



**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
TERHADAP KINERJA PEMERINTAH  
DAERAH TAHUN 2019**

**BADAN PERENCANAAN  
PEMBANGUNAN DAERAH  
KABUPATEN BANGKA 2020**

## **KATA PENGANTAR**



Puji syukur ke Hadirat Allah SWT atas segala limpahan karunia-Nya, sehingga Penyusunan Buku Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Pemerintah Daerah Kabupaten Bangka Tahun 2020 dapat diselesaikan.

Pelayanan merupakan salah satu tugas Pemerintah Daerah terhadap masyarakat. Dalam memberikan pelayanan yang optimal dan maksimal, tentunya diperlukan data dan informasi yang dapat mengukur tingkat pelayanan publik, termasuk urusan pemerintah. Oleh karena itu, atas dasar Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, maka dilaksanakan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Pemerintah Daerah Tahun 2020.

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) per-urusan pemerintah di Kabupaten Banga ini melibatkan masyarakat yang ada di 8 Kecamatan dan 81 desa/kelurahan, dengan jumlah sampel responden sebesar 1600.

Keberhasilan survey dan penyusunan buku indeks kepuasan masyarakat dicapai berkat dukungan berbagai pihak. Atas dukungan dan partisipasinya dalam survey IKM ini diucapkan terimakasih. Harapannya buku ini dapat menjadi pedoman dan bermanfaat bagi pemangku kepentingan Pemerintah Kabupaten Bangka sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja dimasa mendatang.

Sungailiat,

**Kepala Bappeda Kab. Bangka**

**Ir. Pan Budi Marwoto, M.Si**  
**NIP. 19661214 199203 1 004**

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

- a. Survey Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kinerja Pemerintah Kabupaten Bangka dilakukan untuk melihat kinerja urusan pemerintah dimata masyarakat.
- b. Hasil survey indeks kepuasan masyarakat menunjukkan bahwa kinerja pemerintah Kabupaten Bangka terkait penilaian masyarakat sudah pada nilai **74,07** atau kategori **B (Baik)**. Untuk urusan pemerintah Bidang Kependudukan dengan nilai 80,30 (B), Bidang Penanaman Modal dengan nilai 78,34 (B), urusan Pendidikan dengan nilai 77,81 (B), urusan Pemberdayaan Masyarakat dan Desa dengan nilai 77,56 (B), urusan ketenagakerjaan dengan nilai 77,48 (B), urusan Pariwisata dan Kebudayaan dengan nilai 72,33 (B), urusan Kesehatan dengan nilai 70,33 (B).
- c. Hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kinerja pemerintah Kabupaten Bangka dapat juga dilihat berdasarkan wilayah administratif (kecamatan). Dari 8 (delapan) kecamatan yang ada di Kabupaten Bangka 8 kecamatan pada kategori B (Baik). Wilayah kecamatan yang indeks kepuasan masyarakat mendapat kategori B antara lain, Kecamatan Sungailiat, Kecamatan, Pemali, Kecamatan Merawang, Kecamatan Mendo barat, Kecamatan Puding Besar, Kecamatan Bakam, Kecamatan Riau Silip dan Kecamatan

Belinyu. Sedangkan wilayah kecamatan dengan IKM kategori C tidak ada lagi di wilayah Pemerintah Kabupaten Bangka. Adapun nilai IKM per kecamatan dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 5.1  
Nilai IKM Urusan Pemerintah per Kecamatan

URUSAN PEMERINTAH WAJIB DAN PILIHAN	IKM	IKM	IKM	IKM	IKM MENDO	IKM	IKM	IKM RIAU	IKM
	KABUPATEN	SUNGAILIAT	PEMALI	MERAWANG	BARAT	PUDING BESAR	BAKAM	SILIP	BELINYU
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL	80,30	81,13	80,58	80,25	79,98	80,03	79,89	79,91	80,64
PENANAMAN MODAL	78,34	76,78	77,96	78,68	78,49	78,91	78,32	78,32	79,24
PENDIDIKAN	77,81	78,16	76,36	77,08	75,24	78,86	78,66	78,23	79,88
PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA	77,56	72,09	79,14	78,85	80,35	77,02	77,65	77,51	77,87
TENAGA KERJA	77,48	70,67	75,88	77,81	77,62	77,21	79,92	80,78	79,97
PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK	73,97	72,55	71,20	74,23	74,88	73,01	74,84	75,11	75,94
SOSIAL	76,96	70,14	74,22	78,20	78,65	76,12	79,74	78,91	79,70
KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA	76,08	74,45	76,89	76,04	78,61	75,14	75,87	75,42	76,21
KESEHATAN	75,02	74,31	73,26	78,46	77,85	80,18	71,01	72,08	73,04
PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA	74,96	72,35	74,56	74,26	76,66	74,12	75,38	75,60	76,74
PERDAGANGAN	74,72	73,12	73,61	74,43	75,81	75,05	75,03	75,06	75,68
PERTANAHAN	73,47	71,21	73,56	74,39	73,24	73,26	73,67	73,59	74,84
USAHA KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH	73,11	72,36	72,85	73,87	73,54	74,15	74,84	68,54	74,76
KETENTRAMAN DAN KETERTIBAN UMUM SERTA PERLINDUNGAN	<b>72,69</b>	<b>70,56</b>	<b>70,86</b>	<b>74,88</b>	<b>73,78</b>	<b>71,05</b>	<b>74,51</b>	<b>62,14</b>	<b>73,46</b>
PANGAN DAN PERTANIAN	72,37	72,44	71,61	73,67	72,49	72,14	74,45	62,21	73,88
PARIWISATA DAN KEBUDAYAAN	72,33	71,39	70,48	75,81	73,72	72,27	76,87	62,34	73,77
PERHUBUNGAN	71,47	71,12	70,34	72,67	73,69	71,02	75,31	62,01	72,24
PERIKANAN	71,38	71,28	70,55	73,34	72,61	71,15	74,11	62,45	72,45
KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN STATISTIK	71,28	71,68	70,43	72,88	72,46	71,16	74,24	61,24	71,56
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN	70,78	72,88	69,24	72,32	72,82	71,21	75,78	61,29	70,71
LINGKUNGAN HIDUP	70,69	74,25	70,24	69,92	72,52	70,15	69,88	69,84	70,69
PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG SERTA URUSAN	70,17	75,08	69,43	68,55	69,36	70,14	69,12	70,23	69,41
IKM <sup>*</sup>	<b>74,07</b>	<b>73,18</b>	<b>73,33</b>	<b>75,03</b>	<b>75,20</b>	<b>74,24</b>	<b>75,41</b>	<b>71,04</b>	<b>75,12</b>

## 5.2 Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan dan beberapa permasalahan diatas, maka perlu disampaikan beberapa hal sekiranya dapat menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan untuk meningkatkan kinerja urusan Pemerintahan yang ada di Kabupaten Bangka , antara lain sebagai berikut :

- a. Untuk mewujudkan transparansi dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, maka organisasi perangkat daerah (OPD) pelayanan agar memberikan pemahaman kepada masyarakat

mengenai keberadaan OPD beserta seluruh tugas dan fungsi masing-masing perangkat daerah tersebut.

- b. Mengingat pentingnya peningkatan mutu pelayanan dan kinerja secara terus-menerus dan berkesinambungan, maka survey Indeks Kepuasan Masyarakat perlu dilakukan secara berkesinambungan dan periodik di tahun-tahun mendatang. Sehingga berdasarkan hasil survey IKM tersebut, OPD dapat melakukan perbaikan mutu pelayanan dan kinerja sesuai hasil penilaian dari masyarakat.