

2023

Survei Opini Publik Kinerja Pemerintahan di Kabupaten Maros





Survei Opini Publik Kinerja Pemerintahan di Kabupaten Maros

Penulis

Prof. Dr. Ir. Abd. Rasyid J., M.Si
Dr. Andi Lukman Irwan, S.IP., M.Si
Haryanto, S.IP, M.A
Muh. Chaeroel Ansar, S.IP., M.Sc
Andi Iلمي Utami Irwan, S.IP, M.IP
Yusriah Amaliah, S.IP., M.AP
Saharuddin, S.IP., M.Si

Editor

Azisan, S.IP

Survei Opini Publik Kinerja Pemerintahan

Disusun oleh Prof. Dr. Ir. Abd. Rasyid J., M.Si, Dr. Andi Lukman Irwan, S.IP., M.Si, Haryanto, S.IP, M.A, Muh. Chaeroel Ansar, S.IP., M.Sc, Andi Ilmi Utami Irwan, S.IP, M.IP, Yusriah Amaliah, S.IP., M.AP, Saharuddin, S.IP., M.Si, dan Azisan, S.IP. Tim Penyusun berasal dari Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) Universitas Hasanuddin melalui Puslitbang Sumber Daya Alam.

Tentang Kajian

Kajian ini merupakan hasil kerja sama antara Pemerintah Kabupaten Maros dengan Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LP2M) Universitas Hasanuddin Makassar. Nomor kontrak Perjanjian Kerja Sama Swakelola Nomor: 050/599/IX/BAPPELITBANGDA/2023. Program kerja sama diinisiasi oleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan (Bappelitbangda) Kabupaten Maros dengan judul proyek kegiatan “Survei Opini Publik Kinerja Pemerintahan.”

© 2023 Bappelitbangda Kabupaten Maros

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul	: Survei Opini Publik Kinerja Pemerintahan
Instansi	: Bappelitbangda Kabupaten Maros
Tahun	: 2023
Pelaksana Pekerjaan	: LPPM Universitas Hasanuddin
Tim Pelaksana	
Penanggungjawab	: Prof. dr. Muh. Nasrum Massi, Ph.D.,Sp.MK
Wakil Penanggungjawab	: Prof. Ir. Suharman Hamzah, Ph.D., (Eng). HSE
Ketua	: Prof. Dr. Ir. Abd. Rasyid J., M.Si
Anggota	: 1. Dr. Andi Lukman Irwan, S.IP, M.Si 2. Haryanto, S.IP., M.A 3. Muh. Chaeroel Ansar, S.IP., M.Sc 4. Andi Ilmi Utami Irwan, S.IP, M.IP 5. Yusriah Amaliah, S.IP., M.AP 6. Saharuddin, S.IP., M.Si
Tenaga Teknis	: Azisan, S.IP

Disetujui oleh:
Kepala Badan
Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah
Kabupaten Maros

H. Sulaeman Samad, S.IP., M.Si
NIP. 197208221992021001

RINGKASAN EKSEKUTIF

Survei opini publik telah menjadi alat yang penting dalam mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dasar dan infrastruktur publik yang disediakan oleh pemerintah kabupaten Maros. Survei opini publik terkait kepuasan pelayanan dasar dan infrastruktur publik juga memberikan informasi dan pengetahuan kepada pemerintah mengenai kualitas dan kebermanfaatan layanan yang didapatkan. Data yang terangkum dalam survei opini publik menjadi informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif atas pendapat masyarakat ataupun *stakeholder* yang memperoleh pelayanan dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Oleh karena itu, data survei opini publik ini dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Menangkap opini publik penting untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan memenuhi kebutuhan masyarakat di kabupaten Maros.

Berdasarkan pertimbangan sebagaimana telah dijelaskan di atas, untuk mengukur opini publik mengenai kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah yang diberikan oleh pemerintah Kabupaten Maros sekaligus mengetahui tingkat kualitas pelayanan dasar dan infrastruktur publik yang tersedia di Kabupaten Maros, Pemerintah Kabupaten Maros bekerja sama dengan Lembaga Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat (LP2M) Universitas Hasanuddin melalui sebuah penelitian yang diselenggarakan pada 2023. Kajian ini memberikan analisis yang lebih terarah terkait opini masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Kabupaten Maros. Kajian ini fokus pada menjelaskan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dasar dan infrastruktur tersebut. Melalui fokus pada Standar Pelayanan Minimal dan Kualitas Layanan Infrastruktur dapat memberikan penjelasan yang lebih dalam mengenai tingkat keberhasilan pemerintah dalam menyediakan pelayanan untuk masyarakat luas.

Kajian ini bermaksud untuk mengukur kinerja Pemerintahan Kabupaten Maros. Secara lebih rinci tujuan dari penyusunan kajian ini adalah untuk: 1) Mengukur, menganalisis, dan menentukan tingkat kepuasan masyarakat terhadap standar pelayanan minimal; 2) Mengukur, menganalisis, dan menentukan kualitas layanan infrastruktur; 3) Mengetahui keunggulan dan kelemahan pelayanan yang telah diberikan serta referensi untuk menyusun langkah-langkah perbaikan pelayanan selanjutnya; 4) Mengetahui tingkat kepentingan pelayanan sehingga pemerintah daerah bisa menentukan skala prioritas dalam perbaikan kualitas pelayanan selanjutnya. Selain itu, kajian ini juga akan bermanfaat

untuk: 1) Memacu penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan; 2) Mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Daerah; 3) Menjadi bahan masukan utama bagi penyelenggara pelayanan publik untuk melakukan evaluasi dan peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan; 4) Memperbaiki kebijakan dan strategi pelayanan publik.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif (quantitative approach). Pendekatan kuantitatif dilakukan dengan metode survei. Metode survei ini digunakan untuk mengukur persepsi penduduk terkait dengan (1) mengukur, menganalisis, dan menentukan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dasar; (2) mengukur, menganalisis, dan menentukan kualitas layanan infrastruktur; (3) mengetahui keunggulan dan kelemahan pelayanan yang telah diberikan serta referensi untuk menyusun langkah-langkah perbaikan pelayanan selanjutnya; (4) mengetahui tingkat kepentingan pelayanan sehingga pemerintah daerah bisa menentukan skala prioritas dalam perbaikan kualitas pelayanan selanjutnya di Kabupaten Maros.

Secara kuantitatif penelitian ini menggunakan survei yang dilakukan di Kabupaten Maros yang diklasterisasi dalam tiga wilayah: wilayah perkotaan, pegunungan, dan pesisir. Selanjutnya, dalam hal metode sampling, studi ini menggunakan multi-stage sampling dengan penentuan responden dengan cara convenience sampling. Dalam survei ini, tim memilih responden yang sesuai dengan kualifikasi dan melakukan proses wawancara tatap muka kepada masyarakat di 8 kecamatan.

Hasil kajian menggunakan metode analisis untuk menilai karakteristik data sampel dari suatu populasi menggunakan rumusan statistik dengan mengacu kepada Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Dengan menggunakan metode analisis deskriptif kuantitatif diharapkan dapat mendekati persepsi masyarakat pemohon izin terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Kabupaten Maros dan persepsi harapan masyarakat pemohon izin terhadap Kabupaten Maros sehingga diperoleh gambaran kinerja pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan yang menjadi kewenangan Pemerintah Kabupaten Maros. Analisis Deskriptif dilakukan berdasarkan pengukuran dari masing-masing indikator kualitas pelayanan baik secara keseluruhan maupun per unsur pelayanan dilakukan analisis yang kemudian dideskripsikan untuk memperoleh gambaran kinerja pelayanan dari Pemerintah Kabupaten Maros. Analisis deskripsi juga dilakukan terhadap penilaian masyarakat atas kualitas pelayanan yang telah diterimanya, serta melakukan pemetaan untuk menentukan IKM dari kualitas pelayanan setiap sektor perizinan maupun bidang pelayanan perizinan pada Pemerintah Kabupaten Maros.

Pada bagian berikutnya akan dijelaskan mengenai temuan-temuan utama yang menjadi gambaran bagaimana kinerja pemerintah di kabupaten Maros serta rekomendasi kebijakan untuk Pemerintah daerah.

Temuan Utama Kajian

Penelitian ini mengukur opini publik terhadap kualitas layanan infrastruktur dan kepuasan pelayanan publik yang dihadirkan oleh Pemerintah Kabupaten Maros selama ini. Pengukuran kepuasan pelayanan infrastruktur dilakukan melalui survei opini publik Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur (IKLI) dan pengukuran kepuasan pelayanan dasar melalui survei Standar Pelayanan Minimal (SPM). Untuk kategori IKLI, penelitian ini menilai pendapat masyarakat mengenai (1). Ketersediaan fisik (availability); (2). Kualitas fisik (quality); (3). Kesesuaian (appropriateness); (4). Pemanfaatan (utility); dan (5). Kontribusi terhadap Ekonomi yang berkaitan dengan pelayanan di bidang Jalan dan Jembatan; Drainase; Air Minum; Transportasi Darat; Transportasi laut; Irigasi; Sanitasi; Perumahan dan Pemukiman; Persampahan; Telekomunikasi; dan Listrik di Kabupaten Maros. Sementara berkaitan dengan SPM, penelitian ini mengukur opini masyarakat mengenai pelayanan Pendidikan Dasar; Kesehatan; Pekerjaan Umum; Perumahan, Kawasan pemukiman dan Lingkungan Hidup; Satuan Polisi Pamong Praja, Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan; Penanggulangan Bencana Daerah; serta Bencana Sosial. Survei opini publik ini melibatkan 450 responden yang tersebar di 14 kecamatan di Kabupaten Maros.

Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur. Hasil dari survei opini publik menunjukkan bahwa pelayanan infrastruktur jalan dan jembatan yang diprogramkan oleh pemerintah sangat memadai dalam mendukung aktivitas ekonomi dan keseharian masyarakat. Begitu pun dengan pelayanan telekomunikasi yang mendapatkan nilai indeks kepuasan yang cukup tinggi. Masyarakat menilai bahwa layanan infrastruktur transportasi (darat dan laut), sanitasi, perumahan, dan persampahan tersedia dengan mudah dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Terkait dengan pemberian infrastruktur telekomunikasi dan listrik, masyarakat menilai bahwa infrastruktur sudah sangat memadai dan cukup mudah diakses. Pada sembilan kategori tersebut, masyarakat memberikan nilai kinerja sangat baik dan baik atas usaha layanan infrastruktur yang diberikan oleh pemerintah daerah. Namun, dalam hal layanan infrastruktur drainase, air minum, dan irigasi, masyarakat menilai bahwa pemerintah masih perlu berupaya lebih keras untuk mendorong ketersediaan dan kemudahan akses untuk infrastruktur tersebut.

Standar Pelayanan Minimal. Opini masyarakat yang berkaitan dengan SPM, mayoritas menilai bahwa pemerintah daerah Kabupaten Maros memiliki kinerja “sangat baik” dalam menghadirkan pelayanan dasar di bidang Pendidikan dan Kesehatan sedangkan pada bidang Perumahan Kawasan Pemukiman dan Lingkungan Hidup, bidang Satuan Polisi Daerah, Pemadam Kebakaran, dan Penyelamatan, bidang Penanggulangan Bencana, dan bidang sosial memiliki kinerja “baik”. Penyediaan layanan pendidikan dasar dan anak usia dini mendapatkan nilai kinerja sangat baik, namun perlu peningkatan perbaikan pelayanan untuk akses pendidikan penyeteraan paket A, B dan C. Begitu pun dengan pelayanan

kesehatan, masyarakat menilai bahwa mereka merasakan kepuasan baik dari segi kebermanfaatannya, ketersediaan akses serta sarana dan prasarana atas pelayanan kesehatan yang dihadirkan pemerintah. Hanya saja, layanan kesehatan untuk orang dengan gangguan jiwa masih membutuhkan perhatian pemerintah. Kategori pelayanan dalam bidang Satuan Polisi Daerah, Pemadam Kebakaran, dan Penyelamatan, masyarakat juga memberikan kepuasan atas usaha pemerintah dalam mewujudkan ketenteraman dan ketertiban umum, serta kesigapan pelayanan evakuasi dan penyelamatan yang diberikan untuk masyarakat. Berdasarkan survei ini, masyarakat juga memberikan catatan kinerja atas pelayanan di bidang Pekerjaan Umum, Tata Ruang, Perhubungan dan Pertanahan yang secara garis besar, masyarakat menilai bahwa indikator pelayanan berupa ketersediaan akses dan sarana air minum masih sangat perlu ditingkatkan. Indikator layanan tersebut berkaitan dengan bidang pelayanan yang mendapatkan kinerja “kurang baik” dari masyarakat.

Rekomendasi Kebijakan untuk Pemerintah Kabupaten Maros

Rekomendasi 1: Meningkatkan dukungan kebijakan dan alokasi anggaran untuk peningkatan kualitas infrastruktur fisik seperti drainase, irigasi, dan air minum yang menjadi persoalan utama di sebagian besar kecamatan.

Rekomendasi 2: Peningkatan kualitas persampahan seperti penyediaan kualitas yang lebih baik. Pemerintah daerah dapat segera memulai program modernisasi tata kelola sampah.

Rekomendasi 3: Pemerintah dapat memfokuskan pada program rehabilitasi terutama pada anak terlantar dan pengemis yang mencakup akses pendidikan, pelatihan keterampilan serta dukungan psikososial.

Rekomendasi 4: Pemerintah harus segera mendorong terealisasi dan meratanya program Penyediaan Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (Pamsimas) hingga tingkat desa di seluruh wilayah. Wilayah pegunungan dan pesisir perlu menjadi perhatian pemerintah dalam mendorong ketersediaan air minum yang bersih untuk masyarakat Kabupaten Maros.

PRAKATA

Sebagai lembaga yang memiliki sumber daya dan menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi, perguruan tinggi diharuskan untuk berpartisipasi dan berperan aktif dalam pemikiran dan tindakan tentang bagaimana pembangunan di Indonesia dapat berjalan dengan sebaik-baiknya. Universitas harus memberikan perhatian khusus pada isu-isu aktual yang dihadapi masyarakat karena tridarma universitas meliputi pendidikan dan pengajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Di antaranya adalah bekerja sama dengan pemerintah pusat dan daerah untuk menemukan dan mendiagnosis secara akademik fenomena yang terkait dengan masalah pembangunan, baik yang mendukung maupun yang menghambat. Dengan demikian, pemerintah dan perguruan tinggi dapat menentukan cara terbaik untuk mewujudkan cita-cita pembangunan nasional yang ditetapkan oleh Undang-undang Dasar 1945.

Atas dasar idealisme hubungan pemerintah dengan perguruan tinggi yang disebutkan di atas, pemerintah Kabupaten Maros sejak awal telah berkomitmen untuk meningkatkan kesejahteraan secara merata bagi penduduknya. Salah satu contoh tindakan sistematis yang telah dilakukan termasuk mengukur kinerja pemerintah dalam hal layanan minimal dan infrastruktur publik. Sebagai mitra dari Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LP2M) Universitas Hasanuddin, perguruan tinggi diajak untuk melakukan penelitian tersebut dengan tujuan mengukur kinerja Pemerintahan Kabupaten Maros sebagai landasan akademik untuk pemerintah daerah menggunakannya untuk membuat kebijakan dan program.

Kami menyerahkan semua upaya dan upaya kami kepada Allah SWT pada akhirnya, dengan harapan bahwa kegiatan ini akan mendapatkan rahmat dan hidayah dan bernilai sebagai amal ibadah, Amiin ya Robbil Alamin.

Maros, 27 Oktober 2023

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	iv
RINGKASAN EKSEKUTIF	v
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
SINGKATAN & AKRONIM	xiv
1. PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG	2
1.2 MAKSUD DAN TUJUAN	4
1.3 SASARAN	4
1.4 RUANG LINGKUP	5
2. TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 OPINI PUBLIK DAN KEPUASAN MASYARAKAT	7
2.2 KINERJA PEMERINTAHAN DAN PELAYANAN PUBLIK	9
3. METODOLOGI	15
3.1 LOKASI DAN WAKTU PELAKSANAAN	16
3.2 METODE PENGUMPULAN DATA	16
3.3 METODE ANALISIS DATA	18
4. ANALISIS DATA	20
4.1 PROFIL RESPONDEN	21
4.2 EVALUASI DATA	23
4.3 ANALISIS DESKRIPTIF	24
5. HASIL & PEMBAHASAN	26
5.1 INDEKS KEPUASAAN MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS LAYANAN INFRASTRUKTUR	27
5.2 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP STANDAR PELAYANAN MINIMAL	43

6. KESIMPULAN & SARAN	51
6.1 KESIMPULAN	52
6.2 SARAN	60
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN	66

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan	19
Tabel 2. Jumlah Responden berdasarkan Pekerjaan	21
Tabel 3. Jumlah Responden berdasarkan Tempat Tinggal	21
Tabel 4. Jumlah Responden berdasarkan Kelompok Usia	22
Tabel 5. Jumlah Responden berdasarkan Jenis Kelamin	22
Tabel 6. Jumlah Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan	22
Tabel 7. Cronbach's alpha untuk IKLI dan IKM	23
Tabel 8. Deskripsi Indikator Agregat dari IKLI (n=430)	24
Tabel 9. Deskripsi Indikator Agregat dari SPM (n=430)	25
Tabel 10. Kualitas Layanan Infrastruktur Jalan	27
Tabel 11. Kualitas Layanan Infrastruktur Jembatan	29
Tabel 12. Kualitas Layanan Infrastruktur Drainase	30
Tabel 13. Kualitas Layanan Infrastruktur Air Minum	31
Tabel 14. Kualitas Layanan Infrastruktur Transportasi Darat	33
Tabel 15. Kualitas Layanan Infrastruktur Transportasi Laut	34
Tabel 16. Kualitas Layanan Infrastruktur Irigasi	35
Tabel 17. Kualitas Layanan Infrastruktur Sanitasi	36
Tabel 18. Kualitas Layanan Infrastruktur Perumahan dan Pemukiman	38
Tabel 19. Kualitas Layanan Infrastruktur Persampahan	39
Tabel 20. Kualitas Layanan Infrastruktur Telekomunikasi	40
Tabel 21. Kualitas Layanan Infrastruktur Listrik	41
Tabel 22. Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Pendidikan	43
Tabel 23. Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Kesehatan	44
Tabel 24. Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Pekerjaan Umum, Tata Ruang, Perhubungan dan Pertanahan	46

Tabel 25. Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Perumahan Kawasan Pemukiman dan Lingkungan Hidup.....	47
Tabel 26. Standar Pelayanan Minimal (SPM) Satuan Polisi Pamong Praja, Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan	48
Tabel 27. Standar Pelayanan Minimal (SPM) Badan Penanggulangan Bencana.....	49
Tabel 28. Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Sosial	50
Tabel 29 Perbandingan Kualitas Layanan Infrastruktur Drainase di 8 Kecamatan.....	53
Tabel 30 Perbandingan Kualitas Layanan Infrastruktur Air Minum di 8 Kecamatan.....	54
Tabel 31 Perbandingan Kualitas Layanan Infrastruktur Irigasi di 8 Kecamatan.....	55
Tabel 32 Perbandingan Sub Indikator Kualitas Layanan Infrastruktur Persampahan di 8 Kecamatan.....	56
Tabel 33 Perbandingan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Pekerjaan Umum, Tata Ruang, Perhubungan dan Pertanahan di 8 Kecamatan.....	58
Tabel 34 Perbandingan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Sosial Sub-Indikator Rehabilitasi anak terlantar dan Rehabilitasi gelandangan dan pengemis di 8 Kecamatan.....	59

SINGKATAN & AKRONIM

ASN	: Aparatur Sipil Negara
BPS	: Badan Pusat Statistik
BUMN	: Badan Usaha Milik Negara
COVID 19	: Corona Virus Disease 2019
IKLI	: Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur
IKM	: Indeks Kepuasan Masyarakat
KEMENDAGRI	: Kementerian Dalam Negeri
LP2M	: Lembaga Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat
OECD	: Organization of Economic Co-operation and Development
PAN-RB	: Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
PERDA	: Peraturan Daerah
PDAM	: Perusahaan Daerah Air Minum
SKM	: Survei Kepuasan Masyarakat
SPM	: Standar Pelayanan Minimal
SPSS	: Statistical Package for Social Sciences
TBC	: Tuberkulosis
TNI	: Tentara Nasional Indonesia

I. PENDAHULUAN



I.1 LATAR BELAKANG

Kepuasan pelayanan dasar (minimal) dan layanan infrastruktur publik adalah indikator vital untuk menilai kinerja pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Sehingga, dalam beberapa dekade terakhir, pemerintah di negara maju maupun berkembang semakin banyak menggunakan kepuasan masyarakat untuk mengevaluasi kinerja pemerintah (Andrews & Van de Walle, 2013; Chen et al., 2010). Kinerja tersebut berkaitan dengan bagaimana pemerintah sebagai lembaga pelayanan publik mampu menyediakan pelayanan yang berkualitas tinggi kepada masyarakat atau warga negara sesuai dengan harapan dan tuntutan mereka. Ketersediaan pelayanan yang berkualitas, efektif dan efisien dari pemerintah sangat penting sebab memiliki dampak yang besar dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Puspita Sari, 2018).

Kewajiban pemerintah menyediakan pelayanan dasar dan infrastruktur publik kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi negara sebagai pelayan masyarakat. Hal tersebut menempatkan pemerintah pada posisi yang sangat strategis dalam pelayanan umum. Sebab pemerintah tidak hanya berperan sebagai penyedia layanan, tetapi sekaligus dapat menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya (Lusiani & Duanasari, 2022). Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, sehingga pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan publik.

Adapun pelayanan dasar yang menjadi urusan wajib pemerintah daerah yakni pendidikan; kesehatan; pekerjaan umum dan penataan ruang; perumahan rakyat dan kawasan permukiman; ketenteraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat; dan sosial (Kemendagri, 2021). Sementara dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik juga telah mengamanatkan bahwa penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung berkewajiban menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing.

Pelayanan dan infrastruktur publik yang berkualitas merupakan komponen kunci dari pemerintahan yang efektif dan responsif. Karena itu, memastikan ketersediaan pelayanan publik untuk masyarakat sama halnya dengan konsep manajemen pelayanan pelanggan, bahwa kepuasan pelanggan dapat dicapai apabila produk pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan memenuhi kualitas yang diharapkan oleh pelanggan. Oleh karena itu, guna mendapatkan kepuasan dari masyarakat, pemerintah diharapkan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dengan cara yang adil, transparan, dapat diandalkan, dan responsif. Sebab kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik menjadi indikator utama dari kesuksesan penyelenggaraan pemerintah (Gupta & Shrestha, 2021; Paudel & Gupta, 2019).

Menelaah pentingnya kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik, maka perlu dikembangkan suatu mekanisme penilaian atau opini masyarakat atas pelayanan yang telah diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelaksanaan kegiatan pengukuran secara komprehensif berkaitan dengan opini masyarakat terhadap kualitas pelayanan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan dan mewujudkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Selain itu, pengumpulan opini publik secara konsisten turut menjadi acuan bagi pemerintah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik serta sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pemerintahan. Oleh karena itu, pengukuran opini publik terkait kepuasan masyarakat memiliki arti penting dalam upaya meningkatkan pelayanan publik dan mengukur kinerja pemerintah.

Survei opini publik telah menjadi alat yang penting dalam mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dasar dan infrastruktur publik yang disediakan oleh lembaga pemerintahan. Metode ini tidak hanya memberikan wawasan langsung dari masyarakat tentang keefektifan dan kualitas pelayanan publik, tapi juga mampu menangkap gambaran layanan apa yang diinginkan oleh warga (OECD, 2001). Umpan balik dari masyarakat sebagai pengguna layanan merupakan komponen penting dari banyak strategi yang telah diperkenalkan untuk mengidentifikasi masalah layanan publik dan tingkatan kualitasnya. Oleh karena itu, meskipun tidak langsung seperti cara-cara lain di mana masyarakat sebagai warga negara dapat mempengaruhi pengambilan keputusan, survei opini publik masih memberikan tingkat partisipasi publik dan rasa demokrasi partisipasi. Nilai dari partisipasi ini semakin meningkat ketika masyarakat menyadari bahwa mereka tidak hanya diminta pendapatnya, namun juga berdampak pada pilihan akhir di antara berbagai alternatif kebijakan.

Survei opini publik terkait kepuasan pelayanan dasar dan infrastruktur publik juga memberikan informasi dan pengetahuan kepada pemerintah mengenai kualitas dan kebermanfaatan layanan yang didapatkan. Data yang terangkum dalam survei opini publik menjadi informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif atas pendapat masyarakat ataupun *stakeholder* yang memperoleh pelayanan dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Selain itu, data survei opini publik ini dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Oleh karena itu, menangkap opini publik penting untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan memenuhi kebutuhan masyarakat. Serta memberikan ruang kepada masyarakat agar terlibat dalam menentukan tingkat kualitas pelayanan yang diterima (Van de Walle, 2017).

Berdasarkan pertimbangan sebagaimana telah dijelaskan di atas, untuk mengukur opini publik mengenai kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah yang diberikan oleh pemerintah Kabupaten Maros sekaligus mengetahui tingkat kualitas pelayanan dasar dan infrastruktur publik yang tersedia, Pemerintah Kabupaten Maros bekerja sama dengan Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LP2M) Universitas Hasanuddin melalui

sebuah penelitian yang diselenggarakan pada 2023. Kajian ini memberikan analisis yang lebih terarah terkait opini masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Kabupaten Maros. Kajian ini fokus pada menjelaskan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dasar dan infrastruktur tersebut. Melalui fokus pada Standar Pelayanan Minimal dan Indeks Kualitas Layanan Infrastruktur dapat memberikan penjelasan yang lebih dalam mengenai tingkat keberhasilan pemerintah dalam menyediakan pelayanan untuk masyarakat secara luas.

I.2 MAKSUD DAN TUJUAN

Penyusunan Survei Opini Publik Kinerja Pemerintahan ini dimaksudkan untuk mengukur kinerja Pemerintahan Kabupaten Maros. Adapun tujuan dari penyusunan kajian ini adalah untuk:

1. Mengukur, menganalisis, dan menentukan tingkat kepuasan masyarakat terhadap standar pelayanan minimal;
2. Mengukur, menganalisis, dan menentukan kualitas layanan infrastruktur;
3. Mengetahui keunggulan dan kelemahan pelayanan yang telah diberikan serta referensi untuk menyusun langkah-langkah perbaikan pelayanan selanjutnya;
4. Mengetahui tingkat kepentingan pelayanan sehingga pemerintah daerah bisa menentukan skala prioritas dalam perbaikan kualitas pelayanan selanjutnya.

Selain itu, kajian ini juga akan bermanfaat untuk:

1. Memacu penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.
2. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Daerah
3. Menjadi bahan masukan utama bagi penyelenggara pelayanan publik untuk melakukan evaluasi dan peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan.
4. Memperbaiki kebijakan dan strategi pelayanan publik.

I.3 SASARAN

Sasaran dari pelaksanaan kajian ini adalah tersusunnya potret kinerja pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Maros berdasarkan opini publik dalam bidang:

1. Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur
2. Standar Pelayanan Minimal

I.4 RUANG LINGKUP

Penelitian dilakukan untuk mengumpulkan data dari warga Kabupaten Maros berdasarkan unit analisis penduduk berusia di atas 17 tahun atau sudah menikah. Sasaran ini sebagai responden utama membantu memberikan data yang lebih luas dan sesuai dengan kebutuhan tujuan penelitian yaitu mengetahui secara jelas layanan publik yang telah mereka terima dari pemerintah daerah.

Selain itu dalam penelitian kuantitatif, responden penduduk berusia di atas 17 tahun atau sudah menikah adalah unit analisis yang paling representatif dari sebuah populasi untuk menghasilkan kajian yang tepat sasaran.



2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 OPINI PUBLIK DAN KEPUASAN MASYARAKAT

Opini publik adalah pendapat atau sikap orang-orang dalam masyarakat yang sama mengenai suatu persoalan atau isu tertentu. Opini publik dapat terbentuk dari interaksi antara individu-individu dalam kelompok apa saja. Opini publik dapat menjadi kekuatan dalam kehidupan bernegara dan memiliki fungsi dalam kehidupan sosial dan individu. Opini publik dapat berubah dan tidak selalu logis, berbentuk, ambivalen, kontradiktif, dan mudah berubah. Opini publik juga dapat dipengaruhi oleh tokoh yang menangani atau ikut terlibat dalam isu yang sedang berkembang.

Opini publik ini berperan dalam pembuatan keputusan dalam bentuk berbagai cara dan dalam kombinasi berbagai suara untuk memengaruhi kebijakan. Ardianto dan Soemirat (2012) mengatakan opini publik adalah kumpulan pendapat individu terhadap masalah tertentu yang mempengaruhi suatu kelompok masyarakat. Opini publik mewakili suatu kesepakatan, dan kesepakatan dimulai dengan sikap orang-orang terhadap isu. Opini publik didasarkan pada sejumlah karakteristik:

1. Personal, secara fisik, unsur emosional suatu individu termasuk kondisi, usia dan status sosial.
2. Kultural, lingkungan dan gaya hidup dalam area geografis tertentu
3. Pendidikan, tingkat dan kualitas pendidikan seseorang.
4. Familia (people's root), semacam kelompok akar rumput.
5. Religi, suatu sistem kepercayaan tentang Tuhan atau supernatural.
6. Tingkatan sosial, posisi dalam masyarakat. Perubahan status sosial yang dimiliki orang-orang.
7. Ras, asal etnik/suku

Berikut adalah prinsip-prinsip opini publik ditinjau dari aspek sosiologi, psikologi, dan lingkungan:

Aspek Sosiologi

1. Opini publik terbentuk dari interaksi antara individu-individu dalam kelompok apa saja.
2. Opini publik dapat menjadi kekuatan dalam kehidupan bernegara dan memiliki fungsi dalam kehidupan sosial dan individu.
3. Opini publik dapat dipengaruhi oleh tokoh yang menangani atau ikut terlibat dalam isu yang sedang berkembang.

Aspek Psikologi

1. Opini publik dapat berubah dan tidak selalu logis, berbentuk, ambivalen, kontradiktif, dan mudah berubah.

2. Sikap seseorang akan memengaruhi segala opini yang dihasilkannya.

Aspek Lingkungan

1. Opini publik dapat dipengaruhi oleh lingkungan abiotik (faktor fisik seperti cuaca, suhu, dan keadaan alam) dan biotik (faktor kehidupan seperti flora dan fauna).
2. Opini publik juga dapat dipengaruhi oleh lingkungan sosial, seperti kelompok atau komunitas yang diikutinya.

Dalam upaya menjawab tuntutan, kebutuhan, dan harapan masyarakat dan implementasi paradigma tata kelola pemerintahan yang baik (Good Governance) maka diperlukan sebuah upaya untuk mengukur bagaimana opini publik atas pemerintahan. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, disebutkan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 kali setahun. Survei dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat. Metode ini merupakan salah satu alat ukur untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap suatu layanan. Angka indeks yang didapatkan merupakan angka persepsi masyarakat terhadap layanan dari pemerintah yang mengukur tingkat kualitas pelayanan. Kategori jawaban terdiri dari empat tingkat dari tingkat kurang baik diberi nilai 1 (satu) sampai dengan tingkat sangat baik dan diberi nilai 4 (empat).

Kegiatan penyusunan opini publik dimaksudkan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan masyarakat melalui survei kepada masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah. Tujuannya untuk mendapatkan *feedback* secara berkala atas kinerja/kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya dilakukan secara berkesinambungan. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Di samping itu, data kepuasan masyarakat dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Dengan dilakukannya SKM akan diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan 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.

2.2 KINERJA PEMERINTAHAN DAN PELAYANAN PUBLIK

Kinerja pemerintahan adalah gambaran pencapaian tujuan atau sasaran lembaga pemerintah sebagai interpretasi terhadap visi, misi, dan strategi untuk melihat sejauh mana tingkat keberhasilan dan kegagalan dalam kegiatan yang dilaksanakan sesuai program dan kebijakan yang telah ditetapkan. Kinerja pemerintah diartikan sebagai hasil kegiatan dan program pemerintah yang akan atau telah dilaksanakan dengan melibatkan penggunaan anggaran dalam jumlah dan kualitas yang terukur.

Menurut Nordiawan (2010), kinerja pemerintah tidak hanya dilihat dari segi *input* dan *output* saja, melainkan juga dilihat dari segi hasil, manfaat dan dampaknya terhadap kesejahteraan masyarakat. Kinerja lembaga pemerintah kini mendapat perhatian lebih karena masyarakat mulai mempertanyakan manfaat yang mereka terima dari layanan lembaga pemerintah. Kondisi ini mendorong semakin besarnya kebutuhan untuk mengukur kinerja penyelenggara publik yang telah mendapat amanah dari rakyat.

Sementara itu, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Mahmudi, 2005). Dengan demikian, pelayanan publik menjadi instrumen strategis bagi setiap organisasi sektor publik dalam rangka mengukur kinerja pemerintahan. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi (Pratama 2015). Pelayanan publik juga dapat didefinisikan sebagai suatu kegiatan yang menguntungkan dalam masyarakat yang menawarkan kepuasan dan hasilnya tidak terikat pada suatu produk tertentu (Nugraheni 2015).

Oleh karena itu, kinerja pemerintahan dapat dilihat dalam lingkup pelayanan publik seperti barang publik, jasa publik dan pelayanan administratif. Pelayanan dalam bentuk barang publik dapat berupa infrastruktur transportasi perkotaan, penyediaan listrik, air bersih dan obat-obatan untuk kesehatan masyarakat sedangkan pelayanan jasa publik antara lain pelayanan pendidikan, pelayanan keamanan, pelayanan peradilan dan pelayanan kesehatan. Kemudian pelayanan administratif seperti pelayanan pemberian dokumen akta

kelahiran oleh pemerintah, pelayanan izin mendirikan bangunan, izin usaha dan sertifikat tanah. Berbagai jenis pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah tersebut merupakan implikasi dari tanggung jawab dan fungsi Negara sebagai pelayan publik (Public Services) sehingga dalam penyelenggaraan pelayanan publik, orientasi aparatur dan birokrasi publik harus berdasarkan asas-asas pelayanan publik seperti antara lain mengutamakan kepentingan umum, kesamaan hak, profesional, tidak diskriminatif, keterbukaan, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan. Dalam hal ini peran dan tanggung jawab pemerintah sebagai regulator, fasilitator dan katalisator menjadi sangat penting dalam mendorong dan mewujudkan pelayanan publik yang inovatif, kontekstual dan partisipatoris (Marsono, 2017).

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang baik dan memastikan pelayanan tersebut mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Pemerintah juga berkewajiban untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan, serta melakukan evaluasi terhadap kinerja pelayanan yang telah dilakukan. Beberapa penelitian terkait pelayanan publik di Indonesia, menyebutkan bahwa kinerja pelayanan masih dianggap belum baik atau memuaskan. Salah satu permasalahan umum yang sering terjadi pada unit penyelenggara layanan adalah kualitas pelayanan publik yang belum sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik. Hal ini bisa dilihat dari masih banyaknya keluhan masyarakat melalui media massa (Maduratna 2016).

Konsep kualitas pelayanan menurut Yuningsih (2016) harus dilakukan secara menyeluruh, dimana pemerintah saat ini masih belum membudayakan nilai-nilai kualitas dalam pelayanannya. Kondisi ini menyebabkan tingginya keluhan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh pemerintah. Masyarakat sebagai pengguna merupakan unsur yang menjadi tolak ukur baik buruknya kinerja layanan karena merekalah yang merasakan secara langsung manfaat dari layanan yang diberikan. Kondisi masyarakat saat ini yang mengalami *empowering* ke arah tingkat kehidupan yang lebih baik (Thoha dalam Maduratna 2016) menjadikan masyarakat lebih kritis dan berani melakukan kontrol terhadap kinerja pemerintah, mengajukan tuntutan serta aspirasinya. Sejalan dengan itu, pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan dan pengayoman terhadap masyarakat tanpa memandang status, pangkat, golongan dari masyarakat dan semua warga masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Kualitas pelayanan publik yang prima telah menjadi tuntutan oleh masyarakat dan menjadi kewajiban bagi setiap instansi yang memberikan layanan publik untuk memenuhinya. Respons masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik dapat berupa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Kepuasan masyarakat bersifat individual dan dinamis selalu berubah setiap waktu. Pemberi pelayanan harus selalu menyesuaikan mutu layanan dengan perkembangan tuntutan di masyarakat. Untuk itu pemberi layanan

perlu mengetahui apa yang menjadi tuntutan dan kepuasan masyarakat dengan melakukan pengukuran terhadap kepuasan masyarakat melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Kinerja pemerintahan atas pelayanan publik tersebut dapat diukur melalui dua standar pelayanan sebagai berikut:

Indeks Kualitas Layanan Infrastruktur (IKLI)

Pada dasarnya bahwa Keberhasilan dari pembangunan infrastruktur adalah apabila indikator manfaat (*outcome*) atau dampak (*impact*) dapat dicapai, artinya pembangunan tersebut dapat memberikan manfaat secara langsung terhadap masyarakat misalnya akses transportasi menjadi mudah dan cepat, sedangkan dari dampak jika pembangunan tersebut akan memberikan perubahan dalam lingkungan menjadi lebih sederhana, mudah dan meningkat.

Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur (IKLI) merupakan ukuran yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat atas pembangunan infrastruktur oleh Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah. Pengukuran Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur memberikan informasi perspektif masyarakat secara obyektif, komprehensif dan kredibel, baik dalam aspek pembangunan fisik maupun aspek manfaat.

Layanan sektor infrastruktur dasar di Kabupaten Maros yang dinilai oleh publik terdiri dari Jalan, Jembatan, Drainase, Air Minum, Transportasi darat maupun laut, Irigasi, Sanitasi, Perumahan dan Pemukiman, Persampahan, Telekomunikasi dan Listrik. Sementara Indikator untuk mengukur Kepuasan Layanan Infrastruktur (IKLI) antara lain:

1. Ketersediaan fisik (*availability*)

Dalam setiap aktivitas belanja negara yang diperuntukkan bagi kegiatan fisik tentunya indikator dasarnya akan menghasilkan output yang berupa barang/bangunan secara fisik. Hal tersebut dapat diartikan bahwa ketersediaan secara fisik mutlak harus dipenuhi oleh aktivitas belanja fisik;

2. Kualitas fisik (*quality*)

Kualitas output yang dihasilkannya, yaitu bahwa aspek efektivitas akan lebih reliabel apabila cakupannya lebih luas, yaitu tidak hanya keterpenuhan secara fisik tetapi juga didukung kualitas output yang baik dan optimal.

3. Kesesuaian (*appropriateness*)

Kesesuaian antara kebijakan yang telah ditetapkan pemerintah dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini dilandasi dasar pemikiran bahwa kesesuaian antara kebijakan dengan kebutuhan akan memberi manfaat yang optimal bagi masyarakat selaku penerima manfaat.

4. Pemanfaatan (*utility*)

Tingkat pemanfaatan atas output yang telah dihasilkan, yaitu semakin besar pemanfaatan atas output, maka semakin besar pula tingkat efektivitasnya.

5. Kontribusi terhadap perekonomian.

Hal ini dilandasi pemikiran bahwa pembangunan infrastruktur dilakukan untuk menunjang berbagai kegiatan perekonomian sehingga perlu untuk menilai seberapa besar infrastruktur memberikan kontribusi dalam meningkatkan kegiatan perekonomian.

Standar Pelayanan Minimal (SPM)

Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah sarana dalam mewujudkan pelayanan bermutu pada masyarakat yang bertujuan terciptanya kesejahteraan masyarakat. Penerapan SPM harus menjamin akses masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dasar dari Pemerintah Daerah sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh Pemerintah. Oleh karena itu, baik dalam perencanaan maupun penganggaran, wajib memperhatikan prinsip-prinsip SPM yaitu sederhana, konkret, mudah diukur, terbuka, terjangkau dan dapat dipertanggungjawabkan serta mempunyai batas waktu pencapaian sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 59 tahun 2021 tentang Penerapan Standar Pelayanan Minimal. Berikut ini SPM di Kabupaten Maros menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 59 tahun 2021 antara lain:

1. Bidang Pendidikan

Bidang pendidikan adalah urusan pemerintahan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar. Berdasarkan peraturan menteri pendidikan dan kebudayaan nomor 32 tahun 2018 tentang teknis pelayanan minimal (SPM) pendidikan merupakan ketentuan mengenai jenis dan mutu dasar pendidikan yang merupakan urusan wajib yang berhak diperoleh oleh peserta didik secara minimal yang terdiri dari:

- a) Pendidikan Dasar. Merupakan sekolah bagi peserta didik yang berusia 7-15 tahun yang berpartisipasi dalam pendidikan dasar (SD, MI, SMP/MTs).
- b) Pendidikan Kesetaraan. Merupakan sekolah bagi peserta didik yang berusia 7-18 tahun yang belum menyelesaikan pendidikan dasar atau menengah yang berpartisipasi dalam pendidikan kesetaraan.
- c) Pendidikan Anak Usia Dini Merupakan sekolah bagi peserta didik yang berusia 5-6 tahun yang berpartisipasi dalam pendidikan PAUD

2. Bidang Kesehatan

Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan merupakan

acuan standar teknis penerapan SPM. Jenis pelayanan dasar SPM kesehatan daerah Kabupaten/Kota menurut Peraturan Menteri Kesehatan antara lain:

- a) Pelayanan kesehatan ibu hamil
- b) Pelayanan kesehatan ibu bersalin
- c) Pelayanan kesehatan bayi baru lahir
- d) Pelayanan kesehatan balita
- e) Pelayanan kesehatan pada usia pendidikan dasar
- f) Pelayanan kesehatan pada usia produktif
- g) Pelayanan kesehatan pada usia lanjut
- h) Pelayanan kesehatan penderita hipertensi
- i) Pelayanan kesehatan penderita diabetes melitus
- j) Pelayanan kesehatan orang dengan gangguan jiwa berat
- k) Pelayanan kesehatan orang terduga tuberkulosis
- l) Pelayanan kesehatan orang dengan risiko terinfeksi virus yang melemahkan daya tahan tubuh manusia (*human immunodeficiency virus*)

3. Bidang Pekerjaan Umum

Rujukan SPM bidang Pekerjaan Umum tertuang dalam Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia Nomor 29/PRT/M/2018 tentang Standar Teknis Dasar Pelayanan Minimal Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat. Dimana jenis Standar Pelayanan Minimal terdiri dari:

- a) Penyediaan kebutuhan pokok air minum sehari-hari.
- b) Penyediaan pelayanan pengolahan air limbah domestik

4. Bidang Perumahan, Kawasan pemukiman dan Lingkungan Hidup

Rujukan SPM Bidang Pekerjaan Umum tertuang dalam Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia Nomor 29/PRT/M/2018 tentang Standar Teknis Dasar Pelayanan Minimal Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat pasal 9 ayat (2). Dimana jenis Standar Pelayanan Minimal terdiri dari:

- a) Penyediaan dan rehabilitasi rumah yang layak huni bagi korban bencana daerah kabupaten
- b) Fasilitasi penyediaan rumah yang layak huni bagi masyarakat yang terkena relokasi Program Pemerintah Daerah kabupaten/kota

5. Bidang Satuan Polisi Pamong Praja, Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 101 tahun 2018 tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Sub Urusan Bencana Daerah Kabupaten/Kota, Peraturan Menteri Nomor 114 tahun tentang

Standar Teknis Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Sub Urusan Kebakaran Daerah Kabupaten/Kota, dimana jenis Pelayanan SPM antara lain:

- a) Pelayanan penyelamatan dan evakuasi korban kebakaran
- b) Pelayanan informasi rawan bencana

6. Bidang Penanggulangan Bencana Daerah

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 101 tahun 2018 tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Sub Urusan Bencana Daerah Kabupaten/Kota, Peraturan Menteri Nomor 121 tahun 2018 tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Sub Urusan Ketenteraman dan Ketertiban Umum di Kabupaten/Kota, dimana jenis Pelayanan SPM antara lain:

- a) Pelayanan informasi rawan bencana
- b) Pelayanan pencegahan dan kesiapsiagaan terhadap bencana
- c) Pelayanan penyelamatan dan evakuasi korban bencana

7. Bidang Sosial

Rujukan Standar Teknis Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Sosial di Kabupaten/Kota mengacu pada Peraturan Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2018. Jenis pelayanan dasar SPM bidang Sosial Kabupaten/Kota antara lain:

- a) Rehabilitasi sosial dasar penyandang distabilitas terlantar di luar panti
- b) Rehabilitasi sosial dasar anak terlantar di luar panti
- c) Rehabilitasi sosial dasar lanjut usia terlantar di luar panti
- d) Rehabilitasi sosial dasar tuna sosial khususnya gelandangan dan pengemis di luar panti
- e) Perlindungan dan jaminan sosial pada saat dan setelah tanggap darurat bencana bagi korban bencana daerah kabupaten



3. METODOLOGI

3.1 LOKASI DAN WAKTU PELAKSANAAN

Kabupaten Maros memiliki luas wilayah 1619,11 km², merupakan wilayah yang berbatasan langsung dengan ibukota Provinsi Sulawesi Selatan yakni Kota Makassar. Kabupaten Maros terdiri atas 14 Kecamatan yang terbagi menjadi 80 Desa dan 23 Kelurahan. Adapun pusat pemerintahan Kabupaten Maros berada di Kecamatan Turikale. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Maros, pada tahun 2021 memiliki penduduk sebanyak 396.924 jiwa.

Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Maros yang terdiri dari delapan wilayah administratif (kecamatan) pada 22-25 September 2023. Secara spesifik, studi ini menjadikan masyarakat (17 tahun ke atas) sebagai unit analisis, yang dikelompokkan berdasarkan karakteristik wilayah tempat tinggal: wilayah perkotaan, pegunungan, dan pesisir dengan rincian:

- 1) Kota: Turikale, Mandai
- 2) Pesisir: Bontoa, Lau, Marusu
- 3) Pegunungan: Cenrana, Tompobulu, Moncongloe

3.2 METODE PENGUMPULAN DATA

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif (*quantitative approach*). Pendekatan kuantitatif dilakukan dengan metode survei. Metode survei ini digunakan untuk mengukur persepsi penduduk terkait dengan (1) mengukur, menganalisis, dan menentukan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dasar; (2) mengukur, menganalisis, dan menentukan kualitas layanan infrastruktur; (3) mengetahui keunggulan dan kelemahan pelayanan yang telah diberikan serta referensi untuk menyusun langkah-langkah perbaikan pelayanan selanjutnya; (4) mengetahui tingkat kepentingan pelayanan sehingga pemerintah daerah bisa menentukan skala prioritas dalam perbaikan kualitas pelayanan selanjutnya di Kabupaten Maros.

Secara kuantitatif penelitian ini menggunakan survei yang dilakukan di Kabupaten Maros yang diklasterisasi dalam tiga wilayah: wilayah perkotaan, pegunungan, dan pesisir. Selanjutnya, dalam hal metode sampling, studi ini menggunakan *multi-stage sampling* dengan penentuan responden dengan cara *convenience sampling*. Dalam survei ini, tim memilih responden yang sesuai dengan kualifikasi dan melakukan proses wawancara tatap muka kepada masyarakat di 8 kecamatan.

Populasi dalam penelitian ini adalah total penduduk yang berusia di atas 17 tahun di Kabupaten Maros. Jumlah populasi pada tahap *stage I* di kabupaten Maros sebanyak 403.774, selanjutnya pada *stage II* di 8 kecamatan area studi adalah 255.750. Lebih lanjut,

jumlah sampel diambil dengan menggunakan *multi-stage random sampling* (Etikan & Babatope, 2019; Gakuu et al., 2016; Kumar et al., 2017), sebagai berikut:

- 1) Tentukan populasi sasaran stage I (Kabupaten): penduduk kabupaten maros sebanyak 403.774
- 2) Tentukan populasi sasaran stage II (Kecamatan): delapan kecamatan dengan karakteristik berbeda 255.750;
- 3) Pilih kerangka sampel: individu di atas 17 tahun di delapan kecamatan;
- 4) Pilih teknik pengambilan sampel: *convenience sampling*;
- 5) Tentukan ukuran sampel, sebagai berikut:

- Penentuan ukuran sampel tanpa faktor FPC (n_0):

$$n_0 = \frac{Z^2 p(1-p)}{e^2}, n_0 = \frac{1.96^2 0.5(1-0.5)}{0.048^2} = \frac{0.9604}{0.002304} = 416.84$$

Dimana, n_0 adalah ukuran sampel tanpa faktor FPC

Z adalah z-score atau level of confidence, umumnya menggunakan 1.96

p adalah suatu probabilitas atau persentase terjadinya suatu kondisi, umumnya menggunakan 50% (0.5)

e adalah margin error atau persentase kesalahan maksimum, umumnya menggunakan 4.8% (0.048)

- Penentuan ukuran sampel dengan faktor FPC:

$$n = \frac{n_0 N}{n_0 + (N - 1)}, n = \frac{416.84 \times 255,750}{416.84 + (255,750 - 1)} = \frac{106,606,830}{256,165.84} = 416.163$$

Dimana n_0 adalah ukuran sampel tanpa faktor FPC

N adalah target populasi

- Ukuran sampel akhir di delapan kecamatan yang berbeda:

$$n_1 = \left(\frac{N_1}{N}\right) \times n, n_1 = \left(\frac{49,568}{255,750}\right) \times 416 = 81 \quad (1)$$

$$n_2 = \left(\frac{N_2}{N}\right) \times n, n_2 = \left(\frac{55,277}{255,750}\right) \times 416 = 90 \quad (2)$$

$$n_3 = \left(\frac{N_3}{N}\right) \times n, n_3 = \left(\frac{25,059}{255,750}\right) \times 416 = 41 \quad (3)$$

$$n_4 = \left(\frac{N_4}{N}\right) \times n, n_4 = \left(\frac{31,119}{255,750}\right) \times 416 = 50 \quad (4)$$

$$n_5 = \left(\frac{N_5}{N}\right) \times n, n_5 = \left(\frac{27,941}{255,750}\right) \times 416 = 45 \quad (5)$$

$$n_6 = \left(\frac{N_6}{N}\right) \times n, n_6 = \left(\frac{36,046}{255,750}\right) \times 416 = 59 \quad (6)$$

$$n_7 = \left(\frac{N_7}{N}\right) \times n, n_7 = \left(\frac{14,601}{255,750}\right) \times 416 = 24 \text{ (7)}$$

$$n_8 = \left(\frac{N_8}{N}\right) \times n, n_8 = \left(\frac{16,139}{255,750}\right) \times 416 = 26 \text{ (8)}$$

Dimana,

- (1) adalah kecamatan Turikale
- (2) adalah kecamatan Mandai
- (3) adalah kecamatan Moncongloe
- (4) adalah kecamatan Bontoa
- (5) adalah kecamatan Lau
- (6) adalah kecamatan Marusu
- (7) adalah kecamatan Cenrana
- (8) adalah kecamatan Tompobulu

- 6) Pilih sampel sasaran: dipilih secara acak di daerah penelitian, cara untuk memilih sampel sasaran didasarkan pada pemilihan satu per satu responden dari tim enumerator yang bersedia untuk diwawancarai dan berada di delapan kecamatan tersebut.

Singkatnya, teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *convenience sampling* dengan *multi-stage random sampling*. Teknik ini digunakan untuk menunjukkan kesimpulan dari populasi dengan membuat kluster yang fleksibel dalam proses penelitian. Pertama, melakukan pemetaan wilayah administratif kecamatan dalam kategori perkotaan, pegunungan, dan pesisir, lalu memilih delapan kecamatan secara acak. Kedua, memilih individu sebagai sampel di kecamatan terpilih. Jumlah sampel minimal adalah 416 kemudian dibulatkan menjadi 430 responden.

3.3 METODE ANALISIS DATA

Teknik analisis yang digunakan untuk menganalisis hasil pengolahan data adalah deskriptif kuantitatif, yaitu metode analisis untuk menilai karakteristik data sampel dari suatu populasi menggunakan rumusan statistik dengan mengacu kepada Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Dengan menggunakan metode analisis deskriptif kuantitatif diharapkan dapat mendekati persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh berbagai dinas di Kabupaten Maros dan persepsi harapan masyarakat sehingga diperoleh gambaran kinerja pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang menjadi kewenangan Pemerintah Kabupaten Maros.

Analisis deskriptif dilakukan berdasarkan pengukuran dari masing-masing indikator kualitas pelayanan baik secara keseluruhan maupun per unsur pelayanan akan dilakukan analisis yang kemudian dideskripsikan untuk memperoleh gambaran kinerja pelayanan

dari Pemerintah Kabupaten Maros. Analisis deskripsi juga dilakukan terhadap penilaian masyarakat atas kualitas pelayanan yang telah diterimanya, serta melakukan pemetaan untuk menentukan kualitas pelayanan setiap sektor maupun bidang pelayanan publik pada Pemerintah Kabupaten Maros.

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data kuantitatif. Teknik analisis data kuantitatif dilakukan untuk membuat deskripsi mengenai persepsi masyarakat serta membuat perhitungan indeks persepsi masyarakat di Kabupaten Maros. Analisis deskriptif dilakukan dengan menggunakan SPSS (Statistical Package for Social Sciences) dengan analisis *univariat* melalui pembuatan tabel frekuensi jawaban responden, serta menentukan modus dari jawaban yang diberikan oleh responden. Penghitungan indeks dilakukan dengan dasar mengacu kepada Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 tahun 2017, sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata – Rata Terimbang} = \left(\frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} \right)$$

Untuk memperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Indeks} = \left(\frac{\text{Total rata – rata dari Nilai Persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang diisi}} \right) \times \text{Bobot Nilai Rata – Rata Terimbang}$$

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

$$\text{Indeks Kepuasan Masyarakat} = \text{IKM} \times 25$$

Setelah mengetahui nilai indeks kepuasan, maka dapat diketahui kriteria kinerja pelayanan yang ditampilkan pada Tabel I.

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

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	TIDAK BAIK
2	2,60 – 3,064	65,00 - 76,60	C	KURANG BAIK
3	3,0644 – 3,532	76,61 - 88,30	B	BAIK
4	3,534 – 4,00	88,31 - 100,00	A	SANGAT BAIK



4. ANALISIS DATA

4.1 PROFIL RESPONDEN

Pekerjaan. Berdasarkan data yang ditampilkan Tabel 2, dapat disimpulkan bahwa persentase terbesar responden yang mengisi kuesioner memilih kategori pekerjaan “lainnya” yaitu sebesar 28,37%. Selanjutnya yang terbesar kedua adalah “Wirausaha/Pedagang” sebesar 26,74%, dan yang paling sedikit mengisi kuesioner yaitu “ASN/TNI/POLRI” sebesar 3,95%.

Tabel 2. Jumlah Responden berdasarkan Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	ASN/TNI/POLRI	17	3,953
2	Petani/Nelayan	79	18,372
3	Pegawai Swasta	24	5,581
4	Buruh/Karyawan	55	12,79
5	Wirausaha/Pedagang	115	26,744
6	Pelajar/Mahasiswa	18	4,19
7	Lainnya	122	28,37
Jumlah		430	100

Sumber: Data Survei

Tempat tinggal. Berdasarkan metode atau teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini, telah ditentukan masing-masing responden per-Kecamatan. Berdasarkan data yang ditunjukkan pada Tabel 3, dari 8 kecamatan, responden yang paling banyak yaitu kecamatan Mandai sebesar 21,16% dan yang paling sedikit dari kecamatan Cenrana sebesar 5,81%.

Tabel 3. Jumlah Responden berdasarkan Tempat Tinggal

No.	Tempat Tinggal	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Bontoa	54	12,56
2	Cenrana	25	5,81
3	Lau	46	10,697
4	Mandai	91	21,163
5	Marusu	62	14,42
6	Moncongloe	43	10
7	Tompobulu	27	6,28
8	Turikale	82	19,07
Jumlah		430	100

Sumber: Data Survei

Umur. Pada 430 responden, jumlah responden yang berusia di bawah 30 tahun sebanyak 87 orang (20,23%), yang berusia 30 sampai dengan di bawah 50 tahun sebanyak 211 responden 49,07% dan kelompok ini merupakan responden terbanyak. Kelompok usia lebih besar atau sama dengan 50 tahun sebanyak 132 responden (30,70%).

Tabel 4. Jumlah Responden berdasarkan Kelompok Usia

No.	Kelompok Usia	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	< 30 tahun	87	20,23
2	30 - < 50 tahun	211	49,07
3	≥ 50 tahun	132	30,70
Jumlah		430	100

Sumber: Data Survei

Jenis kelamin. Dari segi jenis kelamin terlihat bahwa jumlah responden laki-laki dan Perempuan cukup seimbang secara proporsional, responden laki-laki dan perempuan masing-masing 53,48% dan 46,51%. Hal ini menunjukkan pengumpulan data responden berdasarkan jenis kelamin dilakukan secara proporsional untuk melihat pengaruh jenis kelamin pada proses analisis pada bab selanjutnya.

Tabel 5. Jumlah Responden berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Laki-Laki	230	53,48
2	Perempuan	200	46,51
Jumlah		430	100

Sumber: Data Survei

Pendidikan. Dilihat dari diferensiasi pendidikan, tamat sekolah menengah atas merupakan tingkat pendidikan sebagian besar responden hampir 37,9%, sedangkan untuk responden dengan menamatkan pendidikan dasar sebesar 29,07%, sekolah menengah pertama 16,98% dan perguruan tinggi 16,05%.

Tabel 6. Jumlah Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	SD	125	29,07
2	SMP	73	16,98
3	SMA	163	37,9
4	SI	61	14,19
5	S2/S3	8	1,86
Jumlah		430	100

Sumber: Data Survei

4.2 EVALUASI DATA

Sangat penting untuk menghitung dan melaporkan koefisien Cronbach's Alpha untuk reliabilitas instrumen penelitian. Gliem & Gliem (2003) menegaskan bahwa perhitungan reliabilitas ini dilakukan untuk skala apa pun dan sub skala yang digunakan dalam suatu penelitian. Penelitian ini menggunakan survei, seperti yang telah disebutkan pada bab sebelumnya. Selain itu, perhitungan reliabilitas digunakan untuk menguji konsistensi internal dari semua hal yang digunakan dalam proses pengukuran suatu konsep dan untuk memberikan indikasi potensi besaran kesalahan pengukuran (Tavakol & Dennick, 2011). Kesimpulannya, reliabilitas merupakan suatu hal yang dimaksudkan untuk menjadi prasyarat dalam proses analisis data selanjutnya, yang dalam hal ini adalah proses analisis deskriptif.

Skor Cronbach berkisar antara 0 hingga 1 yang mewakili skor terendah hingga tertinggi (Tavakol & Dennick, 2011), dan menurut Ursachi et al., (2015) aturan yang berlaku umum untuk level *alpha* adalah rentang skor 0,6-0,7 yang berarti skor di bawah 0,6 kurang dapat diterima sebagai item yang mewakili variabel yang dimaksud.

Berdasarkan konsistensi internal koefisien alpha Cronbach dan fakta bahwa prosedur item telah di standarisasi, Tabel 7 menunjukkan bahwa semua variabel yang terdapat dalam kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini dapat dianggap dapat diandalkan. Kisaran nilai Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur (IKLI) dan Survei Pelayanan Minimal (SPM) antara 0,90 hingga 0,93, rentang nilai IKLI antara 0,92 hingga 0,94, dan rentang nilai SPM antara 0,89 dan 0,91.

Tabel 7. Cronbach's alpha untuk IKLI dan IKM

Indikator	Jumlah sub-indikator	Cronbach's α	Bootstrap 95% confidence interval (1000 resamples)
IKLI	60	0.93	0.92-0.94
SPM	29	0.90	0.89-0.91

Sumber: Data Survei

4.3 ANALISIS DESKRIPTIF

Tabel 8 dan 9 menunjukkan bahwa rata-rata keseluruhan sub dimensi Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur (IKLI) berada di bawah skor 3 (2,63), dengan standar deviasi 1,16, yang berarti peringkat sub dimensi tersebut relatif rendah dengan jumlah responden 430 orang. Sementara itu, hasil yang sama ditunjukkan pada dimensi Standar Pelayanan Minimal (SPM) memiliki rata-rata skor di bawah 3 (2,49), dengan standar deviasi 1.13. Secara detail deskripsi dari setiap dimensi penelitian, sebagai berikut:

Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur (IKLI). Terdapat sub dimensi yang menunjukkan penilaian yang relatif baik, yaitu Infrastruktur Jalan, Telekomunikasi, dan Listrik dengan rata-rata masing-masing 3,46, 3,42, dan 3,48 (SD=0,71, 0,80, dan 0,56). Selanjutnya, dalam hal layanan infrastruktur Jembatan, Drainase, Air Minum, Transportasi Darat, Irigasi, Sanitasi, Perumahan dan Pemukiman, Persampahan, dan Irigasi menunjukkan penilaian yang kurang baik, dengan rata-rata sebesar 2,73, 2,51, 2,59, 2,76, 1,83 2,65, 2,70, dan 2,85 dengan standar deviasi masing-masing sebesar 1.39, 1.19, 1.24, 1.37, 1.56, 1.31, 1.26, dan 1.19. Indikator lainnya, infrastruktur Irigasi menunjukkan rata-rata yang tidak baik yaitu di bawah 1,00 (Tabel 8).

Tabel 8. Deskripsi Indikator Agregat dari IKLI (n=430)

Indikator	Mean	Median	SD
Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur (IKLI)			
Infrastruktur Jalan	3,46	3,70	0,71
Jembatan	2,73	3,20	1,39
Drainase	2,51	2,60	1,19
Air Minum	2,59	3,20	1,24
Transportasi Darat	2,76	3,20	1,37
Transportasi Laut	0,60	0,00	1,29
Irigasi	1,83	2,00	1,56
Sanitasi	2,65	3,20	1,31
Perumahan dan Pemukiman	2,70	3,20	1,26
Persampahan	2,85	3,20	1,19
Telekomunikasi	3,42	3,60	0,80
Listrik	3,48	3,60	0,56

Sumber: Data Survei

Standar Pelayanan Minimal (SPM). Terdapat sub dimensi yang menunjukkan penilaian relatif baik yaitu Pendidikan, Kesehatan, Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perhubungan dan Pertanahan, serta Satuan Polisi Daerah, Pemadam Kebakaran, dan Penyelamatan dengan skor rata-rata masing-masing sebesar 2.90, 2.97, 2.70, dan 3.08 (SD = 0.87, 0.92, 1.18, dan 1.09). Selain itu, dari segi pelayanan yang diberikan oleh Bidang Perumahan Kawasan Pemukiman dan Lingkungan Hidup, Badan Penanggulangan Bencana serta Bidang Sosial mendapat penilaian kurang baik dengan nilai rata-rata masing-masing 1.92, 2.33 dan 1.53 dengan standar deviasi masing-masing sebesar 1.22, 1.36, dan 1.30. (Tabel 9).

Tabel 9. Deskripsi Indikator Agregat dari SPM (n=430)

Indikator	Mean	Median	SD
Standar Pelayanan Minimal (SPM)			
Pendidikan	2,90	2,67	0,87
Kesehatan	2,97	3,25	0,92
Pekerjaan Umum, Tata Ruang, Perhubungan, & Pertanahan	2,70	3,00	1,18
Perumahan Kawasan Pemukiman, dan Lingkungan Hidup	1,92	1,33	1,22
Satuan Polisi Pamong Praja, Pemadam Kebakaran, dan Penyelamatan	3,08	3,50	1,09
Badan Penanggulangan Bencana	2,33	2,67	1,36
Sosial	1,53	1,60	1,30

Sumber: Data Survei

A man in a blue batik uniform and black cap is interacting with children in school uniforms. He is holding a white envelope or certificate, and a young boy in a red cap and vest is looking at it. A young girl in a white and red uniform is also present. A woman in a blue hijab and batik uniform stands behind them. The background shows a blue building and a microphone stand.

5. HASIL & PEMBAHASAN

Opini publik atas kinerja pemerintah kabupaten Maros dapat diketahui dengan cara mengolah hasil kuesioner yang telah diisi oleh responden kemudian dianalisis untuk mendapatkan informasi indeks kepuasan masyarakat atas capaian kualitas pelayanan infrastruktur dan pelayanan dasar. Setiap jawaban responden atas unsur kualitas pelayanan yang dipertanyakan dalam kuesioner dihitung frekuensinya secara absolut. Frekuensi dalam angka absolut kemudian dikalikan dengan skala penilaian yang mengacu kepada pengukuran skala Likert, dimana jawaban paling positif diberikan skala penilaian 4, sedangkan jawaban yang paling negatif diberikan skala penilaian 1. Hasil perkalian ini kemudian dijumlahkan untuk mendapatkan skor indeks kepuasan masyarakat. Skor ini kemudian dibagi dengan jumlah responden yang memberikan jawaban untuk memperoleh nilai rata-rata kinerja unsur kualitas pelayanan, yang digunakan untuk menentukan menilai kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan infrastruktur dan standar pelayanan minimal di kabupaten Maros. Dengan menghitung agregat mutu dan kinerja unit setiap unsur pelayanan dapat diketahui tingkat kualitas pelayanan berupa nilai indeks kepuasan masyarakat sebagai berikut.

5.1 INDEKS KEPUASAAN MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS LAYANAN INFRASTRUKTUR

Infrastruktur Jalan

Tabel 10. Kualitas Layanan Infrastruktur Jalan

Sub-Indikator	Total Nilai	Nilai Rata-Rata	Nilai Intervensi Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
Ketersediaan	1616	3,79	94,61	A	SANGAT BAIK
Kualitas	1490	3,49	87,44	B	BAIK
Kesesuaian	1531	3,59	89,64	A	SANGAT BAIK
Efektivitas pemanfaatan	1515	3,59	89,96	A	SANGAT BAIK
Kontribusi pada perekonomian	1292	3,66	91,50	A	SANGAT BAIK
Total Nilai Rata-rata		18,13			
Nilai Indeks Pelayanan			3,63		
				IKM	90,63
					SANGAT BAIK

Sumber: Data Survei

Berdasarkan data pada tabel di atas, kepuasan layanan pada infrastruktur jalan di Kabupaten Maros menunjukkan penilaian kinerja dengan nilai rata-rata mutu pelayanan 90,63. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kinerja pelayanan infrastruktur jalan termasuk dalam kondisi yang SANGAT BAIK. Meskipun opini Masyarakat terhadap unsur kualitas infrastruktur jalan masih menunjukkan nilai rata-rata 3,49. Hampir semua jalan sudah banyak yang diaspal dan dibeton, sejalan dengan itu masyarakat juga merasa mutu fungsi jalan baik tetapi kondisinya mengalami penurunan kualitas sehingga membutuhkan perawatan kembali agar lebih baik lagi menunjang dan mendukung perekonomian. Masyarakat menilai bahwa kontribusi jalan terhadap perekonomian ini termasuk dalam kondisi yang penting di Kabupaten Maros.

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Kabupaten Maros (2023), panjang jalan di Kabupaten Maros secara keseluruhan baik jalan yang berada pada kewenangan negara, provinsi maupun kabupaten adalah 1.406,96 Km. Adapun jumlah ruas jalan yang menjadi kewenangan pemerintah kabupaten, yakni 1.032,13 Km. Dari ruas jalan kabupaten tersebut, kondisi jalan bertipe permukaan aspal sepanjang 518,25 Km dan 393,87 Km lainnya dalam keadaan baik. Pada tahun 2021, panjang jalan yang dibangun sepanjang 533 Km. Selain itu, panjang jalan yang ditingkatkan baik struktur/fungsi yakni 38,137 Km. Sementara panjang jalan yang dipelihara 52,624 Km. Pembangunan jalan di Kabupaten Maros dalam beberapa tahun terakhir cukup masif. Selain kuantitas, tingkat kualitas jalan di wilayah ini juga cukup bagus dengan tingkat kemantapan jalan di angka 86,42 persen (BPS 2023). Pada survei ini, masyarakat memberikan persepsi sangat positif terhadap kuantitas dan kualitas jalan dengan nilai kinerja 94,61 dan 87,44. Sementara indikator kesesuaian 89,64 dan efektivitas 89,96 poin, serta mendorong peningkatan ekonomi masyarakat dengan nilai kinerja 91,50.

Peningkatan kondisi jalan yang dilaksanakan oleh Kabupaten Maros dalam 10 tahun terakhir menunjukkan bahwa Pemda telah memprioritaskan perbaikan infrastruktur, utamanya jalan. Pembangunan infrastruktur jalan akan membangun konektivitas antar wilayah kecamatan, antar desa serta dusun yang mendorong kemajuan daerah. Peningkatan kuantitas dan kualitas jalan di Kabupaten Maros juga disokong oleh dana yang memadai. Anggaran jalan yang berasal dari skema Dana Alokasi Khusus (DAK) pada tahun 2022 sebesar Rp. 22,32 Milyar dan 2023, Rp. 48,88 Milyar. Sementara sokongan dari APBD tidak kurang dari Rp. 5,11 Milyar.

Infrastruktur Jembatan

Tabel 11. Kualitas Layanan Infrastruktur Jembatan

Sub-Indikator	Total Nilai	Nilai Rata-Rata	Nilai Intervensi Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
Ketersediaan	1349	3,75	93,68	A	SANGAT BAIK
Kualitas	1168	3,29	82,25	B	BAIK
Kesesuaian	1171	3,32	83,17	B	BAIK
Efektivitas pemanfaatan	1280	3,64	90,91	A	SANGAT BAIK
Kontribusi pada perekonomian	909	3,32	82,94	B	BAIK
Total Nilai Rata-rata		17,32			
Nilai Indeks Pelayanan			3,464		
				IKM	86,58
					BAIK

Sumber: Data Survei

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur Jembatan diperoleh nilai indeks 86,58 dengan mutu pelayanan termasuk kategori BAIK. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kinerja pelayanan infrastruktur Jembatan termasuk dalam kondisi yang memuaskan. Hasil tabulasi data kepuasan masyarakat terhadap infrastruktur Jembatan menunjukkan bahwa skor kinerja atau kepuasan masyarakat tertinggi terdapat pada unsur ketersediaan dengan nilai rata-rata 3,75. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian responden menyatakan bahwa infrastruktur Jembatan tersedia sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Terlihat juga pada unsur efektivitas pemanfaatan jembatan di masyarakat dikategorikan dengan SANGAT BAIK dengan nilai rata-rata sebesar 3,64. Sementara itu kinerja terendah yang masih dirasakan oleh masyarakat terdapat pada unsur kualitas dengan nilai rata-rata sebesar 3,29.

Artinya bahwa beban perbaikan kinerja Pemerintah Daerah Maros pada ketiga indikator layanan tersebut tidak terlalu berat demi mendapatkan persepsi positif dari masyarakat. Tetapi perlu dipahami oleh Pemda Kabupaten Maros bahwa selain memastikan ketersediaan layanan jembatan dalam segi jumlah, perlu juga meningkatkan kualitas mutu infrastruktur jembatan sebagai bagian dari pelayanan. Berdasarkan data dari Laporan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (LPPD) Kabupaten Maros di tahun 2020, 2021 dan 2022, tercatat panjang jembatan yang sudah dibangun adalah 172,18 Km. Sementara rehabilitasi dan perawatan jembatan hanya 39,30 meter, dan tidak ada penggantian ataupun pelebaran jembatan. Hal tersebut menunjukkan disparitas layanan di indikator ketersediaan dengan beberapa indikator lainnya untuk infrastruktur jembatan.

Infrastruktur Drainase

Tabel 12. Kualitas Layanan Infrastruktur Drainase

Sub-Indikator	Total Nilai	Nilai Rata-Rata	Nilai Intervensi Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
Ketersediaan	1277	3,11	77,87	B	BAIK
Kualitas	1136	2,81	70,29	C	KURANG BAIK
Kesesuaian	1144	2,83	70,79	C	KURANG BAIK
Efektivitas pemanfaatan	1140	2,87	71,79	C	KURANG BAIK
Kontribusi pada perekonomian	689	2,76	68,9	C	KURANG BAIK
Total Nilai Rata-rata		14,39			
Nilai Indeks Pelayanan			2,88		
				IKM	71,93
					KURANG BAIK

Sumber: Data Survei

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur Drainase diperoleh nilai 71,93 dengan mutu pelayanan termasuk kategori C. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kinerja pelayanan infrastruktur Drainase termasuk dalam kondisi yang KURANG BAIK. Hasil tabulasi data kepuasan masyarakat terhadap infrastruktur Drainase menunjukkan bahwa skor kinerja atau kepuasan masyarakat tertinggi terdapat pada unsur ketersediaan dengan nilai rata-rata 3,11. Hal ini menunjukkan responden menyatakan bahwa infrastruktur Drainase telah tersedia secara fisik. Sementara itu kinerja terendah yang masih dirasakan oleh masyarakat terdapat pada unsur kualitas dengan nilai rata-rata sebesar 2,81. Hal ini terkait dengan drainase yang meskipun sudah ada tetapi dari segi kualitas dianggap belum mampu memenuhi kebutuhan masyarakat seperti pada kondisi-kondisi tertentu yang dapat mengakibatkan bencana banjir.

Berdasarkan laporan dalam Dokumen Kajian Risiko Bencana Kabupaten Maros 2018-2022, dilaporkan bahwa kawasan berisiko terdampak bencana banjir di daerah tersebut seluas 125,594.93 Ha. Luasan kawasan berisiko banjir tersebar seluruhnya di 14 kecamatan, termasuk kecamatan Camba, Mallawa, dan Tompobulu yang memiliki ciri khas kontur topografi wilayah dataran tinggi. Hal tersebut menunjukkan betapa rawannya Kabupaten Maros dengan ancaman banjir. Salah satunya disebabkan oleh perkembangan kawasan berupa urbanisasi yang memberikan perubahan pada topografi wilayah juga tata guna lahan (Syarifuddin, 2012). Pergeseran pemanfaatan lahan tersebut - penggunaan lahan dari lahan kosong menjadi terbangun, lahan pertanian menjadi terbangun, maupun bangunan menjadi terbangun yang lebih kokoh- membuat daerah urbanisasi menjadi lebih

rentan terhadap perubahan iklim (Nurjani, 2015). Bila menilik pada faktor risiko, hingga tahun 2019, bencana banjir di Kabupaten Maros mengakibatkan kerusakan pada infrastruktur jembatan sepanjang 91,74 Km, juga jumlah bangunan yang terdampak banjir sebesar 536 infrastruktur bangunan. Hal ini menunjukkan bahwa kurang optimalnya pelayanan infrastruktur drainase akan berdampak pula pada layanan infrastruktur jalanan.

Pengoptimalan layanan infrastruktur drainase menjadi agenda pembangunan yang sangat penting untuk Pemkab Maros. Apabila mengamati laporan Dokumen Kajian Risiko Bencana Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Provinsi Sulawesi Selatan (2021), Kabupaten Maros menjadi daerah berisiko tinggi untuk bencana banjir dan banjir bandang. Berdasarkan laporan tersebut, diprediksi pada periode tahun 2022-2026, banjir Maros akan berdampak pada 256 ribu jiwa serta berpotensi menyebabkan kerugian lebih dari 2 triliun rupiah. Maka dari itu, upaya preventif Pemkab Maros dengan menyediakan layanan infrastruktur drainase yang berkualitas, efisien dan berdampak untuk masyarakat tidak hanya memberikan kepuasan untuk masyarakat, tapi menyelamatkan jiwa warganya, lingkungan serta berdampak langsung pada peningkatan ekonomi daerah.

Infrastruktur Air Minum

Tabel 13. Kualitas Layanan Infrastruktur Air Minum

Sub-Indikator	Total Nilai	Nilai Rata-Rata	Nilai Intervensi Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
Ketersediaan	1241	3,04	76,04	C	KURANG BAIK
Kualitas	1185	2,93	73,15	C	KURANG BAIK
Kesesuaian	1200	2,96	74,07	C	KURANG BAIK
Efektivitas pemanfaatan	1207	3,00	75,06	C	KURANG BAIK
Kontribusi pada perekonomian	732	2,82	70,38	C	KURANG BAIK
Total Nilai Rata-rata		14,75			
Nilai Indeks Pelayanan			2,95		
				IKM	73,74
					KURANG BAIK

Sumber: Data Survei

Kondisi infrastruktur air minum di kabupaten Maros terpenuhi melalui beberapa sumber seperti Sumber mata air yang dikelola PDAM dan ada juga dipenuhi PAMSIMAS. Untuk mengukur sejauh mana kepuasan masyarakat terhadap mutu pelayanan air minum didasarkan pada lima unsur yakni ketersediaan, kualitas, kesesuaian, efektivitas pemanfaatan dan kontribusi pada perekonomian. Berdasarkan dari hasil survei, terlihat bahwa semua unsur menunjukkan mutu pelayanan yang KURANG BAIK dengan total

nilai mutu sebesar 73,74 dengan unsur ketersediaan menunjukkan nilai paling tinggi sebesar 3,04 dan nilai kerja dari unsur kontribusi pada perekonomian menunjukkan paling rendah sebesar 2,82. Dengan demikian, kondisi infrastruktur air minum yang masih dianggap kurang baik ini memberikan indikasi atas harapan tinggi masyarakat pada setiap unsur yang tentunya dilakukan evaluasi pelayanan lebih maksimal lagi mengingat setiap unsur saling mendukung.

Dari data Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Bantimurung sebagai salah satu penyuplai air minum di Kabupaten Maros, terlihat jumlah pelanggan hingga tahun 2022 sebesar 20.331. Dari jumlah pelanggan tersebut, PDAM Tirta Bantimurung hanya mampu mengalirkan air sebanyak 5.552.177 m³ (PDAM Maros, 2023). Sementara berdasarkan Standar Kebutuhan Air Bersih SNI 6728. 1-2015 menyatakan bahwa kota dengan jumlah penduduk 100.000-500.000 jiwa, kebutuhan air bersihnya adalah 100-125 liter/hari/jiwa. Apabila disandingkan dengan jumlah penduduk Kabupaten Maros di tahun 2022 sebanyak 403.774 jiwa (BPS Kab. Maros, 2023), maka jumlah kebutuhan air bersih masyarakat sebanyak 14.737.751 m³ per tahun. Dari angka tersebut menunjukkan bahwa terdapat sebagian penduduk Kabupaten Maros yang belum terjangkau pelayanan jaringan air bersih dari PDAM daerahnya.

Untuk menutupi keterbatasan tersebut pemerintah Kabupaten Maros bersama dengan pemerintah pusat serta masyarakat telah mencanangkan Program Penyediaan Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (Pamsimas). Pada tahun 2022 sebanyak 10 Desa di Kabupaten Maros mendapatkan pendanaan dari APBN untuk program Pamsimas. Sejak 10 tahun terakhir, Pemerintah Kabupaten mendorong pengelolaan air minum di setiap kecamatan berbasis Pamsimas. Namun ternyata hingga saat ini, berbagai skema pelayanan tersebut belum mendorong tercapainya kinerja maksimal dalam memberikan pelayanan air minum di Kabupaten Maros.

Oleh karena itu, Pemda perlu berupaya lebih keras lagi dan layanan air minum perlu didorong sebaik mungkin. Di lain sisi, meskipun kinerja pelayanan yang menurut publik masih kurang, namun berdasarkan laporan Rancangan Kinerja Pemerintah Daerah (RKPD) Maros 2023 menunjukkan bahwa pada tahun 2022 persentase rumah tangga yang memiliki akses terhadap layanan sumber air minum layak berkelanjutan menyentuh angka 92,93 persen.

Infrastruktur Transportasi Darat

Tabel 14. Kualitas Layanan Infrastruktur Transportasi Darat

Sub-Indikator	Total Nilai	Nilai Rata-Rata	Nilai Intervensi Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
Ketersediaan	1312	3,44	86,09	B	BAIK
Kualitas	1269	3,38	84,38	B	BAIK
Kesesuaian	1276	3,43	85,75	B	BAIK
Efektivitas pemanfaatan	1247	3,38	84,49	B	BAIK
Kontribusi pada perekonomian	830	3,36	84,01	B	BAIK
Total Nilai Rata-rata		16,99			
Nilai Indeks Pelayanan			3,39		
				IKM	84,94
					BAIK

Sumber: Data Survei

Sistem transportasi sangat penting dalam mendukung pembangunan daerah. Hal ini dikarenakan sistem transportasi dapat membuat mobilitas antar titik dalam suatu daerah dapat berjalan dengan baik. Sarana transportasi yang lancar dan murah dapat memberikan dampak positif terhadap pertumbuhan ekonomi suatu wilayah. Kabupaten Maros memiliki 2 jenis transportasi yakni transportasi darat dan transportasi laut. Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur Transportasi Darat diperoleh nilai 84,94 dengan mutu pelayanan termasuk kategori B. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kinerja pelayanan infrastruktur Transportasi Darat termasuk dalam kondisi yang BAIK. Hasil tabulasi data kepuasan masyarakat terhadap infrastruktur Transportasi Darat menunjukkan bahwa skor kinerja atau kepuasan masyarakat tertinggi terdapat pada unsur ketersediaan dengan nilai rata-rata 86,09. Sementara itu kinerja terendah yang masih dirasakan oleh masyarakat terdapat pada unsur kontribusi pada perekonomian dengan nilai rata-rata sebesar 3,36.

Layanan berkaitan dengan transportasi darat, antara lain panjang dan kondisi jalan, ketersediaan kendaraan bermotor, serta tingkat kecelakaan lalu lintas. Berdasarkan hasil analisis survei, mayoritas masyarakat merasakan kepuasan terhadap pelayanan infrastruktur transportasi darat. Dalam survei ini, ketersediaan infrastruktur menjadi indikator pelayanan dengan tingkat kepuasan tertinggi dengan nilai indeks pelayanan sebesar 3,44. Dalam hal ketersediaan infrastruktur, masyarakat di Kecamatan Mandai memberikan penilaian kepuasan kinerja yang tinggi terhadap ketersediaan pelayanan infrastruktur yang diberikan oleh pemerintah. Dari seluruh responden di Kecamatan Mandai, 81,6 persen responden menyatakan kepuasan kinerja terhadap pelayanan

transportasi darat. Dari 14 kecamatan yang dinilai dalam survei ini, hanya 23,2 persen yang memberikan nilai kepuasan yang rendah terhadap kinerja pelayanan. Adapun nilai kepuasan terendah terhadap ketersediaan infrastruktur transportasi darat berasal dari masyarakat di Kecamatan Marusu.

Infrastruktur Transportasi Laut

Tabel 15. Kualitas Layanan Infrastruktur Transportasi Laut

Sub-Indikator	Total Nilai	Nilai Rata-Rata	Nilai Intervensi Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
Ketersediaan	302	3,21	80,32	B	BAIK
Kualitas	265	3,27	81,79	B	BAIK
Kesesuaian	270	3,33	83,33	B	BAIK
Efektivitas pemanfaatan	260	3,38	84,42	B	BAIK
Kontribusi pada perekonomian	200	3,28	81,97	B	BAIK
Total Nilai Rata-rata		16,47301613			
Nilai Indeks Pelayanan			3,29		
				IKM	82,37
					BAIK

Sumber: Data Survei

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur Transportasi Laut diperoleh nilai 82,37 dengan mutu pelayanan termasuk kategori B. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kinerja pelayanan infrastruktur Transportasi Darat termasuk dalam kondisi yang BAIK. Hasil tabulasi data kepuasan masyarakat terhadap infrastruktur Transportasi Laut menunjukkan bahwa skor kinerja atau kepuasan masyarakat tertinggi terdapat pada unsur efektivitas dengan nilai rata-rata 3,38. Hal ini menunjukkan bahwa responden menyatakan bahwa infrastruktur transportasi laut yang ada memberikan efektivitas pelayanan yang disediakan oleh pemerintah daerah. Sementara itu kinerja terendah yang masih dirasakan oleh masyarakat terdapat pada unsur ketersediaan dengan nilai rata-rata sebesar 3,21.

Pelayanan transportasi laut terus didorong oleh pemerintah Kabupaten Maros, mengingat hingga saat ini daerah Maros menjadi salah satu daerah pengembangan Kawasan Industri laut. Berdasarkan data Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTSP) Provinsi Sulawesi Selatan (2023), dalam beberapa tahun terakhir, Pemerintah Provinsi Sulsel, dan Pemda Kabupaten Maros bersama dengan Badan Usaha Milik Daerah BUMD PT. KIMAS mendorong ekspansi kawasan industri laut ke Kabupaten Maros, sebab daerah ini memiliki akses yang terbuka melalui transportasi laut. Dibanding dengan

daerah lain di Sulawesi Selatan, jarak Kabupaten Maros dengan pelabuhan Internasional Soekarno-Hatta Makassar terbilang lebih dekat. Selain itu, pesisir Kabupaten Maros yang masuk dalam perairan Makassar juga sangat potensial untuk dikembangkan sebagai kota pelabuhan.

Infrastruktur Irigasi

Tabel 16. Kualitas Layanan Infrastruktur Irigasi

Sub-Indikator	Total Nilai	Nilai Rata-Rata	Nilai Intervensi Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
Ketersediaan	879	2,90	72,52	C	KURANG BAIK
Kualitas	788	2,77	69,37	C	KURANG BAIK
Kesesuaian	805	2,82	70,61	C	KURANG BAIK
Efektivitas pemanfaatan	807	2,87	71,79	C	KURANG BAIK
Kontribusi pada perekonomian	658	2,91	72,79	C	KURANG BAIK
Total Nilai Rata-rata		14,28			
Nilai Indeks Pelayanan			2,86		
				IKM	71,42
					KURANG BAIK

Sumber: Data Survei

Pemberian air pada lahan pertanian menjadi prioritas utama pembangunan Indonesia. Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah dalam pemenuhan kebutuhan air dengan mendirikan sistem irigasi. Jika dilihat pada tabel di atas, kualitas layanan infrastruktur irigasi di kabupaten Maros menunjukkan nilai 71,42 dengan kategori KURANG BAIK. Meskipun upaya pada unsur kontribusi dan ketersediaan menunjukkan nilai paling tinggi sebesar 2,9 di antara unsur lainnya masih dianggap belum secara maksimal memenuhi kebutuhan air pertanian setiap musimnya. Sementara itu kinerja terendah yang masih dirasakan oleh masyarakat terdapat pada unsur kualitas sebesar 2,77. Masih cukup banyak daerah pertanian (sawah) yang hanya dapat panen sekali setahun. Harapan masyarakat agar adanya perbaikan pelayanan infrastruktur irigasi sehingga menjadi pendukung keberhasilan pembangunan pertanian dan kebijakan pemerintah yang strategis untuk mempertahankan swasembada pangan.

Berdasarkan dokumen pengembangan Rencana Tata Ruang Wilayah (RT-RW) Kabupaten Maros Tahun 2012-2032, terdapat 108 titik irigasi dengan pelayanan seluas 24.177 hektar. Rincian titik irigasi dengan kewenangan pemerintah pusat mencakup Daerah Irigasi (DI) Bantimurung dan DI Lekopancing dengan luas pelayanan masing-masing yakni 6.513 hektar dan 3.626 hektar. Selain itu Pemerintah Provinsi Sulsel bertanggung jawab untuk

DI Cambajawayya dengan luas pelayanan 1.000 hektar dan DI Laiya dengan luas pelayanan 1.000 hektar. Adapun kewenangan Pemda Kabupaten Maros meliputi DI yaitu di 105 titik yang meliputi luas total pelayanan kurang lebih 12.308 hektar. Titik DI yang menjadi kewenangan Pemda terdapat di Kecamatan Bantimurung, Kecamatan Cenrana, Kecamatan Tompobulu, Kecamatan Mallawa, Kecamatan Tanralili, Kecamatan Camba, Kecamatan Simbang, Kecamatan Mandai, dan Kecamatan Bontoa. Rendahnya kinerja pelayanan infrastruktur irigasi berdasarkan opini publik salah satunya disebabkan semakin turunnya anggaran pembangunan irigasi dari pemerintah. Berdasarkan data dari Kementerian Keuangan Republik Indonesia (2023), dana alokasi khusus untuk pembangunan irigasi di Kabupaten Maros sebesar Rp. 1,70 Miliar. Sementara dalam laporan keuangan Kemenkeu (2022) pembangunan fisik irigasi di Kabupaten Maros yang didanai melalui skema Dana Alokasi Khusus (DAK) sebesar Rp. 3,4 Miliar. Di tahun 2021, anggaran pembangunan irigasi jauh lebih tinggi yakni Rp. 6.3 Miliar.

Infrastruktur Sanitasi

Tabel 17. Kualitas Layanan Infrastruktur Sanitasi

Sub-Indikator	Total Nilai	Nilai Rata-Rata	Nilai Intervensi Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
Ketersediaan	1220	3,08	77,02	B	BAIK
Kualitas	1259	3,27	81,75	B	BAIK
Kesesuaian	1258	3,27	81,69	B	BAIK
Efektivitas pemanfaatan	1243	3,26	81,56	B	BAIK
Kontribusi pada perekonomian	712	3,36	83,96	B	BAIK
Total Nilai Rata-rata		16,24			
Nilai Indeks Pelayanan			3,25		
				IKM	81,19
					BAIK

Sumber: Data Survei

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur Sanitasi diperoleh nilai indeks 81,19 dengan mutu pelayanan termasuk kategori B. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kinerja pelayanan infrastruktur Sanitasi termasuk dalam kondisi yang BAIK. Hasil tabulasi data kepuasan masyarakat terhadap infrastruktur Sanitasi menunjukkan bahwa skor kinerja atau kepuasan masyarakat tertinggi terdapat pada unsur kualitas, kesesuaian, dan kontribusi pada perekonomian dengan nilai rata-rata 3,27 dan 3,36. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian responden menyatakan bahwa infrastruktur Sanitasi sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Sementara itu kinerja

terendah yang masih dirasakan oleh masyarakat terdapat pada unsur ketersediaan dengan nilai rata-rata sebesar 3,08.

Berdasarkan survei opini publik, masyarakat Kabupaten Maros memberikan nilai kinerja BAIK terhadap pelayanan infrastruktur sanitasi dengan nilai indeks kepuasan di angka 81,19. Namun, hasil tabulasi data survei juga menunjukkan bahwa nilai kinerja pada indikator pelayanan berupa ketersediaan infrastruktur masih berada di bawah capaian 80 poin. Rendahnya capaian kinerja tersebut disebabkan oleh akses sanitasi yang belum merata di setiap wilayah kecamatan di Kabupaten Maros. Berdasarkan hasil analisis data, persentase kepuasan terhadap ketersediaan layanan sanitasi di Kecamatan Bonto hanya 37 persen. Jauh berbeda dengan kepuasan responden dari kecamatan lainnya yang rata-ratanya berada di atas angka 50 persen.

Hasil survei kepuasan ini sejalan dengan laporan kinerja Dinas Kesehatan Kabupaten Maros (2020) yang menunjukkan kecamatan Bontoa sebagai wilayah dengan persentase rumah tangga yang memiliki akses sanitasi layak (Jamban Sehat) terendah dari 13 kecamatan lainnya. Lembaga Percepatan Pembangunan Sanitasi Pemukiman (2020), sejak tahun 2014 melaporkan permasalahan sanitasi di Kecamatan Bontoa, di mana daerah ini menjadi wilayah tertinggi dengan perilaku BABS, yakni sejumlah 4 ribu KK belum memiliki akses sanitasi.

Namun, Pemda Maros berupaya menyediakan layanan infrastruktur untuk memperbaiki kualitas sanitasi untuk masyarakat. Sejak tahun 2016, rumah tinggal berstandar sanitasi di Kabupaten Maros menunjukkan adanya peningkatan jumlah. Pada tahun 2016 tercatat persentase rumah tinggal berakses sanitasi sebesar 67,13 persen, di tahun 2020 naik menjadi 94,36 persen (RPJMD Maros, 2021). Sementara di tahun 2022, rumah tangga berakses sanitasi sudah mencapai angka 98,74 persen (BPS Maros, 2022).

Infrastruktur Perumahan dan Pemukiman

Tabel 18. Kualitas Layanan Infrastruktur Perumahan dan Pemukiman

Sub-Indikator	Total Nilai	Nilai Rata-Rata	Nilai Intervensi Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
Ketersediaan	1252	3,25	81,29	B	BAIK
Kualitas	1252	3,26	81,51	B	BAIK
Kesesuaian	1269	3,32	83,05	B	BAIK
Efektivitas pemanfaatan	1253	3,32	83,09	B	BAIK
Kontribusi pada perekonomian	787	3,23	80,64	B	BAIK
Total Nilai Rata-rata		16,38			
Nilai Indeks Pelayanan			3,28		
				IKM	81,92
					BAIK

Sumber: Data Survei

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur Perumahan dan Permukiman diperoleh nilai indeks 81,92 dengan mutu pelayanan termasuk kategori B. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kinerja pelayanan infrastruktur Perumahan dan Permukiman termasuk dalam kondisi yang BAIK. Hasil tabulasi data kepuasan masyarakat terhadap infrastruktur Perumahan dan Permukiman menunjukkan bahwa skor kinerja atau kepuasan masyarakat tertinggi terdapat pada unsur kesesuaian dan efektivitas dengan nilai rata-rata 3,32. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian responden menyatakan bahwa infrastruktur perumahan dan permukiman sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Sementara itu kinerja terendah yang masih dirasakan oleh masyarakat terdapat pada unsur kontribusi pada perekonomian dengan nilai rata-rata sebesar 3,23.

Opini kepuasan publik dalam pelayanan infrastruktur perumahan dan pemukiman di Kabupaten Maros sejalan dengan ketersediaan rumah layak huni di daerah ini. Secara umum, persentase rumah layak huni dari total rumah yang ada di Kabupaten Maros di atas 50 persen (Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan, 2021). Namun, perlu diperhatikan juga bahwa masih ada sekitar 43 persen rumah belum layak huni di Kabupaten Maros. Dalam laporan analisis RPJMD Maros 2021-2026, hunian tidak layak huni disebabkan oleh pesatnya pertumbuhan penduduk di wilayah perbatasan dengan kota Makassar. Sehingga di daerah perbatasan tersebut, banyak masyarakat yang tidak memiliki akses terhadap tempat tinggal yang representatif dan membangun rumah yang seadanya

saja. Dengan demikian Pemda Kabupaten Maros masih sangat perlu mengupayakan peningkatan rumah layak huni, terutama pada lapisan masyarakat bawah.

Sementara itu, berkaitan dengan infrastruktur permukiman, Pemda saat ini mengupayakan menurunkan rasio kawasan kumuh di Kabupaten Maros. Berdasarkan Surat Keputusan (SK) Bupati Maros No. 1169/KPTS/050.13/XI/2020 tentang Penetapan Lokasi Perumahan dan Pemukiman Kumuh di Kab Maros Tahun 2020, luasan kawasan kumuh di Kabupaten Maros sekira 105,56 ha. Kolaborasi untuk menurunkan luasan kawasan kumuh dilakukan oleh Pemda dengan kolaborasi Bersama Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat serta masyarakat melalui program Kota Tanpa Kumuh (Kotaku). Melalui skema kolaborasi tersebut, dalam kurun waktu 2 tahun beberapa wilayah di Kabupaten Maros yakni 7 kelurahan pada 2 kecamatan mendapatkan manfaat perbaikan. Wilayah tersebut yakni Kelurahan Boribellayya, Raya, Turikale, Taroda, Alliritengngae dan Kelurahan Pettuadae di Kecamatan Turikale serta Kelurahan Allepolea di Kecamatan Lau.

Infrastruktur Persampahan

Tabel 19. Kualitas Layanan Infrastruktur Persampahan

Sub-Indikator	Total Nilai	Nilai Rata-Rata	Nilai Intervensi Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
Ketersediaan	1387	3,24	81,02	B	BAIK
Kualitas	1244	2,93	73,35	C	KURANG BAIK
Kesesuaian	1342	3,17	79,13	B	BAIK
Efektivitas pemanfaatan	1323	3,18	79,51	B	BAIK
Kontribusi pada perekonomian	824	3,22	80,47	B	BAIK
Total Nilai Rata-rata		15,74			
Nilai Indeks Pelayanan			3,15		
				IKM	78,69
					BAIK

Sumber: Data Survei

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur Persampahan diperoleh nilai indeks 78,69 dengan mutu pelayanan termasuk kategori B. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kinerja pelayanan infrastruktur Persampahan termasuk dalam kondisi yang BAIK. Hasil tabulasi data kepuasan masyarakat terhadap infrastruktur Persampahan menunjukkan bahwa skor kinerja atau kepuasan masyarakat tertinggi terdapat pada unsur ketersediaan dengan nilai rata-rata 3,24. Hal ini

menunjukkan bahwa sebagian responden menyatakan bahwa infrastruktur Persampahan tersedia dengan mudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Sementara itu kinerja terendah yang masih dirasakan oleh masyarakat terdapat pada unsur kualitas dengan nilai rata-rata sebesar 2,93 atau KURANG BAIK. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas persampahan di Maros perlu dibenahi dan ditingkatkan.

Sementara itu, berdasarkan olah data survei publik, kinerja pelayanan infrastruktur mendapatkan nilai persepsi paling rendah di wilayah Kecamatan Bontoa. Sebanyak 88,89 persen responden memberikan persepsi kinerja kurang baik terhadap ketersediaan infrastruktur sampah. Begitu pun dengan kualitas infrastruktur persampahan, 87 persen responden dari wilayah ini memberikan kinerja rendah atau kurang baik. Kondisi topografi dan geografi di Kecamatan Bontoa berpengaruh pada belum maksimalnya pelayanan infrastruktur persampahan. Di wilayah pemukiman pesisir, infrastruktur persampahan sangat terbatas, karena tidak adanya lahan serta akses untuk dijadikan tempat pembuangan akhir.

Infrastruktur Telekomunikasi

Tabel 20. Kualitas Layanan Infrastruktur Telekomunikasi

Sub-Indikator	Total Nilai	Nilai Rata-Rata	Nilai Intervensi Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
Ketersediaan	1433	3,39	84,89	B	BAIK
Kualitas	1353	3,28	82,09	B	BAIK
Kesesuaian	1368	3,30	82,61	B	BAIK
Efektivitas pemanfaatan	1349	3,31	82,86	B	BAIK
Kontribusi pada perekonomian	950	3,42	85,43	B	BAIK
Total Nilai Rata-rata		16,72			
Nilai Indeks Pelayanan			3,34		
				IKM	83,58
					BAIK

Sumber: Data Survei

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur Telekomunikasi diperoleh nilai indeks 83,58 dengan mutu pelayanan termasuk kategori B. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kinerja pelayanan infrastruktur Telekomunikasi termasuk dalam kondisi yang BAIK. Hasil tabulasi data kepuasan masyarakat terhadap infrastruktur Telekomunikasi menunjukkan bahwa skor kinerja atau kepuasan masyarakat tertinggi terdapat pada unsur kontribusi pada perekonomian dengan nilai rata-rata 3,42. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian responden menyatakan bahwa infrastruktur Telekomunikasi bermanfaat secara ekonomi sesuai dengan

kebutuhan masyarakat. Sementara itu kinerja terendah yang masih dirasakan oleh masyarakat terdapat pada unsur kualitas dengan nilai rata-rata sebesar 3,28.

Berdasarkan data survei, dari 14 kecamatan yang ada di Kabupaten Maros, hampir seluruhnya telah terjangkau oleh layanan telekomunikasi. Dari seluruh responden survei, sebanyak 95,6 persen responden memberikan persepsi positif atas ketersediaan layanan infrastruktur jaringan telekomunikasi di wilayahnya. Cakupan layanan telekomunikasi adalah luas areal atau wilayah yang dapat terjangkau atau terlayani komunikasi dan telekomunikasi termasuk fasilitas internet. Berdasarkan data dari laporan RPJMD Kabupaten Maros 2021-2026, sejak tahun 2017, pertumbuhan wilayah dengan cakupan layanan telekomunikasi bertumbuh dengan pesat. Hingga saat ini, luas wilayah terkover layanan jaringan telekomunikasi lebih dari 1.257 km². Namun, di sisi lain, pemerintah perlu mendorong bagaimana penyediaan jaringan pada wilayah sulit, misalnya kelurahan atau desa dengan kondisi geografis yang berada di areal ketinggian dengan akses yang cukup sulit serta di wilayah yang berada di lembah karst. Sehingga seluruh masyarakat Kabupaten Maros bisa mendapatkan layanan jaringan komunikasi dengan baik.

Infrastruktur Listrik

Tabel 21. Kualitas Layanan Infrastruktur Listrik

Sub-Indikator	Total Nilai	Nilai Rata-Rata	Nilai Intervensi Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
Ketersediaan	1553	3,62	90,50	A	SANGAT BAIK
Kualitas	1389	3,24	80,94	B	BAIK
Kesesuaian	1418	3,32	83,02	B	BAIK
Efektivitas pemanfaatan	1409	3,32	82,88	B	BAIK
Kontribusi pada perekonomian	975	3,41	85,23	B	BAIK
Total Nilai Rata-rata		16,90			
Nilai Indeks Pelayanan			3,38		
				IKM	84,52
					BAIK

Sumber: Data Survei

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur Listrik diperoleh nilai indeks 84,52 dengan mutu pelayanan termasuk kategori B. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kinerja pelayanan infrastruktur Listrik termasuk dalam kondisi yang BAIK. Hasil tabulasi data kepuasan masyarakat terhadap infrastruktur Listrik menunjukkan bahwa skor kinerja atau kepuasan masyarakat tertinggi terdapat pada unsur ketersediaan dengan nilai rata-rata 3,62. Hal ini menunjukkan responden menyatakan bahwa infrastruktur Listrik tersedia dengan mudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Sementara itu kinerja terendah yang masih dirasakan oleh masyarakat terdapat pada unsur kualitas dengan nilai rata-rata sebesar 3,24.

Berdasarkan laporan BPS Sulawesi Selatan (2023), jumlah pelanggan listrik PLN di Kabupaten Maros meningkat pesat dari tahun ke tahun dengan pertumbuhan 5 persen setiap tahunnya. Selain pertumbuhan yang semakin pesat, pemerintah Kabupaten Maros melalui kerja sama dengan Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral (ESDM) serta PLN, sejak tahun 2021 menysasar area desa/dusun terpencil di Kabupaten Maros untuk pemasangan instalasi listrik baru. Selain jumlah pelanggan yang terus bertumbuh, jumlah daya listrik yang terpasang juga semakin meningkat. Berdasarkan laporan Pemkab Maros, pada tahun 2016 daya terpasang sebesar 175.626.750 Kw, kemudian pada tahun 2017 daya terpasang sebesar 186.914.639 Kw. Pada tahun 2019, daya terpasang sudah mencapai 203.398.189 Kw.

5.2 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP STANDAR PELAYANAN MINIMAL

Bidang Pendidikan

Tabel 22. Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Pendidikan

Sub-Indikator	Total Nilai	Nilai Rata-Rata	Nilai Intervensi Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
Pelayanan pendidikan anak usia dini	1535	3,77	94,29	A	SANGAT BAIK
Pelayanan pendidikan dasar	1582	3,75	93,72	A	SANGAT BAIK
Pelayanan pendidikan kesetaraan (Paket A, B, C)	628	3,36	83,96	B	BAIK
Total Nilai Rata-rata		10,88			
Nilai Indeks Pelayanan			3,63		
			IKM	90,65	SANGAT BAIK

Sumber: Data Survei

Berbagai kebijakan Peraturan Daerah (Perda) terkait pelaksanaan dan pelayanan pendidikan telah diterbitkan oleh pemerintah Kabupaten Maros. Kebijakan tersebut diantaranya Perda No. 14 tahun 2016 mengenai Sistem Penyelenggaraan Pendidikan; Perda nomor 15 tahun 2016 tentang Sistem Penyelenggaraan Pendidikan Anak Usia Dini, dan Perda Nomor 8 tahun 2017 tentang Kabupaten Layak Anak. Berdasarkan data pada tabel di atas, terlihat bahwa tingkat kualitas pelayanan dasar di bidang pendidikan anak usia dini bernilai SANGAT BAIK dengan nilai kepuasan sebesar 94,26 poin dan nilai rata-rata 3,77. Begitu pun dengan kualitas pelayanan dasar di bidang pendidikan dasar memperoleh kinerja SANGAT BAIK berdasarkan opini masyarakat. Nilai untuk aspek pendidikan dasar sebesar 93,72 dengan nilai rata-rata 3,75.

Meski telah bernilai baik pada kategori 2 (dua) layanan Pendidikan yang disebutkan di atas, namun masih terdapat 1 (satu) unsur layanan yang mendapat penilaian BAIK yaitu unsur pelayanan pendidikan kesetaraan (Paket A, B, dan C) yang hanya mendapatkan nilai 83,96 dengan nilai rata-rata 3,36. Secara keseluruhan, aspek pelayanan bidang Pendidikan di Kabupaten Maros mendapatkan total nilai 90,65 dengan nilai indeks pelayanan di angka 3,63. Artinya bahwa masyarakat sudah menilai SANGAT BAIK atas pelayanan bidang pendidikan yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah Kabupaten Maros.

Bidang Kesehatan

Tabel 23. Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Kesehatan

Sub-Indikator	Total Nilai	Nilai Rata-Rata	Nilai Intervensi Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
Pelayanan kesehatan ibu hamil	1494	3,923	98,03	A	SANGAT BAIK
Pelayanan kesehatan ibu bersalin	1488	3,91	97,64	A	SANGAT BAIK
Pelayanan kesehatan bayi baru lahir	1481	3,92	97,95	A	SANGAT BAIK
Pelayanan kesehatan balita	1476	3,92	97,88	A	SANGAT BAIK
Pelayanan kesehatan pada usia pendidikan dasar	1334	3,61	90,14	A	SANGAT BAIK
Pelayanan kesehatan pada usia produktif	1363	3,54	88,50	A	SANGAT BAIK
Pelayanan kesehatan pada usia lanjut	1335	3,57	89,23	A	SANGAT BAIK
Pelayanan kesehatan penderita hipertensi	1344	3,56	88,89	A	SANGAT BAIK
Pelayanan kesehatan penderita diabetes melitus	1222	3,56	89,07	A	SANGAT BAIK
Pelayanan kesehatan orang dengan gangguan jiwa	564	3,44	85,98	B	BAIK
Pelayanan kesehatan orang terduga tuberkulosis (TBC)	852	3,63	90,64	A	SANGAT BAIK
Pelayanan penyakit virus (Cth. Covid-19)	1393	3,66	91,40	A	SANGAT BAIK
Total Nilai Rata-rata		44,21			
Nilai Indeks Pelayanan			3,54		
				IKM	
				88,43	SANGAT BAIK

Sumber: Data Survei

Hendrik Bloom (1974) menyatakan bahwa faktor perilaku (life style) menjadi salah satu faktor penting yang mempengaruhi derajat kesehatan. Faktor perilaku tersebut dipengaruhi oleh *enabling factors* yang mencakup ketersediaan dan keterjangkauan sarana dan sumber daya Kesehatan (Surahman, 2016). Ketersediaan sarana kesehatan yang memadai di suatu wilayah secara langsung maupun tidak langsung menunjukkan tingkat kesehatan masyarakat. Artinya, sarana kesehatan merupakan salah satu sarana yang vital yang terdapat di setiap daerah. Terkait ketersediaan fasilitas kesehatan Di Kabupaten Maros, terdapat dua rumah sakit yakni satu rumah sakit umum milik pemerintah dan satu rumah sakit khusus milik TNI/POLRI. Selain itu, Kabupaten Maros memiliki 14 Puskesmas dari 14 Kecamatan, memiliki 53 praktik mandiri dokter umum perorangan, 28 praktik mandiri dokter gigi perorangan, 5 praktik mandiri dokter spesialis perorangan, dan 48 tempat bidan praktik mandiri yang tersebar di hampir semua kecamatan. Selain itu, terdapat sarana kesehatan penunjang berupa 23 klinik Pratama yang terdiri dari 8 milik TNI/POLRI, 2 Milik BUMN, dan 13 Milik Swasta. Dari berbagai fasilitas tersebut, menunjang kualitas pelayanan dasar di bidang Kesehatan di Kabupaten Maros. Hal tersebut terkonfirmasi dalam survei opini publik yang dilaksanakan pada pertengahan September 2023, pelayanan Kesehatan di Kabupaten Maros mendapatkan kinerja SANGAT BAIK dengan nilai kepuasan sebesar 88,43 dan Indeks nilai kepuasan 3,54. Pelayanan dasar di bidang Kesehatan ini mendapatkan angka kepuasan kedua tertinggi dari seluruh bidang pelayanan yang dinilai oleh responden.

Terdapat 12 indikator pelayanan publik yang menjadi sasaran survei, yakni Pelayanan kesehatan ibu hamil; Pelayanan kesehatan ibu bersalin; Pelayanan Kesehatan bayi baru lahir; Pelayanan kesehatan balita; Pelayanan kesehatan pada usia pendidikan dasar; Pelayanan kesehatan pada usia produktif; Pelayanan kesehatan pada usia lanjut; Pelayanan kesehatan penderita hipertensi; Pelayanan kesehatan penderita diabetes melitus; Pelayanan kesehatan orang dengan gangguan jiwa; Pelayanan kesehatan orang terduga tuberkulosis (TBC); Pelayanan penyakit virus (Cth. Covid-19). Dari kedua belas indikator tersebut, hanya pelayanan kesehatan orang dengan gangguan jiwa yang mendapatkan predikat kinerja BAIK dengan nilai 85,98. Hal tersebut disebabkan karena masih belum tersedianya rumah sakit khusus untuk pelayanan pasien gangguan jiwa. Namun, puskesmas yang tersebar di 14 kecamatan di Kabupaten Maros maupun beberapa klinik menyediakan fasilitas pelayanan psikologi untuk masyarakat.

Bidang Pekerjaan Umum, Tata Ruang, Perhubungan dan Pertanian

Tabel 24. Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Pekerjaan Umum, Tata Ruang, Perhubungan dan Pertanian

Sub-Indikator	Total Nilai	Nilai Rata-Rata	Nilai Intervensi Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
Kualitas pelayanan dasar kebutuhan air minum sehari-hari	1161	2,82	70,62	C	KURANG BAIK
Total Nilai Rata-rata		2,82			
Nilai Indeks Pelayanan			2,82		
			IKM	70,62	KURANG BAIK

Sumber: Data Survei

Berdasarkan hasil survei, kualitas pelayanan dasar bidang pekerjaan umum, tata ruang, perhubungan dan pertanian di Kabupaten Maros mendapatkan predikat KURANG BAIK dengan nilai kepuasan 70,62 dan indeks pelayanan di angka 2,58. Indikator kunci dari bidang pelayanan ini adalah akses pelayanan dasar kebutuhan air minum sehari-hari yang masih kurang memadai hingga dianggap tidak memuaskan bagi masyarakat.

Bidang Perumahan Kawasan Pemukiman dan Lingkungan Hidup

Tabel 25. Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Perumahan Kawasan Pemukiman dan Lingkungan Hidup

Sub-Indikator	Total Nilai	Nilai Rata-Rata	Nilai Intervensi Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
Pengelolaan air limbah domestik	1225	3,17	79,13	B	BAIK
Penyediaan dan rehabilitasi rumah yang layak huni bagi korban bencana	767	3,38	84,47	B	BAIK
Fasilitasi penyediaan rumah yang layak huni bagi masyarakat yang terkena relokasi Program Pemerintah Daerah	480	3,18	79,47	B	BAIK
Total Nilai Rata-rata		9,72			
Nilai Indeks Pelayanan			3,24		
				IKM	81,03
					BAIK

Sumber: Data Survei

Hasil analisis terhadap penilaian opini masyarakat atas pelayanan publik melalui kuesioner yang sudah disebar kepada 430 responden di 14 kecamatan di Kabupaten Maros menunjukkan bahwa nilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dasar di bidang Perumahan, Kawasan Pemukiman dan Lingkungan Hidup adalah 81,03 dengan nilai indeks pelayanan sebesar 3,24 poin. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan publik dari pemerintah Kabupaten Maros di bidang tersebut mendapatkan penilaian BAIK dari masyarakat. Indikator penilaian berupa pengelolaan air limbah; penyediaan dan rehabilitasi rumah yang layak huni bagi korban bencana; dan fasilitasi penyediaan rumah yang layak huni bagi masyarakat yang terkena relokasi program pemerintah daerah. Dari ketiga indikator yang dinilai di bidang ini, pelayanan dalam pengelolaan air limbah domestik mendapatkan penilaian terendah dengan rata-rata nilai 3,17. Tidak ada satu pun indikator pelayanan di bidang ini yang mendapatkan penilaian dengan kinerja rendah dari masyarakat.

Bidang Satuan Polisi Pamong Praja, Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan

Tabel 26. Standar Pelayanan Minimal (SPM) Satuan Polisi Pamong Praja, Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan

Sub-Indikator	Total Nilai	Nilai Rata-Rata	Nilai Intervensi Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
Ketenteraman dan ketertiban umum	1496	3,63	90,78	A	SANGAT BAIK
Pelayanan penyelamatan dan evakuasi korban kebakaran	992	3,21	80,26	B	BAIK
Total Nilai Rata-rata		6,84			
Nilai Indeks Pelayanan			3,42		
				IKM	85,52
					BAIK

Sumber: Data Survei

Sesuai dengan Peraturan Daerah (Perda) Kabupaten Maros Nomor 3 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP), Pemadam Kebakaran (Damkar), dan Penyelamatan Kabupaten Maros adalah unsur penunjang urusan pemerintahan bidang ketenteraman, ketertiban umum dan perlindungan masyarakat serta pelayanan dasar bidang pencegahan, penanggulangan kebakaran dan penyelamatan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada daerah. Berdasarkan survei opini publik masyarakat Kabupaten Maros terhadap kualitas pelayanan dari Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP), Pemadam kebakaran dan Penyelamatan, instansi tersebut dinilai memiliki kinerja BAIK dengan nilai pelayanan 85,52 dan nilai indeks pelayanan yakni 3,42. Adapun dua indikator pelayanan yang dinilai oleh responden adalah (1) Ketenteraman dan ketertiban umum; dan (2) Pelayanan penyelamatan dan evakuasi korban. Kedua indikator tersebut mendapatkan nilai kinerja SANGAT BAIK dan BAIK dari masyarakat.

Bidang Penanggulangan Bencana

Tabel 27. Standar Pelayanan Minimal (SPM) Badan Penanggulangan Bencana

Sub-Indikator	Total Nilai	Nilai Rata-Rata	Nilai Intervensi Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
Informasi rawan bencana	1030	3,16	78,99	B	BAIK
Pencegahan dan kesiapsiagaan bencana	1046	3,22	80,46	B	BAIK
Penyelamatan dan evakuasi korban bencana	936	3,21	80,14	B	BAIK
Total Nilai Rata-rata		9,58			
Nilai Indeks Pelayanan			3,19		
				IKM	79,86
					BAIK

Sumber: Data Survei

Berdasarkan data tabel di atas, opini publik Kabupaten Maros terhadap kinerja pelayanan pada Badan Penanggulangan Bencana di daerahnya adalah BAIK. Pada bidang pelayanan tersebut, indeks kepuasan dari masyarakat berada di nilai 79,86 dengan indeks pelayanan yakni 3,19 poin. Perolehan kinerja berdasarkan persepsi publik yang dilakukan melalui survei tersebut seharusnya mampu mendorong pemerintah daerah untuk melakukan evaluasi dan perbaikan agar pelayanan kebencanaan pada masyarakat dapat ditingkatkan.

Penyelenggaraan penanggulangan bencana sejatinya berupa serangkaian upaya yang meliputi penetapan kebijakan pembangunan yang berisiko timbulnya bencana, kegiatan pencegahan bencana, tanggap darurat, dan rehabilitasi. Hal tersebut menjadi tanggung jawab pemerintah daerah saat pra bencana, saat bencana dan pasca bencana. Sementara, dalam indikator pelayanan pemberian informasi rawan bencana, Pemerintah Kabupaten Maros hanya mendapatkan nilai 78,99. Begitu pun dalam pelayanan pencegahan dan kesiapsiagaan bencana dengan nilai 80,46. Sementara pelayanan dalam program penyelamatan dan evakuasi korban bencana, Pemerintah Maros mendapatkan kinerja dengan nilai 80,14.

Bidang Sosial

Tabel 28. Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Sosial

Sub-Indikator	Total Nilai	Nilai Rata-Rata	Nilai Intervensi Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
Rehabilitasi penyandang distabilitas	584	3,28	82,02	B	BAIK
Rehabilitasi anak terlantar	606	3,05	76,13	C	KURANG BAIK
Rehabilitasi lanjut usia	714	3,17	79,33	B	BAIK
Rehabilitasi gelandangan dan pengemis	588	2,8	70	C	KURANG BAIK
Perlindungan dan jaminan sosial korban bencana daerah	804	3,32	83,06	B	BAIK
Total Nilai Rata-rata		15,62			
Nilai Indeks Pelayanan			3,12		
				IKM	78,11
					BAIK

Sumber: Data Survei

Berdasarkan data pada Tabel 28 menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan pemerintah Kabupaten Maros pada pelayanan di bidang sosial berkinerja BAIK dengan Nilai Indeks Pelayanan sebesar 3,12 dan indeks kepuasan sebesar 78,11. Nilai kepuasan atas kinerja tersebut berdasarkan penilaian pada empat indikator pelayanan, yakni rehabilitasi penyandang distabilitas; rehabilitasi anak terlantar; rehabilitasi gelandangan dan pengemis; perlindungan dan jaminan sosial korban bencana daerah.

Indikator pelayanan bidang sosial di Kabupaten Maros sepatutnya menjadi fokus dan prioritas dalam perbaikan pelayanan. Berdasarkan hasil analisis responden tersebut, seluruh indikator mendapatkan predikat kinerja BAIK serta KURANG BAIK. Perhatian pemerintah daerah juga perlu lebih difokuskan pada indikator pelayanan dalam program rehabilitasi gelandangan dan pengemis. Sebab, dari seluruh indikator pelayanan yang telah disurvei kepada masyarakat, indikator pelayanan rehabilitasi gelandangan dan pengemis serta anak terlantar memperoleh kinerja pelayanan terendah di nilai 70 dan 76,13. dengan kinerja KURANG BAIK. Data opini publik terhadap pelayanan di bidang sosial ini juga menunjukkan bahwa kinerja bidang sosial Kabupaten Maros perlu ditingkatkan lagi dalam memberikan pelayanan untuk masyarakat.



6. KESIMPULAN & SARAN

6.1 KESIMPULAN

Penelitian ini mengukur opini publik terhadap kualitas layanan infrastruktur dan kepuasan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kabupaten Maros. Pengukuran kepuasan pelayanan infrastruktur dilakukan melalui survei opini publik Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur (IKLI) dan pengukuran kepuasan pelayanan dasar melalui survei Standar Pelayanan Minimal (SPM). Untuk kategori IKLI, penelitian ini menilai pendapat masyarakat mengenai (1). Ketersediaan fisik (availability); (2). Kualitas fisik (quality); (3). Kesesuaian (appropriateness); (4). Pemanfaatan (utility); dan (5). Kontribusi terhadap Ekonomi yang berkaitan dengan pelayanan di bidang Jalan dan Jembatan; Drainase; Air Minum; Transportasi Darat; Transportasi laut; Irigasi; Sanitasi; Perumahan dan Pemukiman; Persampahan; Telekomunikasi; dan Listrik di Kabupaten Maros. Sementara berkaitan dengan SPM, penelitian ini mengukur opini masyarakat mengenai pelayanan Pendidikan Dasar; Kesehatan; Pekerjaan Umum; Perumahan, Kawasan pemukiman dan Lingkungan Hidup; Satuan Polisi Pamong Praja, Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan; Penanggulangan Bencana Daerah; serta Bencana Sosial. Survei opini publik ini melibatkan 450 responden yang tersebar di 8 kecamatan di Kabupaten Maros.

Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur (IKLI)

Hasil dari survei opini publik menunjukkan bahwa pelayanan infrastruktur jalan dan jembatan yang diprogramkan oleh pemerintah sangat memadai dalam mendukung aktivitas ekonomi dan keseharian masyarakat. Begitu pun dengan pelayanan telekomunikasi yang mendapatkan nilai indeks kepuasan yang cukup tinggi. Masyarakat menilai bahwa layanan infrastruktur transportasi (darat dan laut), sanitasi, perumahan, dan persampahan tersedia dengan mudah dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Terkait dengan pemberian infrastruktur telekomunikasi dan listrik, masyarakat menilai bahwa infrastruktur sudah sangat memadai dan cukup mudah diakses. Pada sembilan kategori tersebut, masyarakat memberikan nilai kinerja sangat baik dan baik atas usaha layanan infrastruktur yang diberikan oleh pemerintah daerah. Namun, dalam hal layanan infrastruktur drainase, air minum, dan irigasi, masyarakat menilai bahwa pemerintah masih perlu berupaya lebih keras untuk mendorong ketersediaan dan kemudahan akses untuk infrastruktur tersebut.

Opini publik terhadap layanan infrastruktur jalan menunjukkan, kualitas layanan sebesar 90,63 yang berarti “sangat baik”. infrastruktur jembatan secara keseluruhan mendapatkan respons positif sebesar 86,58 atau dengan hasil kinerja “baik”. Pada infrastruktur drainase, masyarakat menganggap “kurang baik” secara keseluruhan (71,93) dan hanya pada indikator ketersediaan saja yang mendapatkan respons “baik” sebesar 77,87. Dalam hal ini, drainase yang ada di Kabupaten Maros perlu dibenahi baik dari kualitas, kesesuaian, serta efektivitas pemanfaatannya.

Layanan air minum sering kali menghadirkan tantangan serius bagi masyarakat. Respons masyarakat terhadap kinerja pemerintah pada layanan infrastruktur air minum sebesar

73,74 yang berarti “kurang baik”. Hal ini perlu menjadi perhatian pemerintah terutama di wilayah pegunungan dan pesisir. Pada infrastruktur transportasi, baik transportasi darat maupun transportasi laut menunjukkan “baik” masing-masing sebesar 84,94 dan 82,37. Masih perlu peningkatan infrastruktur yang dapat memberikan manfaat bagi masyarakat di Kabupaten Maros seperti akses yang lebih baik ke pelayanan serta pengurangan biaya perjalanan.

Infrastruktur irigasi di Kabupaten Maros menurut masyarakat masih “kurang baik” dengan mendapatkan respons sebesar 71,42. Sedangkan infrastruktur sanitasi, perumahan dan pemukiman, dan persampahan mendapatkan respons positif, masing-masing 81,19; 81,92; dan 78,69. Khusus sub indikator kualitas persampahan, opini publik masing-masing menilai kurang baik dengan skor 73,35. Dengan mengetahui kualitas seluruh infrastruktur tersebut dapat menjadi pertimbangan dalam menentukan prioritas perbaikan selanjutnya.

Perbedaan Geografis. Secara geografis, penilaian masyarakat terhadap infrastruktur yang disediakan oleh pemerintah daerah Kabupaten Maros cukup variatif. Penelitian ini memberikan saran berupa tindak lanjut yang dapat dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Maros berdasarkan tingkat kepuasan masyarakat yang tergolong rendah seperti Tidak Baik dan Kurang Baik. Tindak lanjut ini sangat diperlukan untuk meningkatkan opini publik di masa depan. Berikut ini beberapa sub indikator yang perlu mendapatkan perhatian.

Tabel 29 Perbandingan Kualitas Layanan Infrastruktur Drainase di 8 Kecamatan

Kecamatan	Ketersediaan	Kualitas	Kesesuaian	Efektivitas pemanfaatan	Kontribusi pada perekonomian
Turikale	93,21 (SANGAT BAIK)	82,81 (BAIK)	83,13 (BAIK)	84,18 (BAIK)	76,42 (KURANG BAIK)
Mandai	82,30 (BAIK)	75,28 (KURANG BAIK)	75 (KURANG BAIK)	76,72 (BAIK)	72,06 (KURANG BAIK)
Bontoa	63,78 (TIDAK BAIK)	57,61 (TIDAK BAIK)	53,80 (TIDAK BAIK)	55,98 TIDAK BAIK)	57 (TIDAK BAIK)
Lau	83,52 (BAIK)	73,29 (KURANG BAIK)	73,86 (KURANG BAIK)	75 (KURANG BAIK)	69 (KURANG BAIK)
Marusu	71,61 (KURANG BAIK)	62,71 (TIDAK BAIK)	63,56 (TIDAK BAIK)	66,95 (KURANG BAIK)	68,57 (KURANG BAIK)
Cenrana	81,52 (BAIK)	80,68 (BAIK)	80,43 (BAIK)	80,68 (BAIK)	69,44 (KURANG BAIK)
Tompobulu	76 (KURANG BAIK)	70 (KURANG BAIK)	78 (BAIK)	71,88 (KURANG BAIK)	70 (KURANG BAIK)
Moncongloe	56,25 (TIDAK BAIK)	50,64 (TIDAK BAIK)	53,21 (TIDAK BAIK)	52,03 (TIDAK BAIK)	58,93 (TIDAK BAIK)

Sumber: Data Survei

Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur Drainase yang kurang baik di beberapa kecamatan menggambarkan situasi yang memerlukan perhatian serius dan perbaikan dalam hal penyediaan layanan dasar tersebut. Kondisi ini memberikan gambaran tentang ketidakpuasan masyarakat terhadap infrastruktur krusial yang sangat memengaruhi kualitas hidup mereka.

Dari segi ketersediaan, terdapat 4 kecamatan yang memberi penilaian negatif (Kurang Baik dan Tidak Baik) yaitu Bontoa, Marusu, Tompobulu, dan Moncongloe. Dari segi kualitas drainase, hanya 2 dari 8 area studi (Turikale dan Cenrana) yang memberi penilaian positif, artinya sebagian besar kecamatan di Kabupaten Maros menilai kualitas drainase perlu untuk ditingkatkan.

Secara keseluruhan, terdapat 6 kecamatan yang perlu untuk diberi perhatian khusus dalam Pembangunan drainase tersebut: Mandai, Bontoa, Lau, Marusu, Tompobulu, dan Moncongloe.

Tabel 30 Perbandingan Kualitas Layanan Infrastruktur Air Minum di 8 Kecamatan

Kecamatan	Ketersediaan	Kualitas	Kesesuaian	Efektivitas pemanfaatan	Kontribusi pada perekonomian
Turikale	92,19 (SANGAT BAIK)	85,76 (BAIK)	87,97 (BAIK)	87,5 (BAIK)	86 (BAIK)
Mandai	89,77 (SANGAT BAIK)	84,09 (BAIK)	86,63 (BAIK)	86,63 (BAIK)	81,02 (BAIK)
Bontoa	41,67 (TIDAK BAIK)	44,44 (TIDAK BAIK)	44,44 (TIDAK BAIK)	45,37 (TIDAK BAIK)	50,69 (TIDAK BAIK)
Lau	77,17 (BAIK)	77,22 (BAIK)	78,26 (BAIK)	78,26 (BAIK)	64,81 (TIDAK BAIK)
Marusu	72,5 (KURANG BAIK)	70,42 (KURANG BAIK)	68,75 (KURANG BAIK)	71,61 (KURANG BAIK)	61,76 (TIDAK BAIK)
Cenrana	70 (KURANG BAIK)	69 (KURANG BAIK)	68 (KURANG BAIK)	64,58 (TIDAK BAIK)	65 (TIDAK BAIK)
Tompobulu	69,57 (KURANG BAIK)	69,57 (KURANG BAIK)	75 (KURANG BAIK)	76,14 (KURANG BAIK)	68,33 (KURANG BAIK)
Moncongloe	70,31 (KURANG BAIK)	65,32 (KURANG BAIK)	64,06 (KURANG BAIK)	71,77 (KURANG BAIK)	67,71 (KURANG BAIK)

Sumber: Data Survei

Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur Air Minum yang kurang baik di beberapa kecamatan menggambarkan situasi yang memerlukan perhatian serius dan perbaikan dalam hal penyediaan layanan dasar tersebut. Kondisi ini memberikan gambaran tentang ketidakpuasan masyarakat terhadap infrastruktur krusial yang sangat memengaruhi kualitas hidup mereka.

Sistem pasokan air minum mungkin tidak memadai, menyebabkan gangguan dalam penyediaan air bersih kepada penduduk. Ini bisa disebabkan oleh infrastruktur yang sudah usang, kerusakan pipa, atau kapasitas yang tidak mencukupi untuk memenuhi kebutuhan populasi yang terus bertambah.

Dari segi ketersediaan dan kualitas air minum, terdapat 5 kecamatan yang memberi penilaian negatif (Kurang Baik dan Tidak Baik), yaitu Cenrana, Bontoa, Marusu, Tompobulu, dan Moncongloe.

Secara keseluruhan, 5 kecamatan tersebut yang perlu untuk diberi perhatian khusus dalam penyediaan air minum di kabupaten Maros: Cenrana, Bontoa, Marusu, Tompobulu, dan Moncongloe.

Tabel 31 Perbandingan Kualitas Layanan Infrastruktur Irigasi di 8 Kecamatan

Kecamatan	Ketersediaan	Kualitas	Kesesuaian	Efektivitas pemanfaatan	Kontribusi pada perekonomian
Turikale	75,76 (KURANG BAIK)	66,94 (KURANG BAIK)	70,16 (KURANG BAIK)	68,15 (KURANG BAIK)	82,22 (BAIK)
Mandai	72,67 (KURANG BAIK)	79,05 (BAIK)	79,05 (BAIK)	79,73 (BAIK)	73,57 (KURANG BAIK)
Bontoa	72,28 (KURANG BAIK)	67,05 (KURANG BAIK)	67,78 (KURANG BAIK)	72,16 (KURANG BAIK)	66,07 (KURANG BAIK)
Lau	78,21 (BAIK)	73,61 (KURANG BAIK)	74,31 (KURANG BAIK)	78,47 (BAIK)	80,83 (BAIK)
Marusu	55,30 (TIDAK BAIK)	60,34 (TIDAK BAIK)	63,79 (TIDAK BAIK)	62,07 (TIDAK BAIK)	58,33 (TIDAK BAIK)
Cenrana	68,48 (KURANG BAIK)	68,48 (KURANG BAIK)	68,48 (KURANG BAIK)	68,48 (KURANG BAIK)	63,24 (TIDAK BAIK)
Tompobulu	76 (KURANG BAIK)	70 (KURANG BAIK)	68 (KURANG BAIK)	70,65 (KURANG BAIK)	69,57 (KURANG BAIK)
Moncongloe	77,68 (BAIK)	69,64 (KURANG BAIK)	71,43 (KURANG BAIK)	74,07 (KURANG BAIK)	76,04 (KURANG BAIK)

Sumber: Data Survei

Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur Irigasi yang kurang baik di beberapa kecamatan menggambarkan situasi yang memerlukan perhatian serius dan perbaikan dalam hal penyediaan layanan dasar tersebut. Kondisi ini memberikan gambaran tentang ketidakpuasan masyarakat terhadap infrastruktur krusial yang sangat memengaruhi kualitas hidup mereka.

Dalam hal irigasi, masalah seperti penyumbatan saluran, pengelolaan yang tidak efisien, atau kesulitan dalam penentuan jadwal penyiraman bisa mempengaruhi produktivitas pertanian dan mata pencaharian petani.

Dari segi ketersediaan, hanya 2 dari 8 area studi (Lau dan Moncongloe) yang memberi penilaian positif, artinya sebagian besar kecamatan di Kabupaten Maros menilai kualitas drainase perlu untuk ditingkatkan. Dari segi kualitas irigasi, hanya 1 dari 8 area studi (Mandai) yang memberi penilaian positif, artinya sebagian besar kecamatan di Kabupaten Maros menilai kualitas drainase perlu untuk ditingkatkan.

Secara keseluruhan, terdapat 7 kecamatan yang perlu untuk diberi perhatian khusus dalam penyediaan dan pemeliharaan irigasi di kabupaten Maros: Turikale, Cenrana, Bontoa, Lau, Marusu, Tompobulu, dan Moncongloe.

Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur ini mencerminkan tingkat ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas dan ketersediaan layanan dasar tersebut. Oleh karena itu, perlu adanya tindakan perbaikan yang mencakup perbaikan dan pemeliharaan infrastruktur, peningkatan kapasitas, serta penyediaan layanan yang lebih efisien dan andal. Hal ini akan membantu memastikan bahwa masyarakat dapat menikmati akses yang memadai dan berkualitas ke drainase, air minum, dan irigasi, serta meningkatkan kualitas hidup mereka secara keseluruhan.

Tabel 32 Perbandingan Sub Indikator Kualitas Layanan Infrastruktur Persampahan di 8 Kecamatan

Kecamatan	Kualitas
Turikale	93,59 (SANGAT BAIK)
Mandai	88,89 (SANGAT BAIK)
Bontoa	37,75 (TIDAK BAIK)
Lau	54,89 (TIDAK BAIK)
Marusu	79,44 (BAIK)
Cenrana	58 (TIDAK BAIK)
Tompobulu	56,73 (TIDAK BAIK)
Moncongloe	74,4 (BAIK)

Sumber: Data Survei

Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur Persampahan secara umum, kualitas layanan infrastruktur persampahan yang ada di Kabupaten Maros mendapatkan indeks penilaian “baik” dari masyarakat, namun pada indikator Kualitas (kondisi) dari infrastruktur tersebut kinerja unit pelayanannya termasuk dalam kategori “kurang baik”. Daerah yang berkontribusi dalam penilaian “kurang baik” tersebut berasal dari wilayah pesisir yakni Bontoa dan Lau, masing-masing penilaian 37,75 dan 54,89 (tidak baik). Wilayah lain yang memberi penilaian “tidak baik” yaitu pegunungan (Cenrana dan Tompobuli) yang memberi penilaian masing-masing sebesar 58 dan 56,73. Penilaian tersebut wajar karena pada wilayah pegunungan dan pesisir di Kabupaten Maros termasuk dalam wilayah yang kurang dijangkau oleh infrastruktur pengangkut sampah, sehingga Pemkab perlu melakukan inovasi terkait pengelolaan sampah di dua wilayah tersebut.

Standar Pelayanan Masyarakat (SPM)

Opini masyarakat yang berkaitan dengan SPM, mayoritas menilai bahwa pemerintah daerah Kabupaten Maros memiliki kinerja “sangat baik” dalam menghadirkan pelayanan dasar di bidang Pendidikan dan Kesehatan sedangkan pada bidang Perumahan Kawasan Pemukiman dan Lingkungan Hidup, bidang Satuan Polisi Daerah, Pemadam Kebakaran, dan Penyelamatan, bidang Penanggulangan Bencana, dan bidang sosial memiliki kinerja “baik”. Penyediaan layanan pendidikan dasar dan anak usia dini mendapatkan nilai kinerja sangat baik, namun perlu peningkatan perbaikan pelayanan untuk akses pendidikan penyetaraan paket A, B dan C. Begitu pun dengan pelayanan kesehatan, masyarakat menilai bahwa mereka merasakan kepuasan baik dari segi kebermanfaatannya, ketersediaan akses serta sarana dan prasarana atas pelayanan kesehatan yang dihadirkan pemerintah. Hanya saja, layanan kesehatan untuk orang dengan gangguan jiwa masih membutuhkan perhatian pemerintah. Kategori pelayanan dalam bidang Satuan Polisi Daerah, Pemadam Kebakaran, dan Penyelamatan, masyarakat juga memberikan kepuasan atas usaha pemerintah dalam mewujudkan ketenteraman dan ketertiban umum, serta kesigapan pelayanan evakuasi dan penyelamatan yang diberikan untuk masyarakat.

Berdasarkan survei ini, masyarakat juga memberikan catatan kinerja atas pelayanan di bidang Pekerjaan Umum, Tata Ruang, Perhubungan dan Pertanahan yang secara garis besar, masyarakat menilai bahwa indikator pelayanan berupa ketersediaan akses dan sarana air minum masih sangat perlu ditingkatkan. Indikator layanan tersebut berkaitan dengan bidang pelayanan yang mendapatkan kinerja “kurang baik” dari masyarakat.

Penilaian terhadap standar pelayanan minimal pemerintah daerah Kabupaten Maros dilakukan pada delapan bidang pelayanan yakni bidang Pendidikan, Kesehatan, bidang pekerjaan umum, tata ruang, perhubungan dan pertanahan, bidang perumahan Kawasan pemukiman, dan lingkungan hidup, satuan polisi pamong praja, pemadam kebakaran, dan penyelamatan, badan penanggulangan bencana, serta bidang sosial. Dari delapan bidang tersebut, yang mendapatkan indeks dengan penilaian “kurang baik” yaitu bidang pekerjaan umum, tata ruang, perhubungan dan pertanahan sebesar 70,62. Bidang sosial juga mendapatkan predikat yang sama, khususnya pada sub indikator Rehabilitasi anak terlantar dan Rehabilitasi gelandangan dan pengemis dengan nilai respons sebesar 76,13 dan 70.

Perbedaan Geografis. Wilayah perkotaan menganggap bahwa standar pelayanan minimal sudah memuaskan secara umum. Namun di wilayah pesisir dan pegunungan masih ada beberapa sub indikator yang perlu ditingkatkan karena opini masyarakat menyatakan “kurang baik”. Berikut ini beberapa sub indikator yang perlu mendapatkan perhatian.

Tabel 33 Perbandingan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Pekerjaan Umum, Tata Ruang, Perhubungan dan Pertanahan di 8 Kecamatan

Kecamatan	Kualitas pelayanan dasar kebutuhan air minum sehari-hari
Turikale	75 (KURANG BAIK)
Mandai	80,86 (BAIK)
Bontoa	52,78 (TIDAK BAIK)
Lau	70 (KURANG BAIK)
Marusu	67,08 (KURANG BAIK)
Cenrana	57 (TIDAK BAIK)
Tompobulu	67,39 (KURANG BAIK)
Moncongloe	81,25 (BAIK)

Sumber: Data Survei

Penilaian Kualitas Pelayanan Minimal Kebutuhan Air Minum Sehari-hari yang kurang baik di beberapa kecamatan di Kabupaten Maros menggambarkan kondisi yang memerlukan perhatian serius dan tindakan perbaikan dalam penyediaan layanan air minum yang sangat penting bagi kehidupan sehari-hari penduduk. Situasi ini mencerminkan masalah dalam hal kualitas, aksesibilitas, dan keberlanjutan layanan air minum. Opini publik pada layanan minimal ini hasilnya kurang lebih sama dengan infrastruktur air minum pada indikator IKLI.

Berdasarkan pemetaan kecamatan, hanya 2 dari 8 kecamatan area studi yang memberi penilaian positif terhadap layanan air bersih sehari-hari, seperti Mandai dan Moncongloe. Sedangkan kecamatan Turikale, Cenrana, Bontoa, Lau, Marusu, dan Tompobulu membutuhkan perhatian khusus terkait layanan air.

Penilaian Kualitas Pelayanan Dasar ini mencerminkan ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas dan ketersediaan air minum yang mendasar. Oleh karena itu, perlu adanya tindakan segera untuk meningkatkan infrastruktur, mengatasi masalah pencemaran air, memperbaiki pasokan yang konsisten, dan menjadikan air minum yang aman dan terjangkau tersedia untuk semua penduduk di Kabupaten Maros. Upaya ini akan membantu meningkatkan kualitas hidup, kesehatan, dan kesejahteraan masyarakat di daerah tersebut.

Tabel 34 Perbandingan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Sosial Sub-Indikator Rehabilitasi anak terlantar dan Rehabilitasi gelandangan dan pengemis di 8 Kecamatan

Kecamatan	Rehabilitasi anak terlantar	Rehabilitasi gelandangan dan pengemis
Turikale	84,65 (BAIK)	78,46 (BAIK)
Mandai	75 (KURANG BAIK)	67,157 (KURANG BAIK)
Bontoa	60 (TIDAK BAIK)	55 (TIDAK BAIK)
Lau	68,18 (KURANG BAIK)	61,67 (TIDAK BAIK)
Marusu	77,42 (BAIK)	70,69 (KURANG BAIK)
Cenrana	80 (BAIK)	66,67 (KURANG BAIK)
Tompobulu	71,66 (KURANG BAIK)	65,38 (KURANG BAIK)
Moncongloe	68,18 (KURANG BAIK)	69,74 (KURANG BAIK)

Sumber: Data Survei

Penilaian Kualitas Pelayanan Minimal Bidang Sosial secara umum indeks bidang sosial termasuk dalam kategori “baik”, namun terdapat dua indikator yang termasuk dalam penilaian “kurang baik” pada bidang tersebut, indikator yang dimaksud ialah “Rehabilitasi anak terlantar” serta “Rehabilitasi gelandangan dan pengemis” dengan masing-masing sebesar 76,13 dan 70. Pada Kecamatan Turikale, penilaian terhadap kedua indikator tersebut termasuk dalam kategori “baik”, masing-masing penilaian sebesar 84,65 dan 78,46, dan pada Kecamatan Marusu dan Cenrana juga memberi penilaian yang “baik” namun hanya pada indikator Rehabilitasi anak terlantar, masing-masing wilayah sebesar 77,42 dan 80. Kecamatan Bontoa memberikan penilaian yang “tidak baik” untuk dua indikator tersebut (60 dan 55) dan Kecamatan Lau memberikan penilaian yang “tidak baik” juga namun hanya pada indikator “Rehabilitasi gelandangan dan pengemis” sebesar 61,67. Terdapat 3 Kecamatan yang memberikan dua indikator tersebut dengan penilaian “kurang baik” yakni Kecamatan Mandai, Tompobulu, dan Moncongloe.

6.2 SARAN

Sebagai upaya dalam memberikan gambaran objektif terkait kinerja pemerintah di Kabupaten Maros, hasil kajian ini dapat digunakan menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi dalam mendukung kebijakan pembangunan daerah. Rekomendasi yang disusun berikut ini berdasarkan pada nilai indeks kepuasan layanan yang sedang dan rendah.

Rekomendasi 1: Meningkatkan dukungan kebijakan dan alokasi anggaran untuk peningkatan kualitas infrastruktur fisik seperti drainase, irigasi, dan air minum yang menjadi persoalan utama di sebagian besar kecamatan. Terdapat beberapa program yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas infrastruktur fisik drainase, irigasi, dan air minum. Berikut beberapa contohnya:

- Program Percepatan Peningkatan Tata Guna Air Irigasi (P3TGAI): Program ini merupakan bagian dari program PKT (Padat Karya Tunai) dan bertujuan untuk mempercepat perbaikan pengelolaan air irigasi
- Pemeliharaan Jaringan Air Minum (SPAM): Program ini berfokus pada pemeliharaan jaringan air minum untuk menjamin umur panjang dan meminimalkan biaya rehabilitasi
- Pembangunan Sistem Drainase Perkotaan: Program ini berfokus pada pengembangan sistem drainase perkotaan untuk mencegah banjir dan meningkatkan kualitas hidup di perkotaan
- Rehabilitasi Jaringan Irigasi: Program ini bertujuan untuk merehabilitasi jaringan irigasi agar berumur panjang dan meminimalkan biaya rehabilitasi.
- Perluasan SPAM: Program ini bertujuan untuk memperluas pelayanan air minum dengan memanfaatkan sistem penyediaan air yang ada atau dengan membangun yang baru di daerah yang tidak mempunyai akses terhadap air minum.
- Pengembangan Sistem Pengelolaan Air Limbah Domestik (SPALD): Program ini berfokus pada pengembangan sistem pengelolaan air limbah domestik terpusat dan lokal untuk meningkatkan sanitasi

Program-program tersebut dapat diupayakan mendapatkan bantuan atau kerja sama dengan berbagai instansi pemerintah, seperti Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (Kementerian PUPR) dan Departemen Pekerjaan Umum, Perumahan, dan Permukiman (DPUPKP) ataupun pihak swasta dan perusahaan.

Rekomendasi 2: Peningkatan kualitas persampahan seperti penyediaan kualitas yang lebih baik. Pemerintah daerah dapat segera memulai program modernisasi tata kelola sampah. Terdapat beberapa program yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pengelolaan sampah dan memberikan layanan pengelolaan sampah yang lebih baik. Beberapa program tersebut adalah:

- Pengelolaan sampah berkelanjutan: Ini adalah kegiatan sistematis, komprehensif, dan berkelanjutan yang melibatkan pengurangan dan penanganan sampah. Hal ini

dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti kepadatan penduduk, karakteristik sosial ekonomi dan lingkungan fisik, sikap, perilaku, dan budaya dalam masyarakat

- Program Reduce, Reuse, Recycle (3R): Program ini bertujuan untuk mengurangi jumlah dan/atau memperbaiki karakteristik sampah, yang akan diolah lebih lanjut di tempat pengolahan akhir sampah. Program ini berperan dalam memastikan berkurangnya kebutuhan lahan untuk pengolahan sampah di perkotaan. Program tersebut hendaknya didukung oleh kedisiplinan masyarakat dalam melaksanakannya, dimulai dari rumah tangga. Kesadaran akan program 3R hendaknya diperkuat melalui program pendidikan yang nyata, bahkan dimulai dari pendidikan anak usia dini. Selain itu, diperlukan program nyata yang melibatkan kolaborasi antara masyarakat, produsen, dan pemerintah
- Project Development Facility (PDF): Kementerian Keuangan menyediakan PDF untuk proyek pengelolaan sampah yang menggunakan skema Kerja sama Pemerintah-Swasta (KPS). PDF tersebut akan menyinergikan seluruh dukungan teknis dan finansial dari pemerintah pusat, baik dari Kementerian/Lembaga Teknis maupun dari Kementerian Keuangan sendiri.
- Meningkatkan pelayanan pengangkutan sampah: Peningkatan kualitas pelayanan pengangkutan sampah penting untuk memastikan bahwa sampah diangkut dengan aman dan efisien. Hal ini mencakup perencanaan kualitas sampah yang perlu dihasilkan dan kualitas yang diinginkan masyarakat, serta pengembangan program untuk meningkatkan kualitas layanan pengangkutan sampah.
- Program Prasarana dan Sarana Persampahan (PSP): Program ini bertujuan untuk menyediakan PSP yang efektif, efisien, dan berwawasan lingkungan, meningkatkan cakupan layanan pengelolaan sampah, meningkatkan kesehatan masyarakat dan kualitas lingkungan, melindungi sumber daya air, tanah, dan udara dari pencemaran dan iklim, mitigasi, dan mengubah limbah menjadi sumber daya. Aspek teknis dari program ini meliputi pengurangan sampah, daur ulang, penggunaan kembali, pemilahan, pengumpulan, pengangkutan, pengolahan, dan pembuangan akhir. Penyusunan rencana induk didasarkan pada kondisi kabupaten, rencana pengembangan, kondisi pelaksanaan PSP, dan permasalahan

Program-program ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan pengelolaan sampah, mengurangi jumlah sampah yang dihasilkan, dan mengubah sampah menjadi sumber daya. Melibatkan berbagai aspek seperti disiplin masyarakat, pendidikan, aspek teknis, dan dukungan finansial.

Rekomendasi 3: Pemerintah dapat memfokuskan pada program rehabilitasi terutama pada anak terlantar dan pengemis yang mencakup akses pendidikan, pelatihan keterampilan serta dukungan psikososial. Program rehabilitasi sosial untuk anak terlantar dan pengemis bertujuan untuk memulihkan dan mengembangkan kemampuan seseorang yang mengalami masalah kesejahteraan sosial agar dapat melaksanakan fungsi sosialnya secara wajar dalam kehidupan masyarakat. Berikut adalah beberapa program rehabilitasi sosial yang dilakukan pada anak terlantar dan pengemis:

- Motivasi dan seleksi: Tahap ini memiliki tujuan menumbuhkan kemauan penyandang masalah kesejahteraan sosial dan menetapkan calon penerima layanan rehabilitasi.
- Bimbingan: Bimbingan dilakukan untuk memberikan bantuan secara terus-menerus agar mencapai tingkat perkembangan dan penyesuaian diri yang optimal. Pelaksanaan rehabilitasi sosial gelandangan dan pengemis melalui Program Tiga Langkah Rehabilitasi (Tilar), menyelenggarakan berbagai macam bimbingan untuk pelatihan.
- Keterampilan kerja: Implementasi bimbingan keterampilan kerja dianggap penting dalam proses rehabilitasi sosial.
- Rehabilitasi sosial di panti: program ini memberikan rehabilitasi sosial kepada gelandangan dan pengemis dengan menyusun rencana dan program rehabilitasi sosial yang meliputi bimbingan sosial, fisik, mental, dan latihan keterampilan
- Pemberdayaan: Program dan pelayanan pemberdayaan yang dapat dirasakan oleh penerima manfaat dan apabila hasil yang didapat besar maka bisa juga dijadikan panutan di dalam penanganan kesejahteraan masyarakat di panti lain khususnya pekerja sosial dengan kemiskinan.
- Implementasi kegiatan rehabilitasi dalam penanganan anak jalanan: Implementasi kegiatan rehabilitasi dalam penanganan anak jalanan dilakukan dengan memberikan bantuan untuk mengidentifikasi kebutuhan anak jalanan dan menghubungkan mereka dengan program-program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan yang dilakukan oleh pemerintah.

Program rehabilitasi sosial untuk anak terlantar dan pengemis dilakukan untuk membantu mereka agar dapat mandiri dan berperan aktif dalam kehidupan bermasyarakat. Program-program tersebut meliputi motivasi dan seleksi, bimbingan, keterampilan kerja, rehabilitasi sosial di panti, pemberdayaan, dan implementasi kegiatan rehabilitasi dalam penanganan anak jalanan.

Rekomendasi 4: Pemerintah harus segera mendorong terealisasi dan meratanya program Penyediaan Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (Pamsimas) hingga tingkat desa di seluruh wilayah. Wilayah pegunungan dan pesisir perlu menjadi perhatian pemerintah dalam mendorong ketersediaan air minum yang bersih untuk masyarakat Kabupaten Maros. Program ini bertujuan untuk meningkatkan akses pelayanan air minum dan sanitasi bagi masyarakat miskin pedesaan dan daerah pinggiran kota serta menerapkan praktik hidup bersih dan sehat dengan membangun model penyediaan prasarana dan sarana air minum dan sanitasi berbasis masyarakat yang berkelanjutan dan mampu diadaptasi oleh masyarakat. Beberapa manfaat dari program Pamsimas adalah:

- Meningkatkan akses penduduk perdesaan terhadap fasilitas air minum dan sanitasi yang layak.
- Meningkatkan jumlah masyarakat yang memiliki akses air minum yang aman dan sanitasi layak.

- Meningkatkan penerapan dokumen perencanaan daerah bidang air minum dan sanitasi oleh pemerintah daerah.
- Meningkatkan kualitas hidup masyarakat
- Menciptakan perilaku hidup bersih melalui promosi kesehatan lingkungan dan penyediaan sarana dan prasarana air minum serta sanitasi berbasis masyarakat yang berkelanjutan

DAFTAR PUSTAKA

- Andrews, R., & Van de Walle, S. (2013). New Public Management and Citizens' Perceptions of Local Service Efficiency, Responsiveness, Equity and Effectiveness. *Public Management Review*, 15(5), 762–783. <https://doi.org/10.1080/14719037.2012.725757>.
- Ardianto dan Soemirat. (2004). *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung. PT. Remaja Rosdakarya.
- Blum, H. L. (1974). *Planning for Health: Development and Application of Social Change Theory (Vol. 1)*. Human Sciences Press.
- Chatamallah, M. (2007). Opini Publik dan Kebijakan Pemerintah. *Jurnal Mediator* 8, (2).
- Chen, Z., Li, D., & Wang, J. (2010). Citizens' Attitudes Toward Local Government Public Services. *Public Performance & Management Review*, 34(2), 221–235. <https://doi.org/10.2753/pmr1530-9576340204>
- Etikan, I., & Babatope, O. (2019). *A Basic Approach in Sampling Methodology and Sample Size Calculation*.
- Gaku, C. M., Kidombo, H. J., & Keiyoro, P. N. (2016). *Fundamentals of Research Methods*. Aura Publishers.
- Gliem, J. A., & Gliem, R. R. (2003). *Calculating, interpreting, and reporting Cronbach's alpha reliability coefficient for Likert-type scales*. Midwest Research-to-Practice Conference in Adult, Continuing, and Community Education.
- Gupta, A. K., & Shrestha, G. L. (2021). Citizen Charter in Nepali Public Sector Organizations: Does it Really Work? *Policy & Governance Review*, 5(1), 18–32. <https://doi.org/10.30589/pgr>
- Kumar, P., Dhand, A., Tabak, R. G., Brownson, R. C., & Yadama, G. N. (2017). Adoption and sustained use of cleaner cooking fuels in rural India: A case control study protocol to understand household, network, and organizational drivers. *Archives of Public Health*, 75 (1), 1–11. <https://doi.org/10.1186/s13690-017-0244-2>

- Lusiani, T., & Duanasari, S. A. (2022). Purwarupa Desain Sistem Administrasi Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta. *Jurnal Riset Jakarta*, 15(2), 57–68. <https://doi.org/10.37439/jurnaldrd.v15i2.69>
- Mahmudi, M. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.
- Marsono (2017). Membangun model pelayanan publik desa: mendekatkan pelayanan masyarakat di tingkat lokal. *Borneo Administrator*, 13(1), 1–20.
- Nordiawan (2010) *Akuntansi Sektor Publik*. Jakarta: Salemba Empat.
- OECD. (2001). *Public Opinion Surveys as Input to Administrative Reform*.
- Paudel, R. C., & Gupta, A. K. (2019). Performance in Nepali Bureaucracy: What does Matter? *Research Journal of Economics*, 3(1).
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2021, Pub. L. No. 1419, 1 (2021).
- Puspita Sari, M. E. (2018). Peran Pemerintah dalam Penyediaan Akses Pelayanan Publik. *Jurnal Trias Politika*, 2(1), 1–12.
- Surahman, Rachmat, M., & Supardi, S. (2016). *Metodologi Penelitian* (1st ed., Vol. 1). Pusdik SDM Kesehatan, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Tavakol, M., & Dennick, R. (2011). Making sense of Cronbach's alpha. *International journal of medical education*, 2 (53).
- Trinanda dan Santoso (2013). Penentuan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Ketertinggalan Kawasan Kabupaten Pamekasan. *Jurnal Teknik POMITS* 2 (1).
- Ursachi, G., Horodnic, I. A., & Zait, A. (2015). How reliable are measurement scales? External factors with indirect influence on reliability estimators. *Procedia Economics and Finance*, 20, 679-686.
- Van de Walle, S. (2017). Explaining citizen satisfaction and dissatisfaction with publik services. In *The Palgrave Handbook of Public Administration and Management in Europe* (pp. 221–241). Palgrave Macmillan. https://doi.org/10.1057/978-1-137-55269-3_11

LAMPIRAN

Kuesioner Survei Opini Publik Terhadap Kinerja Pemerintahan di Kabupaten Maros Tahun 2023

Survei ini bertujuan untuk mengetahui opini publik berdasarkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap Kinerja Pemerintahan di Kabupaten Maros. Bapak/Ibu/Saudara bebas menyampaikan pendapat dan semua data yang diberikan terjamin kerahasiaannya. Survei ini merupakan penelitian yang dilakukan oleh Tim dari Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LP2M) Universitas Hasanuddin.

A. PROFIL RESPONDEN

Isilah dengan memberikan tanda X dan tuliskan setiap profil responden dengan salah satu pilihan dan pernyataan dari responden.

PR1. Jenis Kelamin (1 = Laki-laki; 2 = Perempuan)

- 1
- 2

PR2. Usia

PR3. Pendidikan

- SD
- SMP
- SMA
- S-I
- S2/S3

PR3. Pendidikan

- ASN/TNI/POLRI
- Petani/Nelayan
- Buruh/Karyawan
- Wirausaha/Pedagang
- Pelajar/Mahasiswa
- Lainnya

PR5. Tempat Tinggal

- Bontoa
- Cendrana
- Lau
- Mandai
- Marusu
- Moncongloe
- Tompobulu
- Turikale

PR6. Nomor HP yang aktif

B. INDEKS KEPUASAN LAYANAN INFRASTRUKTUR

Opini publik terhadap layanan infrastruktur (IKLI). Definisi opini publik adalah berdasarkan tingkat kepuasan yaitu: 1 = Tidak puas; 2 = Kurang puas; 3 = Puas; 4 = Sangat puas.

Isilah setiap kolom (vertikal) dengan salah satu pilihan tingkat kepuasan 1-4 pada baris (horisontal) dengan memberikan tanda X.

IKLI1. Bagaimana pendapat Saudara tentang infrastruktur jalan di wilayah Saudara?

Indikator	1	2	3	4
Ketersediaan				
Kualitas				
Kesesuaian				
Efektivitas pemanfaatan				
Penyerapan tenaga kerja				
Kontribusi pada perekonomian				

IKLI2. Bagaimana pendapat Saudara tentang infrastruktur jembatan di wilayah Saudara?

Indikator	1	2	3	4
Ketersediaan				
Kualitas				
Kesesuaian				
Efektivitas pemanfaatan				
Penyerapan tenaga kerja				
Kontribusi pada perekonomian				

IKLI3. Bagaimana pendapat Saudara tentang infrastruktur drainase di wilayah Saudara?

Indikator	1	2	3	4
Ketersediaan				
Kualitas				
Kesesuaian				
Efektivitas pemanfaatan				
Penyerapan tenaga kerja				
Kontribusi pada perekonomian				

IKLI4. Bagaimana pendapat Saudara tentang infrastruktur air minum di wilayah Saudara?

Indikator	1	2	3	4
Ketersediaan				
Kualitas				
Kesesuaian				
Efektivitas pemanfaatan				
Penyerapan tenaga kerja				
Kontribusi pada perekonomian				

IKLI5a. Bagaimana pendapat Saudara tentang infrastruktur transportasi (darat) di wilayah Saudara?

Indikator	1	2	3	4
Ketersediaan				
Kualitas				
Kesesuaian				
Efektivitas pemanfaatan				
Penyerapan tenaga kerja				
Kontribusi pada perekonomian				

IKLI5b. Bagaimana pendapat Saudara tentang infrastruktur transportasi (laut) di wilayah Saudara?

Indikator	1	2	3	4
Ketersediaan				
Kualitas				
Kesesuaian				
Efektivitas pemanfaatan				
Penyerapan tenaga kerja				
Kontribusi pada perekonomian				

IKLI6. Bagaimana pendapat Saudara tentang infrastruktur irigasi di wilayah Saudara?

Indikator	1	2	3	4
Ketersediaan				
Kualitas				
Kesesuaian				
Efektivitas pemanfaatan				
Penyerapan tenaga kerja				
Kontribusi pada perekonomian				

IKLI7. Bagaimana pendapat Saudara tentang infrastruktur sanitasi (contohnya pengelolaan limbah, jamban sehat) di wilayah Saudara?

Indikator	1	2	3	4
Ketersediaan				
Kualitas				
Kesesuaian				
Efektivitas pemanfaatan				
Penyerapan tenaga kerja				
Kontribusi pada perekonomian				

IKLI8. Bagaimana pendapat Saudara tentang infrastruktur perumahan dan pemukiman di wilayah Saudara?

Indikator	1	2	3	4
Ketersediaan				
Kualitas				
Kesesuaian				
Efektivitas pemanfaatan				
Penyerapan tenaga kerja				
Kontribusi pada perekonomian				

IKLI9. Bagaimana pendapat Saudara tentang infrastruktur persampahan di wilayah Saudara?

Indikator	1	2	3	4
Ketersediaan				
Kualitas				
Kesesuaian				
Efektivitas pemanfaatan				
Penyerapan tenaga kerja				
Kontribusi pada perekonomian				

IKLII0. Bagaimana pendapat Saudara tentang infrastruktur telekomunikasi (contohnya jaringan telpon dan internet) di wilayah Saudara?

Indikator	1	2	3	4
Ketersediaan				
Kualitas				
Kesesuaian				
Efektivitas pemanfaatan				
Penyerapan tenaga kerja				
Kontribusi pada perekonomian				

IKLII1. Bagaimana pendapat Saudara tentang infrastruktur listrik di wilayah Saudara?

Indikator	1	2	3	4
Ketersediaan				
Kualitas				
Kesesuaian				
Efektivitas pemanfaatan				
Penyerapan tenaga kerja				
Kontribusi pada perekonomian				

C. STANDAR PELAYANAN MINIMAL

Opini publik terhadap kualitas pelayanan dasar (SPM). Definisi opini publik adalah berdasarkan tingkat kepuasan yaitu: 1 = Tidak puas; 2 = Kurang puas; 3 = Puas; 4 = Sangat puas.

Isilah setiap kolom (vertikal) dengan salah satu pilihan tingkat kepuasan 1-4 pada baris (horisontal) dengan memberikan tanda X.

SPMI-3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas pelayanan dasar bidang Pendidikan?

Indikator	1	2	3	4
Pelayanan pendidikan anak usia dini				
Pelayanan pendidikan dasar				
Pelayanan pendidikan kesetaraan (Paket A, B, C)				

SPM4-10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas pelayanan dasar bidang Kesehatan?

Indikator	1	2	3	4
Pelayanan kesehatan ibu hamil				
Pelayanan kesehatan ibu bersalin				
Pelayanan kesehatan bayi baru lahir				
Pelayanan kesehatan balita				
Pelayanan kesehatan pada usia pendidikan dasar				
Pelayanan kesehatan pada usia produktif				
Pelayanan kesehatan pada usia lanjut				

SPM11-15. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas pelayanan dasar bidang Kesehatan?

Indikator	1	2	3	4
Pelayanan kesehatan penderita hipertensi				
Pelayanan kesehatan penderita diabetes melitus				
Pelayanan kesehatan orang dengan gangguan jiwa				
Pelayanan kesehatan orang terduga tuberkulosis (TBC)				
Pelayanan penyakit virus (Cth. Covid-19)				

SPM16. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas pelayanan dasar kebutuhan air minum sehari-hari?

1	2	3	4

SPM17-19. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas pelayanan dasar bidang Perumahan, Kawasan Pemukiman dan Lingkungan Hidup?

Indikator	1	2	3	4
Pengelolaan air limbah domestik				
Penyediaan dan rehabilitasi rumah yang layak huni bagi korban bencana				
Fasilitasi penyediaan rumah yang layak huni bagi masyarakat yang terkena relokasi Program Pemerintah Daerah				

SPM20-21. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas pelayanan dasar bidang Satuan Polisi Pamong Praja, Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan?

Indikator	1	2	3	4
Ketenteraman dan ketertiban umum				
Pelayanan penyelamatan dan evakuasi korban kebakaran				

SPM22-24. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas pelayanan dasar pada bidang Penanggulangan Bencana Daerah?

Indikator	1	2	3	4
Informasi rawan bencana				
Pencegahan dan kesiapsiagaan bencana				
Penyelamatan dan evakuasi korban bencana				

SPM25-29. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas pelayanan dasar pada bidang sosial?

Indikator	1	2	3	4
Rehabilitasi penyandang distabilitas				
Rehabilitasi anak terlantar				
Rehabilitasi lanjut usia				
Rehabilitasi gelandangan dan pengemis)				
Perlindungan dan jaminan sosial korban bencana daerah				