

PROVINSI SULAWESI TENGAH

DINAS CIPTA KARYA DAN SUMBER DAYA AIR

Jln. Prof. DR. Moh. Yamin No. 33, Tatura Utara. Kec. Palu Selatan, Kota Palu Sulawesi Tengah 94114

LAPORAN

SURVEY KEPUASAN

MASYARAKAT



CIKASDA SUB BAGIAN PRORAM

TAHUN 2022

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami persembahkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Evaluasi dan Survei Kepuasan Masyarakat ini bisa diselesaikan. Laporan Evaluasi dan Survei Kepuasan Masyarakat ini disusun berdasarkan hasil Evaluasi dan Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 yang dilaksanakan oleh Sub Bagian Program Dinas Cipta Karya dan Sumber Daya Air Provinsi Sulawesi Tengah. Tujuan dari Penelitian ini untuk memperoleh gambaran mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik sehingga diharapkan akan bermanfaat bagi Pemerintah maupun Masyarakat, terutama masyarakat yang memanfaatkan pelayanan tersebut. Berbagai cara telah ditempuh guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai dengan keinginan masyarakat. Beberapa pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan publik tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan. Oleh karena itu Sub Bagian Program Dinas Cipta Karya dan Sumber Daya Air Provinsi Sulawesi Tengah melakukan Evaluasi dan Survei Kepuasan Masyarakat kebeberapa Lokasi di Kabupaten yang tersebar di Provinsi Sulawesi Tengah dan telah mendapatkan pelayanan Pembangunan Infrstruktur. Melalui hasil Evaluasi dan Survei ini diharapkan dapat menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat kepada Dinas Cipta Karya dan Sumber Daya Air Provinsi Sulawesi Tengah di masa yang akan datang. Besar harapan kami agar seluruh pihak dapat memberikan masukan atau kritikan yang membangun terhadap hasil survei ini, Sehingga menjadi perbaikan di masa yang akan datang. Demikian, semoga hasil survei ini dapat bermanfaat bagi peningkatan kinerja unit penyelenggara pelayanan publik menuju terwujudnya pelayanan prima di Dinas Cipta Karya dan Sumber Daya Air Provinsi Sulawesi Tengah.

Palu, Oktober 2022

Plt. Kepala Dinas Cipta Karya dan Sumber Daya Air Propinsi Sulawesi Tengah

<u>Dr. ANDI RULY DJANGGOLA , SE., M.Si</u> NIP. 19801216 200202 1 1003

DAFTAR ISI

| KATA PE | NGANTARII | | | | | |
|---------|---|--|--|--|--|--|
| DAFTAR | ISIiii | | | | | |
| BAB I | PENDAHULUAN1 | | | | | |
| | 1.1 Latar Belakang1 | | | | | |
| | 1.2 Tujuan2 | | | | | |
| | 1.3 Sasaran3 | | | | | |
| | 1.4 Dasar Hukum3 | | | | | |
| | 1.5 Batas Pengertian Evaluasi dan Survei3 | | | | | |
| | 1.6 Prinsip – Prinsip Pelayanan Publik4 | | | | | |
| | 1.7 Ruang Lingkup4 | | | | | |
| | 1.8. Manfaat5 | | | | | |
| BAB II | METODE PENELITIAN6 | | | | | |
| | 2.1 Tahapan Kegiatan Survei7 | | | | | |
| | 2.2 Pelaksanaan SKM8 | | | | | |
| | 2.3 Metode Pengumpulan Data8 | | | | | |
| | 2.4 Variabel Penelitian9 | | | | | |
| | 2.5 Lokasi Pengumpulan Data11 | | | | | |
| | 2.6 Waktu Pelaksanaan SKM12 | | | | | |
| | 2.7 Responden12 | | | | | |
| BAB III | HASIL PENELITIAN SKM13 | | | | | |
| | 3.1 Pembangunan Sarana Pekerjaan Drainase Desa Mondowe Kecamatan Petasia | | | | | |
| | Barat Kabupaten Morowali Utara13 | | | | | |
| | 3.2 Sarana Pembangunan MCK Pada Desa Astina Kecamatan Torue Kabupaten | | | | | |
| | Parigi Moutong21 | | | | | |
| | 3.3 Sarana Pekerjaan Pengaman Pantai Kelurahan Bungin Kecamatan Luwuk | | | | | |
| | Kabupaten Banggai29 | | | | | |
| | 3.4 Sarana Pekerjaan Normalisasi/Perkuatan Tebing Sungai Desa Malomba | | | | | |
| | Kecamatan Dampel Utara Kabupaten Toli-Toli37 | | | | | |
| | 3.5 Infrastruktur Yang Telah Terbangun Guna Mendukung Laporan Kinerja Opd | | | | | |
| | Pada Pengaman Pantai Kelurahan Lontio Kecamatan Nambo Kabupaten | | | | | |
| | Banggai45 | | | | | |
| | 3.6 Sarana Pekerjaan Penahan Pantai Desa Torue Kecamatan Torue Kabupaten | | | | | |
| | Parigi Moutong53 | | | | | |

| | 3.7 Sarana Pekerjaan Drainase Desa Ganda-Ganda Kecamatan Petasia Kabupaten |
|--------|--|
| | Morowali Utaral62 |
| | 3.8 Sarana Pekerjaan Pembangunan Pengaman Pantai Desa Lalos Sabang |
| | Kecamatan Galang Kabupaten Toli-Toli70 |
| | 3.9 Infrastruktur Yang Telah Terbangun Guna Mendukung Laporan Kinerja Opd |
| | Pada Infrastruktur Jalan Lingkungan Desa Towu Kecamatan Poso Pesisir |
| | Kabupaten Poso78 |
| | 3.10 Sarana Pekerjaan Pengaman Pantai Desa Kalora Kecamatan Poso Pesisir Utara |
| | Kabupaten Poso87 |
| | 3.11 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan Dan Per Unsur Layanan)95 |
| BAB IV | ANALIS HASIL SKM96 |
| | 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan96 |
| BAB V | PENUTUP99 |
| | 4.1 Kesimpulan99 |
| | 4.2 Saran - Saran |

BABI

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Pelayanan Publik secara nasional maka dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagimana diatur didalam pedoman ini. Selama ini, dalam melakukan survei kepuasan masyarakat menggunakan Peraturan Menteri Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan ini dipandang tidak operasional dan memerlukan penjabaran teknis dalam pelaksanaannya. Oleh karena itu, Peraturan ini dipandang perlu untuk disesuaikan dengan metode survei yang aplikatif dan mudah untuk dilaksanakan. Selain itu, Peraturan ini dimaksudkan untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik.

Dalam rangka Mengimplementasikan 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 Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dipandang belum mengatur hal teknis pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, mengingat semakin meningkatnya tuntutan masyarakat atas kualitas pelayanan publik oleh pemerintah, merupakan konsekuensi dari perubahan mindset masyarakat terhadap pola hubungan pemerintah-masyarakat-dunia usaha

(tripilar dalam konsepsi government). Masyarakat saat ini bukan hanya mempersoalkan terpenuhi atau tidaknya kebutuhan akan pelayanan publik, akan tetapi sudah mempertanyakan mutu atau kualitas layanan publik yang mereka terima dari pemerintah. Pemerintah dituntut untuk mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang semakin baik dan berkualitas m enuju tata pemerintahan yang baik dan bersih (good and clean government).

Kegiatan survei kepuasan masyarakat perlu dilaksanakan secara berkesinambungan, dengan maksud agar dapat diketahui perkembangan nilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Evaluasi dan Survei Kepuasan Masyarakat telah 4 tahun dilaksanakaan di Dinas Cipta Karya dan Sumber Daya Air Provinsi Sulawesi Tengah sejak tahun 2019 hingga saat ini tahun 2022, hal ini menunjukan komitmen Dinas Cipta Karya dan Sumber Daya Air Provinsi Sulawesi Tengah untuk mewujudkan pelayanan prima berdasarkan kepuasan masyarakat. Selanjutnya diharapkan akan diketahui perkembangan Evaluasi dan Survei Kepuasan Masyarakat 2022 dalam memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Selain itu dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi terhadap unsur pelayanan yang masih memerlukan perbaikan dan sekaligus berfungsi sebagai pendorong bagi Dinas Cipta Karya dan Sumber Daya Air Provinsi Sulawesi Tengah untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

1.2 Tujuan

Kegiatan Evaluasi dan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Dinas Cipta Karya dan Sumber Daya Air Provinsi Sulawesi Tengah Tahun 2022 dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap Infrastruktur yang telah terbangun. Adapun tujuan pelaksanaan Evaluasi dan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakasanakan oleh Dinas Cipta Karya dan Sumber Daya Air Provinsi Sulawesi Tengah Tahun 2022 yaitu:

- Mengetahui Keberfungsian Infrastruktur yang telah terbangun dari tahun 2015 sd tahun 2020 sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya;
- 2. Mengetahui dan mengidentifikasi kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- 3. Memperbaiki kinerja pelayanan yang ada berdasarkan hasil analisis terhadap unsur pelayanan yang kinerjanya masih rendah; dan
- 4. Untuk mengetahui tingkat kepentingan layanan sehingga pelayanan bisa menentukan skala prioritas perbaikan kualitas pelayanan selanjutnya.

1.3 Sasaran

- 1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
- 2. Mendorong penyelenggara pelayanan 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 Dasar Hukum

Dasar hukum dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah:

- 1. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor
 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- 3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.5 Batas Pengertian Evaluasi dan Survei

Dalam pedoman umum pelaksanaa Evaluasi dan Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 ini adalah:

- Evaluasi dan Survei Kepuasan Masyarakat adalah Pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.
- 2. Sejauh mana Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyediaan Infrastruktur Terbangun.
- 3. Faktor-faktor yang menghambat Penyediaan Sarana dan Prasarana Infrastruktur bagi Masyarakat.

1.6 Prinsip-Prinsip

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

1. Transparan

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipatif

Dalam melaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

1.7 Ruang Lingkup

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.

1.8 Manfaat

Dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat, antara lain:

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

BAB II

METODE PENELITIAN

Survey ini dilaksanakan dengan menggunakan metode survey secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan public. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan table sampel dari *Krejcie ang Morgan* Atau dihitung dengan menggunakan rumus:

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

Dimana:

S = jumlah sampel

 λ^2 = lambda (factor pengali) dengan dk = 1, taraf kesalahan bisa 1%, 5%, 10%

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0.5

d = 0.0

Tabel 1 Sampel Morgan dan Krejcie

| Populasi | Sampel | Populasi | Sampel | Populasi | Sampel |
|-----------------|-----------------|----------|--------|----------|--------|
| (N) | (n) | (N) | (n) | (N) | (n) |
| 10 | 10 | 220 | 140 | 1200 | 291 |
| 15 | 14 | 230 | 144 | 1300 | 297 |
| 20 | 19 | 240 | 148 | 1400 | 302 |
| <mark>25</mark> | <mark>24</mark> | 250 | 152 | 1500 | 306 |
| 30 | 28 | 260 | 155 | 1600 | 310 |
| 35 | 32 | 270 | 159 | 1700 | 313 |
| 40 | 36 | 280 | 162 | 1800 | 317 |

| 45 | 40 | 290 | 165 | 1900 | 320 |
|-----|-----|------|-----|---------|-----|
| 50 | 44 | 300 | 169 | 2000 | 322 |
| 55 | 48 | 320 | 175 | 2200 | 327 |
| 60 | 52 | 340 | 181 | 2400 | 331 |
| 65 | 56 | 360 | 186 | 2600 | 335 |
| 70 | 59 | 380 | 191 | 2800 | 338 |
| 75 | 63 | 400 | 196 | 3000 | 341 |
| 80 | 66 | 420 | 201 | 3500 | 346 |
| 85 | 70 | 440 | 205 | 4000 | 351 |
| 90 | 73 | 460 | 210 | 4500 | 354 |
| 95 | 76 | 480 | 214 | 5000 | 357 |
| 100 | 80 | 500 | 217 | 6000 | 361 |
| 110 | 86 | 550 | 226 | 7000 | 364 |
| 120 | 92 | 600 | 234 | 8000 | 367 |
| 130 | 97 | 650 | 242 | 9000 | 368 |
| 140 | 103 | 700 | 248 | 10000 | 370 |
| 150 | 108 | 750 | 254 | 15000 | 375 |
| 160 | 113 | 800 | 260 | 20000 | 377 |
| 170 | 118 | 850 | 265 | 30000 | 379 |
| 180 | 123 | 900 | 269 | 40000 | 380 |
| 190 | 127 | 950 | 274 | 50000 | 381 |
| 200 | 132 | 1000 | 278 | 75000 | 382 |
| 210 | 136 | 1100 | 285 | 1000000 | 384 |
| L | L | I | I | 1 | |

2.1 TAHAPAN KEGIATAN SURVEI

Tahapan kegiatan Evaluasi dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Cipta Karya dan Sumber Daya Air Prov. Sulteng tahun 2022 sebagaimana disajikan pada Tabel 1 berikut ini.

| Persiapan Survey | Pengumpulan Data | Pengolahan | Penyusunan |
|------------------|---------------------|---------------------|------------------|
| | | dan Analisis | Laporan |
| | | Data | |
| 1. Penetapan | 1. Penetapan Jumlah | 1. Pengukuran skala | Penyusunan |
| pelaksanaan | Responden | Likert | laporan SKM 2022 |

| 2. Penyiapan bahan | 2. | Lokasi dan Waktu | 2. | Pengolahan data | |
|--------------------|----|------------------|----|-----------------|--|
| survey | | pengumpulan data | | survey | |
| (Kuesioner) | 3. | Pelaksanaan | 3. | Laporan hasil | |
| | | pengumpulan data | | penyusunan | |
| | | | | Indeks | |

Tabel 2.1 Tahapan Survei

2.2 PELAKSANAAN SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Cipta Karya dan Sumber Daya Air Provinsi Sulawesi Tengah dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Cipta Karya dan Sumber Daya Air Provinsi Sulawesi Tengah adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2022 (sebagaimana terlampir).

2.3 METODE PENGUMPULAN DATA

Sumber data dalam survey ini adalah data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan kuesioner yang berisi persepsi responden dengan menggunakan skala likert 1-4, yaitu merupakan suatu alat atau metode untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi responden terhadap suatu objek yang diteliti atau skala yang meminta responden menunjukkan tingkat persetujuan atau ketidak setujuannya terhadap serangkaian pertanyaan tentang suatu objek (Sugiyono, 2007).

Skala pengukuran yang digunakan adalah skala interval sehingga data yang diperoleh juga data interval. Menurut Sugiyono (2007), data-data yang diperoleh dari pengukuran dengan instrumen sikap dengan skala likert adalah berbentuk data interval. Dalam pertanyaan disusun 4 (empat) alternatif jawaban dan masing-masing jawaban dipilih oleh responden dan ditentukan skornya dengan menggunakan skala likert yaitu:

- Tidak baik, diberi nilai persepsi 1
- Kurang baik, diberi nilai persepsi 2
- Baik, diberi nilai persepsi 3
- Sangat baik, diberi nilai persepsi 4

Dalam survey ini, kuesioner didistribusikan secara langsung oleh peneliti kepada responden yang berisi pertanyaan tentang tingkat kepuasan masyarakat.

2.4 VARIABEL PENELITIAN

Yang menjadi varibel dalam survey ini adalah kepuasan masyarakat yang diukur dengan menggunakan indicator Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan sebagai responden secara langsung. Isi dan urutan unsur mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan, digunakan pendekatan nilai ratarata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan.
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Unsur-unsur dalam kuesioner untuk mengetahui kepuasan masyarakat meliputi 9 (sembilan) unsur pelayanan yaitu:

1. Persyaratan

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

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan baik pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Pelaksanaan

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

4. Biaya/Tarif

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

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima.

6. Kompetensi Pelaksana

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

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Maklumat Pelayanan

Maklumat pelayanan merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan

Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan adalah Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Unsur tersebut dikembangkan menjadi 13 pertanyaan yang telah di uji validitas terlebih dahulu. Kuesioner survei terbagi menjadi 4 (empat) bagian, yaitu:

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, instansi, unit kerja, jabatan dan masa kerja yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan.

Bagian II : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

Bagian III : Penilaian khusus terkait fasilitas dan infrastruktur

Bagian IV : Saran dan masukan yang diberikan oleh responden untuk perbaikan kinerja.

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

| Nilai | Nilai Interval KM | Nilai Interval Konversi | Mutu | Kinerja Unit |
|----------|-------------------|-------------------------|-----------|--------------|
| Persepsi | (N) | (NIK) | Pelayanan | Pelayanan |
| | | | (x) | (y) |
| 1 | 1,00 – 2,5996 | 25 – 64,99 | D | Tidak baik |
| 2 | 2,60 – 3,064 | 65 – 76,60 | С | Kurang baik |
| 3 | 3,0644 – 3,532 | 76,61 – 88,30 | В | baik |
| 4 | 3,5324 – 4,00 | 88,31 – 100,00 | А | Sangat baik |

2.5 LOKASI PENGUMPULAN DATA

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan publik. Adapun lokasinya yaitu: Desa Mondowe, Desa Astina, Kelurahan Bungin, Desa malomba, Kelurahan Lontio, Desa Torue, Desa Ganda-Ganda, dan Desa Lalos. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.6 WAKTU PELAKSANAAN SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat (IKM) memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

| No. | Kegiatan | Waktu Pelaksanaan | Jumlah Hari Kerja |
|-----|------------------------------------|---------------------------|-------------------|
| 1. | Persiapan | Januari 2022 | 8 |
| 2. | Pengumpulan Data | Februari-Mei 2022 | 60 |
| 3. | Pengolahan Data dan Analisis Hasil | Juni-Agustus 2022 | 10 |
| 4. | Penyusunan dan Pelaporan Hasil | September-Oktober 2022 | 15 |

2.7 RESPONDEN

Responden dipilih secara acak (random sampling) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan publik. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden tanpa membatasan jumlah orang dari Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022.

BAB III

HASIL PENELITIAN SKM

3.1. SARANA PEKERJAAN DRAINASE DESA MONDOWE KECAMATAN PETASIA BARAT KABUPATEN MOROWALI UTARA

A. Latar Belakang

Sub Bagian Program Dinas Cipta Karya dan Sumber Daya Air Prov. Sulawesi Tengah melaksanakan survey kepuasan masyarakat pada Bulan Maret pada sarana pekerjaan drainase desa mondowe kelurahan petasia barat kabupaten morowali utara. Bangunan Drainase tersebut di bangun oleh Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah tahun 2019 dengan dana Rp. 135.000.000,- melalui Dinas Cipta Karya dan Sumber Daya Air Provinsi Sulawesi Tengah. Survey dilakukan dengan Wawancara dan pengisian quisioner terhadap masyarakat desa Mondowe Kecamatan Petasia Barat Kabupaten Morowali Utara yang merasakan langsung pemanfaatannya. Hasil pertemuan tersebut, antara lain sebagai berikut:

- Kondisi bangunan Drainase masih sangat berfungsi dengan baik dan masih dimanfaatkan sejak 2019 sampai sekarang oleh masyarakat Desa Mondowe dimana sebelum terbangunnya Drainase, apabila hujan deras, selalu terjadi Banjir namun setelah terbangunnya Drainase dapat mengurangi dampak Banjir.
- 2. Dengan adanya bangunan Drainase di desa Mondowe, warga sekitar merasa aman jika terjadi Hujan deras tanpa was-was dengan meluapnya Air Akibat Hujan Deras.
- 3. Masyarakat wilayah lokasi tersebut sudah paham akan dampak dari Drainase apabila rutinitas warga yang dulu sering membuang Sampah pada Saluran Drainase akan membuat tersumbat, sehingga sampah tersebut dibuang langsung tempat sampah (TPA Sementara).
- 4. Kondisi saat ini berfungsi, hanya perlu pemeliharaan rutin berupa galian endapan dan pembersihan Saluran agar tetap berfungsi optimal.
- Masyarakat Desa Mondowe juga mengharapkan agar Dinas Cipta Karya dan Sumber Daya Air bisa tetap memperhatikan Drainase yang masih tersisa (Belum terlaksana) kurang lebih 300 Meter.

B. Tujuan Survey Kepuasan Masyarakat

Evaluasi dan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 yang dilaksanakan di Desa Mondowe Kecamatan Petasia Barat Kabupaten Morowali Utara terhadap Pembangunan Sarana Pekerjaan Drainase yang dilaksanakan pada bulan Maret 2019 oleh Tim Evaluasi dan Survei Kepuasan Masyarakat Sub. Bagian Program Dinas Cipta Karya dan Sumber Daya Air Provinsi Sulawesi Tengah. Survei dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan.

C. Metode Survey Kepuasan Masyarakat

Jumlah responden yang berperan dalam Survei Kepuasan Masyarakat di Desa Mondowe Kecamatan Petasia Barat Kabupaten Morowali Utara Tahun 2019 adalah responden sebanyak 25 Orang.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Responden Menurut Jenis Kelamin

| No | Jenis Kelamin | Frekuensi | % |
|----|---------------|-----------|------|
| 1 | Pria | 17 | 68% |
| 2 | Wanita | 8 | 32% |
| | Jumlah | 25 | 100% |

Sumber : Hasil kuesioner

Tabel diatas menunjukkan distribusi responden menurut jenis kelamin, dimana Kepala Keluarga dengan jenis kelamin pria memiliki frekuensi yang paling banyak yaitu sebanyak 17 orang (68%), sedangkan Kepala Keluarga dengan jenis kelamin wanita memiliki frekuensi sebanyak 3 orang (32%).

D. Tim Survey Kepuasan Masyarakat

Evaluasi dan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 yang dilaksanakan di Desa Mondowe Kecamatan Petasia Barat Kabupaten Morowali Utara dilaksanakan pada bulan Maret 2022 oleh Tim Evaluasi dan Survei Kepuasan Masyarakat Sub. Bagian Program Dinas Cipta Karya dan Sumber Daya Air Provinsi Sulawesi Tengah. Adapun Timnya yaitu:

1. Ketua : Chandra Ahmad Kasim, ST.,MM

2. Anggota: Nurlina Abbas, S.Ars

3. Anggota: Joze Rizal

E. Jadwal Survey Kepuasan

| No | Kegiatan | Waktu Pelaksanaan | | Т | empat | |
|----|----------------------------------|-------------------|----|-------|-------------|----------------|
| 1. | Pembangunan Sarana Pekerjaan | Selasa, | 15 | Maret | Di Des | a Mondowe |
| | Drainase bagi masyarakat di Desa | 2022 | | | Kecamatan | Petasia Barat |
| | Mondowe Kecamatan Petasia | | | | Kabupaten I | Morowali Utara |
| | Barat Kabupaten Morowali Utara | | | | | |

F. Hasil Evaluasi dan Kesimpulan

1. Hasil Evaluasi dan Survei

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai survei komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana diperoleh.

Dari perhitungan nilai rata-rata setiap unsur pelayanan sebagai berikut :

- 1. Nilai rata-rata Unsur Persyaratan Pelayanan = 72/24 = 3
- 2. Nilai rata-rata Unsur Prosedur Pelayanan = 74/24 =3,08
- 3. Nilai rata-rata Unsur Waktu Pelayanan = 73/24 =3,04
- 4. Nilai rata-rata Unsur Biaya/Tarif = 74/24 = 3,08
- 5. Nilai rata-rata Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan = 73/24 =3,04
- 6. Nilai rata-rata Unsur Kompetensi Layanan = 74/24 = 3,08
- 7. Nilai rata-rata Unsur Perilaku Pelaksana =75/24 = 3,13
- 8. Nilai rata-rata Unsur Penanganan Pengaduan = 77/24 = 3,21
- 9. Nilai rata-rata Unsur Sarana dan Prasarana = 78/24 = 3,25

Secara keseluruhan hasil dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel Nilai Rata-rata Setiap Unsur Pelayanan

| NO | UNSUR PELAYANAN | NILAI UNSUR PELAYANAN |
|----|--|-----------------------|
| | | |
| 1. | Nilai rata-rata Unsur Persyaratan Pelayanan | 3 |
| 2. | Nilai rata-rata Unsur Prosedur Pelayanan | 3,08 |
| 3. | Nilai rata-rata Unsur Waktu Pelayanan | 3,04 |
| 4. | Nilai rata-rata Unsur Biaya/Tarif | 3,08 |
| 5. | Nilai rata-rata Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan | 3,04 |
| 6. | Nilai rata-rata Unsur Kompetensi Layanan | 3,08 |
| 7. | Nilai rata-rata Unsur Perilaku Pelaksana | 3,13 |
| 8. | Nilai rata-rata Unsur Penanganan Pengaduan | 3,21 |
| 9. | Nilai rata-rata Unsur Sarana dan Prasarana | 3,25 |

Sumber: data hasil kuesioner diolah 2022.

Maka untuk mengetahui nilai survey unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3 \times 0,11) + (3,08 \times 0,11) + (3,04 \times 0,11) + (3,08 \times 0,11) + (3,04 \times 0,11) + (3,08 \times 0,11) +$$

$$(3,13 \times 0,11) + (3,21 \times 0,11) + (3,25 \times 0,11) = 3,07$$

Dengan demikian, nilai Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Survei x Nilai Dasar

- b. Mutu pelayanan **B**.
- c. Kinerja unit pelayanan Baik.

Sebagaimana diketahui bahwa kategori mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut :

| Nilai | Nilai Interval KM | Nilai Interval Konversi | Mutu | Kinerja Unit |
|----------|-------------------|-------------------------|-----------|--------------|
| Persepsi | | (NIK) | Pelayanan | Pelayanan |
| | | | (x) | (y) |
| 1 | 1,00 – 2,5996 | 25 – 64,99 | D | Tidak baik |
| 2 | 2,60 – 3,064 | 65 – 76,60 | С | Kurang baik |

| 3 | 3,0644 – 3,532 | 76,61 – 88,30 | В | baik |
|---|----------------|----------------|---|-------------|
| 4 | 3,5324 – 4,00 | 88,31 – 100,00 | А | Sangat baik |

2. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka hasil evaluasi tingkat kepuasan masyarakat sebagai berikut :

Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 diperoleh hasil IKM sebesar **76,771**; sehingga tingkat kepuasan masyarakat terhadap sarana pekerjaan drainase Bagi Masyarakat Desa mondowe kelurahan petasia barat kabupaten morowali utara secara umum dikategorikan "Baik" dengan Mutu Pelayanan B.

G. Penutup

Pemerintah Kabupaten dan Kelurahan hendaknya mensosialisasikan kepada masyarakat tentang prosedur dan persyaratan untuk mendapatkan sarana Pekerjaan Drainase Bagi Masyarakat Desa Mondowe Kecamatan Petasia Barat Kabupaten Morowali Utara sehingga masyarakat dapat mengerti, memahami dan melaksanakannya.

- Dalam hal Pembangunan sarana Pekerjaan Drainase Bagi Masyarakat Desa Mondowe Kecamatan Petasia Barat Kabupaten Morowali Utara. Diharapkan pihak Pemerintah Kabupaten Morowali Utara tidak mempersulit mengenai prosedur dan persyaratan untuk Pembangunan sarana pekerjaan Drainase.
- Dalam hal perbaikan sarana Pekerjaan Drainase perlu diperhatikan dan diusulkan agar bukan hanya masyarakat setempat yang memperhatikan namun tetap masih ada peran Pemerintah dalam memperbaiki sarana pekerjaan drainase.
- 3. Dalam Perbaikan sarana pekerjaan drainase, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

| | | PENGOLA | HAN DATA | SURVEI I | (EPUASA | N MASYAR | AKAT PER RES | SPONDEN | | |
|----------------------------|--------------|---------------|---------------|-------------|----------------|-----------------------|-----------------|-------------|-----------|-----------------------|
| | | | | DAN PER | RUNSUR | PELAYANAI | N | | | |
| Desa | · Desa Mon | dowe Kecan | natan Petasia | Barat Kahur | aten Morov | vali Utara | | | | |
| Pelayanan | | tur Drainase | | Darat Nabap | | - Ottara | | | | |
| NO | | | | | III AT LINICII | D DEL AVANIA | | | | |
| NO RESPONDEN | UNSUR 1 | UNSUR 2 | UNSUR 3 | UNSUR 4 | UNSUR 5 | R PELAYANA UNSUR 6 | UNSUR 7 | UNSUR 8 | UNSUR 9 | |
| NEGI GIIDEII | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | |
| 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| <u>3</u> | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| 6 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 7 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | |
| 8 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 9 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 11 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| 13 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 14 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 15 16 | 3 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 17 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 18 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 19 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 20 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | |
| 21 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 23 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | |
| 24 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| Nilai Unsur | 72 | 74 | 73 | 74 | 73 | 74 | 75 | 77 | 78 | 670 |
| NRR/Unsur | 3 | 3,08 | 3,04 | 3,08 | 3,04 | 3,08 | 3,13 | 3,21 | 3,25 | 27,92 |
| NRR Tertimbang | 0.22 | 0.24 | 0.22 | 0.24 | 0.22 | 0.24 | 0.24 | 0.25 | 0.26 | 2.07 |
| Unsur IKM Unit Pelayana | 0,33 | 0,34 | 0,33 | 0,34 | 0,33 | 0,34 | 0,34 | 0,35 | 0,36 | 3,07 76,771 |
| ikivi Ollit Pelayalla | 11 | | | | | | | | | 70,771 |
| Keterangan | | | | | No. | UNSUR PELAY | ANAN | | NILAI RAT | A-RATA |
| U1 - U9 | = Unsur-Ur | nsur Pelayan | an | | U1 | Persyaratan | | | 3 | |
| | | | uii | | | | | | | |
| NRR | = Nilai rata | ı-rata | | | U2 | Prosedur | | | 3,0 | 8 |
| IKM | = Indeks K | epuasan Mas | syarakat | | U3 | Waktu Pelaya | nan | | 3,0 | 4 |
| *) | = Jumlah N | IRR IKM terti | mbang | | U4 | Biaya/tarif | | | 3,0 | 8 |
| **) | = Jumlah N | IRR Tertimba | ang x 25 | | U5 | Produk Layan | an | | 3,0 | 8 |
| NRR Per Unsur | | ilai per unsu | _ | | U6 | Kompetensi I | | | 3,0 | |
| INTER Offsul | | uesioner yar | _ | | U7 | Perilaku Pela | | | 3,1 | |
| NRR tertimbang | | unsur x 0,11 | | | U8 | | engaduan, saran | dan masukan | 3,2 | |
| | | | | | U9 | Sarana dan Pi | rasarana | | 3,2 | 5 |
| | | | | | | | | | | |
| IKM UNIT PELAYAN | | konversi) : | 76,771 | Baik | | | | | | |
| Mutu Pelayanan | | 00.0 | | | | | | | | |
| A (Sangat Baik) | | 88.31 - 1 | | | | | | | | |
| B (Baik) | : | 76.61 - 8 | | | | | | | | |
| C (Kurang baik) | | 65.00 - 7 | | | | | | | | |
| D (Tidak Baik) | : | 25.00 - 6 | 54.99 | | | | | | | |

TABEL BENTUK MUTU PELAYANAN

INDEKS EVALUASI TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP INFRASTUKTUR YANG TERBANGUN GUNA MENDUKUNG LAPORAN KINERJA OPD DINAS CIPTA KARYA DAN SUMBER DAYA AIR PROVINSI SULAWESI TENGAH TAHUN 2022

NILAI IKM

76,771

NAMA LAYANAN:

RESPONDEN

JUMLAH : 25 Orang

JENIS KELAMIN : L = 17 Orang/ P = 8 Orang

PENDIDIKAN : SD = 2 Orang

SMP = 5 Orang

SMA = 11 Orang

DIII = - Orang

S1 = 7 Orang

S2 = Orang

Periode Survei = (15-03-2022) s/d (17-03-2022)

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN

MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK

KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI

DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

DOKUMENTASI TERHADAP SARANA PEKERJAAN DRAINASE BAGI MASYARAKAT DESA MONDOWE, KECAMATAN PETASIA BARAT, KABUPATEN MOROWALI UTARA







20

3.2. SARANA PEMBANGUNAN MCK PADA DESA ASTINA KECAMATAN TORUE KABUPATEN PARIGI MOUTONG

A. Latar Belakang

Kegiatan Penyusunan Laporan Capaian Kinerja dan Ikhtisar Realisasi Kinerja OPD Sub Bagian Program Dinas Cipta Karya dan Sumber Daya Air Provinsi Sulawesi Tengah melaksanakan survey kepuasan masyarakat pada sarana Pembangunan MCK pada Desa Astina Kecamatan Torue Kabupaten Parigi Moutong Tahun 2022. Bangunan MCK tersebut di bangun oleh Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah tahun 2019 dengan dana Rp. 131.485.000,- melalui Dinas Cipta Karya dan Sumber Daya Air Provinsi Sulawesi Tengah. Survey dilakukan dengan Wawancara dan pengisian quisioner terhadap masyarakat desa Astina yang merasakan langsung pemanfaatannya. Hasil pertemuan tersebut, antara lain sebagai berikut:

- Kondisi bangunan Pembangunan MCK masih berfungsi dengan baik dan masih dimanfaatkan sejak 2019 sampai sekarang oleh masyarakat Desa Astina pada kegiatankegiatan rutin tiap empat kali dalam sebulan, dimana MCK tersebut sangat berguna untuk masyarakat saat pertemuan tersebut.
- 2. Dengan adanya pembangunan mck inilah, warga sekitar pada gedung pertemuan sangat terjangkau.
- 3. Masyarakat wilayah lokasi tersebut sudah paham akan dampak dari Segi Kesehatan apabila rutinitas warga yang dulu sering membuang limbah manusia ke sungai, bahwa bila limbah tersebut dibuang langsung ke sungai maka air sungai yang mengandung bakteri akan menyebar lebih luas lagi.
- 4. Kondisi saat ini berfungsi, hanya perlu beberapa pemeliharaan rutin berupa pipa bocor yang bisa diatasi menggunakan dana desa.
- Masyarakat Desa Astina juga mengharapkan dan mengusulkan adanya penambahan MCK-MCK dibeberapa Desa/dusun dipedalaman yang membutuhkan Pembangunan MCK, dan Perlu di Survey Lokasi desa/dusun yang dimaksud.

B. Tujuan Survey Kepuasan Masyarakat

Evaluasi dan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 yang dilaksanakan di Desa Astina Kecamatan Torue Kabupaten Parigi Moutong dilaksanakan pada bulan April 2019 oleh Tim Evaluasi dan Survei Kepuasan Masyarakat Sub. Bagian Program Dinas Cipta Karya dan Sumber Daya Air Provinsi Sulawesi Tengah. Survei dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan.

Tujuan survey ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap Sarana Pembangunan MCK yang terletak di Desa Astina Kecamatan Torue Kabupaten Parigi Moutong.

C. Metode Survey Kepuasan

Survey dilakukan terhadap 25 responden dengan gambaran umum karakteristik Kepala Keluarga di Desa Astina Kecamatan Torue Kabupaten Parigi Moutong Tahun 2019.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden Menurut Jenis Kelamin

| No | Jenis Kelamin | Frekuensi | % |
|--------|---------------|-----------|------|
| 1 | Pria | 13 | 52% |
| 2 | Wanita | 12 | 48% |
| Jumlah | | 25 | 100% |

Sumber : Hasil kuesioner diolah tahun 2022

Tabel diatas menunjukkan distribusi responden menurut jenis kelamin, dimana jenis kelamin pria memiliki frekuensi yang paling banyak yaitu sebanyak 13 orang (52%), sedangkan jenis kelamin wanita memiliki frekuensi sebanyak 12 orang (48%).

D. Tim Survey Kepuasan

Evaluasi dan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 yang dilaksanakan di Desa Astina Kecamatan Torue Kabupaten Parigi Moutong dilaksanakan pada bulan April 2022 oleh Tim Evaluasi dan Survei Kepuasan Masyarakat Sub. Bagian Program Dinas Cipta Karya dan Sumber Daya Air Provinsi Sulawesi Tengah. Yang terdiri dari :

1. Ketua : Sunitra S. Dunggio, ST., MT

2. Anggota: Nurlina Abbas, S.Ars

3. Anggota: Reza Renaldi, A.Md

E. Jadwal Survey Kepuasan

| No | Kegiatan | Waktu Pelaksanaan | Tempat |
|----|------------------------------|---------------------|-----------------------------|
| 1. | Sarana Pembangunan MCK | Rabu, 06 April 2022 | Desa Astina Kecamatan Torue |
| | yang terletak di Desa Astina | | Kabupaten Parigi Moutong |
| | Kecamatan Torue Kabupaten | | |
| | Parigi Moutong | | |

F. Hasil Evaluasi dan Kesimpulan

1. Hasil Evaluasi dan Survei

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai survei komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana diperoleh.

Dari perhitungan nilai rata-rata setiap unsur pelayanan sebagai berikut :

- 1. Nilai rata-rata Unsur Persyaratan Pelayanan = 76/24 = 3,17
- 2. Nilai rata-rata Unsur Prosedur Pelayanan = 75/24 = 3,13
- 3. Nilai rata-rata Unsur Waktu Pelayanan = 74/24 = 3,08
- 4. Nilai rata-rata Unsur Biaya/Tarif = 74/24 = 3,08
- 5. Nilai rata-rata Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan = 74/24 = 3,08
- 6. Nilai rata-rata Unsur Kompetensi Layanan = 77/24 = 3,21
- 7. Nilai rata-rata Unsur Perilaku Pelaksana = 77/24 = 3,21
- 8. Nilai rata-rata Unsur Penanganan Pengaduan = 79/24 = 3,29
- 9. Nilai rata-rata Unsur Sarana dan Prasarana = 78/24 = 3,25

Secara keseluruhan hasil dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel Nilai Rata-rata Setiap Unsur Pelayanan

| NO | UNSUR PELAYANAN | NILAI UNSUR |
|----|---|-------------|
| | | PELAYANAN |
| 1. | Nilai rata-rata Unsur Persyaratan Pelayanan | 3,17 |
| 2. | Nilai rata-rata Unsur Prosedur Pelayanan | 3,13 |

| 3. | Nilai rata-rata Unsur Waktu Pelayanan | 3,08 |
|----|--|------|
| 4. | Nilai rata-rata Unsur Biaya/Tarif | 3,08 |
| 5. | Nilai rata-rata Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan | 3,08 |
| 6. | Nilai rata-rata Unsur Kompetensi Layanan | 3,21 |
| 7. | Nilai rata-rata Unsur Perilaku Pelaksana | 3,21 |
| 8. | Nilai rata-rata Unsur Penanganan Pengaduan | 3,29 |
| 9. | Nilai rata-rata Unsur Sarana dan Prasarana | 3,25 |

Sumber: data hasil kuesioner diolah 2022.

Maka untuk mengetahui nilai survey unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3,17 \times 0,11) + (3,13 \times 0,11) + (3,08 \times 0,11) + (3,08 \times 0,11) + (3,08 \times 0,11) + (3,21 \times 0,11) +$$

$$(3,21 \times 0,11) + (3,29 \times 0,11) + (3,25 \times 0,11) = 3,14$$

Dengan demikian, nilai Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Survei x Nilai Dasar

- b. Mutu pelayanan B.
- c. Kinerja unit pelayanan Baik.

Sebagaimana diketahui bahwa kategori mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut:

| Nilai | Nilai Interval KM | Nilai Interval Konversi | Mutu | Kinerja Unit |
|----------|-------------------|-------------------------|-----------|--------------|
| Persepsi | | (NIK) | Pelayanan | Pelayanan |
| | | | (x) | (y) |
| 1 | 1,00 – 2,5996 | 25 – 64,99 | D | Tidak baik |
| 2 | 2,60 – 3,064 | 65 – 76,60 | С | Kurang baik |
| 3 | 3,0644 – 3,532 | 76,61 – 88,30 | В | baik |
| 4 | 3,5324 – 4,00 | 88,31 – 100,00 | А | Sangat baik |

2. Kesimpulan

Berdasarkan Survey yang telah dilakukan, maka hasil evaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap sarana Pembangunan MCK bagi Masyarakat pada Desa Astina yang terletak di Kecamatan Torue Kabupaten Parigi Moutong Tahun 2019. Hasil evaluasi terhadap 4 unsur Indeks, Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 14 Tahun 2017 diperoleh hasil IKM sebesar 78,38; sehingga tingkat kepuasan masyarakat terhadap sarana Pembangunan MCK bagi Masyarakat Desa Astina Kecamatan Torue Kabupaten Parigi Moutong Tahun 2019, secara umum dikategorikan "Baik" dengan Mutu Pelayanan B. Dari hasil perhitungan diperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) sebesar 78,38 yang berarti tingkat kepuasan masyarakat termasuk "Kategori Baik".

G. Penutup

Dari hasil Survey kepuasan ini dapat di rumuskan dalam pertanyaan penelitian sebagai berikut :

- Kondisi bangunan Pembangunan MCK masih berfungsi dengan baik dan masih dimanfaatkan sejak 2019 sampai sekarang oleh masyarakat Desa Astina pada kegiatankegiatan rutin tiap empat kali dalam sebulan, dimana MCK tersebut sangat berguna untuk masyarakat saat pertemuan tersebut.
- 2. Dengan adanya pembangunan mck inilah, warga sekitar pada gedung pertemuan sangat terjangkau.
- 3. Masyarakat wilayah lokasi tersebut sudah paham akan dampak dari Segi Kesehatan apabila rutinitas warga yang dulu sering membuang limbah manusia ke sungai, bahwa bila limbah tersebut dibuang langsung ke sungai maka air sungai yang mengandung bakteri akan menyebar lebih luas lagi.
- 4. Kondisi saat ini berfungsi, hanya perlu beberapa pemeliharaan rutin berupa pipa bocor yang bisa diatasi menggunakan dana desa.
- 5. Masyarakat Desa Astina juga mengharapkan dan mengusulkan adanya penambahan MCK-MCK dibeberapa Desa/dusun dipedalaman yang membutuhkan Pembangunan MCK, dan Perlu di Survey Lokasi desa/dusun yang dimaksud.

| | PE | NGOLAHAN DA | ATA SURVE | I KEPUASA | AN MASY | ARAKAT PE | R RESPOND | EN | | |
|-----------------------------|------------------------------------|-----------------|--------------|------------|------------|--|-------------|---------|----------|---------|
| | | | DAN P | ER UNSUF | R PELAYAI | NAN | | | | |
| _ | | | | | | | | | | |
| Desa Pelayanan | : Astina Kecamatan : Sarana MCK | Torue Kabupaten | Parigi Mouto | ng | | | | | | |
| - cia yanan | . Sarana ivien | | | | | | | | | |
| NO | | | | NILAI UNSU | JR PELAYAI | NAN | | | | |
| RESPONDEN | UNSUR 1 | UNSUR 2 | UNSUR 3 | | UNSUR 5 | UNSUR 6 | UNSUR 7 | UNSUR 8 | UNSUR 9 | |
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| 6 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 7 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | |
| 8 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | |
| 9 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 10 11 | 3 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 12 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | |
| 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 14 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 15 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | |
| 16 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 17 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 18 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | |
| 19 20 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 21 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 22 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | | | | | | | | | | |
| 23 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | |
| 24 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| Nilai Unsur | 76 | 75 | 74 | 74 | 74 | 77 | 77 | 79 | 78 | 684 |
| NRR/Unsur NRR Tertimbang | 3,17 | 3,13 | 3,08 | 3,08 | 3,08 | 3,21 | 3,21 | 3,29 | 3,25 | 28,50 |
| Unsur | 0,35 | 0,34 | 0,34 | 0,34 | 0,34 | 0,35 | 0,35 | 0,36 | 0,36 | 3,14 |
| | | 0,54 | 0,54 | 0,54 | 0,54 | 0,55 | 0,55 | 0,50 | 0,50 | |
| IKM Unit Pelayan | an | | | | | | | | | 78,375 |
| | | | | | | | | | | |
| Keterangan | | | | | No. | UNSUR PELAY | /ANAN | | NILAI RA | TA-RATA |
| - | Harris Harris Dalay | | | | 114 | D | | | 2.6 | 17 |
| U1 - U9 | = Unsur-Unsur Pelay | ranan | | | U1 | Persyaratan | | | 3,1 | 1/ |
| NRR | = Nilai rata-rata | | | | U2 | Prosedur | | | 3,: | 13 |
| IKM | = Indeks Kepuasan N | Masyarakat | | | U3 | Waktu Pelaya | anan | | 3,0 | 08 |
| *\ | = Jumlah NRR IKM te | ortimbang | | | U4 | Biaya/tarif | | | 3,0 | no |
| *) | | - | | | | | | | | |
| **) | = Jumlah NRR Tertin | | | | U5 | Produk Layan | | | 3,: | |
| NRR Per Unsur | = Jumlah nilai per ur | | | | U6 | Kompetensi I | | | 3,: | |
| NDD to '' | Jumlah Kuesioner | | | | U7 | Perilaku Pelaksana | | 3,7 | | |
| NRR tertimbang | = NRR Per unsur x 0, | 11 perunsur | | | U8 U9 | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan Sarana dan Prasarana | | 3,3 | | |
| | | | | | 0,5 | Jarana dan Fi | . a.Jururiu | | 3,. | |
| IKM UNIT PELAYA | NAN (hasil konvers | si): | 78,375 | Baik | | | | | | |
| Mutu Pelayana | 1 | - | | | | | | | | |
| A (Sangat Bail | | 88.31 - 100 | | | | | | | | |
| B (Baik) | | 76.61 - 88.30 |) | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| C (Kurang bai | | 65.00 - 76.60 | | | | | | | | |
| D (Tidak Baik) | ı: | 25.00 - 64.99 | J | | | | | | | |

TABEL BENTUK MUTU PELAYANAN

INDEKS EVALUASI TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP INFRASTUKTUR YANG TERBANGUN GUNA MENDUKUNG LAPORAN KINERJA OPD DINAS CIPTA KARYA DAN SUMBER DAYA AIR PROVINSI SULAWESI TENGAH TAHUN 2022

NILAI IKM

78,38

NAMA LAYANAN:

RESPONDEN

JUMLAH : 25 Orang

JENIS KELAMIN : L = 13 Orang/ P = 12 Orang

PENDIDIKAN : SD = - Orang

SMP = 2 Orang
SMA = 12 Orang
DIII = 3 Orang
S1 = 8 Orang
S2 = - Orang

Periode Survei = (6-04-2022) s/d (7-04-2022)

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK
KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

DOKUMENTASI SARANA PEMBANGUNAN MCK DI DESA ASTINA KECAMATAN TORUE KABUPATEN PARIGI MOUTONG







3.3. SARANA PEKERJAAN PENGAMAN PANTAI KELURAHAN BUNGIN KECAMATAN LUWUK KABUPATEN BANGGAI

A. Latar Belakang

Sub Bagian Program Dinas Cipta Karya dan Sumber Daya Air Prov. Sulawesi Tengah melaksanakan survey kepuasan masyarakat terhadap sarana Pekerjaan Pengaman Pantai Kelurahan Bungin Kecamatan Luwuk Kabupaten Banggai. Bangunan Pengaman Pantai tersebut di bangun oleh Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah tahun 2019 melalui Dinas Cipta Karya dan Sumber Daya Air Provinsi Sulawesi Tengah. Survey dilakukan dengan Wawancara dan pengisian quisioner terhadap masyarakat Kelurahan Bungin Kecamatan Luwuk Kabupaten Banggai yang merasakan langsung pemanfaatannya. Hasil pertemuan tersebut, antara lain sebagai berikut:

- Kondisi Pengaman Pantai Kelurahan Bungin Kecamatan Luwuk Kabupaten Banggai masih sangat berfungsi dengan baik dan masih dimanfaatkan sejak 2019 sampai sekarang oleh masyarakat.
- 2. Dengan adanya Pengaman Pantai Kelurahan Bungin Kecamatan Luwuk Kabupaten Banggai, warga sekitar merasa aman jika terjadi Hujan dan Ombak yg tinggi.
- 3. Masyarakat Kelurahan Bungin Kecamatan Luwuk Kabupaten Bangga juga mengharapkan agar Dinas Cipta Karya dan Sumber Daya Air bisa tetap memperhatikan Pembangunan Pengaman Pantai yang masih tersisa (Belum terlaksana) kurang lebih 300 meter belum di bangun pengaman pantai yang mengakibatkan tertumpuknya sampah disekitarnya.
- 4. Masyarakat di sekitar Kelurahan Bungin Kecamatan Luwuk Kabupaten Banggai Mengharapkan agar Masyarakat dan Pemerintah juga saling kerja sama karena bila curah hujan besan dan ombak pun besar berakibat banyaknya sampah ke pinggir pantai sehingga mengharapkan ke Pemerintah dibuatkan Tempat untuk penampungan sampah.
- 5. Masyarakat Kelurahan Bungin Kecamatan Luwuk Kabupaten Banggai juga mengharapkan agar Dinas Cipta Karya dan Sumber Daya Air bisa tetap memperhatikan Pembangunan Pengaman Pantai yang masih tersisa (Belum terlaksana) kurang lebih 300 meter belum di bangun pengaman pantai yang mengakibatkan tertumpuknya sampah disekitarnya.

B. Tujuan Survey Kepuasan Masyarakat

Survei dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan. Tujuan survey ini adalah mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap sarana Pekerjaan Pengaman Pantai Kelurahan Bungin Kecamatan Luwuk Kabupaten Banggai.

C. Metode Survey Kepuasan

Jumlah responden yang berperan dalam Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Bungin Kecamatan Luwuk Kabupaten Banggai Tahun 2019 adalah responden \pm 25 Orang. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin adalah 72% Pria dan 28% Perempuan.

Distribusi Frekuensi Responden Menurut Jenis Kelamin

| No | Jenis Kelamin | Frekuensi | % |
|--------|---------------|-----------|------|
| 1 | Pria | 18 | 72% |
| 2 | Wanita | 7 | 28% |
| Jumlah | | 25 | 100% |

Sumber : Hasil kuesioner sub bagian program Cikasda

Tabel diatas menunjukkan distribusi responden menurut jenis kelamin, dimana dengan jenis kelamin pria memiliki frekuensi yang paling banyak yaitu sebanyak 18 orang (72%), sedangkan jenis kelamin wanita memiliki frekuensi sebanyak 7 orang (28%).

D. Tim Survei Kepuasan

Evaluasi dan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 yang dilaksanakan di Kelurahan Bungin Kecamatan Luwuk Kabupaten Banggai. oleh Tim Evaluasi dan Survei Kepuasan Masyarakat Sub. Bagian Program Dinas Cipta Karya dan Sumber Daya Air Provinsi Sulawesi Tengah. Yang terdiri dari :

1. Ketua : Karnaan Motoian, SP

2. Anggota: Nurlina Abbas, S.Ars

3. Anggota : Joze Rizal

E. Jadwal Survey Kepuasan

| No | Kegiatan | Waktu Pelaksanaan | Tempat |
|----|----------------------------|-----------------------|----------------------------|
| 1. | Sarana Pekerjaan Pengaman | Selasa, 12 April 2022 | Kelurahan Bungin Kecamatan |
| | Pantai di Kelurahan Bungin | | Luwuk Kabupaten Banggai |
| | Kecamatan Luwuk | | |
| | Kabupaten Banggai | | |

F. Hasil Evaluasi dan Kesimpulan

1. Hasil Evaluasi dan Survei

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai survei komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana diperoleh.

Dari perhitungan nilai rata-rata setiap unsur pelayanan sebagai berikut :

- 1. Nilai rata-rata Unsur Persyaratan Pelayanan = 77/24 = 3,21
- 2. Nilai rata-rata Unsur Prosedur Pelayanan = 76/24 = 3,17
- 3. Nilai rata-rata Unsur Waktu Pelayanan = 75/24 = 3,13
- 4. Nilai rata-rata Unsur Biaya/Tarif = 76/24 = 3,17
- 5. Nilai rata-rata Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan = 78/24 = 3,25
- 6. Nilai rata-rata Unsur Kompetensi Layanan = 78/24 = 3,25
- 7. Nilai rata-rata Unsur Perilaku Pelaksana = 74/24 = 3,08
- 8. Nilai rata-rata Unsur Penanganan Pengaduan = 77/24 = 3,21
- 9. Nilai rata-rata Unsur Sarana dan Prasarana = 75/24 = 3,13

Secara keseluruhan hasil dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Nilai Rata-rata Setiap Unsur Pelayanan

| NO | UNSUR PELAYANAN | NILAI UNSUR |
|----|--|-------------|
| | | PELAYANAN |
| 1. | Nilai rata-rata Unsur Persyaratan Pelayanan | 3,21 |
| 2. | Nilai rata-rata Unsur Prosedur Pelayanan | 3,17 |
| 3. | Nilai rata-rata Unsur Waktu Pelayanan | 3,13 |
| 4. | Nilai rata-rata Unsur Biaya/Tarif | 3,17 |
| 5. | Nilai rata-rata Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan | 3,25 |
| 6. | Nilai rata-rata Unsur Kompetensi Layanan | 3,25 |
| 7. | Nilai rata-rata Unsur Perilaku Pelaksana | 3,08 |
| 8. | Nilai rata-rata Unsur Penanganan Pengaduan | 3,21 |
| 9. | Nilai rata-rata Unsur Sarana dan Prasarana | 3,13 |

Sumber: data hasil kuesioner diolah 2022.

Maka untuk mengetahui nilai survey unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3,21 \times 0,11) + (3,17 \times 0,11) + (3,13 \times 0,11) + (3,17 \times 0,11) + (3,25 \times 0,11$$

 $(3,08 \times 0,111) + (3,21 \times 0,111) + (3,13 \times 0,111) =$ 3,14 Dengan demikian, nilai Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan hasilnya

dapat disimpulkan sebagai berikut:

a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Survei x Nilai Dasar

- b. Mutu pelayanan B.
- c. Kinerja unit pelayanan Baik.

Sebagaimana diketahui bahwa kategori mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut :

| Nilai | Nilai Interval KM | Nilai Interval Konversi | Mutu | Kinerja Unit |
|----------|-------------------|-------------------------|-----------|--------------|
| Persepsi | (N) | (NIK) | Pelayanan | Pelayanan |
| | | | (x) | (y) |
| 1 | 1,00 – 2,5996 | 25 – 64,99 | D | Tidak baik |
| 2 | 2,60 – 3,064 | 65 – 76,60 | С | Kurang baik |
| 3 | 3,0644 – 3,532 | 76,61 – 88,30 | В | baik |
| 4 | 3,5324 – 4,00 | 88,31 – 100,00 | А | Sangat baik |

2. Kesimpulan

Berdasarkan survey yang telah dilakukan, maka hasil evaluasi tingkat kepuasan masyarakat sebagai berikut :

Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 diperoleh hasil IKM sebesar 78.604; sehingga tingkat kepuasan masyarakat terhadap Sarana Pekerjaan Pengaman Pantai Kelurahan Bungin Kecamatan Luwuk Kabupaten Banggai. secara umum dikategorikan "Baik" dengan Mutu Pelayanan B.

G. Penutup

Pemerintah Kabupaten dan Kelurahan hendaknya mensosialisasikan kepada masyarakat tentang prosedur dan persyaratan untuk mendapatkan sarana Pekerjaan Pengaman Pantai pada Kelurahan Bungin Kecamatan Luwuk Kabupaten Banggai sehingga masyarakat dapat mengerti, memahami dan melaksanakannya.

| | | PENGOLA | IAN DATA | | | | KAT PER RES | PONDEN | | |
|------------------|--------------|-------------------------------------|-------------|-----------|-----------|--|-------------|---------|------------|--------|
| | | | | DAN PER | UNSUR P | PELAYANAN | | | | |
| Kelurahan | : Bungin Ke | ecamatan Luw | uk Kabupate | n Banggai | | | | | | |
| Pelayanan | : Sarana Pe | engaman Panta | ai | | | | | | | |
| NO | | | | NII. | LALLINGUE | DELAVANIAN | | | | |
| NO RESPONDEN | UNSUR 1 | UNSUR 2 | UNSUR 3 | UNSUR 4 | UNSUR 5 | PELAYANAN UNSUR 6 | UNSUR 7 | UNSUR 8 | UNSUR 9 | |
| RESI GIVEEN | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | |
| 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 5 6 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 7 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | |
| 8 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 9 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 10 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| 11 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | |
| 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 14 15 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 16 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| 17 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | |
| 18 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | |
| 19 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| 20 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | |
| 21 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 22 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 23 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | |
| 24 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| Nilai Unsur | 77 | 76 | 75 | 76 | 78 | 78 | 74 | 77 | 75 | 686 |
| NRR/Unsur | 3,21 | 3,17 | 3,13 | 3,17 | 3,25 | 3,25 | 3,08 | 3,21 | 3,13 | 28,58 |
| NRR Tertimbang | | | | | | | | | | |
| Unsur | 0,35 | 0,35 | 0,34 | 0,35 | 0,36 | 0,36 | 0,34 | 0,35 | 0,34 | 3,14 |
| IKM Unit Pelayan | an | | | | | | | | | 78,604 |
| | | | | | | | | | | |
| Keterangan | | | | | No. | UNSUR PELAY | ANAN | | NILAI RAT | A-RATA |
| U1 - U9 | = Unsur-Ur | sur Pelayanan | | | U1 | Persyaratan | | | 3,2: | 1 |
| NRR | = Nilai rata | -rata | | | U2 | Prosedur | | | 3,1 | 7 |
| IKM | | epuasan Masya | rakat | | U3 | Waktu Pelaya | anan | | 3,1 | |
| *) | | RR IKM tertimb | | | U4 | Biaya/tarif | | | 3,1 | |
| **) | = Jumlah N | RR Tertimbang | x 25 | | U5 | Produk Layan | an | | 3,2 | 5 |
| NRR Per Unsur | | ilai per unsur d uesioner yang t | | | U6 U7 | Kompetensi I | | | 3,2 3,0 | |
| NRR tertimbang | | uesioner yang i unsur x 0,11 pei | | | U8 | Perilaku Pelaksana Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | | 3,0 | | |
| | | | | | U9 | Sarana dan Pr | | | 3,1 | |
| IKM UNIT PELAYA | NAN (hasil | konversi) : | 78,60 | Baik | | | | | | |
| Mutu Pelayanaı | | , | | | | | | | | |
| A (Sangat Baik) | | 88.31 - 10 | 0 | | | | | | | |
| | | 76.61 - 88 | | | | | | | | |
| B (Baik) | | | | | | | | | | |
| C (Kurang baik) | : | 65.00 - 76 | | | | | | | | |
| D (Tidak Baik) | : | 25.00 - 64 | .99 | | | | | | | |

TABEL BENTUK MUTU PELAYANAN

INDEKS EVALUASI TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP INFRASTUKTUR YANG TERBANGUN GUNA MENDUKUNG LAPORAN KINERJA OPD DINAS CIPTA KARYA DAN SUMBER DAYA AIR PROVINSI SULAWESI TENGAH TAHUN 2022

NILAI IKM

78.604

NAMA LAYANAN:

RESPONDEN

JUMLAH : 25 Orang

JENIS KELAMIN : L = 18 Orang/ P = 7 Orang

PENDIDIKAN : SD = - Orang

SMP = - Orang
SMA = 19 Orang
DIII = - Orang
S1 = 6 Orang
S2 = Orang

Periode Survei = (12-04-2022) s/d (15-04-2022)

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT
UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

DOKUMENTASI TERHADAP SARANA PEKERJAAN PENGAMAN PANTAI KELURAHAN BUNGIN KECAMATAN LUWUK KABUPATEN BANGGAI







3.4. SARANA PEKERJAAN NORMALISASI/PERKUATAN TEBING SUNGAI DESA MALOMBA KECAMATAN DAMPEL UTARA KABUPATEN TOLI-TOLI

A. Latar Belakang

Sub Bagian Program Dinas Cipta Karya dan Sumber Daya Air Prov. Sulawesi Tengah melaksanakan survey kepuasan masyarakat pada Sarana Pekerjaan Normalisasi/Perkuatan Tebing Sungai Desa Malomba Kecamatan Dampel Utara Kabupaten Toli-toli. Pekerjaan Normalisasi/Perkuatan Tebing Sungai tersebut di bangun oleh Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah tahun 2019 dengan dana Rp. 180.000.000,- melalui Dinas Cipta Karya dan Sumber Daya Air Provinsi Sulawesi Tengah. Survey dilakukan dengan Wawancara dan pengisian quisioner terhadap masyarakat Desa Malomba Kecamatan Dampel Utara Kabupaten Toli-toli yang merasakan langsung pemanfaatannya. Hasil pertemuan tersebut, antara lain sebagai berikut:

- Desa Malomba Kecamatan Dampel Utara Kabupaten Toli-toli Mempunyai 5 Dusun dan ±600 jiwa penduduknya. Pertemuan yang kami lakukan disambut Sekertaris Desa Malomba Sendiri Serta Kepala Dusun 2 dan warga setempat yg mendiami Desa Malomba.
- 2. Akibat hujan di bulan Juni sehingga tebing penahan sungai yang dibangun oleh Dinas Cipta Karya dan Sumber Daya Air hancur, sehingga rumah-rumah didusun 2,3,4,5 terendam banjir.
- 3. Tebing sungai yang dibuat sebagian sudah hancur dan tidak layak akibat hujan deras sehingga banyak rumah terendam.
- 4. Masyarakat Desa Malomba Kecamatan Dampel Utara Kabupaten juga mengharapkan Pemerintah untuk Penggerukan Pasir yang ada disungai sudah dangkal akibat hujan terus menerus sehingga pasir disungai setinggai dataran dan itupun salah satu yang mengakibatkan banjir di Desa Malomba.
- 5. Masyarakat Desa Malomba Kecamatan Dampel Utara Kabupaten Toli-toli ±600 Jiwa Mengharapkan Pemerintah karena mereka membutuhkan Pembangunan Tebing Sungai Kembali ±2 km yang terdapat didusun 2.

B. Tujuan Survey Kepuasan Masyarakat

Survei dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan. Tujuan survey ini adalah mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap Sarana Pekerjaan Normalisasi/Perkuatan Tebing Sungai Desa Malomba Kecamatan Dampel Utara Kabupaten Toli-toli.

C. Metode Survey Kepuasan Masyarakat

Jumlah responden yang berperan dalam Survei Kepuasan Masyarakat Desa Malomba Kecamatan Dampel Utara Kabupaten Toli-toli Tahun 2021 adalah responden ± 25 Orang. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin adalah 68% Pria dan 32% Perempuan.

Distribusi Frekuensi Responden Menurut Jenis Kelamin

| No | Jenis Kelamin | Frekuensi | % |
|----|---------------|-----------|------|
| 1 | Pria | 17 | 68% |
| 2 | Wanita | 8 | 32% |
| | Jumlah | 25 | 100% |

Sumber : Hasil kuesioner sub bagian program Cikasda

Tabel diatas menunjukkan distribusi responden menurut jenis kelamin, dimana jenis kelamin pria memiliki frekuensi yang paling banyak yaitu sebanyak 17 orang (68%), jenis kelamin wanita memiliki frekuensi sebanyak 8 orang (32%).

D. Tim Survey Kepuasan Masyarakat

Evaluasi dan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 yang dilaksanakan di Desa Malomba Kecamatan Dampel Utara Kabupaten Toli-toli. dilaksanakan pada bulan Juli 2022 oleh Tim Evaluasi dan Survei Kepuasan Masyarakat Sub. Bagian Program Dinas Cipta Karya dan Sumber Daya Air Provinsi Sulawesi Tengah. Adapun Timnya yaitu:

- 1. Karnaan Motoian, SP
- 2. Muhammad Rian, S.Kom
- 3. Reza Renaldi, A.Md

E. Jadwal Survey Kepuasan

| No | Kegiatan | Waktu Pelaksanaan | Tempat |
|----|------------------------------|----------------------|------------------------|
| | Sarana Pekerjaan | Selasa, 05 Juli 2022 | Desa Malomba Kecamatan |
| 1. | Normalisasi/Perkuatan Tebing | | Dampel Utara Kabupaten |
| | Sungai Desa Malomba | | Toli-toli |
| | Kecamatan Dampel Utara | | |
| | Kabupaten Toli-toli | | |

F. Hasil Evaluasi dan Kesimpulan

1. Hasil Evaluasi dan Survei

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai survei komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana diperoleh.

Dari perhitungan nilai rata-rata setiap unsur pelayanan sebagai berikut :

- 1. Nilai rata-rata Unsur Persyaratan Pelayanan = 74/24 = 3,08
- 2. Nilai rata-rata Unsur Prosedur Pelayanan = 73/24 = 3,04
- 3. Nilai rata-rata Unsur Waktu Pelayanan = 74/24 = 3,08
- 4. Nilai rata-rata Unsur Biaya/Tarif = 75/24 = 3,13
- 5. Nilai rata-rata Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan = 73/24 = 3,04
- 6. Nilai rata-rata Unsur Kompetensi Layanan = 74/24 = 3,08
- 7. Nilai rata-rata Unsur Perilaku Pelaksana = 77/24 = 3,21
- 8. Nilai rata-rata Unsur Penanganan Pengaduan = 77/24 = 3,21
- 9. Nilai rata-rata Unsur Sarana dan Prasarana = 76/24 = 3,17

Secara keseluruhan hasil dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel Nilai Rata-rata Setiap Unsur Pelayanan

| NO | UNSUR PELAYANAN | NILAI UNSUR |
|----|--|-------------|
| | | PELAYANAN |
| 1. | Nilai rata-rata Unsur Persyaratan Pelayanan | 3,08 |
| 2. | Nilai rata-rata Unsur Prosedur Pelayanan | 3,04 |
| 3. | Nilai rata-rata Unsur Waktu Pelayanan | 3,08 |
| 4. | Nilai rata-rata Unsur Biaya/Tarif | 3,13 |
| 5. | Nilai rata-rata Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan | 3,04 |
| 6. | Nilai rata-rata Unsur Kompetensi Layanan | 3,08 |
| 7. | Nilai rata-rata Unsur Perilaku Pelaksana | 3,21 |
| 8. | Nilai rata-rata Unsur Penanganan Pengaduan | 3,21 |

| 9. | Nilai rata-rata Unsur Sarana dan Prasarana | 3,17 |
|----|--|------|
| | | |

Sumber: data hasil kuesioner diolah 2022.

Maka untuk mengetahui nilai survey unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3,08 \times 0,11) + (3,04 \times 0,11) + (3,08 \times 0,11) + (3,13 \times 0,11) + (3,04 \times 0,11) + (3,08 \times 0,11$$

$$(3,21 \times 0,11) + (3,21 \times 0,11) + (3,17 \times 0,11) = 3,08$$

Dengan demikian, nilai Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Survei x Nilai Dasar

- b. Mutu pelayanan B.
- c. Kinerja unit pelayanan Baik.

Sebagaimana diketahui bahwa kategori mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut :

| Nilai | Nilai Interval KM | Nilai Interval Konversi | Mutu | Kinerja Unit |
|----------|-------------------|-------------------------|-----------|--------------|
| Persepsi | | (NIK) | Pelayanan | Pelayanan |
| | | | (x) | (y) |
| 1 | 1,00 – 2,5996 | 25 – 64,99 | D | Tidak baik |
| 2 | 2,60 – 3,064 | 65 – 76,60 | С | Kurang baik |
| 3 | 3,0644 – 3,532 | 76,61 – 88,30 | В | baik |
| 4 | 3,5324 – 4,00 | 88,31 – 100,00 | А | Sangat baik |

2. Kesimpulan

Berdasarkan Survey yang telah dilakukan, maka hasil evaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap Sarana Pekerjaan Normalisasi/Perkuatan Tebing Sungai bagi masyarakat Desa Malomba Kecamatan Dampel Utara Kabupaten Toli-toli. Hasil evaluasi terhadap 4 unsur Indeks, Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 14 Tahun 2017 diperoleh hasil IKM sebesar 77,11; sehingga tingkat kepuasan masyarakat terhadap Sarana Pekerjaan Normalisasi/Perkuatan Tebing Sungai bagi masyarakat di Kecamatan Dampel Utara Kabupaten Toli-toli, dan secara umum dikategorikan "Baik" dengan Mutu Pelayanan B. Dari hasil perhitungan diperoleh nilai indeks kepuasan

masyarakat (IKM) sebesar **77,11** yang berarti tingkat kepuasan masyarakat termasuk **"Kategori Baik"**

G. Penutup

Dari hasil Survey kepuasan ini dapat di rumuskan dalam pertanyaan penelitian sebagai berikut :

- Desa Malomba Kec. Dampel Utara Kabupaten Toli-toli Mempunyai 5 Dusun dan ±600 jiwa penduduknya. Pertemuan yang kami lakukan disambut Sekertaris Desa Malomba Sendiri Serta Kepala Dusun 2 dan warga setempat yg mendiami Desa Malomba.
- 2. Akibat hujan di bulan Juni sehingga tebing penahan sungai yang dibangun oleh Dinas Cipta Karya dan Sumber Daya Air hancur, sehingga rumah-rumah didusun 2,3,4,5 terendam banjir.
- 3. Tebing sungai yang dibuat sebagian sudah hancur dan tidak layak akibat hujan deras sehingga banyak rumah terendam.
- 4. Masyarakat Desa Malomba Kec. Dampel Utara Kabupaten juga mengharapkan Pemerintah untuk Penggerukan Pasir yang ada disungai sudah dangkal akibat hujan terus menerus sehingga pasir disungai setinggai dataran dan itupun salah satu yang mengakibatkan banjir di Desa Malomba.
- 5. Masyarakat Desa Malomba Kec. Dampel Utara Kabupaten Toli-toli ±600 Jiwa Mengharapkan Pemerintah karena mereka membutuhkan Pembangunan Tebing Sungai Kembali ±2 km yang terdapat didusun 2.

| | PENGC | LAHAN DA | ATA SURVE | I KEPUAS | AN MASY | 'ARAKAT PE | R RESPONDE | N | | |
|--------------------|--------------|---------------------------------|---------------|-------------|-----------|---|------------|------------|-----------|--------|
| | | | | ER UNSU | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| Desa | | | Dampel Utar | | | | | | | |
| Pelayanan | : Sarana Pe | ekerjaan Nori | malisasi/Perk | kuatan Tebi | ng Sungai | | | | | |
| NO | | | | NII | AI UNSUR | PELAYANAN | | | | |
| RESPONDEN | UNSUR 1 | UNSUR 2 | UNSUR 3 | UNSUR 4 | UNSUR 5 | UNSUR 6 | UNSUR 7 | UNSUR 8 | UNSUR 9 | |
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | |
| 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 4 | 3 | |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | |
| 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| 6 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 7 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | |
| 8 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 9 10 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 4 | 3 | |
| 11 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 12 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| 13 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 14 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 15 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | |
| 16 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 17 18 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 19 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 20 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | |
| 21 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 22 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 23 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | |
| 24 | | | 3 | | | | 3 | 3 | | |
| Nilai Unsur | 3 74 | 3 73 | 74 | 3 75 | 73 | 3 74 | 3 77 | 77 | 3 76 | 673 |
| NRR/Unsur | 3,0833333 | 3,04 | 3,08 | 3,13 | 3,04 | 3,08 | 3,21 | 3,21 | 3,17 | 28,04 |
| NRR Tertimbang | 5,000000 | 5,5 : | 5,55 | 5,25 | 5,01 | 5,55 | -, | -, | 5,2. | |
| Unsur | 0,34 | 0,33 | 0,34 | 0,34 | 0,33 | 0,34 | 0,35 | 0,35 | 0,35 | 3,08 |
| IVM Unit Delevenen | | | -,- | -,- | -, | -7- | | ., | -, | 77,11 |
| IKM Unit Pelayanan | | | | | | | | | | //,11 |
| | | | | | | | | | | |
| Keterangan | | | | | No. | UNSUR PELAY | ANAN | | NILAI RAT | A-RATA |
| U1 - U9 | - Uncur Un | seur Deleuene | | | U1 | Persyaratan | | | 2.0 | 0 |
| 01-09 | = Ullsur-Ul | ısur Pelayana | | | | Persyaratan | | | 3,0 | 0 |
| NRR | = Nilai rata | -rata | | | U2 | Prosedur | | | 3,0 | 14 |
| IKM | = Indeks Ke | epuasan Masy | varakat | | U3 | Waktu Pelaya | nan | | 3,0 | 18 |
| *) | = Jumlah N | RR IKM tertin | nhang | | U4 | Biaya/tarif | | | 3,1 | 3 |
| | | | | | | | | | | |
| **) | | RR Tertimbar | | | U5 | Produk Layana | | | 3,0 | |
| NRR Per Unsur | | ilai per unsur uesioner yanş | | | U6 U7 | Kompetensi Pelaksana Perilaku Pelaksana | | 3,0 3,2 | | |
| NRR tertimbang | | unsur x 0,11 p | | | U8 | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | | 3,2 | | |
| Ü | | , , | | | U9 | Sarana dan Pr | | | 3,1 | |
| | | | | | | | | | | |
| IKM UNIT PELAYANA | | versi) : | 77,11 | Baik |] | | | | | |
| Mutu Pelayanan | : | | | | | | | | | |
| A (Sangat Baik) | : | 88.31 - 1 | | | | | | | | |
| B (Baik) | : | 76.61 - 8 | 8.30 | | | | | | | |
| C (Kurang baik) | : | 65.00 - 7 | 6.60 | | | | | | | |
| D (Tidak Baik) | : | 25.00 - 6 | | | | | | | | |

TABEL BENTUK MUTU PELAYANAN

INDEKS EVALUASI TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP INFRASTUKTUR YANG TERBANGUN GUNA MENDUKUNG LAPORAN KINERJA OPD DINAS CIPTA KARYA DAN SUMBER DAYA AIR PROVINSI SULAWESI TENGAH TAHUN 2022

NILAI IKM

77,11

NAMA LAYANAN:

RESPONDEN

JUMLAH : 25 Orang

JENIS KELAMIN : L = 17 Orang/ P = 8 Orang

PENDIDIKAN : SD = - Orang

 SMP
 =
 Orang

 SMA
 =
 18
 Orang

 DIII
 =
 Orang

 S1
 =
 7
 Orang

 S2
 =
 Orang

Periode Survei = (05-07-2022) s/d (07-07-2022)

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK
KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

DOKUMENTASI TERHADAP SARANA PEKERJAAN NORMALISASI/PERKUATAN TEBING SUNGAI DESA MALOMBA KECAMATAN DAMPEL UTARA KABUPATEN TOLI-TOLI







3.5. INFRASTRUKTUR YANG TELAH TERBANGUN GUNA MENDUKUNG LAPORAN KINERJA OPD PADA PENGAMAN PANTAI KELURAHAN LONTIO KECAMATAN NAMBO KABUPATEN BANGGAI

A. Latar Belakang

Kegiatan Penyusunan Laporan Capaian Kinerja dan Ikhtisar Realisasi Kinerja OPD Sub Bagian Program Dinas cipta Karya dan Sumber Daya Air Provinsi Sulawesi Tengah melaksanakan survey kepuasan masyarakat pada Infrastruktur yang telah terbangun guna mendukung Laporan Kinerja OPD Pada Pengaman Pantai Kelurahan Lontio Kecamatan Nambo Kabupaten Banggai. Pengaman Pantai Kelurahan Lontio di bangun oleh Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah tahun 2019 dengan dana APBD melalui Dinas Sumber Daya Air. Kami disambut oleh Warga setempat dan aparat Kelurahan serta langsung melaksanakan wawancara dan pengisian quisioner terhadap masyarakat Kelurahan Lontio yang merasakan langsung pemanfaatannya. Hasil pertemuan tersebut, antara lain sebagai berikut:

- Terdapat infrastruktur pengaman pantai kelurahan Lontio sepanjang (L) = 300 m tahun 2019. kondisinya masih berfungsi dengan baik serta masih termanfaatkan oleh masyarakat yang tinggal di pinggir pantai.
- 2. Mengusulkan penambahan bangunan pengaman pantai sepanjang (L) = 400 meter utk melindungi rumah penduduk Kelurahan Lontio dari abrasi pantai yang semakin lama semakin mengancam pemukiman.
- 3. Penduduk Kelurahan Lontio sekitar ± 210 Kepala Keluarga hanya sekitar 20 kk Yang bisa terlayani yang terlindung dari tembok penahan tebing sehingga masih tersisa 190 kk masih terkena dampak bila terjadi obak yang besar.
- 4. Masyarakat setempat mengusulkan agar menanamkan kesadaran diantara warga setempat untuk tidak membuang sampah sembarangan di pinggiran pantai yang akan merusak lingkungan pantai dan sekitarnya.
- 5. Mengusulkan pembangunan sarana prasarana air bersih dan sarana prasarana sanitasi layak di daerah lokasi pinggiran pantai karena kurangnya fasilitas tersebut sehingga masyarakat setempat merasa kekurangan air bersih.

B. Tujuan Survey Kepuasan Masyarakat

Tujuan dari Survey ini untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan masyarakat terhadap infrastruktur yang telah terbangun guna mendukung laporan kinerja OPD pada Pengaman Pantai Kelurahan Lontio Kecamatan Nambo Kabupaten Banggai sehingga diharapkan akan bermanfaat bagi Pemerintah maupun Masyarakat. Survey ini dilaksanakan

dengan menggunakan metode survey bersifat deskriptif yaitu Survey yang dilakukan untuk mengetahui nilai variable mandiri, baik satu variabel atau lebih (independent) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain. Populasi dalam survey ini adalah Kepala Keluarga di wilayah lingkungan Kelurahan Lontio infrastruktur yang telah terbangun guna mendukung laporan kinerja OPD pada Pengaman Pantai. Sedangkan jumlah sampel yang dijadikan responden dalam penelitian ini sebanyak 25 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam survey ini adalah proportionate stratified random sampling (sampel acak berlapis proporsional). Variabel dievaluasi dari aspek kepuasan masyarakat, yang diukur dengan variabel indeks kepuasan masyarakat (IKM) sesuai dengan Kepmen PAN Nomor: 14 Tahun 2017. Untuk analisis data dilakukan berdasarkan skoring dari hasil kuesioner dengan menggunakan skala likert 1-4 dan dianalisis dengan perhitungan indeks kepuasan masyarakat (IKM) sesuai dengan Kepmen PAN Nomor: 14 Tahun 2017.

C. Metode Survey Kepuasan Masyarakat

Survey dilakukan terhadap 25 responden dengan gambaran umum karakteristik Kepala Keluarga di Kelurahan Lontio yang terletak di Kecamatan Nambo Kabupaten Banggai dari Tahun 2019.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden Menurut Jenis Kelamin

| No | Jenis Kelamin | Frekuensi | % |
|--------|---------------|-----------|------|
| 1 | Pria | 14 | 56% |
| 2 | Wanita | 11 | 44% |
| Jumlah | | 25 | 100% |

Sumber: hasil kuesioner diolah tahun 2021

Tabel diatas menunjukkan distribusi responden menurut jenis kelamin, dimana jenis kelamin pria memiliki frekuensi yang paling banyak yaitu sebanyak 14 orang (56%), sedangkan jenis kelamin wanita memiliki frekuensi sebanyak 11 orang (44%).

D. Tim Survey Kepuasan

Evaluasi dan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 yang dilaksanakan di Kelurahan Lontio Kecamatan Nambo Kabupaten Banggai dilaksanakan pada bulan Juli 2022 oleh Tim Evaluasi dan Survei Kepuasan Masyarakat Sub. Bagian Program Dinas Cipta Karya dan Sumber Daya Air Provinsi Sulawesi Tengah. Survei dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan. Adapun Tim terdiri dari:

- 1. Chandra Ahmad Kasim, ST,MM
- 2. Riski Rajab, SM
- 3. Reza Renaldi, A.Md

E. Jadwal Survey Kepuasan

| No | Kegiatan | Waktu Pelaksanaan | Tempat |
|----|--|----------------------|---|
| 1. | infrastruktur yang telah terbangun guna mendukung laporan kinerja OPD pada Pengaman Pantai Kelurahan Lontio Kecamatan Nambo Kabupaten Banggai | Selasa, 19 Juli 2022 | Kelurahan Lontio Kecamatan Nambo Kabupaten Banggai |

F. Hasil Evaluasi dan Kesimpulan

1. Hasil Evaluasi dan Survei

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai survei komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana diperoleh.

Dari perhitungan nilai rata-rata setiap unsur pelayanan sebagai berikut :

- 1. Nilai rata-rata Unsur Persyaratan Pelayanan = 71/24 = 2,96
- 2. Nilai rata-rata Unsur Prosedur Pelayanan = 74/24 = 3,08
- 3. Nilai rata-rata Unsur Waktu Pelayanan = 73/24 = 3,04
- 4. Nilai rata-rata Unsur Biaya/Tarif = 74/24 = 3,08
- 5. Nilai rata-rata Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan = 73/24 = 3,04
- 6. Nilai rata-rata Unsur Kompetensi Layanan = 74/24 = 3,08
- 7. Nilai rata-rata Unsur Perilaku Pelaksana = 75/24 = 3,13
- 8. Nilai rata-rata Unsur Penanganan Pengaduan = 77/24 = 3,21
- 9. Nilai rata-rata Unsur Sarana dan Prasarana = 78/24 = 3,25

Secara keseluruhan hasil dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.2. Nilai Rata-rata Setiap Unsur Pelayanan

| | PELAYANAN |
|--|--|
| Nilai rata-rata Unsur Persyaratan Pelayanan | 2,96 |
| Nilai rata-rata Unsur Prosedur Pelayanan | 3,08 |
| Nilai rata-rata Unsur Waktu Pelayanan | 3,04 |
| Nilai rata-rata Unsur Biaya/Tarif | 3,08 |
| Nilai rata-rata Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan | 3,04 |
| Nilai rata-rata Unsur Kompetensi Layanan | 3,08 |
| Nilai rata-rata Unsur Perilaku Pelaksana | 3,13 |
| Nilai rata-rata Unsur Penanganan Pengaduan | 3,21 |
| Nilai rata-rata Unsur Sarana dan Prasarana | 3,25 |
| | Nilai rata-rata Unsur Prosedur Pelayanan Nilai rata-rata Unsur Waktu Pelayanan Nilai rata-rata Unsur Biaya/Tarif Nilai rata-rata Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan Nilai rata-rata Unsur Kompetensi Layanan Nilai rata-rata Unsur Perilaku Pelaksana Nilai rata-rata Unsur Penanganan Pengaduan |

Sumber: data hasil kuesioner diolah 2022.

Maka untuk mengetahui nilai survey unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(2,96 \times 0,11) + (3,08 \times 0,11) + (3,04 \times 0,11) + (3,08 \times 0,11) + (3,04 \times 0,11) + (3,08 \times 0,11$$

$$(3,13 \times 0,11) + (3,21 \times 0,11) + (3,25 \times 0,11) = 3,07$$

Dengan demikian, nilai Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Survei x Nilai Dasar
 - = 3,07 x 25 = **76,66** Mutu pelayanan **B**.
- c. Kinerja unit pelayanan Baik.

Sebagaimana diketahui bahwa kategori mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut :

| Nilai | Nilai Interval KM | Nilai Interval Konversi | Mutu | Kinerja Unit |
|----------|-------------------|-------------------------|-----------|--------------|
| Persepsi | | (NIK) | Pelayanan | Pelayanan |
| | | | (x) | (y) |
| 1 | 1,00 – 2,5996 | 25 – 64,99 | D | Tidak baik |
| 2 | 2,60 – 3,064 | 65 – 76,60 | С | Kurang baik |
| 3 | 3,0644 – 3,532 | 76,61 – 88,30 | В | baik |
| 4 | 3,5324 – 4,00 | 88,31 – 100,00 | А | Sangat baik |

2. Kesimpulan

Berdasarkan Survey yang telah dilakukan, maka hasil evaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap Infrastruktur yang telah terbangun guna mendukung Laporan Kinerja OPD Pada Pengaman Pantai Kelurahan Lontio, Kecamatan Nambo Kabupaten Banggai. Hasil evaluasi terhadap 4 unsur Indeks, Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 14 Tahun 2017 diperoleh hasil IKM sebesar 76.66; sehingga tingkat kepuasan masyarakat terhadap Infrastruktur yang telah terbangun guna mendukung Laporan Kinerja OPD Pada Pengaman Pantai Kelurahan Lontio, Kecamatan Nambo Kabupaten Banggai, dan secara umum dikategorikan "Baik" dengan Mutu Pelayanan B. Dari hasil perhitungan diperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) sebesar 76,66 yang berarti tingkat kepuasan masyarakat termasuk "Kategori Baik"

G. Penutup

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka hasil pertemuan tersebut, antara lain sebagai berikut:

- Terdapat infrastruktur pengaman pantai kelurahan Lontio sepanjang (L) = 300 m tahun 2019. kondisinya masih berfungsi dengan baik serta masih termanfaatkan oleh masyarakat yang tinggal di pinggir pantai.
- 2. Mengusulkan penambahan bangunan pengaman pantai sepanjang (L) = 400 meter utk melindungi rumah penduduk Kelurahan Lontio dari abrasi pantai yang semakin lama semakin mengancam pemukiman.
- 3. Penduduk Kelurahan Lontio sekitar ± 210 Kepala Keluarga hanya sekitar 25 kk Yang bisa terlayani yang terlindung dari tembok penahan tebing sehingga masih tersisa 190 kk masih terkena dampak bila terjadi obak yang besar.
- 4. Masyarakat setempat mengusulkan agar menanamkan kesadaran diantara warga setempat untuk tidak membuang sampah sembarangan di pinggiran pantai yang akan merusak lingkungan pantai dan sekitarnya.
- Mengusulkan pembangunan sarana prasarana air bersih dan sarana prasarana sanitasi layak di daerah lokasi pinggiran pantai karena kurangnya fasilitas tersebut sehingga masyarakat setempat merasa kekurangan air bersih.

| | PE | NGOLAHA | N DATA S | URVEI KEI | PUASAN I | MASYARAK | AT PER RESP | ONDEN | | |
|------------------------|--------------|---------------------------|----------|------------|------------|----------------|-----------------|---------------|-----------|--------|
| | | | D | AN PER U | INSUR PE | LAYANAN | | | | |
| | | | | _ | | | | | | |
| Kelurahan Pelayanan | | camatan Na engaman Pai | | ten Bangga | ı i | | | | | |
| relayallali | . Jaiana Fi | engaman Fai | itai | | | | | | | |
| NO | | | | N | ILAI UNSUI | R PELAYANAN | | | | |
| NO | | | | N | ILAI UNSUI | R PELAYANAN | | | | |
| RESPONDEN | UNSUR 1 | UNSUR 2 | UNSUR 3 | | UNSUR 5 | UNSUR 6 | UNSUR 7 | UNSUR 8 | UNSUR 9 | |
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | |
| 1 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| 6 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 7 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | |
| 8 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 9 10 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 11 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| 13 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 14 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 15 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | |
| 16 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 17 18 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 19 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 20 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | |
| 21 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 22 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | | | | | | | | | | |
| 23 24 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| Nilai Unsur | 71 | 74 | 73 | 74 | 73 | 74 | 3 75 | 77 | 78 | 669 |
| Titla Olisai | 7.1 | 7-7 | ,,, | , , , | ,,, | 74 | ,,, | ,, | ,,, | - 003 |
| NRR/Unsur | 2,96 | 3,08 | 3,04 | 3,08 | 3,04 | 3,08 | 3,13 | 3,21 | 3,25 | 27,88 |
| NRR Tertimbang | | | - | | | | - | | <u> </u> | |
| Unsur | 0,33 | 0,34 | 0,33 | 0,34 | 0,33 | 0,34 | 0,34 | 0,35 | 0,36 | 3,07 |
| IKM Unit Pelayanan | | | | | | | | | | 76,66 |
| Keterangan | | | | | No. | UNSUR PELAY | ANAN | | NILAI RAT | A-RATA |
| U1 - U9 | = Unsur-Ur | nsur Pelayana | ın | | U1 | Persyaratan | | | 2,9 | 5 |
| | | | | | | , | | | | |
| NRR | = Nilai rata | a-rata | | | U2 | Prosedur | | | 3,0 | 8 |
| IKM | = Indeks K | epuasan Mas | yarakat | | U3 | Waktu Pelaya | nan | | 3,0 | 4 |
| *) | = Jumlah N | IRR IKM tertir | mbang | | U4 | Biaya/tarif | | | 3,0 | 8 |
| **) | = Jumlah N | IRR Tertimba | ng x 25 | | U5 | Produk Layana | an | | 3,0 | 4 |
| NRR Per Unsur | = Jumlah n | ilai per unsui | dibagi | | U6 | Kompetensi P | elaksana | | 3,0 | 8 |
| | Jumlah K | uesioner yan | g terisi | | U7 | Perilaku Pelak | ksana | | 3,1 | 3 |
| NRR tertimbang | = NRR Per | unsur x 0,11 p | erunsur | | U8 | Penanganan P | engaduan, sarar | n dan masukan | 3,2 | 1 |
| | | | | | U9 | Sarana dan Pra | asarana | | 3,2 | 5 |
| | <u> </u> | | 70.00 | . | | | | | | |
| IKM UNIT PELAYANAI | N (hasil kon | versi) : | 76,66 | Baik | J | | | | | |
| Mutu Pelayanan | : | | | | | | | | | |
| A (Sangat Baik) | : | 88.31 - 1 | | | | | | | | |
| B (Baik) | : | 76.61 - 8 | 8.30 | | | | | | | |
| C (Kurang baik) | : | 65.00 - 7 | 6.60 | | | | | | | |
| D (Tidak Baik) | : | 25.00 - 6 | 4.99 | | | | | | | |

TABEL BENTUK MUTU PELAYANAN

INDEKS EVALUASI TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP INFRASTUKTUR YANG TERBANGUN GUNA MENDUKUNG LAPORAN KINERJA OPD DINAS CIPTA KARYA DAN SUMBER DAYA AIR PROVINSI SULAWESI TENGAH TAHUN 2022

NILAI IKM

76,66

NAMA LAYANAN:

RESPONDEN

JUMLAH : 25 Orang

JENIS KELAMIN : L = 14 Orang/ P = 11 Orang

PENDIDIKAN : SD = - Orang

SMP = - Orang
SMA = 17 Orang
DIII = - Orang
S1 = 8 Orang
S2 = Orang

Periode Survei = (05-07-2022) s/d (07-07-2022)

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK
KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

DOKUMENTASI INFRASTRUKTUR YANG TELAH TERBANGUN GUNA MENDUKUNG LAPORAN KINERJA OPD PADA PENGAMAN PANTAI KELURAHAN LONTIO KECAMATAN NAMBO KABUPATEN BANGGAI







3.6. SARANA PEKERJAAN PENAHAN PANTAI DESA TORUE KECAMATAN TORUE KABUPATEN PARIGI MOUTONG

A. Latar Belakang

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka hasil evaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap Sarana Pekerjaan Penahan Pantai Desa Torue Kecamatan Torue Kabupaten Parigi Moutong. Bangunan Drainase tersebut di bangun oleh Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah tahun 2018 dengan dana Rp. 179.802.000,- melalui Dinas Cipta Karya dan Sumber Daya Air Provinsi Sulawesi Tengah. Survey dilakukan dengan Wawancara dan pengisian quisioner terhadap masyarakat desa Torue Kecamatan Torue Kabupaten Parigi Moutong yang merasakan langsung pemanfaatannya. Hasil pertemuan tersebut, antara lain sebagai berikut:

- Kondisi bangunan Penahan Pantai masih sangat berfungsi dengan baik dan masih dimanfaatkan sejak 2018 sampai sekarang oleh masyarakat Desa Torue Kecamatan Torue Kabupaten Parigi Moutong dimana sebelum terbangunnya Penahan Pantai, apabila hujan deras, selalu terjadi Banjir namun setelah terbangunnya Penahan Pantai dapat mengurangi dampak Banjir.
- 2. Dengan adanya bangunan Penahan Pantai di desa Torue,warga sekitar merasa aman jika terjadi Hujan deras tanpa was-was dengan meluapnya Air Akibat Hujan Deras.
- 3. Masyarakat wilayah lokasi tersebut sudah paham akan dampak dari Penahan Pantai apabila rutinitas warga yang dulu sering membuang Sampah sekitar pantai akan membuat banjir didaerah permukiman, sehingga sampah tersebut dibuang langsung tempat sampah (TPA Sementara).
- 4. Kondisi saat ini berfungsi, masyarakat setempat mengusulkan kepemerintah adanya penambahan tanggul penahan pantai ±100 meter lanjutan tahun 2018 disepanjang pantai diwilayah permukiman nelayan ± 50 kk menempati 40 rumah tangga masih berdampak banjir bila ada hujan.
- 5. Masyarakat Desa Torue Kec. Torue Kab. Parigi Moutong juga mengharapkan melalui Dinas Cipta Karya dan Sumber Daya Air Provinsi Sulawesi Tengah bisa membantu penambahan Tanggul Penahan pantai karena dibelakang rumah yang dipesisir ±40 rumah tersebut yang belum adanya penahan pengaman pantai sehingga belakang rumah masyarakat rusak dihantam ombak.

B. Tujuan Survey Kepuasan Masyarakat

Tujuan dari survey ini untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan masyarakat terhadap Sarana Pekerjaan Penahan Pantai Desa Torue Kecamatan Torue Kabupaten Parigi Moutong. sehingga diharapkan akan bermanfaat bagi Pemerintah maupun Masyarakat Terutama Masyarakat Desa Torue. Survey ini dilaksanakan dengan menggunakan metode survey bersifat deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variable mandiri, baik satu variabel atau lebih (independent) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain. Populasi dalam penelitian ini adalah Kepala Keluarga di wilayah lingkungan Desa Tampabatu yang telah dilaksanakan pembangunan jalan lingkungan. Sedangkan jumlah sampel yang dijadikan responden dalam penelitian ini sebanyak 25 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam survey ini adalah proportionate stratified random sampling (sampel acak berlapis proporsional). Variabel dievaluasi dari aspek kepuasan masyarakat, yang diukur dengan variabel indeks kepuasan masyarakat (IKM) sesuai dengan Kepmen PAN Nomor: 14 Tahun 2017. Untuk analisis data dilakukan berdasarkan skoring dari hasil kuesioner dengan menggunakan skala likert 1-4 dan dianalisis dengan perhitungan indeks kepuasan masyarakat (IKM) sesuai dengan Kepmen PAN Nomor: 14 Tahun 2017.

C. Metode Survey Kepuasan Masyarakat

Survey dilakukan terhadap 25 responden dengan gambaran umum karakteristik Kepala Keluarga di Desa Torue.yang terletak di Kecamatan Torue Kabupaten Parigi Moutong dari Tahun 2018.

Distribusi Frekuensi Responden Menurut Jenis Kelamin

| No | Jenis Kelamin | Frekuensi | % |
|--------|---------------|-----------|------|
| 1 | Pria | 16 | 64% |
| 2 | Wanita | 9 | 36% |
| Jumlah | | 25 | 100% |

Sumber : Hasil kuesioner diolah tahun 2021

Tabel diatas menunjukkan distribusi responden menurut jenis kelamin, dimana jenis kelamin pria memiliki frekuensi yang paling banyak yaitu sebanyak 16 orang (64%), sedangkan jenis kelamin wanita memiliki frekuensi sebanyak 9 orang (36%).

D. Tim Survey Kepuasan

Evaluasi dan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 yang dilaksanakan di Desa Torue Kecamatan Torue Kabupaten Parigi Moutong. dilaksanakan pada bulan Juli 2022 oleh Tim Evaluasi dan Survei Kepuasan Masyarakat Sub. Bagian Program Dinas Cipta Karya dan Sumber Daya Air Provinsi Sulawesi Tengah. Survei dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan. Adapun Tim terdiri dari:

- 1. Karnaan Motoian, SP
- 2. Muhammad Rian, S.Kom
- 3. Abdul Syahid, S.Kom

E. Jadwal Survey Kepuasan

| No | Kegiatan | | | Waktu Pelaksanaan | Tempat |
|----|---------------------------|-----------|---------|----------------------|----------------------------|
| | | | | | |
| 1. | Sarana | Pekerjaan | Penahan | Selasa, 26 Juli 2022 | Desa Torue Kecamatan Torue |
| | Pantai | Desa | Torue | | Kabupaten Parigi Moutong. |
| | Kecamatan Torue Kabupaten | | | | |
| | Parigi M | loutong. | | | |

F. Hasil Evaluasi dan Kesimpulan

1. Hasil Evaluasi dan Survei

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai survei komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana diperoleh.

Dari perhitungan nilai rata-rata setiap unsur pelayanan sebagai berikut :

- 1. Nilai rata-rata Unsur Persyaratan Pelayanan = 73/24 = 3,04
- 2. Nilai rata-rata Unsur Prosedur Pelayanan = 76/24 = 3,17
- 3. Nilai rata-rata Unsur Waktu Pelayanan = 75/24 = 3,13
- 4. Nilai rata-rata Unsur Biaya/Tarif = 77/24 = 3,21
- 5. Nilai rata-rata Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan = 75/24= 3,13

- 6. Nilai rata-rata Unsur Kompetensi Layanan = 74/24 = 3,08
- 7. Nilai rata-rata Unsur Perilaku Pelaksana = 79/24 = 3,29
- 8. Nilai rata-rata Unsur Penanganan Pengaduan = 77/24 = 3,21
- 9. Nilai rata-rata Unsur Sarana dan Prasarana = 75/24 = 3,13

Secara keseluruhan hasil dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel Nilai Rata-rata Setiap Unsur Pelayanan

| NO | UNSUR PELAYANAN | NILAI UNSUR |
|----|--|-------------|
| | | PELAYANAN |
| 1. | Nilai rata-rata Unsur Persyaratan Pelayanan | 3,04 |
| 2. | Nilai rata-rata Unsur Prosedur Pelayanan | 3,17 |
| 3. | Nilai rata-rata Unsur Waktu Pelayanan | 3,13 |
| 4. | Nilai rata-rata Unsur Biaya/Tarif | 3,21 |
| 5. | Nilai rata-rata Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan | 3,13 |
| 6. | Nilai rata-rata Unsur Kompetensi Layanan | 3,08 |
| 7. | Nilai rata-rata Unsur Perilaku Pelaksana | 3,29 |
| 8. | Nilai rata-rata Unsur Penanganan Pengaduan | 3,21 |
| 9. | Nilai rata-rata Unsur Sarana dan Prasarana | 3,13 |

Sumber: data hasil kuesioner diolah 2022.

Maka untuk mengetahui nilai survey unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut: $(3,04 \times 0,11) + (3,17 \times 0,11) + (3,13 \times 0,11) + (3,21 \times 0,11) + (3,13 \times 0,11) + (3,08 \times 0,11) + (3,29 \times 0,11) + (3,21 \times 0,11) + (3,13 \times 0,11) =$ 3,12 Dengan demikian, nilai Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Survei x Nilai Dasar
 = 3,12 x 25 = 78,031. Mutu pelayanan B.
- c. Kinerja unit pelayanan Baik.

Sebagaimana diketahui bahwa kategori mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut :

| Nilai | Nilai Interval KM | Nilai Interval Konversi | Mutu | Kinerja Unit |
|----------|-------------------|-------------------------|-----------|--------------|
| Persepsi | | (NIK) | Pelayanan | Pelayanan |
| | | | (x) | (y) |
| 1 | 1,00 – 2,5996 | 25 – 64,99 | D | Tidak baik |
| 2 | 2,60 – 3,064 | 65 – 76,60 | С | Kurang baik |
| 3 | 3,0644 – 3,532 | 76,61 – 88,30 | В | baik |
| 4 | 3,5324 – 4,00 | 88,31 – 100,00 | А | Sangat baik |

2. Kesimpulan

Berdasarkan Survey yang telah dilakukan, maka hasil evaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap Sarana Pekerjaan Penahan Pantai Desa Torue, Kecamatan Torue Kabupaten Parigi Moutong. Hasil evaluasi terhadap 4 unsur Indeks, Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 14 Tahun 2017 diperoleh hasil IKM sebesar 78,031; sehingga tingkat kepuasan masyarakat terhadap Sarana Pekerjaan Penahan Pantai Desa Torue, Kecamatan Torue Kabupaten Parigi Moutong, dan secara umum dikategorikan "Baik" dengan Mutu Pelayanan B. Dari hasil perhitungan diperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) sebesar 78,031 yang berarti tingkat kepuasan masyarakat termasuk "Kategori Baik"

G. Penutup

Masalah dari hasil Survey kepuasan ini dapat di rumuskan dalam pertanyaan penelitian sebagai berikut :

- Kondisi bangunan Penahan Pantai masih sangat berfungsi dengan baik dan masih dimanfaatkan sejak 2018 sampai sekarang oleh masyarakat Desa Torue Kecamatan Torue Kabupaten Parigi Moutong dimana sebelum terbangunnya Penahan Pantai, apabila hujan deras, selalu terjadi Banjir namun setelah terbangunnya Penahan Pantai dapat mengurangi dampak Banjir.
- 2. Dengan adanya bangunan Penahan Pantai di desa Torue, warga sekitar merasa aman jika terjadi Hujan deras tanpa was-was dengan meluapnya Air Akibat Hujan Deras.

- Masyarakat wilayah lokasi tersebut sudah paham akan dampak dari Penahan Pantai apabila rutinitas warga yang dulu sering membuang Sampah sekitar pantai akan membuat banjir didaerah permukiman, sehingga sampah tersebut dibuang langsung tempat sampah (TPA Sementara).
- 4. Kondisi saat ini berfungsi, masyarakat setempat mengusulkan kepemerintah adanya penambahan tanggul penahan pantai ±100 meter lanjutan tahun 2018 disepanjang pantai diwilayah permukiman nelayan ± 50 kk menempati 40 rumah tangga masih berdampak banjir bila ada hujan.
- 5. Masyarakat Desa Torue Kecamatan Torue Kabupaten Parigi Moutong juga mengharapkan melalui Dinas Cipta Karya dan Sumber Daya Air Provinsi Sulawesi Tengah bisa membantu penambahan Tanggul Penahan pantai karena dibelakang rumah yang dipesisir ±40 rumah tersebut yang belum adanya penahan pengaman pantai sehingga belakang rumah masyarakat rusak dihantam ombak .

| | PENGOLA | HAN DA | | | | | ER RESPOND | EN | | |
|-------------------------|----------------------------|------------------------|------------|-------------------|------------|-------------------------|----------------|-----------|-----------|--------|
| | 1 | | DAN | PER UNSU | IR PELAYA | NAN | | | | |
| Desa | · Torue Ke | ramatan To | rue Kahun | aten Parigi I | Moutong | | | | | |
| Pelayanan | : Sarana Ai | | лие карира | aten rangi i | Violatorig | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| NO | | | | | | R PELAYANAI | N | _ | 1 | |
| RESPONDEN | UNSUR 1 | | UNSUR 3 | UNSUR 4 | 1 | | UNSUR 7 | UNSUR 8 | UNSUR 9 | |
| 1 | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | |
| 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| 6 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | |
| 7 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| <u>8</u> 9 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 10 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 11 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 12 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| 13 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | |
| 14 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 15 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | |
| 16 17 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| 18 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 19 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | |
| 20 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | |
| 21 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 22 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 23 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | |
| 24 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| Nilai Unsur | 73 | 76 | 75 | 77 | 75 | 74 | <u>3</u> 79 | 77 | 75 | 681 |
| NRR/Unsur | 3,0416667 | 3,17 | 3,13 | 3,21 | 3,13 | 3,08 | 3,29 | 3,21 | 3,13 | 28,38 |
| NRR Tertimbang Unsur | | | | | | | · | | - | |
| ittit rertiinbung onsur | 0,33 | 0,35 | 0,34 | 0,35 | 0,34 | 0,34 | 0,36 | 0,35 | 0,34 | 3,12 |
| KM Unit Pelayanan | | | | | | | | | | 78,031 |
| Keterangan | | | | | No. | UNSUR PELAY | ANAN | | NILAI RAT | A-RATA |
| | 1111- | Deleve | | | 114 | Danning | | | 2.0416 | |
| U1 - U9 NRR | = Onsur-or = Nilai rata | nsur Pelayar n-rata | ian | | U1 U2 | Persyaratan Prosedur | | | 3,04166 | |
| KM | - Indoks K | epuasan Ma | cuarakat | | U3 | Waktu Pelaya | nan | | | |
| *) | | IRR IKM tert | | | U4 | Biaya/tarif | IIIaII | | 3,1 | |
| **) | | IRR Tertimb | | | U5 | Produk Layan | an | | 3,0 | |
| NRR Per Unsur | = Jumlah n | ilai per uns | ur dibagi | | U6 | Kompetensi P | Pelaksana | | 3,0 | 8 |
| | | uesioner ya | | | U7 | Perilaku Pelal | | | 3,2 | |
| NRR tertimbang | | | - | dan masukan | 3,2 | | | | | |
| | | | | | U9 | Sarana dan Pr | asarana | | 3,1 | 25 |
| IKM UNIT PELAYANAN (I | hasil konye | rsi) · | 78,03 | Baik | | | | | | |
| Mutu Pelayanan | | . 31, . | 7 0,03 | Daik |] | | | | | |
| | | 00 21 | 100 | | | | | | | |
| A (Sangat Baik) | : | 88.31 - | | | | | | | | |
| B (Baik) | : | 76.61 - | | | | | | | | |
| C (Kurang baik) | : | 65.00 - | | | | | | | | |
| D (Tidak Baik) | : | 25.00 - | 64.99 | | | | | | | |

TABEL BENTUK MUTU PELAYANAN

INDEKS EVALUASI TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP INFRASTUKTUR YANG TERBANGUN GUNA MENDUKUNG LAPORAN KINERJA OPD DINAS CIPTA KARYA DAN SUMBER DAYA AIR PROVINSI SULAWESI TENGAH TAHUN 2022

NILAI IKM

78,031

NAMA LAYANAN:

RESPONDEN

JUMLAH : 25 Orang

JENIS KELAMIN : L = 16 Orang/ P = 9 Orang

PENDIDIKAN : SD = - Orang

SMP = - Orang
SMA = 19 Orang
DIII = - Orang
S1 = 6 Orang
S2 = Orang

Periode Survei = (26-7-2022) s/d (27-7-2022)

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK
KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

DOKUMENTASI SARANA PEKERJAAN PENAHAN PANTAI DESA TORUE KECAMATAN TORUE KABUPATEN PARIGI MOUTONG







3.7. SARANA PEKERJAAN DRAINASE DESA GANDA-GANDA KECAMATAN PETASIA KABUPATEN MOROWALI UTARA

A. Latar Belakang

Kegiatan Penyusunan Laporan Capaian Kinerja dan Ikhtisar Realisasi Kinerja OPD Sub Bagian Program Dinas cipta Karya dan Sumber Daya Air Provinsi Sulawesi Tengah melaksanakan survey kepuasan masyarakat pada Sarana Pekerjaan Drainase Desa Ganda-Ganda Kecamatan Petasia Kabupaten Morowali Utara. Bangunan Drainase tersebut di bangun oleh Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah tahun 2019 dengan dana Rp. 120.000.000,- melalui Dinas Cipta Karya dan Sumber Daya Air Provinsi Sulawesi Tengah. Survey dilakukan dengan Wawancara dan pengisian quisioner terhadap masyarakat desa Ganda-ganda Kec. Petasia Kab. Morowali Utara yang merasakan langsung pemanfaatannya. Hasil pertemuan tersebut, antara lain sebagai berikut:

- Kondisi bangunan Drainase masih sangat berfungsi dengan baik dan masih dimanfaatkan sejak 2019 sampai sekarang oleh masyarakat Desa Ganda-ganda dimana sebelum terbangunnya Drainase, apabila hujan deras, selalu terjadi Banjir namun setelah terbangunnya Drainase dapat mengurangi dampak Banjir.
- 2. Dengan adanya bangunan Drainase di desa Ganda-ganda,warga sekitar merasa aman jika terjadi Hujan deras tanpa was-was dengan meluapnya Air Akibat Hujan Deras.
- 3. Masyarakat wilayah lokasi tersebut sudah paham akan dampak dari Drainase apabila rutinitas warga yang dulu sering membuang Sampah pada Saluran Drainase akan membuat tersumbat, sehingga sampah tersebut dibuang langsung tempat sampah (TPA Sementara).
- 4. Kondisi saat ini berfungsi, hanya perlu pemeliharaan rutin berupa galian endapan dan pembersihan Saluran agar tetap berfungsi optimal.
- Masyarakat Desa Ganda-ganda juga mengharapkan agar Dinas Cipta Karya dan Sumber Daya Air bisa tetap memperhatikan Drainase yang masih tersisa (Belum terlaksana) kurang lebih 200 Meter.

B. Tujuan Survey Kepuasan Masyarakat

Evaluasi dan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 yang dilaksanakan di Desa Ganda-Ganda Kecamatan Petasia Kabupaten Morowali Utara dilaksanakan pada bulan Juli 2022 oleh Tim Evaluasi dan Survei Kepuasan Masyarakat Sub. Bagian Program Dinas Cipta Karya dan Sumber Daya Air Provinsi Sulawesi Tengah. Survei dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan.

Tujuan survey ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap Sarana Pekerjaan Drainase yang terletak di Desa Ganda-Ganda Kecamatan Petasia Kab. Morowali Utara.

C. Metode Survey Kepuasan

Survey dilakukan terhadap 25 responden dengan gambaran umum karakteristik Kepala Keluarga di Desa Ganda-Ganda yang terletak diKecamatan Petasia Kabupaten Morowali Utara 2019.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden Menurut Jenis Kelamin

| No | Jenis Kelamin | Frekuensi | % |
|--------|---------------|-----------|------|
| 1 | Pria | 15 | 60% |
| 2 | Wanita | 10 | 40% |
| Jumlah | | 25 | 100% |

Sumber: Hasil kuesioner diolah tahun 2022

Tabel diatas menunjukkan distribusi responden menurut jenis kelamin, dimana jenis kelamin pria memiliki frekuensi yang paling banyak yaitu sebanyak 15 orang (60%), sedangkan jenis kelamin wanita memiliki frekuensi sebanyak 10 orang (40%).

D. Tim Survey Kepuasan

Evaluasi dan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 yang dilaksanakan di Desa Ganda-Ganda Kecamatan Petasia Kabupaten Morowali Utara dilaksanakan pada bulan Juli 2019 oleh Tim Evaluasi dan Survei Kepuasan Masyarakat Sub. Bagian Program Dinas Cipta Karya dan Sumber Daya Air Provinsi Sulawesi Tengah. Yang terdiri dari :

1. Ketua : Sunitra S. Dunggio, ST., MT

2. Anggota: Riski Rajab, SM

3. Anggota: Reza Renaldi, A.Md

E. Jadwal Survey Kepuasan

| No | Kegiatan | Kegiatan Waktu Pelaksanaan | |
|----|--|----------------------------|---|
| 1. | Sarana Pekerjaan Drainase Desa Ganda-Ganda Kecamatan Petasia Kabupaten Morowali Utara | Kamis, 28 Juli 2022 | Desa Ganda-Ganda Kecamatan Petasia Kabupaten Morowali Utara |

F. Hasil Evaluasi dan Kesimpulan

1. Hasil Evaluasi dan Survei

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai survei komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana diperoleh.

Dari perhitungan nilai rata-rata setiap unsur pelayanan sebagai berikut :

- 1. Nilai rata-rata Unsur Persyaratan Pelayanan = 75/24 = 3,13
- 2. Nilai rata-rata Unsur Prosedur Pelayanan = 75/24 = 3,13
- 3. Nilai rata-rata Unsur Waktu Pelayanan = 73/24 = 3,04
- 4. Nilai rata-rata Unsur Biaya/Tarif = 74/24 = 3,08
- 5. Nilai rata-rata Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan = 74/24 = 3,08
- 6. Nilai rata-rata Unsur Kompetensi Layanan = 75/24 = 3,13
- 7. Nilai rata-rata Unsur Perilaku Pelaksana = 75/24 = 3,13
- 8. Nilai rata-rata Unsur Penanganan Pengaduan = 77/24 = 3,21
- 9. Nilai rata-rata Unsur Sarana dan Prasarana = 78/24 = 3,25

Secara keseluruhan hasil dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel Nilai Rata-rata Setiap Unsur Pelayanan

| NO | UNSUR PELAYANAN | NILAI UNSUR |
|----|---|-------------|
| | | PELAYANAN |
| 1. | Nilai rata-rata Unsur Persyaratan Pelayanan | 3,13 |
| 2. | Nilai rata-rata Unsur Prosedur Pelayanan | 3,13 |

| 3. | Nilai rata-rata Unsur Waktu Pelayanan | 3,04 |
|----|--|------|
| 4. | Nilai rata-rata Unsur Biaya/Tarif | 3,08 |
| 5. | Nilai rata-rata Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan | 3,08 |
| 6. | Nilai rata-rata Unsur Kompetensi Layanan | 3,13 |
| 7. | Nilai rata-rata Unsur Perilaku Pelaksana | 3,13 |
| 8. | Nilai rata-rata Unsur Penanganan Pengaduan | 3,21 |
| 9. | Nilai rata-rata Unsur Sarana dan Prasarana | 3,25 |

Sumber: data hasil kuesioner diolah 2022.

Maka untuk mengetahui nilai survey unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3,13 \times 0,11) + (3,13 \times 0,11) + (3,04 \times 0,11) + (3,08 \times 0,11) + (3,08 \times 0,11) + (3,13 \times 0,11$$

 $(3,13 \times 0,11) + (3,21 \times 0,11) + (3,25 \times 0,11) =$ 3,10 Dengan demikian, nilai Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan hasilnya

dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Survei x Nilai Dasar
 - = 3,10 x 25 = **77,458** Mutu pelayanan **B**.
- c. Kinerja unit pelayanan Baik.

Sebagaimana diketahui bahwa kategori mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut:

| Nilai | Nilai Interval KM | Nilai Interval Konversi | Mutu | Kinerja Unit |
|----------|-------------------|-------------------------|-----------|--------------|
| Persepsi | | (NIK) | Pelayanan | Pelayanan |
| | | | (x) | (y) |
| 1 | 1,00 – 2,5996 | 25 – 64,99 | D | Tidak baik |
| 2 | 2,60 – 3,064 | 65 – 76,60 | С | Kurang baik |
| 3 | 3,0644 – 3,532 | 76,61 – 88,30 | В | baik |
| 4 | 3,5324 – 4,00 | 88,31 – 100,00 | А | Sangat baik |

2. Kesimpulan

Berdasarkan Survey yang telah dilakukan, maka hasil evaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap Sarana Pekerjaan Drainase Desa Ganda-Ganda Kecamatan Petasia Kabupaten Morowali Utara. Hasil evaluasi terhadap 4 unsur Indeks, Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 14 Tahun 2017 diperoleh hasil IKM sebesar 77,458; sehingga tingkat kepuasan masyarakat terhadap Sarana Pekerjaan Drainase bagi Masyarakat Desa Ganda-Ganda Kecamatan Petasia Kabupaten Morowali Utara, secara umum dikategorikan "Baik" dengan Mutu Pelayanan B. Dari hasil perhitungan diperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) sebesar 77,458 yang berarti tingkat kepuasan masyarakat termasuk "Kategori Baik"

G. Penutup

Dari hasil Survey kepuasan ini dapat di rumuskan dalam pertanyaan penelitian sebagai berikut :

- Sejauh mana Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Sarana Pekerjaan Drainase bagi Masyarakat Desa Ganda-Ganda Kecamatan Petasia Kabupaten Morowali Utara Tahun 2019.
- 2. Faktor-faktor yang menghambat Sarana Pekerjaan Drainase bagi Masyarakat Desa Ganda-Ganda Kecamatan Petasia Kabupaten Morowali Utara Tahun 2019.

| | | PENGOLAHA | AN DATA S | URVEI KE | PUASAN | MASYARAK | AT PER RESP | ONDEN | | |
|--|------------------------------|------------------|---------------|------------|---|---------------|-------------|------------|----------|--------------|
| | | | | OAN PER U | JNSUR PE | LAYANAN | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| Kelurahan | | anda Kecamata | an Petasia Ka | abupaten M | orowali Uta | ara | | | | |
| Pelayanan | : Sarana Dr | ainase | | | | | | | | |
| NO | | | | NIII | ALLINGUE | PELAYANAN | | | | |
| RESPONDEN | UNSUR 1 | UNSUR 2 | UNSUR 3 | UNSUR 4 | | UNSUR 6 | UNSUR 7 | UNSUR 8 | UNSUR 9 | |
| RESPONDEN | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | |
| 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| 6 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 7 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | |
| 8 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 9 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 10 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| 11 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | |
| 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| 13 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 14 15 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 16 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 17 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 18 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 19 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 20 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | |
| 21 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 22 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 23 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | |
| | | | | | | | | | | |
| 24 Nilai Unsur | 3 75 | 3 75 | 3 | 3 | 3 | 3 75 | 3 | 3 | 3 78 | 676 |
| NRR/Unsur | 3,125 | 3,13 | 73 3,04 | 74 3,08 | 74 3,08 | 3,13 | 75 3,13 | 77 3,21 | 3,25 | 676 28,17 |
| NRR Tertimbang | 3,123 | 3,13 | 3,04 | 3,00 | 3,00 | 3,13 | 3,13 | 3,21 | 3,23 | 20,17 |
| Unsur | 0,34 | 0,34 | 0,33 | 0,34 | 0,34 | 0,34 | 0,34 | 0,35 | 0,36 | 3,10 |
| IKM Unit Pelayanaı | • | | | | | | | | | 77,458 |
| ikivi Oilit relayallal | | | | | | | | | | 77,430 |
| | | | | | | | | | | |
| Keterangan | | | | | No. | UNSUR PELAY | ANAN | | NILAI RA | TA-RATA |
| U1 - U9 | = Unsur-Ur | nsur Pelayanan | | | U1 | Persyaratan | | | 3,1 | 13 |
| NRR | = Nilai rata | ı-rata | | | U2 | Prosedur | | | 3,1 | 13 |
| IKM | | epuasan Masya | rakat | | U3 | Waktu Pelaya | nan | | 3,0 | |
| | | | | | | | iidii | | | |
| *) | | IRR IKM tertimb | _ | | U4 | Biaya/tarif | | | 3,0 | |
| **) | | IRR Tertimbang | | | U5 | Produk Layana | | | 3,1 | |
| NRR Per Unsur | | ilai per unsur d | | | U6 | Kompetensi P | | | 3,1 | |
| | Jumlah Kuesioner yang terisi | | | U7 | Perilaku Pelal | | | 3,1 | | |
| NRR tertimbang = NRR Per unsur x 0,11 perunsur | | runsur | | U8 | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | | 3,2 | | | |
| | | | | | U9 | Sarana dan Pr | asarana | | 3,2 | 25 |
| IKM UNIT PELAYAN | IAN (hasil l | konversi) : | 77,458 | Baik | | | | | | |
| Mutu Pelayanan | | | | | | | | | | |
| A (Sangat Baik) | | 88.31 - 10 | 0 | | | | | | | |
| B (Baik) | | 76.61 - 88 | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| C (Kurang baik) | | 65.00 - 76 | | | | | | | | |
| D (Tidak Baik) | : | 25.00 - 64 | .99 | | | | | | | |

TABEL BENTUK MUTU PELAYANAN

INDEKS EVALUASI TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP INFRASTUKTUR YANG TERBANGUN GUNA MENDUKUNG LAPORAN KINERJA OPD DINAS CIPTA KARYA DAN SUMBER DAYA AIR PROVINSI SULAWESI TENGAH TAHUN 2022

NILAI IKM

77,458

NAMA LAYANAN:

RESPONDEN

JUMLAH : 25 Orang

JENIS KELAMIN : L = 15 Orang/ P = 10 Orang

PENDIDIKAN : SD = - Orang

 SMP
 =
 Orang

 SMA
 =
 19
 Orang

 DIII
 =
 Orang

 S1
 =
 6
 Orang

 S2
 =
 Orang

Periode Survei = (28-7-2022) s/d (30-7-2022)

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK
KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

DOKUMENTASI SARANA PEKERJAAN DRAINASE DESA GANDA-GANDA KECAMATAN PETASIA KABUPATEN MOROWALI UTARA







3.8. SARANA PEKERJAAN PEMBANGUNAN PENGAMAN PANTAI DESA LALOS SABANG KECAMATAN GALANG KABUPATEN TOLI-TOLI

A. Latar Belakang

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka hasil evaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap Sarana Pekerjaan Pembangunan Pengaman Pantai Desa Lalos Sabang Kecamatan Galang Kabupaten Toli-Toli. Pekerjaan Pembangunan Pengaman Pantai tersebut di bangun oleh Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah tahun 2020 dengan dana Rp. 155.000.000,-melalui Dinas Cipta Karya dan Sumber Daya Air Provinsi Sulawesi Tengah. Survey dilakukan dengan Wawancara dan pengisian quisioner terhadap masyarakat Lalos Sabang Kecamatan Galang Kabupaten Toli-toli yang merasakan langsung pemanfaatannya. Hasil pertemuan tersebut, antara lain sebagai berikut:

- Desa Lalos Sabang Kecamatan Galang Kabupaten Toli-toli Mempunyai 4 Dusun. Pertemuan yang kami lakukan disambut Kepala Desa Lalos Sabang Sendiri Serta Kepala Dusun 1 dan warga setempat yg mendiami Desa Lalos Sabang.
- 2. Adanya Pekerjaan Pembangunan Pengaman Pantai Desa Lalos Sabang Kecamatan Galang Kabupaten Toli-toli yang dibangun oleh Dinas Cipta Karya dan Sumber Daya Air hancur, sehingga tidak lagi terjadi banjir di daerah persawahan Masyarakat.
- 3. Pembangunan Pengaman Pantai yang dibuat agar sekitar persawahan milik Masyarakat tidak lagi tergenang bila terjadi ombak besar disekitar pantai.
- 4. Masyarakat Pembangunan Pengaman Pantai Desa Lalos Sabang Kecamatan Galang Kabupaten Toli-toli juga mengharapkan Pemerintah untuk membantu penambahan pembuatan Penahan Tebing agar sampai ke permukiman Masyarakat sehingga rumah-rumah masyarakat tidak tergenang lagi bila terjadi hujan terus menerus.
- 5. Masyarakat Desa Lalos Sabang Kecamatan Galang Kabupaten Toli-toli Mengharapkan Pemerintah karena mereka membutuhkan Pembangunan Tebing Sungai Kembali ±5 km.

B. Tujuan Survey Kepuasan Masyarakat

Tujuan dari survey ini untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan masyarakat terhadap Sarana Pekerjaan Pembangunan Pengaman Pantai Desa Lalos Sabang Kecamatan Galang Kabupaten Toli-Toli. sehingga diharapkan akan bermanfaat bagi Pemerintah maupun Masyarakat Terutama Masyarakat Desa Lalos, Survey ini dilaksanakan dengan menggunakan metode survey bersifat deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai

variable mandiri, baik satu variabel atau lebih (independent) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain. Populasi dalam penelitian ini adalah Kepala Keluarga di wilayah lingkungan Desa Lalos yang telah dilaksanakan pembangunan Pengaman Pantai. Sedangkan jumlah sampel yang dijadikan responden dalam penelitian ini sebanyak 25 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam survey ini adalah proportionate stratified random sampling (sampel acak berlapis proporsional). Variabel dievaluasi dari aspek kepuasan masyarakat, yang diukur dengan variabel indeks kepuasan masyarakat (IKM) sesuai dengan Kepmen PAN Nomor: 14 Tahun 2017. Untuk analisis data dilakukan berdasarkan skoring dari hasil kuesioner dengan menggunakan skala likert 1-4 dan dianalisis dengan perhitungan indeks kepuasan masyarakat (IKM) sesuai dengan Kepmen PAN Nomor: 14 Tahun 2017.

C. Metode Survey Kepuasan Masyarakat

Survey dilakukan terhadap 25 responden dengan gambaran umum karakteristik Kepala Keluarga di Desa Lalos Sabang yang terletak di Kecamatan Galang Kabupaten Toli-Toli dari Tahun 2020.

Distribusi Frekuensi Responden Menurut Jenis Kelamin

| No | Jenis Kelamin | Frekuensi | % |
|--------|---------------|-----------|------|
| 1 | Pria | 25 | 100% |
| 2 | Wanita | 0 | 0% |
| Jumlah | | 25 | 100% |

Sumber: Hasil kuesioner diolah tahun 2022

Tabel diatas menunjukkan distribusi responden menurut jenis kelamin, dimana dengan jenis kelamin pria memiliki frekuensi yang paling banyak yaitu sebanyak 25 orang (100%), sedangkan kelamin wanita memiliki frekuensi sebanyak 0 orang (0%).

D. Tim Survey Kepuasan

Evaluasi dan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 yang dilaksanakan di Desa Lalos, Kecamatan Galang Kabupaten Toli-Toli. Kabupaten Toli-Toli dilaksanakan pada bulan Agustus 2020 oleh Tim Evaluasi dan Survei Kepuasan Masyarakat Sub. Bagian Program Dinas Cipta

Karya dan Sumber Daya Air Provinsi Sulawesi Tengah. Survei dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan. Adapun Tim terdiri dari :

1. Ketua : Chandra Ahmad Kasim, ST

2. Anggota: Abdul Syahid, S.Kom

3. Anggota : Jose Rizal

E. Jadwal Survey Kepuasan

| No | Kegiatan | Waktu Pelaksanaan | | ksanaan | Tempat |
|----|--|-------------------|----|---------|---|
| 1. | Sarana Pekerjaan Pembangunan Pengaman Pantai Desa Lalos Sabang Kecamatan Galang Kabupaten Toli-Toli. | Rabu, 2022. | 11 | Agustus | Desa Lalos Sabang Kecamatan Galang Kabupaten Toli-Toli. |

F. Hasil Evaluasi dan Kesimpulan

1. Hasil Evaluasi dan Survei

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai survei komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana diperoleh.

Dari perhitungan nilai rata-rata setiap unsur pelayanan sebagai berikut :

- 1. Nilai rata-rata Unsur Persyaratan Pelayanan = 76/24 = 3,17
- 2. Nilai rata-rata Unsur Prosedur Pelayanan = 76/24 = 3,17
- 3. Nilai rata-rata Unsur Waktu Pelayanan = 75/24 = 3,13
- 4. Nilai rata-rata Unsur Biaya/Tarif = 77/24 = 3,21
- 5. Nilai rata-rata Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan = 76/24 = 3,17
- 6. Nilai rata-rata Unsur Kompetensi Layanan = 74/24 = 3,08
- 7. Nilai rata-rata Unsur Perilaku Pelaksana = 75/24 = 3,13
- 8. Nilai rata-rata Unsur Penanganan Pengaduan = 77/24 = 3,21
- 9. Nilai rata-rata Unsur Sarana dan Prasarana = 76/24 = 3,17

Secara keseluruhan hasil dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel Nilai Rata-rata Setiap Unsur Pelayanan

| NO | UNSUR PELAYANAN | NILAI UNSUR |
|----|--|-------------|
| | | PELAYANAN |
| 1. | Nilai rata-rata Unsur Persyaratan Pelayanan | 3,17 |
| 2. | Nilai rata-rata Unsur Prosedur Pelayanan | 3,17 |
| 3. | Nilai rata-rata Unsur Waktu Pelayanan | 3,13 |
| 4. | Nilai rata-rata Unsur Biaya/Tarif | 3,21 |
| 5. | Nilai rata-rata Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan | 3,17 |
| 6. | Nilai rata-rata Unsur Kompetensi Layanan | 3,08 |
| 7. | Nilai rata-rata Unsur Perilaku Pelaksana | 3,13 |
| 8. | Nilai rata-rata Unsur Penanganan Pengaduan | 3,21 |
| 9. | Nilai rata-rata Unsur Sarana dan Prasarana | 3,17 |

Sumber: data hasil kuesioner diolah 2022.

Maka untuk mengetahui nilai survey unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3,17 \times 0,11) + (3,17 \times 0,11) + (3,13 \times 0,11) + (3,21 \times 0,11) + (3,17 \times 0,11) + (3,08 \times 0,11) +$$

$$(3,13 \times 0,11) + (3,21 \times 0,11) + (3,17 \times 0,11) = 3,13$$

Dengan demikian, nilai Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Survei x Nilai Dasar

- b. Mutu pelayanan B.
- c. Kinerja unit pelayanan Baik.

Sebagaimana diketahui bahwa kategori mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut :

| Nilai | Nilai Interval KM | Nilai Interval Konversi | Mutu | Kinerja Unit |
|----------|-------------------|-------------------------|-----------|--------------|
| Persepsi | | (NIK) | Pelayanan | Pelayanan |
| | | | (x) | (y) |
| 1 | 1,00 – 2,5996 | 25 – 64,99 | D | Tidak baik |
| 2 | 2,60 – 3,064 | 65 – 76,60 | С | Kurang baik |
| 3 | 3,0644 – 3,532 | 76,61 – 88,30 | В | baik |
| 4 | 3,5324 – 4,00 | 88,31 – 100,00 | А | Sangat baik |

2. Kesimpulan

Berdasarkan Survey yang telah dilakukan, maka hasil evaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap Sarana Pekerjaan Pembangunan Pengaman Pantai Desa Lalos Sabang Kecamatan Galang Kabupaten Toli-Toli. Hasil evaluasi terhadap 4 unsur Indeks, Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 14 Tahun 2017 diperoleh hasil IKM sebesar 78,15; sehingga tingkat kepuasan masyarakat terhadap Sarana Pekerjaan Pembangunan Pengaman Pantai Desa Lalos, Kecamatan Galang Kabupaten Toli-Toli, dan secara umum dikategorikan "Baik" dengan Mutu Pelayanan B. Dari hasil perhitungan diperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) sebesar 78,15 yang berarti tingkat kepuasan masyarakat termasuk "Kategori Baik"

G. Penutup

Masalah dari hasil Survey kepuasan ini dapat di rumuskan dalam pertanyaan penelitian sebagai berikut :

- Sejauh mana Tingkat Kepuasan Masyarakat Sarana Pekerjaan Pembangunan Pengaman Pantai Bagi Masyarakat Desa Lalos yang terletak di Kecamatan Galang Kabupaten Toli-Toli dari Tahun 2020.
- 2. Faktor-faktor yang menghambat Sarana Pekerjaan Pembangunan Pengaman Pantai bagi Masyarakat Desa Lalos yang terletak di Kecamatan Galang Kabupaten Toli-Toli.
- 3. Masyarakat mengharapkan adanya pembinaan dalam hal Sarana Pekerjaan Pembangunan Pengaman Pantai dapat terpelihara dengan baik.

| | PENGO | LAHAN DA | TA SURVE | EI KEPUAS | AN MAS | /ARAKAT PE | R RESPOND | EN | | |
|-----------------------|---------------|-------------------------------|----------|-----------|---------------|---|-----------|---------|-----------|--------|
| | | | DAN F | PER UNSU | R PELAYA | NAN | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| Desa | | ang Kecama | | Kabupaten | Toli-toli | | | | | |
| Pelayanan | : Sarana Pe | engaman Pa | ntai | | | | | | | |
| NO | | | | NI | I ALLINICI ID | PELAYANAN | | | | |
| RESPONDEN | UNSUR 1 | UNSUR 2 | UNSUR 3 | UNSUR 4 | | UNSUR 6 | UNSUR 7 | UNSUR 8 | UNSUR 9 | |
| NEST CITEDIT | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | |
| 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| 6 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | |
| 7 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | |
| 8 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 9 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 10 11 | 3 | 3 | 3 | 3 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| 13 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 14 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 15 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | |
| 16 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 17 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 18 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 19 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 20 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | |
| 21 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 22 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 23 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | |
| 24 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| Nilai Unsur | 76 | 76 | 75 | 77 | 76 | 74 | 75 | 77 | 76 | 682 |
| NRR/Unsur | 3,17 | 3,17 | 3,13 | 3,21 | 3,17 | 3,08 | 3,13 | 3,21 | 3,17 | 28,42 |
| NRR Tertimbang | 5,17 | 3,11 | 5)15 | 5,22 | 5,17 | 5,00 | 3,13 | 3,21 | 5,17 | 20,12 |
| Unsur | 0,35 | 0.35 | 0,34 | 0,35 | 0.25 | 0.24 | 0.24 | 0.35 | 0.25 | 2 12 |
| | 0,33 | 0,35 | 0,34 | 0,33 | 0,35 | 0,34 | 0,34 | 0,35 | 0,35 | 3,13 |
| IKM Unit Pelayanan | | | | | | | | | | 78,15 |
| | | | | | | | | | | |
| Keterangan | | | | | No. | UNSUR PELAY | ANAN | | NILAI RAT | A-RATA |
| U1 - U9 | = Unsur-Ur | nsur Pelayana | an | | U1 | Persyaratan | | | 3,1 | 7 |
| NRR | = Nilai rata | a-rata | | | U2 | Prosedur | | | 3,1 | 7 |
| IKM | = Indeks K | epuasan Mas | yarakat | | U3 | Waktu Pelaya | nan | | 3,1 | 3 |
| *) | = Jumlah N | IRR IKM tertii | mbang | | U4 | Biaya/tarif | | | 3,2 | 1 |
| **) | | IRR Tertimba | | | U5 | Produk Layana | an | | 3,0 | |
| · | | | | | | | | | | |
| NRR Per Unsur | | ilai per unsu uesioner yan | | | U6 U7 | U6 Kompetensi Pelaksana U7 Perilaku Pelaksana | | 3,0 | | |
| NRR tertimbang | | unsur x 0,11 p | | | U8 | | | 3,2 | | |
| | | | | | U9 | Sarana dan Pr | | | 3,1 | |
| IVAA LINIIT DELAVASIA | N /h-a-!! ! | | 78,146 | Baik | | | | | | |
| IKM UNIT PELAYANAI | v (iiasii kon | versi): | 70,140 | Daik | | | | | | |
| Mutu Pelayanan | : | 00.51 | | | | | | | | |
| A (Sangat Baik) | : | 88.31 - 1 | | | | | | | | |
| B (Baik) | : | 76.61 - 8 | 8.30 | | | | | | | |
| C (Kurang baik) | : | 65.00 - 7 | 6.60 | | | | | | | |
| • (a a | | | | | | | | | | |

TABEL BENTUK MUTU PELAYANAN

INDEKS EVALUASI TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP INFRASTUKTUR YANG TERBANGUN GUNA MENDUKUNG LAPORAN KINERJA OPD DINAS CIPTA KARYA DAN SUMBER DAYA AIR PROVINSI SULAWESI TENGAH TAHUN 2022

NILAI IKM

78,15

NAMA LAYANAN:

RESPONDEN

JUMLAH : 25 Orang

JENIS KELAMIN : L = 25 Orang/ P = 0 Orang

PENDIDIKAN : SD = - Orang

SMA

DIII

SMP = - Orang

= 17 Orang

Orang

S1 = 8 Orang

S2 = Orang

Periode Survei = (11-8-2022) s/d (13-8-2022)

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN

MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK

KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI

DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

DOKUMENTASI SARANA PEKERJAAN PEMBANGUNAN PENGAMAN PANTAI DESA LALOS SABANG KECAMATAN GALANG KABUPATEN TOLI-TOLI







3.9 INFRASTRUKTUR YANG TELAH TERBANGUN GUNA MENDUKUNG LAPORAN KINERJA OPD PADA INFRASTRUKTUR JALAN LINGKUNGAN DESA TOWU KECAMATAN POSO PESISIR KABUPATEN POSO

A. Latar Belakang

Sub Bagian Program Dinas Cipta Karya dan Sumber Daya Air Prov. Sulawesi Tengah melaksanakan survey kepuasan masyarakat terhadap infrastruktur yang telah terbangun guna mendukung laporan kinerja OPD pada Infrastruktur Jalan Lingkungan Desa Towu Kecamatan Poso Pesisir Kabupaten Poso. Infrastruktur yang telah di bangun oleh Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah tahun 2020 melalui Dinas Cipta Karya dan Sumber Daya Air Provinsi Sulawesi Tengah. Survey dilakukan dengan Wawancara dan pengisian quisioner terhadap masyarakat Desa Towu Kecamatan Poso Pesisir Kabupaten Poso. yang merasakan langsung pemanfaatannya. Hasil pertemuan tersebut, antara lain sebagai berikut:

- 1. Berdasarkan kondisi infrastruktur jalan lingkungan Desa Towu yang telah terbangun, menurut masyarakat setempat, tingkat perekonomian Desa Towu semakin meningkat karena memudahkan masyarakat setempat untuk melaksanakan aktifitasnya setiap hari dan akses untuk menuju ke Ibukota Kecamatan dan Ibukota Kabupaten.
- 2. Infrastruktur jalan lingkungan Desa Towu Kecamatan Poso Pesisir Kabupaten Poso tersebut di bangun oleh Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah tahun 2020 dengan dana APBD melalui Dinas Cipta Karya dan Sumber Daya Air Provinsi Sulawesi Tengah.
- 3. Infrastruktur jalan lingkungan Desa Towu dibangun sepanjang (L) = ± 300 m dengan konstruksi pengerasan jalan dan pengaspalan serta sangat dirasakan langsung pemanfaatannya oleh masyarakat Desa Towu.
- 4. Masyarakat Desa Towu mengusulkan penambahan pembangunan infrastruktur jalan lingkungan di Desa Towu terutama jalan yang menuju Sekolah, pasar dan pemukiman.
- 5. Mengusulkan pembangunan sarana prasarana air bersih di desa Towu kecamatan Poso Pesisir yang memiliki 2 sumber mata air, karena kebutuhan air bersih pada daerah tersebut sangat diharapkan oleh masyarakat setempat dengan jumlah kepala keluarga sebanyak 582 KK dari berbagai asal daerah termasuk penduduk asli Poso, Jawa, dan Kaili. Serta mengusulkan sarana prasarana sanitasi agar kebutuhan lingkungan bersih dan layak dapat terpenuhi.
- 6. Diharapkan agar masyarakat setempat untuk dapat menjaga dan memelihara umur jalan sehingga dapat melayani serta berfungsi sebagaimana mestinya. Karena umumnya jika telah dibangun infrastruktur oleh Pemerintah terkadang infrastruktur tersebut kurang diperhatikan pemeliharaan dan operasionalnya.
- 7. Mengusulkan pembangunan sarana prasarana air bersih di desa Cemerlang kecamatan Masama karena kebutuhan air bersih pada daerah tersebut sangat diharapkan oleh

masyarakat setempat yang memilki jumlah kepala keluarga sebanyak 588 KK, dan mengusulkan sarana prasarana sanitasi agar kebutuhan lingkungan bersih dan layak terpenuhi.

B. Tujuan Survey Kepuasan Masyarakat

Survei dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan. Tujuan survey ini adalah mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap infrastruktur yang telah terbangun guna mendukung laporan kinerja OPD pada Infrastruktur Jalan Lingkungan Desa Towu Kecamatan Poso Pesisir Kabupaten Poso

C. Metode Survey Kepuasan

Jumlah responden yang berperan dalam Survei Kepuasan Masyarakat di Desa Towu Kecamatan Poso Pesisir Kabupaten Poso Tahun 2020 adalah responden ± 25 Orang. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin adalah 64% Pria dan 36% Perempuan.

Distribusi Frekuensi Responden Menurut Jenis Kelamin.

| No | Jenis Kelamin | Frekuensi | % |
|----|---------------|-----------|------|
| 1 | Pria | 16 | 64% |
| 2 | Wanita | 9 | 36% |
| | Jumlah | 25 | 100% |

Sumber: Hasil kuesioner sub bagian program Cikasda

Tabel diatas menunjukkan distribusi responden menurut jenis kelamin, dimana dengan jenis kelamin pria memiliki frekuensi yang paling banyak yaitu sebanyak 16 orang (64%), sedangkan jenis kelamin wanita memiliki frekuensi sebanyak 9 orang (36%).

D. Tim Survei Kepuasan

Evaluasi dan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 yang dilaksanakan di Desa Towu Kecamatan Poso Pesisir Kabupaten Poso. Oleh Tim Evaluasi dan Survei Kepuasan Masyarakat Sub. Bagian Program Dinas Cipta Karya dan Sumber Daya Air Provinsi Sulawesi Tengah. Yang terdiri dari :

1. Ketua : Karnaan Motoian, SP

2. Anggota: Muhammad Rian, S.Kom

3. Anggota : Joze Rizal

E. Jadwal Survey Kepuasan

| No | Kegiatan | Waktu Pelaksanaan | Tempat |
|----|--------------------------|-------------------|--------------------------|
| 1. | infrastruktur yang telah | Kamis, 29 Agustus | Desa Towu Kecamatan Poso |
| | terbangun guna mendukung | 2022 | Pesisir Kabupaten Poso |
| | laporan kinerja OPD pada | | |
| | Infrastruktur Jalan | | |
| | Lingkungan Desa Towu | | |
| | Kecamatan Poso Pesisir | | |
| | Kabupaten Poso | | |

F. Hasil Evaluasi dan Kesimpulan

1. Hasil Evaluasi dan Survei

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai survei komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana diperoleh.

Dari perhitungan nilai rata-rata setiap unsur pelayanan sebagai berikut :

- 1. Nilai rata-rata Unsur Persyaratan Pelayanan = 76/24 = 3,17
- 2. Nilai rata-rata Unsur Prosedur Pelayanan = 78/24 = 3,25
- 3. Nilai rata-rata Unsur Waktu Pelayanan = 77/24 = 3,21
- 4. Nilai rata-rata Unsur Biaya/Tarif = 79/24 = 3,29
- 5. Nilai rata-rata Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan = 75/24 = 3,13
- 6. Nilai rata-rata Unsur Kompetensi Layanan = 78/24 = 3,25
- 7. Nilai rata-rata Unsur Perilaku Pelaksana = 80/24 = 3,33
- 8. Nilai rata-rata Unsur Penanganan Pengaduan = 80/24 = 3,33
- 9. Nilai rata-rata Unsur Sarana dan Prasarana = 79/24 = 3,29

Secara keseluruhan hasil dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Nilai Rata-rata Setiap Unsur Pelayanan

| NO | UNSUR PELAYANAN | NILAI UNSUR |
|----|--|-------------|
| | | PELAYANAN |
| 1. | Nilai rata-rata Unsur Persyaratan Pelayanan | 3,17 |
| 2. | Nilai rata-rata Unsur Prosedur Pelayanan | 3,25 |
| 3. | Nilai rata-rata Unsur Waktu Pelayanan | 3,21 |
| 4. | Nilai rata-rata Unsur Biaya/Tarif | 3,29 |
| 5. | Nilai rata-rata Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan | 3,13 |
| 6. | Nilai rata-rata Unsur Kompetensi Layanan | 3,25 |
| 7. | Nilai rata-rata Unsur Perilaku Pelaksana | 3,33 |
| 8. | Nilai rata-rata Unsur Penanganan Pengaduan | 3,33 |
| 9. | Nilai rata-rata Unsur Sarana dan Prasarana | 3,29 |

Sumber: data hasil kuesioner diolah 2022.

Maka untuk mengetahui nilai survey unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3,17 \times 0,11) + (3,25 \times 0,11) + (3,21 \times 0,11) + (3,29 \times 0,11) + (3,13 \times 0,11) + (3,25 \times 0,11) +$$

 $(3,33 \times 0,111) + (3,33 \times 0,111) + (3,29 \times 0,111) =$ 3,22 Dengan demikian, nilai Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan hasilnya

dapat disimpulkan sebagai berikut:

a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Survei x Nilai Dasar

- b. Mutu pelayanan **B**.
- c. Kinerja unit pelayanan Baik.

Sebagaimana diketahui bahwa kategori mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut :

| Nilai | Nilai Interval KM | Nilai Interval Konversi | Mutu | Kinerja Unit |
|----------|-------------------|-------------------------|-----------|--------------|
| Persepsi | (N) | (NIK) | Pelayanan | Pelayanan |
| | | | (x) | (y) |
| 1 | 1,00 – 2,5996 | 25 – 64,99 | D | Tidak baik |

| 2 | 2,60 – 3,064 | 65 – 76,60 | С | Kurang baik |
|---|----------------|----------------|---|-------------|
| 3 | 3,0644 – 3,532 | 76,61 – 88,30 | В | baik |
| 4 | 3,5324 – 4,00 | 88,31 – 100,00 | Α | Sangat baik |

2. Kesimpulan

Berdasarkan Survey yang telah dilakukan, maka hasil evaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap infrastruktur yang telah terbangun guna mendukung laporan kinerja OPD pada Infrastruktur Jalan Lingkungan Desa Towu Kecamatan Poso Pesisir Kabupaten Poso. Hasil evaluasi terhadap 4 unsur Indeks, Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 14 Tahun 2017 diperoleh hasil IKM sebesar 80,44; sehingga tingkat kepuasan masyarakat terhadap infrastruktur yang telah terbangun guna mendukung laporan kinerja OPD pada Infrastruktur Jalan Lingkungan Desa Towu Kecamatan Poso Pesisir Kabupaten Poso, dan secara umum dikategorikan "Baik" dengan Mutu Pelayanan B. Dari hasil perhitungan diperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) sebesar 80,44 yang berarti tingkat kepuasan masyarakat termasuk "Kategori Baik"

G. Penutup

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka hasil pertemuan tersebut, antara lain sebagai berikut:

- 1. Berdasarkan kondisi infrastruktur jalan lingkungan Desa Towu yang telah terbangun, menurut masyarakat setempat, tingkat perekonomian Desa Towu semakin meningkat karena memudahkan masyarakat setempat untuk melaksanakan aktifitasnya setiap hari dan akses untuk menuju ke Ibukota Kecamatan dan Ibukota Kabupaten.
- 2. Infrastruktur jalan lingkungan Desa Towu Kecamatan Poso Pesisir Kabupaten Poso tersebut di bangun oleh Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah tahun 2020 dengan dana APBD melalui Dinas Cipta Karya dan Sumber Daya Air Provinsi Sulawesi Tengah.
- Infrastruktur jalan lingkungan Desa Towu dibangun sepanjang (L) = ± 300 m dengan konstruksi pengerasan jalan dan pengaspalan serta sangat dirasakan langsung pemanfaatannya oleh masyarakat Desa Towu.
- 4. Masyarakat Desa Towu mengusulkan penambahan pembangunan infrastruktur jalan lingkungan di Desa Towu terutama jalan yang menuju Sekolah, pasar dan pemukiman.

- 5. Mengusulkan pembangunan sarana prasarana air bersih di desa Towu kecamatan Poso Pesisir yang memiliki 2 sumber mata air, karena kebutuhan air bersih pada daerah tersebut sangat diharapkan oleh masyarakat setempat dengan jumlah kepala keluarga sebanyak 582 KK dari berbagai asal daerah termasuk penduduk asli Poso, Jawa, dan Kaili. Serta mengusulkan sarana prasarana sanitasi agar kebutuhan lingkungan bersih dan layak dapat terpenuhi.
- 6. Diharapkan agar masyarakat setempat untuk dapat menjaga dan memelihara umur jalan sehingga dapat melayani serta berfungsi sebagaimana mestinya. Karena umumnya jika telah dibangun infrastruktur oleh Pemerintah terkadang infrastruktur tersebut kurang diperhatikan pemeliharaan dan operasionalnya.
- 7. Mengusulkan pembangunan sarana prasarana air bersih di desa Cemerlang kecamatan Masama karena kebutuhan air bersih pada daerah tersebut sangat diharapkan oleh masyarakat setempat yang memilki jumlah kepala keluarga sebanyak 588 KK, dan mengusulkan sarana prasarana sanitasi agar kebutuhan lingkungan bersih dan layak terpenuhi.

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN Desa : Towu Kecamatan Poso Pesisir Kabupaten Poso Pelayanan : Sarana Infrastruktur Jalan Lingkungan

| Pelayanan | : Sarana Ir | nfrastruktur | Jalan Lingk | kungan | | | | | | |
|--------------------|--------------|----------------|-------------|---------|---------------------|---------------|----------------------|---------|-----------|--------|
| NO | | | | 1 | NILAI UNSU | R PELAYANA | N | | | |
| RESPONDEN | UNSUR 1 | UNSUR 2 | UNSUR 3 | UNSUR 4 | UNSUR 5 | UNSUR 6 | UNSUR 7 | UNSUR 8 | UNSUR 9 | |
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | |
| 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 5 6 | 3 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 7 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| 8 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| 9 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 10 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | |
| 11 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 12 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | |
| 13 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | |
| 14 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 15 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | |
| 16 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| 17 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | |
| 18 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | |
| 19 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 20 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | |
| 21 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 22 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 23 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | |
| 24 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| Nilai Unsur | 76 | 78 | 77 | 79 | 75 | 78 | 80 | 80 | 79 | 702 |
| NRR/Unsur | 3,17 | 3,25 | 3,21 | 3,29 | 3,13 | 3,25 | 3,33 | 3,33 | 3,29 | 29,25 |
| NRR Tertimbang | | | | | | | | | | |
| Unsur | 0,35 | 0,36 | 0,35 | 0,36 | 0,34 | 0,36 | 0,37 | 0,37 | 0,36 | 3,22 |
| IKM Unit Pelayanan | | | | | | | | | | 80,438 |
| | | | | | | | | | | |
| Keterangan | | | | | No. | UNSUR PELAY | ANAN | | NILAI RAT | A-RATA |
| U1 - U9 | = Unsur-U | nsur Pelayar | nan | | U1 | Persyaratan | | | 3,1 | .7 |
| NRR | = Nilai rata | a-rata | | | U2 | Prosedur | | | 3,2 | 5 |
| IKM | = Indeks K | epuasan Ma | syarakat | | U3 | Waktu Pelaya | anan | | 3,2 | 1 |
| *) | = Jumlah N | NRR IKM tert | imbang | | U4 | Biaya/tarif | | | 3,2 | 9 |
| **) | = Jumlah N | NRR Tertimb | ang x 25 | | U5 | Produk Layan | ian | | 3,2 | 5 |
| NRR Per Unsur | = Jumlah n | nilai per unsi | ur dibagi | | U6 Kompetensi Pelak | | Kompetensi Pelaksana | | 3,2 | 5 |
| | | luesioner ya | | | U7 | Perilaku Pela | | | 3,3 | |
| NRR tertimbang | = NRR Per | unsur x 0,11 | perunsur | | U8 | | | 3 | | |
| | | | | | U9 | Sarana dan Pi | rasarana | | 3,2916 | 66667 |
| IKM UNIT PELAYANA | N (hasil kor | ıversi) : | 80,44 | Baik | | | | | | |
| Mutu Pelayanan | : | -,- | | | | | | | | |
| A (Sangat Baik) | : | 88.31 - | 100 | | | | | | | |
| | ļ. | | | | | | | | | |
| B (Baik) | | 76.61 - | | | | | | | | |
| C (Kurang baik) | : | 65.00 - | | | | | | | | |
| D (Tidak Baik) | • | 25.00 - | 04.99 | | | | | | | |

TABEL BENTUK MUTU PELAYANAN

INDEKS EVALUASI TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP INFRASTUKTUR YANG TERBANGUN GUNA MENDUKUNG LAPORAN KINERJA OPD DINAS CIPTA KARYA DAN SUMBER DAYA AIR PROVINSI SULAWESI TENGAH TAHUN 2022

NILAI IKM

80,44

NAMA LAYANAN:

RESPONDEN

JUMLAH : 25 Orang

JENIS KELAMIN : L = 16 Orang/ P = 9 Orang

PENDIDIKAN : SD = - Orang

DIII

SMP = - Orang

SMA = 19 Orang

S1 = 6 Orang

Orang

S2 = Orang

Periode Survei = (29-8-2022) s/d (1-9-2022)

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN

MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK

KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI

DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

DOKUMENTASI SARANA PEKERJAAN INFRASTRUKTUR YANG TELAH TERBANGUN GUNA MENDUKUNG LAPORAN KINERJA OPD PADA INFRASTRUKTUR JALAN LINGKUNGAN DESA TOWU KECAMATAN POSO PESISIR KABUPATEN POSO







3.10 SARANA PEKERJAAN PENGAMAN PANTAI DESA KALORA KECAMATAN POSO PESISIR UTARA KABUPATEN POSO

A. Latar Belakang

Sub Bagian Program Dinas Cipta Karya dan Sumber Daya Air Provinsi Sulawesi Tengah melalui kegiatan Penyusunan Laporan Capaian Kinerja dan Iktisar Realisasi Kinerja OPD melaksanakan survey kepuasan masyarakat pada sarana Pekerjaan Pengaman Pantai Desa Kalora Kecamatan Poso Pesisir Utara Kabupaten Poso Rp. 184.800.000,- + Rp. 175.000.000,- Tahun 2020 melalui Dinas Cipta Karya dan Sumber Daya Air Provinsi Sulawesi Tengah. Survey dilakukan dengan Wawancara dan pengisian quisioner terhadap masyarakat Desa Kalora, Kecamatan Poso Pesisir Utara Kabupaten Poso yang merasakan langsung pemanfaatannya. Hasil Pertemuan tersebut, antara lain sebagai berikut:

- Kondisi bangunan Pengaman Pantai sepanjang 100 meter masih sangat berfungsi dengan baik dan masih dimanfaatkan sejak 2020 sampai sekarang oleh masyarakat sekitar Desa Kalora dimana sebelum terbangunnya Pengaman Pantai, apabila Air Pasang dan Hujan, mengakibatkan banjir yang mengancam Empang dan Perkebunan Masyarakat yang menjadi mata pencaharian Masyarakat setempat.
- Dengan adanya bangunan Pengaman Pantai di desa Kalora dapat melindungi kurang lebih 1
 Ha areal perkebunan dan Empang, warga sekitar merasa aman jika terjadi Hujan deras dan
 Air Laut Pasang tanpa was-was dengan tergenangnya Perkebunan mereka.
- 3. Masyarakat wilayah lokasi tersebut sudah paham akan dampak dari Pengaman Pantai apabila rutinitas warga yang dulu sering membuang Sampah pada sekitar Pantai akan membuat Pantai Kotor dan tercemar, sehingga sampah tersebut dibuang langsung tempat sampah (TPA Sementara).
- 4. Kondisi saat ini berfungsi, hanya perlu pemeliharaan rutin berupa pembersihan sekitar Pengaman Pantai agar tetap berfungsi optimal.
- 5. Masyarakat Desa Kalora juga mengharapkan agar Dinas Cipta Karya dan Sumber Daya Air bisa tetap memperhatikan Jalan Lingkungan, Pengaman Pantai yang masih tersisa (Belum terlaksana) kurang lebih 200 Meter.

B. Tujuan Survey Kepuasan Masyarakat

Survei dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan. Tujuan survey ini adalah mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap sarana Pekerjaan Pengaman Pantai Desa Kalora Kecamatan Poso Pesisir Utara Kabupaten Poso.

C. Metode Survey Kepuasan

Jumlah responden yang berperan dalam Survei Kepuasan Masyarakat di Desa Kalora Kecamatan Poso Pesisir Utara Kabupaten Poso Tahun 2020 adalah responden ± 25 Orang. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin adalah 72% Pria dan 28% Perempuan. Distribusi Frekuensi Responden Menurut Jenis Kelamin

| No | Jenis Kelamin | Frekuensi | % |
|--------|---------------|-----------|------|
| 1 | Pria | 18 | 72% |
| 2 | Wanita | 7 | 28% |
| Jumlah | | 25 | 100% |

Sumber: Hasil kuesioner sub bagian program Cikasda

Tabel diatas menunjukkan distribusi responden menurut jenis kelamin, dimana dengan jenis kelamin pria memiliki frekuensi yang paling banyak yaitu sebanyak 18 orang (72%), sedangkan jenis kelamin wanita memiliki frekuensi sebanyak 7 orang (28%).

D. Tim Survei Kepuasan

Evaluasi dan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 yang dilaksanakan di Desa Kalora Kecamatan Poso Pesisir Utara Kabupaten Poso. oleh Tim Evaluasi dan Survei Kepuasan Masyarakat Sub. Bagian Program Dinas Cipta Karya dan Sumber Daya Air Provinsi Sulawesi Tengah. Yang terdiri dari:

1. Ketua : Sunitra S. Dunggio, ST.,MT

2. Anggota : Nurlina Abbas, S.Ars

3. Anggota: Reza Renaldi, A.Md

E. Jadwal Survey Kepuasan

| No | Kegiatan | Waktu Pelaksanaan | Tempat | | | | |
|----|---------------------------|--------------------|------------------------------|--|--|--|--|
| 1. | sarana Pekerjaan Pengaman | Kamis, 18 Mei 2022 | Desa Kalora Kecamatan Poso | | | | |
| | Pantai Desa Kalora | | Pesisir Utara Kabupaten Poso | | | | |
| | Kecamatan Poso Pesisir | | | | | | |
| | Utara Kabupaten Poso | | | | | | |

F. Hasil Evaluasi dan Kesimpulan

1. Hasil Evaluasi dan Survei

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai survei komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana diperoleh.

Dari perhitungan nilai rata-rata setiap unsur pelayanan sebagai berikut :

- 1. Nilai rata-rata Unsur Persyaratan Pelayanan = 76/24 = 3,17
- 2. Nilai rata-rata Unsur Prosedur Pelayanan = 78/24 = 3,25
- 3. Nilai rata-rata Unsur Waktu Pelayanan = 77/24 = 3,21
- 4. Nilai rata-rata Unsur Biaya/Tarif = 79/24 = 3,29
- 5. Nilai rata-rata Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan = 75/24 = 3,13
- 6. Nilai rata-rata Unsur Kompetensi Layanan = 80/24 = 3,33
- 7. Nilai rata-rata Unsur Perilaku Pelaksana = 81/24 = 3,38
- 8. Nilai rata-rata Unsur Penanganan Pengaduan = 81/24 = 3,38
- 9. Nilai rata-rata Unsur Sarana dan Prasarana = 80/24 = 3,33

Secara keseluruhan hasil dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Nilai Rata-rata Setiap Unsur Pelayanan

| NO | UNSUR PELAYANAN | NILAI UNSUR |
|----|--|-------------|
| | | PELAYANAN |
| 1. | Nilai rata-rata Unsur Persyaratan Pelayanan | 3,17 |
| 2. | Nilai rata-rata Unsur Prosedur Pelayanan | 3,25 |
| 3. | Nilai rata-rata Unsur Waktu Pelayanan | 3,21 |
| 4. | Nilai rata-rata Unsur Biaya/Tarif | 3,29 |
| 5. | Nilai rata-rata Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan | 3,13 |
| 6. | Nilai rata-rata Unsur Kompetensi Layanan | 3,33 |
| 7. | Nilai rata-rata Unsur Perilaku Pelaksana | 3,38 |
| 8. | Nilai rata-rata Unsur Penanganan Pengaduan | 3,38 |
| 9. | Nilai rata-rata Unsur Sarana dan Prasarana | 3,33 |

Sumber: data hasil kuesioner diolah 2022.

Maka untuk mengetahui nilai survey unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3,17 \times 0,11) + (3,25 \times 0,11) + (3,21 \times 0,11) + (3,29 \times 0,11) + (3,13 \times 0,11) + (3,33 \times 0,11) +$$

 $(3,38 \times 0,111) + (3,38 \times 0,111) + (3,33 \times 0,111) =$ 3,24 Dengan demikian, nilai Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan hasilnya

dapat disimpulkan sebagai berikut:

a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Survei x Nilai Dasar

- b. Mutu pelayanan B.
- c. Kinerja unit pelayanan Baik.

Sebagaimana diketahui bahwa kat egori mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut :

| Nilai | Nilai Interval KM | Nilai Interval Konversi | Mutu | Kinerja Unit | |
|----------|-------------------|-------------------------|-----------|--------------|--|
| Persepsi | (N) | (NIK) | Pelayanan | Pelayanan | |
| | | | (x) | (y) | |
| 1 | 1,00 – 2,5996 | 25 – 64,99 | D | Tidak baik | |
| 2 | 2,60 – 3,064 | 65 – 76,60 | С | Kurang baik | |
| 3 | 3,0644 – 3,532 | 76,61 – 88,30 | В | baik | |
| 4 | 3,5324 – 4,00 | 88,31 – 100,00 | А | Sangat baik | |

2. Kesimpulan

Berdasarkan survey yang telah dilakukan, maka hasil evaluasi tingkat kepuasan masyarakat sebagai berikut : Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 diperoleh hasil IKM sebesar **81,01**; sehingga tingkat kepuasan masyarakat terhadap Sarana Pekerjaan Pengaman Pantai Desa Kalora Kecamatan Poso Pesisir Utara Kabupaten Poso. secara umum dikategorikan "Baik" dengan Mutu Pelayanan B.

G. Penutup

Pemerintah Kabupaten dan Kelurahan hendaknya mensosialisasikan kepada masyarakat tentang prosedur dan persyaratan untuk mendapatkan sarana Pekerjaan Pengaman Pantai pada Desa Kalora Kecamatan Poso Pesisir Utara Kabupaten Poso sehingga masyarakat dapat mengerti, memahami dan melaksanakannya.

| | PEI | NGOLAHA | N DATA | | | N MASYARA PELAYANAN | KAT PER RES | PONDEN | | | |
|-----------------------------|---|--------------|-------------|-----------|----------|---|----------------|---------|--------------|---------|--|
| | | | | DANTEN | CINSON | LLAIANAN | | | | | |
| Desa | : Kalora Ke | ecamatan P | oso Pesisir | Kabupaten | Poso | | | | | | |
| Pelayanan | | engaman P | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| NO RESPONDEN | LINCLID 1 | LINCLID 2 | LINCLID 2 | UNSUR 4 | | UR PELAYANA UNSUR 6 | N UNSUR 7 | UNSUR 8 | UNSUR 9 | | |
| RESPONDEN | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | | |
| 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | | |
| 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | | |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | | |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | | |
| 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | | |
| 7 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 4 | 4 | 3 | 4 | | |
| 8 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | | |
| 9 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | | |
| 10 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | | |
| 11 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | | |
| 12 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | | |
| 13 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | | |
| 14 15 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 4 | 3 | 3 | 3 | | |
| 16 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | | |
| 17 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | | |
| 18 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | | |
| 19 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | | |
| 20 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | | |
| 21 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | | |
| 22 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | | |
| 23 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | | |
| 24 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | | |
| Nilai Unsur | 76 | 78 | 77 | 79 | 75 | 80 | 81 | 81 | 80 | 707 | |
| NRR/Unsur NRR Tertimbang | 3,17 | 3,25 | 3,21 | 3,29 | 3,13 | 3,33 | 3,38 | 3,38 | 3,33 | 29,46 | |
| Unsur | 0,35 | 0,36 | 0,35 | 0,36 | 0,34 | 0,37 | 0,37 | 0,37 | 0,37 | 3,24 | |
| IKM Unit Pelayanan | | | | | | | | | | 81,01 | |
| | | | | | | | | | | | |
| Keterangan | | | | | No. | UNSUR PELAY | ANAN | | NILAI RAT | ΓA-RATA | |
| U1 - U9 | = Unsur-U | nsur Pelayaı | nan | | U1 | Persyaratan | | | 3,17 | | |
| NRR | = Nilai rata | a-rata | | | U2 | Prosedur | | | 3,25 | | |
| IKM | = Indeks K | epuasan Ma | syarakat | | U3 | Waktu Pelayanan | | | 3,21 | | |
| *) | = Jumlah NRR IKM tertimbang | | | | U4 | Biaya/tarif | | | 3,29 | | |
| **) | = Jumlah N | NRR Tertimb | ang x 25 | | U5 | Produk Layan | Produk Layanan | | | 3,33 | |
| NRR Per Unsur | = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah Kuesioner yang terisi | | | | U6 U7 | Kompetensi Pelaksana Perilaku Pelaksana | | | 3,33 3,38 | | |
| NRR tertimbang | = NRR Per unsur x 0,11 perunsur | | | | U8 | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | | | 3,38 | | |
| _ | U9 Sarana dan Prasarana | | | | 3,3 | 33 | | | | | |
| IVAA IINIIT DELAVASIA | N /ba-*! !: | | 81,01 | Baik | | | | | | | |
| Mutu Bolavanan | iv (nasii koi | nversi) : | 01,01 | DdlK |] | | | | | | |
| Mutu Pelayanan | | 00 24 | 100 | | | | | | | | |
| A (Sangat Baik) | i . | 88.31 - | | | | | | | | | |
| B (Baik) | : | 76.61 - | | | | | | | | | |
| C (Kurang baik) | : | 65.00 - | | | | | | | | | |
| D (Tidak Baik) | : | 25.00 - | 64.99 | | | | | | | | |

TABEL BENTUK MUTU PELAYANAN

INDEKS EVALUASI TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP INFRASTUKTUR YANG TERBANGUN GUNA MENDUKUNG LAPORAN KINERJA OPD DINAS CIPTA KARYA DAN SUMBER DAYA AIR PROVINSI SULAWESI TENGAH TAHUN 2022

NILAI IKM

81,01

NAMA LAYANAN:

RESPONDEN

JUMLAH : 25 Orang

JENIS KELAMIN : L = 18 Orang/ P = 7 Orang

PENDIDIKAN : SD = - Orang

SMP = - Orang

SMA = 17 Orang

DIII = - Orang

S1 = 8 Orang

Orang

Periode Survei = (18-5-2022) s/d (21-5-2022)

S2

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN

MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK

KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI

DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

DOKUMENTASI SARANA PEKERJAAN PENGAMAN PANTAI DESA KALORA KECAMATAN POSO PESISIR UTARA KABUPATEN POSO



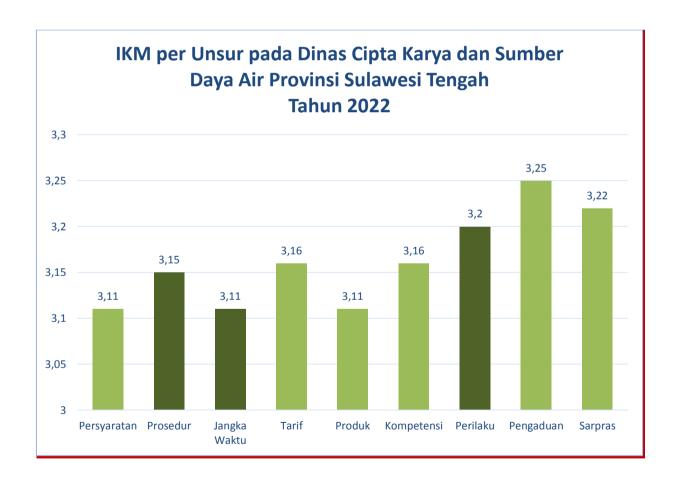




3.11 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (UNIT LAYANAN DAN PER UNSUR LAYANAN)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

| | Nilai Unsur Pelayanan | | | | | | | | |
|------------------|-----------------------|-------|-----------|-------|-------|-------|------|-------|------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| IKM per unsur | 3, 11 | 3, 15 | 3, 11 | 3, 16 | 3, 11 | 3, 16 | 3, 2 | 3, 25 | 3,22 |
| Kategori | В | В | В | В | В | В | В | В | В |
| IKM Unit Layanan | | 7 | 8,26 (Bai | k) | | | | | |



BAB IV

ANALIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

- 1. Unsur Persyaratan (U1) yang mendapatkan nilai terendah yaitu 2,96 pada pelayanan sarana pengaman pantai Kelurahan Lontio Kecamatan Nambo Kabupaten Banggai dan nilai yang tertinggi pada unsur persyaratan yaitu 3,21 di pelayanan sarana pengaman pantai Kelurahan Bungin Kecamatan Luwuk Kabupaten Banggai.
- 2. Unsur Prosedur (U2) yang mendapatkan nilai terendah yaitu 3,04 pada pelayanan sarana prasarana pekerjaan normalisasi/perkuatan tebing sungai Desa Malomba Kabupaten Tolitoli dan sarana MCK. Selanjutnya nilai yang tertinggi pada unsur prosedur yaitu 3,25 pada sarana Sarana Infrastruktur Jalan Lingkungan Desa Towu Kecamatan Poso Pesisir Kabupaten Poso.
- 3. Unsur Waktu Pelayanan (U3) yang mendapatkan nilai terendah yaitu 3,04 pada pelayanan infrastruktur drainase Desa Mondowe Kecamatan Petasia Barat Kabupaten Morowali Utara dan nilai yang tertinggi pada Waktu Pelayanan yaitu 3,21 di pelayanan Sarana Infrastruktur Jalan Lingkungan Desa Towu Kecamatan Poso Pesisir Kabupaten Poso.
- 4. Unsur Biaya/tarif (U4) yang mendapatkan nilai terendah yaitu 3,08 pada pelayanan Sarana MCK Desa Astina Kecamatan Torue Kabupaten Parigi Moutong dan nilai yang tertinggi pada unsur biaya/tarif yaitu 3,29 di pelayanan sarana pengaman pantai Desa Kalora Kecamatan Poso Pesisir Kabupaten Poso.
- 5. Unsur Produk Pelayanan (U5) yang mendapatkan nilai terendah yaitu 3,04 pada pelayanan Sarana Pengaman Pantai Kelurahan Lontio Kecamatan Nambo Kabupaten Banggai dan nilai yang tertinggi pada unsur Produk Pelayanan yaitu 3,33 di pelayanan sarana pengaman pantai Desa Kalora Kecamatan Poso Pesisir Kabupaten Poso.
- 6. Unsur Kompotensi Pelayanan (U6) yang mendapatkan nilai terendah yaitu 3,08 pada pelayanan pada infrastruktur drainase Desa Mondowe Kecamatan Petasia Barat Kabupaten Morowali Utara dan nilai yang tertinggi pada unsur Kompotensi Pelaksana yaitu 3,33 di pelayanan pelayanan sarana pengaman pantai Desa Kalora Kecamatan Poso Pesisir Kabupaten Poso.

- 7. Unsur Perilaku Pelaksana (U7) yang mendapatkan nilai terendah yaitu 3,08 pada pelayanan sarana pengaman pantai Kelurahan Bungin Kecamatan Luwuk Kabupaten Banggai dan nilai yang tertinggi pada unsur perilaku pelaksana yaitu 3,38 di pelayanan sarana pengaman pantai Desa Kalora Kecamatan Poso Pesisir Kabupaten Poso.
- 8. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8) yang mendapatkan nilai terendah yaitu 3,21 pada pelayanan Sarana Pengaman Pantai Desa Lalos Sabang Kecamatan Galang Kabupaten Toli-toli dan nilai yang tertinggi pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan yaitu 3,38 di pelayanan sarana pengaman pantai Desa Kalora Kecamatan Poso Pesisir Kabupaten Poso.
- 9. Unsur Sarana dan Prasarana (U9) yang mendapatkan nilai terendah yaitu 3,13 pada pelayanan sarana pengaman pantai Kelurahan Bungin Kecamatan Luwuk Kabupaten Banggai dan nilai yang tertinggi pada unsur Sarana dan Prasarana yaitu 3,4 di pelayanan sarana pengaman pantai Desa Kalora Kecamatan Poso Pesisir Kabupaten Poso.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut:

- 1. Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan sarana infrastruktur adalah dengan mengajukan proposal infrastruktur secara berjenjang dan sesuai mekanisme.
- 2. Prosedur dan tata cara pelayanan sarana infrastruktur sebaiknya diutamakan pada masyarakat yang lebih membutuhkan.
- 3. Jangka waktu pelaksanaan pelayanan sarana infrastruktur harus disesuaikan dengan masa kontrak sehingga masyarakat tidak merasa terganggu dan merasa cepat terlayani.
- 4. Hasil pelayanan infrastruktur yang diberikan, umumnya telah sesuai dengan ketentuan namun masih banyak usulan-usulan perbaikan dan pembangunan infrastruktur bidang ciptakarya dan bidang sumber daya air.
- 5. Saran dan masukan serta usulan penanganan infrastruktur yang mengalami kerusakan sebaiknya dibuat dalam bentuk proposal yang berisikan desain perencanaan dan RAB, diketahui oleh pejabat Desa, Kecamatan dan Kabupaten.

6. Sarana pembangunan atau rehabilitasi serta operasi pemeliharaan infrastruktur di lapangan terkadang mengalami banyak kendala sehingga menghambat perkembangan pekerjaan. Kendala-kendala tersebut berupa kondisi cuaca ekstrim, keterlambatan bahan material serta lokasi pekerjaan bukan merupakan kewenangan.

BAB V

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan Survey yang telah dilakukan Oleh Sub Bagian Program Dinas Cipta Karya dan Sumber Daya Air Provinsi Sulawesi Tengah, maka hasil Evaluasi dan survey tingkat kepuasan masyarakat dikategorikan "BAIK" (bernilai "B") oleh pengguna pelayanan walaupun tentu saja masih banyak yang harus dibenahi dan ditingkatkan lagi. Hal ini terlihat dari rata-rata skor Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Cipta Karya dan Sumber Daya Air Provinsi Sulawesi Tengah Tahun 2022 yang diperoleh berkisar antara 76,61 – 88,30.

4.2. Saran - Saran

- a. Dalam hal perbaikan/pemeliharaan sarana dan infrastruktur perlu diperhatikan dan diusulkan agar bukan hanya masyarakat setempat yang memelihara namun tetap masih ada peran Pemerintah Kabupaten/Kota dan Pemerintah Provinsi dalam memelihara dan memperbaiki sarana dan prasarana yang rusak selama pemakaian minimal 1 (satu) tahun sekali.
- b. Untuk sarana dan prasarana diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.
- c. Kegiatan penyusunan evaluasi dan survey tingkat kepuasan masyarakat (SKM) kiranya dapat dilakukan setiap tahun sebagai salah satu cara untuk mengontrol kualitas pelayanan publik terhadap sarana dan prasarana infrastruktur agar kualitas pelayanan publik dapat terus ditingkatkan.