

Bappelitbangda
Kabupaten Maros



LPPM
Universitas Hasanuddin



Survei Opini Publik Kinerja Pemerintahan Kabupaten Maros





Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Keagamaan, Pelayanan Dasar, dan Layanan Infrastruktur di Kabupaten Maros

Tim Penyusun

Prof. Dr. Ir. Abd. Rasyid J., M.Si.	: Penanggungjawab
Ir. Ilham Jaya, MM.	: Ketua Tim
Rahmatullah SIP., M.Si.	: Anggota Tim
Saharuddin., S.IP., M.Si	: Anggota Tim
Yusriah Amaliah.,S.IP.,M.AP	: Anggota Tim
Azisan.,S.IP.,M.Si	: Anggota Tim
Fakhrul Indra Hermansyah, SE., M.Sc.	: Anggota Tim
Irwan Ade Saputra.,S.IP.,M.Si	: Anggota Tim
Andi Ilmi Utami Irwan.,S.IP, M.IP	: Anggota Tim
Muh. Isman, S.Kel., M.Si	: Anggota Tim

RINGKASAN EKSEKUTIF

Survei opini publik memainkan peran penting dalam menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan dasar dan infrastruktur publik yang disediakan oleh pemerintah Kabupaten Maros. Survei ini memberikan wawasan berharga kepada pemerintah tentang kualitas dan manfaat layanan yang dirasakan oleh masyarakat. Data yang dihasilkan dari survei ini mencakup pengukuran kualitatif dan kuantitatif atas pendapat masyarakat maupun pemangku kepentingan yang menerima layanan, dengan membandingkan ekspektasi dan kebutuhan mereka. Informasi ini menjadi dasar untuk mengevaluasi elemen layanan yang memerlukan perbaikan dan mendorong setiap unit pelaksana pelayanan untuk meningkatkan kualitasnya. Dengan memahami opini publik, pemerintah dapat memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat Kabupaten Maros.

Berdasarkan uraian di atas, untuk menilai opini publik terkait kepuasan masyarakat terhadap kinerja Pemerintah Kabupaten Maros serta kualitas pelayanan dasar dan infrastruktur publik yang tersedia, Pemerintah Kabupaten Maros menjalin kerja sama dengan Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LP2M) Universitas Hasanuddin. Penelitian yang dilakukan pada tahun 2024 ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam opini masyarakat mengenai kualitas pelayanan publik di Kabupaten Maros. Kajian ini berfokus pada penilaian kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah serta tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan keagamaan, pelayanan dasar dan infrastruktur. Dengan mengacu pada Standar Pelayanan Minimal dan Kualitas Layanan Infrastruktur, penelitian ini menyediakan pemahaman lebih komprehensif mengenai pencapaian pemerintah dalam memenuhi kebutuhan layanan masyarakat.

Kajian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja Pemerintah Kabupaten Maros. Secara rinci, tujuan dari kajian ini adalah (1) Mengukur, menganalisis, dan menentukan tingkat kepuasan masyarakat terhadap Layanan Keagamaan minimal; (2) Mengukur, menganalisis, dan menentukan tingkat kepuasan masyarakat terhadap standar pelayanan minimal; (3) Mengukur, menganalisis, dan menentukan kualitas layanan infrastruktur; (4) Mengetahui keunggulan dan kelemahan pelayanan yang telah diberikan serta referensi untuk menyusun langkah-langkah perbaikan pelayanan selanjutnya; (5) Mengetahui tingkat kepentingan pelayanan sehingga pemerintah daerah bisa menentukan skala prioritas dalam perbaikan kualitas pelayanan selanjutnya.. Selain itu, kajian ini diharapkan memberikan manfaat berupa: (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 pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Pendekatan ini dirancang untuk mengukur persepsi masyarakat terkait beberapa aspek, yaitu tingkat kepuasan terhadap pelayanan dasar, kualitas layanan infrastruktur, identifikasi keunggulan dan kelemahan pelayanan yang telah diberikan beserta rekomendasi langkah perbaikan, serta tingkat urgensi pelayanan untuk menentukan skala prioritas perbaikan kualitas layanan di Kabupaten Maros.

Secara geografis, survei dilakukan di Kabupaten Maros dengan pembagian wilayah ke dalam tiga klaster utama: wilayah perkotaan, pegunungan, dan pesisir. Penelitian ini menggunakan metode multi-stage sampling untuk menentukan wilayah survei, sedangkan untuk pemilihan responden digunakan metode convenience sampling. Responden yang dipilih sesuai dengan kriteria penelitian akan diwawancarai secara langsung melalui metode wawancara tatap muka yang dilakukan di delapan kecamatan yang menjadi lokasi survei.

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. Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif kuantitatif untuk mendekati persepsi masyarakat pemohon izin terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Maros, serta memahami harapan masyarakat terkait pelayanan tersebut. Pendekatan ini bertujuan untuk memberikan gambaran kinerja pelayanan perizinan yang menjadi kewenangan Pemerintah Kabupaten Maros. Analisis deskriptif dilakukan berdasarkan pengukuran terhadap masing-masing indikator kualitas pelayanan, baik secara keseluruhan maupun per unsur layanan. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dan dideskripsikan untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai kinerja pelayanan.

Analisis ini juga mencakup penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diterima, serta pemetaan untuk menentukan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terkait kualitas pelayanan di setiap sektor dan bidang perizinan. Hasil analisis ini diharapkan memberikan pemahaman mendalam tentang kinerja pelayanan perizinan di Kabupaten Maros. Bagian berikutnya dari laporan ini akan menyajikan temuan-temuan utama yang mencerminkan kinerja pemerintah Kabupaten Maros, dilengkapi dengan rekomendasi kebijakan strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan di masa mendatang.

Temuan Utama Kajian

Indeks Kepuasan Layanan Keagamaan. Penilaian terhadap Indeks Kepuasan Layanan Keagamaan dilakukan pada lima subdimensi yakni Kualitas Tempat Ibadah, Akses Fasilitas Keagamaan, Kegiatan Keagamaan, Peran Tokoh Agama, Kerukunan Antar Umat Beragama. Rata-rata dari kelima subdimensi tersebut semuanya mencapai skor 3 yang berarti penilaian masyarakat akan Layanan Keagamaan sangat baik. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah Kabupaten Maros untuk mempertahankan dan meningkatkan kinerja layanan keagamaan agar penilaian positif dari masyarakat dapat terus terjaga.

Standar Pelayanan Minimal. Penilaian terhadap standar pelayanan minimal pemerintah daerah Kabupaten Maros dilakukan pada enam bidang pelayanan yakni bidang Pendidikan, Kesehatan, Bidang Pekerjaan Umum, Bidang Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman, Bidang Ketentraman, Ketertiban Umum, dan Perlindungan Sosial serta Bidang Sosial. Dari enam bidang menjadi fokus penilaian, Bidang Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman dan Bidang Sosial dengan skor masing-masing 72.33 dan 72.43 yang berarti kurang baik. hal ini perlu menjadi perhatian bagi Pemerintah Kabupaten Maros.

Dari dua subdimensi yang menjadi penilaian untuk Bidang Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman, keduanya mencapai mutu pelayanan yang kurang baik dengan perolehan masing-masing skor sebesar 73.75, dan 73.07. Selain itu, bidang Sosial juga perlu menjadi perhatian yang mana dari lima subdimensi yang menjadi penilaian, hanya ada satu subdimensi yang memperoleh penilaian baik, sisanya mendapatkan penilaian yang kurang baik.

Indeks Tinggi, Sedang, dan Rendah. Hasil analisis data mengungkapkan bahwa pada aspek Standar Pelayanan Minimal, tidak ada bidang yang berhasil mencapai skor indeks yang tinggi. Adapun bidang yang memperoleh skor indeks yang relatif baik yakni Bidang Pendidikan (83.97), Bidang Kesehatan (81.90), Bidang Pekerjaan Umum (77.55), dan Bidang Ketentraman, Ketertiban Umum, dan Perlindungan Sosial (78.99). Layanan yang mendapatkan indeks rendah dan perlu menjadi perhatian adalah bidang Bidang Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman serta Bidang Sosial.

Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur. Persepsi masyarakat terhadap layanan infrastruktur sangat beragam. Walaupun terdapat beberapa bidang yang perlu menjadi perhatian, namun terdapat juga pelayanan yang sudah mencapai penilaian yang sangat baik. Bidang yang berhasil memperoleh penilaian yang sangat baik yaitu Infrastruktur Telekomunikasi sebesar 89.91, dari lima subdimensi yang menjadi penilaian, ada satu subdimensi yang memperoleh penilaian “baik” yakni dimensi “Kontribusi pada perekonomian” dan empat dimensi lainnya memperoleh penilaian sangat baik. Selain Telekomunikasi, infrastruktur listrik juga memperoleh penilaian sangat baik sebesar 90.77 dan semua subdimensi yang menjadi penilaian memperoleh nilai yang sangat baik.

Infrastruktur yang perlu menjadi perhatian untuk Kabupaten Maros adalah Infrastruktur Drainase. Pada tahun 2023, penilaian terhadap infrastruktur ini juga kurang memuaskan (60.02), namun pada tahun 2024 sudah mengalami peningkatan (73.35). Meskipun telah menunjukkan peningkatan, masih terdapat aspek yang perlu diperbaiki, khususnya terkait kualitas, kesesuaian, dan efektivitas pemanfaatannya. Pada Infrastruktur Transportasi Laut juga memperoleh penilaian yang kurang baik dengan perolehan sebesar 67.49. Angka tersebut tidak mengalami perubahan berarti, bahkan menurun dari tahun 2023 (67.83).

Selain drainase dan transportasi laut, infrastruktur irigasi, sanitasi, dan persampahan juga perlu menjadi perhatian. Ketiga infrastruktur tersebut mengalami peningkatan dari tahun 2023 yang mana skor masing-masing sebesar 62.26, 62.23, dan 61.78, dan pada tahun 2024 masing-masing skor sebesar 74.85, 67.47, dan 70.55. Dilihat dari kenaikan angka indeks penilaian, angka tersebut tidak menunjukkan perubahan signifikan. Oleh karena itu, pemerintah Kabupaten Maros perlu memberikan perhatian lebih serius terhadap pengelolaan infrastruktur tersebut. Upaya perbaikan harus mencakup peningkatan kualitas, kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat, serta optimalisasi efektivitas pemanfaatannya agar layanan dapat memberikan dampak yang lebih signifikan dan berkelanjutan.

Indeks Tinggi, Sedang, dan Rendah. Penilaian terhadap dua belas jenis infrastruktur di Kabupaten Maros menunjukkan bahwa infrastruktur Telekomunikasi dan Listrik memperoleh skor indeks tertinggi, mencerminkan kinerja yang sangat baik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Infrastruktur lain yang dinilai cukup memadai mencakup Infrastruktur Jalan dengan skor 86,16, Jembatan dengan skor 84,12, Air Minum dengan skor 77,59, Transportasi Darat dengan skor 78,39, serta Perumahan dan Permukiman yang mencatat skor 82,44.

Namun, masih terdapat beberapa infrastruktur yang memperoleh skor penilaian lebih rendah, seperti Drainase (73,35), Transportasi Laut (67,49), Irigasi (74,85), Sanitasi (67,47), dan Pengelolaan Sampah (70,55). Indeks yang lebih rendah ini menunjukkan bahwa sektor-sektor tersebut memerlukan perhatian dan intervensi lebih lanjut untuk meningkatkan kualitas layanan, efektivitas, dan daya guna bagi masyarakat. Hal ini penting untuk memastikan pemerataan pembangunan infrastruktur sehingga semua sektor mampu memberikan manfaat yang maksimal dan mendukung peningkatan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan.

Rekomendasi Kebijakan untuk Pemerintah Kabupaten Maros

Rekomendasi I: Layanan di Bidang Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman perlu ditingkatkan, terutama pada rehabilitasi rumah layak huni bagi korban bencana, dan fasilitasi rumah bagi masyarakat relokasi. Pemerintah dapat memprioritaskan pembangunan infrastruktur yang memadai dan memastikan program rehabilitasi serta relokasi berjalan inklusif, strategis, dan berkelanjutan.

Rekomendasi 2: Peningkatan layanan sosial diperlukan, terutama dalam rehabilitasi bagi penyandang disabilitas, anak terlantar, lansia, serta pemberian perlindungan dan jaminan sosial bagi korban bencana. Pemerintah juga dapat mengutamakan program rehabilitasi, khususnya untuk anak terlantar dan pengemis, dengan menyediakan akses pendidikan, pelatihan keterampilan, dan dukungan psikososial.

Rekomendasi 3: Dukungan Kebijakan dan Anggaran untuk Infrastruktur Drainase, Sanitasi, dan Persampahan

Pemerintah daerah perlu meningkatkan dukungan kebijakan dan alokasi anggaran untuk perbaikan infrastruktur drainase, sanitasi, dan persampahan yang memiliki Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) rendah. Fokus pada pengelolaan kualitas dan efektivitas pemanfaatan sistem drainase, peningkatan fasilitas sanitasi di daerah padat penduduk, serta pengelolaan sampah berbasis masyarakat melalui fasilitas pengolahan sampah modern.

Rekomendasi 4: Pengembangan Sistem Transportasi Darat dan Laut

Kerjasama dengan pelaku usaha transportasi darat dan laut perlu diperkuat untuk menyediakan layanan yang terjangkau dan efisien. Pemerintah dapat menyediakan insentif bagi penyedia transportasi lokal untuk mendukung mobilitas masyarakat dan aktivitas ekonomi, khususnya di wilayah pesisir yang membutuhkan akses transportasi laut lebih baik.

Rekomendasi 5: Peningkatan Kualitas Infrastruktur Air Minum dan Irigasi

Peningkatan kualitas infrastruktur air minum dan irigasi sangat penting untuk mendukung kebutuhan dasar masyarakat dan sektor pertanian. Fokus pada pengelolaan kualitas air minum melalui perbaikan fasilitas pengolahan air bersih, serta modernisasi jaringan irigasi untuk meningkatkan produktivitas pertanian.

Rekomendasi 6: Penguatan Infrastruktur Jalan dan Jembatan

Meskipun infrastruktur jalan dan jembatan sudah memiliki mutu pelayanan yang baik, pemerintah daerah harus terus meningkatkan kualitas melalui pemeliharaan rutin, serta penyediaan jalan dan jembatan baru di wilayah-wilayah yang sulit dijangkau. Hal ini akan meningkatkan konektivitas dan mendukung pengembangan ekonomi daerah.

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga dokumen ini dapat diselesaikan dengan judul "Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Keagamaan, Pelayanan Dasar, dan Layanan Infrastruktur di Kabupaten Maros". Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran komprehensif mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik yang disediakan pemerintah, khususnya dalam aspek keagamaan, pelayanan dasar, dan infrastruktur.

Penyusunan laporan ini merupakan upaya untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik yang menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kinerja pemerintah. Melalui hasil pengukuran indeks kepuasan masyarakat, diharapkan dapat diperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga menjadi dasar perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan publik di Kabupaten Maros secara berkesinambungan.

Kami menyadari bahwa penelitian ini tidak akan berhasil tanpa dukungan dan partisipasi berbagai pihak. Oleh karena itu, kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh responden yang telah memberikan waktu dan jawaban mereka, serta pihak-pihak terkait yang telah mendukung penyusunan laporan ini.

Semoga hasil dari penelitian ini dapat memberikan manfaat yang besar, tidak hanya bagi pemerintah Kabupaten Maros dalam menyusun kebijakan dan program peningkatan kualitas pelayanan, tetapi juga bagi masyarakat sebagai penerima manfaat utama dari layanan publik.

Maros, 5 Desember 2024

DAFTAR ISI

RINGKASAN EKSEKUTIF	iii
PRAKATA	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
I. PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG	2
1.2 MAKSUD DAN TUJUAN	4
1.3 SASARAN	5
1.4 RUANG LINGKUP	5
2. TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 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 KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN KEAGAMAAN	27
5.2 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP STANDAR PELAYANAN MINIMAL	28
5.3 INDEKS KEPUASAAN MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS LAYANAN INFRASTRUKTUR	34
6. KESIMPULAN & SARAN	46
6.1 KESIMPULAN	47
6.2 SARAN/REKOMENDASI	49

DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN	54
DOKUMENTASI	61

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 LK, IKLI dan SPM	23
Tabel 8 Deskripsi Indikator Agregat dari Layanan Keagamaan (n=422)	24
Tabel 9. Deskripsi Indikator Agregat dari SPM (n=422)	25
Tabel 10. Deskripsi Indikator Agregat dari IKLI (n=422).....	25
Tabel 11. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Layanan Keagamaan.....	27
Tabel 12. Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Pendidikan	28
Tabel 13. Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Kesehatan.....	29
Tabel 14. Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Pekerjaan Umum.....	31
Tabel 15. Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman.....	31
Tabel 16. Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Ketentraman, Ketertiban Umum, dan Perlindungan Sosial	32
Tabel 18. Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Sosial	33
Tabel 19. . Kualitas Layanan Infrastruktur Jalan.....	34
Tabel 20. Kualitas Layanan Infrastruktur Jembatan	35
Tabel 21. Kualitas Layanan Infrastruktur Drainase.....	36
Tabel 22. Kualitas Layanan Infrastruktur Air Minum.....	37
Tabel 23. Kualitas Layanan Infrastruktur Transportasi Darat	38
Tabel 24. Kualitas Layanan Infrastruktur Transportasi Laut.....	39
Tabel 25. Kualitas Layanan Infrastruktur Irigasi.....	40
Tabel 26. Kualitas Layanan Infrastruktur Sanitasi	41
Tabel 27. Kualitas Layanan Infrastruktur Perumahan dan Pemukiman.....	42
Tabel 28. Kualitas Layanan Infrastruktur Persampahan.....	43
Tabel 29. Kualitas Layanan Infrastruktur Telekomunikasi.....	44
Tabel 30. Kualitas Layanan Infrastruktur Listrik.....	45



H
K
N

I. PENDAHULUAN

HARI KESEHATAN
NASIONAL KE-60
Gerak Bersama, Sehat Bersama



I.1 LATAR BELAKANG

Pemerintah Kabupaten Maros terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik untuk mewujudkan kesejahteraan dan kemajuan masyarakat. Salah satu cara untuk mengukur efektivitas pelayanan publik ini adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). IKM berfungsi sebagai alat evaluasi terhadap kinerja pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat di berbagai sektor, termasuk layanan keagamaan, Standar Pelayanan Minimal (SPM), dan infrastruktur. Survei IKM bertujuan untuk memperoleh data objektif mengenai persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan pemerintah daerah.

Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam berbagai aspek kehidupan, seperti kesehatan, pendidikan, keamanan, dan infrastruktur. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai "kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik." Tujuan utama dari pelayanan publik adalah untuk meningkatkan kesejahteraan dan kualitas hidup masyarakat melalui penyediaan layanan yang berkualitas, cepat, transparan, dan akuntabel.

Di Kabupaten Maros, pelayanan publik menjadi salah satu fokus utama dalam upaya peningkatan kualitas hidup masyarakat. Layanan publik yang efektif akan mendorong terciptanya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan meningkatkan partisipasi mereka dalam pembangunan. Dalam konteks ini, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah Kabupaten Maros telah memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. IKM ini mencakup berbagai sektor layanan, termasuk pelayanan keagamaan, pelayanan Standar Pelayanan Minimal (SPM), dan infrastruktur.

Layanan keagamaan di Kabupaten Maros memiliki peranan penting dalam kehidupan masyarakat yang sebagian besar beragama Islam. Pemerintah daerah memiliki tanggung jawab dalam mendukung penyelenggaraan layanan keagamaan, seperti menyediakan fasilitas ibadah dan mendukung kegiatan keagamaan lainnya. Kepuasan masyarakat terhadap layanan ini penting, karena berkaitan dengan kualitas kehidupan spiritual dan moral masyarakat, serta stabilitas sosial yang didasarkan pada kerukunan antarumat beragama. Sebagai contoh, pengukuran kepuasan masyarakat dapat mencakup ketersediaan dan aksesibilitas masjid, mushola, atau dukungan terhadap perayaan hari besar agama (Setiawan, 2019).

Selain itu, pelayanan publik yang memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) juga merupakan indikator penting dalam kinerja pemerintahan di Kabupaten Maros. SPM merupakan standar yang ditetapkan oleh pemerintah pusat terkait pelayanan dasar yang

wajib disediakan oleh pemerintah daerah, seperti pendidikan, kesehatan, dan infrastruktur dasar. Pelaksanaan pelayanan publik yang sesuai dengan SPM merupakan kewajiban pemerintah daerah, yang bertujuan untuk menjamin akses masyarakat terhadap layanan dasar yang berkualitas dan merata (Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017). Dalam konteks ini, survei IKM dapat memberikan gambaran sejauh mana layanan dasar tersebut telah terpenuhi dan bagaimana persepsi masyarakat terhadap pelaksanaannya.

Infrastruktur merupakan aspek yang sangat penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat di Kabupaten Maros. Ketersediaan infrastruktur yang memadai, seperti jalan, jembatan, dan sistem irigasi, sangat dibutuhkan untuk menunjang aktivitas ekonomi dan mobilitas masyarakat. Infrastruktur yang baik dapat mendorong pertumbuhan ekonomi lokal, meningkatkan aksesibilitas, dan mengurangi biaya logistik. Kepuasan masyarakat terhadap layanan infrastruktur dapat diukur melalui tingkat aksesibilitas, kualitas konstruksi, dan pemeliharaan fasilitas infrastruktur yang tersedia (Sudirman, 2020).

Survei IKM yang berfokus pada tiga sektor ini sangat penting untuk memberikan pemetaan yang jelas mengenai kinerja pelayanan publik di Kabupaten Maros. Hasil dari survei ini akan menjadi tolok ukur bagi pemerintah dalam mengevaluasi dan merancang kebijakan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam hal ini, pelayanan keagamaan, SPM, dan infrastruktur dipilih sebagai fokus utama karena ketiganya memiliki dampak langsung terhadap kesejahteraan dan kualitas hidup masyarakat (Bappenas, 2022).

Di sektor layanan keagamaan, penting bagi pemerintah Kabupaten Maros untuk memastikan bahwa masyarakat memiliki akses yang memadai terhadap fasilitas ibadah. Penyelenggaraan layanan keagamaan yang baik bukan hanya mendukung kehidupan spiritual masyarakat, tetapi juga memperkuat kerukunan sosial. Pemerintah dapat menggunakan hasil survei untuk memperbaiki ketersediaan dan kualitas fasilitas keagamaan di berbagai wilayah, khususnya di daerah-daerah yang selama ini kurang terlayani (Ramli & Yusuf, 2018).

Sementara itu, dalam konteks pelayanan SPM, survei IKM dapat membantu pemerintah daerah mengidentifikasi kesenjangan dalam pelayanan dasar, seperti kesehatan dan pendidikan. Misalnya, ketersediaan fasilitas pendidikan yang layak dan aksesibilitas layanan kesehatan dasar menjadi indikator penting dalam SPM. Jika hasil survei menunjukkan kepuasan masyarakat yang rendah, pemerintah dapat merespons dengan peningkatan alokasi sumber daya atau kebijakan yang lebih proaktif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat (Amri & Zainuddin, 2021).

Selain itu, sektor infrastruktur menjadi salah satu pilar penting dalam survei IKM. Pemerintah daerah diharapkan mampu memberikan pelayanan infrastruktur yang mendukung kegiatan sosial-ekonomi masyarakat, seperti akses jalan yang baik dan sistem drainase yang berfungsi. Infrastruktur yang memadai tidak hanya meningkatkan mobilitas dan aksesibilitas, tetapi juga berperan dalam meningkatkan kualitas hidup secara

keseluruhan (Suryanto, 2020). Melalui survei IKM, pemerintah dapat mengetahui area-area yang memerlukan perhatian lebih dalam perencanaan dan pemeliharaan infrastruktur.

Survei IKM memiliki tujuan strategis dalam memberikan gambaran yang akurat mengenai persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan pemerintah. Data yang dihasilkan dari survei ini akan menjadi dasar bagi pemerintah dalam merumuskan kebijakan yang lebih responsif dan berbasis kebutuhan masyarakat. Dengan memahami sektor-sektor yang membutuhkan perbaikan, pemerintah Kabupaten Maros dapat melakukan intervensi yang tepat untuk meningkatkan kualitas layanan.

Dalam rangka menjaga akuntabilitas dan transparansi, pemerintah Kabupaten Maros dapat menggunakan hasil survei IKM sebagai bahan untuk mengomunikasikan kinerja pelayanan publik kepada masyarakat. Survei ini tidak hanya sebagai alat evaluasi internal, tetapi juga sebagai sarana untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah. Partisipasi masyarakat dalam menilai layanan publik juga penting untuk memastikan bahwa suara mereka terdengar dalam proses pengambilan keputusan (Budi, 2019).

Dengan demikian, survei IKM diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Maros. Hasil survei akan menjadi landasan bagi pemerintah untuk terus berbenah dan memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat. Dalam jangka panjang, peningkatan layanan publik diharapkan dapat mendorong pertumbuhan ekonomi, memperkuat kerukunan sosial, dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat di Kabupaten Maros..

I.2 MAKSUD DAN TUJUAN

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

1. Mengukur, menganalisis, dan menentukan tingkat kepuasan masyarakat terhadap Layanan Keagamaan minimal;
2. Mengukur, menganalisis, dan menentukan tingkat kepuasan masyarakat terhadap standar pelayanan minimal;
3. Mengukur, menganalisis, dan menentukan kualitas layanan infrastruktur;
4. Mengetahui keunggulan dan kelemahan pelayanan yang telah diberikan serta referensi untuk menyusun langkah-langkah perbaikan pelayanan selanjutnya;
5. 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 dalam bidang:

1. Indek Kepuasan Layanan Keagamaan
2. Indeks Standar Pelayanan Minimal (SPM)
3. Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur

I.4 RUANG LINGKUP

Penelitian ini bertujuan mengumpulkan data dari masyarakat Kabupaten Maros dengan fokus pada penduduk yang berusia di atas 17 tahun atau sudah menikah sebagai unit analisis. Kelompok ini dipilih sebagai responden utama untuk memberikan informasi yang lebih komprehensif dan relevan guna mendukung tujuan penelitian, yaitu mengevaluasi secara mendalam layanan publik yang diterima dari pemerintah daerah.

Selain itu, dalam pendekatan kuantitatif, penduduk berusia di atas 17 tahun atau telah menikah dianggap sebagai unit analisis yang paling representatif dari populasi, sehingga memungkinkan terciptanya kajian yang lebih tepat sasaran.



2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 KEPUASAN MASYARAKAT

Kepuasan masyarakat adalah salah satu elemen utama dalam menilai seberapa efektif pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah. Secara umum, kepuasan ini diartikan sebagai tingkat kecocokan antara ekspektasi masyarakat terhadap layanan yang diinginkan dan pengalaman nyata yang mereka rasakan (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988). Dalam pelayanan publik, kepuasan mencakup beberapa aspek, seperti kecepatan, ketepatan, kemudahan akses, keterbukaan informasi, serta tanggung jawab.

Kotler & Keller (2016) menyatakan bahwa kepuasan masyarakat dapat didefinisikan sebagai perasaan positif yang timbul ketika layanan yang diterima memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi individu. Sebaliknya, ketidakpuasan muncul jika layanan yang diberikan tidak sejalan dengan harapan. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, pengukuran kepuasan masyarakat harus dilakukan secara sistematis dan berbasis data.

Teori Expectancy-Disconfirmation dari Oliver (1980) sering menjadi rujukan dalam penelitian tentang kepuasan masyarakat. Teori ini menjelaskan bahwa rasa puas atau tidak puas berasal dari perbandingan antara ekspektasi awal dengan persepsi terhadap kinerja layanan yang diterima. Jika persepsi terhadap kinerja lebih tinggi dari ekspektasi, maka masyarakat akan merasa puas. Sebaliknya, jika kinerja dianggap lebih rendah, maka rasa tidak puas akan muncul.

Di Indonesia, model Servqual sering digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik. Model ini terdiri atas lima dimensi utama, yaitu bukti fisik (tangible), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Penelitian Kurniawan et al. (2020) mengungkapkan bahwa dimensi daya tanggap dan jaminan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam layanan administrasi publik, khususnya di wilayah perkotaan.

Rahmadani dan Maulana (2021) menekankan pentingnya pemanfaatan teknologi digital untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. Penerapan e-government memungkinkan layanan publik menjadi lebih cepat dan efisien, sehingga mampu meminimalkan birokrasi yang rumit. Hal ini didukung oleh penelitian Sutrisno (2022), yang menemukan bahwa sistem pelayanan berbasis elektronik dapat meningkatkan kepercayaan serta kepuasan masyarakat terhadap pemerintah daerah. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, disebutkan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survey Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 kali setahun. Survei untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilakukan sebagai alat untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. IKM mencerminkan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diterima, dengan menggunakan kategori penilaian yang terdiri dari empat

tingkatan. Tingkat penilaian ini berkisar dari "kurang baik" yang diberi nilai 1 (satu) hingga "sangat baik" yang diberi nilai 4 (empat).

Proses penyusunan IKM bertujuan untuk mendapatkan data terkait kepuasan masyarakat melalui survei yang dilakukan terhadap pelayanan publik di wilayah tertentu. Tujuan utama survei ini adalah untuk memberikan umpan balik secara berkala mengenai kinerja pelayanan publik, sehingga dapat menjadi dasar bagi pemerintah untuk menetapkan kebijakan dalam upaya peningkatan kualitas layanan secara berkesinambungan.

IKM adalah representasi data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diukur secara kuantitatif dan kualitatif berdasarkan pendapat masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur pelayanan publik. Pengukuran ini membandingkan harapan masyarakat dengan kebutuhan yang terpenuhi melalui pelayanan tersebut. Karena fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka peningkatan kualitas pelayanan menjadi hal yang sangat penting.

Keberhasilan pelayanan publik diukur melalui tingkat kepuasan penerima layanan, yang tercapai apabila layanan memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Selain itu, data dari IKM juga dapat digunakan untuk mengevaluasi elemen pelayanan yang masih memerlukan perbaikan dan memotivasi penyelenggara layanan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya. Dengan dilakukannya SKM akan diperoleh manfaat, antara lain:

1. **Mengidentifikasi Kelemahan atau Kekurangan Unsur Pelayanan Publik**
Survei Kepuasan Masyarakat memungkinkan pemerintah untuk mengetahui aspek-aspek pelayanan publik yang masih memerlukan perbaikan, seperti ketepatan waktu, responsivitas petugas, atau transparansi dalam proses layanan.
2. **Mengetahui Kinerja Pelayanan Secara Berkala**
Survei ini memberikan data yang menunjukkan tingkat keberhasilan pelayanan yang telah dilakukan oleh unit pelayanan publik, sehingga kinerja dapat dievaluasi secara periodik untuk memastikan peningkatan berkelanjutan.
3. **Dasar Penetapan Kebijakan dan Tindak Lanjut**
Hasil survei menjadi bahan pertimbangan utama dalam menyusun kebijakan strategis dan langkah konkret untuk memperbaiki serta meningkatkan kualitas layanan publik.
4. **Mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat Secara Menyeluruh**
Survei ini menghasilkan data indeks kepuasan masyarakat yang mencerminkan penilaian atas pelayanan publik di berbagai sektor, baik di tingkat pemerintah pusat maupun daerah.
5. **Memacu Persaingan Positif Antar Unit Pelayanan**
Dengan adanya pengukuran kinerja yang transparan, unit-unit pelayanan publik di tingkat pusat dan daerah terdorong untuk bersaing secara sehat dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.
6. **Menyediakan Gambaran Kinerja Pelayanan bagi Masyarakat**

Survei ini memberikan informasi kepada masyarakat tentang kualitas kinerja unit pelayanan, sehingga masyarakat memiliki pemahaman yang lebih baik mengenai layanan yang diterima.

2.2 KINERJA PEMERINTAHAN DAN PELAYANAN PUBLIK

Kinerja pemerintahan dan pelayanan publik merupakan dua elemen penting dalam menciptakan tata kelola yang baik dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Kinerja pemerintahan mencakup efektivitas dan efisiensi pemerintah dalam mencapai tujuan pembangunan, baik dalam hal penyelenggaraan kebijakan, program, maupun pelayanan publik. Pelayanan publik, di sisi lain, adalah sarana utama pemerintah dalam menjembatani kebutuhan masyarakat dengan kebijakan yang telah dirancang. Keberhasilan pelayanan publik sering kali menjadi tolok ukur utama kinerja pemerintahan secara keseluruhan (Sedarmayanti, 2018).

Menurut Berman (2015), kinerja pemerintahan dapat dipahami sebagai kemampuan pemerintah dalam mengelola sumber daya dan menyelenggarakan kebijakan publik dengan hasil yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kinerja ini dinilai melalui berbagai indikator, seperti efektivitas dalam pelaksanaan program, efisiensi penggunaan sumber daya, akuntabilitas dalam pengelolaan anggaran, dan transparansi terhadap masyarakat. Dalam konteks ini, pelayanan publik menjadi bagian integral dari kinerja pemerintahan karena pelayanan yang berkualitas mencerminkan kemampuan pemerintah dalam menjawab harapan masyarakat.

Pelayanan publik diatur secara khusus dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menekankan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Dalam praktiknya, pelayanan publik sering kali diukur melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), yang mencakup aspek-aspek seperti kejelasan persyaratan layanan, kecepatan waktu pelayanan, kewajaran biaya, sikap petugas, dan kualitas hasil layanan. Penelitian yang dilakukan oleh Wicaksono et al. (2021) menemukan bahwa dimensi kecepatan waktu dan sikap petugas memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, yang pada akhirnya juga memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kinerja pemerintahan.

Namun, tantangan utama dalam meningkatkan kinerja pemerintahan dan pelayanan publik adalah kompleksitas birokrasi dan keterbatasan sumber daya. Rizal dan Siregar (2020) menunjukkan bahwa kompetensi sumber daya manusia (SDM) pemerintah memainkan peran krusial dalam menentukan kualitas layanan. SDM yang memiliki kapasitas tinggi tidak hanya meningkatkan efisiensi pelayanan tetapi juga menciptakan inovasi dalam tata kelola pemerintahan. Selain itu, pemanfaatan teknologi informasi, seperti e-government,

telah terbukti mampu menyederhanakan proses administrasi dan meningkatkan transparansi pelayanan publik (Sutrisno, 2022).

Reformasi birokrasi menjadi salah satu upaya strategis yang terus didorong untuk meningkatkan kinerja pemerintahan dan pelayanan publik. Penyederhanaan prosedur pelayanan, penguatan akuntabilitas, dan peningkatan kualitas SDM merupakan langkah-langkah yang dinilai efektif dalam memperbaiki tata kelola pemerintahan. Selain itu, keterlibatan masyarakat dalam pengawasan dan pemberian umpan balik terhadap layanan publik juga menjadi faktor penting dalam menciptakan pelayanan yang responsif dan inklusif.

Kualitas pelayanan publik yang unggul merupakan tuntutan masyarakat yang harus dipenuhi oleh setiap instansi penyedia layanan publik. Respon masyarakat terhadap kualitas pelayanan ini sering tercermin dalam tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan. Kepuasan masyarakat bersifat subjektif dan dinamis, berubah seiring waktu dan dipengaruhi oleh berbagai faktor. Oleh karena itu, penyedia layanan dituntut untuk terus menyesuaikan mutu pelayanan dengan kebutuhan dan harapan masyarakat yang berkembang.

Agar dapat memahami tuntutan dan tingkat kepuasan masyarakat, penyedia layanan perlu melakukan pengukuran secara sistematis melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei ini menjadi alat penting untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, mengevaluasi kinerja layanan, dan merumuskan langkah-langkah peningkatan pelayanan publik. Kinerja pemerintahan atas pelayanan publik tersebut dapat diukur melalui 3 standar pelayanan sebagai berikut:

Indeks Layanan Keagamaan

Layanan keagamaan adalah salah satu elemen penting dalam pelayanan publik yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan spiritual masyarakat. Pemerintah bertanggung jawab menyediakan layanan berkualitas, meliputi fasilitas ibadah, administrasi keagamaan, pembinaan keagamaan, dan dukungan terhadap berbagai kegiatan keagamaan. Layanan ini tidak hanya untuk memenuhi kebutuhan individu, tetapi juga berperan dalam memperkuat harmoni sosial serta membangun masyarakat yang toleran dan inklusif (Rahmadani & Maulana, 2021).

Indeks layanan keagamaan digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan. Komponen yang dinilai meliputi aksesibilitas fasilitas ibadah, kualitas pembinaan keagamaan, efisiensi pelayanan administrasi, sikap petugas, dan dukungan kegiatan keagamaan. Misalnya, aksesibilitas fasilitas ibadah mencakup ketersediaan tempat ibadah seperti masjid, gereja, pura, atau vihara, beserta fasilitas pendukungnya, seperti sanitasi dan area parkir. Semakin mudah akses masyarakat ke fasilitas ini, semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat (Rizal & Siregar, 2020).

Pembinaan keagamaan menjadi dimensi kunci lainnya. Pemerintah sering mengadakan program pembinaan, seperti pelatihan imam, penyuluhan agama, atau pendidikan keagamaan bagi anak-anak dan remaja. Keberhasilan program ini diukur melalui partisipasi masyarakat dan dampak positif terhadap kehidupan spiritual. Dalam hal administrasi keagamaan, seperti pengurusan akta pernikahan atau sertifikat agama, pelayanan yang cepat, efisien, dan transparan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat (Sutrisno, 2022).

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, konkrit, 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 Rakyat dan Kawasan Permukiman

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 Ketentraman, Ketertiban Umum, dan Perlindungan Sosial

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 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 disabilitas 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

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 akan 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 diperuntukan 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 efektifitas akan lebih reliable 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.

A scenic view of a building with a large tree and a walkway. The building has a prominent triangular window structure. A large, leafy tree stands to the right of the building. In the foreground, there is a lush green lawn and a concrete walkway with a metal railing. The sky is bright and clear.

3. METODOLOGI

3.1 LOKASI DAN WAKTU PELAKSANAAN

Kabupaten Maros memiliki luas wilayah sebesar 1.443,80 km² dan berbatasan langsung dengan Kota Makassar, ibu kota Provinsi Sulawesi Selatan. Wilayah ini terdiri dari 14 kecamatan yang mencakup 80 desa dan 23 kelurahan, dengan pusat pemerintahan terletak di Kecamatan Turikale. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Maros, jumlah penduduk pada tahun 2023 tercatat sebanyak 389.277 jiwa.

Penelitian ini dilaksanakan di Kabupaten Maros pada 22-25 September 2024, mencakup delapan wilayah administratif (kecamatan). Studi ini berfokus pada masyarakat berusia 17 tahun ke atas sebagai unit analisis. Responden dikelompokkan berdasarkan karakteristik wilayah tempat tinggal mereka, yang mencakup wilayah perkotaan, pegunungan, dan pesisir.

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

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. Sementara metode ketiga adalah FGD (Focus Group Discussion). FGD menghadirkan berbagai stakeholder

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 389.277, selanjutnya pada stage II di 8 kecamatan area studi adalah 233.790. 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 389.277
- 2) Tentukan populasi sasaran stage II (Kecamatan): delapan kecamatan dengan karakteristik berbeda 233.790;
- 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% (0.48)

- Penentuan ukuran sampel dengan faktor FPC:

$$n = \frac{n_0 N}{n_0 + (N - 1)}, n = \frac{416.84 \times 233,790}{416.84 + (233,790 - 1)} = \frac{97,453,023.6}{234,205.84} = 416,099$$

Dimana n_0 adalah ukuran sampel tanpa faktor FPC

N adalah target populasi

- Ukuran sampel akhir di tujuh kecamatan yang berbeda:

$$n_1 = \left(\frac{N_1}{N}\right) \times n, n_1 = \left(\frac{48,218}{233,790}\right) \times 416 = 85,97/86 (1)$$

$$n_2 = \left(\frac{N_2}{N}\right) \times n, n_2 = \left(\frac{50,540}{233,790}\right) \times 416 = 90,11/90 (2)$$

$$n_3 = \left(\frac{N_3}{N}\right) \times n, n_3 = \left(\frac{31,021}{233,790}\right) \times 416 = 55,30/55 (3)$$

$$n_4 = \left(\frac{N_4}{N}\right) \times n, n_4 = \left(\frac{25,575}{233,790}\right) \times 416 = 45,59/46 (4)$$

$$n_5 = \left(\frac{N_5}{N}\right) \times n, n_5 = \left(\frac{34,830}{233,790}\right) \times 416 = 62,10/62 (5)$$

$$n_6 = \left(\frac{N_6}{N}\right) \times n, n_6 = \left(\frac{14,808}{233,790}\right) \times 416 = 26,40/26 (6)$$

$$n_7 = \left(\frac{N_7}{N}\right) \times n, n_7 = \left(\frac{16,110}{233,790}\right) \times 416 = 28,72/29 (7)$$

$$n_8 = \left(\frac{N_8}{N}\right) \times n, n_8 = \left(\frac{12.688}{233.790}\right) \times 416 = 22,62/23(8)$$

Dimana,

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

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.

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 pemohon izin terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Kabupaten Maros dan persepsi harapan masyarakat pemohon izin terhadap Kabupaten Maros sehingga akan 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 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 IKM dari kualitas pelayanan setiap sektor perizinan maupun bidang pelayanan perizinan 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 terhadap vaksinasi dan bansos 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 diatas 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 dalam tabel di bawah, mayoritas responden yang mengisi kuesioner berasal dari kategori pekerjaan "Wirausaha," dengan persentase tertinggi mencapai 24,64%. Kategori berikutnya dengan jumlah responden terbesar adalah "Tidak bekerja/Ibu Rumah Tangga," yang mencakup 21,80% dari total responden. Sementara itu, kategori dengan jumlah responden paling sedikit adalah "ASN/TNI/POLRI," yang hanya mencapai 6,87%.

Tabel 2. Jumlah Responden berdasarkan Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	ASN/TNI/POLRI	29	6,87
2	Petani/Nelayan	60	14,22
3	Pegawai Swasta	31	7,35
4	Buruh/Karyawan	41	9,72
5	Wirausaha/Pedagang	104	24,64
6	Pelajar/Mahasiswa	31	7,35
7	Tidak bekerja/Ibu Rumah Tangga	92	21,80
8	Lainnya	34	8,06
Jumlah		422	100

Sumber: Data Survei

Tempat tinggal. Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel telah ditetapkan untuk menentukan jumlah responden dari setiap kecamatan. Berdasarkan data yang disajikan dalam Tabel 3 dari total 8 kecamatan yang dianalisis, Kecamatan Mandai memiliki jumlah responden tertinggi, yaitu sebesar 21,33%, sedangkan Kecamatan Cenrana dan Mallawa tercatat sebagai kecamatan dengan jumlah responden terendah, masing-masing sebesar 6,16%.

Tabel 3. Jumlah Responden berdasarkan Tempat Tinggal

No.	Tempat Tinggal	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Turikale	88	20,85
2	Mandai	90	21,33
3	Bontoa	55	13,03
4	Lau	46	10,90
5	Marusu	62	14,69
6	Cenrana	26	6,16
7	Tompobulu	29	6,87
8	Mallawa	26	6,16
Jumlah		100	100

Sumber: Data Survei

Umur. Dari 422 responden, jumlah responden yang berusia dibawah 30 tahun sebanyak 107 orang (25,36%), yang berusia 30 – 50 tahun merupakan responden terbanyak sebanyak 203

orang (48.10%). Kelompok usia lebih besar atau sama dengan 50 tahun sebanyak 112 responden (26.54%).

Tabel 4. Jumlah Responden berdasarkan Kelompok Usia

No.	Kelompok Usia	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	< 30 tahun	107	25,36
2	30 - < 50 tahun	203	48,10
3	≥ 50 tahun	112	26,54
Jumlah		422	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 53,08% dan 46,92%. 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	224	53,08
2	Perempuan	198	46,92
Jumlah		422	100

Sumber: Data Survei

Pendidikan. Dilihat dari diferensiasi pendidikan, tamat sekolah menengah atas merupakan tingkat pendidikan sebagian besar responden hampir 37,68%, sedangkan responden yang paling sedikit berasal dari latar belakang “S2/S3” sebesar 1,42%.

Tabel 6. Jumlah Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak Sekolah/Tidak tamat SD	26	6,16
2	SD	81	19,19
3	SMP	65	15,40
4	SMA	159	37,68
5	SI	85	20,14
6	S2/S3	6	1,42
Jumlah		422	100

Sumber: Data Survei

4.2 EVALUASI DATA

Menghitung dan melaporkan koefisien Cronbach's Alpha sangat penting untuk menilai reliabilitas instrumen dalam penelitian. Gliem & Gliem (2003) menekankan bahwa perhitungan ini relevan untuk semua skala dan subskala yang digunakan dalam penelitian. Dalam penelitian ini, metode survei yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya digunakan untuk pengumpulan data. Penghitungan reliabilitas bertujuan untuk mengevaluasi konsistensi internal dari item-item yang digunakan dalam mengukur suatu konsep serta memberikan indikasi tentang kemungkinan kesalahan pengukuran (Tavakol & Dennick, 2011). Dengan demikian, reliabilitas menjadi prasyarat penting sebelum melanjutkan ke tahap analisis data berikutnya, seperti analisis deskriptif.

Skor Cronbach's Alpha berkisar antara 0 hingga 1, di mana skor yang lebih tinggi menunjukkan tingkat reliabilitas yang lebih baik (Tavakol & Dennick, 2011), dan menurut Ursachi dkk. al., (2015) mengemukakan bahwa nilai alpha pada rentang 0,6-0,7 dianggap dapat diterima, sedangkan skor di bawah 0,6 menunjukkan bahwa item-item tersebut kurang representatif untuk variabel yang diukur..

Berdasarkan konsistensi internal koefisien alpha Cronbach dan fakta bahwa prosedur item telah distandarisasi. Tabel 7 menunjukkan bahwa semua variable yang terdapat dalam kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini dianggap dapat diandalkan (*reliable*). Kisaran nilai alpha Cronbach Indeks Kepuasan Layanan Keagamaan (IKLK) sebesar 0.94, Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur (IKLI) sebesar 0.94, dan Standar Pelayanan Minimal (SPM) sebesar 0.95.

Tabel 7. Cronbach's alpha untuk LK, IKLI dan SPM

Indikator	Jumlah sub-indikator	Cronbach's α	Bootstrap 95% confidence interval (1000 resamples)
LK	5	0,94	0.93-0.95
IKLI	60	0.94	0.93-0.95
SPM	26	0.95	0.94-0.96

Sumber: Data Survei

4.3 ANALISIS DESKRIPTIF

Pada Tabel 8, 9, dan 10 menunjukkan rata-rata keseluruhan subdimensi Indeks Kepuasan Layanan Keagamaan (IKLK), Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur (IKLI), dan Standar Pelayanan Minimal (SPM) memiliki rata-rata skor 3. Namun ada beberapa subdimensi yang memiliki nilai skor di bawah 3. Secara detail deskripsi dari setiap dimensi penelitian sebagai berikut:

Indeks Kepuasan Layanan Keagamaan. Dari beberapa subdimensi seperti Kualitas Tempat Ibadah, Akses Fasilitas Keagamaan, Kegiatan Keagamaan, Peran Tokoh Agama, dan Kerukunan Antar Umat Beragama yang menjadi penilaian pada Layanan Keagamaan, hasilnya menunjukkan penilaian yang baik, dengan skor rata-rata masing-masing sebesar 3,77, 3,82, 3,71, 3,71, dan 3,85. Angka tersebut menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat akan Layanan Keagamaan.

Tabel 8 Deskripsi Indikator Agregat dari Layanan Keagamaan (n=422)

Indikator	Mean	Median	SD
Indeks Kepuasan Layanan Keagamaan (IKLK)			
Kualitas Tempat Ibadah	3,77	4,00	0,42
Akses Fasilitas Keagamaan	3,82	4,00	0,38
Kegiatan Keagamaan	3,71	4,00	0,46
Peran Tokoh Agama	3,71	4,00	0,49
Kerukunan Antar Umat Beragama	3,85	4,00	0,36

Sumber: Data Survei

Standar Pelayanan Minimal (SPM). Dari beberapa subdimensi yang menjadi penilaian, hanya ada dua subdimensi yang tidak mencapai skor 3 yaitu bidang Sosial sebesar 2.7 (SD = 0.76) dan bidang Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman sebesar 2.92 (SD = 0.77). Selebihnya, Bidang Pendidikan, Bidang Kesehatan, Bidang Pekerjaan Umum, dan Bidang Ketentraman, Ketertiban Umum, dan Perlindungan Sosial mencapai skor 3 yang menunjukkan bahwa kepuasan terhadap layanannya relatif baik.

Tabel 9. Deskripsi Indikator Agregat dari SPM (n=422)

Indikator	Mean	Median	SD
Standar Pelayanan Minimal (SPM)			
Pendidikan	3.32	3.0	0.631
Kesehatan	3.20	3.0	0.605
Pekerjaan Umum	3.10	3.0	0.883
Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	2.92	3.0	0.773
Ketentraman, Ketertiban Umum, dan Perlindungan Sosial	3.12	3.0	0.827
Sosial	2.70	2.9	0.764

Sumber: Data Survei

Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur (IKLI). Dari beberapa subdimensi, yang mencapai skor 3 yaitu Infrastruktur Jalan, Jembatan, Air Minum, Transportasi Darat, Perumahan dan Pemukiman, Telekomunikasi, dan Listrik. Subdimensi yang berada di bawah skor 3 yaitu subdimensi Drainase, Irigasi, Sanitasi dan Persampahan. Walaupun skor tersebut di bawah 3 namun masih dalam tergolong relatif baik. Yang perlu menjadi perhatian ialah subdimensi yang memiliki skor paling rendah adalah Transportasi laut dengan skor 1.36 (SD = 1.44).

Tabel 10. Deskripsi Indikator Agregat dari IKLI (n=422)

Indikator	Mean	Median	SD
Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur (IKLI)			
Infrastruktur Jalan	3.42	3.4	0.57
Jembatan	3.33	3.2	0.60
Drainase	2.88	3.0	0.71
Air Minum	3.05	3.0	0.71
Transportasi Darat	3.11	3.0	0.70
Transportasi Laut	1.36	1.0	1.44
Irigasi	2.92	3.0	0.76
Sanitasi	2.61	2.8	0.91
Perumahan dan Pemukiman	3.24	3.0	0.57
Persampahan	2.70	3.0	0.85
Telekomunikasi	3.54	3.8	0.59
Listrik	3.58	3.9	0.54

Sumber: Data Survei



5. HASIL & PEMBAHASAN

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Layanan Keagamaan, Pelayanan Dasar, dan Layanan Infrastruktur di Kabupaten Maros diperoleh melalui pengolahan hasil kuesioner yang telah diisi oleh responden. Data yang dikumpulkan dianalisis untuk memberikan gambaran tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan infrastruktur dan pelayanan dasar. Setiap jawaban responden mengenai unsur-unsur kualitas pelayanan yang ditanyakan dalam kuesioner dihitung frekuensinya secara absolut. Frekuensi tersebut kemudian dikalikan dengan skala penilaian berbasis Likert, di mana jawaban paling positif diberi skor 4, sedangkan jawaban paling negatif diberi skor 1. Hasil perkalian dari semua jawaban dijumlahkan untuk memperoleh skor total IKM. Skor total ini selanjutnya dibagi dengan jumlah responden yang memberikan jawaban, sehingga diperoleh rata-rata kinerja dari setiap unsur kualitas pelayanan. Nilai rata-rata ini digunakan untuk menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan infrastruktur dan standar pelayanan minimal di Kabupaten Maros. Dengan menghitung agregat mutu dan kinerja unit pada setiap unsur pelayanan, dapat ditentukan tingkat kualitas pelayanan yang dinyatakan dalam bentuk nilai Indeks Kepuasan Masyarakat.

5.1 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN KEAGAMAAN

Tabel 11. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Layanan Keagamaan

Sub-Indikator	Total Nilai	Nilai Rata-Rata	Nilai Intervensi Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
Kualitas tempat ibadah	1580	3,77	94,27	A	SANGAT BAIK
Akses fasilitas keagamaan	1613	3,82	95,56	A	SANGAT BAIK
Kegiatan keagamaan	1564	3,71	92,65	A	SANGAT BAIK
Peran tokoh agama	1567	3,71	92,83	A	SANGAT BAIK
Kerukunan antar umat beragama	1612	3,85	96,18	A	SANGAT BAIK
Total Nilai Rata-rata		18,86			
Nilai Indeks Pelayanan			3,77		
IKM Pelayanan				94,30	SANGAT BAIK

Sumber: Data Survei

Penilaian masyarakat terhadap Layanan Keagamaan menunjukkan hasil yang sangat memuaskan. Terdapat lima aspek utama yang menjadi indikator dalam penilaian ini, yaitu kualitas tempat ibadah, akses terhadap fasilitas keagamaan, pelaksanaan kegiatan keagamaan, peran tokoh agama, dan kerukunan antar umat beragama. Berdasarkan data yang disajikan pada tabel, kelima aspek tersebut memperoleh skor dalam kategori

SANGAT BAIK. Hal ini mencerminkan bahwa masyarakat merasa puas dengan berbagai layanan keagamaan yang diberikan, sekaligus menunjukkan keberhasilan pemerintah daerah dalam memenuhi kebutuhan keagamaan masyarakat serta menciptakan suasana harmoni dan keberagaman di Kabupaten Maros.

5.2 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP STANDAR PELAYANAN MINIMAL

Bidang Pendidikan

Tabel 12. 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	1427	3,41	85,35	B	BAIK
Pelayanan pendidikan dasar	1460	3,48	87,11	B	BAIK
Pelayanan pendidikan kesetaraan (Paket A, B, C)	1319	3,18	79,46	B	BAIK
Total Nilai Rata-rata		10,08			
Nilai Indeks Pelayanan			3,36		
IKM Pelayanan				83,97	BAIK

Sumber: Data Survei

Didasarkan pada regulasi Pemerintah Kabupaten Maros yang terkait pelaksanaan pelayanan pendidikan seperti 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 22, terlihat bahwa tingkat kualitas pelayanan dasar di bidang pendidikan anak usia dini bernilai BAIK dengan nilai kepuasan sebesar 85,35 poin dan nilai rata-rata 3,41. Begitupun dengan kualitas pelayanan dasar di bidang pendidikan dasar, memperoleh kinerja BAIK berdasarkan opini masyarakat. Nilai untuk aspek pendidikan dasar sebesar 87,11 dengan nilai rata-rata 3,48.

Hal yang menarik adalah jika merujuk pada nilai indeks pelayanan Pendidikan pada unsur pelayanan Pendidikan kesetaraan mengalami peningkatan penilaian dari yang sebelumnya KURANG BAIK menjadi BAIK dengan akumulasi nilai sebesar 79,46 dengan rata-rata 3,18 dari sebelumnya 70,59 dengan rata-rata 2,82. Ini menunjukkan adanya keseriusan pemerintah untuk berupaya meningkatkan pelayanan khususnya di unsur Pendidikan kesetaraan ini.

Secara keseluruhan, aspek pelayanan bidang Pendidikan di Kabupaten Maros mendapatkan total nilai 83,97 dengan nilai indeks pelayanan di angka 3,36. Masyarakat sudah menilai BAIK atas pelayanan bidang pendidikan yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah Kabupaten Maros.

Bidang Kesehatan

Tabel 13. 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	1405	3,38	84,44	B	BAIK
Pelayanan kesehatan ibu bersalin	1406	3,37	84,29	B	BAIK
Pelayanan kesehatan bayi baru lahir	1405	3,37	84,23	B	BAIK
Pelayanan kesehatan balita	1402	3,35	83,65	B	BAIK
Pelayanan kesehatan pada usia pendidikan dasar	1405	3,39	84,64	B	BAIK
Pelayanan kesehatan pada usia produktif	1384	3,34	83,57	B	BAIK
Pelayanan kesehatan pada usia lanjut	1367	3,31	82,75	B	BAIK
Pelayanan kesehatan penderita hipertensi	1386	3,36	83,90	B	BAIK
Pelayanan kesehatan penderita diabetes melitus	1314	3,20	79,93	B	BAIK
Pelayanan kesehatan orang dengan gangguan jiwa	1138	2,96	74,09	C	KURANG BAIK
Pelayanan kesehatan orang terduga tuberkulosis (TBC)	1252	3,031	75,79	C	KURANG BAIK
Pelayanan penyakit virus (Cth. Covid-19)	1357	3,26	81,55	B	BAIK
Total Nilai Rata-rata		39,31			
Nilai Indeks Pelayanan			3,145		
IKM Pelayanan				81,90	BAIK

Sumber: Data Survei

Pembangunan kesehatan merupakan implementasi kebijakan yang harus dilakukan secara menyeluruh (comprehensive), terpadu (integrated) dan berkesinambungan (sustainable). Prinsip pembangunan kesehatan ini merupakan penerapan dari 'ruh' atau semangat yang

sudah sejak lama dicetuskan oleh para pionir penggerak kesehatan dunia pada deklarasi Alma Atta tahun 1978 dengan prinsip Comprehensive Primary Health Care (PHC) sebagai nilai dasar dalam mencapai kesehatan suatu bangsa. derajat kesehatan diyakini hanya dapat dicapai dengan menggunakan prinsip PHC, yakni kesetaraan dan pemerataan sumber daya, peningkatan pendidikan, kekuatan ekonomi, program pemerintah yang adekuat, dan menyeluruh mulai preventif hingga rehabilitatif, integrasi dengan berbagai sektor terkait, dan partisipasi masyarakat.

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 praktek mandiri dokter umum perorangan, 28 praktek mandiri dokter gigi perorangan, 5 praktek mandiri dokter spesialis perorangan, dan 48 tempat bidan praktek 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 public yang dilaksanakan pada akhir November 2024, pelayanan Kesehatan di Kabupaten Maros mendapatkan kinerja BAIK dengan nilai kepuasan sebesar 81,90 dan Indeks nilai kepuasan 3,145. 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, pelayanan kesehatan orang dengan gangguan jiwa dan Pelayanan kesehatan orang terduga tuberkulosis (TBC) yang mendapatkan predikat kinerja KURANG BAIK dengan nilai 74,09 dan 75,79. 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. Terkait dengan penanganan TBC kurangnya sosialisasi kepada Masyarakat yang berimplikasi terhadap stigma sosial berujung minimnya penemuan kasus.

Bidang Pekerjaan Umum

Tabel 14. Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Pekerjaan Umum

Sub-Indikator	Total Nilai	Nilai Rata-Rata	Nilai Intervensi Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
Kualitas pelayanan dasar kebutuhan air minum sehari-hari	1306	3,10	77,55	B	BAIK
Pengelolaan air limbah domestik	1179	2,81	70,18	C	KURANG BAIK
Total Nilai Rata-rata		5,91			
Nilai Indeks Pelayanan			2,95		
IKM Pelayanan				73,87	KURANG BAIK

Sumber: Data Survei

Berdasarkan hasil survei, kualitas pelayanan dasar bidang pekerjaan umum di Kabupaten Maros mengalami peningkatan nilai indeks pelayanan dari tahun sebelumnya. Pada tahun 2023 sebesar 64,54 (TIDAK BAIK) yang mengalami peningkatan pada tahun 2024 dengan perolehan nilai sebesar 73,87 dengan predikat KURANG BAIK indeks pelayanan di angka 2,95. Indikator kunci dari bidang pelayanan ini adalah akses pelayanan dasar kebutuhan air minum sehari-hari bagi masyarakat pengelola air limbah domestik.

Bidang Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman

Tabel 15. Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman

Sub-Indikator	Total Nilai	Nilai Rata-Rata	Nilai Intervensi Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
Penyediaan dan rehabilitasi rumah yang layak huni bagi korban bencana	1236	2,95	73,75	C	KURANG BAIK
Fasilitasi penyediaan rumah yang layak huni bagi masyarakat yang terkena relokasi Program Pemerintah Daerah	1137	2,92	73,07	C	KURANG BAIK
Total Nilai Rata-rata		5,87			
Nilai Indeks Pelayanan			2,93		
IKM Pelayanan				73,41	KURANG BAIK

Sumber: Data Survei

Pelaksanaan layanan perumahan rakyat dan Kawasan permukiman di masyarakat menunjukkan bahwa nilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dasar tersebut adalah 73,41 dengan nilai indeks pelayanan sebesar 2,93. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan publik dari pemerintah Kabupaten Maros di bidang tersebut mendapatkan penilaian KURANG BAIK dari masyarakat. Indikator penilaian berupa penyediaan dan rehabilitasi rumah yang layak huni bagi korban bencana; dan fasilitas penyediaan rumah yang layak huni bagi masyarakat yang terkena relokasi program pemerintah daerah.

Tidak ada satupun indikator pelayanan di bidang ini yang mendapatkan penilaian dengan kinerja BAIK dari masyarakat. Hal tersebut berimbas pada persepsi publik pada kualitas pelayanan di bidang ini. Dari seluruh bidang pelayanan publik dasar yang disurvei, kualitas pelayanan bidang perumahan kawasan pemukiman dan lingkungan hidup mendapatkan nilai kepuasan terendah dari responden yang disurvei.

Bidang Ketentraman, Ketertiban Umum, dan Perlindungan Sosial

Tabel 16. Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Ketentraman, Ketertiban Umum, dan Perlindungan Sosial

Sub-Indikator	Total Nilai	Nilai Rata-Rata	Nilai Intervensi Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
Ketentraman dan ketertiban umum	1338	3,19	79,64	B	BAIK
Pelayanan penyelamatan dan evakuasi korban kebakaran	1292	3,08	76,90	B	BAIK
Informasi rawan bencana	1258	3,26	81,48	B	BAIK
Pencegahan dan kesiapsiagaan bencana	1303	3,12	77,93	B	BAIK
Penyelamatan dan evakuasi korban bencana	1331	3,16	79,04	B	BAIK
Total Nilai Rata-rata		15,80			
Nilai Indeks Pelayanan			3,15		
IKM Pelayanan				78,99	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 ketentraman, 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 Bidang Ketentraman, Ketertiban Umum, dan Perlindungan Sosial dinilai memiliki kinerja BAIK dengan nilai pelayanan 78,99 dan nilai indeks pelayanan yakni 3,15.

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. Subdimensi yang menjadi penilaian mengenai bencana yakni Informasi rawan bencana; Pencegahan dan kesiapsiagaan bencana; dan Penyelamatan dan evakuasi korban bencana yang masing-masing memperoleh penilaian BAIK sebesar 81.48, 77.93, dan 79.04.

Bidang Sosial

Tabel 17. Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Sosial

Sub-Indikator	Total Nilai	Nilai Rata-Rata	Nilai Intervensi Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
Rehabilitasi penyandang disabilitas	1191	3,08	76,94	B	BAIK
Rehabilitasi anak terlantar	1088	2,81	70,28	C	KURANG BAIK
Rehabilitasi lanjut usia	1102	2,85	71,19	C	KURANG BAIK
Rehabilitasi gelandangan dan pengemis	1048	2,71	67,70	C	KURANG BAIK
Perlindungan dan jaminan sosial korban bencana daerah	1256	3,04	76,03	C	KURANG BAIK
Total Nilai Rata-rata		14,49			
Nilai Indeks Pelayanan			2,90		
IKM Pelayanan				72,43	KURANG BAIK

Sumber: Data Survei

Berdasarkan data tabel diatas, persepsi publik Kabupaten Maros terhadap kinerja pelayanan pada Bidang Sosial adalah KURANG BAIK dengan indeks kepuasan dari masyarakat hanya berada di nilai 72,43 dengan indeks pelayanan yakni 2,90 poin. Perolehan kinerja berdasarkan persepsi publik yang dilakukan melalui survei tersebut seharusnya mampu mendorong pemerintah daerah untuk melakukan evaluasi dan

perbaikan agar pelayanan dasar sosial pada masyarakat dapat ditingkatkan. Pada Indikator Rehabilitasi gelandangan dan pengemis menjadi rujukan percepatan yang perlu diperhatikan dimana nilai indeksnya menunjukkan yang paling rendah dan KURANG BAIK sebesar 67,70 atau rata-rata nilai sebesar 2,7. Begitupun dengan pelaksanaan rehabilitasi anak terlantar, lanjut usia, dan perlindungan dan jaminan sosial korban bencana yang masih KURANG BAIK untuk indek pelayanannya.

Meskipun rata-rata masih memerlukan perhatian serius tetapi pada indikator rehabilitasi penyandang cacat menunjukkan nilai positif yakni BAIK dengan nilai indeksnya 76,94. Pemerintah daerah dapat merumuskan strategi yang lebih adaptif dan responsif terhadap dinamika sosial dan ekonomi yang terus berkembang, dengan tetap berfokus pada peningkatan layanan dasar bagi masyarakat yang paling membutuhkan.

5.3 INDEKS KEPUASAAN MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS LAYANAN INFRASTRUKTUR

Infrastruktur Jalan

Tabel 18. . Kualitas Layanan Infrastruktur Jalan

Sub-Indikator	Total Nilai	Nilai Rata-Rata	Nilai Intervensi Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
Ketersediaan	1484	3,53	88,33	A	SANGAT BAIK
Kualitas	1407	3,34	83,55	B	BAIK
Kesesuaian	1442	3,45	86,24	B	BAIK
Efektifitas pemanfaatan	1447	3,44	85,93	B	BAIK
Kontribusi pada perekonomian	1440	3,47	86,75	B	BAIK
Total Nilai Rata-rata		17,23			
Nilai Indeks			3,45		
				IKM	86,16
					BAIK

Sumber: Data Survei

Infrastruktur jalan merupakan salah satu elemen utama dalam mendukung konektivitas wilayah dan pertumbuhan ekonomi daerah. Berdasarkan tabel, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan infrastruktur jalan diperoleh nilai 86,16, dengan mutu

pelayanan termasuk kategori BAIK (B). Skor kinerja tertinggi terdapat pada unsur ketersediaan dengan nilai rata-rata 3,53 dan mutu pelayanan SANGAT BAIK (A), menunjukkan bahwa masyarakat merasa jalan-jalan yang tersedia cukup memadai. Namun, skor kinerja pada unsur efektivitas pemanfaatan dan kontribusi terhadap perekonomian masing-masing mendapatkan nilai rata-rata 3,44 dan 3,47, yang meskipun dalam kategori BAIK, masih memiliki ruang untuk peningkatan.

Infrastruktur Jembatan

Tabel 19. Kualitas Layanan Infrastruktur Jembatan

Sub-Indikator	Total Nilai	Nilai Rata-Rata	Nilai Intervensi Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
Ketersediaan	1447	3,45	86,34	B	BAIK
Kualitas	1380	3,29	82,34	B	BAIK
Kesesuaian	1399	3,35	83,67	B	BAIK
Efektifitas pemanfaatan	1403	3,36	84,11	B	BAIK
Kontribusi pada perekonomian	1397	3,37	84,16	B	BAIK
Total Nilai Rata-rata		16,82			
Nilai Indeks			3,36		
				IKM	84,12
					BAIK

Sumber: Data Survei

Jembatan memainkan peran penting dalam meningkatkan aksesibilitas antar wilayah. Berdasarkan tabel, IKM layanan infrastruktur jembatan adalah 84,12, dengan mutu pelayanan dalam kategori BAIK (B). Unsur ketersediaan memiliki nilai tertinggi, yaitu 3,45, yang menunjukkan bahwa masyarakat cukup puas dengan ketersediaan jembatan. Namun, unsur kualitas hanya mencapai nilai rata-rata 3,29, yang meskipun termasuk BAIK, mencerminkan kebutuhan peningkatan kualitas dalam pembangunan dan pemeliharaan jembatan.

Infrastruktur Drainase

Tabel 20. Kualitas Layanan Infrastruktur Drainase

Sub-Indikator	Total Nilai	Nilai Rata-Rata	Nilai Intervensi Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
Ketersediaan	1315	3,12	78,09	B	BAIK
Kualitas	1179	2,81	70,18	C	KURANG BAIK
Kesesuaian	1194	2,84	70,90	C	KURANG BAIK
Efektifitas pemanfaatan	1241	2,95	73,87	C	KURANG BAIK
Kontribusi pada perekonomian	1141	2,95	73,71	C	KURANG BAIK
Total Nilai Rata-rata		14,67			
			Nilai Indeks		
				IKM	73,35
					KURANG BAIK

Sumber: Data Survei

Sistem drainase memiliki peran krusial dalam pengelolaan air hujan dan pencegahan banjir. Berdasarkan tabel, IKM layanan drainase adalah 73,35, dengan mutu pelayanan masuk kategori KURANG BAIK (C). Skor kinerja tertinggi terdapat pada unsur ketersediaan dengan nilai rata-rata 3,12, sementara unsur kualitas dan efektifitas pemanfaatan masing-masing hanya memperoleh nilai 2,81 dan 2,95. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa kualitas dan efektifitas drainase masih perlu ditingkatkan untuk memenuhi kebutuhan mereka.

Infrastruktur Air Minum

Tabel 21. Kualitas Layanan Infrastruktur Air Minum

Sub-Indikator	Total Nilai	Nilai Rata-Rata	Nilai Intervensi Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
Ketersediaan	1336	3,17	79,15	B	BAIK
Kualitas	1278	3,04	75,89	C	KURANG BAIK
Kesesuaian	1316	3,13	78,15	B	BAIK
Efektifitas pemanfaatan	1316	3,13	78,15	B	BAIK
Kontribusi pada perekonomian	1180	3,06	76,62	B	BAIK
Total Nilai Rata-rata		15,52			
Nilai Indeks			3,104		
				IKM	77,59
					BAIK

Sumber: Data Survei

Air minum merupakan kebutuhan dasar masyarakat yang sangat penting untuk keberlanjutan hidup dan kesehatan. Berdasarkan tabel, IKM layanan infrastruktur air minum adalah 77,59, dengan mutu pelayanan dalam kategori BAIK (B). Skor kinerja tertinggi terdapat pada unsur ketersediaan dengan nilai rata-rata 3,17, sementara unsur kualitas hanya memperoleh nilai 3,04, yang masuk kategori KURANG BAIK (C). Hal ini mencerminkan bahwa kualitas air minum yang disediakan masih perlu ditingkatkan.

Infrastruktur Transportasi Darat

Tabel 22. Kualitas Layanan Infrastruktur Transportasi Darat

Sub-Indikator	Total Nilai	Nilai Rata-Rata	Nilai Intervensi Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
Ketersediaan	1345	3,19	79,87	B	BAIK
Kualitas	1304	3,10	77,62	B	BAIK
Kesesuaian	1312	3,12	78,10	B	BAIK
Efektifitas pemanfaatan	1311	3,12	78,04	B	BAIK
Kontribusi pada perekonomian	1285	3,13	78,35	B	BAIK
Total Nilai Rata-rata		15,68			
Nilai Indeks			3,136		
				IKM	78,39
					BAIK

Sumber: Data Survei

Transportasi darat berkontribusi besar dalam mendukung mobilitas masyarakat dan distribusi barang. Berdasarkan tabel, IKM layanan transportasi darat adalah 78,39, dengan mutu pelayanan dalam kategori BAIK (B). Skor kinerja tertinggi terdapat pada unsur ketersediaan dengan nilai rata-rata 3,19, sementara unsur efektivitas pemanfaatan dan kualitas masing-masing memperoleh nilai 3,12 dan 3,10. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun layanan transportasi darat cukup baik, peningkatan efektivitas dan kualitas dapat memberikan dampak yang lebih besar.

Infrastruktur Transportasi Laut

Tabel 23. Kualitas Layanan Infrastruktur Transportasi Laut

Sub-Indikator	Total Nilai	Nilai Rata-Rata	Nilai Intervensi Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
Ketersediaan	599	2,76	69,01	C	KURANG BAIK
Kualitas	573	2,70	67,57	C	KURANG BAIK
Kesesuaian	576	2,70	67,61	C	KURANG BAIK
Efektifitas pemanfaatan	562	2,66	66,59	C	KURANG BAIK
Kontribusi pada perekonomian	560	2,66	66,67	C	KURANG BAIK
Total Nilai Rata-rata		13,50			
Nilai Indeks			2,70		
				IKM	67,49
					KURANG BAIK

Sumber: Data Survei

Transportasi laut mendukung konektivitas antar pulau dan perdagangan. Berdasarkan tabel, IKM layanan transportasi laut adalah 67,49, dengan mutu pelayanan dalam kategori KURANG BAIK (C). Skor kinerja tertinggi terdapat pada unsur kontribusi terhadap perekonomian dengan nilai rata-rata 2,76, sementara unsur kualitas dan efektivitas pemanfaatan masing-masing memperoleh nilai 2,70 dan 2,66. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan pada kualitas dan efektivitas transportasi laut sangat diperlukan untuk meningkatkan mobilitas dan aktivitas ekonomi.

Infrastruktur Irigasi

Tabel 24. Kualitas Layanan Infrastruktur Irigasi

Sub-Indikator	Total Nilai	Nilai Rata-Rata	Nilai Intervensi Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
Ketersediaan	1300	3,16	78,88	B	BAIK
Kualitas	1217	2,95	73,85	C	KURANG BAIK
Kesesuaian	1209	2,95	73,72	C	KURANG BAIK
Efektifitas pemanfaatan	1208	2,94	73,48	C	KURANG BAIK
Kontribusi pada perekonomian	1219	2,97	74,33	C	KURANG BAIK
Total Nilai Rata-rata		14,97			
Nilai Indeks			2,99		
				IKM	74,85
					KURANG BAIK

Sumber: Data Survei

Irigasi memainkan peran penting dalam mendukung produktivitas sektor pertanian. Berdasarkan tabel, IKM layanan infrastruktur irigasi adalah 74,85, dengan mutu pelayanan masuk kategori KURANG BAIK (C). Skor kinerja tertinggi terdapat pada unsur ketersediaan dengan nilai rata-rata 3,16, yang menunjukkan bahwa masyarakat cukup puas dengan ketersediaan layanan irigasi. Namun, skor pada unsur kualitas dan efektifitas pemanfaatan masing-masing hanya mencapai 2,95 dan 2,94, yang mencerminkan perlunya peningkatan dalam pengelolaan dan pemanfaatan irigasi.

Infrastruktur Sanitasi

Tabel 25. Kualitas Layanan Infrastruktur Sanitasi

Sub-Indikator	Total Nilai	Nilai Rata-Rata	Nilai Intervensi Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
Ketersediaan	1119	2,69	67,25	C	KURANG BAIK
Kualitas	1112	2,68	66,99	C	KURANG BAIK
Kesesuaian	1140	2,75	68,84	C	KURANG BAIK
Efektifitas pemanfaatan	1139	2,75	68,78	C	KURANG BAIK
Kontribusi pada perekonomian	998	2,62	65,49	C	KURANG BAIK
Total Nilai Rata-rata		13,49			
Nilai Indeks			2,699		
				IKM	67,47
					KURANG BAIK

Sumber: Data Survei

Sanitasi yang memadai berkontribusi langsung terhadap kesehatan masyarakat. Berdasarkan tabel, IKM layanan infrastruktur sanitasi adalah 67,47, dengan mutu pelayanan dalam kategori KURANG BAIK (C). Skor tertinggi terdapat pada unsur kesesuaian dengan nilai rata-rata 2,75, sementara unsur kontribusi terhadap perekonomian memiliki skor terendah, yaitu 2,62. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat merasakan kurangnya dampak positif sanitasi terhadap kehidupan mereka, sehingga perbaikan dalam pengelolaan sanitasi menjadi prioritas utama.

Infrastruktur Perumahan dan Pemukiman

Tabel 26. Kualitas Layanan Infrastruktur Perumahan dan Pemukiman

Sub-Indikator	Total Nilai	Nilai Rata-Rata	Nilai Intervensi Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
Ketersediaan	1404	3,33	83,18	B	BAIK
Kualitas	1382	3,29	82,26	B	BAIK
Kesesuaian	1377	3,27	81,77	B	BAIK
Efektifitas pemanfaatan	1383	3,29	82,13	B	BAIK
Kontribusi pada perekonomian	1299	3,31	82,84	B	BAIK
Total Nilai Rata-rata		16,49			
Nilai Indeks			3,30		
IKM				82,44	BAIK

Sumber: Data Survei

Perumahan yang layak menjadi indikator penting dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Berdasarkan tabel, IKM layanan infrastruktur perumahan dan pemukiman adalah 82,44, dengan mutu pelayanan dalam kategori BAIK (B). Skor tertinggi terdapat pada unsur ketersediaan dengan nilai rata-rata 3,33, sedangkan unsur kesesuaian dan efektivitas pemanfaatan memiliki nilai sedikit lebih rendah, yaitu masing-masing 3,27 dan 3,29. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun layanan ini sudah baik, masih ada ruang untuk meningkatkan efektivitas dan kesesuaian kebutuhan masyarakat.

Infrastruktur Persampahan

Tabel 27. Kualitas Layanan Infrastruktur Persampahan

Sub-Indikator	Total Nilai	Nilai Rata-Rata	Nilai Intervensi Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
Ketersediaan	1236	2,94	73,40	C	KURANG BAIK
Kualitas	1152	2,75	68,74	C	KURANG BAIK
Kesesuaian	1173	2,83	70,66	C	KURANG BAIK
Efektifitas pemanfaatan	1164	2,81	70,29	C	KURANG BAIK
Kontribusi pada perekonomian	1076	2,79	69,69	C	KURANG BAIK
Total Nilai Rata-rata		14,11			
Nilai Indeks			2,82		
IKM				70,55	KURANG BAIK

Sumber: Data Survei

Pengelolaan sampah yang efektif sangat penting untuk menjaga lingkungan. Berdasarkan tabel, IKM layanan persampahan adalah 70,55, dengan mutu pelayanan masuk kategori KURANG BAIK (C). Skor tertinggi terdapat pada unsur ketersediaan dengan nilai rata-rata 2,94, sementara unsur kualitas dan efektivitas pemanfaatan masing-masing hanya mencapai 2,75 dan 2,81. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan besar pada sistem pengelolaan sampah untuk memenuhi harapan masyarakat.

Infrastruktur Telekomunikasi

Tabel 28. Kualitas Layanan Infrastruktur Telekomunikasi

Sub-Indikator	Total Nilai	Nilai Rata-Rata	Nilai Intervensi Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
Ketersediaan	1535	3,66	91,59	A	SANGAT BAIK
Kualitas	1510	3,60	89,88	A	SANGAT BAIK
Kesesuaian	1506	3,60	90,07	A	SANGAT BAIK
Efektifitas pemanfaatan	1517	3,61	90,30	A	SANGAT BAIK
Kontribusi pada perekonomian	1396	3,51	87,69	B	BAIK
Total Nilai Rata-rata		17,98			
Nilai Indeks			3,60		
				IKM	89,91
					SANGAT BAIK

Sumber: Data Survei

Telekomunikasi adalah salah satu infrastruktur yang paling strategis dalam mendukung aktivitas ekonomi dan sosial. Berdasarkan tabel, IKM layanan infrastruktur telekomunikasi adalah 89,91, dengan mutu pelayanan dalam kategori SANGAT BAIK (A). Skor kinerja tertinggi terdapat pada unsur ketersediaan dengan nilai rata-rata 3,66, yang mencerminkan kepuasan masyarakat yang sangat tinggi terhadap layanan telekomunikasi yang tersedia. Namun, unsur kontribusi terhadap perekonomian memiliki skor lebih rendah, yaitu 3,51, yang menunjukkan bahwa peningkatan dampak ekonomi masih bisa dioptimalkan.

Infrastruktur Listrik

Tabel 29. Kualitas Layanan Infrastruktur Listrik

Sub-Indikator	Total Nilai	Nilai Rata-Rata	Nilai Intervensi Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
Ketersediaan	1547	3,68	92,08	A	SANGAT BAIK
Kualitas	1525	3,62	90,66	A	SANGAT BAIK
Kesesuaian	1534	3,64	91,09	A	SANGAT BAIK
Efektifitas pemanfaatan	1523	3,63	90,87	A	SANGAT BAIK
Kontribusi pada perekonomian	1428	3,57	89,25	A	SANGAT BAIK
Total Nilai Rata-rata		18,15			
Nilai Indeks			3,63		
IKM				90,77	SANGAT BAIK

Sumber: Data Survei

Listrik menjadi infrastruktur vital yang menunjang berbagai sektor kehidupan. Berdasarkan tabel, IKM layanan infrastruktur listrik adalah 90,77, dengan mutu pelayanan dalam kategori SANGAT BAIK (A). Semua unsur, termasuk ketersediaan, kualitas, dan efektivitas pemanfaatan, mendapatkan skor tinggi dengan rata-rata di atas 3,60, menunjukkan bahwa masyarakat merasa layanan listrik sangat memadai. Hal ini menjadi kekuatan utama yang perlu terus dipertahankan untuk mendukung kebutuhan masyarakat dan aktivitas ekonomi.

A man in a red and white shirt is rowing a colorful boat on a river. The boat has a white hull with orange, yellow, and blue stripes. In the background, other people are visible in similar boats, and a blue metal structure is on the bank. The text "6. KESIMPULAN & SARAN" is overlaid in white on a semi-transparent brown background.

6. KESIMPULAN & SARAN

6.1 KESIMPULAN

Penelitian ini berfokus pada kinerja pemerintah Kabupaten Maros melalui pengukuran Indeks Kepuasan Layanan Keagamaan, Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur, dan Standar Pelayanan Minimal. Data primer dikumpulkan dari 422 responden yang merupakan penduduk Kabupaten Maros. Hasil kajian mengindikasikan bahwa opini publik terhadap kinerja pemerintah daerah cenderung positif, khususnya pada aspek layanan keagamaan yang menunjukkan pencapaian yang sangat baik. Pada Standar Pelayanan Minimal terdapat beberapa bidang yang perlu menjadi perhatian, dan pada Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur, cukup banyak yang perlu ditingkatkan lagi.

Indeks Kepuasan Layanan Keagamaan. Penilaian terhadap Indeks Kepuasan Layanan Keagamaan dilakukan pada lima subdimensi yakni Kualitas Tempat Ibadah, Akses Fasilitas Keagamaan, Kegiatan Keagamaan, Peran Tokoh Agama, Kerukuan Antar Umat Beragama. Rata-rata dari kelima subdimensi tersebut semuanya mencapai skor 3 yang berarti penilaian masyarakat akan Layanan Keagamaan sangat baik. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah Kabupaten Maros untuk mempertahankan dan meningkatkan kinerja layanan keagamaan agar penilaian positif dari masyarakat dapat terus terjaga.

Standar Pelayanan Minimal. Penilaian terhadap standar pelayanan minimal pemerintah daerah Kabupaten Maros dilakukan pada enam bidang pelayanan yakni bidang Pendidikan, Kesehatan, Bidang Pekerjaan Umum, Bidang Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman, Bidang Ketentraman, Ketertiban Umum, dan Perlindungan Sosial serta Bidang Sosial. Dari enam bidang menjadi fokus penilaian, Bidang Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman dan Bidang Sosial dengan skor masing-masing 72.33 dan 72.43 yang berarti kurang baik. hal ini perlu menjadi perhatian bagi Pemerintah Kabupaten Maros.

Dari dua subdimensi yang menjadi penilaian untuk Bidang Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman, keduanya mencapai mutu pelayanan yang kurang baik dengan perolehan masing-masing skor sebesar 73.75, dan 73.07. Selain itu, bidang Sosial juga perlu menjadi perhatian yang mana dari lima subdimensi yang menjadi penilaian, hanya ada satu subdimensi yang memperoleh penilaian baik, sisanya mendapatkan penilaian yang kurang baik.

Indeks Tinggi, Sedang, dan Rendah. Hasil analisis data mengungkapkan bahwa pada aspek Standar Pelayanan Minimal, tidak ada bidang yang berhasil mencapai skor indeks yang tinggi. Adapun bidang yang memperoleh skor indeks yang relatif baik yakni Bidang Pendidikan (83.97), Bidang Kesehatan (81.90), Bidang Pekerjaan Umum (77.55), dan Bidang Ketentraman, Ketertiban Umum, dan Perlindungan Sosial (78.99). Layanan yang mendapatkan indeks rendah dan perlu menjadi perhatian adalah bidang Bidang Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman serta Bidang Sosial.

Indeks Kepuasan Layanan Infrastruktur. Persepsi masyarakat terhadap layanan infrastruktur sangat beragam. Walaupun terdapat beberapa bidang yang perlu menjadi perhatian, namun terdapat juga pelayanan yang sudah mencapai penilaian yang sangat baik. Bidang yang

berhasil memperoleh penilaian yang sangat baik yaitu Infrastruktur Telekomunikasi sebesar 89.91, dari lima subdimensi yang menjadi penilaian, ada satu subdimensi yang memperoleh penilaian “baik” yakni dimensi “Kontribusi pada perekonomian” dan empat dimensi lainnya memperoleh penilaian sangat baik. Selain Telekomunikasi, infrastruktur listrik juga memperoleh penilaian sangat baik sebesar 90.77 dan semua subdimensi yang menjadi penilaian memperoleh nilai yang sangat baik.

Infrastruktur yang perlu menjadi perhatian untuk Kabupaten Maros adalah Infrastruktur Drainase. Pada tahun 2023, penilaian terhadap infrastruktur ini juga kurang memuaskan (60.02), namun pada tahun 2024 sudah mengalami peningkatan (73.35). Meskipun telah menunjukkan peningkatan, masih terdapat aspek yang perlu diperbaiki, khususnya terkait kualitas, kesesuaian, dan efektivitas pemanfaatannya. Pada Infrastruktur Transportasi Laut juga memperoleh penilaian yang kurang baik dengan perolehan sebesar 67.49. Angka tersebut tidak mengalami perubahan berarti, bahkan menurun dari tahun 2023 (67.83).

Selain drainase dan transportasi laut, infrastruktur irigasi, sanitasi, dan persampahan juga perlu menjadi perhatian. Ketiga infrastruktur tersebut mengalami peningkatan dari tahun 2023 yang mana skor masing-masing sebesar 62.26, 62.23, dan 61.78, dan pada tahun 2024 masing-masing skor sebesar 74.85, 67.47, dan 70.55. Dilihat dari kenaikan angka indeks penilaian, angka tersebut tidak menunjukkan perubahan signifikan. Oleh karena itu, pemerintah Kabupaten Maros perlu memberikan perhatian lebih serius terhadap pengelolaan infrastruktur tersebut. Upaya perbaikan harus mencakup peningkatan kualitas, kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat, serta optimalisasi efektivitas pemanfaatannya agar layanan dapat memberikan dampak yang lebih signifikan dan berkelanjutan.

Indeks Tinggi, Sedang, dan Rendah. Penilaian terhadap dua belas jenis infrastruktur di Kabupaten Maros menunjukkan bahwa infrastruktur Telekomunikasi dan Listrik memperoleh skor indeks tertinggi, mencerminkan kinerja yang sangat baik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Infrastruktur lain yang dinilai cukup memadai mencakup Infrastruktur Jalan dengan skor 86,16, Jembatan dengan skor 84,12, Air Minum dengan skor 77,59, Transportasi Darat dengan skor 78,39, serta Perumahan dan Permukiman yang mencatat skor 82,44.

Namun, masih terdapat beberapa infrastruktur yang memperoleh skor penilaian lebih rendah, seperti Drainase (73,35), Transportasi Laut (67,49), Irigasi (74,85), Sanitasi (67,47), dan Pengelolaan Sampah (70,55). Indeks yang lebih rendah ini menunjukkan bahwa sektor-sektor tersebut memerlukan perhatian dan intervensi lebih lanjut untuk meningkatkan kualitas layanan, efektivitas, dan daya guna bagi masyarakat. Hal ini penting untuk memastikan pemerataan pembangunan infrastruktur sehingga semua sektor mampu memberikan manfaat yang maksimal dan mendukung peningkatan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan.

6.2 SARAN/REKOMENDASI

Sebagai langkah untuk memberikan gambaran yang objektif mengenai kinerja pemerintah di Kabupaten Maros, hasil kajian ini dapat dimanfaatkan sebagai dasar evaluasi sekaligus acuan dalam merumuskan rekomendasi untuk mendukung kebijakan pembangunan daerah. Rekomendasi yang disampaikan berikut didasarkan pada nilai indeks kepuasan layanan yang menunjukkan tingkat kepuasan rendah.

Rekomendasi 1: Layanan di Bidang Perumahan Rakyat dan Kawasan Pemukiman perlu ditingkatkan, terutama pada rehabilitasi rumah layak huni bagi korban bencana, dan fasilitasi rumah bagi masyarakat relokasi. Pemerintah dapat memprioritaskan pembangunan infrastruktur yang memadai dan memastikan program rehabilitasi serta relokasi berjalan inklusif, strategis, dan berkelanjutan.

Rekomendasi 2: Peningkatan layanan sosial diperlukan, terutama dalam rehabilitasi bagi penyandang disabilitas, anak terlantar, lansia, serta pemberian perlindungan dan jaminan sosial bagi korban bencana. Pemerintah juga dapat mengutamakan program rehabilitasi, khususnya untuk anak terlantar dan pengemis, dengan menyediakan akses pendidikan, pelatihan keterampilan, dan dukungan psikososial.

Rekomendasi 3: Dukungan Kebijakan dan Anggaran untuk Infrastruktur Drainase, Sanitasi, dan Persampahan

Pemerintah daerah perlu meningkatkan dukungan kebijakan dan alokasi anggaran untuk perbaikan infrastruktur drainase, sanitasi, dan persampahan yang memiliki Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) rendah. Fokus pada pengelolaan kualitas dan efektivitas pemanfaatan sistem drainase, peningkatan fasilitas sanitasi di daerah padat penduduk, serta pengelolaan sampah berbasis masyarakat melalui fasilitas pengolahan sampah modern.

Rekomendasi 4: Pengembangan Sistem Transportasi Darat dan Laut

Kerjasama dengan pelaku usaha transportasi darat dan laut perlu diperkuat untuk menyediakan layanan yang terjangkau dan efisien. Pemerintah dapat menyediakan insentif bagi penyedia transportasi lokal untuk mendukung mobilitas masyarakat dan aktivitas ekonomi, khususnya di wilayah pesisir yang membutuhkan akses transportasi laut lebih baik.

Rekomendasi 5: Peningkatan Kualitas Infrastruktur Air Minum dan Irigasi

Peningkatan kualitas infrastruktur air minum dan irigasi sangat penting untuk mendukung kebutuhan dasar masyarakat dan sektor pertanian. Fokus pada pengelolaan kualitas air minum melalui perbaikan fasilitas pengolahan air bersih, serta modernisasi jaringan irigasi untuk meningkatkan produktivitas pertanian.

Rekomendasi 6: Penguatan Infrastruktur Jalan dan Jembatan

Meskipun infrastruktur jalan dan jembatan sudah memiliki mutu pelayanan yang baik, pemerintah daerah harus terus meningkatkan kualitas melalui pemeliharaan rutin, serta penyediaan jalan dan

jembatan baru di wilayah-wilayah yang sulit dijangkau. Hal ini akan meningkatkan konektivitas dan mendukung pengembangan ekonomi daerah.

DAFTAR PUSTAKA

- Amri, M., & Zainuddin, R. (2021). *Pelaksanaan Layanan Pendidikan dan Kesehatan Dasar di Indonesia*. Jakarta: Kencana.
- 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>
- Budi, I. (2019). *Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bappenas. (2021). *Pedoman Penyusunan dan Pelaksanaan Indeks Kepuasan Masyarakat di Indonesia*. Jakarta: Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Bappenas.
- 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>
- 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>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management (15th ed.)*. Pearson.
- Kurniawan, A., Rachmawati, F., & Gunawan, S. (2020). Analisis Daya Tanggap dan Jaminan dalam Layanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(2), 55–64.
- 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>
- Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469.
- OECD. (2001). *Public Opinion Surveys as Input to Administrative Reform*.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- 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 tentang Penerapan Standar Pelayanan Minimal.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 101 Tahun 2018 tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Sub Urusan Bencana Daerah Kabupaten/Kota.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 114 Tahun 2018 tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Sub Urusan Kebakaran Daerah Kabupaten/Kota.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 121 Tahun 2018 tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Sub Urusan Ketentraman dan Ketertiban Umum di Kabupaten/Kota.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2018 tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Sosial di Kabupaten/Kota.
- Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan.
- Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 29/PRT/M/2018 tentang Standar Teknis Dasar Pelayanan Minimal Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat.
- Puspita Sari, M. E. (2018). Peran Pemerintah dalam Penyediaan Akses Pelayanan Publik. *Jurnal Trias Politika*, 2(1), 1–12.
- Putri, D. (2019). *Survei Kepuasan Masyarakat di Kabupaten X: Analisis Layanan Publik dan Infrastruktur*. Bandung: Alfabeta.
- Rahmadani, T., & Maulana, A. (2021). *Pemanfaatan Teknologi Digital dalam Layanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ramli, R., & Yusuf, S. (2018). Pengaruh Layanan Keagamaan terhadap Stabilitas Sosial. *Jurnal Sosial Keagamaan*, 12(1), 45–56.
- Rizal, A., & Siregar, E. (2020). *Kompetensi Sumber Daya Manusia dalam Pelayanan Publik*. Medan: USU Press.
- Sedarmayanti. (2018). *Reformasi Administrasi Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama.

- Setiawan, B. (2019). Layanan Keagamaan dalam Kehidupan Masyarakat Islam. *Jurnal Keislaman*, 15(3), 123–136.
- Sudirman, M. (2020). Peran Infrastruktur dalam Pembangunan Ekonomi Daerah. Makassar: Universitas Hasanuddin.
- Sutrisno, T. (2022). E-Government dan Transparansi Layanan Publik. *Jurnal Teknologi Informasi*, 10(2), 35–48.
- Tavakol, M., & Dennick, R. (2011). Making Sense of Cronbach's Alpha. *International Journal of Medical Education*, 2, 53–55.
- Van de Walle, S. (2017). Explaining Citizen Satisfaction and Dissatisfaction with Public 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
- Wicaksono, T., Pratama, A., & Kusumadewi, R. (2021). Kecepatan Waktu dan Sikap Petugas dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 17(3), 89–102.

LAMPIRAN

Survei Opini Publik Terhadap Kinerja Pemerintahan di Kabupaten Maros Tahun 2024

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

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

- 1
- 2

PR2. Usia

PR3. Pendidikan

- SD
- SMP
- SMA
- S-1
- S2/S3

PR3. Pekerjaan

- 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).

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

Indikator	1	2	3	4
Ketersediaan (akses)				
Kualitas (kondisi)				
Kesesuaian (fungsi)				
Efektifitas pemanfaatan				
Penyerapan tenaga kerja				
Kontribusi pada perekonomian				

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

Indikator	1	2	3	4
Ketersediaan (akses)				
Kualitas (kondisi)				
Kesesuaian (fungsi)				
Efektifitas pemanfaatan				
Penyerapan tenaga kerja				
Kontribusi pada perekonomian				

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

Indikator	1	2	3	4
Ketersediaan (akses)				
Kualitas (kondisi)				
Kesesuaian (fungsi)				
Efektifitas pemanfaatan				
Penyerapan tenaga kerja				
Kontribusi pada perekonomian				

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

Indikator	1	2	3	4
Ketersediaan (akses)				
Kualitas (kondisi)				
Kesesuaian (fungsi)				
Efektifitas pemanfaatan				
Penyerapan tenaga kerja				
Kontribusi pada perekonomian				

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

Indikator	1	2	3	4
Ketersediaan (akses)				
Kualitas (kondisi)				
Kesesuaian (fungsi)				
Efektifitas pemanfaatan				
Penyerapan tenaga kerja				
Kontribusi pada perekonomian				

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

Indikator	1	2	3	4
Ketersediaan (akses)				
Kualitas (kondisi)				
Kesesuaian (fungsi)				
Efektifitas pemanfaatan				
Penyerapan tenaga kerja				
Kontribusi pada perekonomian				

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

Indikator	1	2	3	4
Ketersediaan (akses)				
Kualitas (kondisi)				
Kesesuaian (fungsi)				
Efektifitas 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 (akses)				
Kualitas (kondisi)				
Kesesuaian (fungsi)				
Efektifitas 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 (akses)				
Kualitas (kondisi)				
Kesesuaian (fungsi)				
Efektifitas pemanfaatan				
Penyerapan tenaga kerja				
Kontribusi pada perekonomian				

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

Indikator	1	2	3	4
Ketersediaan (akses)				
Kualitas (kondisi)				
Kesesuaian (fungsi)				
Efektifitas pemanfaatan				
Penyerapan tenaga kerja				
Kontribusi pada perekonomian				

IKLI10. Bagaimana pendapat Saudara tentang infrastruktur telekomunikasi (contohnya jaringan telpon dan internet) di wilayah Saudara?

Indikator	1	2	3	4
Ketersediaan (akses)				
Kualitas (kondisi)				
Kesesuaian (fungsi)				
Efektifitas pemanfaatan				
Penyerapan tenaga kerja				
Kontribusi pada perekonomian				

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

Indikator	1	2	3	4
Ketersediaan (akses)				
Kualitas (kondisi)				
Kesesuaian (fungsi)				
Efektifitas 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).

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. Tidak Puas
2. Kurang Puas
3. Puas
4. Sangat Puas

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
Ketentraman 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 disabilitas				
Rehabilitasi anak terlantar				
Rehabilitasi lanjut usia				
Rehabilitasi gelandangan dan pengemis)				
Perlindungan dan jaminan sosial korban bencana daerah				

D. Opini Publik terhadap layanan Keagamaan

1. Bagaimana pendapat Anda terhadap kualitas tempat ibadah yang disediakan oleh pemerintah?

1 2 3 4

Tidak Puas Sangat Puas

2. Apakah fasilitas keagamaan di lingkungan Anda mudah diakses?

1 2 3 4

Tidak Puas Sangat Puas

3. Bagaimana pendapat Anda terhadap kegiatan keagamaan yang dilakukan oleh pemerintah?

1 2 3 4

Tidak Puas Sangat Puas

4. Seberapa puas Anda terhadap peran tokoh agama yang ada di lingkungan Anda?

1 2 3 4

Tidak Puas Sangat Puas

5. Bagaimana tingkat kerukunan antar umat beragama di wilayah Anda?

1 2 3 4

Tidak Puas Sangat Puas

DOKUMENTASI

















