki nilai B berubah menjadi A yaitu unsur pelayanan kewajaran biaya/tarif.

Selanjutnya untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengalami peningkatan dari tahun 2022. Walaupun nilai IKM mengalami peningkatan namun angka kenaikan tidak begitu signifikan. Ada beberapa perubahan nilai unsur pelayanan yang dulu memiliki nilai C berubah menjadi nilai B misalnya di unsur kemudahan prosedur

layanan dan Kesesuaian Produk. Selain itu ada juga unsur pelayanan yang mengalami penurunan, yang dulunya memiliki nilai C berubah menjadi D yaitu di unsur penanganan pengaduan.

Adapun pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mengalami penurunan Nilai IKM di tahun 2023 setelah mengalami peningkatan dari tahun 2019-2022. Ada beberapa perubahan nilai unsur pelayanan yang dulunya memiliki nilai B berubah menjadi nilai C yaitu di Unsur kecepatan waktu, kompetensi/kemampuan petugas, penanganan pengaduan dan kualitas sarana prasarana.

Secara Umum IKM sidenreng Rappang mengalami penurunan karena adanya penurunan nilai IKM dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang signifikan yaitu 7,7%. Disamping itu kenaikan IKM Badan pendapatan Daerah dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang tidak signifikan tidak memberikan dampak terhadap nilai IKM Sidenreng Rappang secara akumulatif.

# **BAB V**

## **PENUTUP**

### **5.1. Kesimpulan**

#### **5.1.1. Unit Pelayanan Badan Pendapatan Daerah**

1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Badan Pendapatan Daerah sebesar 3,130 Berada Pada Kategori “Kurang Baik” atau nilai “B” (pada nilai interval 3,0644 – 3,532), dengan nilai konversi 78,252.
2. Unsur Layanan Yang Memiliki Nilai Tertinggi Adalah Kewajaran Biaya/Tarif, Sementara Unsur Layanan terendah adalah penanganan pengaduan pengguna layanan.
3. Unsur Layanan Yang Mesti Menjadi Prioritas Perbaikan Yaitu Unsur kompetensi petugas, kecepatan waktu, serta sarana dan prasarana, Sementara Unsur Layanan Yang Perlu Dipertahankan yaitu Unsur perilaku petugas, kemudahan prosedur, dan biaya tarif.

#### **5.1.2. Unit Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**

1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil sebesar 3,064 Berada Pada Kategori “Kurang Baik” atau nilai “C” (pada nilai interval 2,600 – 3,064), dengan nilai konversi 76,601
2. Unsur Layanan Yang Memiliki Nilai Tertinggi

Adalah Kewajaran Biaya/Tarif, Sementara Unsur Layanan terendah adalah penanganan pengaduan pengguna layanan.

3. Unsur Layanan Yang Mesti Menjadi Prioritas Perbaikan Yaitu Unsur kesesuaian persyaratan, kesesuaian produk, sarana dan kecepatan waktu, Sementara Unsur Layanan Yang Perlu Dipertahankan Yaitu kemudahan prosedur, perilaku petugas dan biaya/tarif.

### **5.1.3. Unit Pelayanan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu**

1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Penanaman modal dan PTSP sebesar 3,101 Berada Pada Kategori “Baik” atau nilai “B” (pada nilai interval 3.0644 – 3,532), dengan nilai konversi 77,533
2. Unsur Layanan Yang Memliki Nilai Tertinggi Adalah Kewajaran Biaya/Tarif, Sementara Unsur Layanan terendah adalah penanganan pengaduan pengguna layanan.
3. Unsur Layanan Yang Mesti Menjadi Prioritas Perbaikan Yaitu kompetensi petugas, perilaku petugas, sarana dan prasarana serta kesesuaian persyaratan Sementara Unsur Layanan Yang Perlu Dipertahankan Yaitu Biaya/tarif dan kemudahan prosedur.

### **5.1.4. Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Sidenreng Rappang**

1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Kabupaten Sidenreng Rappang sebesar 3,096 Berada Pada Kategori “Baik” atau nilai “B” (pada nilai interval 3.0644 – 3,532), dengan nilai konversi 77,41.

2. Unsur Layanan Yang Memiliki Nilai Tertinggi Adalah Kewajaran Biaya/Tarif, Sementara Unsur Layanan terendah adalah unsur penanganan pengaduan.

## **5.2. Saran atau Rekomendasi Kebijakan**

1. Pemerintah Kabupaten Sidenreng Rappang perlu melakukan inovasi dalam hal meningkatkan kinerja pelayanan publik. Prioritas paling utama yang perlu mendapatkan perbaikan yaitu unsur penanganan pengaduan layanan. Inovasi yang dapat dilakukan terkait penanganan pengaduan ini yaitu dengan cara mendirikan tempat atau layanan mengadu untuk masyarakat yang mendapatkan kendala dalam proses layanan, membuat kotak saran, kotak survei digital, kontak person layanan pengaduan dan lain-lain. Selain itu OPD pelayanan publik harus intens melakukan sosialisasi ke masyarakat terkait keberadaan layanan pengaduan yang dibuat, baik di media offline maupun online, sehingga masyarakat tahu keberadaan dan prosedur penggunaan layanan pengaduan.
2. 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. Pemerintah wajib terus mempertahankan

standar pelayanan terkait tidak adanya biaya atau gratis dalam setiap proses pelayanannya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, 2016  
<https://www.materibelajar.id/2016/03/pengertian-pelayanan-publik-dan-standar.html> diakses pada tanggal 5 Oktober 2023.
- Badan Pusat Statistik. 2023. *Kabupaten Sidenreng Rappang Dalam Angka 2023*. Sidrap: BPS Sidrap.
- Bapenda, 2021. *Laporan Rencana Strategis Perubahan Badan Pendapatan Daerah 2018-2023*. Sidrap: Disdukcapil Sidrap.
- Bappelitbangda. 2021. *Laporan Kajian Lingkungan Hidup Strategis Perubahan RPJMD 2018-2023*. Sidrap: Bappelitbangda Sidrap.
- Bappelitbangda. 2023. *Laporan Rencana kerja Pemerintah Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang Tahun 2024*. Sidrap: Bappelitbangda Sidrap.
- Bappelitbangda. 2023. *Laporan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Perubahan Kabupaten Sidenreng Rappang Tahun 2018-2023*. Sidrap: Bappelitbangda Sidrap.
- Basir, Z dkk. 2019. *Laporan Survei Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Sidrap*. Makassar: Tohar Media.
- Basir, Z dkk. 2020. *Laporan Survei Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Sidrap Periode Januari-Agustus 2020*. Makassar: Tohar Media.

Disdukcapil, 2021. *Laporan Rencana Strategis Perubahan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil 2018-2023*. Sidrap: Disdukcapil Sidrap.

DPMPTSP, 2021. Rencana Strategis Perubahan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu 2018-2023. Sidrap: DPMPTSP Sidrap.

Krejcie, Robert V. dan Daryle W. Morgan. 1970. “*Ditermining Sample Size for Research Activities*”, Educational and Psychological Measurement. Vol. 30: 607-610.

OmbudsmanRI, 2020.  
<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--mengenai-pelayanan-publik> diakses pada tanggal 15 Oktober 2023.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

Sudjana. 1989. *Metoda Statistika*. Cetakan ke-5. Bandung: Tarsito.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009

## GLOSSARIUM

- Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM): Alat pengukur yang menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan dan pelayanan yang disediakan oleh pemerintah dan sektor swasta di Kabupaten Sidenreng Rappang. Diukur melalui serangkaian indikator dan skala tertentu.
- Metodologi Pengukuran: Pendekatan atau teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data dalam pembangunan IKM. Melibatkan metode survei, pengolahan data statistik, dan analisis kontekstual.
- Responsivitas Pemerintah: Kemampuan dan kecepatan pemerintah dalam merespon dan memenuhi kebutuhan serta aspirasi masyarakat. Berdampak pada tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintah.
- Mutu Layanan: Tingkat kualitas layanan yang diberikan oleh pemerintah dan sektor swasta. Melibatkan aspek-aspek seperti kecepatan, akurasi, dan ketersediaan layanan.
- Partisipasi Masyarakat: Tingkat keterlibatan dan kontribusi aktif masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dan pelaksanaan program-program yang memengaruhi kehidupan mereka.
- Tren Kepuasan Masyarakat: Pola atau arah perubahan dalam persepsi dan kepuasan masyarakat terhadap layanan dan pelayanan, yang dapat teridentifikasi melalui data sepanjang waktu.

- Wawancara dan Testimoni: Pendekatan kualitatif yang melibatkan percakapan langsung dengan individu atau kelompok masyarakat untuk memahami sudut pandang, pengalaman, dan harapan mereka secara lebih mendalam.
- Implikasi Kebijakan: Dampak atau konsekuensi dari temuan IKM terhadap proses perumusan kebijakan. Menyediakan panduan bagi pembuat kebijakan dalam membuat keputusan yang lebih baik.
- Rekomendasi Perbaikan: Saran atau langkah-langkah yang diusulkan untuk meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat dan kualitas layanan. Dapat mencakup perbaikan infrastruktur, peningkatan komunikasi, atau pengembangan program-program sosial.
- Pembangunan Berkelanjutan: Pendekatan pembangunan yang mempertimbangkan kebutuhan generasi sekarang tanpa mengorbankan kemampuan generasi mendatang untuk memenuhi kebutuhan mereka sendiri.

Glossarium ini dirancang untuk memberikan pemahaman lebih mendalam terhadap istilah-istilah kunci yang digunakan dalam konteks Indeks Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Sidenreng Rappang.

# BIODATA PENULIS



Penulis Lahir di Kabupaten Bone Sulawesi Selatan pada Tanggal 30 Oktober 1991. Penulis merupakan lulusan S1 Prodi Matematika Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri (UIN) Alauddin Makassar dan lulus pada tahun 2013. Penulis Kembali melanjutkan Program Magister (S2) di Prodi Matematika Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Hasanuddin pada tahun 2016. Penulis sekarang menjabat sebagai fungsional peneliti di Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang sejak tahun 2021. Sebelumnya Penulis juga pernah aktif sebagai dosen pengajar di kampus Universitas Islam Negeri (UIN) Alauddin Makassar, Sekolah Tinggi Ilmu Teknologi (STITEK) Nusindo Makassar dan Universitas Muhammadiyah Bulukumba. Saat ini penulis juga aktif terlibat di beberapa kegiatan di luar instansi seperti Survei Tingkat Kegemaran membaca (TGM) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan, Tim Legislasi Pemerintah Daerah, Program Pembangunan Desa sadar kerukunan umat beragama (PDSKUB) Kantor Kemenag, Fasilitator statistik sektoral Badan Pusat Statistik Sidenreng Rappang, dan sebagai pendamping inovasi di beberapa perangkat daerah. Selain itu penulis juga aktif di beberapa Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) yaitu organisasi Taman Semesta dan The Genus.

# INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG



**Muhammad Ammar, S.Si., M.Si Lahir di Kabupaten Bone Sulawesi Selatan pada Tanggal 30 Oktober 1991. Penulis merupakan lulusan S1 Prodi Matematika Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri (UIN) Alauddin Makassar dan lulus pada tahun 2013. Penulis Kembali melanjutkan Program Magister (S2) di Prodi**

**Matematika Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Hasanuddin pada tahun 2016. Penulis sekarang menjabat sebagai fungsional peneliti di Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang sejak tahun 2021. Sebelumnya Penulis juga pernah aktif sebagai dosen pengajar di kampus Universitas Islam Negeri (UIN) Alauddin Makassar, Sekolah Tinggi Ilmu Teknologi (STITEK) Nusindo Makassar dan Universitas Muhammadiyah Bulukumba. Saat ini penulis juga aktif terlibat di beberapa kegiatan di luar instansi seperti Survei Tingkat Kegemaran membaca (TGM) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan, Tim Legislasi Pemerintah Daerah, Program Pembangunan Desa sadar kerukunan umat beragama (PDSKUB) Kantor Kemenag, Fasilitator statistik sektoral Badan Pusat Statistik Sidenreng Rappang, dan sebagai pendamping inovasi di beberapa perangkat daerah. Selain itu penulis juga aktif di beberapa Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) yaitu organisasi Taman Semesta dan The Genus.**



Penerbit  
Lajagoe Pustaka  
Jl. Harapan Bangsa Blok D1/1  
Sidenreng Rappang  
Tlp : 04213594821  
Email ; info@lajagoe.com