

DATFAR ISI

DATFAR ISI.....	i
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
PENDAHULUAN	1
A. Dasar Pemikiran.....	1
B. Tujuan penelitian.....	4
C. Manfaat penelitian.....	4
BAB II	5
TINJAUAN PUSTAKA	5
A. Kepuasan Masyarakat.....	5
B. Tinjauan Tentang Kinerja.....	5
C. Tinjauan Tentang Pemerintah Daerah.....	10
D. Pelayanan Publik.....	12
BAB III.....	20
METODELOGI PENELITIAN	20
A. Jenis Penelitian	20
B. Lokasi Penelitian	20
C. Tahapan Penelitian.....	20
D. Ruang Lingkup Penelitian.....	21
E. Sumber Data	23
F. Populasi dan Sampel.....	24
G. Teknik Analisis Data.....	25
BAB IV	27
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	27
A. Gambaran Umum KabupatenWajo	27

1. Geografis.....	27
B. Karakteristik Responden.....	28
C. Evaluasi Capaian Prioritas Kinerja Pemerintah Kabupaten Wajo...34	
1. Persepsi masyarakat terhadap Kondisi Umum di Kabupaten Wajo...	34
2. Capaian Prioritas Kinerja Pemerintah di Kabupaten Wajo	37
3. Capaian Terhadap Unit Layanan Publik Pemerintah Kabupaten Wajo	39
4. Capaian Terhadap Sarana dan Prasarana Umum dan Kebijakan ..44	
BAB V.....	55
KESIMPULAN DAN SARAN.....	55
A. Kesimpulan.....	55
B. Rekomendasi.....	57
DAFTAR PUSTAKA	59
Lampiran-lampiran	

DAFTAR TABEL

Table 1. Distribusi Sampel..... 28



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Metodologi Pengambilan Sampel	25
Gambar 2. Peta Administrasi Kabupaten Wajo	27
Gambar 5. Karakteristik Usia Responden	30
Gambar 6. Karakteristik Responden berdasarkan Suku	30
Gambar 7. Karakteristik Responden berdasarkan agama responden	31
Gambar 8. Karakteristik Pendidikan Responden	31
Gambar 9. Karakteristik Pekerjaan Responden	33
Gambar 10. Karakteristik Pendapatan Rumah Tangga Responden	33
Gambar 11. Masalah yang paling utama yang ada di Kabupaten Wajo ..	35
Gambar 12. Kondisi Ekonomi di Kabupaten Wajo	36
Gambar 13. Persentase Kondisi Keamanan dan Ketertiban di Kabupaten Wajo	38
Gambar 14. Persentase Pelaksanaan Pemerintah di Kabuten Wajo	39
Gambar 15. Persentase Pelayanan Kantor Desa/Kelurahan	40
Gambar 16. Persentase Kantor Camat	41
Gambar 17. Persentase Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Lamaddukelleng	42
Gambar 18. Persentase Pelayanan Puskesmas	43
Gambar 25. Persentase Layanan Pendidikan	45
Gambar 26. Persentase Pengelolaan Destinasi Wisata Kabupaten Wajo	Error! Bookmark not defined.
Gambar 34. Persentase Pembangunan Sanitasi, Ketersediaan Air Bersih, dan Perbaikan Rumah Kumuh	46
Gambar 35. Persentase Kinerja Pemerintah di Bidang Keagamaan	47
Gambar 36. Persentase Kinerja Pemerintah dalam Mengembangkan	48
Gambar 37. Persentase Kinerja Pemerintah Daerah dalam Melestarikan Kebudayaan Lokal	49

Gambar 38. Persentase Kinerja Pemerintah di Bidang Kepemudaan dan Olahraga	50
Gambar 39. Persentase Kinerja Pemerintah Daerah Terhadap Program Bantuan Sosial dalam Menyelesaikan Permasalahan Kemiskinan	51
Gambar 40. Persentase Kinerja Pemerintah Daerah Terkait Transparansi Penyusunan Kebijakan dan Penggunaan Anggaran Pemerintah.....	52
Gambar 41. Persentase Kinerja DR.AMRAN MAHMUD, S.Sos., dan H.AMRAN, S.E (PAMMASE) sebagai Bupati dan Wakil Bupati 2019-2024 .	53
Gambar 42. Persentase Kinerja Anggota DPRD Kabupaten Wajo periode 2019-2024	54

BAB I

PENDAHULUAN

A. Dasar Pemikiran

Kebijakan publik merupakan representasi yang menunjukkan eksistensi pemerintah dengan tujuan akhir mendorong kesejahteraan masyarakat. Negara atau pemerintah hadir untuk melindungi masyarakat dari ancaman dan membuat kehidupan rakyat menjadi lebih baik. Moh. Mahfud MD (2000), dalam bukunya yang berjudul Dasar dan Struktur Ketatanegaraan Indonesia mengungkapkan tiga peran negara yaitu Pertama, negara harus memberikan perlindungan kepada penduduk dalam wilayah tertentu. Kedua, negara mendukung atau langsung menyediakan berbagai pelayanan kehidupan masyarakat di bidang sosial, ekonomi, dan kebudayaan. Ketiga, negara menjadi wasit yang tidak memihak antara pihak-pihak yang berkonflik dalam masyarakat serta menyediakan suatu sistem yudisial yang menjamin keadilan dasar dalam hubungan kemasyarakatan.

Peran negara dalam menjamin kehidupan sosial, ekonomi dan kebudayaan masyarakat tercermin dari kebijakan publik. Kebijakan publik adalah pemanfaatan yang strategis terhadap sumberdaya - sumberdaya yang ada untuk memecahkan masalah-masalah publik atau pemerintah. Kebijakan publik merupakan suatu bentuk intervensi yang dilakukan secara terus menerus oleh pemerintah demi kepentingan kelompok yang kurang

beruntung dalam masyarakat agar mereka dapat hidup, dan ikut berpartisipasi dalam pembangunan secara luas. Pengertian kebijakan publik menurut Chandler dan Plano dapat diklasifikasikan kebijakan sebagai intervensi pemerintah. Dalam hal ini pemerintah mendayagunakan berbagai instrumen yang dimiliki untuk mengatasi persoalan public (Chandler dan Plano, 1988 dalam Tangkilisan, 2003). dalam pandangannya tentang kebijakan publik, Chandler menekankan peran pemerintah dalam menyelesaikan persoalan publik melalui intervensi kebijakan publik.

Undang-Undang Dasar 1945 telah mengamanatkan, bahwa Negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum dan peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, Pemerintah Daerah melaksanakan pembangunan untuk peningkatan dan pemerataan pendapatan masyarakat, kesempatan kerja, lapangan berusaha, meningkatkan akses dan kualitas pelayanan publik dan daya saing daerah yang merupakan perwujudan dari pelaksanaan urusan pemerintahan yang telah diserahkan ke daerah sebagai bagian integral dari pembangunan nasional.

Dalam rangka pelaksanaan pembangunan, Pemerintah Daerah Kabupaten Wajo telah menetapkan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2016 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Kabupaten Wajo Tahun

2016-2021 dimana terdapat prioritas pembangunan yang akan dicapai setiap tahunnya. Dalam rangka melaksanakan misi dengan menjawab isu strategis daerah dan permasalahan pembangunan daerah ditentukanlah tujuan yang merupakan dampak (impact) keberhasilan pembangunan daerah yang diperoleh dari pencapaian berbagai program prioritas terkait. Tujuan merupakan hasil perumusan capaian strategis yang menunjukkan tingkat kinerja pembangunan tertinggi sebagai dasar penyusunan arsitektur kinerja pembangunan daerah secara keseluruhan. Beberapa indikator tujuan yang merupakan prioritas pembangunan daerah adalah indeks tingkat kepuasan masyarakat terhadap prioritas pembangunan daerah.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mewajibkan setiap penyelenggara pelayanan publik melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala minimal sekali setahun. Survei kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan pemerintah dapat memberikan masukan terhadap penyelenggara pemerintah sebuah daerah atau kota dalam rangka perbaikan terhadap kualitas pelayanan dan meningkatkan aktivitas publik atas layanan publik yang lebih baik untuk masyarakat, sekaligus untuk meningkatkan kesadaran dari penyedia layanan agar lebih berorientasi kepada kepentingan publik.

Untuk dapat mengidentifikasi sejauhmana pencapaian prioritas pembangunan dapat dilakukan dengan melakukan survey yang dapat memotret secara riil capaian kinerja Pemerintah daerah. Survei Kepuasan

Masyarakat terhadap Pelayanan Pemerintah Kabupaten Wajo adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat terhadap capaian tujuan pembangunan.

B. Tujuan penelitian

Survei kepuasan Masyarakat ini dilakukan untuk mengetahui persepsi dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap capaian prioritas kinerja Pemerintah Kabupaten Wajo. Adapun tujuannya sebagai berikut:

1. Mengukur persepsi masyarakat terhadap kinerja Pemerintah Kabupaten Wajo
2. Mengukur kepuasan masyarakat terhadap capaian Pelayanan Pemerintah Kabupaten Wajo.

C. Manfaat penelitian

Penelitian ini bermanfaat untuk:

1. Memberikan masukan kepada Pemerintah Daerah mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap Pemerintah di Kabupaten Wajo.
2. Memberikan informasi mengenai harapan-harapan masyarakat kepada pemerintah di Kabupaten Wajo.
3. Sebagai bahan kajian untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja pemerintah di Kabupaten Wajo.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan adalah reaksi emosional terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan dan kualitas pelayanan yang dirasakan merupakan pendapat menyeluruh atau sikap yang berhubungan dengan keutamaan pelayanan. Jadi kepuasan masyarakat adalah kualitas pelayanan yang diberikan yang dipandang dari kebutuhan masyarakat. Luthans (1995) menyatakan bahwa sebab-sebab munculnya ketidakpuasan terhadap sesuatu yang diterima, antara lain:

1. Tidak sesuai harapan dengan kenyataan yang dialami.
2. Layanan selama proses menikmati jasa tidak memuaskan.
3. Perilaku petugas kurang menyenangkan.
4. Suasana dan kondisi fisik lingkungan tidak menunjang.
5. Biaya terlalu tinggi, karena jarak terlalu jauh, banyak waktu terbuang dan biaya pelayanan yang tinggi.
6. Promosi/iklan terlalu muluk, tidak sesuai dengan kenyataan.

B. Tinjauan Tentang Kinerja

1. Pengertian Kinerja

Definisi kinerja organisasi yang dikemukakan oleh Bastian dalam Tangkilisan (2005: 175) sebagai gambaran mengenai tingkat

Laporan Akhir Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan dan Kinerja Pemerintah Kabupaten Wajo | 5



pencapaian pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi, dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi tersebut. Menurut Prawirosentono (1999: 2) kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan berkaitan kuat terhadap tujuan-tujuan strategi organisasi.

2. Penilaian Kinerja

Dwiyanto (2006: 47) menjelaskan bahwa penilaian kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting karena dapat digunakan sebagai ukuran suatu organisasi dalam mencapai visinya.

Secara rinci, Bastian dalam Tangkilisan (2005: 173) mengemukakan peranan penelitian pengukuran kinerja organisasi sebagai berikut :

- a. Memastikan pemahaman para pelaksana dan ukuran yang digunakan untuk pencapaian prestasi,
- b. Memastikan tercapainya skema prestasi yang disepakati,
- c. Memonitor dan mengevaluasi kinerja dengan perbandingan antara skema kerja dan pelaksanaannya,
- d. Memberikan penghargaan maupun hukuman yang objektif atas prestasi pelaksanaan yang telah diukur, sesuai dengan sistem pengukuran yang telah disepakati,

- e. Menjadikan sebagai alat komunikasi antara bawahan dan pimpinan dalam upaya memperbaiki kinerja organisasi,
- f. Mengidentifikasi apakah kepuasan pelanggan sudah terpenuhi,
- g. Membantu proses kegiatan organisasi,
- h. Memastikan bahwa pengambilan keputusan telah dilakukan secara objektif,
- i. Menunjukkan peningkatan yang perlu dilakukan,
- j. Mengungkapkan permasalahan yang terjadi,

Menurut Dwiyanto (2006: 49) penilaian kinerja birokrasi publik tidak cukup dilakukan dengan menggunakan indikator yang melekat pada birokrasi itu, seperti efisiensi dan efektifitas, tetapi juga harus dilihat dari indikator-indikator yang melekat pada pengguna jasa, seperti kepuasan pengguna jasa, akuntabilitas dan responsibilitas

3. Analis Kinerja

Menurut Robbins (1996: 20) hakekat penilaian terhadap individu merupakan hasil kerja yang diharapkan berupa sesuatu yang optimal. Penilaian pekerjaan yang mencukup: kerja sama, kepemimpinan, kualitas pekerjaan, kemampuan teknik, inisiatif, semangat, kehandalan/tanggung jawab, kuantitas pekerjaan. Analisis kinerja menurut Robbins (1996: 20) dapat di ukur, melalui lima indikator yaitu:

a. Kualitas

Menurut Wungu dan Brotoharsojo (2003: 56) bahwa "*quality* (kualitas) adalah segala bentuk satuan ukuran yang terkait dengan mutu atau kualitas hasil kerja dan dinyatakan dalam ukuran angka atau yang dapat dipadankan dengan angka". Kualitas kerja dapat diukur melalui ketepatan, kelengkapan, dan kerapian. Ketepatan adalah ketepatan dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan, artinya terdapat kesesuaian antara rencana kegiatan dengan sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan. Kelengkapan adalah kelengkapan ketelitian dalam melaksanakan tugasnya. Kerapian adalah kerapian dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya.

b. Kuantitas

Kuantitas adalah segala bentuk satuan ukuran yang terkait dengan jumlah hasil kerja dan dinyatakan dalam ukuran angka atau yang dapat dipadankan dengan angka". Hal ini dapat dilihat dari hasil kerja pegawai dalam kerja penggunaan waktu tertentu dan kecepatan dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya. Dengan demikian kuantitas kerja dapat dilihat dari jumlah kerja dan penggunaan waktu. Jumlah kerja adalah banyaknya tugas pekerjaannya, dapat dikerjakan. Penggunaan waktu adalah banyaknya waktu yang digunakan dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaan.

c. Kerjasama

Kerjasama tim merupakan bentuk kerja kelompok yang bertujuan untuk mencapai target yang sudah disepakati sebelumnya. Harus disadari bahwa *teamwork* merupakan peleburan berbagai pribadi yang menjadi satu untuk mencapai tujuan bersama. Tujuan tersebut bukanlah tujuan pribadi, bukan tujuan ketua tim, bukan pula tujuan dari pribadi paling populer dari tim. Dalam sebuah tim yang dibutuhkan adalah kemauan untuk saling bergandeng tangan menyelesaikan pekerjaan

d. Inisiatif

Pengambilan inisiatif merupakan elemen kunci dalam melakukan perbaikan di tempat kerja, juga menghadapi perubahan-perubahan dan memberikan pelayanan kepada para pelanggan di luar batas-batas harapan mereka. Dengan mengambil inisiatif, semua karyawan bisa meningkatkan transparansi atau visibilitas mereka dalam suatu perusahaan dan memacu peluang-peluang untuk mendapatkan pengakuan, pembelajaran, perkembangan pribadi, promosi, kenaikan gaji, bonus dan peningkatan kinerja yang baik.

e. Kehandalan/tanggung jawab

Kehandalan adalah salah satu dimensi dari pelayanan berkualitas. Pelayanan berkualitas merupakan upaya yang dilakukan oleh perusahaan untuk memenuhi harapan pelanggannya. Pelayanan yang berkualitas

lebih menekankan aspek kepuasan konsumen yang diberikan oleh perusahaan yang menawarkan jasa.

C. Tinjauan Tentang Pemerintah Daerah

1. Pengertian Pemerintah Daerah

Menurut Undang-undang No 12 Tahun 2008 tentang Pemerintahan Daerah, yang dimaksud pemerintahan daerah yaitu penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945.

2. Hak dan Kewajiban Pemerintah Daerah

Hak Pemerintah Daerah menurut Marbun (2005: 115) antara lain meliputi, mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahannya, memilih pemimpin daerah, mengelola aparatur daerah, mengelola kekayaan daerah, memungut pajak daerah dan retribusi daerah, dan lain-lain. Sedangkan kewajiban Pemerintah Daerah berdasarkan penjelasan dari Marbun, (2005:115-116) adalah sebagai berikut:

- a. Melindungi masyarakat, menjaga persatuan, kesatuan dan kerukunan nasional, serta keutuhan NKRI
- b. Meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat
- c. Mengembangkan kehidupan demokrasi

- d. Mewujudkan keadilan dan pemerataan
 - e. Mengembangkan sumber daya produktif di daerah
 - f. Menyediakan fasilitas pelayanan kesehatan
 - g. Menyediakan fasilitas sosial dan fasilitas umum yang layak
 - h. Melestarikan nilai sosial budaya Dan lain sebagainya
3. Susunan Pemerintah Daerah

Pemerintahan daerah memiliki Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang anggota-anggotanya dipilih melalui pemilihan umum. Gubernur, Bupati, dan Walikota masing-masing sebagai Kepala Pemerintah Daerah Provinsi, Kabupaten dan Kota dipilih secara demokratis.

❑ **Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah**

Setiap daerah dipimpin oleh kepala Pemerintah Daerah yang disebut Kepala Daerah. Kepala Daerah untuk Provinsi disebut gubernur, untuk Kabupaten disebut bupati dan untuk Kota adalah walikota. Kepala Daerah dibantu oleh satu orang wakil Kepala Daerah, untuk Provinsi disebut wakil Gubernur, untuk Kabupaten disebut wakil bupati dan untuk Kota disebut wakil walikota. Kepala dan wakil Kepala Daerah memiliki tugas, wewenang dan kewajiban serta larangan. Kepala Daerah juga mempunyai kewajiban untuk memberikan laporan penyelenggaraan pemerintahan daerah kepada Pemerintah, dan memberikan laporan keterangan pertanggungjawaban kepada DPRD, serta menginformasikan laporan penyelenggaraan pemerintahan daerah kepada masyarakat.

Menurut Abdullah (2005: 30-31) tugas dan wewenang Kepala Daerah dan wakil Kepala Daerah yaitu:

- 1) Tugas dan wewenang Kepala Daerah meliputi, memimpin penyelenggaraan Pemerintah Daerah berdasarkan kebijakan yang ditetapkan DPRD, mengajukan rancangan Perda, menetapkan Perda yang telah mendapat persetujuan bersama DPRD, mengupayakan terlaksananya kewajiban daerah, dan lain-lain.
- 2) Tugas wakil Kepala Daerah yaitu membantu Kepala Daerah dalam menyelenggarakan Pemerintah Daerah, memantau dan mengevaluasi penyelenggaraan pemerintahan Kabupaten/Kota. melakukan tugas dan kewajiban pemerintahan lainnya yang diberikan Kepala Daerah, melaksanakan tugas dan wewenang Kepala Daerah apabila Kepala Daerah berhalangan, dan sebagainya.

D. Pelayanan Publik

Publik adalah masyarakat umum itu sendiri, yang selayaknya diurus, diatur dan dilayani oleh pemerintah sebagai administrator tetapi juga sekaligus kadang-kadang bertindak sebagai penguasa dalam pengaturan hukum tata negaranya. (Kencana Inu, 1999). Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai

dengan aturan pokok dan atau cara yang telah ditetapkan. (Widodo Joko, 2001). Sedangkan Pelayanan Umum oleh Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan-ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut Kemenpan No 25 Tahun 2004; Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik. Biaya pelayanan

publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tatacara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel dalam memahami konsep pelayanan, tidak terlepas dari masalah kepentingan umum yang menjadi asal-usul timbulnya pelayanan. Kepentingan umum adalah berkaitan dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat umum, meskipun pada perkembangan selanjutnya pelayanan jasa juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu bentuk dari proses penyelenggaraan suatu organisasi, baik organisasi pemerintah maupun organisasi swasta tujuan pelayanan telah ditetapkan bersamaan dengan pembentukan organisasi.

Untuk menjelaskan pengertian pelayanan yang lebih luas, penulis mengutip pendapat dari Moenir (1998:26), pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Faktor material adalah faktor organisasi yang menimbulkan hak dan kewajiban baik keluar maupun ke dalam sebagaimana tercantum pada pasal-pasal dalam Undang-Undang Dasar 1945. Pelayanan adalah segala bentuk barang atau jasa, baik dalam

rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan (Anonim, 1993:21). Beranjak dari beberapa pemikiran tersebut diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan dari sisi pemerintah adalah suatu proses atau rangkaian kegiatan pemerintah untuk memberikan service atau jasa kepada pihak lain berupa pengaturan maupun penyediaan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakat sehari-hari, baik kebutuhan yang timbul karena adanya hak maupun karena adanya kewajiban. Pelayanan Publik (*Public Service*) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari satu negara kesejahteraan (*welfare state*). Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Moleong, 2004).

Kebijakan memiliki banyak pengertian. Suharto (2005), mengemukakan bahwa kebijakan adalah suatu ketetapan yang memuat prinsip-prinsip untuk mengarahkan cara-cara bertindak yang dibuat secara terencana, dan konsistensi dalam mencapai tujuan tertentu. Sedangkan Wahab (2008), mengemukakan beberapa bentuk kebijakan publik yang secara sederhana dapat dikelompokkan menjadi tiga:

- a. Kebijakan publik yang bersifat makro atau umum/mendasar. Sesuai dengan UU No.10/2004 tentang Pembentukan Perundang-undangan pasal 7, hirarkinya yaitu; (1) UUD Negara RI Thn 1945; (2) UUD/Peraturan Pemerintah Pengganti UU; (3) Peraturan Pemerintah; (4) Peraturan Presiden; dan (5) Peraturan Daerah.
- b. Kebijakan publik yang bersifat meso (menengah) atau penjelas pelaksana, dimana kebijakan ini dapat berbentuk Peraturan Menteri, Surat Edaran Menteri, Peraturan Gubernur, Peraturan Bupati. Kebijakannya dapat pula berbentuk surat keputusan bersama antar Menteri, Gubernur dan Bupati/Walikota.
- c. Kebijakan publik yang bersifat mikro, adalah kebijakan yang mengatur pelaksanaan atau implementai dari kebijakan diatasnya. Bentuk kebijakannya adalah peraturan yang dikeluarkan oleh aparat publik di bawah Menteri, Gubernur, Bupati/Walikota.

Abidin (2002) menyatakan bahwa secara umum, suatu kebijakan dianggap berkualitas dan mampu dilaksanakan bila mengandung beberapa elemen, yaitu:

- a. Tujuan yang ingin dicapai atau alasan yang dipakai untuk mengadakan kebijakan itu, dimana tujuan suatu kebijakan dianggap baik apabila tujuannya: 1) Rasional, yaitu tujuan dapat

dipahami atau diterima oleh akal yang sehat. Hal ini terutama dilihat dari faktor-faktor pendukung yang tersedia, dimana suatu kebijakan yang tidak mempertimbangkan faktor pendukung tidak dapat dianggap kebijakan yang rasional. 2) Diinginkan (desirable), yaitu tujuan dari kebijakan menyangkut kepentingan orang banyak, sehingga mendapat dukungan dari banyak pihak.

- b. Asumsi yang dipakai dalam proses perumusan kebijakan itu realistis, asumsi tidak mengada-ada. Asumsi juga menentukan tingkat validitas suatu kebijakan.
- c. Informasi yang digunakan cukup lengkap dan benar, dimana suatu kebijakan menjadi tidak tepat jika didasarkan pada informasi yang tidak benar atau sudah kadaluarsa.

Kebijakan publik merupakan suatu ilmu multidisipliner karena melibatkan banyak disiplin ilmu seperti ilmu politik, sosial, ekonomi, dan psikologi. Studi kebijakan berkembang pada awal 1970-an terutama melalui tulisan Harold D. Laswell. Definisi dari kebijakan publik yang paling awal dikemukakan oleh Harold Laswell dan Abraham Kaplan dalam Howlett dan Ramesh (1995) yang mendefinisikan kebijakan publik (*public policy*) sebagai "suatu program yang diproyeksikan dengan tujuan-tujuan, nilai-nilai, dan praktik-praktik tertentu (*a projected of goals, values, and practices*)". Senada dengan definisi ini, George C. Edwards III dan Ira Sharkansky (dalam Suwitri, 2008) mendefinisikan kebijakan publik sebagai

“suatu tindakan pemerintah yang berupa program-program pemerintah untuk pencapaian sasaran atau tujuan”. Dari dua definisi di atas kita bisa melihat bahwa kebijakan publik memiliki kata kunci “tujuan”, “nilai-nilai”, dan “praktik”. Kebijakan publik selalu memiliki tujuan, seperti kebijakan pemerintah untuk menggantikan konsumsi minyak tanah dengan LPG adalah untuk menghemat subsidi negara. Praktik yang dilaksanakan adalah dengan mendistribusikan kompor gas dan tabung LPG 3 kg secara cuma-cuma kepada masyarakat.

Menurut James A. Anderson (dalam Subarsono, 2005), kebijakan publik merupakan “kebijakan yang ditetapkan oleh badan-badan dan aparat pemerintah”. Senada dengan Laswell dan Kaplan, David Easton (dalam Subarsono, 2005) mendefinisikan kebijakan publik sebagai “pengalokasian nilai-nilai kepada masyarakat”, karena setiap kebijakan mengandung seperangkat nilai di dalamnya.

Karena peranan kebijakan publik yang besar dalam memperbaiki kondisi masyarakat khususnya dalam aspek ekonomi maka penting bagi pemerintah khususnya Pemerintah Kabupaten Wajo dalam melihat sejauh mana kebijakan publik yang diambil selama ini berpengaruh terhadap kehidupan masyarakat. Selain itu, aspirasi publik juga dapat menjadi bagian dari evaluasi untuk Pemerintah Daerah dalam memutuskan kebijakan apa yang akan diambil selanjutnya. Chandaoke (1995), dalam tulisannya mengungkap pentingnya peran masyarakat dalam pengambilan keputusan

publik. Ia mengatakan bahwa salah satu persyaratan agar ada ketertiban sosial dalam proses pengambilan kebijakan publik dengan melibatkan peran serta kekuatan politik masyarakat adalah terjadinya penguatan masyarakat warga (*civil society*). Artinya meskipun kebijakan publik merupakan otoritas pemerintah namun tidak semestinya mengabaikan aspirasi publik.

BAB III

METODELOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan deskriptif kuantitatif dengan menggunakan alat analisis statistik deskriptif yang memaparkan frekuensi atau kecenderungan jawaban responden atas pertanyaan yang diajukan pada kuesioner.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di wilayah Kabupaten Wajo dengan mengambil sampel pada setiap kecamatan se Kabupaten Wajo.

C. Tahapan Penelitian

Penelitian dilakukan berdasarkan rancangan kegiatan penelitian sebagai berikut:

- Design Penelitian
- Pelatihan/Workshop Surveyor
- Pengumpulan dan Validasi Data
- Analisis dan Penyusunan Laporan

D. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup kegiatan penelitian survei, untuk membatasi dan memperjelas pembahasan yang akan dikaji adalah:

1. Pelaksanaan survei persepsi Masyarakat terhadap capaian Pemerintah Kabupaten Wajo dilakukan dengan wawancara masyarakat sebagai responden yang berumur 17 tahun ke atas atau sudah menikah dengan total sampel yang diambil sebanyak 400 responden menyebar secara proporsional pada empat belas (14) kecamatan di Kabupaten Wajo.
2. Dalam penelitian ini digunakan beberapa indikator untuk menganalisa harapan masyarakat terhadap capaian prioritas kinerja Pemerintah Kabupaten Wajo, yang bisa dibagi menjadi beberapa Aspek :
 - a. Keamanan dan Ketertiban:
 1. Kinerja Pemerintah dalam Menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat
 - b. Infrastruktur (baik pengadaan maupun pemeliharannya):
 1. Kinerja pemerintah dalam pembangunan infrastruktur jalan kabupaten;
 2. Kinerja pemerintah dalam pembangunan infrastruktur irigasi/pengairan;
 3. Kinerja pemerintah dalam pembangunan infrastruktur jembatan;

4. Kinerja pemerintah dalam pembangunan infrastruktur jalan
tani.
- c. Kondisi Ekonomi
 - d. Transparansi penyusunan anggaran
 - e. Pelaksanaan Pemerintahan
 - f. Bidang Pendidikan
 - g. Bidang kesehatan
 - h. Layanan Kantor camat
 - i. Sarana dan prasarana, serta kompetensi pelaksana kantor camat
 - j. Bidang pemuda dan olahraga
 - k. Bidang perikanan
 - l. Bidang pertanian
 - m. Ketenagakerjaan
 - n. Koperasi UMKM dan IKM
 - o. Lingkungan hidup
 - p. Pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil
 - q. Pelayanan keluarga berencana, pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak
 - r. Pelayanan pajak
 - s. Layanan cepat tanggap
 - t. Pelayanan perizinan
 - u. Ketersediaan dan keterjangkauan bahan pokok

- v. Ketersediaan listrik
- w. Ketersediaan jaringan internet
- x. Sarana dan prasarana lampu jalan
- y. Sport center
- z. Destinasi Wisata di kabupaten Wajo
- aa. Bidang Keagamaan
- bb. Koperasi dan UMKM
- cc. Kebudayaan Lokal
- dd. Program BANSOS
- ee. Kinerja bupati dan wakil bupati Kabupaten Wajo
- ff. Kinerja DPRD Kabupaten wajo

E. Sumber Data

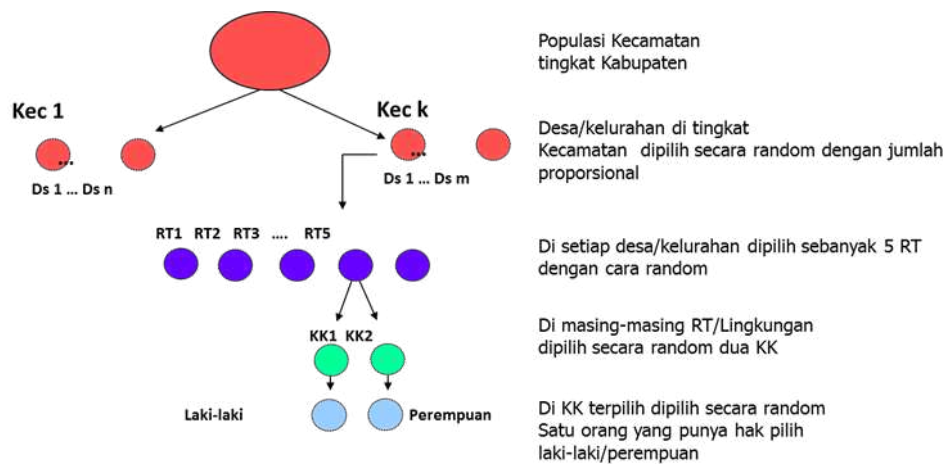
Penelitian ini menggunakan dua jenis data, yaitu data sekunder dan data primer. Pengumpulan data disesuaikan dengan jenis data yang dibutuhkan. Pengumpulan data sekunder dilakukan melalui penelitian kepustakaan (*Library Research*). Penelitian kepustakaan dilakukan dengan mengumpulkan data dan informasi dari publikasi Badan Pusat Statistik (BPS), dari Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait di Kabupaten Wajo dan dari lembaga kredibel lainnya. Selain itu, juga dilakukan kajian literatur yang berhubungan dengan tujuan penelitian yang akan dicapai.

Pengumpulan data primer dilakukan dengan melakukan wawancara (*Interview*) responden secara langsung. Responden yang dimaksud adalah masyarakat yang berumur 17 tahun ke atas atau sudah menikah yang merupakan warga negara Indonesia berada di Kabupaten Wajo. Dalam metode ini peneliti melakukan wawancara terstruktur dengan responden dengan menggunakan kuesioner sebagai pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap sesuai dengan data yang dibutuhkan.

F. Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini menggunakan besaran sampel 400 responden dengan tingkat kepercayaan 95% dan *Margin of Error* (MoE) sebesar 5%. Jumlah sampel diambil berdasarkan dari populasi jumlah penduduk Kabupaten Wajo sebesar 288.335 yang tersebar di empat belas (14) kecamatan, (KPU Kabupaten Wajo). Responden ditentukan merupakan masyarakat yang berumur 17 tahun ke atas atau sudah menikah yang merupakan warga negara Indonesia berada di Kabupaten Wajo. Teknik pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *multi-stage random sampling* untuk memperoleh responden yang dapat mewakili pendapat masyarakat secara umum Cara menentukan sampel dengan metode multi-stage random sampling adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Metodologi Pengambilan Sampel

Populasi tingkat Kabupaten berdasarkan data dari BPS Kabupaten Wajo dan setelah itu menentukan Desa/Kelurahan secara random sebagai *Primary Sampel Unit* (lokasi pengambilan data). Setelah menentukan Desa/Kelurahan maka selanjutnya memiliki 5 RT dari setiap desa yang telah ditentukan. Untuk memperoleh responden maka ditentukan secara random 2 KK yang berada di masing-masing RT/lingkungan. Responden yang dipilih secara acak adalah responden yang telah berumur 17 tahun ke atas karena dianggap mampu memberikan penilaian secara baik terhadap tingkat kepuasan masyarakat yang ada di Kabupaten Wajo.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah data model interaktif sebagaimana yang dikemukakan oleh Matthew B. Milles, dan Michael Huberman (1992) dalam bahwa analisis data deskriptif kualitatif mencakup :

- a. Pengumpulan Data adalah data pertama dan mentah dikumpulkan dalam suatu penelitian.
- b. Reduksi Data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasikan data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik.
- c. Penyajian Data, yaitu sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.
- d. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi yaitu sesuatu yang jalin menjalin pada saat sebelum, selama dan sesudah pengumpulan data dalam bentuk yang sejajar, untuk membangun wawasan umum yang disebut analisis.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum KabupatenWajo

1. Geografis

Kabupaten Wajo dengan ibukota Sengkang terletak dibagian tengah provinsi Sulawesi Selatan dengan jarak 242 km dari ibukota provinsi, memanjang pada arah Laut Tenggara dan terakhir merupakan selat, dengan posisi geografis antara 3o 39'- 4 o 16' LS dan 119o 53'- 120o BT. Batas wilayah Kabupaten Wajo, sebelah utara: Kabupaten Luwu dan Kabupaten Sidrap, sebelah selatan: Kabupaten Bone dan Kabupaten Soppeng, sebelah timur: Teluk Bone, sebelah barat: Kabupaten Soppeng dan Sidrap. Luas wilayahnya adalah 2.506,19 km² atau 4,01% dari luas Provinsi Sulawesi Selatan dengan rincian penggunaan lahan terdiri dari lahan sawah 86.292 Ha (34,43%) dan lahan kering 164.322 Ha (65, 57%).



Gambar 2. Peta Administrasi Kabupaten Wajo

Kabupaten Wajo terbagi menjadi 14 wilayah Kecamatan selanjutnya dari keempat- belas wilayah Kecamatan di dalamnya terbentuk wilayah-

wilayah yang lebih kecil yaitu secara keseluruhan terbentuk 48 wilayah yang berstatus Kelurahan dan 142 wilayah berstatus Desa.

B. Karakteristik Responden

Sampel penelitian ini sebanyak 400 responden menyebar secara proporsional di 14 Kecamatan di Kabupaten Wajo. Berikut Tabel 1, distribusi responden berdasarkan Kecamatan.

Demografi	Populasi	Sampel
Kecamatan		
BELAWA	8,0%	7,5%
BOLA	5,0%	5,0%
GILIRENG	3,0%	2,5%
KEERA	5,6%	5,0%
MAJAULENG	8,4%	7,5%
MANIANGPAJO	4,1%	5,0%
PAMMANA	8,1%	7,5%
PENRANG	4,0%	5,0%
PITUMPANUA	10,6%	10,0%
SABANGPARU	6,9%	7,5%
SAJOANGING	4,8%	5,0%
TAKKALALLA	5,4%	5,0%
TANASITOLO	10,2%	10,0%
TEMPE	15,8%	17,5%

Table 1. Distribusi Sampel

Berdasarkan Tabel diatas , Responden pada penelitian ini terdistribusi secara proporsional di 14 Kecamatan. 17,5% di Kecamatan Tempe, Tanasitolo 10,0%, Takalalla 5,0%, Sajoanging 5,0%, Sabbangparu 7,5%, Pitumpanuan 10,0%, Penrang 5,0%, Pammana 7,5%, Maniangpajo

5,0%, Majauleng 7,5%, Keera 5,0%, Gilireng 2,5%, Bola 5,0%, dan Kecamatan Belawa 7,5%.

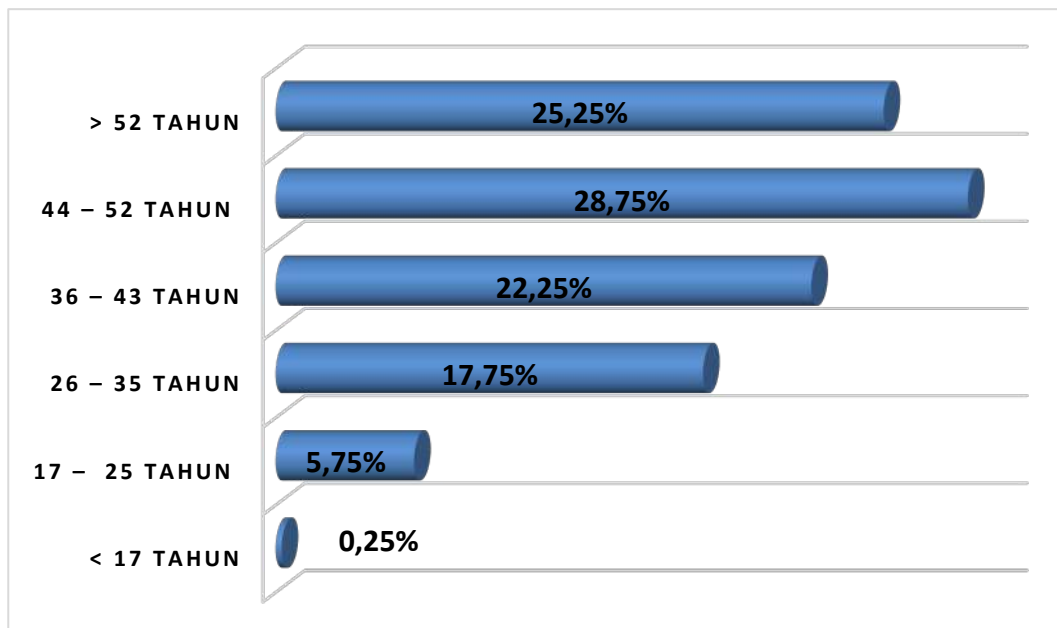
Pada Tabel dibawah ini, Distribusi responden berdasarkan Urban (perkotaan) dan Rural (pedesaan) merupakan bagian penting dalam melihat penilaian masyarakat terhadap Kinerja Pemerintah Kabupaten Wajo. Masyarakat yang bermukim di daerah pedesaan belum tentu memiliki pandangan yang sama dengan masyarakat yang bermukim di wilayah perkotaan. Sebanyak 75,0% respoden bermukim di wilayah pedesaan dan 25,0% bermukim di wilayah Perkotaan.

Demografi	Populasi	Sampel
Gender		
LAKI-LAKI	47,2	50,0
PEREMPUAN	52,8	50,0
Kategori Urban Rural		
RURAL	74,7	75,0
URBAN	25,3	25,0

Sebaran Responden Berdasarkan Gender dan Urban Rural

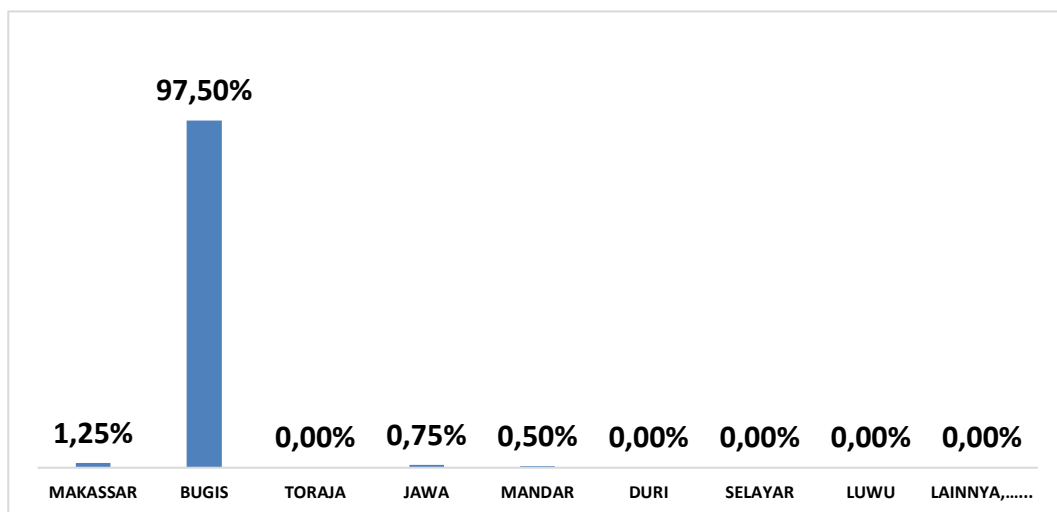
Pada Gambar di atas. Dari 400 total resoponden yang diambil, respoden berjenis kelamin Laki-laki sebesar 50% dan Perempuan sebesar 50%. Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin relative proporsional dengan tujuan agar informasi yang diperoleh dapat mempresentasikan kepentingan tidak hanya Laki-laki tapi juga perempuan.

Penilaian masyarakat yang reliable dan valid menjadi factor penting dalam melihat kinerja Pemerintah Daerah Kabupaten Wajo. Untuk itu proporsi umur responden yang memberikan penilaian merupakan hal penting. Semakin dewasa dari sisi umur maka validitas informasi yang diberikan juga maksimal tinggi.



Gambar 3. Karakteristik Usia Responden

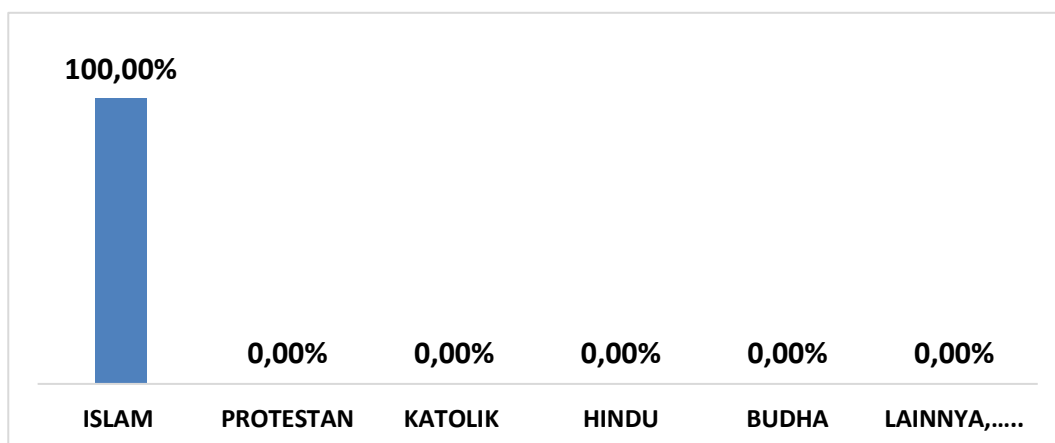
Pada gambar 5. Karakteristik usia responden dari sampel yang telah di wawancarai, dapat di jelaskan bahwa responden yang berada kategori usia 44-52 Tahun terdapat sekitar 28,75%, kemudian kategori usia > 52 tahun sebesar 25,25%, kategori usia 36-43 tahun sebesar 22,25%, kategori usia 26-35 tahun sebesar 17,75%, kategori usia 17-25 tahun sebesar 5,75%, dan yang terakhir sebesar 0,25% pada kategori usia < 17 tahun.



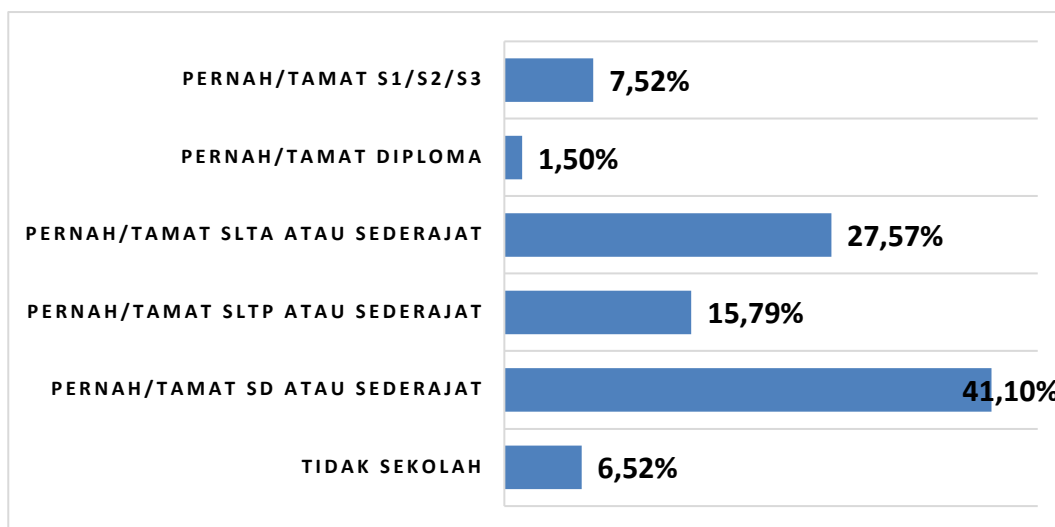
Gambar 4. Karakteristik Responden berdasarkan Suku

Berdasarkan gambar 6. Karakteristik responden berdasarkan suku, ada 4 suku responden yang terjaring dalam penelitian ini, persentase tertinggi pada Suku Bugis sebesar 97,50%, kemudian Suku Makassar sebesar 1,25%, Suku Jawa 0,75% dan Suku Mandar sebesar 0,50%.

Pada gambar 7. Karakteristik responden berdasarkan agama, keseluruhan responden beragama Islam.



Gambar 5. Karakteristik Responden berdasarkan agama responden

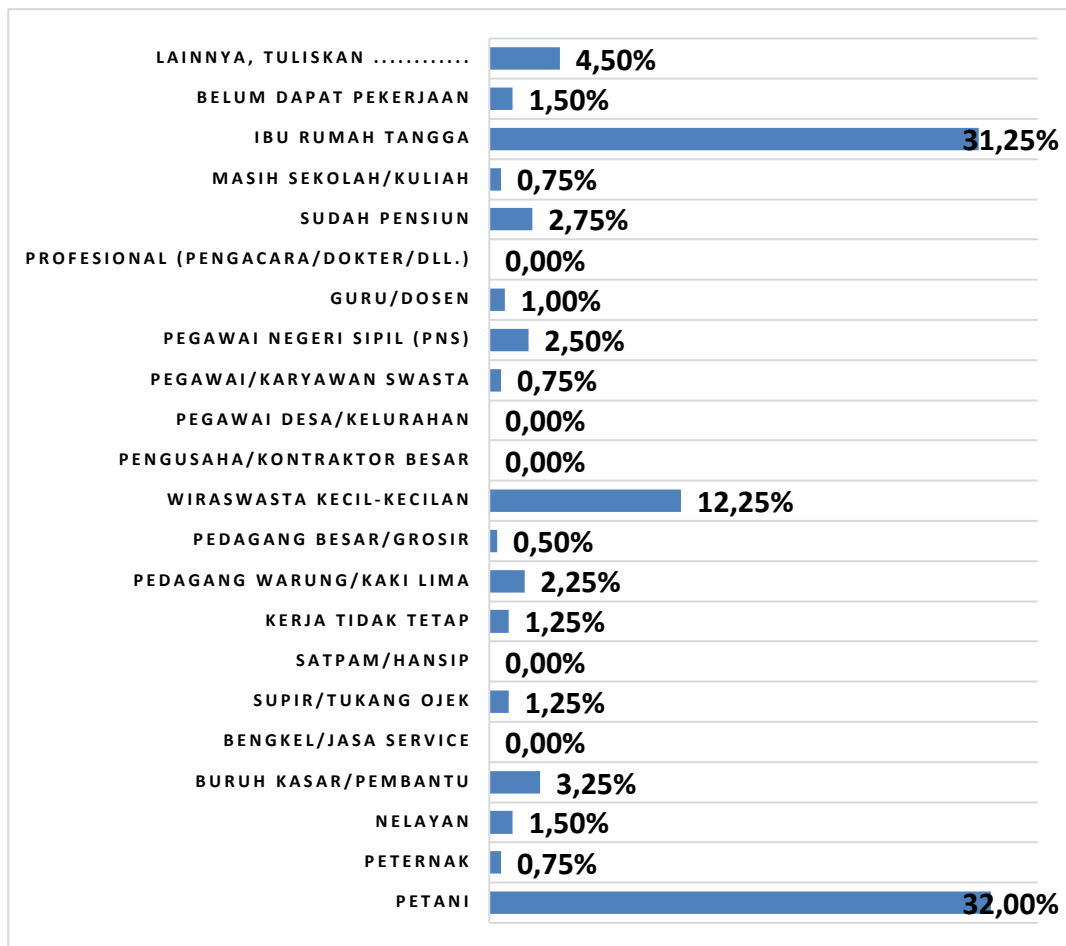


Gambar 6. Karakteristik Pendidikan Responden

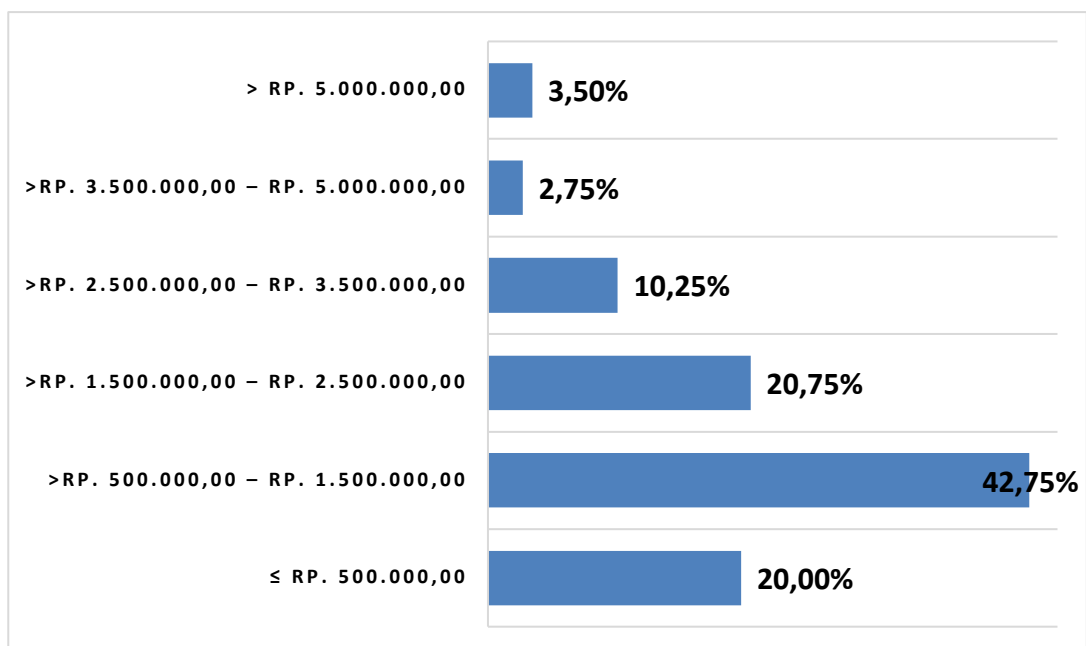
Berdasarkan gambar 8. Karakteristik pendidikan responden, dapat dijelaskan bahwa sampel dalam penelitian ini beragam berdasarkan kategori Pendidikan diantaranya, Pernah/tamat SD atau sederajat sebesar 41,10%, Pernah/tamat SLTA atau sederajat sebesar 27,57%, Pernah/tamat SLTP

atau sederajat sebesar 15,79%, Pernah/tamat S1/S2/S3 sebesar 7,52%, Tidak sekolah sebesar 6,52% dan yang paling rendah persentase katgori Pendidikan adalah 1,50% yakni Pernah/tamat diploma.

Pada Gambar 9. Karakteristik pekerjaan responden , dapat di jelaskan bahwa sampel dalam penelitian ini berdasarkan pekerjaan responden sangat beragam, Adapun yang paling tinggi persentasenya adalah petani sebesar 32,00%, ibu rumah tangga sebesar 31,25%, wiraswasta kecil-kecilan sebesar 12,25%, lainnya seperti buruh kasar/pembantu/pengrajin kain (tenun)/honoror/apparat desa sebesar 4,50%,buruh kasar/pembantu sebesar 3,35%, pensiunan sebesar 2,75%, pegawai negeri sipil (PNS) sebear 2,50%, pedagang kaki lima/warung sebesar 2,25%, belum dapat pekerjaan dan nelayan masing-masing 1,50%, supir/tukang ojek sebesar dan kerja tidak tetap masing-masing sebesar 1,25%, guru/dosen sebear 1,00%, pegawai/karyawan swasta , masih sekolah ata kuliah ,dan peternak sebesar 0,75%, lalu yang terakhir sebesar 0,50% pedagang besar/grosir.



Gambar 7. Karakteristik Pekerjaan Responden



Gambar 8. Karakteristik Pendapatan Rumah Tangga Responden

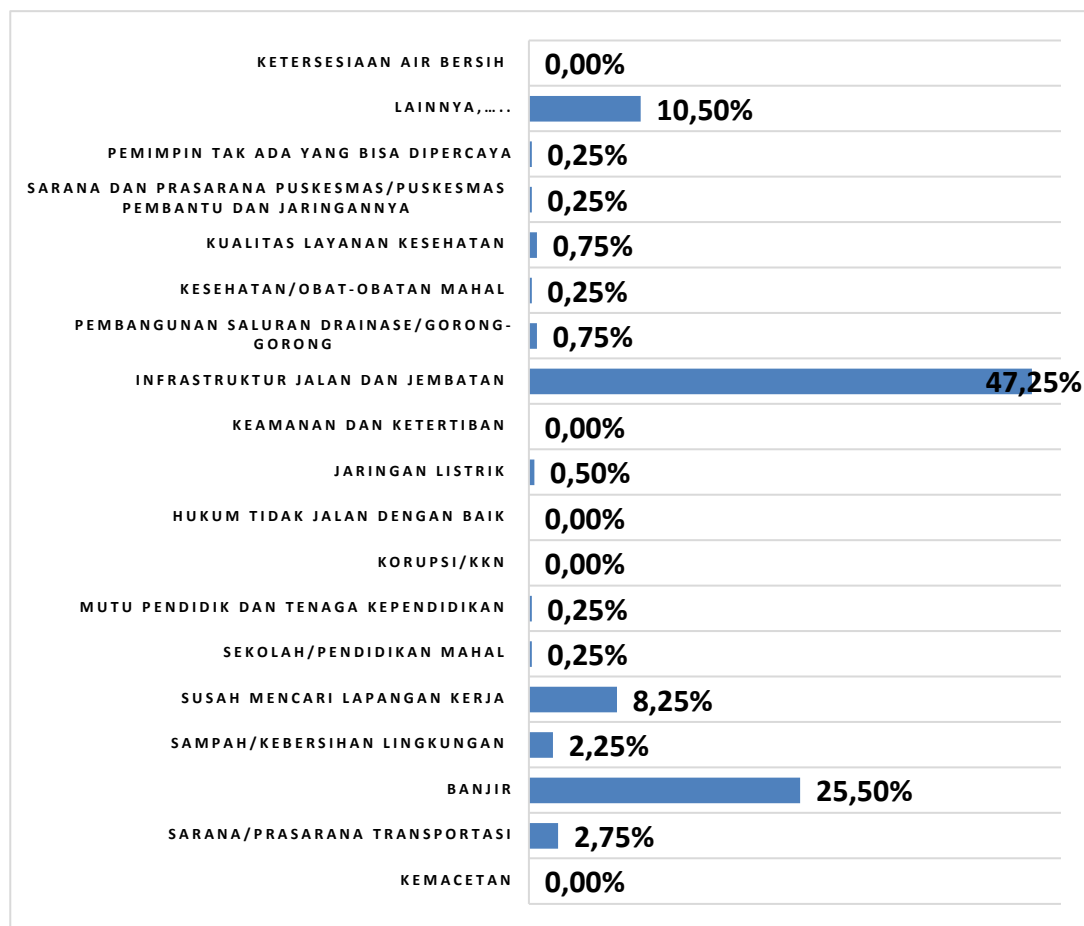
Berdasarkan gambar 10. Karakteristik pendapatan rumah tangga responden , persentase terbesar terdapat pada kategori antara > Rp 500.000,00 – Rp.1.499.000,00 sebesar 42,75%, ketegori >Rp. 1.500.000,00 – Rp 2.499.000,00 sebesar 20,75%,kategor< Rp.500.000,00 sebesar 20,00%, kategori antara > Rp. 2.500.000,00 – Rp. 3.499.000,00 sebesar 10,25%, ketegori > Rp. 5.000.000,00 sebesar 3.50%, dan kategori > Rp. 3.500.000,00 – Rp. 4.999.000,00 sebesar 2,75%.

C. Evaluasi Capaian Prioritas Kinerja Pemerintah Kabupaten Wajo

1. Persepsi masyarakat terhadap Kondisi Umum di Kabupaten Wajo

a. Isu Masalah Sosial Kemasyarakatan

Isu sosial merupakan permasalahan kehidupan yang terjadi dalam sebuah kondisi masyarakat, terlahir dari sebuah keadaan masyarakat yang tidak ideal atau unsur-unsur masyarakat yagn dapat membahayakan kehidupan kelompok. Maka dari itu hal ini cukup mengancam kondisi tatanan kehidupan masyarakat secara keseluruhan jika tidak direspon secara aktif. Untuk memahami suatu isu sosial yagn terjadi dalam masyarakat khususnya wilayah Kabupaten Wajo, maka perlu diadakan permintaan persepsi terhadap masyarakat itu sendiri, sebagai unsur yang paham betul akan kondisi lingkungannya. Berikut berbagai penilaian masyarakat terkait isu sosial yang terjadi di Kabupaten Wajo.

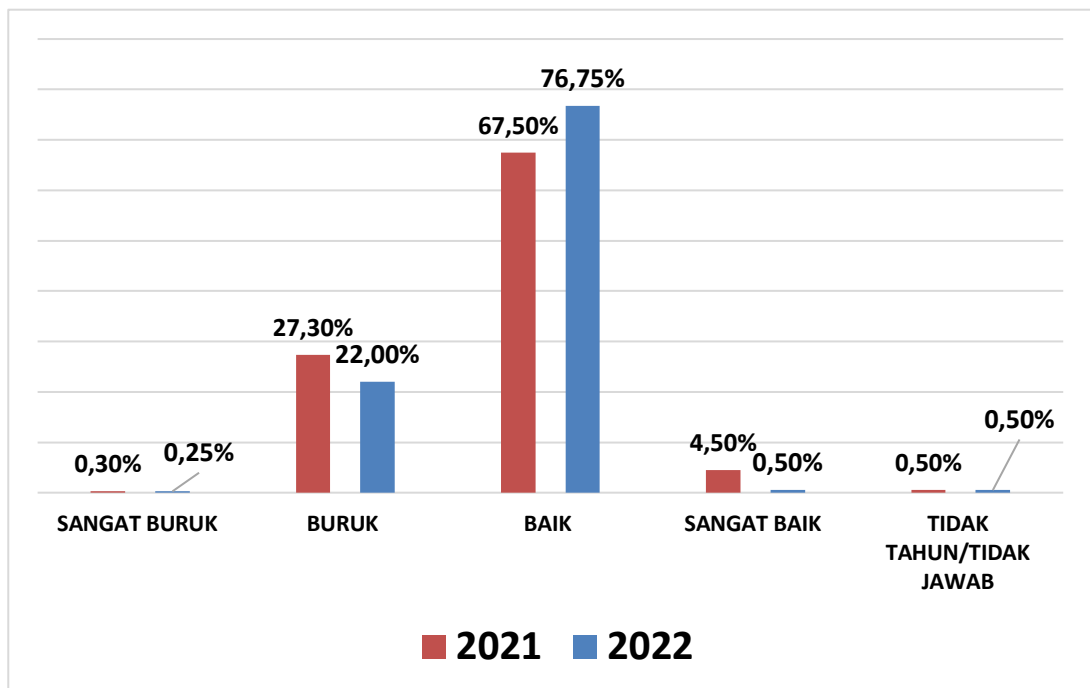


Gambar 9. Masalah yang paling utama yang ada di Kabupaten Wajo

Pada gambar 11. Masalah yang paling utama yang ada di Kabupaten Wajo pada saat sekarang ini, kategori Infrastruktur jalan dan jembatan menjadi persentase paling besar yakni 47,25%, banjir sebesar 25,50%, Lainnya (pupuk/drainase/bantuan modal usaha) sebesar 10,50%, susah mencari lapangan kerja sebesar 8,25%, sarana dan prasarna transportasi sebesar 2,75%, kualitas layanan Kesehatan/pembangunan saluran atau drainase masing-masing sebesar 0,75%, jaringan listrik 0,50%, pemimpin yang tidak bisa dipercaya/sarana dan prasarna puskesmas atau puskesmas pembantu/Kesehatan atau obata-obatan mahal/mutu dan tenaga Pendidikan/sekolah atau Pendidikan mahal sebesar 0,25%.

b. Kondisi Ekonomi

Kondisi ekonomi merupakan fakta keadaan perkembangan masyarakat Kabupaten Wajo dalam meningkatkan dan memenuhi kehidupan pokok keseharian atau sebagai langkah untuk menunjang kelangsungan hidup mereka dalam ikatan sosial kelompok maupun kekeluargaan. Untuk memahami hal tersebut, berikut penilaian responden terkait keadaan ekonomi Kabupaten Wajo gambar di bawah ini.



Gambar 10. Kondisi Ekonomi di Kabupaten Wajo

Berdasarkan gambar 12. di atas dapat di jelaskan bahwa persepsi masyarakat terkait Kondisi Ekonomi di Kabupaten Wajo sekarang ini pada umumnya menilai Baik. Tingkat penilaian masyarakat 76,75% mengatakan Baik dan 0,50 % Sangat Baik. Sedangkan masyarakat yang menilai Buruk ada sekitar 22,00% dan Sangat Buruk 0,25%. Adapun yang Tidak tahu/Menjawab sebesar 0,50%. Jika dibandingkan dengan data atau hasil temuan pada survei dilaksanakan tahun sebelumnya terjadi peningkatan

angka pada persentase Baik/Sangat Baik yang cukup signifikan dan terjadi penurunan angka persentase Buruk/Sangat Buruk.

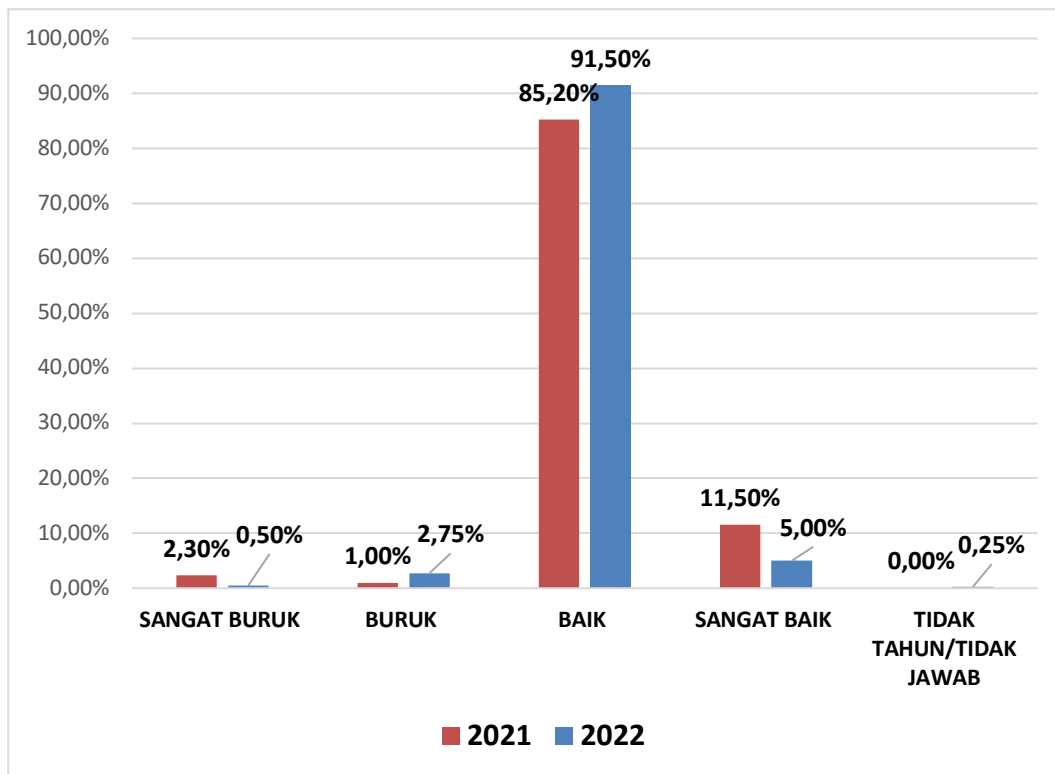
2. Capaian Prioritas Kinerja Pemerintah di Kabupaten Wajo

Kinerja pemerintah merupakan kegiatan yang terstruktur dan terselenggarakan oleh pemerintahan secara berkesinambungan serta berdampak positif terhadap masyarakat. Aktivitas Pemerintah Daerah bermuara pada satu tujuan yaitu untuk menjawab kebutuhan publik. Sebagai lembaga yang bertugas membela kepentingan publik.

a. Keamanan dan Ketertiban

Keamanan dan ketertiban masyarakat merupakan suatu kondisi dinamis masyarakat sebagai salah satu prasyarat penting dalam terselenggaranya pembangunan daerah di Kabupaten Wajo sebagai perpanjangan tangan dari provinsi dalam rangka tercapainya tujuan daerah dan nasional yang ditandai dengan terjaminnya kondisi sosial yang tentram.

Pada gambar 13. Persentase kondisi keamanan dan ketertiban di kabupaten wajo pada umumnya masyarakat menilai Baik dengan persentase 91,50%, kemudian 5,00% menilai Sangat baik sedangkan ada 2,75 % yang menilai Buruk , dan 0,50 % menilai Sangat Buruk. Jika dibandingkan dengan data tahun sebelumnya secara umum ada penurunan angka persentase Baik/Sangat Baik dan penurunan angka persentase Buruk/Sangat Buruk.

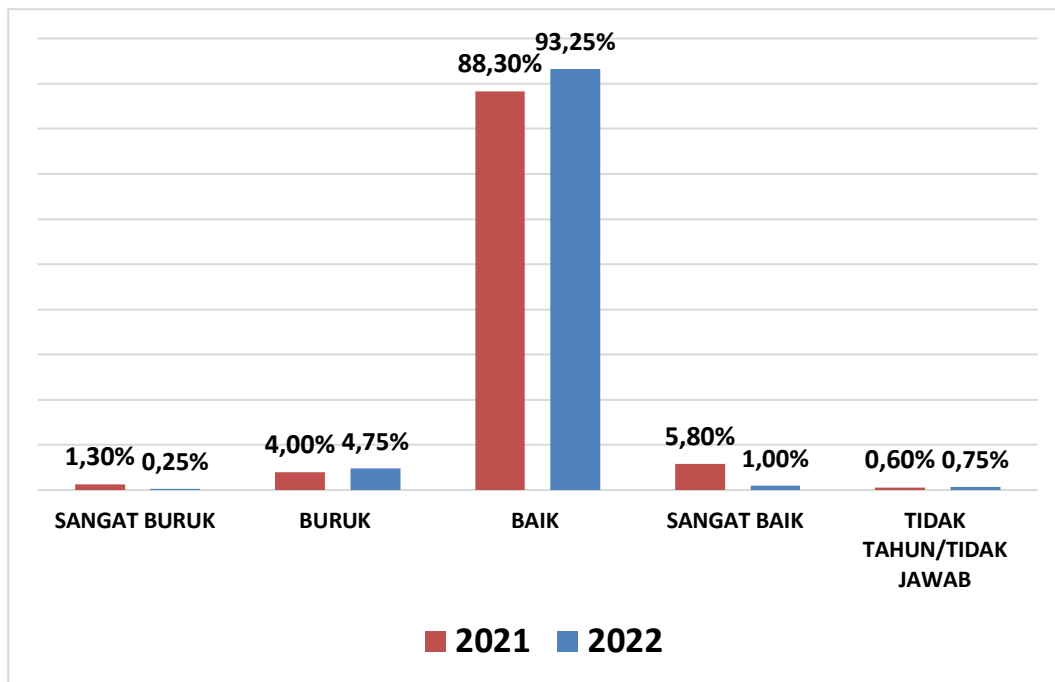


Gambar 11. Persentase Kondisi Keamanan dan Ketertiban di Kabupaten Wajo

b. Pelaksanaan pemerintah di Kabupaten Wajo

Pemerintah daerah merupakan salah satu alat dalam system penyelenggaraan pemerintahan. Pemerintah Daerah memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan pemerintahan menjadi kewenangan daerah otonom.

Pada gambar 14, di bawah menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap Pelaksanaan Pemerintahan di Kabupaten wajo secara umum menilai Baik dengan persentase 93,25% dan Sangat Baik sebesar 1,0%. Adapun masyarakat yang menilai buruk sebesar 4,75% dan Sangat Buruk 0,25 % serta ada 0,75%. Jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya ada tren peningkatan angka baik/sangat baik dan sedikit penurunan angka sangat buruk/buruk.

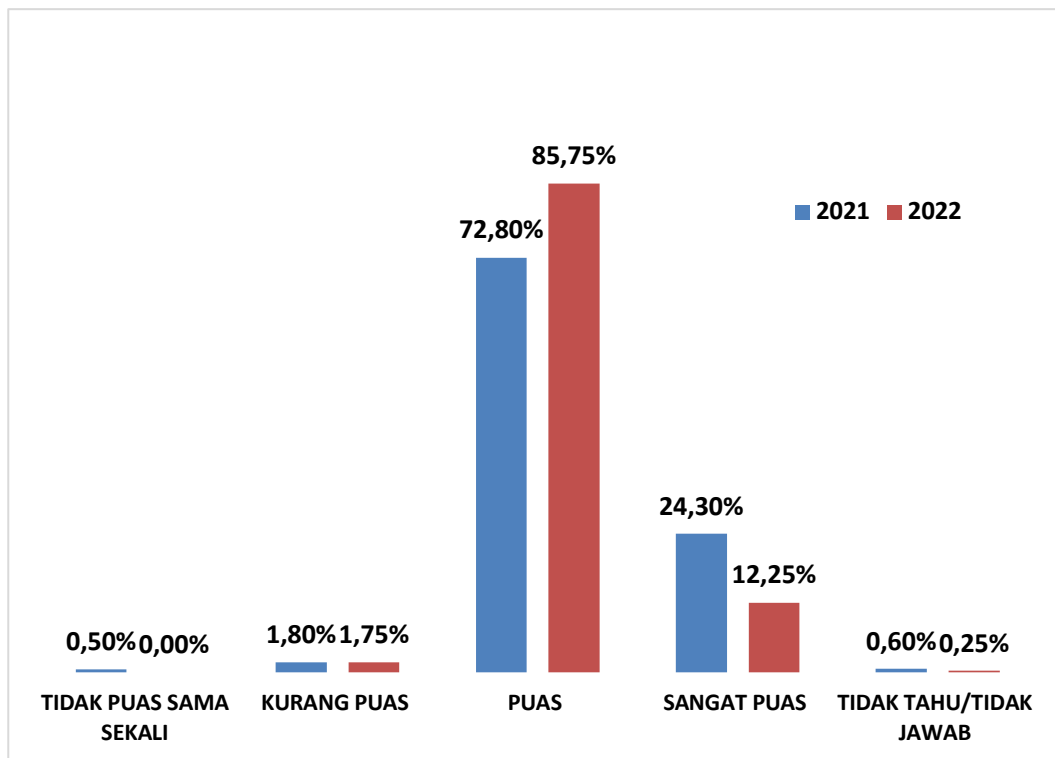


Gambar 12. Persentase Pelaksanaan Pemerintah di Kabuten Wajo

3. Capaian Terhadap Unit Layanan Publik Pemerintah Kabupaten Wajo

a. Pelayanan kantor Desa/Kelurahan

Pelaksanaan Pelayanan Publik pada tingkat pemerintah Desa/Kelurahan merupakan ujung tombak dalam pelayanan prima pada masyarakat. Pemberian pelayanan kepada masyarakat mejadi salah satu aspek paling penting didalam pelaksanaan fungsi pemerintahan dimana pemerintah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik sebagai implikasi dari fungsi aparatur Negara.



Gambar 13. Persentase Pelayanan Kantor Desa/Kelurahan

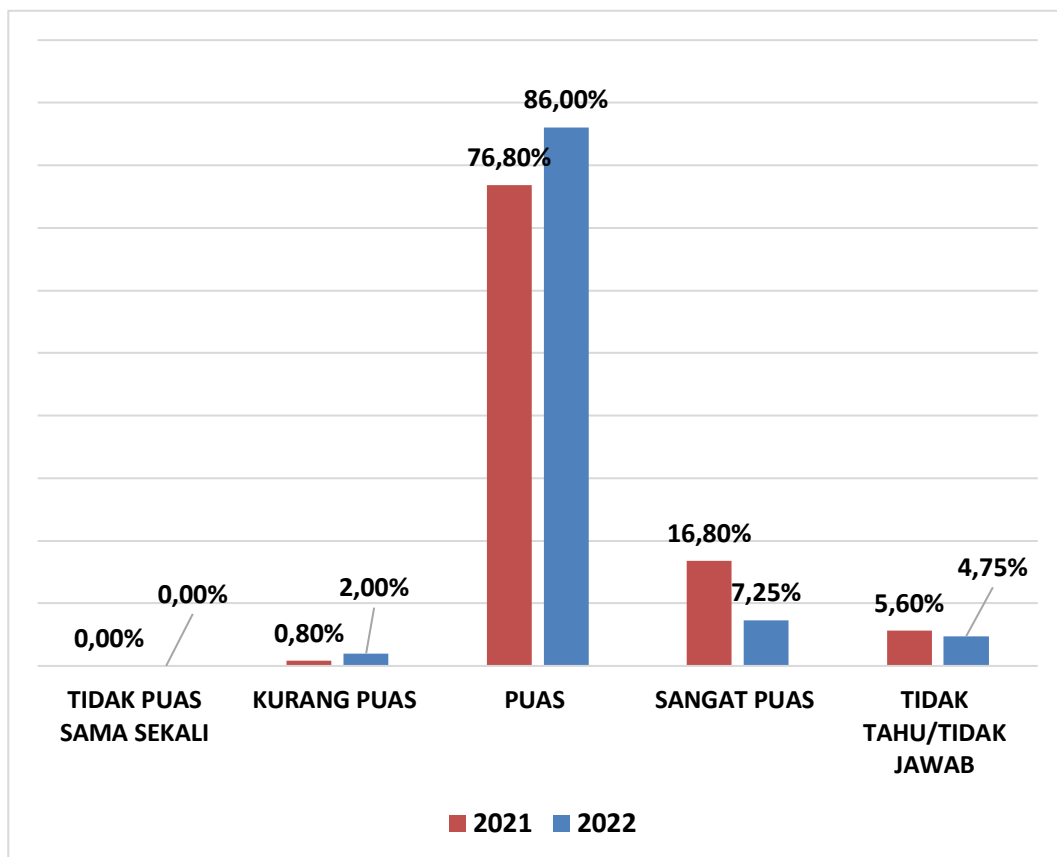
Pada gambar 15, menunjukkan bahwa persepsi masyarakat secara umum menilai bahwa Pelayanan Publik yang dilakukan Kantor Desa/Kelurahan sudah Baik dengan persentase 85,75% puas dan sangat puas sebesar 12,25%. Adapun yang menilai kurang puas sebesar 1,75% dan ada sebagian kecil masyarakat yang Tidak tahu/Menjawab sebesar 0,25%. Jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya, ada tren peningkatan angka puas/sangat puas dan penurunan angka kurang puas/tidak puas sama sekali.

b. Pelayanan Publik Kantor Camat

Kantor Kecamatan mempunyai tugas melaksanakan sebagian kewenangan pemerintah kabupaten di wilayah kerjanya, yang mencakup bidang pemerintahan, ekonomi, pembangunan, kesejahteraan rakyat dan pembinaan kehidupan masyarakat serta urusan pelayanan umum lainnya.

Pada gambar 16, di bawah ini dapat di simpulkan bahwa masyarakat menilai Pelayanan Kantor Camat sebesar sudah puas dengan persentase

sebesar 86,00% dan Sangat puas sebesar 7,25%. Sedangkan yang menilai kurang puas ada sekitar 2,0% dan ada 4,75% yang Tidak tahu/Menjawab. Jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya ada tren penurunan pelayanan ditandai dengan menurunnya angka puas/sangat puas, akan tetapi ada hal positif pada persepsi kurang puas/tidak puas sama sekali karna terjadi penurunan.



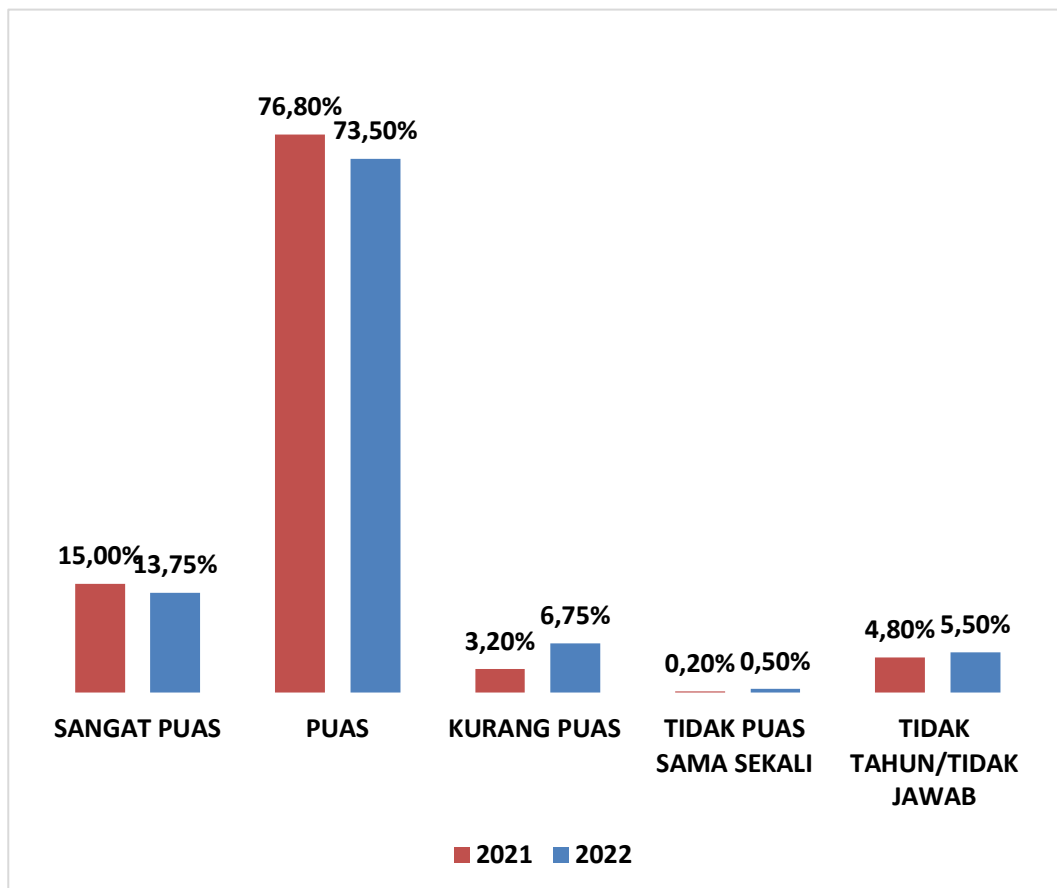
Gambar 14. Persentase Kantor Camat

c. Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Lamaddukelleng

Rumah Sakit Umum Daerah memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Rumah Sakit Umum daerah melaksanakan

upaya pelayanan kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan penyembuhan dan pemulihan.

Pada gambar 17, menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Lamaddukelleng secara umum menilai puas dengan persentase 73,50% dan 13,75% menilai sangat puas. Sedangkan yang menilai kurang puas 6,75% dan tidak puas sama sekali sebesar 0,50%, Serta ada 5,50% yang Tidak tahu/Menjawab. Jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya ada tren penurunan pelayanan ditandai dengan menurunnya angka puas/sangat puas dan peningkatan angka kurang puas/tidak puas sama sekali.

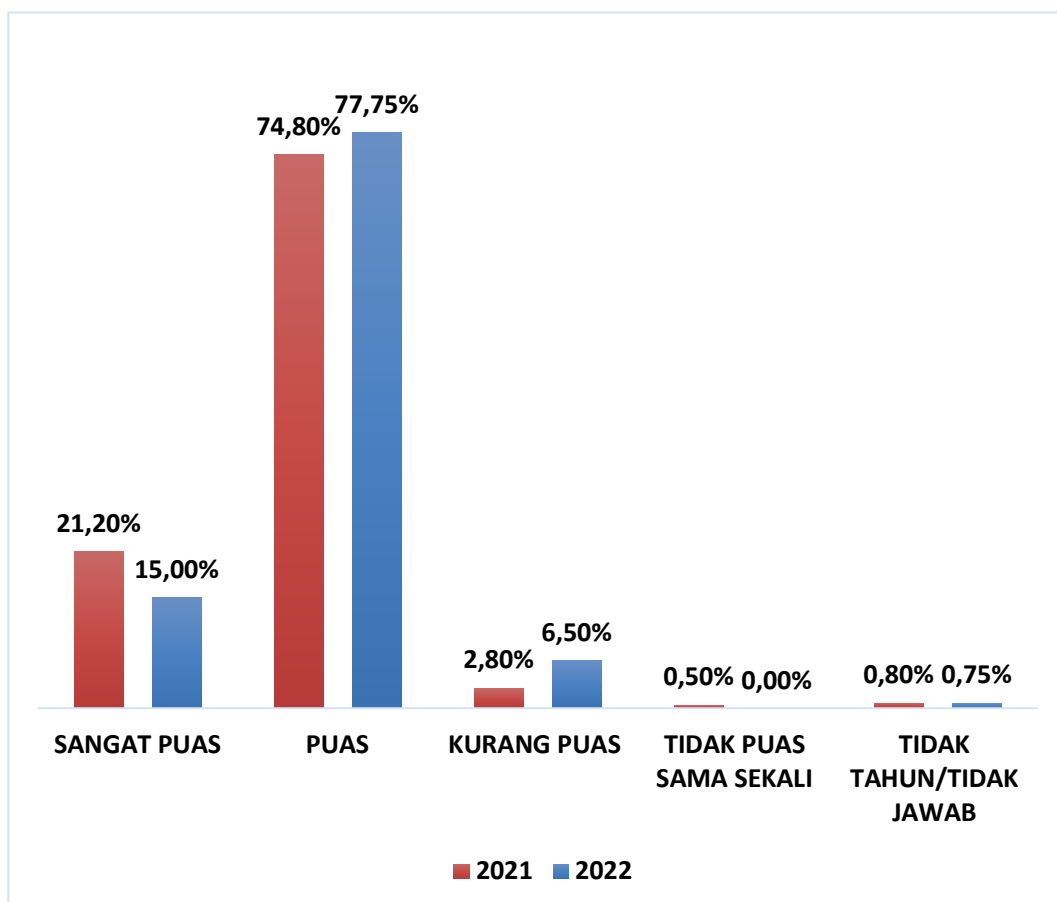


Gambar 15. Persentase Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Lamaddukelleng

d. Pelayanan Puskesmas

Puskesmas merupakan motivator, fasilitator dan turut serta memantau terselenggaranya proses pembangunan di wilayah kerjanya agar berdampak positif terhadap kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya. Puskesmas juga menjalankan pembangunan di luar bidang kesehatan yang mendukung terciptanya lingkungan dan perilaku sehat.

Pada gambar 18, menunjukkan bahwa Pelayanan Puskesmas secara umum masyarakat memberikan penilaian puas sebesar 77,75% dan Sangat puas sebesar 15,00% . Adapun yang menilai kurang puas sebesar 6,50% dan 0,75% yang Tidak Tahu/Menjawab. Jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya ada tren penurunan pelayanan, ditandai dengan penurunan angka sangat puas/puas dan peningkatan angka kurang puas/tidak puas sama sekali.



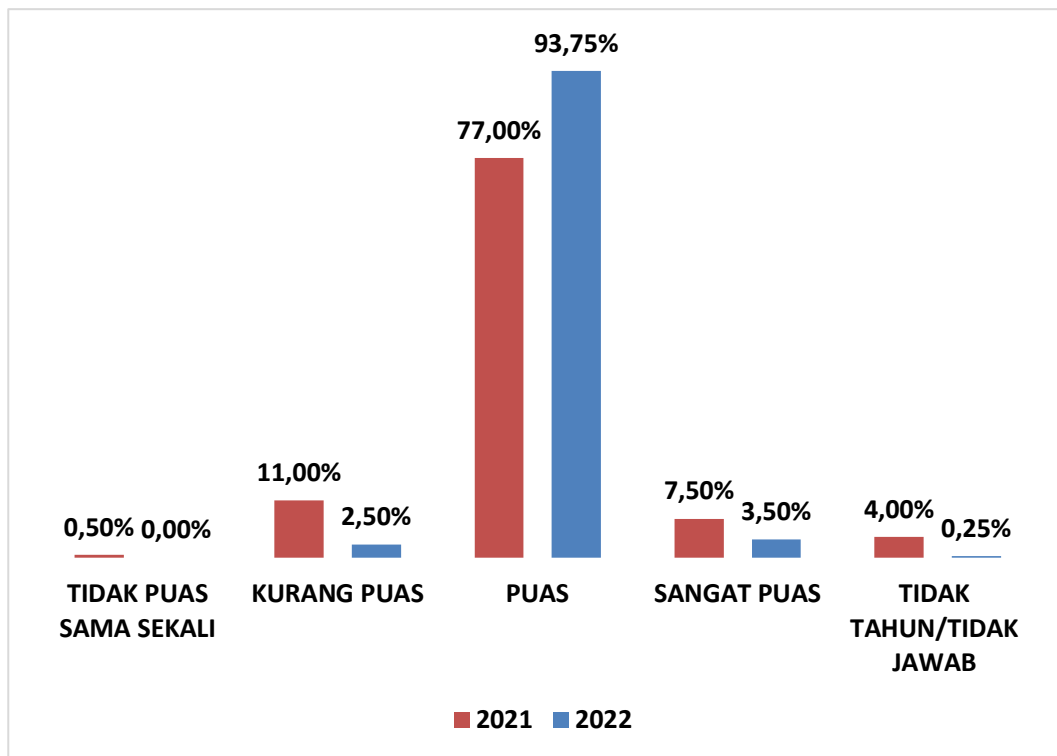
Gambar 16. Persentase Pelayanan Puskesmas

4. Capaian Terhadap Sarana dan Prasarana Umum dan Kebijakan

a. Kinerja Pemerintah Daerah Terhadap Layanan Pendidikan

Pemerintah sebagai penyelenggara Negara dalam bidang pendidikan, pemerintah daerah berhak mengarahkan, membimbing, membantu, dan mengawasi penyelenggaraan pendidikan, serta berkewajiban memberikan layanan dan kemudahan penyelenggaraan pendidikan yang bermutu bagi setiap warga negara tanpa diskriminasi. Pemerintah dan pemerintah daerah juga wajib menjamin tersedianya dana guna terselenggaranya pendidikan bagi setiap warga negara dari usia tujuh sampai usia lima belas tahun. Lebih dari itu, sebenarnya peluang bagi orang tua/warga dan kelompok masyarakat masih sangatlah luas.

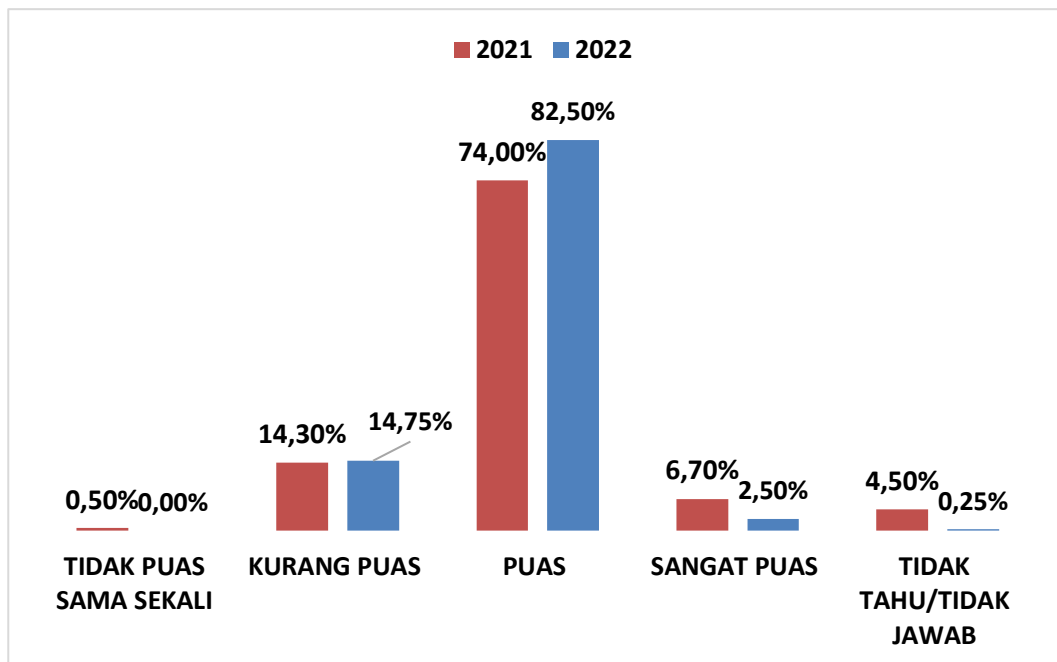
Pada Gambar 25, menunjukkan bahwa persentase Layanan Pendidikan di Kabupaten Wajo secara umum masyarakat merasa Puas sebesar 93,75% dan Sangat Puas 3,50% sedangkan masyarakat yang merasa Kurang Puas sebesar 2,50% dan 0,25% masyarakat yang Tidak Tahu/Menjawab. Jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya ada tren peningkatan, ditandi dengan miningkatnya angka puas/sangat puas dan menurunnya angka kurang puas/tidak puas sama sekali.



Gambar 17. Persentase Layanan Pendidikan

b. Pembangunan Sanitasi, Ketersediaan Air Bersih, dan Perbaikan Rumah Kumuh.

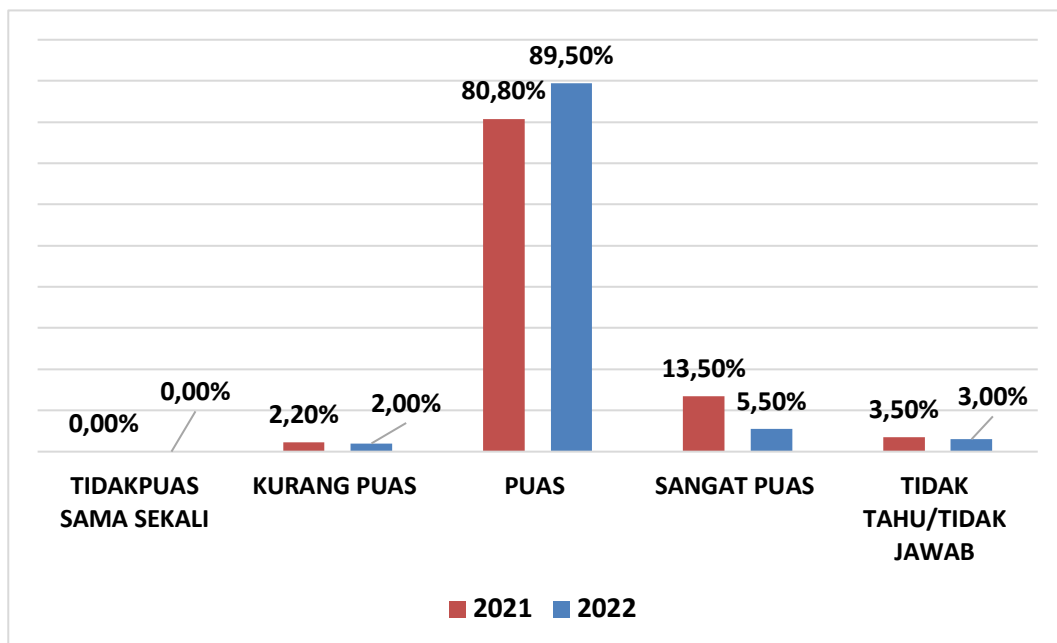
Pada Gambar dibawah ini, menunjukkan persepsi masyarakat di Kabupaten Wajo mengenai Pembangunan Sanitasi, Air Bersih, dan Perbaikan Rumah Kumuh , secara umum masyarakat menilai Puas dengan persentase 82,50%, kemudian Sangat Puas Sebesar 2,50% Sedangkan 14,75% masyarakat yang menilai Kurang Puas dan masyarakat yang Tidak Tahu/Menjawab sebesar 0,25%.jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya dapat dilihat bahwa ada tren peningkatan persepsi puas/sangat puas dan penurunan angka persepsi kurang puas/tidak puas sama sekali.



Gambar 18. Persentase Pembangunan Sanitasi, Ketersediaan Air Bersih, dan Perbaikan Rumah Kumuh

c. Capaian kinerja Pemerintah di Bidang Keagamaan

Pembangunan dibidang Keagamaan dilaksanakan melalui kegiatan peningkatan toleransi dan kerukunan dalam kehidupan beragama peningkatan kesadaran masyarakat akan nilai-nilai luhur budaya dan bangsa.



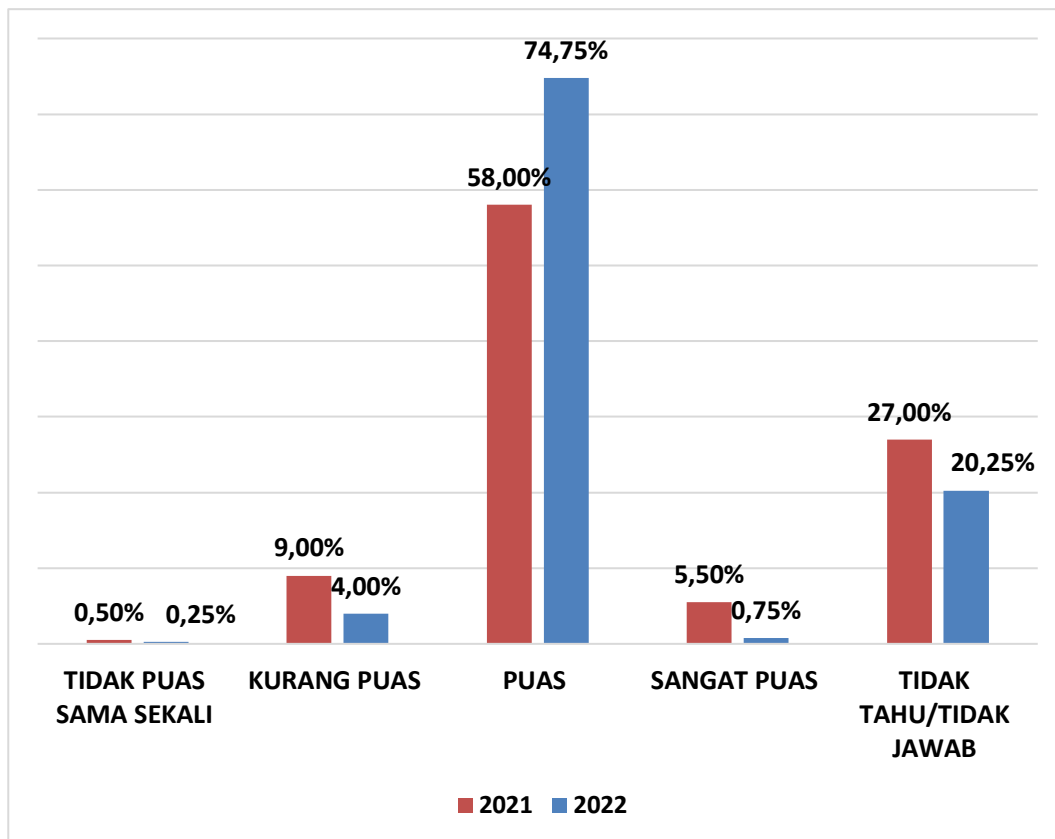
Gambar 19. Persentase Kinerja Pemerintah di Bidang Keagamaan

Pada Gambar diatas, menunjukkan bahwa persepsi masyarakat mengenai kinerja Pemerintah Kabupaten Wajo di Bidang Keagamaan secara umum Puas dengan persentase 89,50%, 5,50% Sangat Puas, Kurang Puas 2,00% dan 3,00% masyarakat Tidak Tahu/Menjawab. Jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya, dapat dilihat bahwa ada tren peningkatan persepsi puas/sangat puas dan penurunan angkat kurang puas atau tidak puas sama sekali.

d. Kinerja Pemerintah dalam Mengembangkan Koperasi dan UMKM

Pemberdayaan Usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) dan Koperasi merupakan langkah yang strategis dalam meningkatkan dan memperkuat dasar kehidupan perekonomian dari sebagian besar rakyat Indonesia, khususnya melalui penyediaan lapangan kerja dan mengurangi kesenjangan dan tingkat kemiskinan.

Berdasarkan Gambar dibawah ini , secara umum memberikan gambaran persepsi masyarakat Kabupaten Wajo terhadap Kinerja Pemerintah dalam Mengembangkan Koperasi dan UMUM, Puas sebesar 74,75% dan Sangat Puas 0,75%, sedangkan masyarakat yang menilai Kurang Puas 4,0% , 0,25,% menilai Tidak Puas Sama Sekali, serta ada 20,25% masyarakat yang Tidak Tahu/Menjawab. Jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya, dapat dilihat bahwa terjadi peningkatan persepsi puas/sangat puas dan penurunan angka kurang puas/tidak puas sama sekali.

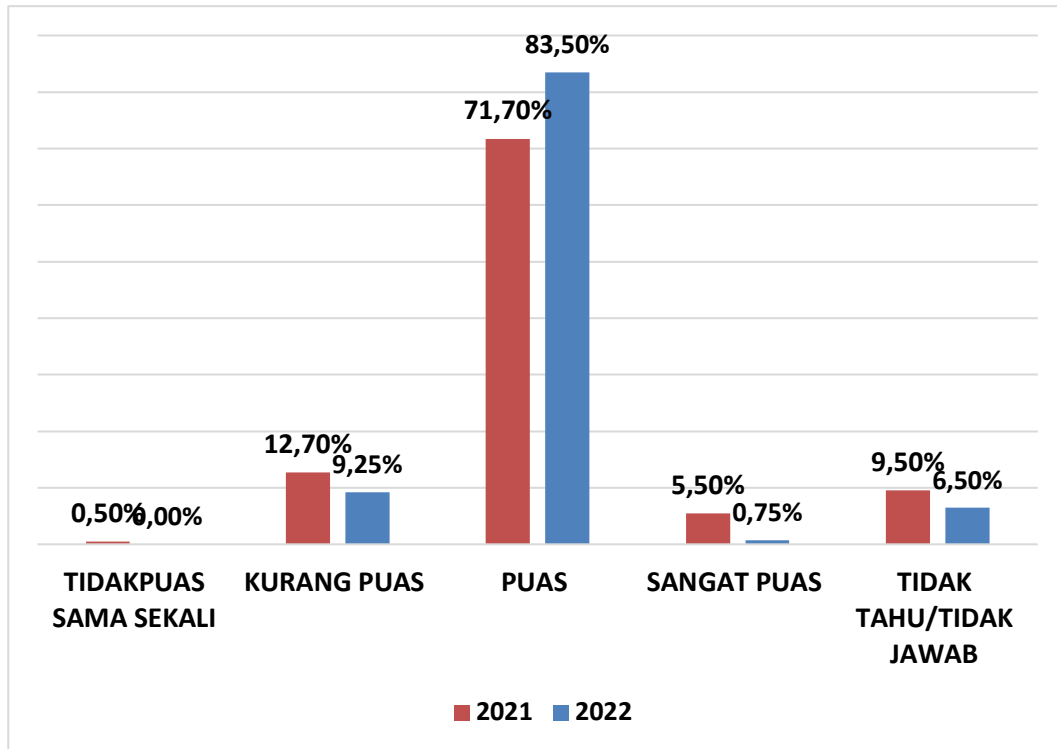


Gambar 20. Persentase Kinerja Pemerintah dalam Mengembangkan Koperasi dan UMKM

e. Kinerja Pemerintah dalam Melesatarikan Kebudayaan Lokal

Keberagaman kebudayaan daerah merupakan kekayaan dan identitas bangsa yang sangat diperlukan untuk memajukan kebudayaan nasional Indonesia di tengah dinamika perkembangan dunia. Dalam menjaga kelestarian budaya local yang ada dalam masyarakat dapat dilakukan dengan berbagai cara.

Pada Gambar 37. Kinerja Pemerintah Daerah dalam Melestarikan Kebudayaan Lokal menunjukkan persepsi masyarakat , Puas sebesar 83,50%, Sangat Puas sebesar 0,75% sedangkan masyarakat yang menilai Kurang Puas 9,25% dan 6,50% masyarakat yang Tidak Tahu/Menjawab. Jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya, dapat dilihat bahwa ada tren peningkatan persepsi puas/sangat puas dan penurunan persepsi kurang puas/tidak puas sama sekali.

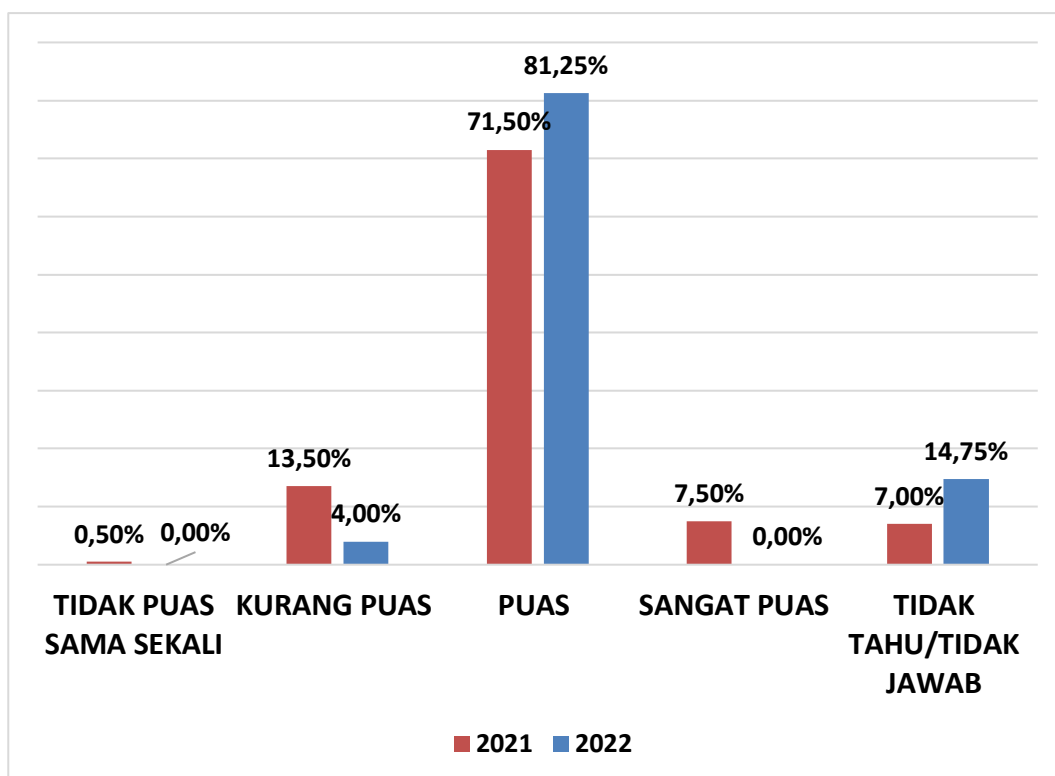


Gambar 21. Persentase Kinerja Pemerintah Daerah dalam Melestarikan Kebudayaan Lokal

f. Kinerja Pemerintah di Bidang Kepemudaan dan Olahraga

Pemerintah melalui Bidang pemuda dan olahraga mempunyai tugas melaksanakan pembinaan kepemudaan dan kelorahragaan. Dalam rangka melakukan pelaksanaan program, disinergikan dan dikoordinasikan setaip kegiatan kepada unsur-unsur yang ada seperti kekeluargaan, organisasi pendidikan, dan organisasi kepemudaan.

Berdasarkan Gambar 38. Dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat terhadap kinerja pemerintah di Bidang Kepemudaan dan Olahraga dinilai sudah Puas dengan persentase 81,25%, Kurang Puas sebesar 4,00% dan ada 14,75% masyarakat yang Tidak Tahu/Menjawab. Jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya ada tren peningkatan persepsi puas/sangat puas dan penurunan persepsi kurang puas/tidak puas sama sekali.

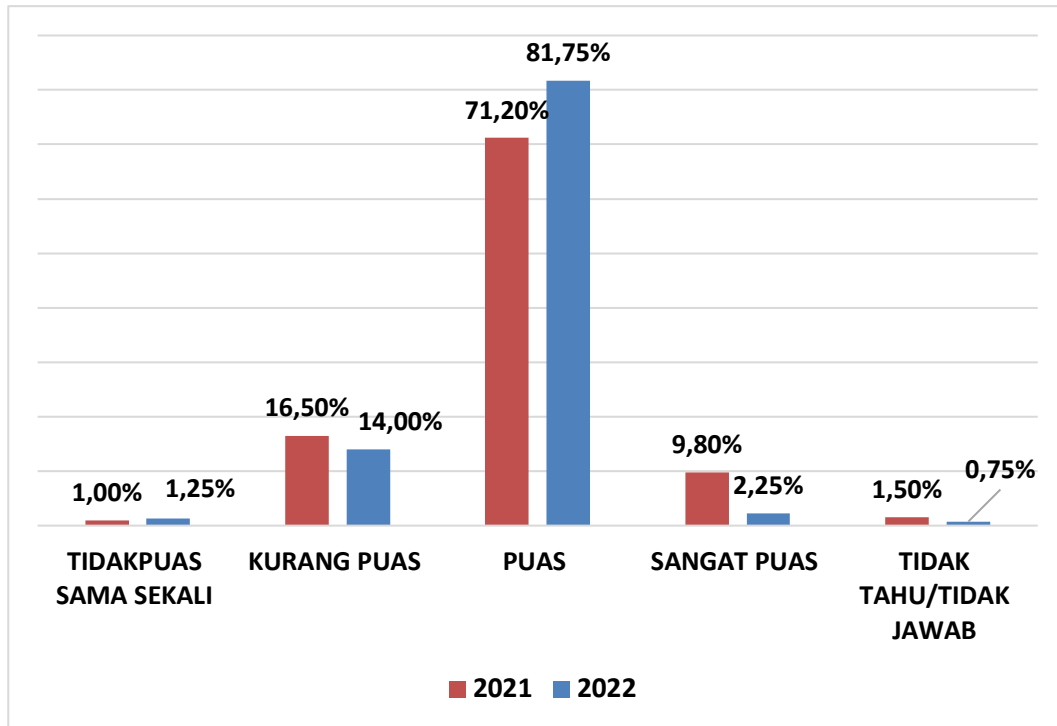


Gambar 22. Persentase Kinerja Pemerintah di Bidang Kepemudaan dan Olahraga

g. Kinerja Pemerintah Daerah Pada Program Bantuan Sosial dalam Menyelesaikan Permasalahan Kemiskinan

Bansos merupakan pengeluaran berupa transfer uang, barang, atau jasa yang diberikan oleh pemerintah pusat/daerah kepada masyarakat guna melindungi masyarakat dari kemungkinan terjadinya resiko sosial , meningkatkan kemampuan ekonomi, dan/atau kesejahteraan masyarakat.

Pada Gambar 39. Menunjukkan bahwa Kinerja Pemerintah Daerah pada Program Bantuan Sosial dalam Menyelesaikan Permasalahan Kemiskinan secara umum masyarakat menilai Puas sebesar 81,75%, Sangat Puas 2,25%, Kurang Puas 14,00%, 1,25% Tidak Puas Sama Sekali, Serta ada 0,75% masyarakat yang Tidak Tahu/Menjawab.

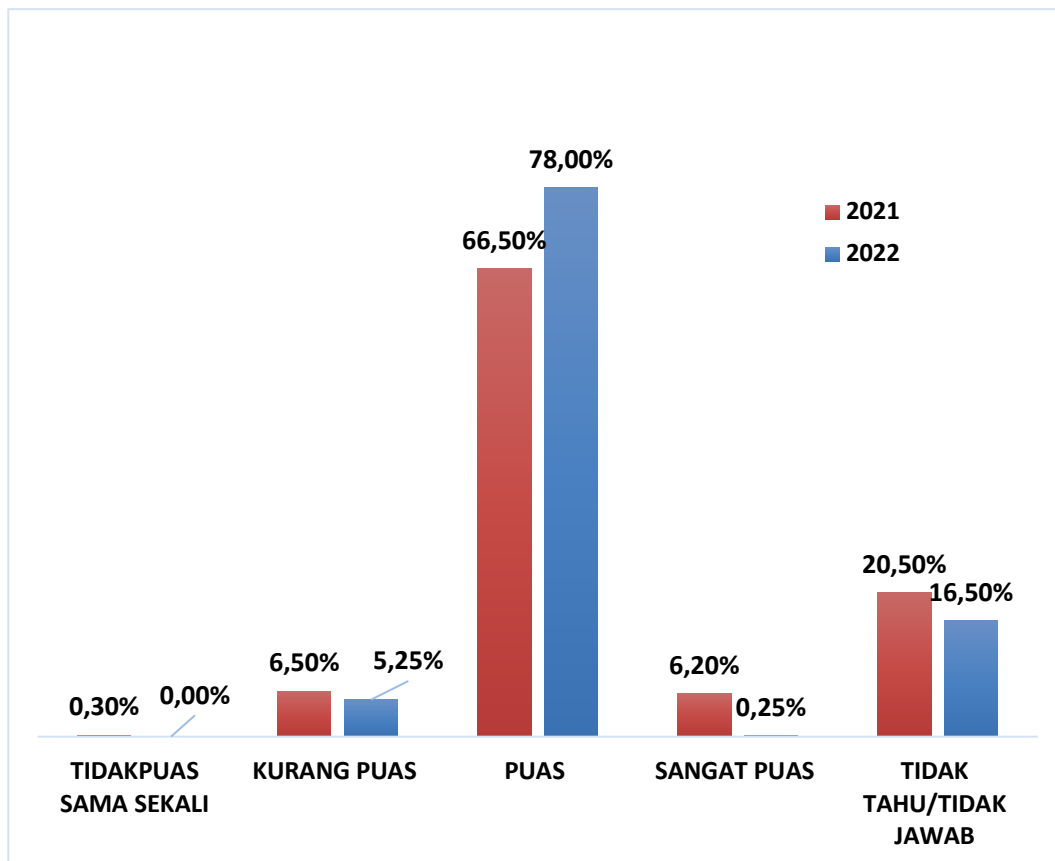


Gambar 23. Persentase Kinerja Pemerintah Daerah Terhadap Program Bantuan Sosial dalam Menyelesaikan Permasalahan Kemiskinan

h. Kinerja Pemerintah Terkait Transparansi Penyusunan Kebijakan dan Penggunaan Anggaran Pemerintah

Transparansi APBD adalah bentuk akuntabilitas pemerintah daerah dalam kerangka menjaga anggaran agar sesuai dengan penggunaannya.

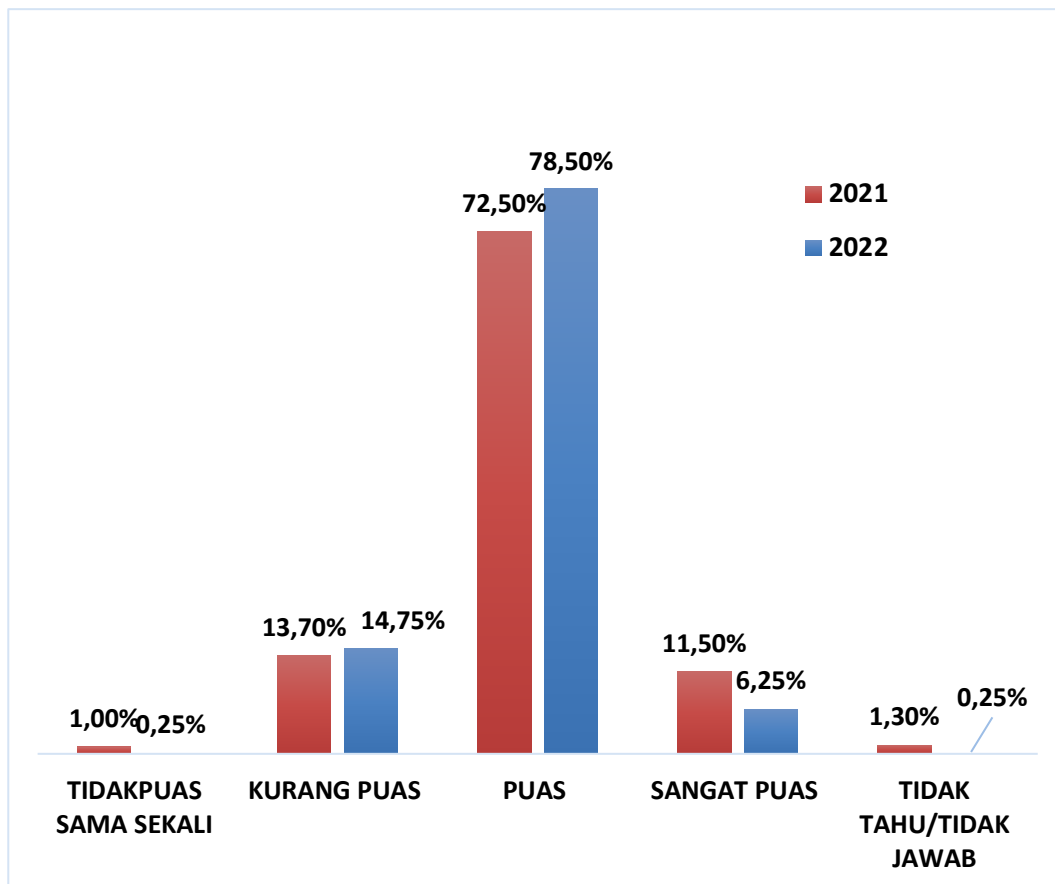
Berdasarkan Gambar 40. Masyarakat memberikan persepsi terhadap Pemerintah Daerah Terkait Transparansi Penyusunan Kebijakan dan Penggunaan Anggaran, Puas sebesar 78,00% dan Sangat Puas sebesar 0,25%, sedangkan masyarakat yang menilai Kurang Puas ada sebesar 5,25% dan ada masyarakat yang Tidak Tahu/Menjawab sebesar 16,50%.



Gambar 24. Persentase Kinerja Pemerintah Daerah Terkait Transparansi Penyusunan Kebijakan dan Penggunaan Anggaran Pemerintah

i. **Kinerja DR. Amran Mahmud, S.Sos dan H.Amran, S.E sebagai Bupati dan Wakil Bupati**

Pada Gambar dibawah menunjukkan bahwa Kinerja Bupati dan Wakil Bupati periode 2019-2024 secara umum masyarakat menilai Puas sebesar 78,50%, 6,25% Sangat Puas, Kurang Puas 14,75% dan 0,25% yang menilai Tidak Puas Sama Sekali. Adapun 0,25% masyarakat yang Tidak Tahu/Menjawab. Jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya, ada tren peningkatan persepsi puas/sangat puas dan penurunan persepsi kurang puas/tidak puas sama sekali.



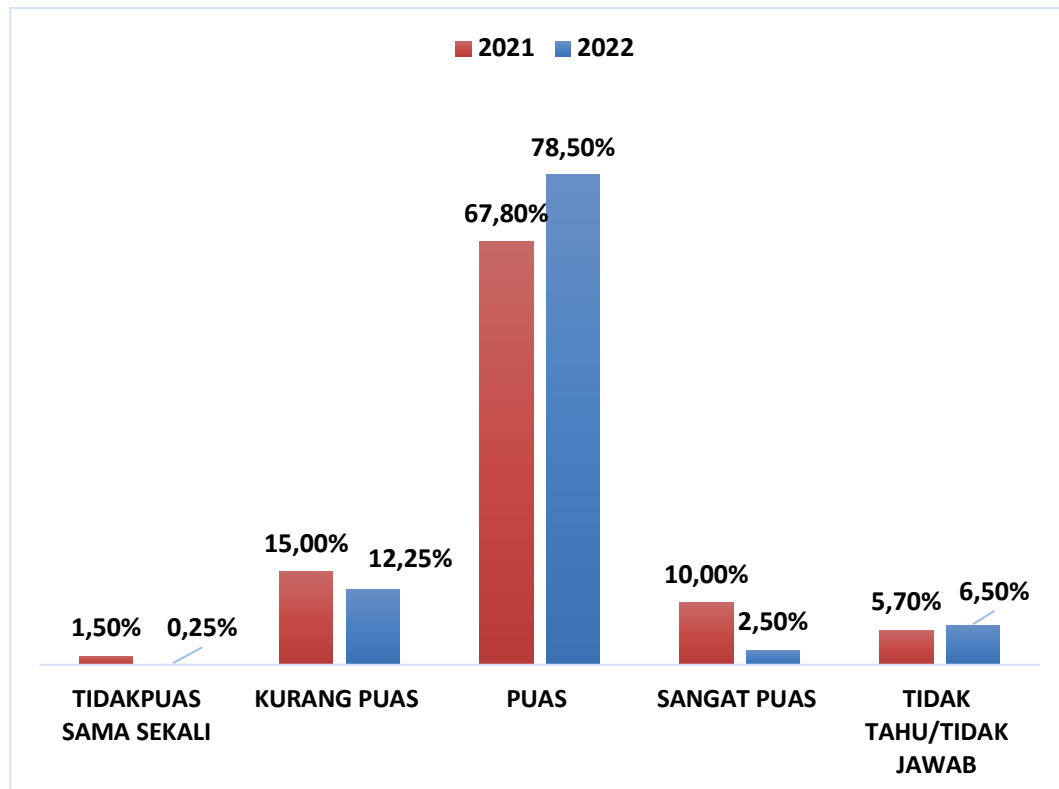
Gambar 25. Persentase Kinerja DR.AMRAN MAHMUD, S.Sos., dan H.AMRAN, S.E (PAMMASE) sebagai Bupati dan Wakil Bupati 2019-2024

j. Kinerja Anggota DPRD Kabupaten Wajo

Anggota Legislatif (DPRD) yang merupakan perwujudan dari wakil rakyat berkewajiban menampung, menyalurkan dan memperjuangkan aspirasi rakyat dan memajukan kesejahteraan rakyat, dengan kedudukan sebagai anggota legislative (DPRD). Anggota DPRD senantiasa memelihara keseimbangan keserasian hubungan antara kepentingan pemerintah dengan kepentingan rakyat. Untuk lebih mengetahui persepsi masyarakat terkait kinerja Anggota DPRD Kabupaten Wajo.

Berdasarkan Gambar 42 dibawah ini, menunjukkan bahwa masyarakat menilai kinerja Anggota DPRD Kabupaten Wajo periode 2019-2024, Puas sebesar 78,50% dan Sangat Puas 2,50%. Sedangkan ada

12.25% yang menilai Kurang Puas dan 0,25% yang Tidak Puas Sama Sekali. Ada juga masyarakat yang Tidak Tahu/Menjawab sebesar 6,50%.



Gambar 26. Persentase Kinerja Anggota DPRD Kabupaten Wajo periode 2019-2024

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Adapun yang menjadi kesimpulan pada Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan dan Kinerja Pemerintah Kabupaten Wajo ini sebagai berikut :

1. Opini dan permasalahan yang dihadapi masyarakat
 - a. Adapun yang menjadi masalah utama yang dihadapi di kabupaten wajo sekarang ini mayoritas menjawab :
 - 1) Infrastruktur jalan dan jembatan,
 - 2) Banjir,
 - 3) Susah mencari lapangan pekerjaan,
 - 4) Kelangkaan pupuk.
 - b. Ada peningkatan angka yang cukup signifikan Baik/Sangat Baik dan penurunan angka Sangat Buruk/Buruk terkait persepsi masyarakat terhadap kondisi ekonomi Kabupaten Wajo.
 - c. Ada peningkatan angka Baik/Sangat Baik dan sedikit penurunan angka Sangat Buruk/Buruk terkait persepsi masyarakat terhadap pelaksanaan pemerintahan di Kabupaten Wajo.
 - d. Ada sedikit penurunan angka Baik/Sangat Baik dan sedikit penurunan Angka Sangat Buruk/Buruk terkait persepsi masyarakat terhadap keamanan dan ketertiban di Kabupaten Wajo.
2. Opini terhadap unit layanan pemerintah
 - a. Mayoritas masyarakat yang menganggap layanan pemerintah Puas/Sangat Puas atau Baik/Sangat Baik. :
 - Keamanan, ketertiban dan pemadam kebakaran

- Sarana dan prasarana pendidikan (TK,PAUD,SD,SMP)
- Kompetensi pelaksana (TK,PAUD,SD,SMP)
- Sarana dan prasarana RSUD Lamaddukelleng
- Kompetensi pelaksana RSUD Lamaddukelleng
- Sarana dan prasarana Puskesmas
- Kompetensi pelaksana Puskesmas
- Sarana Ambulance
- Peluang kerja
- Pelatihan melalui BLK
- Layanan persampahan
- Pembangunan drainase dan selokan
- Ketersediaan tempat sampah
- Sarana dan prasarana kantor desa/kelurahan
- Kompetensi pelaksana di kantor desa/kelurahan
- Sarana dan prasarana kantor camat
- Kompetensi pelaksana kantor camat
- Ketersediaan jaringan internet
- Sarana dan prasarana lampu jalan
- Infrastruktur jalan perumahan/pemukiman/lingkungan
- Pelayanan perizinan
- Sport center
- Bidang perikanan
- Kompetensi penyuluh pertanian
- Ketersediaan benih pertanian
- Pelayanan kependudukan & pencatatan sipil
- Pelayanan keluarga berencana
- Pelayanan pemberdayaan& perlindungan anak
- Pelayanan pajak
- Ketersediaan & keterjangkauan bahan pokok

- Layanan cepat tanggap
 - Ketersediaan listrik
 - Infrastruktur Pasar Kabupaten Wajo
 - Destinasi Wisata Kabupaten Wajo
- b. Mayoritas Masyarakat yang masih Kurang Puas/Tidak Puas Sama sekali atau Buruk/Sangat Buruk :
- Ketersediaan pupuk dan mengatasi kelangkaan pupuk
- c. Layanan yang mengalami peningkatan persepsi Puas/Sangat Puas atau Baik/Sangat Baik :
- Layanan Pendidikan.
 - Pembangunan sanitasi, penyediaan air bersih dan perbaikan rumah kumuh.
 - Pelayanan kantor desa/kelurahan
 - Bidang pemuda dan olahraga
 - Koperasi, UMKM dan IKM
 - Bidang keagamaan
 - Pelestarian kebudayaan lokal
 - Program bantuan sosial
 - Transparansi penyusunan anggaran
 - DPRD Kabupaten Wajo
- d. Layanan yang mengalami penurunan persepsi Puas/Sangat Puas atau Baik/Sangat Baik :
- Layanan RSUD Lamaddukelleng
 - Layanan Puskesmas
 - Kondisi Infrastruktur Jalan Kabupaten, Jalan Tani, Jembatan
 - Pembangunan Infrastruktur Jalan Kabupaten, Jalan Tani, Jembatan
 - Pelayanan Kantor Camat

B. Rekomendasi

1. Membuat skala prioritas terkait masalah utama yang dihadapi oleh masyarakat seperti Infrastruktur jalan dan jembatan, Banjir, Susah mencari lapangan pekerjaan, Kelangkaan pupuk;
2. Pertahankan pelayanan dan kalau perlu ditingkatkan lagi pelayanan yang mengalami peningkatan;
3. Terkait permasalahan kelangkaan pupuk, perlu dilakukan Kembali edukasi terkait penggunaan pupuk kepada masyarakat, kemudian melakukan pengawasan terkait distribusi pupuk bersubsidi mulai dari distributor ,kios sampai diterima oleh petani;
4. Untuk Layanan RSUD Lamaddukelleng, Layanan Puskesmas Pelayanan Kantor Camat, memanfaatkan pengaduan saran dan masukan seperti penyediaan kotak saran dan dikelola dengan maksimal;

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto .2006. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta. Universitas Gajah Mada.
- Eriyanto. 2007. *Teknik Sampling, Analisis Opini Publik*, LKIS, Jakarta.
- Gerson, R,F. 2001. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, PPM, Jakarta.
- Hessel Nogi S., Tangkilisan .“Teori dan Konsep Kebijakan Publik” dalam Kebijakan Publik
- Irawan, Hadi. 2006. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Kencana, Inu.1999. Ilmu Administrasi Publik. Rineke Cipta. Jakarta.
- Luthans, Fred. 1995, *Organization Behavior*, 7nd Edition. Mc Graw-Hill.Inc, New York.
- Moh Mahfud MD, 2000, Dasar dan Struktur Ketatanegaraan Indonesia (Edisi Revisi), Penerbit Renaka Cipta, Jakarta, h. 64.
- Neera Chandaoke. 1995. Stateand Civil Society: Exploration in Political Theory. London: Sage.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Robbins, Stephen P.1996. Perilaku Organisasi Edisi ke 7 (Jilid II). Jakarta : Prehallindo
- Tangkilisan, S. 2005. Manajemen Publik . Jakarta: Gramedia Widia Sarana Indonesia.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Wunggu dan Brotoharsojo 2003. *Tingkatan Kinerja Perusahaan anda dengan Merit Sistem*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Offset.

LAMPIRAN DOKUMENTASI PENGAMBILAN DATA DAN WAWANCARA



