



# LAPORAN AKHIR

Penyusunan Indeks Kepuasan  
Masyarakat Kabupaten Dharmasraya  
Tahun 2024

Badan Perencanaan Pembangunan  
Riset dan Inovasi Daerah  
Dengan  
Pusat Studi Konstitusi (PUSaKO)  
Fakultas Hukum  
Universitas Andalas



**LAPORAN AKHIR**  
**PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**  
**KABUPATEN DHARMASRAYA TAHUN 2024**  
**KERJASAMA**  
**PEMERINTAH KABUPATEN DHARMASRAYA**  
**DENGAN**  
**PUSAT STUDI KONSTITUSI (PUSaKO)**  
**FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ANDALAS**

*Oleh:*

Dr. Charles Simabura, S.H., M.H.  
Dr. Muhammad Yusra, S.IP., M.A.  
Muhammad Ichsan Kabullah, S.IP., M.P.A.  
Beni Kurnia Illahi, S.H., M.H.  
Hadi Rahadian, S.E., M.Si.



**PUSAT STUDI KONSTITUSI (PUSaKO)**  
**FAKULTAS HUKUM UNIVERISTAS ANDALAS**  
**TAHUN 2024**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kepada Allah Yang Maha Kuasa Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya, sehingga **Penyusunan Laporan Akhir Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kabupaten Dharmasraya Tahun 2024** ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Laporan ini disusun sebagai salah satu bentuk tanggung jawab dan evaluasi terhadap kinerja pelayanan publik yang ada di Kabupaten Dharmasraya selama tahun 2024.

Proses penyusunan laporan ini melibatkan serangkaian langkah metodologis yang sistematis dan berbasis data. Mulai dari pengumpulan data primer melalui survei kepada masyarakat pengguna layanan publik, pengolahan data, analisis hasil survei, hingga penyusunan rekomendasi perbaikan bagi pemerintah daerah. Laporan ini mencakup penilaian dari berbagai sektor pelayanan publik, seperti pelayanan administratif, kesehatan, pendidikan, dan sektor-sektor lain yang berhubungan langsung dengan masyarakat.

Kami ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah memberikan arahan dan dukungan selama proses penyusunan laporan ini berlangsung. Ucapan terima kasih juga kami sampaikan kepada seluruh aparatur di berbagai dinas dan lembaga pelayanan publik yang telah berperan aktif dalam memberikan informasi yang diperlukan untuk kelancaran penyusunan laporan ini. Tidak lupa, kami juga mengucapkan terima kasih kepada masyarakat Kabupaten Dharmasraya yang telah bersedia menjadi responden dalam survei IKM. Partisipasi aktif masyarakat sangat penting dalam memberikan gambaran yang objektif mengenai kualitas pelayanan

publik yang telah diterima masyarakat.

Akhir kata, semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi pemerintah Kabupaten Dharmasraya dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik serta dapat menjadi referensi bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam penyelenggaraan pemerintahan yang bersih, transparan, dan akuntabel. Kami juga berharap, hasil dari penyusunan IKM ini dapat mendorong terciptanya inovasi-inovasi baru di bidang pelayanan publik yang semakin meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan mendukung pembangunan daerah yang berkelanjutan.

Demikian kata pengantar ini kami sampaikan. Semoga segala upaya dan kerja keras yang telah dilakukan dalam penyusunan laporan ini dapat memberikan kontribusi yang positif bagi kemajuan Kabupaten Dharmasraya.

Dharmasraya, 11 Oktober 2024

Ketua Tim

**Dr. Charles Simabura, S.H., M.H.**

## **Daftar Isi**

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>3</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>12</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>12</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	12
1.2 Maksud dan Tujuan .....	22
1.3 Sasaran .....	23
1.4 Target Capaian .....	24
1.5 Ruang Lingkup .....	24
1.6 Manfaat.....	25
1.7 Dasar Hukum.....	26
<b>BAB II.....</b>	<b>28</b>
<b>TINJAUAN TEORI .....</b>	<b>28</b>
2.1 Kualitas Pelayanan Publik dan Pengukurannya.....	28
2.2 Tantangan dalam Pelayanan Publik.....	29
2.3 Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan .....	29
2.4 Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat yang Diukur .....	30
2.5 Indikator Kualitas Pelayanan .....	31
2.6 Implementasi dan Tantangan.....	32
<b>BAB III .....</b>	<b>34</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>
3.1 Populasi dan Sampel.....	35
3.2 Teknik Pengambilan Data.....	39
3.3 Analisis Data.....	44
<b>BAB IV.....</b>	<b>47</b>

<b>KARAKTERISTIK DAERAH DAN KINERJA PEMBANGUNAN .....</b>	<b>47</b>
4.1. Selayang Pandang .....	47
4.2. Gambaran Umum Kondisi Daerah Kabupaten Dharmasraya .....	51
<b>BAB V .....</b>	<b>67</b>
<b>ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT .....</b>	<b>67</b>
5.1 Deskripsi Responden .....	67
5.2 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, serta evaluasi terhadap Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan .....	74
5.3 Indek Kepuasan Masyarakat .....	77
5.4 Rekapitulasi Skor Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Dharmasraya .....	110
<b>BAB VI.....</b>	<b>113</b>
<b>PENUTUP .....</b>	<b>113</b>
A. Kesimpulan.....	113
B. Saran .....	114
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>116</b>

## Daftar Tabel

Tabel 1.1 Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Asal Daerah Pelapor Tahun 2023 .....	18
Tabel 3.1 Jenis Pelayanan dan Populasi Setiap OPD .....	36
Tabel 3.2 Jenis Populasi dan Sampel .....	38
Tabel. 4.1 Jumlah Penduduk Kabupaten Dharmasraya berdasarkan Jenis Kelamin .....	48
Tabel 4.2 Jumlah, distribusi dan laju pertumbuhan penduduk Kabupaten Dharmasraya Tahun 2023 .....	52
Tabel. 4.3 Jumlah Penduduk Kabupaten Dharmasraya berdasarkan Jenis Kelamin .....	53
Tabel 4.4 Capaian IPM Kab. Dharmasraya Tahun 2022-2023 .....	55
Tabel 4.5 Pertumbuhan IPM Kab. Dharmasraya .....	56
Tabel 4.6 Nilai PDRB dan PRDB Per Kapita Kabupaten Dharmasraya .....	58
Tabel 4.7 Laju Pertumbuhan Riil PDRB Kabupaten Dharmasraya Atas Dasar Harga Konstan 2010 Menurut Lapangan Usaha, 2019-2023 .....	60
Tabel 4.8 Nilai PDRB dan PRDB Per Kapita Kabupaten Dharmasraya Menurut Lapangan Usaha, 2019-2023 .....	61
Tabel 4.9 Gini Ratio Menurut Kabupaten/Kota di Sumatera Barat .....	62
Tabel 4.10 Indikator Kemiskinan Kabupaten Dharmasraya .....	64
Tabel 5.1. Populasi dan Sampel Kusisioner .....	67
Tabel 5.2. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, serta evaluasi terhadap Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan .....	76
Tabel 5.3. Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan Dinas Pendidikan Kab. Dharmasraya Tahun 2024 .....	77
Tabel 5.4. Kritik Responden Terhadap Pelayanan Dinas Pendidikan Kab. Dharmasraya Tahun 2024 Type chapter title (level 1) .....	78

Tabel 5.5. Saran Responden Terhadap Pelayanan Dinas Pendidikan Kab. Dharmasraya Tahun 2024.....	79
Tabel 5.6. Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan Dinas Perhubungan Kab. Dharmasraya Tahun 2024.....	80
Tabel 5.7. Saran atas Pelayanan Dinas Perhubungan Kab. Dharmasraya Tahun 2024 .....	81
Tabel 5.8. Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan Dinas Sosial P3APPKB Kab. Dharmasraya Tahun 2024 .....	82
Tabel 5.9. Kritik Responden atas Pelayanan Dinas Sosial P3APPKB Kab. Dharmasraya Tahun 2024.....	83
Tabel 5.10. Saran Responden atas Pelayanan Dinas Sosial P3APPKB Kab. Dharmasraya Tahun 2024.....	83
Tabel 5.11. Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kab. Dharmasraya Tahun 2024 .....	84
Tabel 5.12. Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan DPMPSTSP Kab. Dharmasraya Tahun 2024.....	85
Tabel 5.13. Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan Dukcapil Kab. Dharmasraya Tahun 2024 .....	87
Tabel 5.14. Kritik Responden atas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Dharmasraya Tahun 2024 .....	88
Tabel 5.15. Saran Responden atas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Dharmasraya Tahun 2024 .....	88
Tabel 5.16. Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan Kantor Camat Koto Baru Kab. Dharmasraya Tahun 2024.....	90
Tabel 5.17. Kritik Responden atas Pelayanan Kantor Camat Koto Baru Kab. Dharmasraya Tahun 2024.....	91
Tabel 5.18. Saran Responden atas Pelayanan Kantor Camat Koto Baru Kab. Dharmasraya Tahun 2024.....	92

Tabel 5.19. Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan Kantor Camat Pulau Punjung Kab. Dharmasraya Tahun 2024.....	92
Tabel 5.20. Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan Kantor Camat Sitiung Kab. Dharmasraya Tahun 2024 .....	93
Tabel 5.21. Kritik Responden atas Pelayanan Kantor Camat Sitiung Kab. Dharmasraya Tahun 2024.....	94
Tabel 5.22. Saran Responden atas Pelayanan Kantor Camat Sitiung Kab. Dharmasraya Tahun 2024.....	94
Tabel 5.23. Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan Kantor Wali Nagari Koto Baru Kab. Dharmasraya Tahun 2024 .....	95
Tabel 5.24. Kritik Responden atas Pelayanan Kantor Wali Nagari Koto Baru Kab. Dharmasraya Tahun 2024.....	96
Tabel 5.25. Saran Responden atas Pelayanan Kantor Wali Nagari Koto Baru Kab. Dharmasraya Tahun 2024.....	96
Tabel 5.26. Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan Kantor Wali Nagari Sungai Duo Kab. Dharmasraya Tahun 2024.....	97
Tabel 5.27. Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan Kantor Wali Nagari IV Pulau Punjung Kab. Dharmasraya Tahun 2024 .....	99
Tabel 5.28. Kritik Responden atas Pelayanan Kantor Wali Nagari IV Pulau Punjung Kab. Dharmasraya Tahun 2024 .....	100
Tabel 5.29. Saran Responden atas Pelayanan Kantor Wali Nagari IV Pulau Punjung Kab. Dharmasraya Tahun 2024 .....	100
Tabel 5.30. Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan UPT Puskesmas Koto Baru Kab. Dharmasraya Tahun 2024 .....	101
Tabel 5.31. Kritik Responden atas Pelayanan UPT Puskesmas Koto Baru Kab. Dharmasraya Tahun 2024.....	102
Tabel 5.32. Saran Responden atas Pelayanan UPT Puskesmas Koto Baru Kab. Dharmasraya Tahun 2024.....	103

Tabel 5.33. Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan UPT Puskesmas Sitiung 1 Kab. Dharmasraya Tahun 2024 .....	104
Tabel 5.34. Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan UPT Puskesmas Sungai Dareh Kab. Dharmasraya Tahun 2024.....	105
Tabel 5.35. Kritik atas Pelayanan UPT Puskesmas Sungai Dareh Kab. Dharmasraya Tahun 2024.....	106
Tabel 5.36. Saran atas Pelayanan UPT Puskesmas Sungai Dareh Kab. Dharmasraya Tahun 2024.....	106
Tabel 5.37. Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan RSUD Sungai Dareh Kab. Dharmasraya Tahun 2024.....	107
Tabel 5.38. Kritik Responden atas Pelayanan UPT Puskesmas Sungai Dareh Kab. Dharmasraya Tahun 2024.....	108
Tabel 5.39. Saran Responden atas Pelayanan UPT Puskesmas Sungai Dareh Kab. Dharmasraya Tahun 2024.....	108
Tabel 5.40. Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan RSUD Sungai Rumbai Kab. Dharmasraya Tahun 2024 .....	109
Tabel 5.41. Rata-Rata Skor IKM Dharmasraya .....	112

## **Daftar Grafik**

Grafik 1.1 Laporan Masyarakat Berdasarkan Substansi .....	17
Grafik 4.1 Piramida Penduduk Kabupate Dharmasraya Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
Grafik 5.1. Jenis Layanan Publik berdasarkan Jenis .....	69
Grafik 5.2. Jenis Layanan Publik Berdasarkan .....	70
Grafik 5.3. Jenis Layanan Publik berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	72
Grafik 5.4. Jenis Layanan Publik berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	73

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

“...*justice delayed is justice denied* (menunda-nunda keadilan artinya sama dengan menolak keadilan itu sendiri). Hal yang sama juga dapat diorkestrasikan dalam konteks pelayanan publik, di mana, pemberian layanan publik yang tepat waktu diharapkan akan menghindarkan lahirnya adagium *service delayed is service denied* (menunda-nunda pelayanan artinya sama dengan menolak pelayanan itu sendiri)...”  
**[Agadium Hukum yang Dipersonifikasi]**

Di pelbagai negara di belahan dunia termasuk Indonesia, pelayanan publik menjadi salah satu indikator penilaian kualitas penyelenggaraan pemerintahan dalam melakukan tugas dan fungsinya.<sup>1</sup> Baik tidaknya penyelenggaraan pemerintahan dilihat dari seberapa jauh pelayanan publiknya sesuai dengan tuntutan, kebutuhan dan harapan masyarakat.<sup>2</sup> Penegasan filosofis tersebut kemudian dituangkan dalam Pasal 34 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang menyatakan bahwa negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang baik.<sup>3</sup> Di dalam Pasal 28 UUD 1945 juga muncul buah pemikiran yang tertuang menjadi norma bahwa negara juga berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Hal-hal tersebut bisa dikatakan adalah kewajiban negara dan pemerintah

---

<sup>1</sup> David Osborne dan Ted Gebler, *Mewirauahakan Birokrasi: Mentransformasi Semangat Wirausaha ke Dalam Sektor Publik*, Cetakan Ketujuh, (Jakarta: Penerbit PPM), 2003 diterjemahkan oleh Abdul Rasyid.

<sup>2</sup> Ronald J. Oekerson, *Governance, Administration and Development Making The State Work*, (London: Macmillan), 2003, hlm. 75.

<sup>3</sup> Sirajudin, Didik Sukriono, dan Winardi, *Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi dan Keterbukaan Informasi*, (Malang: Stara Press, 2011), hlm. 219., dalam Nuryanto A. Daim, *Hukum Administrasi, Perbandingan Penyelesaian Maladministrasi oleh Ombudsman dan Pengadilan Tata Usaha Negara*, (Surabaya: Laksbang Justitia), 2014, hlm. 3.

sebagai pengemban amanat rakyat di bidang pelayanan umum yakni harus bisa melayani dan menjamin hak-hak dasar warga negara.

Hadirnya negara untuk melayani setiap warga negara dalam memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya secara konstitusional kemudian diakomodir melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-Undang Pelayanan Publik tersebut hadir untuk menertibkan seluruh mesin birokrasi dapat berjalan dengan baik. Sebab, hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Dengan memberikan pelayanan secara prima, maka dengan sendirinya dapat membangun kepercayaan dan harapan masyarakat terhadap pemerintah.

Akan tetapi harapan agar pelayanan publik di Indonesia dapat lebih baik agaknya “masih jauh panggang dari api” meskipun pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah berjalan 15 (lima belas) tahun. Berdasarkan indeks kemudahan berbisnis (*ease doing business*) yang dirilis *World Bank* pada tahun 2023, Indonesia menempati ranking 73 dari 190 negara di dunia.<sup>4</sup> Indonesia masih tertinggal dari lima negara tetangga seperti Singapura (2), Malaysia (12), Thailand (21), Brunei Darussalam (66), dan Vietnam (70).

Tertinggalnya Indonesia dengan negara-negara tersebut ditandai dengan durasi waktu kepatuhan pengurusan dokumen impor di pelabuhan yang memakan waktu mencapai 106 jam atau 4 hari 10 jam, jauh dari standar OECD yakni hanya 3,4 jam. Dari sisi biaya pengurusan dokumen impor di pelabuhan telah

---

<sup>4</sup> <https://archive.doingbusiness.org/en/rankings>

mendekati US\$160, dimana angka tersebut lebih tinggi 8 kali lipat dari standar OECD yang hanya sebanyak US\$23.<sup>5</sup> Dengan durasi waktu yang panjang disertai biaya tinggi aktivitas kepatuhan pengurusan dokumen impor di pelabuhan ini membuat Indonesia dianggap kurang kompetitif bagi investasi karena pelayanan yang berbelit dan berbiaya tinggi.

Pemerintah sebenarnya telah melakukan berbagai terobosan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dari sisi kelembagaan, Undang- Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia mengamanatkan pendirian Ombudsman. Ombudsman bertugas untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan baik di pusat maupun di daerah termasuk oleh BUMN, BUMD, BHMN serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu. Keberadaan Ombudsman tersebut memiliki makna penting untuk mengawal penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana yang dimuat dalam Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Hal ini agaknya dibuktikan dengan rilis tingkat kepatuhan penyelenggara pelayanan publik pada kementerian/ lembaga/ pemerintah daerah yang rutin dilakukan setiap tahunnya.

Berdasarkan laporan Ombudsman Republik Indonesia tahun 2023, dari 586 kementerian/ lembaga/ pemerintah daerah yang disurvei tingkat kepatuhan penyelenggara pelayanan publik atas 14 standar pelayanan, masih terdapat 39 (6,64%) masuk dalam zona merah yang dapat dimaknai tingkat kepatuhan rendah, 133 (22,6%) masuk dalam zona kuning yang berarti tingkat kepatuhan sedang,

---

<sup>5</sup>[https://archive.doingbusiness.org/en/data/exploreconomies/indonesia#DB\\_tab](https://archive.doingbusiness.org/en/data/exploreconomies/indonesia#DB_tab)

dan 414 (70,7%) masuk dalam zona hijau yang artinya tingkat kepatuhan tinggi.<sup>6</sup>

Dari survei tersebut, rata-rata pelanggaran yang dilakukan adalah hak masyarakat dalam memperoleh informasi yang cepat dan transparan tentang alur dan prosedur, serta minimnya publikasi prosedur ke masyarakat. Yang menarik bahwa meskipun angka kementerian/ lembaga/ pemerintah daerah yang masuk zona merah atau tingkat kepatuhan rendah berjumlah kecil, perbaikan pelayanan publik di daerah masih menjadi pekerjaan rumah yang tidak mudah diselesaikan.

Dari sisi kebijakan, pemerintah juga mendorong reformasi birokrasi secara bertahap. Sejak rezim pemerintahan Susilo Bambang Yudoyono sudah menggelontorkan anggaran besar untuk reformasi birokrasi dengan membuat *Grand Design* reformasi birokrasi serta merealisasikan kebijakan remunerasi.<sup>7</sup> Pemerintah juga sudah merumuskan 3 sasaran dan 8 area perubahan dalam *Road Map* Reformasi Birokrasi. Sasaran tersebut adalah: (1) terwujudnya pemerintahan yang bersih dan bebas dari KKN; (2) terwujudnya kualitas pelayanan publik kepada masyarakat; (3) meningkatnya kapasitas dan akuntabilitas kinerja birokrasi. Sedangkan 8 area perubahan adalah: (1) organisasi; (2) tata laksana; (3) perundang-undangan (4) sumberdaya manusia; (5) pengawasan; (6) akuntabilitas; (7) pelayanan; dan (8) pola pikir.<sup>8</sup> Meskipun reformasi birokrasi telah didorong dengan kebijakan

---

<sup>6</sup> <https://ombudsman.go.id/artikel/r/penganugerahan-predikat-penilaian-kepatuhan-penyelenggaraan-pelayanan-publik-2023-jumlah-peraih-zona-hijau-naik>

<sup>7</sup> Agus Dwiyanto. *Satu Pemerintah, Satu Pelayanan*, Pidato Dies Natalis, Fisipol, (Yogyakarta : Universitas Gadjah Mada), 2016, hlm. 6

<sup>8</sup> Agus Pramusinto. *Mendorong Perubahan Dari Luar: Ke Arah Birokrasi Indonesia Yang Demokratis dan Melayanani*, Pidato Pengukuhan Jabatan Guru Besar Ilmu Administrasi Negara, Fisipol, (Yogyakarta : Universitas Gadjah Mada), 2016. hlm. 9

mendepankan prinsip “*merit system*”. Beberapa studi menunjukkan lemahnya pelayanan publik di Indonesia disebabkan antara lain oleh ketidaksiapan untuk mengantisipasi transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai kebijakan pembangunan yang kompleks.<sup>9</sup>

Oleh karena itu, pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik penting dilakukan dalam rangka memastikan tata kelola pemerintahan yang baik. Dalam konsepsi pengawasan itu sendiri, pengawasan adalah serangkaian aktivitas untuk mencegah sedini mungkin terjadinya penyimpangan, pemborosan, penyelewengan, hambatan, kesalahan dan kegagalan dalam pencapaian tujuan dan sasaran serta pelaksanaan tugas-tugas organisasi.<sup>10</sup> Pengawasan dapat pula diartikan sebagai kegiatan memantau perilaku dengan tujuan untuk mengumpulkan informasi, memengaruhi, serta mengarahkan suatu hal, yang dalam hal ini adalah penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan demikian, tanpa adanya pengawasan, maka pelayanan publik yang prima belum tentu dapat dicapai. Pengawasan pelayanan publik sendiri sebenarnya sudah dimuat dalam berbagai regulasi.

Menurut Pasal 35 (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan dalam dua skema yakni internal dan eksternal. Pengawasan internal dilakukan melalui pengawasan oleh atasan langsung atau oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Sementara pengawasan eksternal dilakukan melalui pengawasan oleh masyarakat, lembaga Ombudsman, dan

---

<sup>9</sup> Ridwan Juniarso dan Sudarajat Achmad. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*, (Jakarta : Nuansa), 2016, hlm. 20

<sup>10</sup> Setiajeng Kadarsih. Tugas dan wewenang Ombudsman Republik Indonesia dalam pelayanan publik menurut UU No. 37 Tahun 2008. *Jurnal Dinamika Hukum*, 10(2). 2010. hlm. 178.

pengawasan oleh Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota. Berangkat dari hal tersebut penyelenggara pelayanan publik secara institusi harus bersikap terbuka untuk diawasi karena hal ini dijamin dalam undang-undang.

Hanya saja, pengawasan terhadap sebuah pelayanan publik bukan tugas yang mudah dilakukan mengingat luasnya cakupan dari layanan publik itu sendiri. Berdasarkan laporan Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat tahun 2022, pengaduan masyarakat atas masalah pelayanan publik mencakup lintas sektor. Hal ini terlihat pada grafik 1.

**Grafik 1.1**

**Laporan Masyarakat Berdasarkan Substansi Laporan**

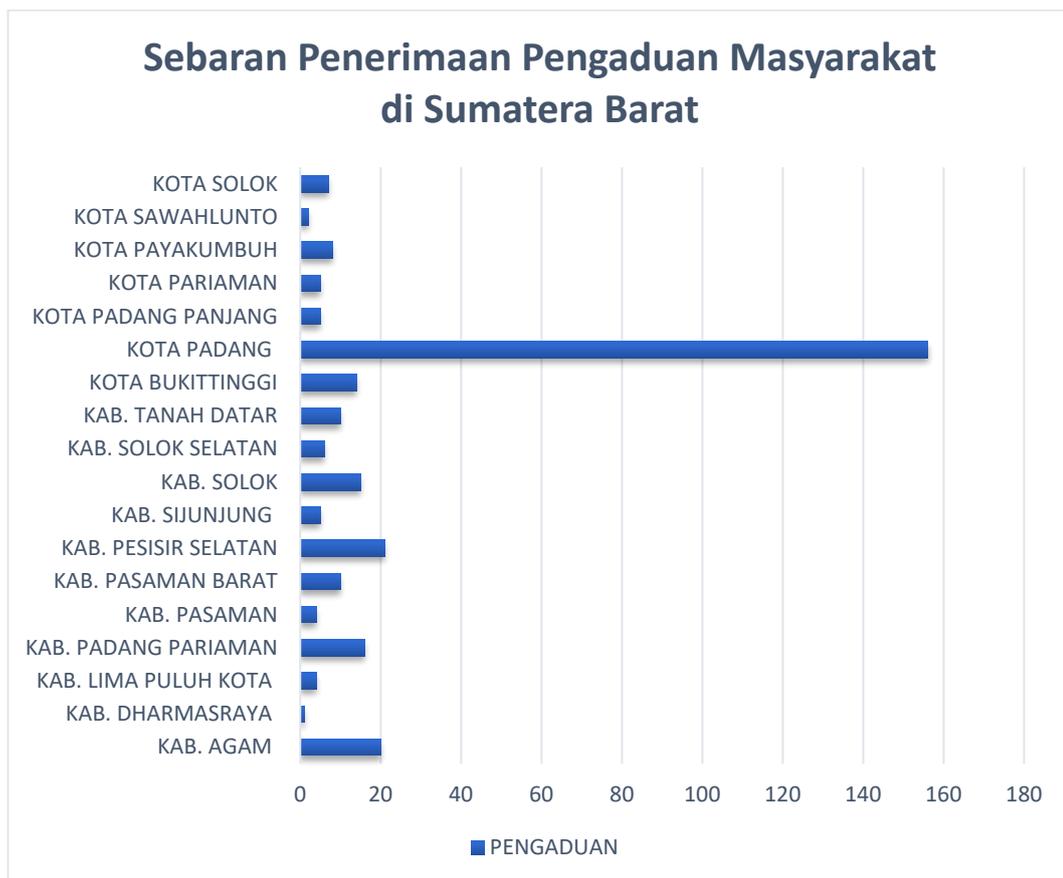


Sumber: Catatan Akhir Tahun 2022 Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat

Perwakilan Sumatera Barat ditahun 2022, sangat bervariasi dimana persoalan terbanyak yang dilaporkan secara substansi

adalah pendidikan sebanyak 58 laporan diikuti dengan pertanahan sebanyak 43 laporan. Bervariasinya laporan berdasarkan substansi ini sesungguhnya meliputi seluruh ruang lingkup pelayanan publik mulai dari pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Adapun dari sisi asal daerah pelapor Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat menerima laporan pengaduan masyarakat sebanyak 309 di tahun 2023. Adapun rincian jumlah pengaduan tersebut berdasarkan laporan adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Asal Daerah**  
**Pelapor Tahun 2023**



Sumber : BPS/ BPS-Statistics Indonesia

Dari tabel 1 maka terlihat antusiasme masyarakat untuk terlibat aktif dalam pengawasan pelayanan publik sangat tinggi. Akan tetapi, dari total 309 pengaduan masyarakat tersebut di dominasi laporan masyarakat dari Kota Padang saja. Adapun di Kabupaten Dharmasraya, jumlah laporan masyarakat terkait mal administrasi dalam pelayanan publik relatif rendah. Sehingga wajar Ombudsman Republik Indonesia memasukan Kabupaten Dharmasraya sebagai satu dari dua daerah di Provinsi Sumatera Barat yang berkategori zona hijau atau daerah dengan kepatuhan tinggi dalam standar pelayanan publik ditahun 2021.<sup>11</sup> Prestasi Kabupaten Dharmasraya masuk ke zona hijau atau daerah dengan kepatuhan tinggi dalam standar pelayanan publik terus berlanjut pada tahun 2022<sup>12</sup> dan tahun 2023.<sup>13</sup>

Pada awal tahun 2024, Kabupaten Dharmasraya kembali mendapatkan prestasi yang membanggakan dimana berdasarkan hasil evaluasi Kementerian Dalam Negeri mendapat peringkat pertama kinerja pemerintah daerah di Sumatera Barat, dengan status tinggi dengan skor 3,5036 berdasarkan hasil Evaluasi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (EPPD) tahun 2023. Hasil penilaian ini tercantum dalam Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 100.2.7- 6646 Tahun 2023 tentang hasil EPPD secara nasional tahun 2023 Berdasarkan Laporan Penyelenggaraan Pemda Provinsi dan Kabupaten/Kota 2023. Adapun ditingkat nasional,

---

<sup>11</sup> Lihat <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkmedia--dharmasraya-dan-payakumbuh-dapat-predikat-zona-hijau-pelayanan-publik-sumbar> Diakses pada 8 Agustus 2024.

<sup>12</sup> Lihat <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkmedia--nomor-2-di-sumbar-prestasi-dharmasraya-atas-standar-pelayanan-publik> Diakses pada 8 Agustus 2024.

<sup>13</sup> Lihat <https://biroorganisasi.sumbarprov.go.id/home/news/133-hasil-penilaian-kepatuhan-penyelenggaraan-pelayanan-publik-tahun-2023-kabupaten-kota-se-sumatera-bar.html> Diakses pada 8 Agustus 2024.

berdasarkan EPPD 2023, Kabupaten Dharmasraya berhasil meraih peringkat 9 dari 414 dari 414 kabupaten di Indonesia.<sup>14</sup>

Meskipun jumlah laporan pengaduan masyarakat atas dugaan mal administrasi dan pelanggaran pelayanan publik relatif rendah di Kabupaten Dharmasraya, hal ini tidak serta merta menjelaskan bahwa pelayanan publik di Kabupaten Dharmasraya sudah baik. Menurut Boden (2001), 91% orang yang mendapatkan layanan tidak pernah melakukan keluhan. Akan tetapi, tidak melakukan keluhan tidak berarti mereka puas. Orang lebih suka balas dendam untuk tidak menggunakan layanan yang sudah tidak memuaskannya. Yang lebih berbahaya lagi adalah bahwa mereka akan menceritakan pengalamannya tersebut kepada tujuh orang lainnya.<sup>15</sup>

Di sektor publik, keluhan yang tidak disalurkan akan meningkatkan ketidakpercayaan publik yang sangat membahayakan bagi legitimasi pemerintahan. Karena itu, *the Government of the United States of America* mengatakan: “*Most dissatisfied customers do not complain*”. Lalu, “*By making it easy for customers to complain, more customers will come to you with their problems, giving you greater opportunity to correct your service delivery or production processes.*” Oleh karena itu, Pemerintah Kabupaten Dharmasraya tidak boleh terlena dengan capaian yang diraih. Dengan capaian prestasi tersebut, tentu perlu diuji sejauh mana prestasi penyelenggaraan pelayanan publik tersebut

---

<sup>14</sup> Lihat [https://news.detik.com/berita/d-7153557/pemkab-dharmasraya-raih-kinerja-pemerintah-terbaik-di-sumbar#:~:text=Pemerintah%20Kabupaten%20\(Pemkab\)%20Dharmasraya%20berada,Pemerintah%20Daerah%20\(EPPD\)%202023](https://news.detik.com/berita/d-7153557/pemkab-dharmasraya-raih-kinerja-pemerintah-terbaik-di-sumbar#:~:text=Pemerintah%20Kabupaten%20(Pemkab)%20Dharmasraya%20berada,Pemerintah%20Daerah%20(EPPD)%202023). Diakses pada 12 Februari 2024.

<sup>15</sup> Agus Pramusinto. *Mendorong Perubahan Dari Luar: Ke Arah Birokrasi Indonesia Yang Demokratis dan Melayanani*, Pidato Pengukuhan Jabatan Guru Besar Ilmu Administrasi Negara, Fisipol, (Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada), 2016, hlm. 19-20.

berkorelasi dengan peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. Untuk itu, urgensi kiranya untuk melakukan dan mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Dharmasraya Tahun 2024 sebagai sarana pengukuran kinerja pemerintahan dan pelayanan publik yang baik objektif dan berkelanjutan.

Setidaknya terdapat 9 (sembilan) indikator utama yang mendapat perhatian Kementerian PAN dan RB melalui Peraturan Menteri PAN No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat guna menilai dan mengevaluasi terkait layanan publik di Kabupaten Dharmasraya antara lain sebagai berikut:

1. persyaratan;
2. sistem, mekanisme dan prosedur;
3. waktu penyelesaian;
4. biaya/tarif;
5. produk spesifikasi jenis pelayanan;
6. kompetensi pelaksana;
7. perilaku pelaksana;
8. penanganan pengaduan, saran dan masukan;
9. sarana dan prasarana.

Dari uraian tersebut di atas, perlu adanya pengukuran indeks kepuasan masyarakat dengan menganalisis data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat/institusi (OPD) dalam memperoleh layanan dari aparatur penyelenggara lembaga pemerintah dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.<sup>16</sup> Hal ini tentu saja menjadi dasar perlu dilaksanakannya Indeks Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Dharmasraya Tahun 2024. Indeks

---

<sup>16</sup> Sedarmayanti, *Good Governance; Kepemerintahan Yang Baik, Dalam Rangka Otonomi Daerah, Upaya Membangun Pemberdayaan*, Bagian Pertama, Edisi Revisi, (Bandung: Mandar Maju, 2012), hlm. 111.

Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Dharmasraya Tahun 2024 menjadi tolak ukur untuk menyusun kebijakan untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan publik sehingga menjadi yang berkualitas dan berorientasi kepada kepentingan publik, khususnya untuk unit penyelenggara layanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Dharmasraya.

Tentu saja harapannya Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 memberikan ruang kepada masyarakat Kabupaten Dharmasraya untuk berpartisipasi dalam memberikan masukan kepada pemerintah daerah yang terkait dengan pelayanan publik. Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus- menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak konstitusional mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

## **1.2 Maksud dan Tujuan**

### 1. Maksud

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 ini bermaksud untuk mendapatkan hasil pengukuran kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan secara komprehensif terhadap pelayanan yang diberikan oleh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Dharmasraya.

### 2. Tujuan

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan dalam menetapkan kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan

publik di Kabupaten Dharmasraya secara berkala. Secara khusus tujuan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini adalah :

- a. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh 17 (tujuh belas) unit penyelenggara pelayanan publik di Pemerintahan Kabupaten Dharmasraya dengan cara melalui kuesioner;
- b. Mengetahui kekuatan dan kelemahan unit penyelenggaran pelayanan publik yang menjadi objek survei kepuasan masyarakat di Kabupaten Dahrmasraya;
- c. Sebagai gambaran bagi masyarakat tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan;
- d. Melakukan pengukuran secara berkala dalam penyelenggaraan pelayanan;
- e. Sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Dharmasraya.

### **1.3 Sasaran**

Sasaran yang ingin dicapai dari penyusunan indeks kepuasan masyarakat Kabupaten Dharmasraya adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan pemerintah Daerah;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan dilingkup pemerintahan Kabupaten Dharmasraya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Meningkatkan kinerja pemerintah daerah melalui inovasi pelayanan publik;
4. Mengukur dan menilai kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

5. Meningkatkan prestasi kerja bagi masing-masing OPD.

#### **1.4 Target Capaian**

Target capaian yang diharapkan dari penyusunan indeks kepuasan masyarakat ini adalah sebagai berikut:

1. Peningkatan capaian kinerja unit pelayanan pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat;
2. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan;
3. Peningkatan partisipasi masyarakat dalam memberikan masukan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik.

#### **1.5 Ruang Lingkup**

Ruang lingkup kegiatan ini adalah survei kepuasan masyarakat di sejumlah Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang menjadi sampel dalam kajian ini adalah sebagai berikut.

1. Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Dinas/Kantor/Badan di Kabupaten Dharmasraya yaitu meliputi :
  - a. Dinas Pendidikan
  - b. Dinas Perhubungan
  - c. Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana
  - d. Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi
  - e. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
  - f. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
2. Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Bidang Kesehatan yaitu meliputi :

- a. UPT RSUD Sungai Dareh
  - b. UPT RSUD Sungai Rumbai
  - c. UPT Puskesmas Koto Baru
  - d. UPT Puskesmas Sitiung 1
  - e. UPT Puskesmas Sungai Dareh
3. Unit Penyelenggara Pelayanan di Kecamatan yaitu meliputi :
- a. Kantor Camat Koto Baru
  - b. Kantor Camat Pulau Punjung
  - c. Kantor Camat Sitiung
4. Unit Penyelenggara Pelayanan di Nagari yaitu meliputi :
- a. Kantor Wali Nagari Sungai Duo
  - b. Kantor Wali Nagari Koto Baru
  - c. Kantor Wali Nagari IV Koto Pulau Punjung

### **1.6 Manfaat**

Adapun manfaat dari Penyusunan Indikator Kepuasan Masyarakat (IKM) Kabupaten Dharmasraya Tahun 2024 yaitu :

1. Tersedianya Dokumen Kajian Survei Kepuasan Masyarakat terhadap
2. pelayanan publik dari bidang-bidang terkait sebagai bahan penetapan kebijakan dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Dharmasraya;
3. Diketuainya kelebihan dan kelemahan dari UPP yang disurvei sebagai dasar menyusun rekomendasi kebijakan;
4. Terlaksananya evaluasi terhadap indikator-indikator Kepuasan Masyarakat di UPP yang melayani urusan wajib di bidang pelayanan dasar, urusan pemerintahan wajib yang

tidak berkaitan dengan pelayanan dasar dan urusan pemerintahan pilihan, pelayanan publik di rumah sakit, pelayanan publik di kecamatan dan pelayanan publik di nagari;

5. Diketuainya faktor pengungkit untuk meningkatkan pelayanan publik dan faktor yang mempengaruhi penurunan kualitas pelayanan yang diselenggarakan UPP yang menjadi objek kajian ini;
6. Diperolehnya rekomendasi sebagai acuan untuk penyusunan program kerja peningkatan kualitas pelayanan publik untuk tahun berikutnya.

### **1.7 Dasar Hukum**

Dasar hukum pelaksanaan Penyusunan Indikator Kepuasan Masyarakat (IKM) Kabupaten Dharmasraya Tahun 2024 ini adalah:

1. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;

6. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## **BAB II**

### **TINJAUAN TEORI**

#### **2.1 Kualitas Pelayanan Publik dan Pengukurannya**

Kualitas pelayanan publik di Indonesia merupakan isu penting yang terus diperhatikan oleh pemerintah dan masyarakat. Pengukuran kualitas ini dilakukan untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan memenuhi standar dan harapan masyarakat. Berikut adalah analisis mengenai kualitas pelayanan publik di Indonesia serta metode pengukurannya.

##### **2.1.1 Kondisi Kualitas Pelayanan Publik**

Secara umum, kualitas layanan publik di Indonesia menunjukkan tren peningkatan dari tahun ke tahun, meskipun masih banyak tantangan yang harus dihadapi. Menurut data Ombudsman RI, pada tahun 2019, 29% dari Kementerian/Lembaga (K/L) memiliki tingkat kepatuhan tinggi terhadap standar pelayanan, sementara 71% berada pada tingkat kepatuhan sedang<sup>3</sup>. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada ruang untuk perbaikan dalam penyelenggaraan layanan publik.

##### **2.1.2 Pengukuran Kualitas Pelayanan Publik**

###### **1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM):**

IKM adalah salah satu alat utama untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Penilaian ini mencakup berbagai aspek seperti prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya, dan perilaku pelaksana. Hasil IKM digunakan sebagai dasar untuk perbaikan layanan

###### **2. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM):**

SKM menggabungkan perspektif pemerintah sebagai pelaksana dan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Survei ini memberikan data yang berguna untuk menilai kualitas layanan dan melakukan perbaikan sesuai dengan harapan masyarakat<sup>2</sup>.

3. Indeks Pelayanan Publik (IPP):

IPP digunakan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan publik di lingkungan Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah. Indeks ini mencakup enam aspek utama yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

## **2.2 Tantangan dalam Pelayanan Publik**

Meskipun ada peningkatan, masih terdapat beberapa tantangan yang harus diatasi dalam pelayanan publik di Indonesia:

1. Birokrasi yang Rumit: Prosedur yang berbelit-belit sering kali menghambat efisiensi pelayanan<sup>1</sup>.
2. Kurangnya Transparansi: Banyak instansi belum menerapkan prinsip transparansi dalam proses pelayanan.
3. Pengaduan Masyarakat: Pada tahun 2019, Ombudsman RI menerima lebih dari 2.000 pengaduan terkait rendahnya kualitas layanan pemerintah daerah.

## **2.3 Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan**

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah perlu:

1. Mengimplementasikan inovasi berbasis teknologi informasi.
2. Meningkatkan pelatihan bagi sumber daya manusia agar lebih profesional dalam memberikan layanan.
3. Melibatkan masyarakat dalam proses evaluasi dan perbaikan layanan melalui mekanisme pengaduan yang efektif.

Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan kualitas pelayanan publik di Indonesia dapat meningkat secara signifikan, memenuhi harapan masyarakat, dan mendukung tujuan negara sebagai *welfare state*.

## **2.4 Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat yang Diukur**

Kualitas pelayanan publik merupakan aspek penting dalam pemerintahan yang berfungsi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pengukuran kualitas ini tidak hanya fokus pada pemenuhan kebutuhan, tetapi juga pada penyelenggaraan layanan yang prima. Dalam konteks ini, terdapat beberapa pendekatan dan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik.

### **2.4.1 Definisi dan Pentingnya Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai kondisi dinamis yang melibatkan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau bahkan melebihi harapan masyarakat. Dalam upaya meningkatkan kualitas ini, pemerintah perlu menerapkan pendekatan yang mempertimbangkan perspektif baik dari penyelenggara layanan maupun pengguna layanan. Hal ini penting agar perbaikan yang dilakukan dapat sesuai dengan harapan masyarakat.

### **2.4.2 Metode Pengukuran Kualitas Pelayanan**

#### **1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)**

Metode ini merupakan salah satu cara utama untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. SKM memberikan data tentang pandangan masyarakat yang dapat digunakan untuk memperbaiki kualitas pelayanan<sup>13</sup>. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sering kali dihasilkan dari survei ini,

yang mencerminkan tingkat kepuasan pengguna layanan.

## 2. Metode Servqual

Metode ini mengukur kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi:

- Tangible: Bukti fisik dari layanan.
- Reliability: Kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan.
- Responsiveness: Kesiapan untuk membantu pelanggan.
- Assurance: Pengetahuan dan kesopanan staf.
- Empathy: Perhatian pribadi kepada pelanggan

## 3. Indeks Persepsi Maladministrasi (Inperma):

Dikembangkan oleh Ombudsman RI, Inperma digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap instansi tertentu dan menjadi parameter penilaian kepatuhan terhadap Undang-Undang Pelayanan Publik.

### **2.5 Indikator Kualitas Pelayanan**

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, terdapat sembilan indikator yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan publik:

1. Persyaratan pelayanan
2. Prosedur pelayanan
3. Waktu pelayanan
4. Biaya atau tarif
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan
6. Kompetensi pelaksana
7. Perilaku pelaksana
8. Penanganan pengaduan
9. Sarana dan prasarana

## 2.6 Implementasi dan Tantangan

Pemerintah harus berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui inovasi dan konsistensi. Hal ini termasuk mendengarkan umpan balik dari masyarakat dan melakukan perbaikan berdasarkan hasil survei kepuasan. Tantangan utama adalah memastikan bahwa semua lapisan masyarakat dapat memberikan masukan yang konstruktif dan bahwa pemerintah mampu merespons dengan tindakan nyata.

Dengan demikian, pengukuran kualitas pelayanan publik bukan hanya sekedar formalitas, tetapi merupakan bagian integral dari reformasi birokrasi yang bertujuan untuk menciptakan layanan yang lebih baik bagi masyarakat.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Indonesia diukur berdasarkan sejumlah indikator yang mencerminkan kualitas pelayanan publik. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, terdapat 14 unsur yang digunakan untuk mengukur IKM, yaitu:

1. Prosedur Pelayanan: Kemudahan dan kesederhanaan tahapan dalam mendapatkan layanan.
2. Persyaratan Pelayanan: Persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk memperoleh layanan.
3. Kejelasan Petugas Pelayanan: Kepastian mengenai identitas dan kewenangan petugas yang memberikan layanan.
4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan: Ketepatan waktu dan kepatuhan petugas dalam menjalankan tugas.

5. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan: Keterlibatan petugas dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi masyarakat.
6. Kemampuan Petugas Pelayanan: Keterampilan dan pengetahuan petugas dalam memberikan layanan.
7. Kecepatan Pelayanan: Waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan proses pelayanan.
8. Keadilan dalam Mendapatkan Pelayanan: Kesetaraan akses terhadap layanan bagi semua masyarakat.
9. Kesopanan dan Keramahan Petugas: Sikap sopan dan ramah dari petugas saat melayani masyarakat.
10. Kewajaran Biaya Pelayanan: Kesesuaian antara biaya yang dikenakan dengan kualitas layanan yang diberikan.
11. Kepastian Biaya Pelayanan: Jelasnya informasi mengenai biaya yang harus dibayar.
12. Kepastian Jadwal Pelayanan: Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan jadwal yang ditentukan.
13. Kenyamanan Lingkungan: Kondisi fisik tempat pelayanan yang mendukung kenyamanan pengguna layanan.
14. Keamanan Pelayanan: Jaminan bahwa pengguna layanan merasa aman selama proses pelayanan berlangsung.

Pengukuran IKM ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, serta menjadi dasar bagi pemerintah untuk melakukan perbaikan dalam penyelenggaraan layanan.

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

Kajian mengenai indeks kepuasan masyarakat bukan hal yang baru untuk dilakukan. Instrumen yang baku sebagaimana termuat didalam Peraturan Menteri PAN RB No.14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat telah menjadi landasan operasional. Dari sisi landasan filosofis sendiri, kajian indeks kepuasan masyarakat ini menggunakan pendekatan penelitian positivistik yang berlandaskan pada filsafat positivisme, yang memandang fenomena dapat diklasifikasikan, relatif tetap, konkrit, teramati, terukur, hubungan fenomena atau gejala yang bersifat sebab-akibat, menggunakan populasi dan sampel yang representatif dalam penelitian, proses penelitian bersifat deduktif dan menggunakan teori untuk menjawab suatu rumusan hipotesis<sup>17</sup>.

Pendekatan positivistik biasanya menggunakan metode penelitian kuantitatif karena telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah seperti; empiris, objektif, terukur, rasional dan sistematis, serta data penelitiannya berupa angka-angka dan analisisnya menggunakan statistik<sup>18</sup>. Dengan begitu hasil penelitian yang dicapai akan lebih akurat dan mampu menjelaskan hubungan kedua variabel yang akan diteliti. Disamping itu, metode penelitian kuantitatif dapat menggeneralisir sebuah fenomena umum ditengah masyarakat. Meskipun demikian, kajian ini masih terbatas dan bersifat deskriptif karena penelitian ini menjelaskan apa yang terjadi saat ini, didalamnya ada upaya menjelaskan, mencatat, menganalisis dan menginterpretasi kondisi saat ini<sup>19</sup>. Dengan kata

---

<sup>17</sup> Sugiyono, 2009, *Statistik untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta., h. 231

<sup>18</sup> Ibid., h. 7

<sup>19</sup> Mardalis. 2010. *Metode Penelitian, Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: PT. Bumi Aksara. h. 24

lain, penelitian ini bertujuan untuk memperoleh informasi-informasi keadaan saat ini dalam melihat kaitan antara variabel-variabel yang diteliti, yaitu tingkat kepuasan masyarakat dengan pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan pada OPD di lingkungan Pemerintah Kabupaten Dharmasraya.

Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Melalui metode penelitian kuantitatif, diharapkan kajian yang dilakukan tidak hanya mengeksplorasi secara normatif melainkan juga selayaknya dapat mengupas secara empiris atas fenomena yang terjadi. Hal ini bukanlah suatu hal yang baru mengingat dalam disiplin sosial, pilihan atas penggunaan metode penelitian kuantitatif dapat dimaknai sebagai langkah objektif dalam melihat persoalan dengan jumlah populasi yang besar. Dalam operasionalisasinya, terdapat 17 OPD yang dijadikan lokasi penelitian mempertimbangkan; 1) tipe OPD sebagaimana termuat dalam Perda Kabupaten Dharmasraya Nomor 2 Tahun 2023, 2) intensitas layanan yang diberikan ke masyarakat, 3) letak geografis, dan 4) karakteristik demografi pengguna layanan.

### **3.1 Populasi dan Sampel**

#### **a. Populasi**

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti, kemudian dipelajari dan ditarik kesimpulannya<sup>20</sup>. Dalam penelitian ini populasi yang peneliti pilih adalah jumlah permohonan yang telah selesai dari setiap jenis layanan dari masing-masing OPD sebagaimana tabel berikut.

---

<sup>20</sup> Sugiyono.,op.cit., hlm. 80

**Tabel 3.1**  
**Jenis Pelayanan dan Populasi Setiap OPD**

No	OPD	Jenis Layanan	Jumlah Populasi
1	Dinas Pendidikan	Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB)	595
2	Dinas Perhubungan	Uji KIR	1497
3	Dinas Sosial P3APPKB	PBI/ DTKS/ KIP/ PKH	Tidak ada data
4	Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi	Kartu Kuning	199
5	Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Pengurusan Izin Usaha	8388
6	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Adminduk (E-KTP, KK, KIA, Suket Pindah, Suket Pindah Datang, Akta Kelahiran, Akta Kematian)	412259
7	Kantor Camat Koto Baru	Semua Layanan	753
8	Kantor Camat Pulau Punjung	Semua Layanan	637
9	Kantor Camat Sitiung	Semua Layanan	2191
10	Kantor Wali Nagari Koto Baru	Semua Layanan	Tidak ada data
11	Kantor Wali Nagari Sungai Duo	Semua Layanan	1238
12	Kantor Wali Nagari IV Pulau Punjung	Semua Layanan	637
13	UPT Puskesmas Koto Baru	Poli Lansia dan Disabilitas/ Umum	6233
14	UPT Puskesmas Sitiung 1	Poli Lansia dan Disabilitas/ Umum	7789
15	UPT Puskesmas Sungai Dareh	Poli Lansia dan Disabilitas/ Umum	1053
16	UPT RSUD Sungai Dareh	Rawat Inap dan Rawat Jalan	34225
17	UPT RSUD Sungai Rumbai	Rawat Inap dan Rawat Jalan	5808
	<b>Total</b>		<b>483502</b>

Dari tabel 3.1, maka terdapat 483.502 kali layanan yang diakses masyarakat di 17 OPD. OPD dengan jumlah layanan terbesar diakses masyarakat adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebanyak 412.259 diikuti oleh RSUD Sungai Dareh sebanyak 34.225. Adapun OPD dengan jumlah layanan yang paling sedikit diakses adalah Dinas Pendidikan. Dari data populasi tersebut, peneliti kemudian menetapkan jumlah sampel di masing-masing OPD.

## b. Sampel

Sampel merupakan sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi<sup>21</sup>. Alasan pengambilan sampel bisa dikarenakan populasi yang terlalu besar dan peneliti tidak mungkin menjangkau seluruh populasi tersebut akibat hambatan dari keterbatasan dana, tenaga dan waktu. Akan tetapi, setiap sampel harus benar-benar representatif (mewakili) dari populasi karena kesimpulan dari mempelajari sampel akan diberlakukan untuk populasi.

Banyaknya jumlah sampel yang harus dipenuhi dan untuk menentukan jumlah agar sampel bersifat representatif dalam sebuah penelitian, maka dapat digunakan rumus perhitungan sampel dengan rumus Slovin, sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Keterangan:

n : Ukuran Sampel

N : Ukuran Populasi

e : Tingkat kesalahan pengukuran sampel (1%, 5%, 10%)

Berdasarkan rumus diatas berikut perhitungan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan tingkat kesalahan atau *Margin of Error* (MoE) sebesar 3,5%, yaitu:

$$\begin{aligned}n &= \frac{483.502}{1+ 483.502 \times 0,035} \\n &= \frac{483.502}{1+ 483.502 \times 0,01225} \\n &= \frac{483.502}{1+ 592,28995} \\n &= 814\end{aligned}$$

---

<sup>21</sup> Ibid., h. 81

Dari rumus Slovin diatas maka jumlah minimal sampel yang diambil di 17 OPD adalah sebesar 814 sampel. Menyadari hal tersebut, maka tim peneliti kemudian membagi sampel secara proporsional ke 17 OPD dengan rincian sebagai berikut:

**Tabel 3.2**  
**Jenis Populasi dan Sampel**

No	OPD	Jumlah Populasi	Jumlah Kuesioner
1	Dinas Pendidikan	595	60
2	Dinas Perhubungan	1497	40
3	Dinas Sosial P3APPKB	Tidak ada data	40
4	Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi	199	60
5	Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu	8388	50
6	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	412259	100
7	Kantor Camat Koto Baru	753	40
8	Kantor Camat Pulau Punjung	637	15
9	Kantor Camat Sitiung	2191	30
10	Kantor Wali Nagari Koto Baru	Tidak ada data	29
11	Kantor Wali Nagari Sungai Duo	1238	50
12	Kantor Wali Nagari IV Pulau Punjung	637	31
13	UPT Puskesmas Koto Baru	6233	40
14	UPT Puskesmas Sitiung 1	7789	29
15	UPT Puskesmas Sungai Dareh	1053	31
16	UPT RSUD Sungai Dareh	34225	104
17	UPT RSUD Sungai Rumbai	5808	80
	<b>Total</b>	<b>483502</b>	<b>829</b>

Dari tabel 3.2 terlihat bahwa jumlah sampel dibagi secara proporsional dimana OPD dengan layanan terbanyak yakni Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mendapat 100 kuesioner diikuti RSUD Sungai Dareh sebanyak 104 kuesioner. Menjadi catatan bahwasannya pembagian kuesioner di dua OPD penerima layanan terbanyak juga dibatasi kuota maksimal dikisaran 100-105

kuesioner dengan pertimbangan agar data tidak bias ketika dianalisis secara keseluruhan karena ada potensi data yang dominan dari dua OPD saja. Untuk itu dengan batasan kuota maksimal memberikan gambaran yang lebih representatif.

Adapun penyebaran kuesioner menggunakan teknik *accidental sampling* kepada responden yang melakukan/mengakses pelayanan publik di masing-masing instansi tersebut. Responden juga dikonfirmasi ulang apakah pernah mengakses tiga layanan berbeda di OPD lain dengan harapan responden telah familiar dengan layanan yang diberikan pemerintah daerah. Hal ini dianggap lebih *reliabel* untuk dilakukan agar responden menjawab secara terukur dan efektif mengingat durasi waktu pengambilan data yang sangat terbatas.

### **3.2 Teknik Pengambilan Data**

Pada tahap awal pengumpulan data, tim peneliti melakukan *pilot* survei pada satu instansi. Pilihan melaksanakan *pilot* survei dilakukan untuk menguji validitas kuesioner yang akan disebar ke masyarakat. Dalam kegiatan *pilot* survei, tim peneliti melakukan pengumpulan data secara *accidental sampling* dengan segmentasi masyarakat yang beragam dan acak sebagai responden. Setelah itu responden terpilih diminta mengisi kuesioner secara manual dan hasil kuesioner direkap dan diuji validitas.

Kuesioner pada dasarnya memuat pertanyaan-pertanyaan terkait sembilan variabel utama yang telah diatur dalam Peraturan Menteri PAN RB No.14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, yakni;

1. Persyaratan;
2. Sistem, mekanisme dan prosedur;
3. Waktu penyelesaian;
4. Biaya/tarif;

5. Produk spesifikasi jenis pelayanan;
6. Kompetensi pelaksana;
7. Perilaku pelaksana;
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan;
9. Sarana dan prasarana.

Kesembilan variabel utama ini menjadi pedoman penyusunan kuesioner dalam Survei Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Dharmasraya tahun 2024. Pasca dilakukan *pilot* survei maka dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas atas kuesioner yang diambil.

#### **a. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas**

Dalam uji validitas, teknik pengujian yang peneliti gunakan pada saat uji validitas ini menggunakan korelasi *product moment pearson* dengan bantuan aplikasi SPSS. Hasil analisis ini menggunakan korelasi masing-masing skor item dengan skor total, dimana skor total merupakan penjumlahan dari keseluruhan item, hasil dari korelasi tersebut diharapkan mampu memberikan dukungan terhadap apa yang ingin diungkap<sup>22</sup>.

Korelasi item dengan skor total menggunakan *product moment pearson* dapat dilakukan dengan rumus berikut:

$$r_{ix} = \frac{n\Sigma_{ix} - (\Sigma_i)(\Sigma_x)}{\sqrt{[n\Sigma_i^2 - (\Sigma_i)^2] [n\Sigma_x^2 - (\Sigma_x)^2]}}$$

Keterangan:

$r_{ix}$  : Koefisien korelasi item-total

$i$  : Skor item

$x$  : Skor total

$n$  : Banyaknya subjek

---

<sup>22</sup> Ibid.,

Pengujian validitas ini dilakukan kepada 30 responden karena distribusi nilai akan mendekati kurva normal apabila menguji terhadap minimal 30 responden<sup>23</sup>. Masrun mengatakan bahwa teknik korelasi item dalam pengujian validitas merupakan teknik yang paling banyak digunakan. Selanjutnya Masrun memberikan interpretasi terhadap koefisien korelasi bahwa item yang mempunyai korelasi yang tinggi atau positif dengan skor total kalau  $r = 0,3$ , jika kurang dari  $0,3$  dinyatakan tidak valid<sup>24</sup>. Dari uji validitas,

Berdasarkan rancangan kuesioner, terdapat 26 item pertanyaan yang terdiri dari sembilan indikator, sebagaimana termuat dalam Peraturan Menteri PAN RB No.14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Akan tetapi, item pertanyaan yang diujikan menjadi instrumen penelitian hanya 24 item pertanyaan. Hal ini dikarenakan 24 item pertanyaan tersebut memiliki nilai koefisien korelasi berada di atas  $0,3$  atau  $\geq 0,3$  sehingga dinyatakan valid dalam uji validitas. Namun, terdapat dua item pertanyaan yang tidak valid karena memiliki nilai koefisien korelasi yang berada di bawah  $0,3$  atau  $\geq 0,3$  sehingga item tersebut tidak diujikan menjadi instrumen dalam penelitian ini.

Adapun dalam uji reliabilitas bertujuan mengukur kekonsistenan suatu alat ukur dalam mengukur gejala yang sama walaupun digunakan berkali-kali<sup>25</sup>. Metode pengujian reliabilitas dapat dilakukan dengan banyak cara seperti; metode tes ulang, rumus spearman brown, rumus Kuder Richardson 20 dan 21, analisis Anova Hoyt<sup>26</sup>. Akan tetapi, dalam penelitian ini penulis menggunakan uji reliabilitas dengan bantuan aplikasi SPSS versi 16, dengan metode Cronbach's Alpha. Alasan penggunaan metode

---

<sup>23</sup> Masri Singarimbun dan Sofian Efendi. 1995. *Metode Penelitian Survei*. Edisi ke 2. Cetakan ke 4. Jakarta:LP3SE, h. 175

<sup>24</sup> Sugiyono., op.cit., h. 133 - 134

<sup>25</sup> Singarimbun., op.cit., h. 140

<sup>26</sup> Sugiyono., op.cit., h. 131 - 132

ini karena cocok digunakan untuk menganalisis data berupa skala Likert atau yang memiliki skor rentang. Rumus uji reliabilitas dengan metode Cronbach's Alpha yaitu;

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\Sigma ob^2}{\sigma_1^2} \right]$$

Keterangan:

$r_{11}$  : Reliabilitas Instrumen

$k$  : Banyaknya butir pertanyaan

$\Sigma ob^2$  : Jumlah varian butir

$\sigma_1^2$  : Varian total

Taraf signifikansi dalam pengujian ini menggunakan 0.1 atau 10%, dengan nilai r kritis product moment 0,306 (*lampiran 3*). Cara pengujiannya yaitu membandingkan reliabel nilai alpha dengan r kritis *product moment*. Berdasarkan analisis, dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang digunakan untuk mengukur data telah reliabel untuk 26 pertanyaan. Oleh karena itu, 26 item pertanyaan tersebut dijadikan item pertanyaan pada kuesioner pengumpulan data.

Setelah kuesioner dinyatakan valid pasca *pilot survei*, maka tim peneliti melakukan penyebaran kuesioner. Penyebaran kuesioner menggunakan teknik *accidental sampling* kepada responden yang melakukan/ mengakses pelayanan publik di masing-masing instansi tersebut. Responden juga dikonfirmasi ulang apakah pernah mengakses tiga layanan berbeda di OPD lain dengan harapan responden telah familiar dengan layanan yang diberikan pemerintah daerah. Hal ini dianggap lebih *reliabel* untuk dilakukan agar responden menjawab secara terukur dan efektif mengingat durasi waktu pengambilan sampel hanya dilakukan selama satu bulan mulai dari 26 Agustus 2024 sampai dengan 23 September 2024. Dari kuesioner yang masuk tersebut dilanjutkan dengan pengolahan data menggunakan alat analisis SPSS.

## **b. Studi Dokumen**

Dalam teknik ini, tim peneliti juga menggali berbagai dokumen dalam rangka mendapatkan landasan teoritis, berupa aturan, pendapat-pendapat, atau tulisan para ahli atau pihak lain berupa informasi baik dalam bentuk formal maupun melalui naskah resmi. Melalui penelaahan atas berbagai dokumen tersebut maka tim peneliti tidak hanya mampu menginventarisasi berbagai produk hukum daerah melainkan dapat menganalisis dan mengidentifikasi problematika IKM yang dilakukan berbagai wilayah di Indonesia secara umum dan Kabupaten Dharmasraya secara khusus.

Adapun data-data utama yang kerap digunakan dalam studi dokumen dapat diklasifikasikan dua bentuk yakni bahan primer, dan bahan sekunder. Bahan hukum primer akan mencakup peraturan perundang-undangan, peraturan daerah, dan keputusan kepala daerah yang berlaku. Adapun bahan hukum sekunder mencakup naskah akademik dalam pembuatan peraturan daerah, laporan IKM beberapa tahun terakhir, karya ilmiah, buku, dan informasi baik cetak maupun elektronik yang relevan dengan masalah penelitian.

Disamping ketiga bahan hukum tadi, studi dokumen juga akan menysasar kepada bahan-bahan non-hukum. Hal itu didasarkan atas kesadaran bahwa hukum juga mungkin dapat ditemukan dalam bahan-bahan non hukum<sup>27</sup>. Bahan non-hukum tersebut berupa hasil penelitian, baik yang dipublikasikan maupun tidak, yang substansinya bukan kajian hukum, tetapi kajian disiplin ilmu lainnya seperti ilmu politik dan administrasi publik. Beberapa bahan-bahan non hukum tersebut diantaranya Rencana

---

<sup>27</sup> Bambang Waluyo, 2002, *Penelitian Hukum dalam Praktik*, Sinar Grafika, Jakarta, h. 114.

Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD). Dengan demikian, keberadaan bahan-bahan tersebut diharapkan mampu menjawab masalah penelitian yang ada.

**c. Diskusi Terfokus/ *Focus Group Discussion***

Diskusi terfokus/ *Focus Group Discussion* (FGD) dilakukan sebanyak dua kali. FGD pertama diadakan di Kantor Bupati Dharmasraya dengan melibatkan seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait, yang diminta memberikan masukan terhadap rancangan kuesioner dan menentukan jenis layanan yang relevan untuk disurvei. Selanjutnya, FGD kedua diselenggarakan secara daring, kembali mengundang OPD terkait untuk mempresentasikan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan meminta tanggapan atas nilai yang diperoleh masing-masing OPD. Diskusi ini menjadi ruang *brainstorming* untuk memperkaya data yang sudah dikumpulkan.

**3.3 Analisis Data**

Untuk menganalisis data dan menarik kesimpulan dari hasil penelitian maka akan dilakukan beberapa langkah. Pertama, data-data yang didapat dalam survey, akan direkapitulasi oleh lima orang enumerator. Disamping melakukan rekapitulasi, enumerator diminta untuk melakukan verifikasi atas keabsahan setiap kuisisioner. Dari kuisisioner yang terkumpul maka langkah selanjutnya adalah tim peneliti akan melakukan analisis dengan teknik analisis statistik deskriptif yang bertujuan untuk mengukur setiap variabel penelitian. Teknik analisis statistik deskriptif merupakan jenis analisis data yang dimaksudkan untuk mengungkapkan atau mendeskripsikan keadaan atau karakteristik masing-masing variabel penelitian secara tunggal dengan menggunakan analisis distribusi frekuensi. Setelah itu dilakukan pula penghitungan nilai IKM dengan menggunakan nilai rata-rata

tertimbang dan selanjutnya dikonversi dalam rumus baku sebagaimana termuat dalam Peraturan Menteri PAN RB No.14 Tahun 2017 sebagai berikut:

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

Setelah dilakukan penginputan nilai IKM, dilanjutkan analisis dengan menggunakan alat analisis SPSS. Setelah melakukan analisis kuisioner secara statistik, langkah berikutnya adalah menganalisis data dari studi dokumen, dan diskusi terfokus dengan menggunakan metode kualitatif. Dalam metode ini maka analisis data bertitik tolak pada usaha-usaha penemuan asas-asas dan informasi-informasi yang berkaitan. Setelah itu dilanjutkan dengan pengolahan, penganalisisan dan pengkonstruksian data secara menyeluruh, serta menarik kesimpulan dari fakta yang ditemukan dalam penelitian. Uraian dan kesimpulan dari analisis data hasil penelitian akan dihubungkan dengan teori-teori, pendapat-pendapat dan aturan-aturan formal yang telah dikemukakan pada bagian sebelumnya. Selanjutnya data tersebut akan disajikan dalam bentuk deskriptif dan preskriptif.

Sifat deskriptif akan menekankan mendeskripsikan variabel yang diteliti secara mandiri tanpa mengkaitkan dengan variabel lain yang bersifat membandingkan atau menghubungkan<sup>28</sup> . Adapun

---

<sup>28</sup> Jujun S. Suriasumantri, 1986, *Ilmu dalam Perspektif Moral, Sosial dan Politik: Sebuah Dialog tentang Dunia Keilmuan Dewasa ini*, Gramedia, Jakarta, h. 61-62, dipetik dari Shidarta, 2004, *Karakteristik Penalaran Hukum dalam Konteks Keindonesiaan*, Disertasi Program Doktor Ilmu Hukum Universitas Katolik Parahyangan, Bandung, h. 28.

sifat preskriptif menekankan analisis yang tidak hanya terpaku melalui pengujian menguji nilai-nilai yang terdapat dalam wilayah hukum positif semata, melainkan juga nilai-nilai yang melatarbelakangi dan menyemangati lahirnya hukum tersebut<sup>29</sup>. Setelah kedua analisis dilakukan maka diharapkan akan diperoleh gambaran hasil-hasil penelitian dan dilanjutkan dengan suatu kesimpulan dan rekomendasi bagi perbaikan IKM kedepan.

---

<sup>29</sup> Khairul Fahmi, 2019. *Pembatasan dan Pembedaan Hak Pilih dalam Mewujudkan Pemilihan Umum yang Berkeadilan dan Berintegritas*, Disertasi Program Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta, h. 31.

## **BAB IV**

### **KARAKTERISTIK DAERAH DAN KINERJA PEMBANGUNAN**

#### **4.1. Selayang Pandang**

Dalam konteks kedaerahan, Pemerintahan Kabupaten Dharmasraya sebagai daerah otonom baru yang diamanatkan oleh UUD 1945 dan peraturan perundang-undangan terkait diamanatkan menyusun dan melaksanakan sebuah sistem perencanaan pembangunan. Saat ini Kabupaten Dharmasraya regulasi tentang perencanaan pembangunan daerah jangka panjang dan menengah, yaitu Peraturan Daerah Kabupaten Dharmasraya Nomor 4 Tahun 2015 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah Kabupaten Dharmasraya Tahun 2005-2025, Peraturan Daerah Kabupaten Dharmasraya Nomor 2 Tahun 2021 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kabupaten Dharmasraya Tahun 2021-2026.

Selain berpedoman terhadap kebijakan perencanaan pembangunan, tanggung jawab pemerintah daerah sebagai pilar utama pembangunan di daerah harus berpedoman dengan asas-asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik.

Secara administratif, Kabupaten Dharmasraya terdiri dari 11 kecamatan dan 52 Nagari. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Dharmasraya, populasi Kabupaten Dharmasraya menunjukkan tren peningkatan dalam beberapa tahun terakhir. Pada tahun 2023, jumlah penduduk mencapai 239.900 jiwa, naik dari 234.713 jiwa pada tahun 2022, dan 231.217 jiwa pada tahun 2021. Data ini mencerminkan pertumbuhan populasi yang konsisten, yang dapat berimplikasi pada kebutuhan infrastruktur, layanan publik, dan pengelolaan sumber daya yang lebih baik di masa depan. Sebagaimana dapat dijelaskan pada tabel di bawah ini :

**Tabel. 4.1**  
**Jumlah Penduduk Kabupaten Dharmasraya berdasarkan Jenis Kelamin**

<b>Kelompok Umur</b>	<b>Penduduk (Laki-Laki)</b>	<b>Penduduk (Perempuan)</b>	<b>Penduduk (Laki-Laki + Perempuan)</b>
0-4	11,1	10,6	21,7
5-9.	10,2	10,2	20,4
10-14.	10,4	9,9	20,3
15-19	10,6	9,8	20,4
20-24	9,8	9,4	19,2
25-29	9,7	9,6	19,3
30-34	9,8	10,1	19,9
35-39	9,7	10	19,7
40-44	9,2	9,1	18,3
45-49	8,4	7,8	16,2
50-54	7	6,4	13,4
55-59	5,6	5	10,6
60-64	4,2	3,9	8
65-69	2,9	2,8	5,6
70-74	1,8	1,9	3,7
75+	1,5	1,9	3,4
<b>Jumlah/Total</b>	<b>121,7</b>	<b>118,3</b>	<b>239,9</b>

Sumber : BPS/ BPS-Statistics Indonesia, 2023

Di samping itu, untuk mengukur keberhasilan dalam upaya membangun kualitas hidup manusia dapat ditunjukkan dengan Indeks Pembangunan Manusia (IPM). IPM menjelaskan bagaimana penduduk dapat mengakses hasil pembangunan dalam memperoleh pendapatan, kesehatan, pendidikan dan sebagainya. Sehingga IPM ini dapat digunakan untuk mengukur dan membanding pembangunan suatu daerah dengan daerah lainnya. Di Kabupaten Dharmasraya, Indeks Pembangunan Manusia (IPM) tahun 2023 mengalami peningkatan signifikan, tumbuh sebesar 1,57% dibandingkan dengan tahun 2022 yang tercatat pada angka 72,30. Pada tahun 2023, IPM Dharmasraya mencapai 73,87,

menggolongkannya ke dalam kategori pembangunan manusia tingkat tinggi. Capaian ini mencerminkan kemajuan di berbagai aspek yang menjadi komponen IPM, yakni kesehatan, pendidikan, dan kesejahteraan ekonomi.

Dilihat dari perbandingan indikator pembentuk IPM, indikator angka harapan hidup dan pengeluaran perkapita disesuaikan berada di atas provinsi, namun pada dimensi pendidikan untuk harapan lama sekolah dan rata-rata lama sekolah masih berada di bawah provinsi. Melihat kondisi tersebut, maka ke depannya, percepatan pembangunan bidang pendidikan mesti mendapat perhatian khusus dibandingkan dengan bidang lainnya, sehingga Dharmasraya mampu mengejar ketertinggalan dibandingkan daerah lain di Sumatera Barat.

Lebih lanjut, berdasarkan aspek pertumbuhan ekonomi, sektor pertanian di Kabupaten Dharmasraya, masih menjadi sektor dengan penyumbang tertinggi dalam pembentukan nilai PDRB dan nilainya selalu mengalami peningkatan, namun jika dilihat dari Kontribusi sektor pertanian dari tahun ke tahun cenderung mengalami penurunan. Hal ini lebih disebabkan bukan karena turunnya nilai produksi/output dari sektor pertanian, namun lebih disebabkan oleh lebih tingginya perkembangan sektor lain dibanding dengan sektor pertanian ini.

Selain itu, terlihat adanya peningkatan konsisten pada nilai Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) dan PDRB per kapita di Kabupaten Dharmasraya dari tahun 2019 hingga 2023. Hal ini menunjukkan perkembangan ekonomi yang signifikan di wilayah tersebut. Selama periode lima tahun ini, Kabupaten Dharmasraya berhasil mempertahankan tren pertumbuhan ekonomi yang positif, didukung oleh peningkatan produktivitas di berbagai sektor utama seperti pertanian, perkebunan, perdagangan, dan jasa..

Di samping itu, dengan semakin baiknya tingkat kesejahteraan masyarakat secara umum dengan relatif tingginya

pertumbuhan ekonomi. Tingkat kemiskinan di Kabupaten Dharmasraya tetap stabil dalam dua tahun terakhir, berada di level 5,56%. Jumlah penduduk miskin sangat dipengaruhi oleh garis kemiskinan yang ditetapkan. Kabupaten Dharmasraya tercatat sebagai daerah dengan garis kemiskinan tertinggi kelima di Sumatera Barat. Pada tahun 2021, garis kemiskinannya tercatat sebesar Rp530.183,00, yang kemudian meningkat 5,47% menjadi Rp581.058,00 pada tahun 2023. Peningkatan ini sebagian besar disebabkan oleh penyesuaian harga barang dan jasa yang menjadi kebutuhan utama masyarakat.

Hal yang sama juga dialami di bidang kesehatan. Di sektor pariwisata, Kepariwisataan masih belum berkembang di Kabupaten Dharmasraya. Potensi-potensi wisata belum dikelola secara maksimal. Saat ini telah ada rencana induk pembangunan Kepariwisataan kabupaten yang akan menjadi payung pengembangan sektor pariwisata. Pariwisata yang potensial dikembangkan adalah pariwisata budaya terutama peninggalan kerajaan Dharmasraya dan pariwisata alam terutama di kiri kanan pinggir Sungai Batanghari serta pengembangan potensi wisata lainnya.

Sesuai dengan pemaparan di atas, tampaklah bahwa Kabupaten Dharmasraya dalam rangka menjalankan tata kelola pemerintahan sesuai dengan asas-asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*), maka perlu didukung oleh sebuah sistem perencanaan pembangunan daerah yang baik serta terukur yang terintegrasi dan sinkron dengan sistem perencanaan pembangunan nasional. Sistem perencanaan pembangunan sebagaimana diatur oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional membentuk suatu proses dan tahapan perencanaan pembangunan melalui proses yang disebut dengan Musyawarah Perencanaan Pembangunan (Musrenbang) yang merupakan forum antar pelaku

dalam rangka menyusun rencana pembangunan Nasional dan rencana pembangunan Daerah.

## **4.2. Gambaran Umum Kondisi Daerah Kabupaten Dharmasraya**

### **4.2.1. Kondisi Demografi**

Dalam penyajian kondisi demografi, akan disajikan karakter penduduk Kabupaten Dharmasraya berdasarkan jumlah, pertumbuhan, dan kepadatan penduduk. Kependudukan merupakan salah satu aspek penting yang dijadikan sebagai pertimbangan dalam perencanaan daerah. Penduduk sebagai objek sekaligus subjek dalam pembangunan wilayah merupakan salah satu potensi internal yang cukup penting dalam pengembangan wilayah itu sendiri.

Jumlah penduduk Kabupaten Dharmasraya pada Tahun 2023 diperkirakan mencapai 240.159 jiwa. Dilihat berdasarkan distribusi penduduk, jumlah penduduk terbanyak terdapat di Kecamatan Pulau Punjung sebanyak 45.339 jiwa atau 19,83 % dari total jumlah penduduk Kabupaten Dharmasraya, di Kecamatan Koto Baru sebanyak 32.519 jiwa atau 14,23 % dari total jumlah penduduk Kabupaten Dharmasraya dan di Kecamatan Sitiung sebanyak 28.324 jiwa atau 12,39 % dari total jumlah penduduk Kabupaten Dharmasraya.

Pada tahun 2023, Kecamatan Padang Laweh mencatat jumlah penduduk paling rendah di Kabupaten Dharmasraya, dengan total populasi sebanyak 6,800 jiwa. Jumlah ini menjadikan Padang Laweh sebagai kecamatan dengan populasi terendah di wilayah tersebut. Kondisi ini dapat menunjukkan karakteristik khusus dari kecamatan ini, seperti dominasi lahan yang luas untuk pertanian atau perkebunan dibandingkan dengan pemukiman, atau potensi migrasi ke kecamatan lain dengan peluang ekonomi yang lebih besar.

Di sisi lain, dari segi laju pertumbuhan penduduk, Kecamatan Timpeh menonjol sebagai kecamatan dengan peningkatan tertinggi, mencapai 2,28 persen dibandingkan tahun sebelumnya. Pertumbuhan signifikan di Timpeh ini mungkin dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti peningkatan aktivitas ekonomi, pengembangan infrastruktur, atau daya tarik kecamatan tersebut sebagai tempat tinggal baru. Setelah Kecamatan Timpeh, Kecamatan Koto Besar dan Kecamatan Sungai Rumbai menyusul dengan angka pertumbuhan yang juga cukup tinggi. Untuk lebih jelasnya jumlah, distribusi dan laju pertumbuhan penduduk Kabupaten Dharmasraya Tahun 2023 dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 4.2**  
**Jumlah, distribusi dan laju pertumbuhan penduduk Kabupaten Dharmasraya Tahun 2023**

Kecamatan	Jumlah Penduduk	Laju Pertumbuhan Penduduk per Tahun	Persentase Penduduk	Kepadatan Penduduk per km persegi (km <sup>2</sup> )	Rasio Jenis Kelamin Penduduk
Sungai Rumbai	23,9	2,22	9,96	502	103,7
Koto Besar	28,7	2,27	11,94	59	101,4
Asam Jujuhan	9,5	-0,08	3,95	37	110,7
Koto Baru	33,5	1,13	13,98	133	99,6
Koto Salak	18,3	1,47	7,64	39	101,5
Tiumang	13,8	1,65	5,73	106	101,6
Padang Laweh	6,8	1,82	2,83	114	99,9
Sitiung	29,6	1,64	12,34	338	104,4
Timpeh	18	2,28	7,5	76	104,8
Pulau Punjung	48,1	2,15	20,03	100	103,9
IX Koto	9,8	1,81	4,1	22	104,7
Dharmasraya	239,9	1,77	100	81	103

Sumber : BPS/ BPS-Statistics Indonesia, 2023

Selanjutnya apabila dilihat jumlah penduduk berdasarkan jenis kelamin, maka secara eseluruhan jumlah penduduk laki-laki lebih lebih banyak dari jumlah penduduk perempuan dengan sex rasio sebesar 102,96, sedangkan sex rasio tertinggi ada pada kelompok umur 50-54 tahun dan 55-59 tahun.

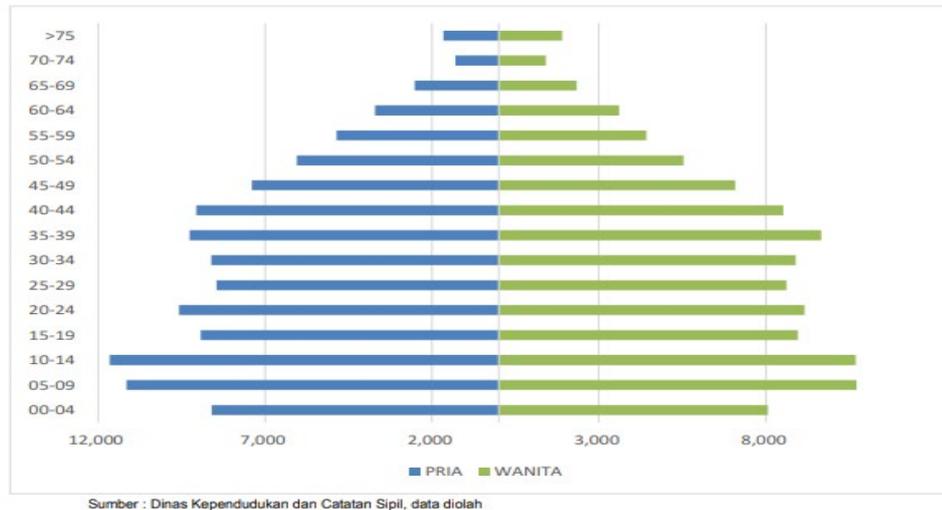
**Tabel. 4.3**  
**Jumlah Penduduk Kabupaten Dharmasraya**  
**berdasarkan Jenis Kelamin**

<b>Kelompok Umur</b>	<b>Penduduk (Laki-Laki)</b>	<b>Penduduk (Perempuan)</b>	<b>Penduduk (Laki-Laki + Perempuan)</b>
0-4	11,1	10,6	21,7
5-9.	10,2	10,2	20,4
10-14.	10,4	9,9	20,3
15-19	10,6	9,8	20,4
20-24	9,8	9,4	19,2
25-29	9,7	9,6	19,3
30-34	9,8	10,1	19,9
35-39	9,7	10	19,7
40-44	9,2	9,1	18,3
45-49	8,4	7,8	16,2
50-54	7	6,4	13,4
55-59	5,6	5	10,6
60-64	4,2	3,9	8
65-69	2,9	2,8	5,6
70-74	1,8	1,9	3,7
75+	1,5	1,9	3,4
<b>Jumlah/Total</b>	<b>121,7</b>	<b>118,3</b>	<b>239,9</b>

Sumber : BPS/ BPS-Statistics Indonesia, 2023

Dan apabila dilihat dari piramida penduduk seperti gambar di bawah maka terlihat bahwa semakin tinggi kelompok umur maka jumlah penduduknya semakin sedikit. Dan jumlah penduduk terbanyak ada pada kelompok usia 10-14 dan 05-09 tahun masing-masing sebesar 22.355 orang dan 21.871 orang.

**Grafik 4.1**  
**Piramida Penduduk Kabupate Dharmasraya**  
**Berdasarkan Jenis Kelamin**



#### 4.2.2. Aspek Kesejahteraan Masyarakat

Pada aspek kesejahteraan masyarakat dijelaskan mengenai indikator-indikator makro pembangunan daerah, diantaranya Indeks Pembangunan Manusia, Pertumbuhan PDRB, pendapatan perkapita, indeks gini, tingkat kemiskinan, dan tingkat pengangguran. Adapun tampilan data yang digunakan dalam menganalisis kondisi indikator makro ditampilkan perbandingan antara kondisi daerah Kabupaten Dharmasraya dengan kondisi Provinsi Sumatera Barat maupun nasional. Sehingga didapatkan perbandingan Kabupaten Dharmasraya dengan rata-rata kab/kota di Sumatera Barat maupun secara nasional. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari data dan analisis di bawah :

##### a. Indeks Pembangunan Manusia (IPM)

Indeks Pembangunan Manusia (IPM) menjelaskan bagaimana penduduk dapat mengakses hasil pembangunan dalam memperoleh pendapatan, kesehatan, pendidikan, dan sebagainya. IPM digunakan untuk Mengukur keberhasilan dalam upaya

membangun kualitas hidup manusia (masyarakat/penduduk), dengan nilai tersebut maka IPM dapat menentukan peringkat atau level pembangunan suatu wilayah dibandingkan dengan wilayah lainnya. Bagi Indonesia, IPM merupakan data strategis karena selain sebagai ukuran kinerja Pemerintah, IPM juga digunakan sebagai salah satu alokator penentuan Dana Alokasi Umum.

IPM dibentuk oleh 3 (tiga) dimensi dasar :

- 1) Umur panjang dan hidup sehat (*a long and healthy life*)
- 2) Pengetahuan (*knowledge*)
- 3) Standar hidup layak (*decent standard of living*)

**Tabel 4.4**

**Capaian IPM Kab. Dharmasraya Tahun 2022-2023**

No	Komponen IPM	Capaian Kinerja Tahun 2022	Capaian Kinerja Tahun 2023
1	Umur Harapan Hidup	73.84	74.04
2	Harapan Lama Sekolah	12.51	12.68
3	Rata-rata Lama Sekolah	8.56	8.71
4	Pengeluaran	11650	11901

Sumber: Badan Pusat Statistik, Sumatera Barat Dalam Angka Tahun 2024

Di Kabupaten Dharmasraya mencatatkan kemajuan signifikan dalam Indeks Pembangunan Manusia (IPM) pada tahun 2023, dengan peningkatan sebesar 1,57% dibandingkan tahun sebelumnya. Pada tahun 2022, IPM tercatat sebesar 72,30, sementara pada 2023 meningkat menjadi 73,87, menempatkan Dharmasraya dalam kategori pembangunan manusia tingkat tinggi. Capaian ini menggambarkan perbaikan yang berarti dalam berbagai

aspek utama yang menjadi komponen penyusun IPM, seperti kesehatan, pendidikan, dan kesejahteraan ekonomi.

Pertumbuhan IPM ini didorong oleh peningkatan pada keempat komponen pembentuknya, terutama pada komponen pengeluaran riil per kapita yang disesuaikan. Komponen ini mencatat pertumbuhan tertinggi, yakni sebesar 2,15%, meningkat dari 11,324 juta rupiah per orang per tahun pada 2022 menjadi 11,650 juta rupiah per orang per tahun pada 2023. Peningkatan ini sebagian besar dipicu oleh kenaikan harga barang-barang kebutuhan, yang mendorong peningkatan dalam nilai pengeluaran masyarakat. Pencapaian ini mencerminkan perbaikan dalam kondisi ekonomi dan akses masyarakat terhadap kebutuhan dasar, serta menunjukkan keberhasilan program-program pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat Dharmasraya secara keseluruhan.

**Tabel 4.5**  
**Pertumbuhan IPM Kab. Dharmasraya**

Kabupaten/Kota	UHH (SP2010)		HLS		RLS		Pengeluaran Riil per Kapita		IPM	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)
Kabupaten Kep. Mentawai	64,93	65,10	12,89	12,90	7,48	7,76	6.567	6.891	62,19	63,13
Kabupaten Pesisir Selatan	71,25	71,52	13,35	13,36	8,43	8,58	9.686	9.953	70,84	71,44
Kabupaten Solok	69,19	69,56	13,30	13,55	7,89	7,90	10.539	10.717	70,02	70,63
Kabupaten Sijunjung	66,70	67,02	12,64	12,72	8,30	8,57	10.582	11.018	68,69	69,65
Kabupaten Tanah Datar	70,49	70,84	14,59	14,78	8,90	9,02	10.695	10.905	73,29	73,98
Kabupaten Padang Pariaman	69,34	69,70	13,93	14,19	8,16	8,41	11.159	11.432	71,63	72,61
Kabupaten Agam	72,89	73,23	13,88	13,89	8,98	9,22	10.171	10.402	73,29	73,98
Kabupaten Limapuluh Kota	70,08	70,30	13,40	13,41	8,08	8,12	10.035	10.285	70,28	70,70
Kabupaten Pasaman	67,96	68,29	13,05	13,25	8,11	8,13	8.619	8.908	67,41	68,13
Kabupaten Solok Selatan	68,38	68,71	12,73	12,80	8,41	8,69	10.560	10.884	69,71	70,58
Kabupaten Dharmasraya	71,90	72,24	12,51	12,68	8,56	8,71	11.650	11.901	72,30	73,04
Kabupaten Pasaman Barat	68,25	68,53	13,69	13,70	8,55	8,81	9.381	9.538	69,57	70,19
Kota Padang	73,93	74,16	16,54	16,56	11,60	11,62	14.889	15.089	83,29	83,58
Kota Solok	74,06	74,39	14,34	14,36	11,35	11,36	12.515	12.709	79,23	79,58
Kota Sawahlunto	70,40	70,69	13,42	13,69	10,43	10,44	10.537	10.829	73,73	74,42
Kota Padang Panjang	73,02	73,23	15,07	15,29	11,92	11,94	11.153	11.310	78,78	79,26
Kota Bukittinggi	74,82	75,13	14,99	15,01	11,63	11,64	13.633	13.859	81,42	81,78
Kota Payakumbuh	74,14	74,43	14,29	14,30	10,82	10,88	13.687	13.978	79,53	79,97
Kota Pariaman	70,67	70,95	14,61	14,79	10,78	10,79	13.150	13.355	77,65	78,13
Sumatera Barat	69,90	70,19	14,10	14,11	9,18	9,28	11.130	11.380	73,26	73,75

Keterangan:  
 UHH SP2010 : Umur Harapan Hidup dari hasil Proyeksi SP2010  
 HLS : Harapan Lama Sekolah  
 RLS : Rata-rata Lama Sekolah  
 IPM : Indeks Pembangunan Manusia

Sumber : BPS/ BPS-Statistics Sumatera Barat, 2023

Pada tahun 2022, Indeks Pembangunan Manusia (IPM) Kabupaten Dharmasraya menempati posisi ke-10 tertinggi di antara kabupaten dan kota lainnya di Provinsi Sumatera Barat. Berdasarkan metode penghitungan IPM terbaru yang dilakukan dengan teknik backcasting hingga tahun 2010, terlihat bahwa sejak tahun 2017, Dharmasraya sudah berhasil masuk dalam kategori pembangunan manusia tingkat tinggi. Peningkatan ini menunjukkan bahwa kabupaten tersebut telah mengalami perkembangan berkelanjutan dalam aspek-aspek kunci, seperti pendidikan, kesehatan, dan standar hidup.

#### **b. Laju Pertumbuhan PDRB**

Laju pertumbuhan PDRB merupakan pertumbuhan produksi barang dan jasa di suatu wilayah perekonomian dalam selang waktu tertentu, biasanya dihitung setiap tahun. Diantara tujuan dihitungnya pertumbuhan PDRB adalah untuk mengukur kemajuan ekonomi sebagai hasil pembangunan nasional, serta Sebagai dasar pembuatan proyeksi atau perkiraan penerimaan daerah untuk perencanaan pembangunan, selain itu pertumbuhan PDRB juga dijadikan dasar pembuatan prakiraan bisnis, khususnya persamaan penjualan bagi perusahaan swasta. Dalam menghitung pertumbuhan PDRB, maka PDRB yang digunakan adalah PDRB atas dasar harga konstan.

Pertumbuhan PDRB dihitung berdasarkan perubahan nilai PDRB dari tahun ke tahun dan biasanya dinyatakan dalam persentase. Jika laju pertumbuhan PDRB menunjukkan nilai positif, maka ini menandakan adanya peningkatan produksi atau output ekonomi di wilayah tersebut. Sebaliknya, jika terjadi laju pertumbuhan negatif, hal ini mengindikasikan adanya penurunan aktivitas ekonomi, yang dapat disebabkan oleh berbagai faktor seperti penurunan daya beli, berkurangnya investasi, atau tantangan dalam sektor-sektor tertentu.

Laju pertumbuhan PDRB merupakan salah satu indikator penting untuk menilai kesehatan ekonomi suatu daerah, karena pertumbuhan yang berkelanjutan dan stabil dapat mencerminkan peningkatan kesejahteraan masyarakat, daya saing ekonomi, serta kemampuan wilayah tersebut dalam menciptakan lapangan kerja. Dengan memonitor laju pertumbuhan PDRB, pemerintah dan pembuat kebijakan dapat mengidentifikasi sektor-sektor yang perlu didorong dan mengarahkan sumber daya untuk mencapai pembangunan ekonomi yang lebih merata dan berkelanjutan.

Pandemi COVID-19 yang sudah berlangsung sejak triwulan pertama tahun 2020, membawa pengaruh negatif terhadap pertumbuhan ekonomi secara nasional. Sehingga banyak sektor ekonomi yang mengalami pertumbuhan ekonomi negatif dan berkurangnya aktifitas perekonomian masyarakat. Namun demikian adanya harapan efek ini akan berkurang dan mereda di tahun 2021 ini, maka pertumbuhan ekonomi juga akan tumbuh positif.

**Tabel 4.6**

Nilai PDRB dan PDRB Per Kapita Kabupaten Dharmasraya  
Menurut Lapangan Usaha (Miliar Rp), 2019-2023  
*Gross Regional Domestic Product and Its Per Capita of Dharmasraya Regency  
by Industry (Billion IDR), 2019-2023*

Nilai PDRB/GRDP (Milliar Rupiah/Billion rupiah)	2019	2020	2021	2022*	2023**
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
- ADHB/at current price	10.349,56	10.243,27	10.757,47	12.233,47	13.345,77
- ADHK/at 2010 Constant Price	7.560,32	7.454,97	7.708,75	8.037,79	8.387,15
<b>PDRB per Kapita/Per Capita GRDP (juta rupiah/million rupiah)</b>					
ADHB/at current price	41,176	44,981	46,450	51,885	55,626
ADHK/at 2010 Constant Price	30,079	32,737	33,286	34,090	34,958
Jumlah Penduduk (ribu orang) Population (Thousand People)	251	228	232	236	240
Pertumbuhan Jumlah Penduduk (Persen) Population Growth (Percent)	4.05	-9.40	1.58	1.81	1.76

\*) Angka sementara/Preliminary Figures

\*\*) Angka sangat sementara/Very Preliminary Figures

Sumber : BPS/ BPS-Statistics Dharmasraya, 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat Peningkatan konstans nilai Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) dan PDRB per kapita

di Kabupaten Dharmasraya dari tahun 2019 hingga 2023 menunjukkan adanya perkembangan ekonomi yang signifikan di daerah tersebut. Dalam periode lima tahun ini, Dharmasraya berhasil mempertahankan tren pertumbuhan ekonomi positif yang diiringi oleh peningkatan produktivitas di berbagai sektor utama seperti pertanian, perkebunan, perdagangan, dan jasa. Pembangunan infrastruktur dan dukungan kebijakan pemerintah daerah turut mempercepat akses ekonomi masyarakat, sehingga meningkatkan kontribusi sektor-sektor tersebut terhadap PDRB. Selain itu, partisipasi aktif masyarakat dalam kegiatan ekonomi lokal, baik melalui usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) maupun industri kreatif, memberikan kontribusi penting dalam meningkatkan PDRB per kapita. Pertumbuhan ini tidak hanya mencerminkan peningkatan kesejahteraan, tetapi juga menunjukkan keberhasilan Dharmasraya dalam menciptakan ekosistem ekonomi yang inklusif dan berkelanjutan, memberikan harapan bagi stabilitas dan kemajuan ekonomi daerah di masa mendatang.

Secara global, pertumbuhan ekonomi negatif terjadi sekitar 70% dari negara di dunia. Kondisi ini mengakibatkan banyaknya sektor ekonomi yang mengalami pertumbuhan ekonomi negatif dan berkurangnya aktifitas perekonomian masyarakat. Namun demikian adanya harapan efek ini akan berkurang dan mereda di tahun 2021 ini, maka pertumbuhan ekonomi juga akan tumbuh positif.

Selanjutnya dilihat dari struktur PDRB, jika ditinjau dari struktur Produk Domestik Regional Bruto (PDRB), Kabupaten Dharmasraya sempat mengalami pertumbuhan negatif pada tahun 2020. Penurunan ini terlihat baik pada PDRB atas dasar harga konstan (ADHK) maupun atas dasar harga berlaku (ADHB), mencerminkan dampak signifikan dari situasi ekonomi seperti dampak COVID-19. Namun, setelah periode tersebut,

perekonomian Dharmasraya mulai bangkit, dan pada tahun 2023 mencatatkan pertumbuhan positif sebesar 4,35 persen dalam laju pertumbuhan riil PDRB.

Peningkatan ini menunjukkan pemulihan ekonomi yang cukup stabil, yang mungkin didorong oleh perbaikan di berbagai sektor produktif seperti pertanian, perdagangan, dan sektor jasa. Pemulihan ini juga mengindikasikan bahwa kebijakan ekonomi dan strategi pemulihan yang diterapkan pemerintah daerah mulai membuahkan hasil, membantu mendorong daya beli dan kegiatan ekonomi masyarakat.

**Tabel 4.7**

**Laju Pertumbuhan Riil PDRB Kabupaten Dharmasraya Atas Dasar Harga Konstan 2010 Menurut Lapangan Usaha (persen), 2019-2023**  
*Growth Rate of Gross Regional Domestic Product at 2010 Constant Market Prices by Industry in Dharmasraya Regency (percent), 2019-2023*

Lapangan Usaha/Industry		2019	2020	2021	2022*	2023**
(1)		(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
A	Pertanian, Kehutanan, dan Perikanan/ <i>Agriculture, Forestry and Fishing</i>	2,34	-0,76	5,30	1,96	3,03
B	Pertambangan dan Penggalian/ <i>Mining and Quarrying</i>	3,61	0,69	-17,77	1,50	2,34
C	Industri Pengolahan/ <i>Manufacturing</i>	-4,88	-3,35	7,30	1,62	1,76
D	Pengadaan Listrik dan Gas/ <i>Electricity and Gas</i>	2,53	-6,54	2,94	3,30	4,25
E	Pengadaan Air, Pengelolaan Sampah, Limbah dan Daur Ulang/ <i>Water supply, Sewerage, Waste Management and Remediation Activities</i>	3,79	-2,08	-2,04	-2,27	-0,88
F	Konstruksi/ <i>Construction</i>	7,91	-5,31	4,17	2,04	6,10
G	Perdagangan Besar dan Eceran; Reparasi Mobil dan Sepeda Motor/ <i>Wholesale and Retail Trade; Repair of Motor Vehicles and Motorcycles</i>	6,97	-0,34	4,61	5,84	5,31
H	Transportasi dan Pergudangan/ <i>Transportation and Storage</i>	8,31	-13,18	7,26	4,38	5,47
I	Penyediaan Akomodasi dan Makan Minum/ <i>Accommodation and Food Service Activities</i>	6,75	-15,19	8,26	15,50	6,58
J	Informasi dan Komunikasi/ <i>Information and Communication</i>	9,13	7,89	7,16	6,29	7,88
K	Jasa Keuangan dan Asuransi/ <i>Financial and Insurance Activities</i>	2,62	0,73	6,90	5,70	3,90
L	Real Estat/ <i>Real Estate Activities</i>	5,41	0,04	2,12	4,03	6,20
M,N	Jasa Perusahaan/ <i>Business Activities</i>	4,33	-5,67	0,33	6,63	6,45
O	Administrasi Pemerintahan, Pertahanan dan Jaminan Sosial Wajib/ <i>Public Administration and Defence; Compulsory Social Security</i>	6,73	-0,93	2,67	15,90	1,71
P	Jasa Pendidikan/ <i>Education</i>	8,54	4,11	1,79	4,56	2,04
Q	Jasa Kesehatan dan Kegiatan Sosial/ <i>Human Health and Social Work Activities</i>	7,52	7,11	4,50	4,39	6,80
R,S,T,U	Jasa lainnya/ <i>Other Services Activities</i>	9,33	-9,40	5,33	11,46	6,92
<b>Produk Domestik Regional Bruto/ Gross Regional Domestic Product</b>		<b>4,94</b>	<b>-1,39</b>	<b>3,40</b>	<b>4,27</b>	<b>4,35</b>

\*) Angka sementara/Preliminary Figures  
\*\*) Angka sangat sementara/Very Preliminary Figures

Sumber : BPS/ BPS-Statistics Dharmasraya, 2023

### c. PDRB Perkapita (Pendapatan Perkapita)

PDRB perkapita menggambarkan besarnya pendapatan rata-rata semua penduduk di wilayah. PDRB perkapita didapatkan dari hasil pembagian PDRB atas dasar harga berlaku (ADHB) dengan jumlah penduduk. PDRB perkapita direfleksikan sebagai pendapatan perkapita. Indikator ini digunakan sebagai tolak ukur kemakmuran dan tingkat pembangunan suatu daerah. Semakin besar pendapatan per kapitanya, maka semakin besar juga kemungkinan daerah tersebut memiliki tingkat pembangunan dan pendapatan rata-rata masyarakatnya.

**Tabel 4.8**

Nilai PDRB dan PDRB Per Kapita Kabupaten Dharmasraya  
Menurut Lapangan Usaha (Miliar Rp), 2019-2023  
*Gross Regional Domestic Product and Its Per Capita of Dharmasraya Regency  
by Industry (Billion IDR), 2019-2023*

Nilai PDRB/GRDP (Milliar Rupiah/Billion rupiah)	2019	2020	2021	2022*	2023**
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
- ADHB/at current price	10.349,56	10.243,27	10.757,47	12.233,47	13.345,77
- ADHK/at 2010 Constant Price	7.560,32	7.454,97	7.708,75	8.037,79	8.387,15
<b>PDRB per Kapita/Per Capita GRDP (juta rupiah/million rupiah)</b>					
ADHB/at current price	41,176	44,981	46,450	51,885	55,626
ADHK/at 2010 Constant Price	30,079	32,737	33,286	34,090	34,958
Jumlah Penduduk (ribu orang) <i>Population (Thousand People)</i>	251	228	232	236	240
Pertumbuhan Jumlah Penduduk (Persen) <i>Population Growth (Percent)</i>	4.05	-9.40	1.58	1.81	1.76

\*) Angka sementara/Preliminary Figures

\*\*) Angka sangat sementara/Very Preliminary Figures

Sumber : BPS/ BPS-Statistics Dharmasraya, 2023

Pada tabel di atas, pada tahun 2023, nilai Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) per kapita Kabupaten Dharmasraya menunjukkan peningkatan dibandingkan tahun sebelumnya. Berdasarkan PDRB atas dasar harga berlaku (ADHB), nilai per kapitanya mencapai 55,626 juta rupiah, sedangkan atas dasar harga konstan (ADHK) mencapai 34,958 juta rupiah. Angka ini mengalami peningkatan dibandingkan tahun 2022, di mana nilai

ADHB tercatat sebesar 51,885 juta rupiah dan ADHK sebesar 34,090 juta rupiah.

Peningkatan PDRB per kapita ini menandakan adanya kemajuan ekonomi di wilayah Dharmasraya, yang menunjukkan pertumbuhan produktivitas dan peningkatan daya beli masyarakat. Kenaikan ini bisa mencerminkan dampak positif dari pembangunan di berbagai sektor ekonomi, seperti sektor industri, pertanian, perdagangan, dan jasa. Dengan terus meningkatnya PDRB per kapita, Kabupaten Dharmasraya memiliki potensi untuk memperkuat fondasi ekonomi lokal serta meningkatkan taraf hidup masyarakat secara berkelanjutan..

**d. Indeks Gini (Ketimpangan Pendapatan)**

Indeks Gini atau disebut juga dengan Gini rasio digunakan untuk mengukur tingkat ketimpangan pendapatan secara menyeluruh. indeks Gini berkisar antara 0 sampai 1. Apabila koefisien Gini bernilai 0 (nol) berarti pemerataan sempurna, sedangkan apabila bernilai 1 (satu) berarti ketimpangan sempurna. Perubahan Gini Ratio merupakan indikasi dari adanya perubahan distribusi pengeluaran penduduk. Gini Ratio mengalami penurunan berarti distribusi pengeluaran penduduk mengalami perbaikan.

Dilihat dari pengelompokannya, maka indeks Gini dengan nilai di atas 0,5 dikelompokkan sebagai tingkat ketimpangan tinggi, untuk ketimpangan 0,4 - 0,5 disebut dengan tingkat ketimpangan sedang, sedangkan apabila rendah dari 0,4 disebut dengan tingkat ketimpangan rendah.

**Tabel 4.9**  
**Gini Ratio Menurut Kabupaten/Kota di Sumatera Barat**

Kab/Kota	Gini Ratio Menurut Kabupaten/Kota di Sumatera Barat		
	2021	2022	2023
Sumatera Barat	0,306	0,3	0,28
Kab.Kep.Mentawai	0,321	0,233	0,259

Kab.Pesisir Selatan	0,253	0,246	0,259
Kab.Solok	0,246	0,243	0,235
Kab.Sijunjung	0,27	0,243	0,263
Kab.Tanah Datar	0,25	0,251	0,26
Kab.Padang Pariaman	0,269	0,245	0,257
Kab.Agam	0,272	0,298	0,255
Kab.Lima Puluh Kota	0,244	0,208	0,194
Kab.Pasaman	0,248	0,23	0,243
Kab.Solok Selatan	0,277	0,253	0,271
<b>Kab.Dharmasraya</b>	<b>0,268</b>	<b>0,287</b>	<b>0,291</b>
Kab.Pasaman Barat	0,261	0,277	0,238
Kota Padang	0,343	0,354	0,312
Kota Solok	0,277	0,288	0,256
Kota Sawahlunto	0,295	0,314	0,308
Kota Padang Panjang	0,306	0,296	0,273
Kota Bukittinggi	0,286	0,317	0,255
Kota Payakumbuh	0,316	0,311	0,316
Kota Pariaman	0,301	0,272	0,289

Sumber : BPS/ BPS-Statistics Sumatera Barat, 2023

Secara umum indeks Gini ketiganya berada pada kelompok ketimpangan rendah, semakin rendah ketimpangan, maka semakin bagus. Pada tahun 2023, indeks gini Kabupaten Dharmasraya menunjukkan sedikit peningkatan, mencerminkan adanya sedikit ketimpangan dalam distribusi pendapatan. Pada tahun 2021, indeks gini tercatat sebesar 0,268 dan meningkat menjadi 0,287 pada tahun 2022. Angka ini kemudian naik lagi menjadi 0,291 di tahun 2023. Peningkatan ini, meskipun tidak besar, mengindikasikan adanya tantangan dalam pemerataan kesejahteraan di masyarakat.

#### **e. Tingkat Kemiskinan**

Tingkat kemiskinan merupakan persentase penduduk yang berada di bawah garis kemiskinan dari jumlah penduduk seluruhnya. Penduduk miskin adalah penduduk yang memiliki rata-rata pengeluaran per kapita per bulan dibawah garis

kemiskinan (GK). Kemiskinan dipandang sebagai ketidakmampuan dari sisi ekonomi untuk memenuhi kebutuhan dasar makanan dan bukan makanan yang diukur dari sisi pengeluaran. Berdasarkan pendekatan ini BPS menetapkan garis kemiskinan setiap tahun. Pada tahun 2020, garis kemiskinan di Kabupaten Dharmasraya ditetapkan sebesar Rp.477.421 per orang/bulan.

Garis kemiskinan makanan adalah nilai pengeluaran kebutuhan makanan dan minuman (setara 2.100 kkalori per kapita per hari). Per kapita adalah per orang. Sebagian besar negara di dunia menggunakan standar 2.100 kkalori per kapita per hari, ditambah kebutuhan dasar non-makanan. Sedangkan garis kemiskinan bukan makanan adalah nilai paling rendah pengeluaran untuk perumahan, sandang, pendidikan, kesehatan, dan kebutuhan pokok bukan makanan lainnya. Jadi, penduduk miskin adalah penduduk yang memiliki rata-rata pengeluaran per orang setiap bulan di bawah garis kemiskinan itu.

Dari metodologi ini, BPS menetapkan garis kemiskinan di Kabupaten Dharmasraya sebesar 477.421 per orang per bulan untuk pengukuran garis kemiskinan kondisi Maret 2020. Jadi kalau penduduk yang pengeluarannya di bawah itu, sudah masuk kategori orang miskin. Jika Rp. 477.421 dibagi 30 hari, maka rata-rata belanja orang miskin kurang dari Rp. 15.914/orang/hari.

**Tabel 4.10**

**Indikator Kemiskinan Kabupaten Dharmasraya**

No	Indikator Kemiskinan	2022	2023
1	Jumlah Penduduk Miskin (Rp)	15,08	15,49
2	Persentase Penduduk Miskin	5,56	5,56
3	P1	0,74	0,42
4	P2	0,16	0,06
5	Garis Kemiskinan (Rp)	530.693	581.058

Sumber : BPS Sumatera Barat Tahun 2024

Pada tabel terlihat Tingkat kemiskinan di Kabupaten Dharmasraya tetap stabil dalam dua tahun terakhir, berada pada angka 5,56%. Besar kecilnya jumlah penduduk miskin sangat dipengaruhi oleh garis kemiskinan. Dharmasraya tercatat sebagai kabupaten dengan garis kemiskinan tertinggi kelima di Sumatera Barat, di mana garis kemiskinan tahun 2021 tercatat sebesar Rp530.183,00 dan meningkat sebesar 5,47% menjadi Rp581.058,00 pada tahun 2023. Kenaikan garis kemiskinan ini sebagian besar disebabkan oleh penyesuaian harga barang dan jasa yang dikonsumsi masyarakat.

Selain mengukur jumlah dan persentase penduduk miskin, tingkat kedalaman kemiskinan (P1) menjadi dimensi penting dalam menganalisis kemiskinan di wilayah ini. Indeks kedalaman kemiskinan menunjukkan penurunan yang cukup signifikan, yaitu sebesar 43,24%, dari 0,74 pada tahun 2022 menjadi 0,42 pada tahun 2023. Penurunan ini merupakan indikasi positif bahwa rata-rata pengeluaran penduduk miskin semakin mendekati garis kemiskinan, menunjukkan adanya peningkatan kesejahteraan di kalangan masyarakat miskin.

Indeks Keparahan Kemiskinan (P2), yang menggambarkan distribusi pengeluaran di antara penduduk miskin, juga menunjukkan perbaikan yang signifikan, yaitu sebesar 82,50%. Indeks ini turun dari 0,16 pada tahun 2022 menjadi 0,06 pada tahun 2023. Penurunan P2 ini mencerminkan berkurangnya kesenjangan pengeluaran di antara penduduk miskin, menunjukkan bahwa upaya pemerintah dalam menurunkan tingkat kemiskinan di Dharmasraya memberikan dampak positif yang tidak hanya mengurangi jumlah penduduk miskin, tetapi juga meningkatkan kesejahteraan relatif di antara mereka.

#### **f. Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT)**

Pengangguran terbuka mencakup berbagai kelompok individu yang berada di luar lapangan kerja aktif. Ini meliputi mereka yang tidak memiliki pekerjaan dan sedang mencari pekerjaan, mereka yang belum bekerja tetapi sedang mempersiapkan usaha, mereka yang tidak memiliki pekerjaan dan tidak aktif mencari pekerjaan karena merasa tidak memiliki kesempatan kerja, serta mereka yang telah diterima bekerja tetapi belum memulai pekerjaan mereka.

Pada tahun 2023, Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT) di Kabupaten Dharmasraya mengalami penurunan sebesar 0,16% dibandingkan tahun sebelumnya. Dengan jumlah angkatan kerja yang tercatat sebanyak 164.870 orang, TPT Dharmasraya berada di angka 6,22%. Penurunan ini menunjukkan adanya perbaikan kondisi ketenagakerjaan di wilayah tersebut, yang mungkin dipengaruhi oleh peningkatan kesempatan kerja dan berbagai inisiatif pemerintah maupun sektor swasta dalam menciptakan lapangan pekerjaan. Angka ini juga mencerminkan upaya Kabupaten Dharmasraya dalam mengatasi masalah pengangguran melalui pengembangan ekonomi lokal dan peningkatan keterampilan tenaga kerja, sehingga lebih banyak penduduk yang dapat terserap ke dalam pasar kerja.

## BAB V

### ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

#### 5.1 Deskripsi Responden

Survei lapangan berhasil memperoleh informasi dari responden mengenai kepuasan tentang pelayanan publik untuk 17 jenis layanan yang terdiri dari layanan pendidikan, layanan dinas penanaman modal dan pelayanan satu pintu (DPMPTSP), layanan dinas kependudukan dan pencatatan sipil, layanan dinas perhubungan, layanan dinas sosial, layanan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi, layanan UPT rumah sakit umum daerah (RSUD) Sungai Dareh, layanan UPT rumah sakit umum daerah (RSUD) Sungai Rumbai, layanan kecamatan Koto Baru, layanan kecamatan Pulau Punjung, layanan kecamatan Sitiung, layanan UPT puskesmas Sitiung 1, layanan UPT puskesmas Koto Baru, layanan UPT puskesmas Sungai Dareh, layanan wali nagari Koto Baru, layanan wali nagari Sungai Duo, layanan Wali Nagari IV Pulau Punjung.

**Tabel 5.1.**

#### Populasi dan Sampel Kusisioner

No	Jenis Layanan	Jumlah Kuesioner	Jumlah Populasi
1	Dinas Pendidikan	60	595
2	Dinas Perhubungan	40	1497
3	Dinas Sosial P3APPKB	40	Tidak ada data
4	Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi	60	199
5	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	50	8388
6	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	100	412259

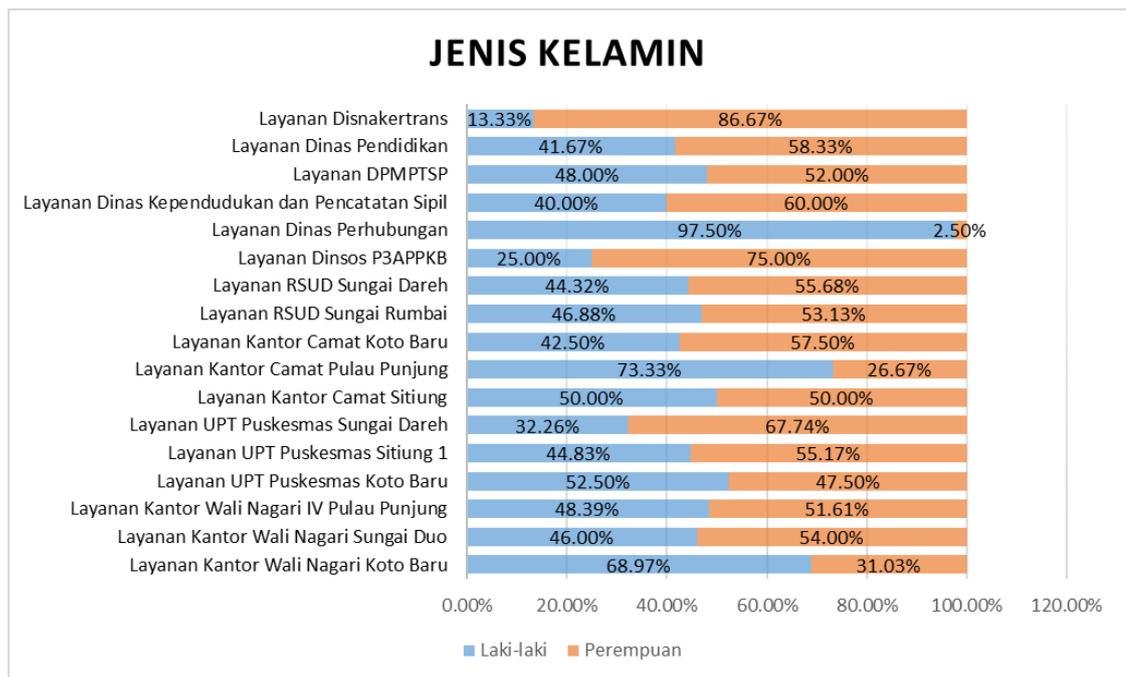
7	Kantor Camat Koto Baru	40	753
8	Kantor Camat Pulau Punjung	15	637
9	Kantor Camat Sitiung	30	2191
10	Kantor Wali Nagari Koto Baru	29	Tidak ada data
11	Kantor Wali Nagari Sungai Duo	50	1238
12	Kantor Wali Nagari IV Pulau Punjung	31	637
13	UPT Puskesmas Koto Baru	40	6233
14	UPT Puskesmas Sitiung 1	29	7789
15	UPT Puskesmas Sungai Dareh	31	1053
16	UPT RSUD Sungai Dareh	104	34225
17	UPT RSUD Sungai Rumbai	80	5808
	<b>Total</b>	<b>829</b>	<b>483502</b>

Sumber : Hasil pengolahan data primer, IKM 2024

Berdasarkan hasil survei, layanan yang paling sering dimanfaatkan oleh masyarakat adalah layanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dengan jumlah pengguna mencapai 412259 orang. Ini menunjukkan bahwa mayoritas penduduk di Kabupaten Dharmasraya memanfaatkan layanan tersebut, karena administrasi kependudukan memang merupakan aspek esensial dalam berbagai aktivitas sehari-hari. Layanan ini mencakup pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan administrasi lainnya yang terkait dengan kependudukan. Di samping itu, layanan kesehatan di RSUD Sungai Dareh juga termasuk layanan dengan pengguna terbanyak, yaitu sebanyak 34225 orang. Sebaliknya, layanan di kantor wali nagari, kantor camat, puskesmas, dinas perhubungan, pelayanan satu pintu, dan pendidikan masih relatif sedikit digunakan oleh masyarakat. Rendahnya penggunaan layanan ini disebabkan oleh sifat layanan yang lebih khusus, yang biasanya hanya relevan bagi wilayah atau kelompok demografi tertentu. Dengan demikian,

terlihat bahwa masyarakat lebih memprioritaskan layanan yang berkaitan langsung dengan kebutuhan administratif dan kesehatan yang bersifat umum serta penting bagi setiap individu, sementara layanan lainnya hanya dibutuhkan oleh segmen tertentu sesuai konteks atau keperluan spesifik.

**Grafik 5.1. Jenis Layanan Publik berdasarkan Jenis Kelamin**



Sumber : Hasil pengolahan data primer, IKM 2024

Berdasarkan data jenis kelamin, proporsi antara laki-laki dan perempuan yang menggunakan layanan publik di Kabupaten Dharmasraya cenderung seimbang pada beberapa jenis layanan, seperti Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), Kantor Camat Koto Baru, Kantor Camat Pulau Punjung, UPT Puskesmas Sungai Rumbai, serta Kantor Wali Nagari IV Pulau Punjung. Hal ini menunjukkan bahwa kedua kelompok gender terlibat secara hampir merata dalam memanfaatkan layanan tersebut, mungkin karena sifat layanan yang bersifat umum dan relevan bagi semua kalangan. Namun, pada beberapa layanan

lainnya, terdapat perbedaan yang cukup mencolok dalam proporsi pengguna berdasarkan jenis kelamin. Pada layanan administrasi kependudukan (Dukcapil), Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (Dinsos P3A PPKB), UPT Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD), UPT Puskesmas Sitiung 1, UPT Puskesmas Sungai Dareh, dan Kantor Wali Nagari Sungai Duo, jumlah pengguna layanan perempuan lebih banyak dibandingkan laki-laki. Fenomena ini bisa disebabkan oleh beberapa faktor, seperti kebutuhan khusus perempuan yang lebih relevan dengan layanan kesehatan dan sosial, atau peran perempuan yang lebih aktif dalam mengurus dokumen keluarga dan kesehatan di beberapa wilayah.

Secara keseluruhan, meskipun ada kesetaraan penggunaan di beberapa layanan, kecenderungan yang lebih besar terhadap dominasi pengguna perempuan pada layanan tertentu mengindikasikan adanya peran gender yang berbeda dalam masyarakat, terutama dalam konteks layanan sosial dan kesehatan.

**Grafik 5.2. Jenis Layanan Publik Berdasarkan Usia**

Jenis Layanan	17-22	23-28	29-34	35-40	41-46	47-52	53-58	59-64	>64
Layanan Kantor Wali Nagari Koto Baru	31.03%	24.14%	24.14%	6.90%	0.00%	10.34%	3.45%	0.00%	0.00%
Layanan Kantor Wali Nagari Sungai Duo	12.00%	36.00%	18.00%	10.00%	8.00%	8.00%	4.00%	4.00%	0.00%
Layanan Kantor Wali Nagari IV Pulau Punjung	3.23%	16.13%	22.58%	22.58%	19.35%	3.23%	3.23%	3.23%	6.45%
Layanan UPT Puskesmas Koto Baru	12.50%	25.00%	10.00%	12.50%	10.00%	7.50%	10.00%	10.00%	2.50%
Layanan UPT Puskesmas Sitiung 1	6.90%	10.34%	13.79%	10.34%	10.34%	20.69%	3.45%	13.79%	10.34%
Layanan UPT Puskesmas Sungai Dareh	3.23%	12.90%	6.45%	12.90%	12.90%	16.13%	9.68%	6.45%	19.35%
Layanan Kantor Camat Sitiung	20.00%	40.00%	26.67%	3.33%	3.33%	3.33%	3.33%	0.00%	0.00%
Layanan Kantor Camat Pulau Punjung	6.67%	66.67%	6.67%	6.67%	6.67%	0.00%	0.00%	6.67%	0.00%
Layanan Kantor Camat Koto Baru	25.00%	25.00%	15.00%	12.50%	12.50%	7.50%	2.50%	0.00%	0.00%
Layanan RSUD Sungai Rumbai	2.08%	6.25%	10.42%	8.33%	14.58%	15.63%	11.46%	15.63%	15.63%
Layanan RSUD Sungai Dareh	9.09%	18.18%	18.18%	13.64%	13.64%	9.09%	7.95%	6.82%	3.41%
Layanan Dinsos P3APPKB	12.5%	15.0%	17.5%	15.0%	22.5%	2.5%	10.0%	5.0%	0.0%
Layanan Dinas Perhubungan	2.50%	7.50%	12.50%	10.00%	20.00%	17.50%	15.00%	7.50%	7.50%
Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	25.00%	35.00%	22.00%	9.00%	2.00%	2.00%	5.00%	0.00%	0.00%
Layanan DPMPSTP	8.00%	26.00%	22.00%	16.00%	12.00%	6.00%	10.00%	0.00%	0.00%
Layanan Dinas Pendidikan	3.33%	5.00%	15.00%	21.67%	15.00%	21.67%	5.00%	8.33%	5.00%
Layanan Disnakertrans	20.00%	46.67%	16.67%	5.00%	8.33%	1.67%	1.67%	0.00%	0.00%

Sumber : Hasil pengolahan data primer, IKM 2024

Pada Grafik 5.2. Pengguna layanan publik di Kabupaten Dharmasraya bervariasi berdasarkan usia, dengan kelompok usia 23 hingga 28 tahun mendominasi beberapa jenis layanan. Misalnya, pada layanan di Kantor Camat Pulau Punjung, kelompok usia ini mencapai 66,67% dari total pengguna. Layanan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi (Disnakertrans) juga didominasi oleh kelompok usia yang sama dengan persentase 46,67%, diikuti oleh Kantor Camat Sitiung yang memiliki 40% pengguna dari rentang usia tersebut. Di sisi lain, layanan yang lebih relevan dengan kelompok usia yang lebih tua menunjukkan tren berbeda. Layanan Dinas Sosial, misalnya, lebih banyak digunakan oleh mereka yang berusia antara 41 hingga 46 tahun. Kelompok usia ini mendominasi layanan tersebut karena mungkin terkait dengan kebutuhan sosial atau bantuan yang lebih relevan bagi usia lanjut. Sementara itu, layanan Dinas Perhubungan juga memiliki sebagian besar penggunanya dari rentang usia yang lebih tua, dengan 20% berasal dari usia 41-46 tahun.

Variasi penggunaan berdasarkan usia ini mencerminkan bahwa jenis layanan publik yang tersedia di Dharmasraya diakses oleh kelompok umur yang berbeda sesuai dengan kebutuhan mereka. Layanan yang berkaitan dengan pekerjaan dan administrasi cenderung lebih banyak dimanfaatkan oleh kelompok usia produktif, sedangkan layanan sosial dan transportasi lebih banyak digunakan oleh mereka yang lebih dewasa, yang mungkin memiliki kebutuhan berbeda terkait kesejahteraan dan mobilitas.

**Grafik 5.3. Jenis Layanan Publik berdasarkan Tingkat Pendidikan**

Jenis Layanan	Tingkat Pendidikan					
	SD	SLTP	SLTA	D3	S1	S2
Layanan Kantor Wali Nagari Koto Baru	0.00%	3.45%	82.76%	0.00%	13.79%	0.00%
Layanan Kantor Wali Nagari Sungai Duo	2.00%	4.00%	44.00%	2.00%	46.00%	2.00%
Layanan Kantor Wali Nagari IV Pulau Punjung	9.68%	29.03%	48.39%	3.23%	9.68%	0.00%
Layanan UPT Puskesmas Koto Baru	12.50%	35.00%	45.00%	2.50%	5.00%	0.00%
Layanan UPT Puskesmas Sitiung 1	20.69%	13.79%	44.83%	3.45%	10.34%	6.90%
Layanan UPT Puskesmas Sungai Dareh	32.26%	32.26%	25.81%	0.00%	9.68%	0.00%
Layanan Kantor Camat Sitiung	3.33%	3.33%	43.33%	10.00%	36.67%	3.33%
Layanan Kantor Camat Pulau Punjung	6.67%	6.67%	26.67%	0.00%	60.00%	0.00%
Layanan Kantor Camat Koto Baru	5.00%	5.00%	50.00%	7.50%	32.50%	0.00%
Layanan RSUD Sungai Rumbai	39.58%	22.92%	28.13%	2.08%	7.29%	0.00%
Layanan RSUD Sungai Dareh	20.45%	18.18%	40.91%	3.41%	17.05%	0.00%
Layanan Dinsos P3APPKB	5.00%	27.50%	50.00%	0.00%	17.50%	0.00%
Layanan Dinas Perhubungan	10.00%	17.50%	47.50%	5.00%	20.00%	0.00%
Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	5.00%	25.00%	37.00%	1.00%	30.00%	2.00%
Layanan DPMPTSP	6.00%	8.00%	44.00%	6.00%	34.00%	2.00%
Layanan Dinas Pendidikan	33.33%	30.00%	21.67%	3.33%	11.67%	0.00%
Layanan Disnakertrans	1.67%	3.33%	43.33%	5.00%	45.00%	1.67%

Sumber : Hasil pengolahan data primer, IKM 2024

Berdasarkan tingkat pendidikan, mayoritas pengguna layanan publik di Kabupaten Dharmasraya merupakan lulusan SMA atau sederajat. Hal ini tampak jelas pada layanan di Kantor Wali Nagari Koto Baru, di mana 82,76% dari pengguna adalah tamatan SMA/sederajat. Selain itu, kelompok lulusan S1 juga tercatat memiliki persentase yang signifikan, terutama pada layanan di Kantor Camat Pulau Punjung dengan proporsi terbesar, yakni 60%. Tingginya proporsi pengguna layanan publik dari kalangan lulusan SMA dan S1 ini menunjukkan adanya peningkatan tingkat pendidikan di masyarakat Kabupaten Dharmasraya. Hal ini dapat diartikan sebagai tanda bahwa akses terhadap pendidikan menengah dan tinggi semakin luas dan dimanfaatkan oleh masyarakat. Sebagai konsekuensi, masyarakat yang lebih terdidik ini cenderung lebih aktif memanfaatkan layanan-layanan publik, baik untuk kebutuhan administratif maupun untuk pengembangan usaha atau kepentingan sosial lainnya. Peningkatan tingkat pendidikan ini juga bisa berdampak pada kualitas partisipasi masyarakat dalam mengakses dan memanfaatkan layanan pemerintah, karena semakin tingginya pendidikan, semakin besar

kemungkinan masyarakat memahami pentingnya administrasi yang baik dan prosedur formal dalam berbagai aspek kehidupannya.

**Grafik 5.4. Jenis Layanan Publik berdasarkan Jenis Pekerjaan**

Jenis Layanan	Jenis Pekerjaan								
	Tidak Bekerja	IRT	PNS	Karyawan Swasta/BUMN /BUMD	Wiraswasta	Pelajar	Mahasiswa	Petani	Lainnya
Layanan Kantor Wali Nagari Koto Baru	13.79%	24.14%	0.00%	6.90%	24.14%	10.34%	0.00%	3.45%	17.24%
Layanan Kantor Wali Nagari Sungai Duo	2.00%	16.00%	4.00%	4.00%	26.00%	2.00%	14.00%	2.00%	30.00%
Layanan Kantor Wali Nagari IV Pulau Punjung	0.00%	25.81%	3.23%	9.68%	38.71%	0.00%	0.00%	16.13%	6.45%
Layanan UPT Puskesmas Koto Baru	2.50%	32.50%	2.50%	5.00%	25.00%	10.00%	0.00%	15.00%	7.50%
Layanan UPT Puskesmas Sitiung 1	0.00%	41.38%	6.90%	13.79%	13.79%	0.00%	6.90%	13.79%	3.45%
Layanan UPT Puskesmas Sungai Dareh	0.00%	51.61%	9.68%	6.45%	19.35%	3.23%	0.00%	3.23%	6.45%
Layanan Kantor Camat Sitiung	0.00%	0.00%	10.00%	6.67%	33.33%	0.00%	20.00%	0.00%	30.00%
Layanan Kantor Camat Pulau Punjung	20.00%	0.00%	6.67%	0.00%	40.00%	6.67%	0.00%	6.67%	20.00%
Layanan Kantor Camat Koto Baru	7.50%	12.50%	12.50%	0.00%	42.50%	5.00%	0.00%	12.50%	7.50%
Layanan RSUD Sungai Rumbai	1.04%	29.17%	6.25%	3.13%	17.71%	0.00%	0.00%	17.71%	25.00%
Layanan RSUD Sungai Dareh	4.55%	36.36%	1.14%	9.09%	15.91%	2.27%	4.55%	20.45%	5.68%
Layanan Dinsos P3APPKB	0.00%	50.00%	5.00%	2.50%	22.50%	0.00%	7.50%	2.50%	10.00%
Layanan Dinas Perhubungan	2.50%	2.50%	10.00%	5.00%	67.50%	0.00%	2.50%	5.00%	5.00%
Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	4.00%	33.00%	3.00%	3.00%	11.00%	13.00%	5.00%	8.00%	20.00%
Layanan DPMPSTP	0.04	0.1	6.00%	4.00%	44.00%	0.00%	4.00%	8.00%	20.00%
Layanan Dinas Pendidikan	0.00%	31.67%	6.67%	0.00%	43.33%	3.33%	0.00%	11.67%	3.33%
Layanan Disnakertrans	31.67%	16.67%	16.67%	0.00%	11.67%	0.00%	5.00%	0.00%	18.33%

Sumber : Hasil pengolahan data primer, IKM 2024

Berdasarkan status pekerjaan, mayoritas pengguna layanan publik di Kabupaten Dharmasraya adalah ibu rumah tangga dan wiraswasta. Ibu rumah tangga mendominasi penggunaan beberapa layanan, dengan persentase tertinggi tercatat pada UPT Puskesmas Sungai Dareh sebesar 51,61%. Layanan Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (Dinsos P3A PPKB) juga menunjukkan dominasi pengguna ibu rumah tangga, dengan persentase mencapai 50%, diikuti oleh UPT Puskesmas Sitiung 1 (41,38%) dan RSUD Sungai Dareh (36,36%). Dominasi ini bisa dijelaskan oleh fakta bahwa beberapa layanan tersebut membutuhkan waktu lebih lama dalam proses pengurusan administrasi, yang memungkinkan ibu rumah tangga, dengan waktu lebih fleksibel, untuk lebih banyak mengakses layanan-

layanan ini. Sementara itu, pengguna yang bekerja sebagai wiraswasta juga terlihat mendominasi beberapa layanan, terutama pada Dinas Perhubungan dengan persentase sebesar 67,50%, dan diikuti oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sebesar 44%. Hal ini menunjukkan bahwa wiraswasta, yang cenderung memerlukan layanan terkait mobilitas dan perizinan usaha, lebih banyak menggunakan layanan-layanan ini.

Secara keseluruhan, pola ini mencerminkan bahwa ibu rumah tangga dan wiraswasta memiliki kebutuhan berbeda terhadap layanan publik. Ibu rumah tangga lebih banyak memanfaatkan layanan kesehatan dan sosial yang membutuhkan waktu dan interaksi lebih panjang, sementara wiraswasta lebih fokus pada layanan yang berkaitan dengan transportasi dan perizinan usaha yang mendukung kegiatan ekonomi mereka. Perbedaan ini menunjukkan pentingnya mempertimbangkan kebutuhan dan karakteristik pengguna layanan berdasarkan status pekerjaan dalam pengelolaan dan penyediaan layanan publik.

## **5.2 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, serta evaluasi terhadap Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan salah satu alat yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik dan kinerja unit pelayanan di suatu wilayah, termasuk di Kabupaten Dharmasraya. Dalam penilaian IKM, beberapa komponen utama yang dipertimbangkan meliputi Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, serta evaluasi terhadap Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.

- 1) Nilai Persepsi, merupakan nilai yang diberikan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan berdasarkan

pengalaman mereka dalam mengakses layanan publik. Nilai ini diperoleh melalui survei yang mengukur aspek-aspek seperti kepuasan terhadap waktu layanan, kemudahan akses, kompetensi petugas, dan kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan harapan.

- 2) Nilai Interval, setelah data persepsi masyarakat dikumpulkan, nilai tersebut kemudian dikonversi ke dalam skala interval yang biasanya memiliki rentang tertentu. Rentang ini berguna untuk memberikan standar yang seragam dalam menilai hasil survei. Umumnya, interval nilai berada dalam skala 1,00 – 4,00, di mana skor yang lebih tinggi menunjukkan persepsi masyarakat yang lebih positif terhadap kualitas layanan.
- 3) Nilai Interval Konversi, nilai persepsi yang telah dikonversi menjadi interval dapat diubah ke dalam nilai skala. Konversi ini bertujuan untuk lebih mudah mengklasifikasikan mutu pelayanan, dengan rentang nilai tertentu yang menggambarkan level kualitas pelayanan, misalnya:
  - 25,00 – 64,99 = D (Tidak Baik)
  - 65,00 – 76,60 = C (Kurang Baik)
  - 76,61 – 88,30 = D (Baik)
  - 88,31 – 100,00 = A (Sangat Baik)
- 4) Mutu Pelayanan, mutu pelayanan dievaluasi berdasarkan hasil dari Nilai Persepsi dan Nilai Interval Konversi. Mutu pelayanan mencerminkan kualitas pengalaman masyarakat saat mengakses layanan publik, mulai dari kecepatan, efisiensi, keramahan petugas, dan kepuasan umum. Mutu pelayanan di Kabupaten Dharmasraya dinilai berdasarkan standar nasional, dan akan dikategorikan ke dalam peringkat seperti A,B, C, dan D berdasarkan hasil survei.

5) Kinerja Unit Pelayanan, penilaian kinerja unit pelayanan terkait dengan seberapa baik setiap unit di pemerintahan daerah melayani masyarakat. Kinerja ini mencakup kemampuan dalam memenuhi standar pelayanan minimum, efisiensi dalam menyelesaikan masalah, serta tingkat adaptasi terhadap kebutuhan masyarakat. Kinerja Unit Pelayanan di Kabupaten Dharmasraya dinilai berdasarkan standar nasional, dan akan dikategorikan ke dalam peringkat seperti "sangat baik," "baik," "Kurang Baik," atau "Tidak Baik" berdasarkan hasil survei.

Di Kabupaten Dharmasraya, hasil penilaian IKM ini dapat memberikan gambaran yang lebih jelas tentang kualitas pelayanan publik dan sekaligus menjadi acuan untuk perbaikan atau pengembangan lebih lanjut, baik dari segi infrastruktur, kompetensi sumber daya manusia, maupun manajemen administrasi pelayanan.

**Tabel 5.2.**

**Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, serta evaluasi terhadap Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

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

### 5.3 Indek Kepuasan Masyarakat

#### 5.3.1. Pelayanan Dinas Pendidikan

Secara keseluruhan hasil pengolahan kuesioner atas pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Dharmasraya pada tahun 2024 dapat dilihat berikut.

Tabel 5.3. Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan Dinas Pendidikan Kab. Dharmasraya Tahun 2024

No	Unsur Pelayanan	Bobot	Nilai Unsur Pelayanan	Kinerja Unsur Pelayanan
U1	Persyaratan	3,37	84,17	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,37	84,17	Baik
U3	Waktu Penyelesaian	3,17	79,17	Baik
U4	Biaya/Tarif	3,40	85,00	Baik
U5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,03	75,83	Kurang Baik
U6	Kompetensi pelaksana	3,02	75,42	Kurang Baik
U7	Perilaku pelaksana	3,07	76,67	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,23	80,83	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,19	79,72	Baik
<b>Bobot</b>				<b>3,20</b>
<b>Nilai IKM Konversi Unit Pelayanan</b>				<b>80,03</b>
<b>Mutu Layanan</b>				<b>B</b>
<b>Kinerja Unit Layanan</b>				<b>Baik</b>

Sumber : Hasil pengolahan data primer, IKM 2024

Tabel menunjukkan bahwa nilai bobot Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan pendidikan di Kabupaten Dharmasraya pada tahun 2024 berada di angka 3,20. Setelah dikonversikan menggunakan nilai dasar 25, indeks tersebut menghasilkan skor sebesar 80,03. Berdasarkan hasil ini, mutu pelayanan pendidikan di Kabupaten Dharmasraya dapat dikategorikan dalam kategori B, yang berarti bahwa kualitas pelayanan pendidikan yang disediakan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Dharmasraya pada tahun 2024 berada dalam kategori baik. Dari hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), terlihat bahwa beberapa aspek kinerja pelayanan publik di

Kabupaten Dharmasraya masuk dalam **kategori baik**. Aspek-aspek tersebut meliputi persyaratan, sistem, mekanisme prosedur, waktu penyelesaian, biaya atau tarif, perilaku petugas, penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta penyediaan sarana dan prasarana. Hasil ini mencerminkan bahwa masyarakat merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan dalam hal kemudahan prosedur, transparansi biaya, dan kesopanan petugas, serta efektivitas penyediaan fasilitas yang mendukung.

Namun, ada juga beberapa aspek yang dinilai kurang memuaskan dan masuk dalam **kategori kurang baik**, yakni produk spesifikasi pelayanan dan kompetensi pelaksana. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun pelayanan secara umum baik, masih ada kelemahan dalam kualitas produk atau hasil akhir dari pelayanan yang diberikan serta kemampuan atau keterampilan dari petugas pelaksana. Kompetensi pelaksana yang kurang optimal dapat memengaruhi kualitas output pelayanan dan memerlukan peningkatan, terutama dalam hal pelatihan teknis dan pengembangan kemampuan petugas agar lebih profesional dalam menjalankan tugasnya.

Tabel 5.4. Kritik Responden Terhadap Pelayanan Dinas Pendidikan Kab. Dharmasraya Tahun 2024

Kritik	Keterangan
Produk spesifikasi pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hasil pelayanan akhir yang diterima kurang sesuai dengan ketentuan yang ada.</li> <li>2. Kualitas layanan seperti proses waktu yang tidak disebutkan dengan jelas kapan akan selesai.</li> <li>3. Masih kurangnya komunikasi dan informasi yang jelas kepada masyarakat.</li> </ol>
Kompetensi pelaksana	Petugas atau staff yang memberikan layanan kurang memiliki keterampilan,

	pengetahuan dan sikap petugas yang terkadang kurang ramah
--	-----------------------------------------------------------

Berdasarkan tabel kritik diatas, dua aspek diatas dinilai kurang optimal dan perlu peningkatan. Pada aspek produk spesifikasi pelayanan, kritik berputar pada kualitas yang dihasilkan pelayanan yang tidak sesuai dengan ketentuan. Kritik ini dapat disebabkan karena masyarakat yang harus menunggu lama ketika memerlukan pelayanan tanpa ada informasi yang jelas mengenai hal-hal yang teknis. Lalu pada aspek kompetensi pelaksana, ditemukan petugas-petugas pelayanan yang kurang memiliki keterampilan ataupun pengalaman dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Tabel 5.5. Saran Responden Terhadap Pelayanan Dinas Pendidikan Kab. Dharmasraya Tahun 2024

Saran	Keterangan
Peningkatan produk spesifikasi pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dengan melakukan peningkatan terhadap kejelasan dan transparansi mengenai prosedur, syarat, waktu dan biaya pelayanan.</li> <li>2. Mengadakan evaluasi terhadap internal pelayanan melalui <i>feedback</i> dari masyarakat demi peningkatan kualitas produk spesifikasi pelayanan.</li> </ol>
Peningkatan Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memberikan pelatihan kepada pelaksana pelayanan mengenai hal-hal teknis dan peningkatan kemampuan interpersonal.</li> <li>2. Pemberian bimbingan kepada pelaksana agar menjadi terampil, responsive, dan mampu melayani dengan baik.</li> </ol>

### 5.3.2. Pelayanan Dinas Perhubungan

Secara keseluruhan hasil pengolahan kuesioner atas pelayanan di Dinas Perhubungan Kabupaten Dharmasraya pada tahun 2024 dapat dilihat berikut.

Tabel 5.6. Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan Dinas Perhubungan Kab. Dharmasraya Tahun 2024

No	Unsur Pelayanan	Bobot	Nilai Unsur Pelayanan	Kinerja Unsur Pelayanan
U1	Persyaratan	3,75	93,75	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,49	87,19	Baik
U3	Waktu Penyelesaian	3,38	84,38	Baik
U4	Biaya/Tarif	3,99	99,69	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,48	86,88	Baik
U6	Kompetensi pelaksana	3,58	89,38	Sangat Baik
U7	Perilaku pelaksana	3,53	88,33	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,64	90,94	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,38	84,38	Baik
<b>Bobot</b>				<b>3,57</b>
<b>Nilai IKM Konversi Unit Pelayanan</b>				<b>89,34</b>
<b>Mutu Layanan</b>				<b>A</b>
<b>Kinerja Unit Layanan</b>				<b>Sangat Baik</b>

Sumber : Hasil pengolahan data primer, IKM 2024

Tabel menunjukkan bahwa nilai bobot Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan Dinas Perhubungan di Kabupaten Dharmasraya pada tahun 2024 adalah 3,57. Setelah dikonversikan dengan nilai dasar 25, indeks tersebut menghasilkan skor 89,34. Berdasarkan perhitungan ini, mutu pelayanan Dinas Perhubungan Kabupaten Dharmasraya termasuk dalam **kategori A**, yang berarti bahwa kinerja pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Dharmasraya pada tahun 2024 tergolong **Sangat Baik**.

Skor sebesar 89,34 menunjukkan bahwa masyarakat merasa sangat puas dengan pelayanan yang disediakan oleh Dinas Perhubungan. Hal ini mencerminkan bahwa berbagai aspek pelayanan, seperti kecepatan, ketepatan, Waktu pelayanan, serta

kualitas sarana dan prasarana yang digunakan, telah memenuhi atau bahkan melampaui harapan masyarakat. Capaian ini menjadi bukti bahwa Dinas Perhubungan telah berhasil mengelola dan menjalankan pelayanannya secara efisien dan efektif, menciptakan pengalaman yang positif bagi pengguna layanan. Namun, meskipun capaian ini sangat memuaskan, terus menjaga dan meningkatkan standar pelayanan menjadi tantangan ke depan. Pemerintah Daerah Kabupaten Dharmasraya dapat memanfaatkan hasil survei ini sebagai motivasi untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan, sambil memperhatikan masukan dari masyarakat untuk memastikan bahwa pelayanan terus berkembang sejalan dengan kebutuhan dan harapan masyarakat yang dinamis.

Tabel 5.7. Saran atas Pelayanan Dinas Perhubungan Kab. Dharmasraya Tahun 2024

Saran	Keterangan
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Waktu Penyelesaian	Keempat aspek sudah berkerja dengan cukup baik. Namun tetap perlu adanya upaya peningkatan berkelanjutan untuk menjaga nilai kepuasan masyarakat.
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	
Sarana dan Prasana	

### 5.3.3. Pelayanan Dinas Sosial P3APPKB

Secara keseluruhan hasil pengolahan kuesioner atas pelayanan di Dinas Sosial P3APPKB Kabupaten Dharmasraya pada tahun 2024 dapat dilihat berikut.

Tabel 5.8. Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan Dinas Sosial P3APPKB Kab. Dharmasraya Tahun 2024

No	Unsur Pelayanan	Bobot	Nilai Unsur Pelayanan	Kinerja Unsur Pelayanan
U1	Persyaratan	3,50	87,50	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,14	78,44	Baik
U3	Waktu Penyelesaian	2,98	74,38	Kurang Baik
U4	Biaya/Tarif	4,00	100,00	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,15	78,75	Baik
U6	Kompetensi pelaksana	3,05	76,25	Kurang Baik
U7	Perilaku pelaksana	3,06	76,46	Kurang Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4,00	100,00	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,20	79,90	Baik
<b>Bobot</b>				<b>3,34</b>
<b>Nilai IKM Konversi Unit Pelayanan</b>				<b>83,44</b>
<b>Mutu Layanan</b>				<b>B</b>
<b>Kinerja Unit Layanan</b>				<b>Baik</b>

Sumber : Hasil pengolahan data primer, IKM 2024

Tabel menunjukkan bahwa nilai bobot Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan Dinas Sosial P3APPKB di Kabupaten Dharmasraya pada tahun 2024 adalah 3,34. Setelah dikonversikan menggunakan nilai dasar 25, indeks tersebut menghasilkan skor sebesar 83,44. Berdasarkan perhitungan ini, mutu pelayanan Dinas Sosial di Kabupaten Dharmasraya dapat dikategorikan dalam **kategori B**, yang berarti bahwa kinerja pelayanan yang disediakan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Dharmasraya pada tahun 2024 tergolong **Baik**. Skor IKM 83,44 menunjukkan bahwa masyarakat memiliki tingkat kepuasan yang cukup baik terhadap layanan yang diberikan oleh Dinas Sosial. Meskipun kinerja pelayanan ini sudah baik, angka ini juga menunjukkan bahwa masih ada ruang untuk perbaikan lebih lanjut, terutama dalam aspek-aspek tertentu yang mungkin masih menjadi perhatian bagi masyarakat seperti waktu penyelesaian pelayanan, kompetensi pelaksana, dan perilaku pelaksana.

Tabel 5.9. Kritik Responden atas Pelayanan Dinas Sosial  
P3APPKB Kab. Dharmasraya Tahun 2024

<b>Kritik</b>	<b>Keterangan</b>
Waktu Penyelesaian	Waktu penyelesaian pelayanan yang masih lama, seperti pengurusan surat dan sebagainya.
Kompetensi pelaksana	Petugas yang terkadang kurang ramah dalam memberikan pelayanan.
Perilaku Pelaksana	Pada aspek ini ditemukan, responden mengkritik perilaku pelaksana yang kurang responsive dalam menangani pengaduan.

Dengan hasil ini, Pemerintah Daerah dapat melakukan evaluasi terhadap layanan sosial yang diberikan, untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan. Misalnya, meningkatkan aksesibilitas layanan, mempercepat waktu tanggap terhadap pengaduan, dan meningkatkan kompetensi petugas dalam memberikan bantuan. Dengan langkah-langkah perbaikan yang tepat, diharapkan kinerja pelayanan Dinas Sosial dapat meningkat dan memberikan dampak positif bagi kesejahteraan masyarakat di Kabupaten Dharmasraya.

Tabel 5.10. Saran Responden atas Pelayanan Dinas Sosial  
P3APPKB Kab. Dharmasraya Tahun 2024

<b>Saran</b>	<b>Keterangan</b>
Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Waktu penyelesaian pelayanan sebaiknya diinformasikan secara massif.</li> <li>2. Memperbaiki fasilitas untuk mempercepat waktu penyelesaian</li> </ol>
Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peningkatan kompetensi pelaksana pelayanan</li> <li>2. Peningkatan SDM petugas pelaksana pelayanan</li> <li>3. Pelatihan keterampilan bagi petugas</li> </ol>

Perilaku Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas lebih sigap dan responsif</li> <li>2. Petugas lebih ramah kepada masyarakat</li> </ol>
--------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

#### 5.3.4. Pelayanan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi

Secara keseluruhan hasil pengolahan kuesioner atas pelayanan di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Dharmasraya pada tahun 2024 dapat dilihat berikut.

Tabel 5.11. Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kab. Dharmasraya Tahun 2024

No	Unsur Pelayanan	Bobot	Nilai Unsur Pelayanan	Kinerja Unsur Pelayanan
U1	Persyaratan	3,44	86,04	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,38	84,58	Baik
U3	Waktu Penyelesaian	3,23	80,63	Baik
U4	Biaya/Tarif	3,96	98,96	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,18	79,58	Baik
U6	Kompetensi pelaksana	3,30	82,50	Baik
U7	Perilaku pelaksana	3,30	82,50	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,58	89,58	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,21	80,14	Baik
<b>Bobot</b>				<b>3,39</b>
<b>Nilai IKM Konversi Unit Pelayanan</b>				<b>84,86</b>
<b>Mutu Layanan</b>				<b>B</b>
<b>Kinerja Unit Layanan</b>				<b>Baik</b>

Sumber : Hasil pengolahan data primer, IKM 2024

Tabel menunjukkan bahwa nilai bobot Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi di Kabupaten Dharmasraya pada tahun 2024 adalah 3,39. Setelah dikonversikan dengan nilai dasar 25, indeks tersebut menghasilkan skor sebesar 84,86. Berdasarkan perhitungan ini, mutu pelayanan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten

Dharmasraya dapat dikategorikan dalam kategori B, yang berarti bahwa kinerja pelayanan yang disediakan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Dharmasraya pada tahun 2024 termasuk dalam kategori Baik.

Skor IKM sebesar 84,86 menunjukkan bahwa masyarakat cukup puas dengan layanan yang diberikan oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi. Ini mencerminkan bahwa aspek-aspek pelayanan, seperti kecepatan proses, transparansi informasi, dan interaksi petugas dengan masyarakat, telah memenuhi harapan masyarakat. Meskipun kinerja pelayanan dinilai baik, masih terdapat kesempatan untuk perbaikan lebih lanjut.

### 5.3.5. Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)

Secara keseluruhan hasil pengolahan kuesioner atas pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Dharmasraya pada tahun 2024 dapat dilihat berikut.

Tabel 5.12. Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan DPMPTSP Kab. Dharmasraya Tahun 2024

No	Unsur Pelayanan	Bobot	Nilai Unsur Pelayanan	Kinerja Unsur Pelayanan
U1	Persyaratan	3,71	92,75	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,48	87,00	Baik
U3	Waktu Penyelesaian	3,37	84,25	Baik
U4	Biaya/Tarif	3,88	97,00	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,42	85,50	Baik
U6	Kompetensi pelaksana	3,48	87,00	Baik
U7	Perilaku pelaksana	3,55	88,67	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,65	91,25	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,43	85,67	Baik
<b>Bobot</b>				<b>3,55</b>
<b>Nilai IKM Konversi Unit Pelayanan</b>				<b>88,70</b>
<b>Mutu Layanan</b>				<b>A</b>
<b>Kinerja Unit Layanan</b>				<b>Sangat Baik</b>

Sumber : Hasil pengolahan data primer, IKM 2024

Tabel menunjukkan bahwa nilai bobot Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Dharmasraya pada tahun 2024 adalah **3,55**. Setelah dikonversikan menggunakan nilai dasar 25, indeks tersebut menghasilkan skor sebesar 88,70. Berdasarkan perhitungan ini, mutu pelayanan DPMPTSP Kabupaten Dharmasraya dapat dikategorikan dalam **kategori A**, yang berarti bahwa kinerja pelayanan yang disediakan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Dharmasraya pada tahun 2024 tergolong **Sangat Baik**. Skor IKM 88,70 mencerminkan tingkat kepuasan masyarakat yang sangat tinggi terhadap pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP. Keberhasilan ini merupakan indikasi bahwa DPMPTSP telah melakukan upaya yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanannya. Meskipun hasil ini sangat positif, penting bagi Pemerintah Daerah untuk terus berupaya menjaga dan meningkatkan standar pelayanan, dengan terus mendengarkan masukan dari masyarakat.

#### **5.3.6. Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**

Secara keseluruhan hasil pengolahan kuesioner atas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dharmasraya pada tahun 2024 dapat dilihat berikut.

Tabel 5.13. Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan Dukcapil Kab. Dharmasraya Tahun 2024

No	Unsur Pelayanan	Bobot	Nilai Unsur Pelayanan	Kinerja Unsur Pelayanan
U1	Persyaratan	3,44	86,00	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,11	77,75	Baik
U3	Waktu Penyelesaian	3,01	75,25	Kurang Baik
U4	Biaya/Tarif	4,00	100,00	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,00	75,00	Kurang Baik
U6	Kompetensi pelaksana	3,05	76,25	Kurang Baik
U7	Perilaku pelaksana	3,04	75,92	Kurang Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,97	99,25	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	2,79	69,67	Kurang Baik
<b>Bobot</b>				<b>3,26</b>
<b>Nilai IKM Konversi Unit Pelayanan</b>				<b>81,59</b>
<b>Mutu Layanan</b>				<b>B</b>
<b>Kinerja Unit Layanan</b>				<b>Baik</b>

Sumber : Hasil pengolahan data primer, IKM 2024

Tabel menunjukkan bahwa nilai bobot Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Dharmasraya pada tahun 2024 adalah **3,26**. Setelah dikonversikan menggunakan nilai dasar 25, indeks tersebut menghasilkan skor sebesar **81,59**. Berdasarkan perhitungan ini, mutu pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dharmasraya dapat dikategorikan dalam **kategori B**, yang berarti bahwa kinerja pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Dharmasraya pada tahun 2024 tergolong **Baik**.

Skor IKM 81,59 mencerminkan tingkat kepuasan masyarakat yang cukup baik terhadap pelayanan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Meskipun sudah berada dalam kategori baik, angka ini juga menunjukkan bahwa masih ada aspek yang perlu diperbaiki seperti pada waktu penyelesaian

pelayanan, kompetensi petugas yang menanggapi pelayanan, perilaku pelaksana, dan sarana dan prasarana.

Tabel 5.14. Kritik Responden atas Pelayanan Dinas  
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Dharmasraya Tahun  
2024

Kritik	Keterangan
Waktu Penyelesaian	Waktu penyelesaian pelayanan yang masih lama, seperti pengurusan surat dan sebagainya.
Kompetensi pelaksana	Petugas yang terkadang kurang ramah dalam memberikan pelayanan.
Produk spesifikasi jenis pelayanan	Pelayanan yang kurang memuaskan bagi masyarakat, Sistem pelayanan sedikit sulit.
Perilaku Pelaksana	Pada aspek ini ditemukan, responden mengkritik perilaku pelaksana yang kurang responsif dalam menangani pengaduan.
Sarana dan prasarana	Fasilitas kurang memadai dan kurang nyaman bagi masyarakat.

Berdasarkan hasil kritik responden diatas, diketahui bahwa beberapa aspek perlu untuk dilakukan perbaikan. Penting untuk dilakukan peningkatan dengan menambah beberapa fasilitas dan infrastruktur, petugas pelaksana pelayanan agar lebih sigap dan ramah.

Tabel 5.15. Saran Responden atas Pelayanan Dinas  
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Dharmasraya Tahun  
2024

Saran	Keterangan
Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Waktu penyelesaian pelayanan sebaiknya diinformasikan secara massif.</li> <li>2. Memperbaiki fasilitas untuk mempercepat waktu penyelesaian</li> </ol>

Produk spesifikasi jenis pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hasil pelayanan akhir yang diterima kurang sesuai dengan ketentuan yang ada.</li> <li>2. Kualitas layanan seperti proses waktu yang tidak disebutkan dengan jelas kapan akan selesai.</li> <li>3. Masih kurangnya komunikasi dan informasi yang jelas kepada masyarakat.</li> </ol>
Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peningkatan kompetensi pelaksana pelayanan</li> <li>2. Peningkatan SDM petugas pelaksana pelayanan</li> <li>3. Pelatihan keterampilan bagi petugas</li> </ol>
Perilaku Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas lebih sigap dan responsif</li> <li>2. Petugas lebih ramah kepada masyarakat</li> </ol>
Sarana dan prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fasilitas yang ada masih kurang dan perlu peningkatan</li> <li>2. Fasilitas yang ada masih kurang nyaman untuk digunakan oleh masyarakat.</li> </ol>

### 5.3.7. Pelayanan Kantor Camat Koto Baru

Secara keseluruhan hasil pengolahan kuesioner atas pelayanan Kantor Camat Kotabaru di Kabupaten Dharmasraya pada tahun 2024 dapat dilihat berikut.

Tabel 5.16. Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan Kantor Camat Koto Baru Kab. Dharmasraya Tahun 2024

No	Unsur Pelayanan	Bobot	Nilai Unsur Pelayanan	Kinerja Unsur Pelayanan
U1	Persyaratan	3,30	82,50	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,37	84,17	Baik
U3	Waktu Penyelesaian	3,27	81,67	Baik
U4	Biaya/Tarif	4,00	100,00	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,27	81,67	Baik
U6	Kompetensi pelaksana	3,23	80,83	Baik
U7	Perilaku pelaksana	3,33	83,33	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4,00	100,00	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,06	76,39	Kurang Baik
<b>Bobot</b>				<b>3,44</b>
<b>Nilai IKM Konversi Unit Pelayanan</b>				<b>86,01</b>
<b>Mutu Layanan</b>				<b>B</b>
<b>Kinerja Unit Layanan</b>				<b>Baik</b>

Sumber : Hasil pengolahan data primer, IKM 2024

Tabel menunjukkan bahwa nilai bobot Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan Kantor Camat Koto Baru di Kabupaten Dharmasraya pada tahun 2024 adalah 3,44. Setelah dikonversikan dengan nilai dasar 25, indeks tersebut menghasilkan skor sebesar 86,01. Berdasarkan perhitungan ini, mutu pelayanan Kantor Camat Koto Baru Kabupaten Dharmasraya dapat dikategorikan dalam kategori B, yang berarti bahwa kinerja pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Dharmasraya pada tahun 2024 termasuk dalam kategori Baik.

Skor IKM sebesar 86,01 menunjukkan bahwa masyarakat cukup puas dengan layanan yang disediakan oleh Kantor Camat Koto Baru. Ini mencerminkan bahwa aspek-aspek pelayanan, seperti kecepatan proses, kemudahan akses, serta interaksi yang baik antara petugas dan masyarakat, telah berhasil memenuhi harapan pengguna layanan.

Tabel 5.17. Kritik Responden atas Pelayanan Kantor Camat Koto Baru Kab. Dharmasraya Tahun 2024

Kritik	Keterangan
Sarana prasarana	Dalam hal sarana dan prasana masih terdapat kritikan dari masyarakat. Sarana yang kurang memadai dan kurang lengkap dirasai sebagai ketidaknyamanan bagi masyarakat.

Dilihat dari kritik diatas, Kantor Camat Koto Baru Kab. Dharmasraya masih memerlukan upaya-upaya peningkatan dalam aspek saran dan prasarana. Peningkatan ini dilakukan agar pelayanan di Kantor Camat Koto Baru Kab. Dharmasraya menjadi maksimal dan memuaskan masyarakat. Beberapa tindakan peningkatan sarana dan prasarana yang dapat dilakukan adalah seperti penambahan fasilitas yang belum ada, pemeliharaan fasilitas yang telah ada dan peningkatan kualitas saran dan prasarana.

Tabel 5.18. Saran Responden atas Pelayanan Kantor Camat Koto Baru Kab. Dharmasraya Tahun 2024

Saran	Keterangan
Sarana prasarana	<p>Untuk meningkatkan sarana dan prasana, berikut beberapa hal yang perlu dilakukan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menambah fasilitas yang belum lengkap dan fasilitas yang tersedia namun tidak nyaman</li> <li>2. Meningkatkan kualitas fasilitas yang telah tersedia</li> <li>3. Melakukan pemeliharaan terhadap sarana dan prasarana</li> <li>4. Melakukan pengawasan dan evaluasi terhadap sarana dan prasarana di Kantor Camat Koto Baru Kab. Dharmasraya Tahun 2024</li> </ol>

### 5.3.8. Pelayanan Kantor Camat Pulau Punjung

Secara keseluruhan hasil pengolahan kuesioner atas pelayanan Kantor Camat Pulau Punjung di Kabupaten Dharmasraya pada tahun 2024 dapat dilihat berikut.

Tabel 5.19. Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan Kantor Camat Pulau Punjung Kab. Dharmasraya Tahun 2024

No	Unsur Pelayanan	Bobot	Nilai Unsur Pelayanan	Kinerja Unsur Pelayanan
U1	Persyaratan	3,60	90,00	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,67	91,67	Sangat Baik
U3	Waktu Penyelesaian	3,60	90,00	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif	3,97	99,17	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,40	85,00	Baik
U6	Kompetensi pelaksana	3,73	93,33	Sangat Baik
U7	Perilaku pelaksana	3,80	95,00	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,70	92,50	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,33	83,33	Baik
<b>Bobot</b>				<b>3,6408</b>
<b>Nilai IKM Konversi Unit Pelayanan</b>				<b>91,02</b>
<b>Mutu Layanan</b>				<b>A</b>
<b>Kinerja Unit Layanan</b>				<b>Sangat Baik</b>

Sumber : Hasil pengolahan data primer, IKM 2024

Tabel menunjukkan bahwa nilai bobot Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan Kantor Camat Pulau Punjung di Kabupaten Dharmasraya pada tahun 2024 adalah **3,64**. Setelah dikonversikan menggunakan nilai dasar **25**, indeks tersebut menghasilkan skor sebesar **91,02**. Berdasarkan perhitungan ini, mutu pelayanan Kantor Camat Pulau Punjung Kabupaten Dharmasraya dapat dikategorikan dalam kategori **A**, yang berarti bahwa kinerja pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Dharmasraya pada tahun 2024 tergolong dalam kategori **Sangat Baik**.

Skor IKM 91,02 mencerminkan tingkat kepuasan masyarakat yang sangat tinggi terhadap pelayanan yang disediakan oleh Kantor Camat Pulau Punjung. Ini menunjukkan bahwa berbagai aspek pelayanan, seperti efisiensi proses pengurusan, aksesibilitas, dan kualitas interaksi antara petugas dan masyarakat, telah berhasil memenuhi dan bahkan melampaui harapan pengguna layanan.

### 5.3.9. Pelayanan Kantor Camat Sitiung

Secara keseluruhan hasil pengolahan kuesioner atas pelayanan Kantor Camat Sitiung di Kabupaten Dharmasraya pada tahun 2024 dapat dilihat berikut.

Tabel 5.20. Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan Kantor Camat Sitiung Kab. Dharmasraya Tahun 2024

No	Unsur Pelayanan	Bobot	Nilai Unsur Pelayanan	Kinerja Unsur Pelayanan
U1	Persyaratan	3,30	82,50	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,37	84,17	Baik
U3	Waktu Penyelesaian	3,27	81,67	Baik
U4	Biaya/Tarif	4,00	100,00	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,27	81,67	Baik
U6	Kompetensi pelaksana	3,23	80,83	Baik
U7	Perilaku pelaksana	3,33	83,33	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4,00	100,00	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,06	76,39	Kurang Baik
<b>Bobot</b>				<b>3,42</b>
<b>Nilai IKM Konversi Unit Pelayanan</b>				<b>85,53</b>
<b>Mutu Layanan</b>				<b>B</b>
<b>Kinerja Unit Layanan</b>				<b>Baik</b>

Sumber : Hasil pengolahan data primer, IKM 2024

Tabel menunjukkan bahwa nilai bobot Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan Kantor Camat Sitiung di Kabupaten Dharmasraya pada tahun 2024 adalah **3,42**. Ketika nilai ini dikonversikan menggunakan nilai dasar 25, indeks kepuasan masyarakat mencapai angka 85,53. Berdasarkan perhitungan tersebut, mutu pelayanan Kantor Camat Sitiung Kabupaten Dharmasraya dapat dikategorikan dalam **kategori B**, yang berarti

bahwa kinerja pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Dharmasraya pada tahun 2024 termasuk dalam kategori **Baik**.

Skor IKM sebesar 85,53 menunjukkan bahwa masyarakat umumnya puas dengan layanan yang disediakan oleh Kantor Camat Sitiung. Ini mencerminkan bahwa banyak aspek pelayanan, seperti waktu penyelesaian proses, kemudahan akses, dan sikap petugas, telah berhasil memenuhi ekspektasi masyarakat. Namun masih terdapat satu aspek yang mendapatkan kategori **Kurang Baik**, yaitu pada aspek sarana dan prasarana.

Tabel 5.21. Kritik Responden atas Pelayanan Kantor Camat Sitiung Kab. Dharmasraya Tahun 2024

Kritik	Keterangan
Sarana dan Prasarana	Fasilitas yang ada kurang memadai dan kurang nyaman digunakan oleh masyarakat.

Dilihat dari tabel diatas, Pelayanan Kantor Camat Sitiung Kab. Dharmasraya Tahun 2024 masih mendapatkan kritik atas aspek sarana dan prasarana. Oleh karena itu, disarankan untuk aspek ini terus ditingkatkan agar pelayanannya lebih memuaskan dan dapat dirasakan oleh masyarakat Dharmasraya.

Tabel 5.22. Saran Responden atas Pelayanan Kantor Camat Sitiung Kab. Dharmasraya Tahun 2024

Saran	Keterangan
Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peningkatan fasilitas untuk lebih memadai dan nyaman.</li> <li>2. Penambahan fasilitas agar lebih lengkap</li> <li>3. Pemeliharaan fasilitas yang telah ada.</li> </ol>

### 5.3.10. Pelayanan Kantor Wali Nagari Koto Baru

Secara keseluruhan hasil pengolahan kuesioner atas pelayanan Kantor Wali Nagari Koto Baru di Kabupaten Dharmasraya pada tahun 2024 dapat dilihat berikut.

Tabel 5.23. Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan Kantor Wali Nagari Koto Baru Kab. Dharmasraya Tahun 2024

No	Unsur Pelayanan	Bobot	Nilai Unsur Pelayanan	Kinerja Unsur Pelayanan
U1	Persyaratan	3,66	91,38	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,31	82,76	Baik
U3	Waktu Penyelesaian	3,57	89,22	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif	3,90	97,41	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,10	77,59	Baik
U6	Kompetensi pelaksana	3,03	75,86	Kurang Baik
U7	Perilaku pelaksana	3,11	77,87	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2,10	52,59	Tidak Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,69	92,24	Sangat Baik
<b>Bobot</b>				<b>3,27</b>
<b>Nilai IKM Konversi Unit Pelayanan</b>				<b>81,80</b>
<b>Mutu Layanan</b>				<b>B</b>
<b>Kinerja Unit Layanan</b>				<b>Baik</b>

Sumber : Hasil pengolahan data primer, IKM 2024

Tabel menunjukkan bahwa nilai bobot Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan Kantor Wali Nagari Koto Baru di Kabupaten Dharmasraya pada tahun 2024 adalah **3,27**. Ketika nilai ini dikonversikan dengan menggunakan nilai dasar 25, indeks kepuasan masyarakat mencapai angka **81,80**. Berdasarkan perhitungan tersebut, mutu pelayanan Kantor Wali Nagari Koto Baru dapat dikategorikan dalam **kategori B**, yang menandakan bahwa kinerja pelayanan yang disediakan oleh Pemerintah Daerah

Kabupaten Dharmasraya pada tahun 2024 termasuk dalam kategori **Baik**.

Skor IKM 81,80 menunjukkan bahwa meskipun masyarakat merasa cukup puas dengan layanan yang diberikan oleh Kantor Wali Nagari Koto Baru, masih ada beberapa aspek yang mungkin memerlukan perhatian lebih lanjut. Hal ini bisa mencakup elemen seperti kecepatan dalam proses pelayanan, kualitas interaksi antara petugas dan masyarakat, serta aksesibilitas terhadap layanan yang disediakan.

Tabel 5.24. Kritik Responden atas Pelayanan Kantor Wali Nagari Koto Baru Kab. Dharmasraya Tahun 2024

Kritik	Keterangan
Kompetensi pelaksana	Waktu penyelesaian pelayanan yang masih lama, seperti pengurusan surat dan sebagainya.
Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Kurangnya respon dari petugas, tidak transparan dan system pelaporan yang tidak efektif bagi masyarakat.

Dilihat dari table kritik diatas, aspek kompetensi pelaksana dan penanganan pengaduan, saran dan masukan pada Pelayanan Kantor Wali Nagari Kab. Dharmasraya Tahun 2024 perlu dilakukan upaya perbaikan dan meningkat kualitas pelayanan. Oleh karena itu diharapkan kedepannya diadakan upaya-upaya peningkatan demi memaksimalkan kualitas pada Pelayanan Kantor Wali Nagari Kab. Dharmasraya Tahun 2024.

Tabel 5.25. Saran Responden atas Pelayanan Kantor Wali Nagari Koto Baru Kab. Dharmasraya Tahun 2024

Saran	Keterangan
Kompetensi pelaksana	1. Peningkatan kompetensi pelaksana pelayanan

	2. Peningkatan SDM petugas pelaksana pelayananPelatihan keterampilan bagi petugas
Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menetapkan standar waktu yang jelas untuk menangani pengaduan, saran dan masukan</li> <li>2. Menetapkan sistem pelacakan pengaduan yang transparan</li> <li>3. Meningkatkan kompetensi petugas dalam menangani pengaduan, saran dan masukan.</li> <li>4. Meningkatkan koordinasi antar petugas di Pelayanan Kantor Wali Nagari Kab. Dharmasraya.</li> </ol>

### 5.3.11. Pelayanan Kantor Wali Nagari Sungai Duo

Secara keseluruhan hasil pengolahan kuesioner atas pelayanan Kantor Wali Nagari Sungai Duo di Kabupaten Dharmasraya pada tahun 2024 dapat dilihat berikut.

Tabel 5.26. Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan Kantor Wali Nagari Sungai Duo Kab. Dharmasraya Tahun 2024

No	Unsur Pelayanan	Bobot	Nilai Unsur Pelayanan	Kinerja Unsur Pelayanan
U1	Persyaratan	3,61	90,25	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,60	90,00	Sangat Baik
U3	Waktu Penyelesaian	3,23	80,75	Baik
U4	Biaya/Tarif	3,87	96,75	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,22	80,50	Baik
U6	Kompetensi pelaksana	3,30	82,50	Baik
U7	Perilaku pelaksana	3,45	86,33	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,79	94,75	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,46	86,50	Baik
<b>Bobot</b>				<b>3,50</b>
<b>Nilai IKM Konversi Unit Pelayanan</b>				<b>87,51</b>
<b>Mutu Layanan</b>				<b>B</b>
<b>Kinerja Unit Layanan</b>				<b>Baik</b>

Sumber : Hasil pengolahan data primer, IKM 2024

Tabel menunjukkan bahwa nilai bobot Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan Kantor Wali Nagari Sungai Duo di Kabupaten Dharmasraya pada tahun 2024 adalah **3,50**. Ketika nilai ini dikonversikan menggunakan nilai dasar 25, indeks kepuasan masyarakat mencapai **angka 87,51**. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, mutu pelayanan Kantor Wali Nagari Sungai Duo dapat dikategorikan dalam kategori B, yang menunjukkan bahwa kinerja pelayanan yang disediakan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Dharmasraya pada tahun 2024 berada dalam **kategori Baik**.

Skor IKM sebesar 87,51 mencerminkan tingkat kepuasan yang cukup tinggi dari masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Kantor Wali Nagari Sungai Duo. Ini menunjukkan bahwa berbagai aspek pelayanan, seperti efektivitas proses administrasi, sikap petugas, dan kualitas komunikasi, telah dikelola dengan baik dan memenuhi ekspektasi masyarakat.

#### **5.3.12. Pelayanan Kantor Wali Nagari IV Pulau Punjung**

Secara keseluruhan hasil pengolahan kuesioner atas pelayanan Kantor Wali Nagari IV Pulau Punjung di Kabupaten Dharmasraya pada tahun 2024 dapat dilihat berikut.

Tabel 5.27. Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan Kantor Wali Nagari IV Pulau Punjung Kab.

Dharmasraya Tahun 2024

No	Unsur Pelayanan	Bobot	Nilai Unsur Pelayanan	Kinerja Unsur Pelayanan
U1	Persyaratan	3,68	91,94	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,13	78,23	Baik
U3	Waktu Penyelesaian	3,34	83,47	Baik
U4	Biaya/Tarif	3,87	96,77	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,00	75,00	Kurang Baik
U6	Kompetensi pelaksana	3,03	75,81	Kurang Baik
U7	Perilaku pelaksana	3,04	76,08	Kurang Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2,37	59,27	Tidak Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,34	83,60	Baik
<b>Bobot</b>				<b>3,20</b>
<b>Nilai IKM Konversi Unit Pelayanan</b>				<b>79,94</b>
<b>Mutu Layanan</b>				<b>B</b>
<b>Kinerja Unit Layanan</b>				<b>Baik</b>

Sumber : Hasil pengolahan data primer, IKM 2024

Tabel menunjukkan bahwa nilai bobot Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan Kantor Wali Nagari IV Pulau Punjung di Kabupaten Dharmasraya untuk tahun 2024 adalah **3,20**. Setelah dikonversikan menggunakan nilai dasar 25, indeks kepuasan masyarakat mencapai **angka 79,94**. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, mutu pelayanan Kantor Wali Nagari IV Pulau Punjung dapat dikategorikan dalam **kategori B**, yang menandakan bahwa kinerja pelayanan yang disediakan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Dharmasraya pada tahun 2024 termasuk dalam **kategori Baik**.

Skor IKM 79,94 menunjukkan bahwa masyarakat memiliki tingkat kepuasan yang cukup memadai terhadap layanan yang diberikan oleh Kantor Wali Nagari IV Pulau Punjung. Ini mencerminkan bahwa, meskipun ada aspek-aspek pelayanan yang

telah dijalankan dengan baik, terdapat juga ruang untuk perbaikan yang dapat meningkatkan kepuasan masyarakat lebih lanjut.

Tabel 5.28. Kritik Responden atas Pelayanan Kantor Wali Nagari IV Pulau Punjung Kab. Dharmasraya Tahun 2024

Kritik	Keterangan
Produk spesifikasi jenis pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hasil akhir pelayanan kurang sesuai dengan ketentuan</li> <li>2. Proses pelayanan yang kurang memuaskan</li> </ol>
Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas pelayanan yang kurang sigap dan kurang responsif</li> <li>2. Terkadang petugas pelayanan tidak kooperatif dalam memberikan pelayanan</li> </ol>
Perilaku pelaksana	Pada aspek ini ditemukan, responden mengkritik perilaku pelaksana yang kurang responsif dalam memberikan pelayanan.

Dari tabel diatas menunjukkan aspek produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana dan perilaku pelaksana belum mencapai kata optimal. Diperlukan adanya upaya-upaya untuk meningkatkan kualitas keempat aspek diatas. Beberapa hal yang dapat dilakukan seperti peningkatan transparansi mengenai prosedur, syarat, waktu dan biaya pelayanan, memberikan informasi kepada masyarakat, dan melakukan pengawasan yang rutin agar tidak terjadi kesalahan.

Tabel 5.29. Saran Responden atas Pelayanan Kantor Wali Nagari IV Pulau Punjung Kab. Dharmasraya Tahun 2024

Saran	Keterangan
Produk spesifikasi jenis pelayanan	Meningkatkan transparansi dalam penyelesaian pelayanan, menetapkan standar operasional

	yang lebih jelas, dan pengawasan yang dilakukan secara rutin.
Kompetensi pelaksana	Pemberian dan pengembangan keterampilan petugas yang berkelanjutan. Menetapkan sistem penilaian kinerja yang objektif dan pengawasan terhadap kinerja pelaksana pelayanan.
Perilaku pelaksana	Membangun sikap komunikasi yang efektif kepada pelaksana pelayanan, dan meningkatkan sikap profesional pelaksana pelayanan.

### 5.3.13. Pelayanan UPT Puskesmas Koto Baru

Secara keseluruhan hasil pengolahan kuesioner atas pelayanan UPT Puskesmas Koto Baru di Kabupaten Dharmasraya pada tahun 2024 dapat dilihat berikut.

Tabel 5.30. Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan UPT Puskesmas Koto Baru Kab. Dharmasraya Tahun 2024

No	Unsur Pelayanan	Bobot	Nilai Unsur Pelayanan	Kinerja Unsur Pelayanan
U1	Persyaratan	3,54	88,44	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,18	79,38	Baik
U3	Waktu Penyelesaian	3,15	78,75	Baik
U4	Biaya/Tarif	3,73	93,13	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,08	76,88	Baik
U6	Kompetensi pelaksana	3,15	78,75	Baik
U7	Perilaku pelaksana	3,18	79,53	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2,75	68,75	Kurang Baik
U9	Sarana dan Prasarana	2,79	69,63	Kurang Baik
<b>Bobot</b>				<b>3,17</b>
<b>Nilai IKM Konversi Unit Pelayanan</b>				<b>79,17</b>
<b>Mutu Layanan</b>				<b>B</b>
<b>Kinerja Unit Layanan</b>				<b>Baik</b>

Sumber : Hasil pengolahan data primer, IKM 2024

Tabel menunjukkan bahwa nilai bobot Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan UPT Puskesmas Koto Baru di Kabupaten Dharmasraya untuk tahun 2024 adalah **3,17**. Setelah dilakukan konversi dengan menggunakan nilai dasar 25, indeks kepuasan masyarakat mencapai **angka 79,17**. Hasil perhitungan ini mengindikasikan bahwa mutu pelayanan UPT Puskesmas Koto Baru dapat dikategorikan dalam **kategori B**, yang berarti bahwa kinerja pelayanan yang disediakan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Dharmasraya pada tahun 2024 tergolong **Baik**.

Skor IKM sebesar 79,17 mencerminkan bahwa masyarakat memberikan penilaian positif terhadap layanan kesehatan yang diterima di UPT Puskesmas Koto Baru. Meskipun berada dalam kategori baik, masih ada kesempatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memenuhi ekspektasi masyarakat yang lebih tinggi.

Tabel 5.31. Kritik Responden atas Pelayanan UPT Puskesmas Koto Baru Kab. Dharmasraya Tahun 2024

Kritik	Keterangan
Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penanganan pengaduan yang masih lambat dan seringkali tidak mendapatkan jawaban dalam waktu yang layak.</li> <li>2. Kurangnya transparansi dalam penanganan pengaduan, saran dan masukan.</li> </ol>
Sarana dan prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fasilitas yang kurang mendukung dan memadai bagi masyarakat</li> <li>2. Beberapa fasilitas masih belum lengkap</li> </ol>

Dilihat tabel diatas, masih terdapat kritik terhadap aspek penanganan pengaduan, saran dan masukan, dan aspek sarana prasarana pada Pelayanan UPT Puskesmas Koto Baru Kab. Dharmasraya. Oleh karena itu, penting untuk mengupayakan

peningkatan kualitas sehingga pelayanan kepada masyarakat lebih optimal dan maksimal.

Tabel 5.32. Saran Responden atas Pelayanan UPT Puskesmas Koto Baru Kab. Dharmasraya Tahun 2024

Saran	Keterangan
Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membuat sistem penanganan pengaduan, saran dan masukan yang lebih efektif dan transparansi</li> <li>2. Menyediakan akses pengaduan yang lebih mudah seperti melalui elektronik dan sebagainya.</li> </ol>
Sarana dan prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana yang telah ada</li> <li>2. Penambahan fasilitas yang belum lengkap</li> </ol>

#### 5.3.14. Pelayanan UPT Puskesmas Sitiung 1

Secara keseluruhan hasil pengolahan kuesioner atas pelayanan UPT Puskesmas Sitiung 1 di Kabupaten Dharmasraya pada tahun 2024 dapat dilihat berikut.

Tabel 5.33. Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan UPT Puskesmas Sitiung 1 Kab. Dharmasraya Tahun 2024

No	Unsur Pelayanan	Bobot	Nilai Unsur Pelayanan	Kinerja Unsur Pelayanan
U1	Persyaratan	3,64	90,95	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,62	90,52	Sangat Baik
U3	Waktu Penyelesaian	3,24	81,03	Baik
U4	Biaya/Tarif	3,79	94,83	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,86	96,55	Sangat Baik
U6	Kompetensi pelaksana	3,28	81,90	Baik
U7	Perilaku pelaksana	3,56	89,01	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,95	98,71	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,78	94,58	Sangat Baik
<b>Bobot</b>				<b>3,63</b>
<b>Nilai IKM Konversi Unit Pelayanan</b>				<b>90,81</b>
<b>Mutu Layanan</b>				<b>A</b>
<b>Kinerja Unit Layanan</b>				<b>Sangat Baik</b>

Sumber : Hasil pengolahan data primer, IKM 2024

Tabel menunjukkan bahwa nilai bobot Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan UPT Puskesmas Sitiung 1 di Kabupaten Dharmasraya untuk tahun 2024 adalah **3,63**. Setelah dilakukan konversi dengan menggunakan nilai dasar 25, indeks kepuasan masyarakat mencapai angka **90,81**. Hasil perhitungan ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan UPT Puskesmas Sitiung 1 dapat dikategorikan dalam **kategori A**, yang menandakan bahwa kinerja pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Dharmasraya pada tahun 2024 tergolong **Sangat Baik**.

Skor IKM sebesar 90,81 mencerminkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi dari masyarakat terhadap layanan kesehatan di UPT Puskesmas Sitiung 1. Kinerja pelayanan yang sangat baik ini dapat diatributkan kepada berbagai faktor, seperti responsivitas petugas

kesehatan, kualitas pelayanan yang diberikan, dan fasilitas kesehatan yang memadai.

### 5.3.15. Pelayanan UPT Puskesmas Sungai Dareh

Secara keseluruhan hasil pengolahan kuesioner atas pelayanan UPT Puskesmas Sungai Dareh di Kabupaten Dharmasraya pada tahun 2024 dapat dilihat berikut.

Tabel 5.34. Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan UPT Puskesmas Sungai Dareh Kab. Dharmasraya Tahun 2024

No	Unsur Pelayanan	Bobot	Nilai Unsur Pelayanan	Kinerja Unsur Pelayanan
U1	Persyaratan	3,79	94,76	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,45	86,29	Baik
U3	Waktu Penyelesaian	3,50	87,50	Baik
U4	Biaya/Tarif	3,90	97,58	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	2,97	74,19	Kurang Baik
U6	Kompetensi pelaksana	3,10	77,42	Baik
U7	Perilaku pelaksana	3,30	82,46	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,29	82,26	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,75	93,71	Sangat Baik
<b>Bobot</b>				<b>3,45</b>
<b>Nilai IKM Konversi Unit Pelayanan</b>				<b>86,15</b>
<b>Mutu Layanan</b>				<b>B</b>
<b>Kinerja Unit Layanan</b>				<b>Baik</b>

Sumber : Hasil pengolahan data primer, IKM 2024

Tabel menunjukkan bahwa nilai bobot Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan UPT Puskesmas Sungai Dareh di Kabupaten Dharmasraya pada tahun 2024 adalah **3,45**. Setelah dikonversikan menggunakan nilai dasar 25, indeks kepuasan masyarakat mencapai angka **86,15**. Berdasarkan perhitungan ini, mutu pelayanan UPT Puskesmas Sungai Dareh

masuk dalam **kategori B**, yang mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan yang disediakan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Dharmasraya pada tahun 2024 tergolong **Baik**.

Dengan skor IKM 86,15, pelayanan di UPT Puskesmas Sungai Dareh berhasil mencapai tingkat kepuasan yang tinggi dari masyarakat. Kategori ini menunjukkan bahwa aspek-aspek seperti kecepatan pelayanan, profesionalisme petugas, serta kualitas fasilitas telah memenuhi harapan masyarakat, meskipun masih ada ruang untuk perbaikan.

Tabel 5.35. Kritik atas Pelayanan UPT Puskesmas Sungai Dareh Kab. Dharmasraya Tahun 2024

Kritik	Keterangan
Waktu penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lamanya proses penyelesaian dalam penyelesaian pelayanan</li> <li>2. Kurangnya informasi terhadap waktu penyelesaian</li> <li>3. Sistem penyelesaian pelayanan yang tidak jelas sehingga menimbulkan kebingungan di masyarakat.</li> </ol>

Dilihat dari tabel diatas, hanya aspek waktu penyelesaian pada Pelayanan UPT Puskesmas Sungai Dareh Kab. Dharmasraya yang masih di kategori **Kurang Baik**. Perlu adanya upaya-upaya untuk meningkatkan kualitas waktu pelayanan pada Pelayanan UPT Puskesmas Sungai Dareh Kab. Dharmasraya supaya memberikan pelayanan yang maksimal dan memuaskan.

Tabel 5.36. Saran atas Pelayanan UPT Puskesmas Sungai Dareh Kab. Dharmasraya Tahun 2024

Saran	Keterangan
Waktu penyelesaian	Mempercepat waktu penyelesaian dengan menetapkan sistem

	penyelesaia pelayanan yang jelas dan transparan
--	-------------------------------------------------

### 5.3.16. Pelayanan UPT RSUD Sungai Dareh

Secara keseluruhan hasil pengolahan kuesioner atas pelayanan RSUD Sungai Dareh di Kabupaten Dharmasraya pada tahun 2024 dapat dilihat berikut.

Tabel 5.37. Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan RSUD Sungai Dareh Kab. Dharmasraya Tahun 2024

No	Unsur Pelayanan	Bobot	Nilai Unsur Pelayanan	Kinerja Unsur Pelayanan
U1	Persyaratan	3,42	85,51	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,07	76,85	Baik
U3	Waktu Penyelesaian	2,87	71,66	Kurang Baik
U4	Biaya/Tarif	3,86	96,45	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,10	77,56	Baik
U6	Kompetensi pelaksana	3,22	80,40	Baik
U7	Perilaku pelaksana	3,18	79,43	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,45	86,36	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,04	76,10	Kurang Baik
<b>Bobot</b>				<b>3,24</b>
<b>Nilai IKM Konversi Unit Pelayanan</b>				<b>81,07</b>
<b>Mutu Layanan</b>				<b>B</b>
<b>Kinerja Unit Layanan</b>				<b>Baik</b>

Sumber : Hasil pengolahan data primer, IKM 2024

Sungai Dareh di Kabupaten Dharmasraya pada tahun 2024 adalah **3,24**. Setelah dikonversikan menggunakan nilai dasar 25, indeks kepuasan masyarakat mencapai angka **81,07**. Berdasarkan hasil perhitungan ini, mutu pelayanan di RSUD Sungai Dareh dapat dikategorikan dalam **kategori B**, yang menunjukkan bahwa kinerja pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Dharmasraya pada tahun 2024 berada dalam **kategori Baik**.

Dengan nilai IKM 81,07, pelayanan di RSUD Sungai Dareh dinilai cukup memadai oleh masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa rumah sakit mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar, baik dari segi prosedur, waktu penyelesaian, maupun perilaku petugas. Meskipun berada dalam kategori Baik, angka ini menunjukkan bahwa masih ada ruang bagi RSUD untuk meningkatkan beberapa aspek pelayanannya agar mencapai kepuasan masyarakat yang lebih optimal, seperti memperbaiki fasilitas dan meningkatkan responsivitas dalam menangani keluhan pasien.

Tabel 5.38. Kritik Responden atas Pelayanan UPT Puskesmas Sungai Dareh Kab. Dharmasraya Tahun 2024

<b>Kritik</b>	<b>Keterangan</b>
Waktu penyelesaian	Waktu penyelesaian pelayanan yang masih lama, seperti pengurusan surat, penyelesaian pengaduan dan sebagainya
Sarana dan prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fasilitas yang kurang mendukung dan memadai bagi masyarakat</li> <li>2. Beberapa fasilitas masih belum lengkap</li> </ol>

Dilihat dari tabel diatas, ada dua aspek pada Pelayanan UPT Puskesmas Sungai Dareh Kab. Dharmasraya yang memerlukan upaya peningkatan kualitas dengan perbaikan dalam sistemnya. Diharapkan dengan peningkatan yang berkelanjutan ini dapat menjaga nilai kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan UPT Puskesmas Sungai Dareh Kab. Dharmasraya Tahun 2024.

Tabel 5.39. Saran Responden atas Pelayanan UPT Puskesmas Sungai Dareh Kab. Dharmasraya Tahun 2024

<b>Kritik</b>	<b>Keterangan</b>
Waktu penyelesaian	Waktu penyelesaian pelayanan harus ditingkat dengan menetapkan sistem yang jelas, efektif dan transparan

Sarana dan prasarana	Pada sarana dan prasarana, adakan pemeliharaan terhadap fasilitas yang telah ada dan penambahan fasilitas yang belum lengkap.
----------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### 5.3.17. Pelayanan UPT RSUD Sungai Rumbai

Secara keseluruhan hasil pengolahan kuesioner atas pelayanan RSUD Sungai Rumbai di Kabupaten Dharmasraya pada tahun 2024 dapat dilihat berikut.

Tabel 5.40. Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan RSUD Sungai Rumbai Kab. Dharmasraya Tahun 2024

No	Unsur Pelayanan	Bobot	Nilai Unsur Pelayanan	Kinerja Unsur Pelayanan
U1	Persyaratan	3,43	85,81	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,24	80,99	Baik
U3	Waktu Penyelesaian	3,09	77,34	Baik
U4	Biaya/Tarif	3,70	92,45	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,15	78,65	Baik
U6	Kompetensi pelaksana	3,20	79,95	Baik
U7	Perilaku pelaksana	3,22	80,42	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,42	85,42	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,13	78,16	Baik
<b>Bobot</b>				<b>3,28</b>
<b>Nilai IKM Konversi Unit Pelayanan</b>				<b>82,05</b>
<b>Mutu Layanan</b>				<b>B</b>
<b>Kinerja Unit Layanan</b>				<b>Baik</b>

Sumber : Hasil pengolahan data primer, IKM 2024

Tabel menunjukkan bahwa nilai bobot Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan RSUD Sungai Rumbai di Kabupaten Dharmasraya pada tahun 2024 adalah **3,28**. Setelah dikonversikan dengan nilai dasar 25, indeks kepuasan masyarakat mencapai **angka 82,05**. Berdasarkan hasil ini, mutu pelayanan di RSUD Sungai Rumbai dapat dikategorikan dalam kategori B, yang

berarti kinerja pelayanan yang disediakan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Dharmasraya pada tahun 2024 masuk dalam kategori **Baik**.

Dengan nilai IKM 82,05, pelayanan di RSUD Sungai Rumbai dianggap cukup memuaskan oleh masyarakat. Kategori ini menunjukkan bahwa rumah sakit berhasil memenuhi ekspektasi masyarakat dalam berbagai aspek layanan seperti kejelasan prosedur, waktu pelayanan, perilaku petugas, dan kesiapan fasilitas. Namun, kategori Baik ini juga mengindikasikan adanya potensi perbaikan lebih lanjut, terutama dalam hal inovasi pelayanan kesehatan, peningkatan kualitas fasilitas medis, dan efektivitas penanganan keluhan pasien.

#### **5.4 Rekapitulasi Skor Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Dharmasraya**

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di setiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Kabupaten Dharmasraya secara umum menunjukkan kinerja yang baik hingga sangat baik. Beberapa OPD berhasil mencapai kategori kinerja "Sangat Baik", termasuk Dinas Perhubungan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP), Kantor Camat Pulau Punjung, dan UPT Puskesmas Sitiung 1. OPD-OPD ini unggul dalam memberikan pelayanan publik yang efisien dan memenuhi ekspektasi masyarakat. Sementara itu, beberapa OPD lainnya meraih kategori "Baik", antara lain Dinas Pendidikan, Dinas Sosial, Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi (Disnakertrans), Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil), Kantor Camat Koto Baru, Kantor Camat Sitiung, Kantor Wali Nagari Koto Baru, Kantor Wali Nagari Sungai Duo, Kantor Wali Nagari IV Pulau Punjung, UPT Puskesmas Koto Baru, UPT Puskesmas Sungai Dareh, RSUD Sungai Dareh, dan RSUD Sungai Rumbai.

Secara keseluruhan, rata-rata skor IKM yang diperoleh adalah 84,65, yang berada dalam kategori "Baik". Hasil ini mencerminkan bahwa pelayanan publik di Kabupaten Dharmasraya telah berjalan dengan baik dan memuaskan masyarakat, meskipun masih ada ruang untuk peningkatan dalam hal penyempurnaan sistem pelayanan dan efisiensi di berbagai sektor. Capaian ini menunjukkan komitmen OPD di Dharmasraya dalam menjaga standar pelayanan, dengan fokus pada perbaikan berkelanjutan. Evaluasi yang rutin serta perhatian pada masukan masyarakat dapat menjadi kunci untuk terus meningkatkan mutu pelayanan dan mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi di masa mendatang.

Secara khusus, hasil ini dapat ditafsirkan bahwa pelayanan di Kabupaten Dharmasraya sudah mencakup aspek-aspek penting seperti aksesibilitas, kecepatan pelayanan, serta kualitas interaksi antara aparatur pemerintah dengan masyarakat. Masyarakat mungkin merasa bahwa proses pengurusan dokumen administratif seperti KTP, SIM, atau izin usaha sudah berjalan sesuai dengan harapan mereka. Pelayanan di sektor kesehatan, seperti di puskesmas dan rumah sakit, kemungkinan juga telah memberikan kenyamanan dalam hal fasilitas dan kemudahan akses. Di sektor pendidikan, misalnya, distribusi fasilitas belajar, penyediaan tenaga pengajar yang berkualitas, serta ketersediaan layanan pendukung lainnya juga mungkin telah memenuhi harapan masyarakat.

Namun, walaupun skor yang dicapai tergolong baik, terdapat beberapa area yang membutuhkan perhatian lebih untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Dharmasraya. Salah satu area yang dapat ditingkatkan adalah penyempurnaan sistem pelayanan. Efisiensi dalam pelayanan publik tidak hanya mengacu pada kecepatan proses, tetapi juga pada kualitas hasil pelayanan yang diberikan. Peningkatan efisiensi dapat dilakukan dengan memanfaatkan teknologi informasi dalam

administrasi dan layanan publik. Penerapan sistem digitalisasi yang lebih menyeluruh dan terintegrasi dapat memangkas birokrasi yang berbelit-belit serta mempercepat akses masyarakat terhadap layanan yang dibutuhkan.

Tabel 5.41. Rata-Rata Skor IKM Dharmasraya

No	OPD	IKM	Kinerja
1	Dinas Pendidikan	80.03	BAIK
2	Dinas Perhubungan	89.34	SANGAT BAIK
3	Dinas Sosial	83.44	BAIK
4	Disnakertrans	84.86	BAIK
5	DPTMPTSP	88.70	SANGAT BAIK
6	Dukcapil	81.59	BAIK
7	Kantor Camat Koto Baru	86.01	BAIK
8	Kantor Camat Pulau Punjung	91.02	SANGAT BAIK
9	Kantor Camat Sitiung	85.53	BAIK
10	Kantor Wali Nagari Koto Baru	81.80	BAIK
11	Kantor Wali Nagari Sungai Duo	87.51	BAIK
12	Kantor Wali Nagari IV Pulau Punjung	79.94	BAIK
13	Puskesmas Koto Baru	79.17	BAIK
14	Puskesmas Sitiung 1	90.81	SANGAT BAIK
15	Puskesmas Sungai Dareh	86.15	BAIK
16	RSUD Sungai Dareh	81.07	BAIK
17	RSUD Sungai Rumbai	82.05	BAIK
<b>Rata-rata</b>		<b>84.65</b>	<b>BAIK</b>

Sumber : Hasil pengolahan data primer, IKM 2024

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data statistik penelitian yang telah dilakukan perhitungannya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Unit penyelenggara layanan yang paling banyak dijadikan sampel adalah RSUD Sungai Dareh sebanyak 104 kuesioner dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebanyak 100 kuesioner. Adapun unit pelayanan yang paling sedikit dijadikan sampel adalah UPT Puskesmas Sitiung 1 sebanyak 29 kuesioner diikuti Kantor Wali Nagari IV Pulau Punjung sebanyak 31 kuesioner dan UPT Puskesmas Sungai Dareh sebanyak 31 kuesioner.
2. Dari sisi persebaran gender, layanan yang paling banyak diakses oleh laki-laki adalah pelayanan di Dinas Perhubungan sebesar 97,50%. Adapun layanan yang paling banyak diakses oleh perempuan adalah pelayanan di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi sebesar 86,67%.
3. Berdasarkan persebaran umur, sembilan dari tujuh belas OPD yang di survei menunjukkan mayoritas responden berumur 23-28 tahun.
4. Tingkat pendidikan tertinggi pengguna layanan publik di tujuh belas OPD menunjukkan sebagian besar adalah tamatan SMA/ sederajat. Adapun layanan di OPD lain tamatan Sarjana Strata 1 (S1) seperti di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi, Kantor Camat Pulau Punjung, dan Kantor Wali Nagari Sungai Duo.
5. Berdasarkan analisis statistik maka skor IKM Kabupaten Dharmasraya sebesar 84,65 pada tahun 2024. Angka ini

mengalami peningkatan dari IKM dua tahun sebelumnya yang mendapatkan skor 84,35 pada tahun 2023 dan 83,7 pada tahun 2022.

6. Berdasarkan analisis statistik maka terdapat empat dari tujuh belas OPD yang mendapat predikat kinerja sangat baik yakni (1) Kantor Camat Pulau Punjung dengan skor 91,02, (2) UPT Puskesmas Sitiung 1 dengan skor 90,81, (3) Dinas Perhubungan dengan skor 89,34, dan (4) Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan skor 88,70. Adapun dua belas OPD lainnya mendapat predikat kinerja baik.
7. Berdasarkan analisis statistik, masih terdapat dua dari tujuh belas OPD yang mendapat predikat tidak baik dalam unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan. Adapun sepuluh dari tujuh belas OPD masih mendapat predikat kurang baik pada satu/ lebih dalam unsur pelayanan yang dinilai khususnya dalam unsur kompetensi pelaksana, dan unsur sarana dan prasarana.

## **B. Saran**

Saran yang dapat disampaikan terkait dengan peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilingkungan Pemerintah Kabupaten Dharmasraya sebagai berikut:

1. OPD yang mendapat predikat baik diharapkan mampu meningkatkan kualitas layanan khususnya dalam standar yang masih berstatus tidak baik dan kurang baik. Dengan mempertimbangan kelemahan tersebut, maka setiap pimpinan OPD dapat melakukan strategi penyelesaian yang baik didukung dengan alternatif lain atau strategi ketika terjadi persoalan layanan.

2. OPD yang mendapat predikat sangat baik dapat mempertahankan kinerja kedepan dengan mengoptimalkan pelayanan *online*. Hal ini diharapkan mampu memberikan solusi atas masih tingginya tingkat diskriminasi layanan terlebih praktek percaloan walaupun telah menggunakan layanan secara cepat.
3. OPD yang masih mendapatkan nilai tidak baik dalam unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan, seharusnya segera berbenah dengan membuka kanal pengaduan layanan yang lebih inklusif sesuai kondisi masyarakat pengguna layanan. Disamping itu, perlu adanya penguatan kontrak kinerja antara OPD dengan masyarakat seperti *citizen charter* sebagai bentuk konkrit komitmen memberikan layanan publik yang lebih maksimal.
4. Bupati Dharmasraya bersama DPRD Kabupaten Dharmasraya selayaknya meningkatkan alokasi anggaran pada tiga unsur spesifik yakni; (1) peningkatan penanganan pengaduan, saran, dan masukan, (2) kompetensi pelaksana, dan (3) sarana dan prasarana.
5. Bagi masyarakat Kabupaten Dharmasraya yang akan melakukan pelayanan pada OPD terkait, diharapkan mampu berkontribusi dalam pengawasan pelayanan publik serta perkembangan inovasi layanan di OPD.

## DAFTAR PUSTAKA

- David Osborne dan Ted Gebler, *Mewirusahaakan Birokrasi: Mentransformasi Semangat Wirausaha ke Dalam Sektor Publik*, Cetakan Ketujuh, (Jakarta: Penerbit PPM), 2003 diterjemahkan oleh Abdul Rasyid.
- Ronald J. Oekerson, *Governance, Administration and Development Making The State Work*, (London: Macmillan), 2003.
- Sirajudin, Didik Sukriono, dan Winardi, *Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi dan Keterbukaan Informasi*, (Malang: Stara Press, 2011).
- Agus Dwiyanto. *Satu Pemerintah, Satu Pelayanan*, Pidato Dies Natalis, Fisipol, (Yogyakarta : Universitas Gadjah Mada), 2016.
- Agus Pramusinto. *Mendorong Perubahan Dari Luar: Ke Arah Birokrasi Indonesia Yang Demokratis dan Melayanani*, Pidato Pengukuhan Jabatan Guru Besar Ilmu Administrasi Negara, Fisipol, (Yogyakarta : Universitas Gadjah Mada), 2016
- Ridwan Juniarso dan Sudarajat Achmad. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*, (Jakarta : Nuansa), 2016.
- Setiajeng Kadarsih. Tugas dan wewenang Ombudsman Republik Indonesia dalam pelayanan publik menurut UU No. 37 Tahun 2008. *Jurnal Dinamika Hukum*, 10(2). 2010.
- Agus Pramusinto. *Mendorong Perubahan Dari Luar: Ke Arah Birokrasi Indonesia Yang Demokratis dan Melayanani*, Pidato Pengukuhan Jabatan Guru Besar Ilmu Administrasi Negara, Fisipol, (Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada), 2016.
- Sedarmayanti, *Good Governance; Kepemerintahan Yang Baik, Dalam Rangka Otonomi Daerah, Upaya Membangun Pemberdayaan*, Bagian Pertama, Edisi Revisi, (Bandung: Mandar Maju, 2012).
- Sugiyono, 2009, *Statistik untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

- Mardalis. 2010. *Metode Penelitian, Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Masri Singarimbun dan Sofian Efendi. 1995. *Metode Penelitian Survei*. Edisi ke 2. Cetakan ke 4. Jakarta:LP3SE.
- Bambang Waluyo, 2002, *Penelitian Hukum dalam Praktik*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Jujun S. Suriasumantri, 1986, *Ilmu dalam Perspektif Moral, Sosial dan Politik: Sebuah Dialog tentang Dunia Keilmuan Dewasa ini*, Gramedia, Jakarta, h. 61-62, dipetik dari Shidarta, 2004, *Karakteristik Penalaran Hukum dalam Konteks Keindonesiaan*, Disertasi Program Doktor Ilmu Hukum Universitas Katolik Parahyangan, Bandung.
- Khairul Fahmi, 2019. *Pembatasan dan Pembedaan Hak Pilih dalam Mewujudkan Pemilihan Umum yang Berkeadilan dan Berintegritas*, Disertasi Program Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- <https://archive.doingbusiness.org/en/rankings>
- [https://archive.doingbusiness.org/en/data/exploreeconomies/indonesia#DB\\_tab](https://archive.doingbusiness.org/en/data/exploreeconomies/indonesia#DB_tab)
- <https://ombudsman.go.id/artikel/r/penganugerahan-predikat-penilaian-kepatuhan-penyelenggaraan-pelayanan-publik-2023-jumlah-peraih-zona-hijau-naik>
- <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkmedia--dharma-sraya-dan-payakumbuh-dapat-predikat-zona-hijau-pelayanan-publik-sumbar> Diakses pada 8 Agustus 2024.
- <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkmedia--nomor-2-di-sumbar-prestasi-dharma-sraya-atas-standar-pelayanan-publik> Diakses pada 8 Agustus 2024.
- <https://biroorganisasi.sumbarprov.go.id/home/news/133-hasil-penilaian-kepatuhan-penyelenggaraan-pelayanan-publik-tahun-2023-kabupaten-kota-se-sumatera-bar.html> Diakses pada 8 Agustus 2024.

[https://news.detik.com/berita/d-7153557/pemkab-dharmasraya-raih-kinerja-pemerintah-terbaik-di-sumbar#:~:text=Pemerintah%20Kabupaten%20\(Pemkab\)%20Dharmasraya%20berada,Pemerintah%20Daerah%20\(EPPD\)%202023](https://news.detik.com/berita/d-7153557/pemkab-dharmasraya-raih-kinerja-pemerintah-terbaik-di-sumbar#:~:text=Pemerintah%20Kabupaten%20(Pemkab)%20Dharmasraya%20berada,Pemerintah%20Daerah%20(EPPD)%202023). Diakses pada 12 Februari 2024.



PEMERINTAH KABUPATEN  
**DHARMASRAYA**



PUSAT STUDI KONSTITUSI  
PUSaKO



Fakultas Hukum Universitas Andalas



**Badan Perencanaan Pembangunan  
Riset dan Inovasi Daerah  
Dengan  
Pusat Studi Konstitusi (PUSaKO)  
Fakultas Hukum Universitas Andalas**

