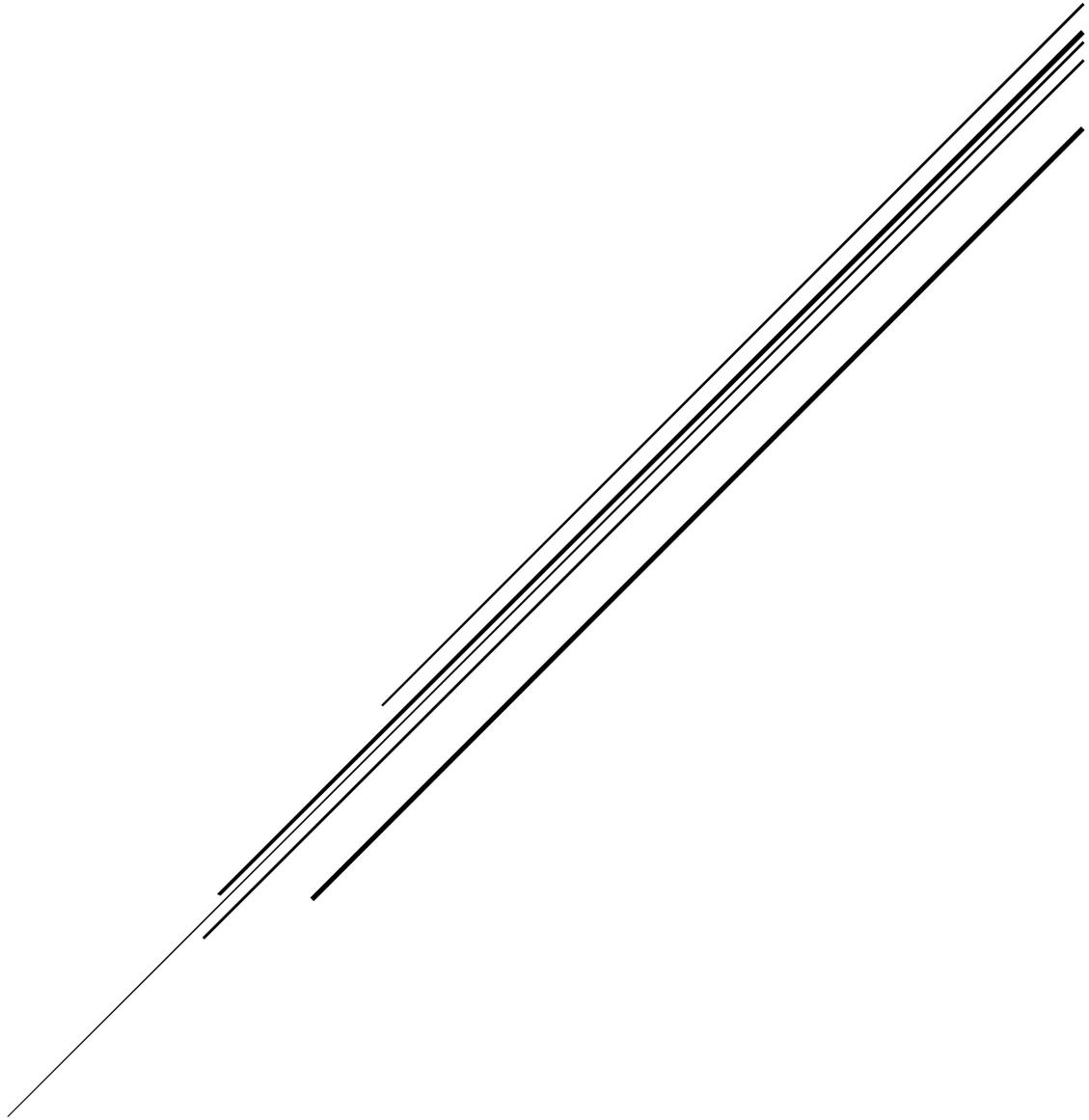


# LAPORAN AKHIR

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Layanan Pemerintah Daerah Bone Bolango Tahun 2020



**GORONTALO BAROMETER**

Komp. Griya Balkin J-11 Tomulabutao 96139, Gorontalo,  
[www.gorontalobarometer.com](http://www.gorontalobarometer.com), [kontak@gorontalobarometer.com](mailto:kontak@gorontalobarometer.com),

NPWP: 02.680.195.1-822.000

# LAPORAN

---

---

## Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Layanan Pemerintah Daerah Bone Bolango Tahun 2020

---

---



APRIL 2021

---

---

**LEMBAGA SURVEI GORONTALO BAROMETER**  
Komp. Griya Balkin J-11 Tomulabutao 96139, Gorontalo  
[www.gorontalobarometer.com](http://www.gorontalobarometer.com), [kontak@gorontalobarometer.com](mailto:kontak@gorontalobarometer.com)  
NPWP: 02.680.195.1-822.000

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.

Laporan ini merupakan laporan akhir pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Layanan Pemerintah Kabupaten Bone Bolango Tahun 2020. Dalam laporan awal ini memuat IKM Bone Bolango secara keseluruhan seluruh SKPD yaitu:

- o Dinas Kependudukan dan Capil
- o Dinas Pendidikan dan Kebudayaan
- o Dinas Kesehatan
- o Rumah Sakit
- o Dinas PU dan Tata Ruang
- o Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman
- o Dinas Sosial
- o Dinas Perikanan dan Kelautan
- o Dinas Pertanian dan Peternakan
- o Dinas Koperasi dan UMKM
- o Dinas Pariwisata
- o Dinas Penanggulangan Bencana Daerah
- o Dinas Perpustakaan
- o Dinas Pengendalian Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak
- o Dinas Kesatuan Bangsa dan Politik
- o Dinas Satpol PP
- o Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa
- o Dinas Perhubungan
- o Dinas Pangan
- o Dinas Pemuda dan Olahraga
- o Dinas Lingkungan Hidup
- o Dinas Komunikasi dan Informatika
- o BAPPEDA dan Litbang
- o Badan Keuangan dan Pendapatan Daerah
- o Badan Kepegawaian
- o Sekretariat Daerah
- o Sekretariat DPRD
- o Inspektorat
- o Layanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
- o Seluruh Pemerintah Kecamatan

Berbagai kendala yang ditemui dalam pelaksanaan penelitian dapat diselesaikan berkat kerja sama seluruh tim peneliti serta diskusi, dukungan serta bantuan dari berbagai pihak terutama pihak Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) Bone Bolango. Oleh karena itu, Tim Peneliti menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bupati Bone Bolango.
2. Wakil Bupati Bone Bolango.
3. Kepala BAPPEDA Bone Bolango beserta seluruh jajarannya
4. Serta semua pihak lain yang ikut membantu hingga terlaksananya survei ini yang tidak dapat kami sebutkan satu per satu.

Akhirnya, semoga laporan penelitian ini bisa bermanfaat bagi kita semua.  
Terima kasih.

Gorontalo, April 2021

Koordinator Tim Peneliti

Dr. La Ode Aman, M.Si

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul .....	i
Halaman Judul .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
BAB I    PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Tujuan dan Sasaran .....	2
1.3 Mafaat .....	2
BAB II    TINJAUAN PUSTAKA .....	4
2.1 Indeks Kepuasan Masyarakat .....	4
2.2 Konsep Kepuasan Masyarakat dan Pelayanan Publik .....	5
2.3 Indeks Kepuasan Masyarakat .....	7
2.4 Konsep Pelayanan Prima .....	9
BAB III    METODE PENELITIAN .....	12
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	12
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian .....	12
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	13
3.4 Kendali Mutu .....	15
3.5 Metode Analisis Data .....	16
BAB IV    HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	17
4.1 Karakteristik Responden .....	17
4.2 Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan SKPD Bone Bolango.....	21
4.3 Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Pemerintah Daerah Bone Bolango	
.....	49
BAB V    KESIMPULAN .....	51
DAFTAR PUSTAKA .....	53
LAMPIRAN 1 Instrumen Survei .....	56

# **BAB 1      PENDAHULUAN**

## **1.1      Latar Belakang**

Salah satu fungsi aparatur negara dalam penyelenggaraan pemerintahan adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat serta menyediakan berbagai sarana dan prasarana publik dalam rangka memenuhi hak-hak publik sebagai warga negara. Dalam kaitan fungsi aparatur negara sebagai pelayanan publik (public services) merupakan fungsi yang sangat strategis karena akan menentukan seberapa besar kemampuan pemerintah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Adapun fungsi pemerintah dalam melaksanakan pembangunan selain ditujukan untuk memberikan hak-hak publik terutama adalah pemenuhan hak-hak dasar publik yaitu pendidikan, kesehatan dan kesejahteraan sosial.

Masyarakat saat ini semakin sadar akan hak dan kewajibannya sebagai warga negara, sebagai implikasi dari tingkat perkembangan kehidupan yang terus mengalami kemajuan serta perkembangan dan kemajuan teknologi informasi. Akses yang semakin mudah terhadap informasi misalnya membuat masyarakat akan semakin berani menyampaikan pendapat, aduan maupun keluhan terhadap kinerja aparatur pemerintah sebagai pelayan dan pelaksana tugas tugas pembangunan.

Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasi kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya. Kesadaran akan hak-hak sipil yang terjadi di masyarakat tidak lepas dari pendidikan politik, keterbukaan informasi, dan interaksi antar manusia yang tak lagi terhalang ruang.

Disisi lain, tugas-tugas aparatur negara dalam memberikan pelayanan publik masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan media sosial sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah.

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dalam latar belakang (bab 1) menyebutkan bahwa pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Oleh karena itu, salah satu upaya untuk dapat dilakukan perbaikan terhadap kualitas layanan pemerintah adalah dengan melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap unit-unit layanan yang diselenggarakan oleh pemerintah.

## **1.2 Tujuan dan Sasaran**

Tujuan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Adapun sasarannya adalah mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dan pengguna hasil-hasil pembangunan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan dan pelaksana/penyelenggaran pembangunan. Sasaran lainnya adalah mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, dan mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

## **1.3 Manfaat**

Dengan tersedianya data IKM maka dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing jenis layanan dan program pembangunan yang diselenggarakan oleh pemerintah Kabupaten Bone Bolango.
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik dan program pembangunan pada lingkup Pemerintah Daerah Bone Bolango.
5. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Daerah Bone Bolango dalam upaya peningkatan kinerja.
6. Bagi masyarakat, dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## **BAB 2      TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1      Indeks Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dalam latar belakang (bab 1) bahwa pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat menurut peraturan tersebut meliputi:

1. Persyaratan. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu penyelesaian. Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif. Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan. Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

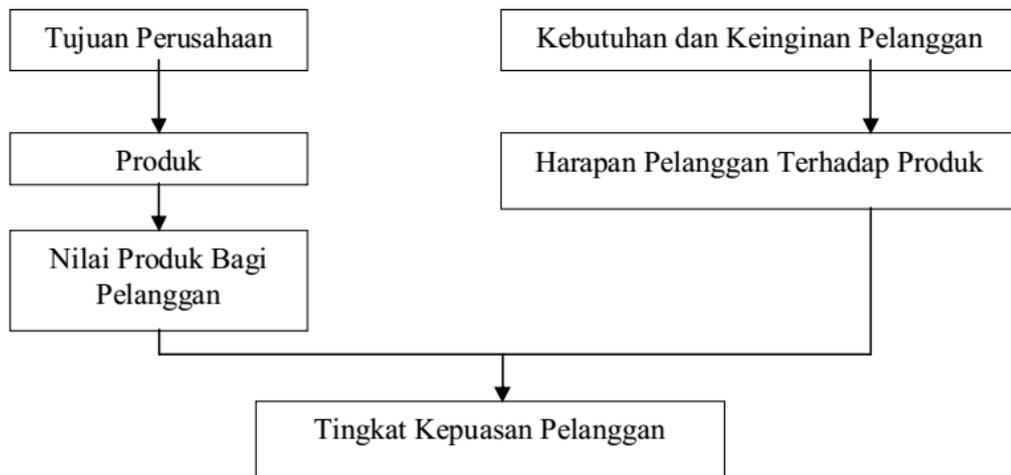
6. Kompetensi Pelaksana. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan. Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan Prasarana. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Keluarnya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sesungguhnya merupakan perbaikan dari peraturan sebelumnya yang juga mengatur tentang teknik pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang sebelumnya berpedoman pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Men-PAN) Nomor 16 Tahun 2014.

## **2.2 Konsep Kepuasan Masyarakat dan Pelayanan Publik**

Dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan pihak penyedia dan pemberi layanan harus selalu berupaya untuk mengacu kepada tujuan utama pelayanan, yaitu pencapaian kepuasan konsumen (*consumer satisfaction*) atau kepuasan pelanggan (*costumer satisfaction*). Oliver (dalam Koentjoro, 2007:10) menyatakan bahwa kepuasan merupakan respon pelanggan terhadap dipenuhinya kebutuhan dan harapan yang konsepsi tersebut dapat digambarkan melalui diagram seperti ditunjukkan Gambar 2.1.

Gambar 2.1 Diagram Pemenuhan untuk Mencapai Kepuasan Pelanggan



Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik karena masyarakat adalah konsumen dari produk layanan yang dihasilkannya. Hal ini didukung oleh pernyataan Hoffman dan Beteson (1997), yaitu: *"without customers, the service firm has no reason to exist"*.

Definisi kepuasan masyarakat menurut Mowen (1995): *"Customer satisfaction is defined as the overall attitudes regarding goods or services after its acquisition and uses"*. Oleh karena itu, penyelenggara pelayanan publik harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat sehingga mencapai kepuasan masyarakat dan lebih jauh lagi kedepannya dapat dicapai kesetiaan masyarakat. Sebab, bila tidak dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat sehingga menyebabkan ketidakpuasan masyarakat mengakibatkan kesetiaan masyarakat akan suatu produk menjadi luntur dan beralih ke produk atau layanan yang disediakan oleh badan usaha yang lain.

Menurut Dulka (1994), untuk mengukur kepuasan masyarakat digunakan atribut yang berisi tentang bagaimana masyarakat menilai suatu produk atau layanan yang ditinjau dari sudut pandang pelanggan, yaitu:

- a) *Value to price relationship*. Hubungan antara harga yang ditetapkan oleh badan usaha untuk dibayar dengan nilai/manfaat yang diperoleh masyarakat.
- b) *Product value* adalah penilaian dari kualitas produk atau layanan yang dihasilkan suatu badan usaha.
- c) *Product benefit* adalah manfaat yang diperoleh masyarakat dari mengkonsumsi produk yang dihasilkan oleh badan usaha.
- d) *Product feature* adalah ciri-ciri atau karakteristik tertentu yang mendukung fungsi dasar dari suatu produk sehingga berbeda dengan produk yang ditawarkan pesaing.
- e) *Product design* adalah proses untuk merancang tampilan dan fungsi produk.
- f) *Product reliability and consistency* adalah kekakuratan dan keandalan produk yang dihasilkan oleh suatu badan usaha.
- g) *Range of product or services* adalah macam dari produk atau layanan yang ditawarkan oleh suatu badan usaha.

Selain itu, ada pula *attribute related to service* yang meliputi:

- a) *Guarantee or warranty* adalah jaminan atau garansi yang diberikan oleh badan usaha dan diharapkan dapat memuaskan masyarakat.
- b) *Delivery communication* adalah pesan atau informasi yang disampaikan oleh badan usaha kepada masyarakatnya.
- c) *Complain handling* adalah sikap badan usaha dalam menangani keluhan-keluhan atau pengaduan.
- d) *Resolution of problem* adalah tanggapan yang diberikan badan usaha dalam membantu memecahkan masalah masyarakat yang berkaitan dengan layanan yang diterimanya.

Masih menurut Dulka (1994), *attributes related to the purchase* meliputi:

- a) *Courtesy* adalah kesopanan, perhatian dan keramahan pegawai.
- b) *Communication* adalah kemampuan pegawai dalam melakukan komunikasi dengan masyarakat pelanggan.
- c) *Ease or convenience of acquisition* adalah kemudahan yang diberikan oleh badan usaha untuk mendapatkan produk atau layanan yang ditawarkan.

- d) *Company reputation* adalah baik tidaknya reputasi yang dimiliki oleh badan usaha dalam melayani masyarakat.
- e) *Company competence* adalah baik tidaknya kemampuan badan usaha dalam melayani masyarakat.

Menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada 5 dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi *servqual* itu mencakup beberapa sub dimensi sebagai berikut:

- a) *Tangibles* (kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputersasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi). Dimensi ini berkaitan dengan kemodernan peralatan yang digunakan, daya tarik fasilitas yang digunakan, kerapian petugas serta kelengkapan peralatan penunjang (pamlet atau flow chart).
- b) *Reliability* (kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya). Dimensi berkaitan dengan janji menyelesaikan sesuatu seperti diinginkan, penanganan keluhan konsumen, kinerja pelayanan yang tepat, menyediakan pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan serta tuntutan pada kesalahan pencatatan.
- c) *Responsiveness* (kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen). Dimensi *responsiveness* mencakup antara lain : pemberitahuan petugas kepada konsumen tentang pelayanan yang diberikan, pemberian pelayanan dengan cepat, kesediaan petugas memberi bantuan kepada konsumen serta petugas tidak pernah merasa sibuk untuk melayani permintaan konsumen.
- d) *Assurance* (kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen). Dimensi *assurance* berkaitan dengan perilaku petugas yang tetap percaya diri pada konsumen, perasaan aman konsumen dan kemampuan (ilmu pengetahuan) petugas untuk menjawab pertanyaan konsumen.
- e) *Empathy* (sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen). Dimensi *emphaty* memuat antara lain : pemberian perhatian individual kepada

konsumen, ketepatan waktu pelayanan bagi semua konsumen, perusahaan memiliki petugas yang memberikan perhatian khusus pada konsumen, pelayanan yang melekat di hati konsumen dan petugas yang memahami kebutuhan spesifik dari pelanggannya.

### 2.3 Konsep Pelayanan Prima

Pelayanan bisa diartikan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Pada dasarnya melayani adalah kegiatan yang bersifat tidak berwujud yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani. Karakteristik melayani terdiri dari:

- a) Sifatnya tidak bisa diraba, berlawanan sifatnya dengan produk barang jadi yang berwujud.
- b) Merupakan tindakan nyata.
- c) Kegiatan produksi dan konsumsi tidak dapat dipisahkan secara nyata.

Di sektor publik ada tiga fungsi pelayanan yang dilakukan pemerintah, yakni: *environmental service*, *development service*, dan *protective service*. Pelayanan oleh pemerintah dibedakan berdasarkan siapa yang menerima layanan tersebut, apakah pihak individu atau pihak kelompok. Kemudian konsep barang layanan terdiri dari barang privat (*private goods*) dan barang layanan kolektif (*public goods*).

Pelayanan prima adalah suatu pola layanan terbaik dalam manajemen modern yang mengutamakan kepedulian terhadap pelanggan. Layanan prima di dalam dunia bisnis disebut juga sebagai *excellent service*. *Excellent service*, *customer service*, dan *customer care* pada dasarnya adalah sama, hanya berbeda pada konsep pendekatannya saja. Namun yang paling penting dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, minimal harus ada tiga hal pokok, yakni: peduli pada pelanggan, melayani dengan tindakan terbaik, dan memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standar layanan tertentu. Jadi, keberhasilan program pelayanan prima tergantung pada penyesuaian kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggungjawab dalam pelaksanaannya.

Sederhananya, pelayanan prima (*excellent service*) adalah pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan. Sehingga dalam pelayanan prima terdapat dua elemen penting yang saling berkaitan

yaitu **pelayanan** dan **kualitas**. Kualitas pelayanan sendiri memiliki beberapa definisi yang dikemukakan oleh beberapa ahli. Namun dari beberapa definisi yang dikemukakan, terdapat beberapa kesamaan, yakni:

- a) Kualitas merupakan usaha untuk memenuhi harapan pelanggan
- b) Kualitas merupakan kondisi mutu yang setiap saat mengalami perubahan
- c) Kualitas mencakup proses, produk, barang, jasa, manusia, dan lingkungan
- d) Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan proses, produk, barang, jasa, manusia, dan lingkungan, yang memenuhi harapan

Menurut Vincent Gaspersz, profesor bidang teknik sistem dan manajemen industri, kualitas pelayanan memiliki dimensi-dimensi seperti:

- a) Kecepatan waktu pelayanan
- b) Akurasi / ketepatan pelayanan
- c) Kesopanan dan keramahan pelaku usaha
- d) Tanggung jawab dalam menangani keluhan pelanggan
- e) Jumlah petugas yang melayani dan fasilitas pendukung lainnya
- f) Kualitas pelayanan yang berkaitan dengan lokasi pelayanan, ketersediaan informasi, dan petunjuk / panduan lainnya
- g) Kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kenyamanan, fasilitas, dan teknologi, dan lain-lain

Sebagai perbandingan, berikut adalah definisi layanan prima (*excellent service*) yang diungkapkan oleh para pelaku usaha:

- a) Membuat pelanggan merasa penting
- b) Melayani dengan ramah, tepat, dan cepat
- c) Pelayanan yang mengutamakan kepuasan pelanggan
- d) Menempatkan pelanggan sebagai mitra
- e) Pelayanan optimal yang menghasilkan kepuasan pelanggan

Konsep dasar pelayanan prima (*excellent service*) adalah:

- a) Kemampuan (*Ability*). Kemampuan tertentu yang meliputi kemampuan kerja di bidang kerja yang ditekuni yang dibutuhkan untuk menunjang program layanan prima (*excellent service*) seperti: melaksanakan

komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan menggunakan humas sebagai alat untuk membina hubungan ke dalam dan ke luar organisasi / perusahaan.

- b) Sikap (*Attitude*). Perilaku tertentu yang harus ditonjolkan ketika berhadapan dengan pelanggan
- c) Penampilan (*Appearance*). Penampilan fisik ataupun non-fisik yang merefleksikan kredibilitas kepada pelanggan
- d) Perhatian (*Attention*). Kepedulian penuh terhadap pelanggan, yang berkaitan dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan, maupun memahami saran dan kritiknya
- e) Tindakan (*Action*). Kegiatan nyata yang dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan
- f) Tanggung jawab (*Accountability*). Sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai bentuk kepedulian, untuk meminimalkan ketidakpuasan pelanggan.

## **BAB 3      METODEODOLOGI PENELITIAN**

### **3.1      Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian ini adalah wilayah administratif Kabupaten Bone Bolango. Karena penelitian ini menyangkut kajian opini publik, maka pertimbangan tingkat ketersebaran populasi (termasuk sampel/responden) sangat diutamakan. Waktu penelitian adalah selama 60 (enam puluh hari) hari kalender, mulai Februari sampai April 2021.

### **3.2      Populasi dan Sampel Penelitian**

#### *3.2.1    Populasi*

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota masyarakat Kabupaten Bone Bolango dengan kriteria telah memiliki hak politik sebagai warga Kabupaten Bone Bolango atau memenuhi kriteria sebagai wajib pilih dalam Pemilihan Umum yaitu berusia di atas tujuh belas tahun atau sudah menikah. Oleh karena itu, jumlah populasi didasarkan pada data jumlah pemilih dari pelaksanaan Pemilu terakhir, yaitu Data Pemilihan Kepala Daerah (Pilkada) Bone Bolango 2020.

Karena penelitian ini merupakan survei opini publik, maka populasi (termasuk sampel) dibagi menurut kecamatan, sehingga populasi dikelompokkan dalam 18 kelompok populasi.

#### *3.2.2    Responden Sampel*

PSU (Primary Sampling Unit) sebagai unit sampling pertama yang akan disurvei. Untuk menekan sekecil mungkin bias yang timbul karena tahapan penarikan sampel, maka PSU dalam penelitian ini adalah wilayah desa/kelurahan. Di samping itu, untuk pertimbangan tingkat ketersebaran responden, ukuran responden didistribusi proporsional menurut jumlah populasi di setiap PSU. Teknik ini dinamakan *sampling with probability proportional to size*.

Adapun teknik sampling yang digunakan adalah *Multistage Random Sampling*. Tahap pertama adalah memilih PSU atau desa/kelurahan. Tahap kedua adalah memilih responden dari PSU atau desa/kelurahan yang terpilih pada tahap

pertama. Pemilihan responden menggunakan metode acak berjalan (*random walk methods*).

Jumlah atau ukuran sampel (*sample size*) bergantung kepada jumlah populasi. Populasi yang menjadi dasar penentuan sampel adalah anggota masyarakat wajib pilih pada setiap wilayah survei. Di samping itu, penentuan jumlah sampel juga didasarkan kepada kriteria statistik yang dikehendaki yaitu tingkat kepercayaan dan margin of errors. Biasanya penelitian atau survei opini publik dilakukan pada tingkat kepercayaan 95%. Tetapi baik tingkat kepercayaan maupun margin of errors dapat diatur dengan menyesuaikan pada jumlah responden. Perhitungan jumlah sampel menggunakan program aplikasi *sample size calculator* yang dikeluarkan Macorr Analytical Service sehingga diperoleh distribusi sampel/responden menurut kecamatan sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 4.1.

### **3.3 Metode Pengumpulan Data**

Data penelitian yang dipakai adalah data primer dan data sekunder. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan antara lain observasi, kuesioner, wawancara, dokumen, dan studi pustaka. Tahap pengolahan data dilakukan melalui proses editing, coding, dan tabulasi.

Data Primer diperoleh melalui wawancara langsung dengan masyarakat sasaran pelayanan dan program pembangunan yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah (Pemda) Bone Bolango dengan menggunakan pedoman wawancara atau angket yang disusun mengacu kepada 9 (sembilan) unsur pelayanan sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Dari indikator-indikator tersebut dilakukan pengkajian dan penyesuain lebih lanjut berdasarkan jenis dan atau program pembangunan yang hendak dievaluasi tingkat kepuasan masyarakat. Dengan demikian, setiap jenis layanan dan atau program pemerintah yang diukur IKM-nya dapat memberikan unsur atau indikator layanan yang berbeda antara satu jenis layanan/programm dengan jenis layanan/program lainnya.

Kesembilan unsur layanan/indikator IKM tersebut adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu penyelesaian. Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif. Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan. Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan. Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan Prasarana. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Data Sekunder adalah data yang didapat dari arsip, dokumen, data statistik dan naskah-naskah yang telah tersedia dalam lembaga atau instansi yang berhubungan dengan penelitian ini.

### **3.4 Kendali Mutu**

Selain sampling error (MOE), non sampling error juga diusahakan dikendalikan dengan cara:

- Desain kuesioner yang baik,
- Uji coba kuesioner,
- Training dan briefing surveyor sebelum melakukan wawancara,
- Pengecekan secara acak hasil wawancara surveyor langsung ke rumah responden yang bersangkutan (verifikasi),
- Isian kendali mutu oleh surveyor,
- Koreksi atas entry data isian kuesioner dengan menggunakan program aplikasi IBM SPSS 25.

### 3.5 Metode Analisis Data

Analisis data menggunakan analisis deskriptif. Data yang diperoleh dari hasil wawancara dideskripsikan secara kualitatif dan kuantitatif menurut indikator-indikator penelitian.

Dalam pengukuran digunakan skala likert yang terdiri dari empat tingkatan kepuasan, yaitu:

Nilai	Tingkat Kepuasan
4	Sangat memuaskan
3	Memuaskan
2	Kurang memuaskan
1	Tidak memuaskan

Penelitian ini menggunakan analisis kualitatif dan kuantitatif. Nilai IKM dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM = \frac{\sum(f_i x_i)}{\sum f_i} \times 25$$

Dimana,  $f_i$  adalah frekwensi setiap tingkatan kepuasan  
 $x_i$  adalah nilai setiap tingkatan kepuasan

Tabel 3.2 Nilai, Nilai Interval IKM, Mutu dan Kinerja Pelayanan

Nilai	Nilai Interval IKM (%)	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1	25,00-64,99	D	Tidak baik
2	65,00-76,60	C	Kurang baik
3	76,61-88,30	B	Baik
4	88,31-100,00	A	Sangat baik

**BAB IV**  
**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

**4.1 Karakteristik Responden**

Distribusi responden ditunjukkan pada Tabel 4.1.

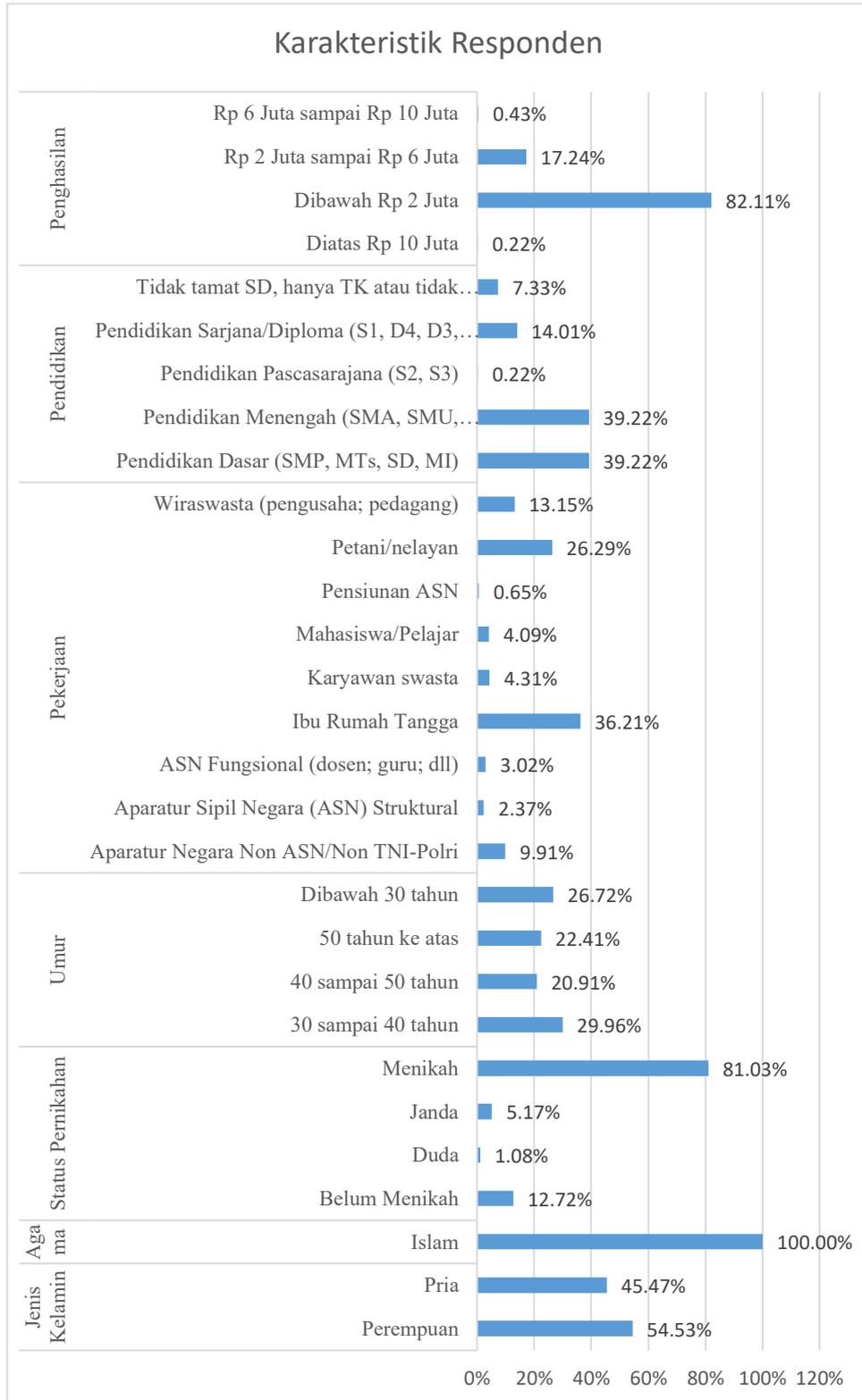
Tabel 4.1 Distribusi Responden Menurut Desa/Kelurahan dan Kecamatan

No.	Kecamatan	Desa	Jumlah Responden
1	Bone	Masiaga	72
2	Bone	Mooduliyo	90
3	Bone	Permata	72
4	Bone Pantai	Bilungala	36
5	Bone Pantai	Tambo	45
6	Bone Pantai	Tihu	54
7	Bone Pantai	Tolotio	45
8	Bone Pantai	Tongo	45
9	Bone Raya	Alo	72
10	Bone Raya	Bunga	81
11	Bone Raya	Mootawa	72
12	Botupingge	Buata	90
13	Botupingge	Sukma	63
14	Botupingge	Tanah putih	72
15	Bulango Selatan	Huntu Barat	99
16	Bulango Selatan	Lamahu	81
17	Bulango Selatan	Sejahtera	72
18	Bulango Timur	Bulotalangi	72
19	Bulango Timur	Bulotalangi Barat	72
20	Bulango Timur	Bulotalangi Timur	81
21	Bulango Ulu	Mongiilo	90
22	Bulango Ulu	Mongiilo utara	36
23	Bulango Ulu	Owata	90
24	Bulango Utara	Boidu	63
25	Bulango Utara	Lomaya	99
26	Bulango Utara	Tupa	63
27	Bulawa	Kaidundu	81
28	Bulawa	Kaidundu Barat	72
29	Bulawa	Mopuya	72
30	Kabila	Dotuhe Barat	81
31	Kabila	Dutohe	72

32	Kabila	Oluhuta	153
33	Kabila Bone	Bintalahe	45
34	Kabila Bone	Botutonuo	45
35	Kabila Bone	Molotabu	45
36	Kabila Bone	Olele	45
37	Kabila Bone	Oluhuta	45
38	Pinogu	Bangio	18
39	Pinogu	Dataran Hijau	45
40	Pinogu	Pinogu	9
41	Pinogu	Pinogu Induk	36
42	Pinogu	Pinogu Permai	54
43	Pinogu	Tilonggabila	63
44	Suwawa	Boludawa	72
45	Suwawa	Bube Baru	81
46	Suwawa	Bubeya	90
47	Suwawa Selatan	Bulontala	72
48	Suwawa Selatan	Bulontala Timur	81
49	Suwawa Selatan	Libungo	72
50	Suwawa Tengah	Duano	45
51	Suwawa Tengah	Lombongo	27
54	Suwawa Tengah	Tapadaa	81
55	Suwawa Tengah	Tolomato	81
56	Suwawa Timur	Pangi	72
57	Suwawa Timur	Poduwamo	90
58	Suwawa Timur	Tinemba	63
59	Tapa	Kramat	72
60	Tapa	Talulobutu	72
61	Tapa	Talumopatu	81
62	Tilongkabila	Berlian	72
63	Tilongkabila	Bongoime	81
64	Tilongkabila	Permata	72
	Jumlah angket rusak		115
	TOTAL		4300

Karakteristik responden ditunjukkan berdasarkan jenis kelamin, agama, status pernikahan, kelompok umur, kelompok pekerjaan, pendidikan dan kelompok penghasilan bulanan. Karakteristik responden dirangkum pada Grafik 4.1.

Grafik 4.1. Karakteristik Responden



## **4.2 Kepuasan Masyarakat Bone Bolango terhadap Layanan OPD Bone Bolango**

### **4.2.1 Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil**

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Bone Bolango terhadap Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Bone Bolango dilakukan dalam tiga jenis layanan yaitu:

- Layanan Kartu Tanda Penduduk (KTP)
- Layanan Kartu Keluarga
- Layanan Akta Kelahiran

Indeks kepuasan masyarakat terhadap setiap jenis layanan tersebut diamati dalam 6 (enam) indikator layanan yaitu:

- 1) Kesamaan persyaratan
- 2) Kemudahan prosedur
- 3) Ketepatan waktu penyelesaian
- 4) Kewajaran biaya
- 5) Kemampuan petugas pemberi layanan
- 6) Sikap petugas pemberi layanan

Tabel 4.1 adalah rangkuman pengukuran IKM untuk setiap jenis layanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Dari Tabel 4.1 dapat diketahui bahwa IKM dan kinerja unit layanan OPD ini. Unit layanan KTP memiliki IKM sebesar 87,79 atau berkinerja baik; unit layanan kartu keluarga memiliki IKM sebesar 88,16 atau berkinerja sangat baik; dan unit layanan akta kelahiran memiliki IKM sebesar 88,16 atau berkinerja baik. Dengan demikian IKM Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil adalah 88,17 atau berkinerja B (baik) sebagai agregat dari IKM ketiga unit layanan tersebut.

Unit layanan KTP tertinggi dikontribusikan oleh indikator layanan sikap keramah-tamahan petugas pemberi layanan dan kemampuan petugas pemberi layanan dan terendah pada indikator kesesuaian biaya. Unit layanan kartu keluarga dan akta kelahiran, indikator ketepatan waktu pelayanan menjadi kontributor tertinggi sedangkan yang terendah adalah kesesuaian biaya.

Tabel 4.1 IKM Layanan KTP, Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone Bolango

OPD/Jenis/Indikator Layanan	Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	IKM	Mutu	Kinerja
<b>Dinas Kependudukan dan Capil</b>					<b>88.17</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
<i>KTP</i>					<i>87.79</i>	<i>B</i>	<i>Baik</i>
Kesamaan persyaratan	55.98%	41.84%	1.74%	0.44%	88.34		
Kemudahan prosedur	56.01%	40.49%	3.06%	0.44%	88.02		
Ketepatan waktu	69.00%	16.00%	13.91%	1.09%	88.23		
Kesesuaian biaya	56.39%	30.13%	6.09%	7.39%	83.88		
Kemampuan petugas	64.64%	28.35%	5.84%	1.17%	89.12		
Sikap petugas	65.39%	27.39%	5.59%	1.63%	89.13		
<i>Kartu Keluarga</i>					<i>88.56</i>	<i>A</i>	<i>Sangat Baik</i>
Kesamaan persyaratan	54.71%	43.73%	0.67%	0.89%	88.06		
Kemudahan prosedur	54.96%	43.70%	0.89%	0.45%	88.29		
Ketepatan waktu	80.97%	14.28%	4.08%	0.67%	93.89		
Kesesuaian biaya	42.78%	49.13%	6.47%	1.62%	83.27		
Kemampuan petugas	62.91%	30.30%	5.85%	0.94%	88.80		
Sikap petugas	65.59%	26.97%	5.58%	1.86%	89.07		
<i>Akta Kelahiran</i>					<i>88.16</i>	<i>B</i>	<i>Baik</i>
Kesamaan persyaratan	52.59%	45.85%	0.67%	0.89%	87.53		
Kemudahan prosedur	53.26%	45.40%	0.89%	0.45%	87.87		
Ketepatan waktu	80.46%	12.85%	5.98%	0.72%	93.26		
Kesesuaian biaya	44.23%	48.12%	6.03%	1.62%	83.74		
Kemampuan petugas	54.03%	43.75%	1.23%	0.98%	87.71		
Sikap petugas	60.88%	35.72%	1.46%	1.94%	88.89		

#### 4.2.2 Dinas Kesehatan

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Bone Bolango terhadap Dinas Kesehatan Kabupaten Bone Bolango dilakukan dalam satu jenis layanan yaitu layanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas).

Indeks kepuasan masyarakat terhadap setiap jenis layanan tersebut diamati dalam 8 (delapan) indikator layanan yaitu:

- 1) Kesamaan persyaratan
- 2) Kemudahan prosedur
- 3) Ketepatan waktu pelayanan
- 4) Kewajaran biaya
- 5) Kemampuan dokter dalam memberikan tindakan medis

- 6) Kemampuan perawat dalam memberikan tindakan medis
- 7) Kemampuan bidan dalam memberikan tindakan medis
- 8) Sikap dokter, perawat, dan bidan dalam memberikan tindakan medis.

Tabel 4.2 adalah rangkuman pengukuran IKM pada layanan Puskesmas yang diselenggarakan oleh Dinas Kesehatan Bone Bolango. Dari Tabel 4.2 dapat diketahui bahwa mutu layanan Puskesmas (Dinas Kesehatan) adalah sangat baik dengan IKM sebesar 89,24. Pada layanan Dinas Kesehatan, tertinggi disumbangkan oleh indikator ketepatan waktu pelayanan, sedangkan yang terendah terlihat pada indikator kewajaran biaya pelayanan.

Tabel 4.2 IKM Layanan Puskesmas Dinas Kesehatan Kabupaten Bone Bolango

OPD/Jenis/Indikator Layanan	Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	IKM	Mutu	Kinerja
<b>Dinas Kesehatan</b>					<b>89.24</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
<i>Puskesmas</i>					<i>89.24</i>	<i>A</i>	<i>Sangat Baik</i>
Kesamaan prosedur	56.06%	39.92%	3.31%	0.71%	87.83		
Kemudahan prosedur	53.93%	43.00%	2.60%	0.47%	87.60		
Ketepatan waktu pelayanan medis	87.16%	2.23%	10.61%	0.00%	94.14		
Kewajaran biaya pelayanan medis	60.78%	29.76%	4.96%	4.49%	86.71		
Kemampuan dokter	61.49%	34.25%	4.26%	0.00%	89.31		
Kemampuan perawat	61.26%	34.49%	4.26%	0.00%	89.25		
Kemampuan bidan	61.62%	34.10%	4.29%	0.00%	89.33		
Sikap dokter, perawat, dan bidan	60.27%	38.55%	1.18%	0.00%	89.77		

#### 4.2.3 Rumah Sakit

Kabupaten Bone Bolango memiliki dua rumah sakit umum daerah (RSUD) yaitu RSUD Toto Kabila dan RSUD Tombulilato. Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan rumah sakit dilakukan dalam 8 (delapan) indikator layanan yaitu:

- 1) Kesamaan persyaratan
- 2) Kemudahan prosedur
- 3) Ketepatan waktu pelayanan

- 4) Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan
- 5) Kemampuan dokter dalam memberikan tindakan medis
- 6) Kemampuan perawat dalam memberikan tindakan medis
- 7) Kemampuan bidan dalam memberikan tindakan medis
- 8) Sikap dokter, perawat, dan bidan dalam memberikan tindakan medis.

Tabel 4.3 adalah rangkuman pengukuran IKM pada layanan Rumah Sakit Toto Kabila dan Rumah Sakit Tombulilato. Dari Tabel 4.3 dapat diketahui bahwa IKM Rumah Sakit Toto Kabila adalah 88,11 (B) atau berkinerja baik, dan IKM Rumah Sakit Tombulilato adalah 93,20 atau berkinerja sangat baik.

Indikator layanan yang menjadi penyumbang tertinggi atas IKM Rumah Sakit Toto Kabila adalah ketepatan waktu pelayanan, dan terendah adalah kewajaran biaya pelayanan. Indikator layanan yang menjadi penyumbang tertinggi atas IKM Rumah Sakit Tombulilato adalah kewajaran biaya dan yang terendah adalah kemampuan bidan.

Tabel 4.3 IKM Layanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Bone Bolango

OPD/Jenis/Indikator Layanan	Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	IKM	Mutu	Kinerja
<b>RSUD Toto Kabila</b>					<b>88.11</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
Kesamaan prosedur	53.36%	43.33%	3.31%	0.00%	87.51		
Kemudahan prosedur	52.26%	45.14%	2.60%	0.00%	87.42		
Ketepatan waktu pelayanan medis	78.03%	11.36%	10.61%	0.00%	91.85		
Kewajaran biaya pelayanan medis	28.56%	66.47%	4.96%	0.00%	80.90		
Kemampuan dokter	64.80%	30.94%	4.26%	0.00%	90.14		
Kemampuan perawat	62.13%	33.62%	4.26%	0.00%	89.47		
Kemampuan bidan	62.15%	33.56%	4.29%	0.00%	89.47		
Sikap dokter, perawat, dan bidan	53.66%	45.16%	1.18%	0.00%	88.12		
<b>RSUD Tombulilato</b>					<b>93.20</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
Kesamaan prosedur	51.60%	44.38%	3.31%	0.71%	86.72		
Kemudahan prosedur	52.58%	44.35%	2.60%	0.47%	87.26		
Ketepatan waktu pelayanan medis	91.56%	8.44%	0.00%	0.00%	97.89		
Kewajaran biaya pelayanan medis	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00		
Kemampuan dokter	76.75%	21.99%	1.26%	0.00%	93.87		

Kemampuan perawat	80.91%	19.09%	0.00%	0.00%	95.23		
Kemampuan bidan	68.15%	31.85%	0.00%	0.00%	92.04		
Sikap dokter, perawat, dan bidan	70.27%	29.73%	0.00%	0.00%	92.57		

#### 4.2.4 Dinas Pendidikan dan Kebudayaan

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Bone Bolango terhadap Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bone Bolango dilakukan dalam tiga jenis layanan yaitu:

- Penyelenggaraan pendidikan pada jenjang Sekolah Dasar (SD) dan sederajat.
- Penyelenggaraan pendidikan pada jenjang Sekolah Menengah Pertama (SMP) dan sederajat.

Indeks kepuasan masyarakat terhadap setiap jenis layanan tersebut diamati dalam 5 (lima) indikator layanan yaitu:

- 1) Ketersediaan sarana pendidikan.
- 2) Ketersediaan prasarana pendidikan.
- 3) Ketersediaan dan kompetensi guru sekolah.
- 4) Kewajaran biaya pendidikan.
- 5) Sikap kepala sekolah, dewan guru dan tata usaha.

Tabel 4.4 adalah rangkuman pengukuran IKM pada layanan pendidikan SD dan SMP sederajat yang diselenggarakan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Bone Bolango. Dari Tabel 4.4 dapat diketahui bahwa IKM pada penyelenggaraan pendidikan jenjang SD adalah 84,54 atau berkinerja baik; dan IKM pada penyelenggaraan pendidikan jenjang SMP adalah 83,86 atau berkinerja baik. Dengan demikian IKM Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Bone Bolango adalah 84,20 atau berkinerja baik.

Dari setiap jenis layanan tersebut, tertinggi disumbangkan oleh indikator sikap sopan dan ramah kepala sekolah, dewan guru dan staf tata usaha. Yang terendah disumbangkan oleh indikator ketersediaan prasarana untuk penyelenggaraan pendidikan SD, dan ketersediaan guru untuk penyelenggaraan pendidikan SMP.

Tabel 4.4 IKM Layanan SD-sederajat, SMP-sederajat, dan SMA-sederajat yang diselenggarakan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bone Bolango

OPD/Jenis/Indikator Layanan	Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	IKM	Kategori	Kinerja
<b>Dinas Pendidikan dan Kebudayaan</b>					<b>84.20</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
<i>SD</i>					<i>84.54</i>	<i>B</i>	<i>Baik</i>
Ketersediaan sarana pendidikan SD	53.52%	30.60%	15.56%	0.32%	84.33		
Kualitas gedung SD	57.07%	22.39%	20.09%	0.45%	84.02		
Ketersediaan guru	53.60%	28.25%	15.92%	2.23%	83.30		
Ketersediaan prasarana pendidikan	45.25%	38.23%	15.63%	0.89%	81.96		
Kesopanan dan keramahan kepala sekolah, guru dan staf tata usaha SD	58.00%	40.41%	1.59%	0.00%	89.10		
<i>SMP</i>					<i>83.86</i>	<i>B</i>	<i>Baik</i>
Ketersediaan sarana pendidikan SMP	49.78%	34.22%	14.22%	1.78%	83.00		
Kualitas gedung SMP	53.84%	25.62%	20.09%	0.45%	83.21		
Ketersediaan guru	31.96%	63.57%	3.57%	0.89%	81.65		
Ketersediaan prasarana pendidikan	46.25%	37.23%	15.63%	0.89%	82.21		
Kesopanan dan keramahan kepala sekolah, guru dan staf tata usaha SMP	56.89%	43.11%	0.00%	0.00%	89.22		

#### 4.2.5 Dinas PU dan Tata Ruang

Pengukuran IKM Bone Bolango terhadap Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Bone Bolango dilakukan dalam empat jenis layanan yaitu:

- 1) Jalan dan jembatan
- 2) Air bersih
- 3) Sanitasi (MCK dan IPAL)

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap sarana jalan dan jembatan dilakukan dalam 4 (empat) indikator yaitu:

- 1) Ketersediaan jalan
- 2) Kualitas jalan
- 3) Ketersediaan jembatan
- 4) Kualitas jembatan

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap sarana air bersih mencakup 2 (dua) indikator yaitu:

- 1) Ketersediaan air bersih
- 2) Kualitas air bersih

Pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan sanitasi diukur pada ketersediaan fasilitas mandi, cuci, kakus (MCK) dan ketersediaan fasilitas instalasi pengolahan air limbah (IPAL).

Tabel 4.5 adalah rangkuman pengukuran IKM pada layanan Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang. Dari Tabel 4.5 dapat diketahui IKM layanan Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang adalah memuaskan dengan indeks masing-masing 77,46 atau berkinerja baik. IKM tersebut merupakan akumulasi dari IKM jalan dan jembatan sebesar 75,10; air bersih 81,10; serta MCK dan IPAL sebesar 76,17.

Tabel 4.5 IKM Layanan Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Bone Bolango

OPD/Jenis/Indikator Layanan	Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	IKM	Kategori	Kinerja
<b>Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang</b>					<b>77.46</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
<i>Jalan dan Jembatan</i>					<i>75.10</i>	<i>B</i>	<i>Baik</i>
Ketersediaan jalan	50.91%	5.46%	42.98%	0.65%	76.66		
Kualitas jalan	46.82%	12.62%	30.37%	10.20%	74.02		
Ketersediaan jembatan	48.98%	10.11%	33.55%	7.36%	75.18		
Kualitas jembatan	46.93%	14.24%	28.89%	9.93%	74.54		
<i>Air Bersih (PDAM, PAMSIMAS)</i>					<i>81.10</i>	<i>B</i>	<i>Baik</i>
Ketersediaan air bersih	50.91%	22.31%	23.11%	3.67%	80.11		
Kualitas air bersih	49.42%	32.14%	15.84%	2.60%	82.10		
<i>MCK dan IPAL</i>					<i>76.17</i>	<i>C</i>	<i>Kurang Baik</i>
Ketersediaan MCK dan IPAL	47.24%	16.26%	30.45%	6.05%	76.17		

#### 4.2.6 Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

Pengukuran IKM terhadap layanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) mencakup 6 (enam) indikator yaitu:

- 1) Kesamaan persyaratan
- 2) Kemudahan prosedur

- 3) Ketepatan waktu penyelesaian pelayanan
- 4) Kesesuaian biaya
- 5) Kemampuan petugas
- 6) Sikap petugas pemberi layanan

Tabel 4.6 adalah rangkuman pengukuran IKM pada layanan Izin Mendirikan Bangunan. Dari Tabel 4.6 dapat diketahui IKM layanan IMB adalah 83,56 atau berkinerja baik. Tertinggi dikontribusikan oleh kesopanan dan keramahan petugas pemberi layanan, dan terendah dikontribusikan oleh kemudahan prosedur pelayanan.

Tabel 4.6 IKM Layanan IMB Kabupaten Bone Bolango

OPD/Jenis/Indikator Layanan	Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	IKM	Kategori	Kinerja
<b>Layanan Izin Mendirikan Bangunan</b>					<b>83.56</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
Kesamaan prosedur	46.64%	35.71%	13.07%	4.58%	81.10		
Kemudahan prosedur	46.96%	29.51%	20.26%	3.27%	80.04		
Ketepatan waktu pelayanan	65.56%	3.39%	29.08%	1.96%	83.14		
Kewajaran biaya	47.24%	38.71%	12.09%	1.96%	82.81		
Kemampuan petugas pemberi layanan	50.85%	40.65%	8.17%	0.33%	85.51		
Kesopanan dan keramahan petugas pemberi layanan	56.44%	42.25%	1.31%	0.00%	88.78		

#### 4.2.7 Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman

Pengukuran IKM Bone Bolango terhadap layanan Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman Kabupaten Bone Bolango dilakukan dalam 4 (empat) jenis layanan yaitu:

- 1) Ketersediaan bantuan perumahan
- 2) Kualitas bantuan perumahan

Tabel 4.7 adalah rangkuman pengukuran IKM pada layanan Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman. Dari Tabel 4.7 dapat diketahui bahwa IKM layanan Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman adalah 72,81 atau berkinerja kurang baik.

Tabel 4.7 IKM Layanan Dinas Perumahan dan Pemukiman Kabupaten Bone Bolango

OPD/Jenis/Indikator Layanan	Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	IKM	Kategori	Kinerja
<b>Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman</b>					<b>72.81</b>	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
Ketersediaan bantuan perumahan	45.55%	- 5.42%	42.08%	17.79%	66.97		
Kualitas bantuan perumahan	56.72%	6.44%	31.58%	5.26%	78.65		

#### 4.2.8 Dinas Sosial

IKM Bone Bolango terhadap layanan Dinas Sosial diukur dalam 8 (delapan) indikator yaitu:

- 1) Pendapat tentang Program LANSIA BAHAGIA
- 2) Ketersediaan Program LANSIA BAHAGIA
- 3) Pendapat tentang Program JANDA BAHAGIA
- 4) Ketersediaan Program JANDA BAHAGIA
- 5) Pendapat tentang Program ANAK YATIM CERITA
- 6) Ketersediaan Program ANAK YATIM CERIA
- 7) Pendapat tentang Program USAHA EKONOMI PRODUKTIF
- 8) Ketersediaan Program USAHA EKONOMI PRODUKTIF

Tabel 4.8 adalah rangkuman pengukuran IKM pada layanan Dinas Sosial. Dari Tabel 4.8 dapat diketahui bahwa IKM layanan Dinas Sosial adalah memuaskan dengan indeks 79,91 atau berkinerja baik.

Tabel 4.8 IKM Layanan Dinas Sosial Kabupaten Bone Bolango

OPD/Jenis/Indikator Layanan	Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	IKM	Kategori	Kinerja
<b>Dinas Sosial</b>					<b>79.91</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
Pendapat tentang Program LANSIA BAHAGIA	64.56%	24.18%	9.31%	1.95%	87.84		
Ketersediaan Program LANSIA BAHAGIA	47.67%	5.46%	40.17%	6.70%	73.53		
Pendapat tentang Program JANDA BAHAGIA	62.55%	23.94%	9.80%	3.70%	86.33		
Ketersediaan Program JANDA BAHAGIA	38.36%	19.57%	32.48%	9.59%	71.68		
Pendapat tentang Program ANAK YATIM CERITA	63.31%	27.15%	7.16%	2.39%	87.84		

Ketersediaan Program ANAK YATIM CERIA	38.77%	25.89%	28.18%	7.16%	74.07		
Pendapat tentang Program USAHA EKONOMI PRODUKTIF	59.47%	24.85%	13.07%	2.61%	85.29		
Ketersediaan Program USAHA EKONOMI PRODUKTIF	37.46%	22.00%	34.49%	6.05%	72.72		

#### 4.2.9 Dinas Perikanan dan Kelautan

Pengukuran IKM Bone Bolango terhadap layanan Dinas Perikanan dan Kelautan Kabupaten Bone Bolango dilakukan dalam 1 (satu) indikator yaitu ketersediaan bantuan terkait perikanan dan kelautan, antara lain bantuan motor box untuk penjual ikan, bantuan kapal tangkap untuk nelayan berpenghasilan rendah, bantuan benih ikan bagi nelayan budidaya, dan lain-lain.

Tabel 4.9 adalah rangkuman pengukuran IKM pada layanan Dinas Perikanan dan Kelautan. Dari Tabel 4.9 dapat diketahui bahwa IKM layanan Dinas Perikanan dan Kelautan adalah 74,46 atau berkinerja baik.

Tabel 4.9 IKM Layanan Dinas Perikanan dan Kelautan Kabupaten Bone Bolango

OPD/Jenis/Indikator Layanan	Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	IKM	Kategori	Kinerja
<b>Dinas Perikanan dan Kelautan</b>					<b>74.46</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
Ketersediaan bantuan di sektor perikanan dan kelautan (bantuan motor BOX bagi penjual ikan, bantuan kapal tangkap bagi nelayan berpenghasilan rendah, bantuan bibit ikan bagi nelayan budidaya)	36.25%	15.39%	17.50%	30.86%	64.26		

#### 4.2.10 Dinas Pertanian dan Peternakan

Pengukuran IKM Bone Bolango terhadap layanan Dinas Pertanian dan Peternakan Kabupaten Bone Bolango dilakukan dalam 3 (tiga) indikator yaitu:

- 1) Ketersediaan bantuan bibit/benih pertanian (padi, jagung, mangga, durian dan tanaman pangan lainnya).

2) Ketersediaan rekomendasi Dinas Pertanian dan Peternakan Bone Bolango terhadap petani untuk mendapatkan BBM Solar sektor pertanian Bantuan sapi atau hewan ternak lainnya.

3) Ketersediaan bantuan sapi dan hewan ternak lainnya

Tabel 4.10 adalah rangkuman pengukuran IKM pada layanan Dinas Pertanian dan Peternakan. Dari Tabel 4.10 dapat diketahui bahwa IKM layanan Dinas Pertanian dan Peternakan adalah 76,75 atau berkinerja baik.

Tabel 4.10 IKM Layanan Dinas Pertanian dan Peternakan Kabupaten Bone Bolango

OPD/Jenis/Indikator Layanan	Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	IKM	Kategori	Kinerja
<b>Dinas Pertanian dan Peternakan</b>					<b>76.75</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
Ketersediaan bantuan benih/bibit pertanian (padi, jagung, mangga, durian, dan tanaman pangan lainnya)	56.01%	5.95%	25.65%	12.39%	76.39		
Ketersediaan rekomendasi Dinas Pertanian dan Peternakan Bone Bolango terhadap petani untuk mendapatkan BBM Solar sektor pertanian	61.63%	5.13%	12.98%	20.26%	77.03		
Ketersediaan bantuan sapi dan hewan ternak lainnya	54.82%	9.02%	24.81%	11.35%	76.83		

#### 4.2.11 Dinas Koperasi, UMKM dan Perdagangan

Pengukuran IKM Bone Bolango terhadap layanan Dinas Koperasi dan UMKM (Usaha Mikro, Kecil dan Menengah) Kabupaten Bone Bolango dilakukan dalam 3 (tiga) indikator yaitu:

- 1) Ketersediaan bantuan modal usaha.
- 2) Ketersediaan penyelenggaraan pelatihan kewirausahaan
- 3) Ketersediaan pasar di wilayah tempat tinggal

Tabel 4.11 adalah rangkuman pengukuran IKM pada layanan Dinas Koperasi dan UMKM. Dari Tabel 4.11 dapat diketahui bahwa IKM layanan Dinas Koperasi dan UMKM adalah memuaskan dengan indeks 75,47 atau berkinerja kurang baik.

Tabel 4.11 IKM Layanan Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Koperasi Kabupaten Bone Bolango

OPD/Jenis/Indikator Layanan	Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	IKM	Kategori	Kinerja
<b>Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Koperasi</b>					<b>75.47</b>	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
Ketersediaan bantuan modal usaha bagi (kelompok usaha berbadan hukum)	48.57%	10.48%	30.35%	10.61%	74.25		
Ketersediaan penyelenggaraan pelatihan kewirausahaan	46.50%	18.73%	16.87%	17.91%	73.46		
Ketersediaan pasar di wilayah tempat tinggal	52.90%	19.74%	16.65%	10.70%	78.71		

#### 4.2.12 Dinas Pariwisata

Pengukuran IKM Bone Bolango terhadap layanan Dinas Pariwisata Kabupaten Bone Bolango dilakukan dalam 1 (satu) indikator yaitu dukungan pemerintah dalam rangka penataan tempat wisata di Bone Bolango.

Tabel 4.12 adalah rangkuman pengukuran IKM pada layanan Dinas Pariwisata. Dari Tabel 4.12 dapat diketahui bahwa IKM layanan Dinas Pariwisata adalah 81,56 atau berkinerja baik.

Tabel 4.12 IKM Layanan Dinas Pariwisata Kabupaten Bone Bolango

OPD/Jenis/Indikator Layanan	Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	IKM	Kategori	Kinerja
<b>Dinas Pariwisata</b>					<b>81.56</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
Ketersediaan program pemerintah untuk penataan tempat wisata (Botutonuo, Lombongo, Molotabu dan Meranti, dan lain-lain)	63.40%	7.01%	22.03%	7.56%	81.56		

#### 4.2.13 Badan Penanggulangan Bencana Daerah

Pengukuran IKM Bone Bolango terhadap layanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Bone Bolango dilakukan dalam 2 (dua) indikator yaitu upaya pemerintah daerah dalam mencegah dan mengatasi bencana alam, serta upaya pemerintah daerah dalam membantu korban bencana alam ketika bencana alam terjadi.

Tabel 4.13 adalah rangkuman pengukuran IKM pada layanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah. Dari Tabel 4.13 dapat diketahui bahwa IKM layanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah adalah memuaskan dengan indeks 80,10 atau berkinerja B. Menurut masyarakat, upaya pemerintah daerah Bone Bolango dalam mengatasi bencana alam dibanding upaya membantu korban bencana alam adalah lebih baik dibanding upaya mencegah.

Tabel 4.13 IKM layanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Bone Bolango

OPD/Jenis/Indikator Layanan	Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	IKM	Kategori	Kinerja
<b>Badan Penanggulangan Bencana Daerah</b>					<b>80.10</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
Ketersediaan program pemerintah untuk mencegah dan mengatasi bencana alam	59.29%	7.92%	23.73%	9.07%	79.35		
Ketersediaan upaya pemerintah untuk membantu korban bencana alam	63.83%	4.00%	23.91%	8.26%	80.85		

#### 4.2.14 Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah

Pengukuran IKM Bone Bolango terhadap layanan Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Bone layanan Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Bolango dilakukan dalam 2 (dua) indikator yaitu upaya pemerintah daerah dalam menumbuhkan minat baca masyarakat dan anak-anak, serta upaya pemerintah menumbuhkan rasa butuh taman bacaan atau perpustakaan.

Tabel 4.14 adalah rangkuman pengukuran IKM pada layanan Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah. Dari Tabel 4.14 dapat diketahui bahwa IKM layanan Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah adalah 82,94 atau berkinerja baik. Dari nilai IKM per indikator terlihat bahwa masyarakat Bone Bolango sangat mengharapkan adanya taman bacaan atau perpustakaan untuk mengatasi masalah masih rendahnya minat baca masyarakat dan anak-anak.

Tabel 4.14 IKM Layanan Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Bone Bolango

OPD/Jenis/Indikator Layanan	Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	IKM	Kategori	Kinerja
<b>Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah</b>					<b>82.94</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
Minat baca masyarakat dan anak-anak di lingkungan keluarga dan tempat tinggal	54.23%	10.80%	22.16%	12.80%	76.61		
Harapan masyarakat untuk ketersediaan taman bacaan atau perpustakaan	76.78%	10.64%	5.42%	7.16%	89.26		

#### 4.2.15 Badan Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak

Pengukuran IKM Bone Bolango terhadap layanan Badan Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Bone Bolango dilakukan dalam 1 (satu) indikator yaitu ketersediaan alat kontrasepsi pada masyarakat.

Tabel 4.15 adalah rangkuman pengukuran IKM pada layanan Badan Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak. Dari Tabel 4.15 dapat diketahui bahwa IKM layanan Badan Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak adalah 83,08 atau berkinerja B.

Tabel 4.15 IKM Layanan Badan Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Bone Bolango

OPD/Jenis/Indikator Layanan	Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	IKM	Kategori	Kinerja
<b>Badan Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak</b>					<b>83.08</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
Ketersediaan alat kontrasepsi	64.44%	12.56%	13.88%	9.11%	83.08		

#### 4.2.16 Badan Kesatuan Bangsa dan Politik

Pengukuran IKM Bone Bolango terhadap layanan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Bone Bolango dilakukan dalam 1 (satu) indikator yaitu kinerja Kesatuan Bangsa dan Politik dalam melakukan pembinaan terhadap Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), organisasi kemasyarakatan, dan organisasi

pemuda di Bone Bolango dalam hal ketahanan sosial, ketahanan budaya dan wawasan kebangsaan.

Tabel 4.16 adalah rangkuman pengukuran IKM pada layanan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik. Dari Tabel 4.16 dapat diketahui IKM layanan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik adalah 82,83 atau berkinerja B.

Tabel 4.16 IKM Layanan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Kabupaten Bone Bolango

OPD/Jenis/Indikator Layanan	Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	IKM	Kategori	Kinerja
<b>Badan Kesatuan Bangsa dan Politik</b>					<b>82.83</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
Kinerja Kesatuan Bangsa dan Politik (Kesbang-Pol) dalam melakukan pembinaan terhadap LSM, organisasi kemasyarakatan di Bone Bolango termasuk dalam hal ketahanan sosial, ketahanan budaya dan wawasan kebangsaan	47.17%	39.94%	9.95%	2.94%	82.83		

#### 4.2.17 Dinas Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran

Pengukuran IKM Bone Bolango terhadap layanan Dinas Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Bone Bolango dilakukan dalam 3 (tiga) indikator yaitu:

- 1) Pelaksanaan Perda Hewan Lepas.
- 2) Pengendalian ketersebaran minuman keras
- 3) Pengendalian dampak keberadaan tempat hiburan malam

Tabel 4.17 adalah rangkuman pengukuran IKM pada layanan Dinas Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran. Dari Tabel 4.17 dapat diketahui IKM layanan Dinas Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran adalah 75,4 atau berkinerja baik.

Tabel 4.17 IKM Layanan Dinas Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Bone Bolango

OPD/Jenis/Indikator Layanan	Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	IKM	Kategori	Kinerja
<b>Dinas SatPol PP dan Damkar</b>					<b>77.63</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Pelaksanaan peraturan daerah tentang Hewan Lepas	33.85%	35.48%	30.67%	0.00%	75.79		
Pengendalian ketersebaran minuman keras (minuman beralkohol)	35.32%	27.15%	32.32%	5.21%	73.15		
Pengendalian dampak keberadaan tempat hiburan	56.28%	30.65%	5.60%	7.47%	83.94		

#### 4.2.18 Badan Pemberdayaan Masyarakat Desa

Pengukuran IKM Bone Bolango terhadap layanan Badan Pemberdayaan Masyarakat Desa (BPMDes) Kabupaten Bone Bolango dilakukan dalam 3 (tiga) indikator yaitu:

- 1) Kinerja BPMDes dalam membantu desa memanfaatkan dana desa.
- 2) Kinerja BPMDes dalam membantu desa mendirikan dan mengelola Badan Usaha Milik Desa (BUMDes)
- 3) Fasilitasi BPMDes dalam penyelenggaraan pemilihan kepala desa.

Tabel 4.18 adalah rangkuman pengukuran IKM pada layanan BPMDes. Dari Tabel 4.18 dapat diketahui IKM layanan BPMDes adalah 84,06 atau berkinerja baik.

Tabel 4.18 IKM Layanan BPMDes Kabupaten Bone Bolango

OPD/Jenis/Indikator Layanan	Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	IKM	Kategori	Kinerja
<b>Badan Pemberdayaan Masyarakat Desa</b>					<b>84.06</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
Kinerja BPMDes membantu desa dlm pemanfaatan dana desa	51.63%	36.83%	9.15%	2.40%	84.42		
Kinerja BPMDes membantu desa pendirian dan pengelolaan Badan Usaha Milik Desa (BUMDes)	48.79%	31.16%	15.90%	4.14%	81.15		
Penyelenggaraan pemilihan kepala desa	54.68%	39.01%	4.36%	1.96%	86.60		

#### 4.2.19 Dinas Perhubungan

Pengukuran IKM Bone Bolango terhadap layanan Dinas Perhubungan Kabupaten Bone Bolango dilakukan dalam 3 (tiga) indikator yaitu:

- 1) Ketersediaan rambu lalu lintas.
- 2) Ketersediaan angkutan umum
- 3) Ketersediaan marka jalan.

Tabel 4.19 adalah rangkuman pengukuran IKM pada layanan Dinas Perhubungan. Dari Tabel 4.19 dapat diketahui IKM layanan Dinas Perhubungan adalah 76,59 atau berkinerja kurang baik.

Tabel 4.19 IKM Layanan Dinas Perhubungan Kabupaten Bone Bolango

OPD/Jenis/Indikator Layanan	Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	IKM	Kategori	Kinerja
<b>Dinas Perhubungan</b>					<b>76.59</b>	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
Ketersediaan rambu lalu lintas	43.45%	27.05%	12.68%	16.82%	74.28		
Ketersediaan angkutan umum	62.04%	5.33%	16.75%	15.88%	78.38		
Ketersediaan marka jalan	58.03%	7.15%	20.04%	14.78%	77.11		

#### 4.2.20 Dinas Pangan

Pengukuran IKM Bone Bolango terhadap layanan Dinas Pangan dilakukan dalam 2 (dua) indikator yaitu:

- 1) Ketersediaan pangan pokok.
- 2) Kemampuan memenuhi kebutuhan pangan pokok.

Tabel 4.20 adalah rangkuman pengukuran IKM pada layanan Dinas Pangan. Dari Tabel 4.20 dapat diketahui IKM layanan Dinas Pangan adalah 76,76 atau berkinerja baik.

Tabel 4.20 IKM Layanan Dinas Pangan Kabupaten Bone Bolango

OPD/Jenis/Indikator Layanan	Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	IKM	Kategori	Kinerja
<b>Dinas Pangan</b>					<b>76.76</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
Ketersediaan pangan pokok	37.46%	42.09%	12.68%	7.78%	77.31		
Kemampuan memenuhi kebutuhan pangan pokok	34.87%	40.13%	20.00%	5.00%	76.22		

#### 4.2.21 Dinas Pemuda dan Olahraga

Pengukuran IKM Bone Bolango terhadap layanan Dinas Pemuda dan Olahraga dilakukan dalam 1 (satu) indikator yaitu bantuan dan fasilitasi pemerintah daerah Bone Bolango terhadap kegiatan kepemudaan dan Olahraga di daerah tersebut.

Tabel 4.21 adalah rangkuman pengukuran IKM pada layanan Dinas Pemuda dan Olahraga. Dari Tabel 4.21 dapat diketahui IKM layanan Dinas Pemuda dan Olahraga adalah 75,59 atau berkinerja kurang baik.

Tabel 4.21 IKM Layanan Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Bone Bolango

OPD/Jenis/Indikator Layanan	Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	IKM	Kategori	Kinerja
<b>Dinas Pemuda dan Olahraga</b>					<b>75.59</b>	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
Ketersediaan bantuan dan fasilitas dalam rangka pemberdayaan kepemudaan dan olahraga	56.39%	8.81%	15.59%	19.21%	75.59		

#### 4.2.22 Dinas Lingkungan Hidup

Pengukuran IKM Bone Bolango terhadap layanan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bone Bolango dilakukan dalam 3 (tiga) indikator yaitu:

- 1) Penataan lingkungan (termasuk ruang terbuka hijau).
- 2) Penanganan sampah/limbah
- 3) Dukungan masyarakat kepada pemerintah untuk menjaga kebersihan dan menata keindahan lingkungan

Tabel 4.22 adalah rangkuman pengukuran IKM pada layanan Dinas Lingkungan Hidup. Dari Tabel 4.22 dapat diketahui IKM layanan Dinas Lingkungan Hidup adalah 82,26 atau berkinerja baik.

Tabel 4.22 IKM Layanan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bone Bolango

OPD/Jenis/Indikator Layanan	Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	IKM	Kategori	Kinerja
<b>Dinas Lingkungan Hidup</b>					<b>82.26</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
Penataan lingkungan (termasuk ruang terbuka hijau)	39.43%	41.43%	9.35%	9.78%	77.63		
Penanganan sampah/limbah	18.26%	50.69%	27.11%	3.95%	70.82		
Dukungan masyarakat kepada pemerintah untuk menjaga kebersihan dan menata keindahan lingkungan	95.49%	2.79%	1.28%	0.44%	98.34		

#### 4.2.23 Dinas Komunikasi dan Informatika

Pengukuran IKM Bone Bolango terhadap layanan Dinas Komunikasi dan Informatika dilakukan dalam 1 (satu) indikator yaitu ketersediaan jaringan internet (WiFi) gratis di sejumlah titik keramaian di Bone Bolango.

Tabel 4.23 adalah rangkuman pengukuran IKM pada layanan Dinas Komunikasi dan Informatika. Dari Tabel 4.23 dapat diketahui IKM layanan Dinas Komunikasi dan Informatika adalah 67,61 atau berkinerja kurang baik.

Tabel 4.23 IKM layanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bone Bolango

OPD/Jenis/Indikator Layanan	Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	IKM	Kategori	Kinerja
<b>Dinas Komunikasi dan Informatika</b>					<b>67.61</b>	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
Program jaringan internet (WiFi) Gratis di tempat umum dan berbagai titik keramaian	39.02%	21.74%	15.92%	23.32%	69.12		
Ketersediaan jaringan internet (WiFi) Gratis	26.18%	32.56%	20.76%	20.50%	66.10		

#### 4.2.24 BAPPEDA dan Litbang

Pengukuran IKM Bone Bolango terhadap layanan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Penelitian dan Pengembangan (BAPPEDA dan Litbang) dilakukan dalam 2 (dua) indikator yaitu pelibatan masyarakat dalam perencanaan pembangunan, serta realisasi program pembangunan usulan masyarakat.

Tabel 4.24 adalah rangkuman pengukuran IKM pada layanan BAPPEDA dan Litbang. Dari Tabel 4.24 dapat diketahui IKM layanan BAPPEDA dan Litbang adalah memuaskan dengan indeks 83,97 atau berkinerja baik.

Tabel 4.24 IKM layanan BAPPEDA dan Litbang Kabupaten Bone Bolango

OPD/Jenis/Indikator Layanan	Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	IKM	Kategori	Kinerja
<b>BAPPEDA dan Litbang</b>					<b>83.97</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
Keterlibatan dalam perencanaan pembangunan di desa melalui APBD Bone Bolango dan APBD Provinsi Gorontalo	65.11%	9.78%	17.78%	7.33%	83.17		
Tingkat realisasi program pembangunan melalui APBD/APBN atas usulan masyarakat	64.64%	15.56%	14.06%	5.74%	84.77		

#### 4.2.25 Badan Pengelola Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah

Pengukuran IKM Bone Bolango terhadap layanan Badan Pengelola Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah (BPKAD) Kabupaten Bone Bolango dilakukan dalam 5 (lima) indikator yaitu:

- 1) Kesamaan persyaratan
- 2) Kemudahan prosedur
- 3) Ketepatan waktu penyelesaian layanan
- 4) Kemampuan petugas pemberi layanan
- 5) Sikap petugas pemberi layanan

Tabel 4.25 adalah rangkuman pengukuran IKM pada layanan BPKAD. Dari Tabel 4.25 dapat diketahui IKM layanan BPKAD Bone Bolango adalah 85,85 atau berkinerja baik.

Tabel 4.25 IKM Layanan BPKAD Kabupaten Bone Bolango

OPD/Jenis/Indikator Layanan	Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	IKM	Kategori	Kinerja
<b>Badan Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah</b>					<b>85.85</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
Kesamaan persyaratan	69.18%	3.71%	19.78%	7.33%	83.68		
Kemudahan prosedur	69.49%	0.71%	24.06%	5.74%	83.49		
Ketepatan waktu pelayanan	67.71%	12.44%	18.81%	1.03%	86.71		
Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	53.04%	41.01%	5.17%	0.78%	86.58		
Sikap petugas pemberi pelayanan	56.11%	43.11%	0.52%	0.26%	88.77		

#### 4.2.26 Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Daerah

Pengukuran IKM Bone Bolango terhadap layanan Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Daerah dilakukan dalam 1 (satu) indikator yaitu Ketersediaan aparatur di satuan kerja pemerintah ketika masyarakat berurusan dengan instansi pemerintah.

Tabel 4.26 adalah rangkuman pengukuran IKM pada layanan Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Daerah. Dari Tabel 4.26 dapat diketahui IKM layanan Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Daerah adalah 82,94 atau berkinerja baik.

Tabel 4.26 IKM Layanan Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Daerah Kabupaten Bone Bolango

OPD/Jenis/Indikator Layanan	Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	IKM	Kategori	Kinerja
<b>Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Daerah</b>					<b>82.94</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
Ketersediaan aparatur di satuan kerja pemerintah ketika masyarakat berurusan dengan instansi pemerintah	50.56%	35.43%	9.19%	4.81%	82.94		

#### 4.2.27 Sekretariat Daerah

Pengukuran IKM Bone Bolango terhadap layanan Sekretariat Daerah dilakukan dalam 1 (satu) indikator yaitu ketersediaan informasi kepada masyarakat tentang kegiatan pembangunan dan pemerintahan.

Tabel 4.27 adalah rangkuman pengukuran IKM pada layanan Sekretariat Daerah Pemerintah Kabupaten Bone Bolango. Dari Tabel 4.27 dapat diketahui IKM layanan Sekretariat Daerah adalah memuaskan dengan indeks 79,31 atau berkinerja baik.

Tabel 4.27 IKM layanan Sekretariat Daerah Kabupaten Bone Bolango

OPD/Jenis/Indikator Layanan	Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	IKM	Kategori	Kinerja
<b>Sekretariat Daerah</b>					<b>79.31</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
Ketersediaan dan kemudahan mendapatkan informasi tentang kegiatan pembangunan dan pemerintahan	45.48%	31.65%	17.49%	5.38%	79.31		

#### 4.2.28 Sekretariat DPRD

Pengukuran IKM Bone Bolango terhadap layanan Sekretariat DPRD Bone Bolango dilakukan dalam 2 (dua) indikator yaitu fasilitasi alat kelengkapan DPRD, dan ketersediaan informasi kepada masyarakat tentang kegiatan DPRD dan anggota DPRD.

Tabel 4.28 adalah rangkuman pengukuran IKM pada layanan Sekretariat DPRD Kabupaten Bone Bolango. Dari Tabel 4.28 dapat diketahui IKM layanan Sekretariat DPRD adalah memuaskan dengan indeks 76,38 atau berkinerja baik.

Tabel 4.28 IKM layanan Sekretariat DPRD Kabupaten Bone Bolango

OPD/Jenis/Indikator Layanan	Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	IKM	Kategori	Kinerja
<b>Sekretariat Dewan</b>					<b>76.38</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
Kinerja Sekretariat DPRD memfasilitasi DPRD dan anggota DPRD Bone Bolango sebagai wakil rakyat	47.52%	24.72%	18.28%	9.47%	77.57		
Ketersediaan dan kemudahan mendapatkan informasi tentang kegiatan DPRD dan anggota DPRD Bone Bolango	47.31%	17.15%	24.50%	11.04%	75.18		

#### 4.2.29 Inspektorat

Pengukuran IKM Bone Bolango terhadap layanan Inspektorat Pemerintah Kabupaten Bone Bolango dilakukan dalam 1 (satu) indikator yaitu pengawasan kegiatan pembangunan.

Tabel 4.29 adalah rangkuman pengukuran IKM pada layanan Inspektorat Pemerintah Kabupaten Bone Bolango. Dari Tabel 4.29 dapat diketahui IKM layanan Inspektorat Pemerintah Kabupaten Bone Bolango adalah 82,41 atau berkinerja baik.

Tabel 4.29 IKM layanan Inspektorat Pemerintah Kabupaten Bone Bolango

OPD/Jenis/Indikator Layanan	Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	IKM	Kategori	Kinerja
<b>Inspektorat</b>					<b>82.41</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
Kinerja inspektorat dalam mengawasi pembangunan	54.36%	25.77%	15.01%	4.86%	82.41		

#### 4.2.30 Pemerintah Kecamatan

Pengukuran IKM Bone Bolango terhadap layanan Pemerintah Kecamatan di Bone Bolango dilakukan dalam 6 (enam) indikator yaitu:

- 1) Kesamaan persyaratan
- 2) Kemudahan prosedur
- 3) Ketepatan waktu penyelesaian layanan
- 4) Kemampuan petugas pemberi layanan

5) Sikap petugas pemberi layanan

Tabel 4.30 adalah rangkuman pengukuran IKM pada layanan Pemerintah Kecamatan. Dari Tabel 4.30 dapat diketahui layanan Pemerintah Kecamatan di seluruh Bone Bolango (18 kecamatan) yang menunjukkan kinerja sangat baik sebanyak 9 kecamatan yaitu kecamatan Bone, Bone Pantai, Bone Raya, Botupingge, Bulango Ulu, Bulango Utara, Bulawa, Kabila Bone, Suwawa, dan Tilongkabila, dan sebanyak 9 kecamatan lainnya seluruhnya berkinerja baik.

Tabel 4.30 IKM layanan Pemerintah Kecamatan di Kabupaten Bone Bolango

OPD/Jenis/Indikator Layanan	Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	IKM	Kategori	Kinerja
<b>Pemerintah Kec. Bone</b>					<b>95.23</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
Kesamaan persyaratan	78.62%	17.54%	3.85%	0.00%	93.69		
Kemudahan prosedur	70.92%	29.08%	0.00%	0.00%	92.73		
Ketepatan waktu pelayanan	94.00%	6.00%	0.00%	0.00%	98.50		
Kemampuan petugas	74.75%	25.25%	0.00%	0.00%	93.69		
Sikap petugas pemberi pelayanan	90.15%	9.85%	0.00%	0.00%	97.54		
<b>Pemerintah Kec. Bone Pantai</b>					<b>93.04</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
Kesamaan persyaratan	76.85%	15.15%	4.00%	4.00%	91.21		
Kemudahan prosedur	72.00%	24.00%	4.00%	0.00%	92.00		
Ketepatan waktu pelayanan	72.00%	16.00%	12.00%	0.00%	90.00		
Kemampuan petugas	76.00%	24.00%	0.00%	0.00%	94.00		
Sikap petugas pemberi pelayanan	92.00%	8.00%	0.00%	0.00%	98.00		
<b>Pemerintah Kec. Bone Raya</b>					<b>90.60</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
Kesamaan persyaratan	60.00%	36.00%	0.00%	4.00%	88.00		
Kemudahan prosedur	60.00%	28.00%	4.00%	8.00%	85.00		
Ketepatan waktu pelayanan	91.00%	4.00%	3.00%	2.00%	96.00		
Kemampuan petugas	60.00%	40.00%	0.00%	0.00%	90.00		
Sikap petugas pemberi pelayanan	80.00%	16.00%	4.00%	0.00%	94.00		
<b>Pemerintah Kec. Botupingge</b>					<b>87.00</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
Kesamaan persyaratan	48.00%	52.00%	0.00%	0.00%	87.00		
Kemudahan prosedur	48.00%	52.00%	0.00%	0.00%	87.00		
Ketepatan waktu pelayanan	48.00%	44.00%	8.00%	0.00%	85.00		
Kemampuan petugas	65.52%	20.95%	13.53%	0.00%	88.00		
Sikap petugas pemberi pelayanan	52.00%	48.00%	0.00%	0.00%	88.00		

<b>Pemerintah Kec. Bulango Selatan</b>					<b>81.71</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
Kesamaan persyaratan	54.71%	27.43%	17.86%	0.00%	84.21		
Kemudahan prosedur	51.14%	38.14%	10.71%	0.00%	85.11		
Ketepatan waktu pelayanan	54.71%	- 29.71%	71.43%	3.57%	69.04		
Kemampuan petugas	36.85%	63.15%	0.00%	0.00%	84.21		
Sikap petugas pemberi pelayanan	44.00%	56.00%	0.00%	0.00%	86.00		
<b>Pemerintah Kec. Bulango Timur</b>					<b>88.00</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
Kesamaan persyaratan	44.00%	52.00%	4.00%	0.00%	85.00		
Kemudahan prosedur	44.00%	56.00%	0.00%	0.00%	86.00		
Ketepatan waktu pelayanan	89.00%	6.00%	5.00%	0.00%	96.00		
Kemampuan petugas	55.16%	37.70%	7.14%	0.00%	87.00		
Sikap petugas pemberi pelayanan	44.00%	56.00%	0.00%	0.00%	86.00		
<b>Pemerintah Kec. Bulango Ulu</b>					<b>90.62</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
Kesamaan persyaratan	44.00%	56.00%	0.00%	0.00%	86.00		
Kemudahan prosedur	60.67%	39.33%	0.00%	0.00%	90.17		
Ketepatan waktu pelayanan	82.33%	17.67%	0.00%	0.00%	95.58		
Kemampuan petugas	52.33%	47.67%	0.00%	0.00%	88.08		
Sikap petugas pemberi pelayanan	73.15%	26.85%	0.00%	0.00%	93.29		
<b>Pemerintah Kec. Bulango Utara</b>					<b>90.63</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
Kesamaan persyaratan	70.00%	8.00%	18.00%	4.00%	86.00		
Kemudahan prosedur	60.68%	39.32%	0.00%	0.00%	90.17		
Ketepatan waktu pelayanan	86.49%	9.34%	4.17%	0.00%	95.58		
Kemampuan petugas	52.33%	47.67%	0.00%	0.00%	88.08		
Sikap petugas pemberi pelayanan	73.17%	26.83%	0.00%	0.00%	93.29		
<b>Pemerintah Kec. Bulawa</b>					<b>92.80</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
Kesamaan persyaratan	44.00%	56.00%	0.00%	0.00%	86.00		
Kemudahan prosedur	48.00%	52.00%	0.00%	0.00%	87.00		
Ketepatan waktu pelayanan	84.00%	16.00%	0.00%	0.00%	96.00		
Kemampuan petugas	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00		
Sikap petugas pemberi pelayanan	80.00%	20.00%	0.00%	0.00%	95.00		
<b>Pemerintah Kec. Kabila</b>					<b>84.82</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
Kesamaan persyaratan	55.76%	35.41%	8.82%	0.00%	86.74		
Kemudahan prosedur	49.88%	41.29%	8.82%	0.00%	85.26		
Ketepatan waktu pelayanan	52.82%	6.00%	41.18%	0.00%	77.91		
Kemampuan petugas	52.82%	23.65%	23.53%	0.00%	82.32		

Sikap petugas pemberi pelayanan	67.53%	32.47%	0.00%	0.00%	91.88		
<b>Pemerintah Kec. Kabila Bone</b>					<b>94.67</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
Kesamaan persyaratan	72.00%	28.00%	0.00%	0.00%	93.00		
Kemudahan prosedur	84.00%	16.00%	0.00%	0.00%	96.00		
Ketepatan waktu pelayanan	80.00%	16.00%	4.00%	0.00%	94.00		
Kemampuan petugas	84.00%	16.00%	0.00%	0.00%	96.00		
Sikap petugas pemberi pelayanan	77.33%	22.67%	0.00%	0.00%	94.33		
<b>Pemerintah Kec. Pinogu</b>					<b>85.97</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
Kesamaan persyaratan	44.00%	41.71%	14.29%	0.00%	82.43		
Kemudahan prosedur	44.00%	48.31%	7.69%	0.00%	84.08		
Ketepatan waktu pelayanan	80.29%	9.00%	6.57%	4.14%	91.36		
Kemampuan petugas	44.00%	48.86%	7.14%	0.00%	84.21		
Sikap petugas pemberi pelayanan	51.14%	48.86%	0.00%	0.00%	87.79		
<b>Pemerintah Kec. Suwawa</b>					<b>92.30</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
Kesamaan persyaratan	69.93%	30.07%	0.00%	0.00%	92.48		
Kemudahan prosedur	69.93%	30.07%	0.00%	0.00%	92.48		
Ketepatan waktu pelayanan	69.93%	30.07%	0.00%	0.00%	92.48		
Kemampuan petugas	73.63%	26.37%	0.00%	0.00%	93.41		
Sikap petugas pemberi pelayanan	62.52%	37.48%	0.00%	0.00%	90.63		
<b>Pemerintah Kec. Suwawa Selatan</b>					<b>85.76</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
Kesamaan persyaratan	48.00%	48.00%	4.00%	0.00%	86.00		
Kemudahan prosedur	52.00%	44.00%	4.00%	0.00%	87.00		
Ketepatan waktu pelayanan	44.00%	35.17%	20.83%	0.00%	80.79		
Kemampuan petugas	52.00%	48.00%	0.00%	0.00%	88.00		
Sikap petugas pemberi pelayanan	48.00%	52.00%	0.00%	0.00%	87.00		
<b>Pemerintah Kec. Suwawa Tengah</b>					<b>88.26</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
Kesamaan persyaratan	47.85%	52.15%	0.00%	0.00%	86.96		
Kemudahan prosedur	47.85%	52.15%	0.00%	0.00%	86.96		
Ketepatan waktu pelayanan	83.23%	11.23%	5.54%	0.00%	94.42		
Kemampuan petugas	44.00%	56.00%	0.00%	0.00%	86.00		
Sikap petugas pemberi pelayanan	47.85%	52.15%	0.00%	0.00%	86.96		
<b>Pemerintah Kec. Suwawa Timur</b>					<b>86.00</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
Kesamaan persyaratan	44.00%	56.00%	0.00%	0.00%	86.00		
Kemudahan prosedur	44.00%	56.00%	0.00%	0.00%	86.00		
Ketepatan waktu pelayanan	48.17%	51.83%	0.00%	0.00%	87.04		
Kemampuan petugas	44.00%	51.83%	4.17%	0.00%	84.96		

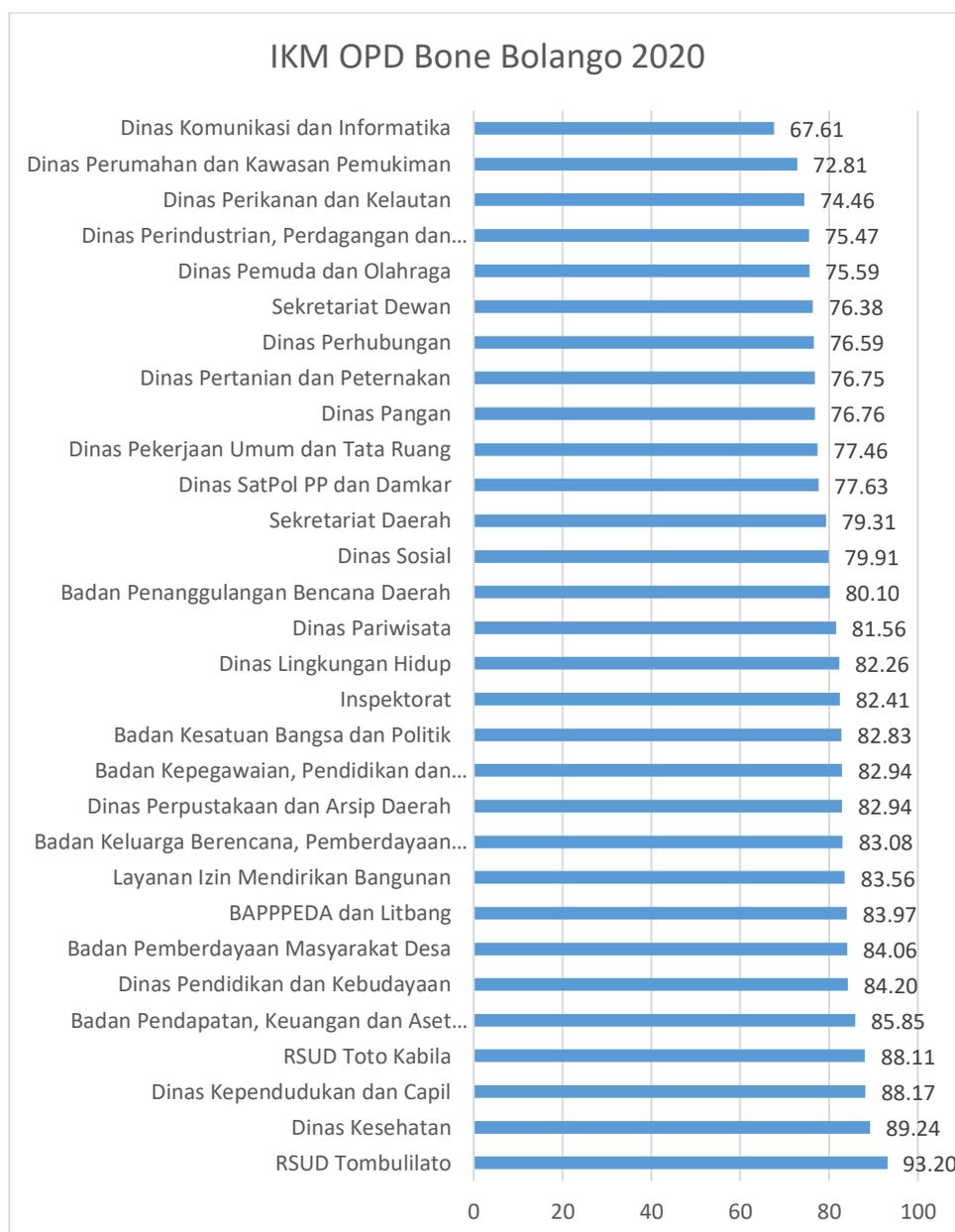
Sikap petugas pemberi pelayanan	44.00%	56.00%	0.00%	0.00%	86.00		
<b>Pemerintah Kec. Tapa</b>					<b>86.60</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
Kesamaan persyaratan	56.00%	40.00%	4.00%	0.00%	88.00		
Kemudahan prosedur	48.00%	52.00%	0.00%	0.00%	87.00		
Ketepatan waktu pelayanan	44.00%	52.00%	4.00%	0.00%	85.00		
Kemampuan petugas	44.00%	56.00%	0.00%	0.00%	86.00		
Sikap petugas pemberi pelayanan	48.00%	52.00%	0.00%	0.00%	87.00		
<b>Pemerintah Kec. Tilongkabila</b>					<b>88.60</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
Kesamaan persyaratan	44.00%	56.00%	0.00%	0.00%	86.00		
Kemudahan prosedur	44.00%	56.00%	0.00%	0.00%	86.00		
Ketepatan waktu pelayanan	76.00%	24.00%	0.00%	0.00%	94.00		
Kemampuan petugas	48.00%	52.00%	0.00%	0.00%	87.00		
Sikap petugas pemberi pelayanan	60.00%	40.00%	0.00%	0.00%	90.00		

#### 4.1 Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Pemerintah Daerah Bone Bolango

IKM Bone Bolango terhadap layanan publik pemerintah daerah Bone Bolango tahun 2020 adalah 85,80 atau berkinerja baik.

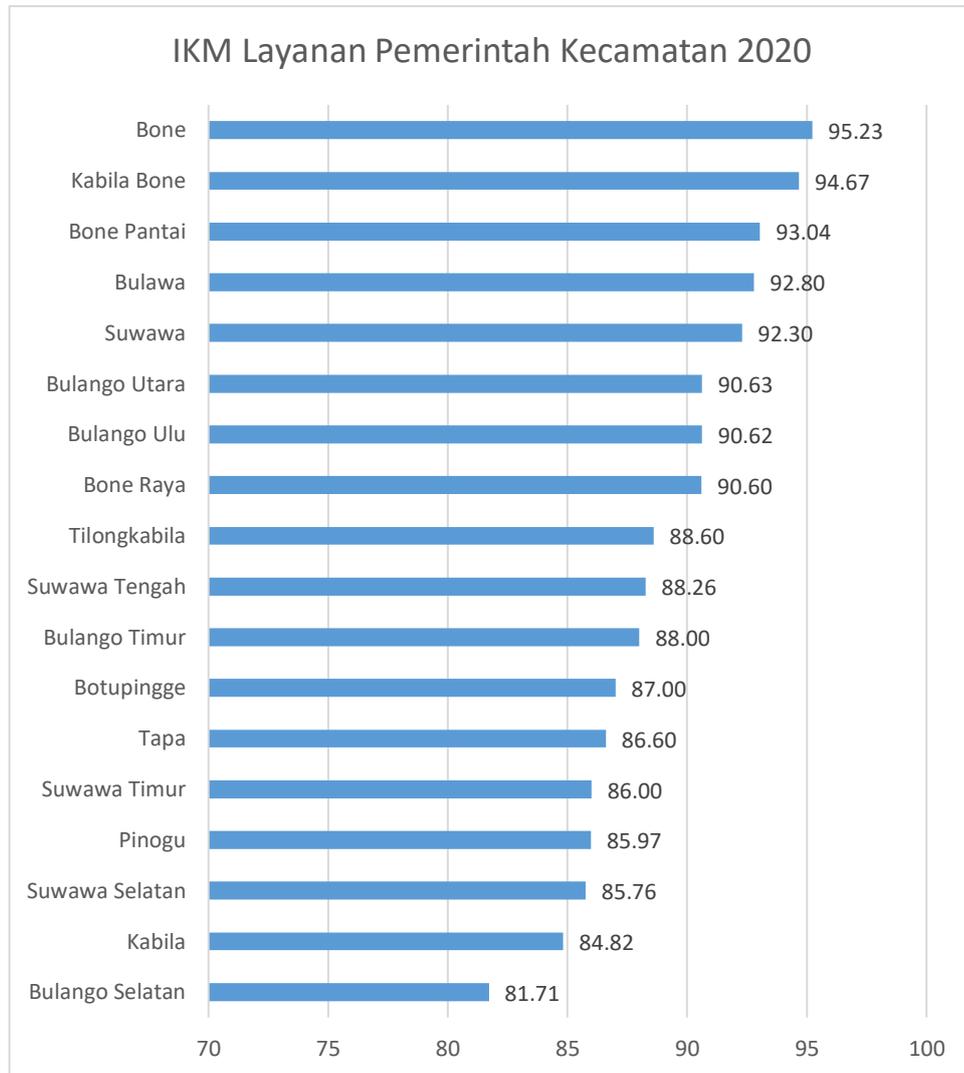
Grafik 2 adalah rangkuman IKM organisasi perangkat daerah di lingkungan Pemda Bone Bolango tahun 2020.

Grafik 2. IKM OPD Pemda Bone Bolango 2020



Grafik 3 adalah rangkuman IKM layanan Pemerintah Kecamatan di Bone Bolango tahun 2020.

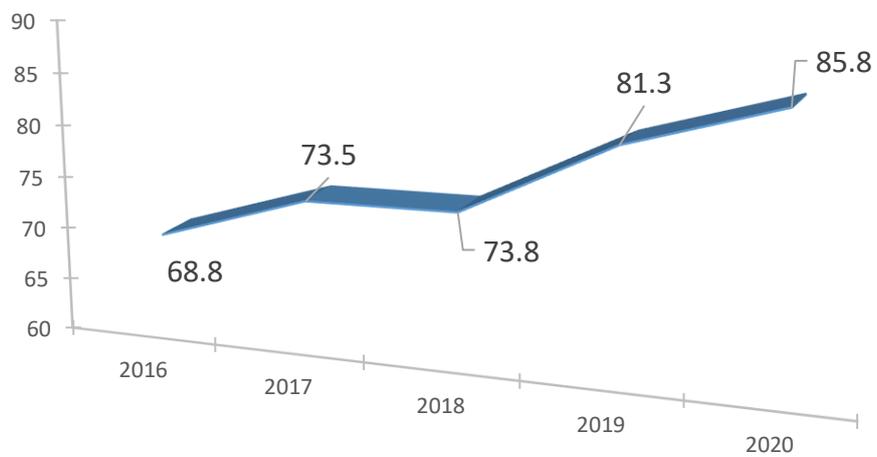
Grafik 3. IKM Layanan Pemerintah Kecamatan di Bone Bolango



Dibanding dengan IKM terhadap layanan publik tahun 2016, 2017 dan 2018, dan 2019, maka IKM Bone Bolango tahun 2020 kembali mengalami peningkatan. Trend kenaikan IKM Bone Bolango tahun dari tahun 2016 sampai tahun 2020 ditunjukkan pada Grafik 4.2.

Grafik 4.2 IKM Bone Bolango Terhadap Layanan Pemerintah Daerah Bone Bolango Tahun 2016 sampai 2020

### IKM Layanan Pemerintah Darerah Bone Bolango Tahun 2016-2020



## BAB V KESIMPULAN

Kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. IKM Bone Bolango tahun 2020 adalah 85.80 atau berkinerja baik.
2. IKM setiap organisasi perangkat daerah Kabupaten Bone Bolango tahun 2020 sebagai berikut:

- RSUD Tombulilato	93.20
- Dinas Kesehatan	89.24
- Dinas Kependudukan dan Capil	88.17
- RSUD Toto Kabila	88.11
- Badan Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah	85.85
- Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	84.20
- Badan Pemberdayaan Masyarakat Desa	84.06
- BAPPPEDA dan Litbang	83.97
- Layanan Izin Mendirikan Bangunan	83.56
- Badan Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	83.08
- Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah	82.94
- Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Daerah	82.94
- Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	82.83
- Inspektorat	82.41
- Dinas Lingkungan Hidup	82.26
- Dinas Pariwisata	81.56
- Badan Penanggulangan Bencana Daerah	80.10
- Dinas Sosial	79.91
- Sekretariat Daerah	79.31
- Dinas SatPol PP dan Damkar	77.63
- Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang	77.46
- Dinas Pangan	76.76
- Dinas Pertanian dan Peternakan	76.75
- Dinas Perhubungan	76.59

- Sekretariat Dewan	76.38
- Dinas Pemuda dan Olahraga	75.59
- Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Koperasi	75.47
- Dinas Perikanan dan Kelautan	74.46
- Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman	72.81
- Dinas Komunikasi dan Informatika	67.61
- Pemerintah Kecamatan Bulango Selatan	81.71
- Pemerintah Kecamatan Kabila	84.82
- Pemerintah Kecamatan Suwawa Selatan	85.76
- Pemerintah Kecamatan Pinogu	85.97
- Pemerintah Kecamatan Suwawa Timur	86.00
- Pemerintah Kecamatan Tapa	86.60
- Pemerintah Kecamatan Botupingge	87.00
- Pemerintah Kecamatan Bulango Timur	88.00
- Pemerintah Kecamatan Suwawa Tengah	88.26
- Pemerintah Kecamatan Tilongkabila	88.60
- Pemerintah Kecamatan Bone Raya	90.60
- Pemerintah Kecamatan Bulango Ulu	90.62
- Pemerintah Kecamatan Bulango Utara	90.63
- Pemerintah Kecamatan Suwawa	92.30
- Pemerintah Kecamatan Bulawa	92.80
- Pemerintah Kecamatan Bone Pantai	93.04
- Pemerintah Kecamatan Kabila Bone	94.67
- Pemerintah Kecamatan Bone	95.23

## DAFTAR PUSTAKA

1. Agustino, L. 2006. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
2. Dunn, W, 2003. *Pengantar analisis kebijakan publik*. Edisi Kedua. Jogjakarta: Penerbit Universitas Gajah Mada.
3. Jones, C.O. 1996. *Pengantar Kebijakan Publik*. Jakarta: Grafindo Persada.
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014.
7. Kismartini, dkk. 2007. *Analisis kebijakan publik*. Jakarta: Penerbit Universitas Terbuka.
8. Kuncoro, Mudrajat, *Metode Riset Untuk Bisnis Dan Ekonomi*, Erlangga, Jakarta, 2003.
9. Mardiasmo, 2002. *Otonomi Daerah Sebagai Upaya Memperkokoh Basis Perekonomian Daerah*.  
[http://www.ekonomirakyat.org/edisi\\_4/artikel\\_3.htm](http://www.ekonomirakyat.org/edisi_4/artikel_3.htm)
10. Sendjaya, S.D., 1993. *Teori Komunikasi*. Universitas Terbuka. Jakarta.
11. Siegel, S., 1997. *Statistika Nonparametrik Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. PT Gramedia Pustaka Umum. Jakarta.
12. Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung, 2005.
13. Wahab, S.A. 2004. *Analisis kebijaksanaan dari formulasi ke implementasi kebijaksanaan negara*. Edisi kedua. Jakarta. Bumi Aksara.

# PEDOMAN WAWANCARA

## SURVEI IKM LAYANAN PEMERINTAH DAERAH BONE BOLANGO TAHUN 2020

Diselenggarakan oleh:



Phone: +62-813-21781245

### PERHATIAN UNTUK PEWAWANCARA

- Sebelum memulai wawancara atau interview, perkenalkan diri anda, asal institusi serta maksud dan tujuan, atas kehadiran anda di hadapan responden
  - Pahami semua pertanyaan sebelum memulai wawancara
  - Tuliskan jawaban responden/informan pada kolom yang telah disediakan
  - Pertanyaan dalam pedoman wawancara ini terdiri dari dua macam, yaitu pertanyaan tertutup dan pertanyaan terbuka.
  - Untuk pertanyaan tertutup, lingkari atau checklist (v) menurut pilihan jawaban dari responden/informan.
  - Jangan membacakan pilihan jawaban tidak tahu atau tidak mau menjawab.
  - Tidak boleh ada isian kolom atau jawaban kosong, kecuali pertanyaan skip.
  - Ketika wawancara berlangsung, responden/informan tidak boleh dalam pengawasan atau ditunggu atau ikut mendengarkan dari pihak lain seperti pejabat desa, RT/RW, Kepala Kampung atau orang lain.
  - Terlebih dahulu, pastikan bahwa responden/informan anda adalah warga Provinsi Gorontalo yang sudah tinggal di daerah Gorontalo selama 3 (tiga) tahun atau lebih. Apabila kurang dari 3 (tiga) tahun, harap wawancara tidak dilaksanakan dan kembali memilih responden/informan yang lain.
  - Mintalah kepada responden untuk dapat memberikan jawaban secara benar dan jujur.
  - Nyatakan kepada responden bahwa survey ini murni sebagai penelitian ilmiah.
  - Tegaskan kepada responden tentang jaminan kerahasiaan identitas dan semua jawaban dan informasi yang diberikan dalam wawancara ini.
  - Sebelum wawancara dimulai, pastikan responden telah bersedia untuk diwawancara hingga semua pertanyaan terjawab.
- 

Assalamu Alaikum Wr. Wb. Selamat Pagi/Selamat Siang/Selamat Sore.

Dalam rangka Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kab Bone Bolango Tahun 2020, dengan ini Lembaga Survei Gorontalo Barometer memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk berpartisipasi dengan menjawab beberapa pertanyaan dari kami seperti berikut ini. Penelitian ini adalah murni untuk kepentingan ilmiah. Mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan jawaban secara benar dan jujur, dan atas perhatian dan bantuannya diucapkan banyak terima kasih.

Jam Mulai Wawancara? Pukul: ..... wita

Apakah ada signal Handphone ..... Ada/Tidak Ada\*)

Bila ada, sebutkan operatornya .... Telkomsel/Indosat/XL/Lainnya.....)

## PRA WAWANCARA—PROFIL RESPONDEN

Nama : .....(alias: .....)

Alamat

Jalan : No. :

Lingk. /Dusun : RT/RW :

Desa/Kel. : ..... (tuliskan).

Kecamatan : (lingkari salah satu di bawah ini)

No	Nama Kecamatan	No	Nama Kecamatan
1	Tapa	10	Suwawa Selatan
2	Bulango Selatan	11	Suwawa Tengah
3	Bulango Timur	12	Suwawa Timur
4	Bulango Utara	13	Pinogu
5	Bulango Ulu	14	Bone
6	Botupingge	15	Bone Raya
7	Kabila	16	Bone Pantai
8	Tilongkabila	17	Bulawa
9	Suwawa	18	Kabila Bone

Jenis Kelamin : 1—Pria  
2—Perempuan

Agama : 1—Islam 4—Budha  
2—Katolik 5—Hindu  
3—Protestan 99—Lainnya

Status : 1—Belum Menikah 2—Menikah 3—Janda 4—Duda

Umur : 1—dibawah 30 tahun  
2—30 sampai 40 tahun  
3—40 sampai 50 tahun  
4—50 tahun ke atas

Pekerjaan:

- |  |  |
|--|--|
| 1—Wiraswasta (pengusaha; pedagang)       | 7—Pensiunan ASN                                |
| 2—Aparatur Sipil Negara (ASN) Struktural | 8—Pensiunan TNI/Polri                          |
| 3—ASN Fungsional (dosen; guru; dll)      | 9—Mantan aparatur negara non-ASN/non TNI-Polri |
| 4—TNI-Polri                              | 10—Karyawan swasta                             |
| 5—Aparatur Negara Non ASN/Non TNI-Polri  | 11—Mantan karyawan swasta                      |
| 6—Petani/nelayan                         | 12—Ibu Rumah Tangga                            |
|  | 13—Mahasiswa/Pelajar                           |

Pendidikan Terakhir:

- 1—Pendidikan Pascasarjana (S2, S3)
- 2—Pendidikan Sarjana/Diploma (S1, D4, D3, D2, D1)
- 3—Pendidikan Menengah (SMA, SMU, SMK, MA)
- 4—Pendidikan Dasar (SMP, MTs, SD, MI)
- 5—Tidak tamat SD, hanya TK atau tidak sekolah

Penghasilan:

- 1—Dibawah Rp 2 Juta
- 2—Rp 2 Juta sampai Rp 6 Juta
- 3—Rp 6 Juta sampai Rp 10 Juta
- 4—Diatas Rp 10 Juta

Nomor Kontak : Telp. Rumah:..... HP:.....

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN PEMERINTAH  
DAERAH BONE BOLANGO TAHUN 2020**

**Oleh: GORONTALO BAROMETER**

---

**1. KEPENDUDUKAN DAN CAPIL**

**1.1 Kartu Tanda Penduduk (KTP)**

- 1.1.1 Pernah mengurus KTP?  
1—Pernah    2—Tidak pernah
- 1.1.2 Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kesamaan prosedur dalam mendapatkan pelayanan KTP?  
1—Tidak sesuai    2—Kurang sesuai    3—Sesuai    4—Sangat sesuai
- 1.1.3 Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kemudahan prosedur dalam mendapatkan pelayanan KTP?  
1—Tidak mudah    2—Kurang mudah    3—Mudah    4—Sangat mudah
- 1.1.4 Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang ketepatan waktu pelayanan terhadap jadwal pelaksanaan pelayanan KTP?  
1—Tidak tidak tepat    2—Kadang-kadang tepat    3—Banyak tepatnya  
4—Selalu tepat
- 1.1.5 Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kewajaran biaya pelayanan KTP?  
1—Tidak wajar    2—Kurang wajar    3—Wajar    4—Sangat wajar
- 1.1.6 Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan KTP?  
1—Tidak mampu    2—Kurang mampu    3—Mampu    4—Sangat mampu
- 1.1.7 Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kesopanan dan keramahan petugas pemberi pelayanan KTP?  
1—Tidak sopan & ramah    2—Kurang sopan & ramah    3—Wajar  
4—Sangat wajar

**1.2 Kartu Keluarga (KK)**

- 1.2.1 Pernah mengurus KK?  
1—pernah    2—tidak pernah
- 1.2.2 Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kesamaan prosedur dalam mendapatkan pelayanan KK?  
1—Tidak sesuai    2—Kurang sesuai    3—Sesuai    4—Sangat sesuai
- 1.2.3 Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kemudahan prosedur dalam mendapatkan pelayanan KK?  
1—Tidak mudah    2—Kurang mudah    3—Mudah    4—Sangat mudah
- 1.2.4 Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang ketepatan waktu pelayanan terhadap jadwal pelaksanaan pelayanan KK?  
1—Tidak tidak tepat    2—Kadang-kadang tepat    3—Banyak tepatnya  
4—Selalu tepat
- 1.2.5 Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kewajaran biaya pelayanan KK?  
1—Tidak wajar    2—Kurang wajar    3—Wajar    4—Sangat wajar
- 1.2.6 Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan KK?  
1—Tidak mampu    2—Kurang mampu    3—Mampu    4—Sangat mampu
- 1.2.7 Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kesopanan dan keramahan petugas pemberi pelayanan KK?  
1—Tidak sopan & ramah    2—Kurang sopan & ramah    3—Wajar  
4—Sangat wajar

### **1.3 Akta Kelahiran (AK)**

- 1.3.1 Pernah mengurus AK?  
1—pernah                      2—tidak pernah
- 1.3.1 Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kesamaan prosedur dalam mendapatkan pelayanan AK?  
1—Tidak sesuai      2—Kurang sesuai      3—Sesuai      4—Sangat sesuai
- 1.3.1 Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kemudahan prosedur dalam mendapatkan pelayanan AK?  
1—Tidak mudah      2—Kurang mudah      3—Mudah      4—Sangat mudah
- 1.3.1 Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang ketepatan waktu pelayanan terhadap jadwal pelaksanaan pelayanan AK?  
1—Tidak tidak tepat      2—Kadang-kadang tepat      3—Banyak tepatnya  
4—Selalu tepat
- 1.3.1 Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kewajaran biaya pelayanan AK?  
1—Tidak wajar      2—Kurang wajar      3—Wajar      4—Sangat wajar
- 1.3.1 Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan AK?  
1—Tidak mampu      2—Kurang mampu      3—Mampu      4—Sangat mampu
- 1.3.1 Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kesopanan dan keramahan petugas pemberi pelayanan AK?  
1—Tidak sopan & ramah      2—Kurang sopan & ramah      3—Wajar  
4—Sangat wajar

### **2. PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT (PUSKESMAS)**

- 2.1 Anda atau keluarga anda pernah berobat di Puskesmas?  
1—Pernah      2—Tidak pernah
- 2.2 Nama Puskesmas tempat berobat:
- |                             |                             |
|-----------------------------|-----------------------------|
| 1—Puskesmas Tapa            | 10—Puskesmas Suwawa Selatan |
| 2—Puskesmas Bulango Selatan | 11—Puskesmas Suwawa Tengah  |
| 3—Puskesmas Bulango Timur   | 12—Puskesmas Suwawa Timur   |
| 4—Puskesmas Bulango Utara   | 13—Puskesmas Pinogu         |
| 5—Puskesmas Bolango Ulu     | 14—Puskesmas Bone           |
| 6—Puskesmas Botupingge      | 15—Puskesmas Bone Raya      |
| 7—Puskesmas Kabila          | 16—Puskesmas Bone Pantai    |
| 8—Puskesmas Tilongkabila    | 17—Puskesmas Bulawa         |
| 9—Puskesmas Suwawa          | 18—Puskesmas Kabila Bone    |
- 2.3 Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kesamaan prosedur dalam mendapatkan pelayanan medis di Puskesmas?  
1—Tidak sesuai      2—Kurang sesuai      3—Sesuai      4—Sangat sesuai
- 2.4 Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kemudahan prosedur dalam mendapatkan pelayanan medis di Puskesmas?  
1—Tidak mudah      2—Kurang mudah      3—Mudah      4—Sangat mudah
- 2.5 Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang ketepatan waktu pelayanan terhadap jadwal pelaksanaan pelayanan medis di Puskesmas?  
1—Tidak tidak tepat      2—Kadang-kadang tepat      3—Banyak tepatnya  
4—Selalu tepat
- 2.6 Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kewajaran biaya pelayanan medis di Puskesmas?  
1—Tidak wajar      2—Kurang wajar      3—Wajar      4—Sangat wajar
- 2.7 Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kemampuan dokter dalam memberikan tindakan medis di Puskesmas?  
1—Tidak mampu      2—Kurang mampu      3—Mampu      4—Sangat mampu
- 2.8 Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kemampuan perawat dalam memberikan tindakan medis di Puskesmas?  
1—Tidak mampu      2—Kurang mampu      3—Mampu      4—Sangat mampu

2.9 Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kemampuan bidan dalam memberikan tindakan medis di Puskesmas?  
1—Tidak mampu 2—Kurang mampu 3—Mampu 4—Sangat mampu

2.10 Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kesopanan dan keramahan dokter, perawat, dan bidan dalam memberikann pelayanan medis di Puskesmas?  
1—Tidak sopan & ramah 2—Kurang sopan & ramah 3—Wajar  
4—Sangat wajar

### **3. RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD)**

3.1 Anda atau keluarga Anda pernah mendapatkan pengobatan di Rumah Sakit Bone Bolango?  
1—Pernah 2—Tidak pernah

3.2 Nama rumah sakit tempat berobat:  
1—RSUD Toto 2—RSUD Tombulilato

3.3 Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kesamaan prosedur dalam mendapatkan pelayanan medis di rumah sakit tsb?  
1—Tidak sesuai 2—Kurang sesuai 3—Sesuai 4—Sangat sesuai

3.4 Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kemudahan prosedur dalam mendapatkan pelayanan medis di di rumah sakit tsb?  
1—Tidak mudah 2—Kurang mudah 3—Mudah 4—Sangat mudah

3.5 Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang ketepatan waktu pelayanan terhadap jadwal pelaksanaan pelayanan medis di di rumah sakit tsb?  
1—Tidak tidak tepat 2—Kadang-kadang tepat 3—Banyak tepatnya  
4—Selalu tepat

3.6 Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kewajaran biaya pelayanan medis di di rumah sakit tsb?  
1—Tidak wajar 2—Kurang wajar 3—Wajar 4—Sangat wajar

3.7 Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kemampuan dokter dalam memberikan tindakan medis di rumah sakit tsb?  
1—Tidak mampu 2—Kurang mampu 3—Mampu 4—Sangat mampu

3.8 Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kemampuan perawat dalam memberikan tindakan medis di rumah sakit tsb?  
1—Tidak mampu 2—Kurang mampu 3—Mampu 4—Sangat mampu

3.9 Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kemampuan bidan dalam memberikan tindakan medis di rumah sakit tsb?  
1—Tidak mampu 2—Kurang mampu 3—Mampu 4—Sangat mampu

3.10 Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kesopanan dan keramahan dokter, perawat, dan bidan dalam memberikann pelayanan medis di rumah sakit tsb?  
1—Tidak sopan & ramah 2—Kurang sopan & ramah 3—Wajar  
4—Sangat wajar

### **4. PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**

#### **4.1 Sekolah Dasar atau sederajat (SD)**

4.1.1 Bapak/Ibu memiliki anak yang sedang atau pernah bersekolah pada jenjang SD atau tersedia SD di lingkungan tempat tinggal Anda?  
1—Ada/pernah 2—tidak ada/belum ada/tidak pernah

4.1.2 Nama sekolah: .....

4.1.3 Bagaimana ketersediaan sarana pendidikan SD di wilayah tempat tinggal Bapak/Ibu  
1—Tidak ada 2—Masih kurang 3—Cukup 4—Lebih dari cukup

4.1.4 Bagaimana kualitas gedung SD di wilayah tempat tinggal Bapak/Ibu  
1—Sangat buruk 2—Buruk 3—Baik 4—Sangat baik

4.1.5 Bagaimana ketersediaan guru SD di wilayah tempat tinggal Bapak/Ibu  
1—Sangat kurang 2—kurang 3—Cukup 4—Lebih dari cukup

- 4.1.6 Bagaimana kewajaran biaya sekolah pada SD di lingkungan tempat tinggal Bapak/Ibu  
1—Tidak wajar      2—Kurang wajar      3—Wajar      4—Sangat wajar
- 4.1.7 Bagaimana kesopanan dan keramahan kepala sekolah, guru dan staf tata usaha SD di lingkungan tempat tinggal Bapak/Ibu  
1—Tidak sopan & ramah      2—Kurang sopan & ramah      3—Wajar  
4—Sangat wajar

## 4.2 Sekolah Menengah Pertama atau sederajat (SMP)

- 4.2.1 Bapak/Ibu memiliki anak yang sedang atau pernah bersekolah pada jenjang SMP atau tersedia SMP di lingkungan tempat tinggal Anda?  
1—Ada/pernah      2—tidak ada/belum ada/tidak pernah
- 4.2.2 Nama sekolah: tuliskan: .....
- 4.2.3 Bagaimana ketersediaan sarana pendidikan SMP di wilayah tempat tinggal Bapak/Ibu  
1—Tidak ada      2—Masih kurang      3—Cukup      4—Lebih dari cukup
- 4.2.4 Bagaimana kualitas gedung SMP di wilayah tempat tinggal Bapak/Ibu  
1—Sangat buruk      2—Buruk      3—Baik      4—Sangat baik
- 4.2.5 Bagaimana ketersediaan guru SMP di wilayah tempat tinggal Bapak/Ibu  
1—Sangat kurang      2—kurang      3—Cukup      4—Lebih dari cukup
- 4.2.6 Bagaimana kewajaran biaya sekolah pada SMP di lingkungan tempat tinggal Bapak/Ibu  
1—Tidak wajar      2—Kurang wajar      3—Wajar      4—Sangat wajar
- 4.2.7 Bagaimana kesopanan dan keramahan kepala sekolah, guru dan staf tata usaha SMP di lingkungan tempat tinggal Bapak/Ibu  
1—Tidak sopan & ramah      2—Kurang sopan & ramah      3—Wajar  
4—Sangat wajar

## 5. PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG

### 5.1 Jalan dan Jembatan

- 5.1.1 Bagaimana ketersediaan jalan di lokasi tempat tinggal dan tempat beraktivitas Anda?  
0—Tidak ada      1—Sangat kurang      2—kurang      3—Cukup      4—Lebih dari cukup  
Bagaimana kualitas jalan di lokasi tempat tinggal dan tempat beraktivitas Anda?  
1—Buruk      2—Kurang      3—Baik      4—Sangat baik
- 5.1.2 Bagaimana ketersediaan jembatan di lokasi tempat tinggal dan tempat beraktivitas Anda?  
0—Tidak ada      1—Sangat kurang      2—kurang      3—Cukup      4—Lebih dari cukup
- 5.1.3 Bagaimana kualitas jembatan di lokasi tempat tinggal dan tempat beraktivitas Anda?  
1—Buruk      2—Kurang      3—Baik      4—Sangat baik

### 5.2 Air Bersih (PDAM, PANSIMAS)

- 5.2.1 Bagaimana ketersediaan air bersih di lokasi tempat tinggal Anda?  
0—Tidak ada      1—Sangat kurang      2—kurang      3—Cukup      4—Lebih dari cukup
- 5.2.2 Bagaimana kualitas air bersih di lokasi tempat tinggal Anda?  
1—Buruk      2—Kurang      3—Baik      4—Sangat baik

### 5.3 MCK dan IPAL

- 5.3.1 Bagaimana ketersediaan MCK (Mandi, Cuci, Kakus) di rumah atau di lingkungan tempat tinggal Anda dan instalasi pengolahan air limbah (IPAL) di lokasi tempat tinggal Anda?  
0—Tidak ada      1—Sangat kurang      2—kurang      3—Cukup      4—Lebih dari cukup

## 6. IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB)

- 6.1 Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kesamaan prosedur dalam mendapatkan pelayanan IMB?  
1—Tidak sesuai      2—Kurang sesuai      3—Sesuai      4—Sangat sesuai
- 6.2 Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kemudahan prosedur dalam mendapatkan pelayanan IMB?  
1—Tidak mudah      2—Kurang mudah      3—Mudah      4—Sangat mudah

- 6.3 Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang ketepatan waktu pelayanan terhadap jadwal pelaksanaan pelayanan IMB?  
1—Tidak tepat 2—Kadang-kadang tepat 3—Banyak tepatnya  
4—Selalu tepat
- 6.4 Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kewajaran biaya pelayanan IMB?  
1—Tidak wajar 2—Kurang wajar 3—Wajar 4—Sangat wajar
- 6.5 Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan IMB?  
1—Tidak mampu 2—Kurang mampu 3—Mampu 4—Sangat mampu
- 6.6 Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kesopanan dan keramahan petugas pemberi pelayanan IMB?  
1—Tidak sopan & ramah 2—Kurang sopan & ramah 3—Wajar  
4—Sangat wajar

## **7. PERUMAHAN DAN KAWASAN PEMUKIMAN**

- 7.1 Bagaimana ketersediaan bantuan perumahan di wilayah tempat tinggal Anda?  
0—Tidak ada 1—Sangat kurang 2—kurang 3—Cukup 4—Lebih dari cukup
- 7.2 Bagaimana kualitas bantuan perumahan di wilayah tempat tinggal Anda?  
1—Buruk 2—Kurang 3—Baik 4—Sangat baik
- 7.3 Bagaimana ketersediaan bantuan listrik (meteran listrik PLN) di wilayah tempat tinggal Anda?  
0—Tidak ada 1—Sangat kurang 2—kurang 3—Cukup 4—Lebih dari cukup
- 7.4 Bagaimana proses pembebasan lahan/tanah dari pemerintah daerah di lingkungan tempat tinggal Anda?  
0—Tidak ada 1—Buruk 2—Kurang 3—Baik 4—Sangat baik

## **8. SOSIAL**

- 8.1 Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang program bantuan bagi warga lanjut usia di lingkungan tinggal Anda melalui program LANSIA BAHAGIA dari Pemda Bone Bolango?  
1—Tidak baik 2—Kurang baik 3—Baik 4—Sangat Baik
- 8.2 Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang ketersediaan bantuan bagi warga lanjut usia di lingkungan tinggal Anda melalui program LANSIA BAHAGIA dari Pemda Bone Bolango?  
0—Tidak ada 1—Sangat kurang 2—kurang 3—Cukup 4—Lebih dari cukup
- 8.3 Bagaimana Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang bantuan bagi para janda di lingkungan tinggal Anda melalui program JANDA BAHAGIA dari Pemda Bone Bolango?  
1—Tidak baik 2—Kurang baik 3—Baik 4—Sangat Baik
- 8.4 Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang ketersediaan bantuan bagi warga berstatus janda di lingkungan tinggal Anda melalui program JANDA BAHAGIA dari Pemda Bone Bolango?  
0—Tidak ada 1—Sangat kurang 2—kurang 3—Cukup 4—Lebih dari cukup
- 8.5 Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang bantuan bagi anak yatim, piatu atau yatim piatu di lingkungan tinggal Anda melalui program ANAK YATIM CERIA dari Pemda Bone Bolango?  
1—Tidak baik 2—Kurang baik 3—Baik 4—Sangat baik
- 8.6 Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang ketersediaan bantuan bagi anak yatim, piatu atau yatim piatu di lingkungan tinggal Anda melalui program ANAK YATIM CERIA dari Pemda Bone Bolango?  
0—Tidak ada 1—Sangat kurang 2—kurang 3—Cukup 4—Lebih dari cukup
- 8.7 Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang program bantuan bagi usaha ekonomi keluarga/rumah tangga di lingkungan tinggal Anda melalui program USAHA EKONOMI PRODUKTIF dari Pemda Bone Bolango?  
1—Tidak baik 2—kurang baik 3—Baik 4—Sangat baik

- 8.8 Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang ketersediaan bantuan bagi usaha ekonomi keluarga/rumah tangga di lingkungan tinggal Anda melalui program USAHA EKONOMI PRODUKTIF dari Pemda Bone Bolango?  
0—Tidak ada 1—Sangat kurang 2—kurang 3—Cukup 4—Lebih dari cukup

## 9. PERIKANAN DAN KELAUTAN

- 9.1 Ketersediaan bantuan terkait perikanan dan kelautan (bantuan motor Box untuk penjual ikan, bantuan kapal tangkap utk nelayan berpenghasilan rendah, bantuan bibit ikan bagi nelayan budidaya, dll)  
0—Tidak ada 1—Sangat kurang 2—kurang 3—Cukup 4—Lebih dari cukup

## 10. PERTANIAN DAN PETERNAKAN

- 10.1 Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang ketersediaan ketersediaan bantuan benih/bibit pertanian (padi, jagung, mangga, durian, dan tanaman pangan lainnya) di wilayah tempat tinggal Anda  
0—Tidak ada 1—Sangat kurang 2—kurang 3—Cukup 4—Lebih dari cukup
- 10.2 Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang ketersediaan bantuan pupuk di wilayah tempat tinggal Anda  
0—Tidak ada 1—Sangat kurang 2—kurang 3—Cukup 4—Lebih dari cukup
- 10.3 Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang ketersediaan bantuan sapi dan hewan ternak lainnya di wilayah tempat tinggal Anda  
0—Tidak ada 1—Sangat kurang 2—kurang 3—Cukup 4—Lebih dari cukup

## 11. KOPERASI, UMKM DAN PERDAGANGAN

- 11.1 Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang ketersediaan bantuan modal usaha bagi (kelompok usaha berbadan hukum) di wilayah tempat tinggal Anda  
0—Tidak ada 1—Sangat kurang 2—kurang 3—Cukup 4—Lebih dari cukup
- 11.2 Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang ketersediaan penyelenggaraan pelatihan kewirausahaan di wilayah tempat tinggal Anda  
0—Tidak ada 1—Sangat kurang 2—kurang 3—Cukup 4—Lebih dari cukup
- 11.3 Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang ketersediaan pasar di wilayah tempat tinggal di wilayah tempat tinggal Anda  
0—Tidak ada 1—Sangat kurang 2—kurang 3—Cukup 4—Lebih dari cukup

## 12. PARIWISATA

- 12.1 Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang ketersediaan program pemerintah untuk penataan tempat wisata (Botutonuo, Lombongo, Molotabu dan Meranti)  
0—Tidak tahu 1—Sangat kurang 2—kurang 3—Cukup 4—Lebih dari cukup

## 13. PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH

- 13.1 Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang ketersediaan program pemerintah Bone Bolango untuk mencegah dan mengatasi bencana alam di wilayah tempat tinggal  
0—Tidak ada 1—Sangat kurang 2—kurang 3—Cukup 4—Lebih dari cukup
- 13.2 Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang ketersediaan upaya pemerintah Bone Bolango untuk membantu korban bencana alam  
0—Tidak ada 1—Sangat kurang 2—kurang 3—Cukup 4—Lebih dari cukup

## 14. PERPUSTAKAAN

- 14.1 Bagaimana minat baca masyarakat dan anak-anak di lingkungan keluarga dan tempat tinggal Anda?  
1—Tidak baik 2—Kurang baik 3—Baik 4—Sangat baik
- 14.2 Bagaimana minat masyarakat di lingkungan terhadap keutuhan taman bacaan atau perpustakaan?  
1—Tidak butuh 2—Kurang butuh 3—Butuh 4—Sangat butuh

## 15. KELUARGA BERENCANA

- 15.1 Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang ketersediaan alat kontrasepsi di lingkungan tempat tinggal Anda?  
0—Tidak ada 1—Sangat kurang 2—kurang 3—Cukup 4—Lebih dari cukup

**16. KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**

- 16.1 Bagaimana kinerja Kesatuan Bangsa dan Politik (Kesbang-Pol) dalam melakukan pembinaan terhadap LSM, organisasi kemasyarakatan di Bone Bolango termasuk dalam hal ketahanan sosial, ketahanan budaya dan wawasan kebangsaan.  
1—Tidak baik      2—Kurang baik      3—Baik      4—Sangat baik

**17. SATPOL-PP**

- 17.1 Bagaimana pelaksanaan peraturan daerah tentang Hewan Lepas di wilayah tempat tinggal Bapak/Ibu  
1—Kurang terlaksana      2—Cukup terlaksana      3—Lebih dari cukup  
4—Banyak terlaksana
- 17.2 Bagaimana ketersebaran minuman keras (minuman beralkohol) di wilayah tempat tinggal Bapak/Ibu  
1—Banyak tersebar    2—Cukup tersebar    3—Kurang tersebar  
4—Sangat sedikit tersebar
- 17.3 Bagaimana efek atau pengaruh keberadaan tempat hiburan malam (café, dll) di lingkungan tempat tinggal Bapak/Ibu terhadap kehidupan bermasyarakat  
1—Sangat mengganggu    2—Cukup mengganggu    3—Kurang mengganggu  
4—Tidak mengganggu

**18. PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DESA (BPMDes)**

- 18.1 Bagaimana kinerja BPMDes membantu desa dlm pemanfaatan dana desa  
1—Tidak baik      2—Kurang baik      3—Baik      4—Sangat baik
- 18.2 Bagaimana kinerja BPMDes membantu desa pendirian dan pengelolaan Badan Usaha Milik Desa (BUMDes)  
1—Tidak baik      2—Kurang baik      3—Baik      4—Sangat baik
- 18.3 Bagaimana tingkat kepuasan Bapak/Ibu terhadap penyelenggaraan pemilihan kepala desa di desa Anda.  
1—Tidak baik      2—Kurang baik      3—Baik      4—Sangat baik

**19. PERHUBUNGAN**

- 19.1 Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang ketersediaan rambu lalu lintas di wilayah tempat tinggal Anda  
1—Sangat kurang      2—kurang      3—Cukup      4—Lebih dari cukup
- 19.2 Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang ketersediaan angkutan umum dari dan ke Bone Bolango di wilayah tempat tinggal Anda  
1—Sangat kurang      2—kurang      3—Cukup      4—Lebih dari cukup
- 19.3 Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang ketersediaan marka jalan pada jalan-jalan di wilayah tempat tinggal Anda  
1—Sangat kurang      2—kurang      3—Cukup      4—Lebih dari cukup

**20. PANGAN**

- 20.1 Bagaimana ketersediaan kebutuhan pangan pokok untuk keluarga Anda  
1—Sangat kurang    2—Kurang    3—Cukup    4—Lebih dari cukup
- 20.2 Bagaimana tingkat kemampuan Bapak/Ibu dalam memenuhi kebutuhan pangan pokok  
1—Tidak mampu    2—Kurang mampu    3—Mampu    4—Sangat mampu

**21. PEMUDA DAN OLAHRAGA**

- 21.1 Bagaimana ketersediaan bantuan dan fasilitasi dalam rangka pemberdayaan kepemudaan dan olahraga di daerah Bone Bolango.  
1—Tidak Ada      2—Masih kurang      3—Cukup      4—Lebih dari cukup

**22. LINGKUNGAN HIDUP**

- 22.1 Bagaimana kepuasan Bapak/Ibu terhadap penataan lingkungan (termasuk ruang terbuka hijau) di Bone Bolango  
1—Kurang baik      2—Cukup baik      3—Baik      4—Sangat Baik
- 22.2 Bagaimana kepuasan Bapak/Ibu terhadap penanganan sampah/limbah di lingkungan tempat tinggal Anda.  
1—Kurang baik      2—Cukup baik      3—Baik      4—Sangat Baik

- 22.3 Bone Bolango pernah meraih Piala Adipura karena kebersihan dan penataan lingkungan. Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang perlunya dukungan masyarakat kepada pemerintah untuk terus menjaga kebersihan dan menata keindahan lingkungan.  
1—Kurang perlu didukung 2—Cukup perlu didukung 3—Perlu didukung  
4—Harus didukung

### **23. KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**

- 23.1 Bagaimana menurut Bapak/Ibu terhadap program pemerintah Bone Bolango untuk penyediaan jaringan internet (WiFi) Gratis di tempat umum dan berbagai titik keramaian di Bone Bolango?  
1—Kurang baik 2—Cukup baik 3—Baik 4—Sangat Baik
- 23.2 Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang ketersediaan jaringan internet (WiFi) Gratis dari pemerintah Bone Bolango sampai saat ini?  
1—Sangat kurang 2—Kurang 3—Cukup 4—Lebih dari cukup

### **24. BAPPEDA DAN LITBANG**

- 24.1 Bagaimana keterlibatan Bapak/Ibu dalam perencanaan pembangunan di desa tempat tinggal anda melalui APBD Bone Bolango dan APBD Provinsi Gorontalo  
1—Kurang baik 2—Cukup baik 3—Baik 4—Sangat Baik
- 24.2 Seberapa baik tingkat realisasi program pembangunan melalui APBD/APBN atas usulan masyarakat di desa bapak/ibu.  
1—Kurang baik 2—Cukup baik 3—Baik 4—Sangat Baik

### **25. KEUANGAN DAN PENDAPATAN DAERAH**

- 25.1 Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kesamaan prosedur dalam mendapatkan pelayanan keuangan daerah?  
1—Tidak sesuai 2—Kurang sesuai 3—Sesuai 4—Sangat sesuai
- 25.2 Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kemudahan prosedur dalam mendapatkan pelayanan keuangan daerah?  
1—Tidak mudah 2—Kurang mudah 3—Mudah 4—Sangat mudah
- 25.3 Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang ketepatan waktu pelayanan terhadap jadwal pelaksanaan pelayanan keuangan daerah?  
1—Tidak tidak tepat 2—Kadang-kadang tepat 3—Banyak tepatnya  
4—Selalu tepat
- 25.4 Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kuangan daerah?  
1—Tidak mampu 2—Kurang mampu 3—Mampu 4—Sangat mampu
- 25.5 Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kesopanan dan keramahan petugas pemberi pelayanan keuangan?  
1—Tidak sopan & ramah 2—Kurang sopan & ramah 3—Wajar  
4—Sangat wajar

### **26. KEPEGAWAIAN**

- 26.1 Bapak/Ibu pernah berurusan dengan instansi pemerintah daerah Bone Bolango pada satuan kerja apa?  
1—Tidak pernah 2—pernah, sebutkan diantaranya: .....
- 26.2 Pada saat anda berurusan dengan instansi pemerintah daerah Bone Bolango, bagaimana tingkat ketersediaan aparatur pemerintah di satuan kerja pemerintah tersebut?  
1—Tidak Ada 2—Masih kurang 3—Cukup 4—Lebih dari cukup

### **27. SEKRETARIAT DAERAH**

- 27.1 Bagaimana pendapat bapak/ibu sebagai warga Bone Bolango tentang ketersediaan dan kemudahan mendapatkan informasi tentang kegiatan pembangunan dan pemerintahan di Bone Bolango?  
1—Kurang baik 2—Cukup baik 3—Baik 4—Sangat Baik

**28. SEKRETARIAT DEWAN**

28.1 Seberapa baik kinerja Sekretariat DPRD Bone Bolango dalam memfasilitasi DPRD dan anggota DPRD Bone Bolango sebagai wakil rakyat.

1—Kurang baik      2—Cukup baik      3—Baik      4—Sangat Baik

28.2 Seberapa baik anda mendapatkan informasi tentang kegiatan DPRD dan anggota DPRD Bone Bolango dalam melaksanakan tugas pengawasan, anggaran dan legislasi.

1—Kurang baik      2—Cukup baik      3—Baik      4—Sangat Baik

**29. INSPEKTORAT**

29.1 Menurut Bapak/Ibu, seberapa baik kinerja inspektorat dalam mengawasi kegiatan pembangunan di Bone Bolango sampai saat ini?

1—Kurang baik      2—Cukup baik      3—Baik      4—Sangat Baik

**30. PEMERINTAH KECAMATAN .....**

30.1 Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kesamaan prosedur dalam mendapatkan pelayanan pemerintah kecamatan?

1—Tidak sesuai      2—Kurang sesuai      3—Sesuai      4—Sangat sesuai

30.2 Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kemudahan prosedur dalam mendapatkan pelayanan pemerintah kecamatan?

1—Tidak mudah      2—Kurang mudah      3—Mudah      4—Sangat mudah

30.3 Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang ketepatan waktu pelayanan terhadap jadwal pelaksanaan pelayanan pemerintah kecamatan?

1—Tidak tidak tepat      2—Kadang-kadang tepat      3—Banyak tepatnya  
4—Selalu tepat

30.4 Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan pemerintah kecamatan?

1—Tidak mampu      2—Kurang mampu      3—Mampu      4—Sangat mampu

30.5 Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kesopanan dan keramahan petugas pemberi pelayanan pemerintah kecamatan?

1—Tidak sopan & ramah      2—Kurang sopan & ramah      3—Wajar  
4—Sangat wajar

WAWANCARA SELESAI. Jam sekarang: .....

**TIM PENELITI**  
**SURVEI IKM LAYANAN PEMERINTAH DAERAH BONE BOLANGO TAHUN 2020**  
Kontak Tim Peneliti: +62-813-2178-1245

---

Nomor Responden :  
Nama Responden :  
Nama Kepala Keluarga :  
Alamat Lengkap :  
Telpon/HP :

Saya menyatakan bahwa telah diwawancara oleh:  
..... (Nama Pewawancara)  
Terima kasih.

Jam wawancara selesai: ....., Tgl/Bln/Thn: ...../...../2021

Nama dan Tanda Tangan Responden

( ..... )

*Lembaran ini harus tetap menempel pada kuesioner.*

**TIM PENELITI**  
**SURVEI IKM LAYANAN PEMERINTAH DAERAH BONE BOLANGO TAHUN 2020**  
Kontak Tim Peneliti: +62-813-2178-1245

---

LEMBAR KONTROL

Bapak/Ibu yang terhormat,  
Terima kasih atas partisipasi bapak/ibu dalam survei/penelitian ini. Dalam waktu dekat, petugas kami akan menghubungi Bapak/Ibu untuk memastikan bahwa wawancara telah berlangsung.

Kami memohon Bapak/Ibu menyimpan lembaran ini sebagai bukti adanya wawancara. Bila dalam waktu lebih dari 2 Minggu setelah wawancara dilaksanakan, tidak ada petugas dari kami, maka lembaran ini boleh dihancurkan atau dibuang.

Identitas dan semua data yang bapak/ibu sampaikan dalam wawancara ini kami jamin kerahasiaannya.

Bila ada hal yang kurang berkenaan, Bapak/Ibu dapat menghubungi alamat atau nomor telpon di atas.

Jam wawancara selesai: ....., Tgl/Bln/Thn: ...../...../2021

Nama dan Tanda Tangan Pewawancara

( ..... )

*Lembaran ini diserahkan kepada informan/responden*