LAPORAN AKHIR

ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KINERJA KEPALA DAERAH KABUPATEN KONAWE PADA TAHUN 2025



BIRIDA KABUPATEN KONAWE
2026

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga **Laporan Akhir Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Konawe Tahun 2025** ini dapat diselesaikan dengan baik. Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban akademik dan profesional atas pelaksanaan survei yang bertujuan mengukur persepsi serta tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja Kepala Daerah dan kualitas penyelenggaraan layanan publik di Kabupaten Konawe.

Survei ini dilaksanakan sebagai upaya menyediakan informasi yang objektif, terukur, dan berbasis data mengenai penilaian masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan daerah. Pengukuran dilakukan terhadap empat aspek kinerja Kepala Daerah, yaitu bidang infrastruktur, ekonomi, sosial, dan tata kelola pemerintahan, serta tujuh bidang layanan publik yang meliputi pendidikan, kesehatan, kependudukan, pertanian, perizinan, ketenagakerjaan, dan perikanan.

Laporan ini tidak hanya menyajikan data statistik mengenai tingkat kepuasan masyarakat, tetapi juga memuat analisis terhadap kecenderungan penilaian masyarakat, identifikasi kekuatan dan kelemahan pada setiap bidang pelayanan, serta rekomendasi strategis yang dapat menjadi masukan bagi Pemerintah Kabupaten Konawe dalam merumuskan kebijakan pembangunan dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Dengan demikian, hasil survei ini diharapkan dapat menjadi salah satu instrumen pendukung dalam mewujudkan

tata kelola pemerintahan yang efektif, responsif, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Tim Peneliti menyampaikan apresiasi dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada Pemerintah Kabupaten Konawe atas dukungan yang diberikan selama pelaksanaan survei. Ucapan terima kasih juga kami sampaikan kepada seluruh responden yang telah meluangkan waktu untuk memberikan pendapat, pengalaman, dan penilaiannya secara jujur dan objektif. Partisipasi masyarakat merupakan unsur yang sangat penting dalam menghasilkan informasi yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan sebagai dasar penyusunan rekomendasi kebijakan. Besar harapan kami agar laporan ini dapat memberikan manfaat bagi Pemerintah Kabupaten Konawe, para pemangku kepentingan, kalangan akademisi, serta masyarakat luas sebagai referensi dalam mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik serta kinerja pemerintahan daerah.

Akhirnya, semoga hasil survei ini dapat menjadi landasan dalam penyusunan kebijakan yang lebih tepat sasaran, memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan, serta mendorong terwujudnya pembangunan Kabupaten Konawe yang semakin maju, inklusif, dan berkelanjutan.

Unaaha, Juli 2026

Tim Peneliti

DAFTAR ISI

KATA PENGATAR		i
DAFTAR ISI		iii
BAB I	PENDAHULUAN	1
	1.1 Latar Belakang	1
	1.2 Tujuan dan Manfaat	2
	1.3 Sasaran	4
BAB II	LANDASAN KONSEPTUAL	6
	2.1 Konsep Pelayanan Publik	6
	2.2 Faktor-faktor Penyebab Rendahnya Pelayanan Bagi Publik	21
BAB III	METODE PENELITIAN	24
	3.1 Pemilihan Sampel dan Responden	24
	3.2 Pengumpulan Data	25
	3.3 Instrumen Penelitian	26
	3.4 Keabsahan Data	30
	3.5 Pengolahan Data dan Analisis	31
BAB IV	GAMBARAN UMUM KABUPATEN KONAWE	32
	4.1 Gambaran Umum Daerah	32
	4.2 Visi Misi	40
	4.3 Strategi, Arah Kebijakan, dan Program Prioritas Pembangunan Daerah	53
BAB V	HASIL DAN ANALISIS	109
	5.1 Profil Responden	109
	5.2 Penilaian Masyarakat atas Kinerja Kepala Daerah	116
	5.2.1 Kepuasan Bidang Infrastruktur Kepala Daerah	118
	5.2.2 Kepuasan Bidang Ekonomi Kepala Daerah	124
	5.2.3 Kepuasan Bidang Sosial Kepala Daerah	130
	5.2.4 Kepuasan Tata Kelola Pemerintahan Kepala Daerah	136
	5.2.5 Kepuasan Komparatif Masyarakat	141

5.3 Penilaian Masyarakat atas Sektor Layanan …… 163
5.3.1 Kesehatan …… 165
5.3.2 Pendidikan …….. 182
5.3.3 Kependudukan …… 202
5.3.4 Perizinan ……. 220
5.3.5 Ketenagakerjaan ……. 236
5.3.6 Pertanian …… 251
5.3.7 Perikanan …….. 268
BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI …… 288
6.1 Kesimpulan …… 288
6.2 Rekomendasi ……. 291
DAFTAR PUSTAKA …… 299

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara pemerintahan wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel.

Diberlakukannya Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, memberikan pedoman bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan publik Pemerintah Kabupaten Konawe, maka perlu diselenggarakan survei pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia publik.

Analisis kepuasan masyarakat terhadap kinerja kepala daerah kab. konawe pada tahun 2025 yang dilakukan dengan metode survey dan analisis deskriptif kualitatif dapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Hasil survei sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan

masukan bagi penyedia layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara.

Analisis kepuasan masyarakat terhadap kinerja kepala daerah kab. konawe pada tahun 2025 yang dilakukan dengan metode survey dan analisis deskriptif kualitatif dilaksanakan pada seluruh Masyarakat Konawe pada 28 (dua puluh delapan kecamatan) Kecamatan dan semua OPD di Kabupaten Konawe. Sebagai dasar hukum yang melandasi pelaksanaan yang dimaksud yaitu :

a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.2. Tujuan dan Manfaats

1.2.1. Tujuan

Tujuan Pelaksanaan Analisis kepuasan masyarakat terhadap kinerja kepala daerah kab. konawe pada tahun 2025 yang dilakukan dengan metode survey dan analisis deskriptif kualitatif adalah untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap kinerja Pemerintah Kabupaten Konawe.

1.2.2. Manfaat

Analisis kepuasan masyarakat terhadap kinerja kepala daerah kab. konawe pada tahun 2025 yang dilakukan dengan metode survey dan analisis deskriptif kualitatif untuk mengidentifikasi sektor-sektor pelayanan publik yang masih memerlukan perbaikan. Hal ini sama fungsinya dengan penggunaan hasil survey audit kinerja. Selain mengukur kepuasan masyarakat, instrumen survey ini juga mengidentifikasi penyebab ketidakpuasan masyarakat. Sehingga Pemda dapat menggunakan instrumen survei untuk penelusuran diri (self assessment).

Pelaksanaan Analisis kepuasan masyarakat terhadap kinerja kepala daerah kab. konawe pada tahun 2025 yang dilakukan dengan metode survey dan analisis deskriptif kualitatif akan memperoleh beberapa informasi, sebagai berikut :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan OPD di Kabupaten Konawe

1.3. Sasaran

Pelaksanaan Analisis kepuasan masyarakat terhadap kinerja kepala daerah kab. konawe pada tahun 2025 yang dilakukan dengan metode survey dan analisis deskriptif kualitatif ini akan dilaksanakan pada Bulan April 2025. Adapuan sasaran kegiatan Pelaksanaan Analisis kepuasan masyarakat terhadap kinerja kepala daerah kab. konawe pada tahun 2025 yang dilakukan dengan metode survey dan analisis deskriptif kualitatif ditujukan kepada semua masyarakat pengguna layanan publik serta OPD.

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Ini merupakan salah satu cara utama untuk mendapatkan umpan balik yang valid dan reliable dari masyarakat adalah dengan melakukan survei kepuasan masyarakat. Masyarakat atau pengguna atau pelanggan merupakan sumber informasi yang penting tentang kinerja Pemda dalam menyediakan jasa, fasilitas serta sarana dan prasarana publik. Oleh sebab itu, survei kepada masyarakat atau pengguna merupakan cara yang paling sering digunakan untuk mendapatkan informasi mengenai kepuasan masyarakat atau pengguna terhadap pelayanan jasa publik, kondisi dan perubahan sikap masyarakat setelah menerima jasa publik, peningkatan tentang karakteristik kualitas jasa tertentu, alasan untuk ketidakpuasan atau tidak dipakainya jasa, dan saran-saran untuk perbaikan jasa publik. Mengingat berbagai pengaruh variabel eksternal tersebut. Oleh sebab itu dikatankan bahwa hasil survei tidak dimaksudkan untuk membuat perbandingan antar Pemda, melainkan hanya untuk memperluas dianalisis secara berhati-hati. Penjelasan lebih lanjut mengenai analisis hasil survei akan dikemukakan pada bagian metode analisis.

BAB II

LANDASAN KONSEPTUAL

2.1. Konsep Pelayanan Publik

Istilah publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia Baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Padanan kata yang tepat digunakan adalah praja yang sebenarnya bermakna rakyat sehingga lahir istilah pamong praja yang berarti pemerintah yang melayani kepentingan seluruh rakyat. Inu Kencana (1999) mendefinisikan publik adalah sejumah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki. Oleh karena pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Pelayanan publik diartikan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Publik, adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dengan demikian pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) pada hakikatnya Negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan, dan lain-lain.

Pelayanan masyarakat pada umumnya dikenal sebagai pemberian pelayanan terhadap kebutuhan atau keperluan masyarakat, baik yang dilakukan oleh pemerintah maupun lembaga-lembaga non pemerintah lainnya. Oleh sebab itu perlu perumusan pengertian pelayanan secara teoritis. Suparlan (1990 : 60) mengemukakan bahwa pelayanan adalah usaha pemberian bantuan atau pertolongan kepada orang lain, baik berupa materi maupun non materi agar orang itu dapat mengatasi masalah sendiri. Sementara konsep pelayanan yang dikemukakan oleh The Liang Qie (1983 : 30) bahwa pelayanan bagi masyarakat adalah kegiatan organisasi yang dilakukan untuk mengamalkan dan mengabdikan diri pada masyarakat.

Menurut H.A.S. Moenir (1992 : 37) mengemukakan bahwa pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang dilaksanakan secara langsung sebagai suatu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang lain dalam masyarakat. Pengertian pelayanan menurut Yusuf Suit dan Almasdi (1996) adalah gambaran kebijakan yang diberikan kepada orang lain yang tidak

hanya berbentuk pelayanan sikap, namun lebih luas lagi yaitu berangkat dari kegiatan mulai dari perencanaan sampai kepada kepuasan konsumen.

Dengan pelayanan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk menyediakan sesuatu yang diperlukan oleh masyarakat, yang mana dalam proses pelayanan masyarakat senantiasa mengingingkan agar pelayanan oleh pemerintah dan aparaturnya dilakukan dengan baik sekaligus sebagai indikator pelayanan yakni :

- Tepat, apa yang diberikan atau dilakukan benar mengenai apa yang dibutuhkan.
- Cepat, pemenuhan kebutuhan dilakukan dengan cepat
- Murah, masyarakat memperoleh apa yang diinginkan itu dengan biaya yang murah
- Ramah, pelayanan dengan sopan dalam artian hubungan antara pejabat dengan masyarakat dilakukan dengan sopan, penuh etika, sadar dan bersahabat (S.P. Siagian, 1985 : 83).

Moenir (2000 : 205) mengungkapkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah melalui aparatnya untuk memenuhi kepentingan umum/kepentingan perorangan yang bertumpu pada hak dasar sebagai warga Negara bentuknya adalah pelayanan lisan, pelayanan dalam bentuk tulisan dan pelayanan dalam bentuk perbuatan. Ketiga bentuk pelayanan tersebut saling terkait yang hasilnya diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dan memuaskan bagi mereka yang dilayani. Pelayanan lisan haruslah sesuai dengan norma, budaya dan tingkah laku yang berlaku di Indonesia baik tertulis maupun tidak tertulis.

Pelayanan tertulis ada dua jenis yaitu pelayanan dalam bentuk surat-menyurat hendaknya mengikuti pedoman yang berlaku dalam tata persuratan baik yan bersifat umum maupun khusus. Adapun pelayanan dalam bentuk perbuatan-perbuatan perlu disertai dengan kesungguhan dan keterampilan dalam pelaksanaan pekerjaan dan disiplin agar hasilnya memenuhi syarat dan memuaskan bagi mereka yang berkepentingan.

Menurut Moenir (2000) salah satu tujuan manajemen pelayanan adalah memberikan pelayanan yang berkualitas dengan pertimbangan pada tiga hal yaitu:

- Ekonomis : Cara yang termurah untuk menjalankan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditentukan
- Efisiensi : Berkaitan dengan pencapaian hubungan antara output yang dihasilkan dengan input yang dibutuhkan untuk itu.
- Efektif : Berkaitan dengan pencapaian tujuan pelayanan yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Daerah.

Untuk mengukur kualitas pelayanan dalam sebuah organisasi,selain dapat dilihat dari segi kuantitasnya seperti yang dikemukakan oleh Syahril dan Effendi (1986) mereka lebih cenderung membicarakan masalah-masalah kualitas pelayanan dibandingkan dengan masalah kuantitas itun sendiri, menurut kedua penulis ini kualitas pelayanan publik dapat dilihat melalui aspek pemerataan, aspek efisiensi, pelayanan dan aspek kepuasan konsumen.

Masalah kualitas/mutu pelayanan dalam organisasi pelayanan publik menjadi masalah penting untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Steers (1991 :50) menggunakan istilah kualitas sebagai salah satu ukuran

univarisasi efektifitas organisasi yang diartikan kualitas dari jasa atau produk yang dihasilkan organisasi. Dalam kaitannya masalah kepuasan, Moenir (1992 :25) menyatakan bahwa agar pelayanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang maka pelaku/petugas pelayanan harus memenuhi empat kriteria pokok yaitu:

1. Tingkah laku yang sopan ;
2. Cara menyampaikan yang baik ;
3. Waktu penyampaian yang tepat ;
4. Keramahtamahan.

Pendapat tersebut di atas menerangkan pentingnya menampilkan hal-hal yang baik dalam pelayanan, baik dari segi cara, ketetapan waktu, penampilan petugas dan sebagaimya, sehingga pihak yang mendapatkan pelayanan merasa senang atau puas, yang secara relatif merupakan salah satu ukuran kualitas/mutu pelayanan yang diberikan atau dilaksanakan oleh pemerintah. Untuk mendukung terselenggaranya pelayanan umum yang prima, pelayanan tersebut harus dilaksanakan dalam suatu rangkaian terpadu sekaligus merupakan indikator efektifitas pelayanan yang mencakup aspek-aspek berikut:

1. Sederhana, artinya dalam pelaksanaan tidak menyulitkan, prosedurnya tidak berbelit-beli, dan persyaratan mudah dipenuhi.
2. Terbuka, artinya masyarakat ingin dilayani secara jujur oleh karena itu aparat yang bertugas dalam melayani harus memberikan penjelasan sejujur-jujurnya dan apa adanya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang mengaturnya.

3. Lancar, artinya petugas pelayanan harus bekerja secara ikhas dan sepenuh hati, dengan didukung dengan sarana dan prasarana yang menunjang kecepatan pelayanan itu sendiri.
4. Tepat, artinya pemberian pelayanan dapat dilakukan secara tepat arah dan sasarannya tepat jumlah tidak lebih dan tidak kurang dan tepat waktu.
5. Lengkap, artinya apa yang diharapkan dan diinginkan masyarakat terhadap sesuatu pelayanan tertentu dapat tersedia secara lengkap.
6. Wajar, artinya pelayanan dilakukan sebagaimana mestinya dan tidak dibuat-buat.
7. Terjangkau, artinya biaya pelayanan tersebut dapat dijangkau oleh masyarakat. (Progo Nurdjaman, 2004 : 45).

Situmorang dan Yusuf Juhir (1994: 84) mengemukakan bahwa aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat yakni melayani, mengayomi dan menumbuhkan prakarsa serta partisipasi masyarakat dalam pembangunan. Sedangkan sebagai abdi Negara bermental baik dan mempunyai kemampuan professional yang tinggi dalam melaksanakan tugasnya untuk mendukung kelancaran pembangunan. Dengan demikian aparatur pemerintah memiliki dua fungsi yaitu sebagai berikut:

1. Peran aparatur pemerintah sebagai abdi Negara berfungsi sebagai:
    a. Pemikir;
    b. Perencana;
    c. Penggerak pembangunan;
    d. Pelaksana dari tugas-tugas umum pemerintah dalam pembangunan.

2. Peran aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat berfungsi sebagai :
    a. Melayani masyarakat ;
    b. Mengayomi masyarakat
    c. Menumbuhkan prakarsa dan partisipasi yang hidup dalam masyarakat.

Suwandi (1999:36) mengatakan bahwa untuk menjamin mutu pelayanan masyarakat oleh aparat pemerintah ada tujuh prinsip yang dianut yaitu :

1. *Standard,* adanya kejelasan secara eksplisit mengenai tingkat pelayanan termasuk sikap pegawai dalam melayani masyarakat.
2. *Opennes,* menjelaskan bagaimana pelayanan masyarakat dilaksanakan, berapa biayanya dan apakah pelayanan tersebut memenuhi standar yang ditentukan.
3. *Information,* adanya informasi secara menyeluruh dan gampang di mengerti tentang pelayanan tersebut .
4. *Chosen,* memberikan konsultasi dan pilihan kepada masyarakat sepanjang diperlukan.
5. *Non discrimination,* pelayanan di berikan tanpa membedakan SARA
6. *Accessibility,* pemberian pelayanan harus mampu memberikan keputusan kepada masyarakat.
7. *Redress,* adanya saluran yang jelas untuk menyampaikan keluhan-keluhan atas pelayanan yang diberikan

Secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut mutu pelayanan prima yang tercermin dari :

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua phak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti ;
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan ;
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas ;
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Jika dihubungkan dengan administrasi publik, pelayanan adalah mutu pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Kata mutu atau kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang

lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas/mutu biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti :

1. Kinerja (performance)
2. Keandalan (reliability)
3. Mudah dalam penggunaan (ease of use)
4. Estetika (esthetics)

Adapun dalam definisi strategis dinyatakan bahwa mutu adalabh sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. Berdasarkan pengertian mutu, baik yang konvensional maupun yang lebih strategis oleh Gasperz dalam Sampara Lukman (2000) mengemukakan bahwa pada dasarnya mutu pelayanan mengacu kepada pengertian pokok :

1. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk ;
2. kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Kiban (1995 :15) mengemukakan bahwa pendekatan yang di gunakan untuk mengukur mutu ialah pendekatan yang manajerial dan kebijakan dengan asumsi bahwa efektifitas dari tujuan pemerintah daerah sangat tergantung dari dua kegiatan pokok tersebut. Kartasasmita (1996 :7) mengemukakan bahwa beberapa pakar dan teoritis administrasi berpendapat bahwa peranan administrasi publik harus makin terfokuskan pada upaya menghasilkan barang dan pelayanan jasa dengan mutu tinggi.

Tjiptono (2000 : 15) mengemukakan bahwa salah satu tujuan manajemen pelayanan adalah memberikan pelayanan yang bermutu dengan pertimbangan tiga hal yaitu :

1. Ekonomi, cara yang termurah untuk menjalankan sesuai dengan standar yang telah ditentukan.
2. Efisiensi, berkaitan dengan hubungan antara output yang dihasilkan dengan input yang dibutuhkan untuk itu.
3. Efektif, berkaitan dengan pencapaian tujuan pelayanan yang telah di tetapkan pemerintah daerah.

Kartasasmita (1996 : 7) mengemukakan bahwa beberapa pakar dan teoritis administrasi berpendapat bahwa peranan administrasi publik harusmakin terfokuskan pada upaya menghasilkan barang dan pelayanan jasa dengan mutu tinggi. Pemerintah daerah sebagai organisasi pelayanan publik, maka Kiban (1995 : 15) mengemukakan bahwa pendekatan yang digunakan untuk mengukur mutu ialaha pendekatan manajerial dan kebijakan dengan asumsi bahwa efektifitas dari tujuan pemerintah daerah sangat tergantung dari dua kegiatan pokok tersebut.

Menurut William B. Martin (2000) ada 4 alasan mengapa pelayanan yang berkulitas sangat penting:

1. Pertambahan industri pelayanan
2. Persaingan yang mengikat
3. Pengertian konsumen yang lebih besar
4. Pelayanan pelanggan yang bermutu membuat pengertian ekonomi

Adapun langkah-langkah yang dapat diambil untuk mencapai pelayanan yang bermutu adalah sebagai berikut :

1. Pancarkan sikap positif kepada orang lain
2. Identifikasi kebutuhan pelanggan / pengguna jasa
3. Berikan pelayanan-pelayanan pelanggan / pengguna jasa yang bermutu dengan melaksanakan tugas pendukung yang sangat penting
4. Pastikan pelanggan datang membeli

Siagian (2000) organisasi publik yang bersifat pengaturan dan pelayanan dalam menjalankan tugasnya ada beberapa hal yang perlu diperhatikan :

1. Orientasi pelayanan, dalam menjalankan tugasnya aparatur pemerintah tidak berorientasi pada kekuasaaan karena Negara modern dewasa ini tidak lagi dikenal sebagai Negara kekuasaan.
2. Netralis, berarti dalam menjalankan tugasnya baik peraturan maupun pelayanan, aparatur pemerintah tidak bersifat membeda-bedakan.
3. Orientasi kerja adalah efektifitas dan produktifitas.
4. Sikap adil dalam memberikan pelayanan kepada warga atau masyarakat yang membutuhkan tanpa diskriminasi atau perbuatan berdasarkan berbagai pertimbangan tertentu.

Pelayanan bagi masyarakat adalah kegiatan bagi organisasi yang dilakukan untuk mengoptimalkan dan mengabdikan diri pada masyarakat (The Liang Gie, 1982). Peningkatan masyarakat sangat tergantung pada mutu lembaga dan pranata sosial yang berperan besar di dalamnya. Dalam usaha akan sia-sia apabia institusi itu sendiri tidak mempunyai mutu yang memadai, menghambat dan tidak

menciptakan kondisi yang mendorong pengembangan mutu yang diinginkan (Dahlan, 1992).

Untuk mengukur mutu pelayanan dalam sebuah organisasi, selain dilihat dari segi kuantitasnya perlu pula dilihat dari segi kualitasnya. Seperti yang dikemukakan oleh Syahrir (1986 dan Efendi (1986), mereka lebih cenderung membicarakan masalah mutu pelayanan dibanding dengan masalah kuantitas itu sendiri. Menurut kedua penulis ini, mutu pelayanan publik dapat dilihat antara lain melalui aspek pemerataan, aspek efisiensi pelayanan dengan aspek kepuasan konsumen.

Aspek pemerataan dapat ditelaah dalam kaitannya dengan status ekonomi rumah tangga. Selanjutnya dalam hal pemberian pelayanan organisasi kepada masyarakat / pelanggan terdapat pula faktor-faktor pendukung yaitu :

1. Faktor Kesadaran

   Kesadaran yang dimaksud disini adalah merupakan hasil dari suatu proses yang kadang-kadang memerlukan waktu cukup lama dan dalam keadaan tenang dan tidak dalam keadaan emosi. Hal ini utamanya ditujukan bagi para pejabat serta para petugas yang berkecimpung dalam hal pemberian pelayanan kepada masyarakat sehingga dalam menjalankan tugasnya selalu disadarkan atas rasa keikhlasan dan kesungguhan.

2. Faktor Aturan

   Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin berat peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa

aturan untuk mengatur, mengawasi segala perbuatan dan tindak tanduk masyarakat.

Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya. Namun ada sedikit perbedaan dalam penerapannya karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks. Organisasi pelayanan yang dimaksud disini adalah mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan kepada masyarakat/pelanggan.

3. Faktor pendapatan

   Pendapatan ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang maupun fasilitas dalam jangka waktu tertentu.

4. Faktor kemampuan keterampilan

   Dalam hal ini berhubungan dengan peningkatan sumber daya manusia dalam hal ini pegawai yang bersangkutan harus mempunyai kemampuan atau keahlian yang memadai dibidangnya masing-masing karena dengan adanya kemampuan dan keterampilan yang tinggi sehingga pelaksana tugas / pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat dan memenuhi keinginan semua pihak, baik manajemen itu sendiri maupun masyarakat pelanggan.

5. Faktor sarana pelayanan

   Sarana pelayanan yang dimaksudkan disini ialah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan mutu lain yang berfungsi sebagai alat

utama/pembantu dalam melaksanakan pekerjaan dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu (Monier : 2000).

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara melalui Keputusan No. 81 Tahun 1993 menegaskan bahwa pelayanan yang bermutu hendaknya mengandung hal-hal yang baik yaitu :

1. Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar dan cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan dan kepastian, dalam arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai:
   a. Prosedur atau tata cara pelayanan umum ;
   b. Persyaratan pelayanan umum, baik teknik maupun administrative ;
   c. Unit kerja atau pejabat yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum ;
   d. Rincian biaya atau tariff pelayanan umum dan tata cara pelayanannya;
   e. Jadwal waktu penyesuaian pelayanan umum ;
   f. Hak dan kewajiban baik dari pemberi maupun penerima pelayanan ;
   g. Pejabat dan penerima keluhan masyarakat.
2. Keamanan, dalam arti bahwa proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan dapat memberikan kepastian hukum.
3. Ketertiban, dalam arti prosedur atau tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi layanan umum, waktu penyelesaian dan rincian biaya atau tarif-tarif lain yang berkaitan dengan prosedur pelayanan umum

wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

4. Efisiensi, dalam arti persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian tujuan dan sasaran pelayanan, selain itu pula mengarah adanya pengurangan kelengkapan pelayanan.
5. Ekonomis, dalam arti penggunaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan :
    a. Nilai barang atau jasa pelayanan umum tidak menuntut biaya tinggi di luar kewajaran ;
    b. Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum ;
    c. Ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
6. Keadilan yang merata, dalam arti cakupan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlukan secara adil.
7. Ketetapan waktu, dalam arti pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditetapkan.

Lima dimensi atau variabel mutu pelayanan menurut Supranto (1997) yaitu sebagai berikut :

1. *Tangibles* (dapat diraba), yaitu berwujud seperti penampilan fisik dan peralatan.
2. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
3. *Responsiveness* (tanggung jawab), yaitu rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan yang diberikan.

4. *Assurance* (Jaminan), yaitu pengetahuan, perilaku, dan kemampuan pegawai.
5. *Empathy* (empati), yaitu perhatian perorangan pada pelanggan.

2.2. Faktor-Faktor Penyebab Rendahnya Pelayanan Bagi Masyarakat

Menurut hasil survey yang dilakukan UGM, secara umum stakeholders menilai bahwa kualitas pelayanan publik mengalami perbaikan setelah diberlakukannya otonomi daerah; namun, dilihat dari sisi efisiensi dan efektivitas, responsivitas, kesamaan perlakuan (tidak diskriminatif) masih jauh dari yang diharapkan dan masih memiliki berbagai kelemahan. Berkaitan dengan hal-hal tersebut, memang sangat disadari bahwa pelayanan publik masih memiliki berbagai kelemahan, antara lain (Mohamad, 2003):

- **Kurang responsif**. Kondisi ini terjadi pada hampir semua tingkatan unsur pelayanan, mulai pada tingkatan petugas pelayanan (front line) sampai dengan tingkatan penanggungjawab instansi. Respon terhadap berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat seringkali lambat atau bahkan diabaikan sama sekali.
- **Kurang informatif**. Berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat, lambat atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat.
- **Kurang accessible**. Berbagai unit pelaksana pelayanan terletak jauh dari jangkauan masyarakat, sehingga menyulitkan bagi mereka yang memerlukan pelayanan tersebut.
- **Kurang koordinasi**. Berbagai unit pelayanan yang terkait satu dengan lainnya sangat kurang berkoordinasi. Akibatnya, sering terjadi tumpang

tindih ataupun pertentangan kebijakan antara satu instansi pelayanan dengan instansi pelayanan lain yang terkait.

- **Birokratis**. Pelayanan (khususnya pelayanan perijinan) pada umumnya dilakukan dengan melalui proses yang terdiri dari berbagai level, sehingga menyebabkan penyelesaian pelayanan yang terlalu lama. Dalam kaitan dengan penyelesaian masalah pelayanan, kemungkinan staf pelayanan (front line staff) untuk dapat menyelesaikan masalah sangat kecil, dan di lain pihak kemungkinan masyarakat untuk bertemu dengan penanggungjawab pelayanan, dalam rangka menyelesaikan masalah yang terjadi ketika pelayanan diberikan, juga sangat sulit. Akibatnya, berbagai masalah pelayanan memerlukan waktu yang lama untuk diselesaikan.
- **Kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat**. Pada umumnya aparat pelayanan kurang memiliki kemauan untuk mendengar keluhan/saran/aspirasi dari masyarakat. Akibatnya, pelayanan dilaksanakan dengan apa adanya, tanpa ada perbaikan dari waktu ke waktu.
- **Inefisien**. Berbagai persyaratan yang diperlukan (khususnya dalam pelayanan perijinan) seringkali tidak relevan dengan pelayanan yang diberikan.

Sementara itu, dari sisi kelembagaan, kelemahan utama terletak pada disain organisasi yang tidak dirancang khusus dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat, penuh dengan hirarki yang membuat pelayanan menjadi berbelit-belit (birokratis), dan tidak terkoordinasi. Kecenderungan untuk

melaksanakan dua fungsi sekaligus, fungsi pengaturan dan fungsi penyelenggaraan, masih sangat kental dilakukan oleh pemerintah, yang juga menyebabkan pelayanan publik menjadi tidak efisien (Mohamad, 2003).

BAB III

METODE PENELITIAN

Dalam kegiatan Analisis kepuasan masyarakat terhadap kinerja kepala daerah kab. konawe pada tahun 2025 yang dilakukan dengan metode survey dan analisis deskriptif kualitatif, metodologi yang digunakan meliputi:

1. Penentuan Informan
2. Pemilihan sampel
3. Pengumpulan data;
4. Instrument Penelitian
5. Pengolahan data dan Analisis

3.1. Pemilihan Sampel dan responden

Sampel adalah mereka yang memenuhi syarat wajib pilih Margin of error: ± 4.25 % dengan tingkat kepercayaan 95% Wawancara tatap muka responden menggunakan kuesioner. Kontrol Kualitas hasil wawancara dilakukan secara random sebesar 20% dari total sampel oleh spot checker dengan kembali mendatangi responden terpilih. Dalam survei ini setelah dilakukan kontrol kualitas tidak ditemukan kesalahan berarti yang bisa mempengaruhi hasil akhir survei.



3.2. Pengumpulan Data

Mekanisme yang dilakukan adalah pengumpulan data dilakukan oleh pengambil data/pewawancara, dengan mengidentifikasi rumah yang tepat. Setelah itu ia mewawancarai salah satu anggota keluarga. Sebagaimana sampel yang dipilih harus mewakili semua populasi, adalah hal yang penting untuk dipastikan agar jenis kelamin sampel yang diwawancarai adalah representatif. Oleh karena itu, upaya-upaya harus dilakukan oleh pengawas lapangan untuk memastikan bahwa sekitar 50% responden yang diwawancarai adalah laki-laki dan 50% responden perempuan. Sebagai tambahan, pihak yang diwawancarai harus merupakan anggota dari pemilik rumah atau penyewa rumah dan bukan pembantu yang bekerja di rumah. Jika anak-anak dari keluarga tersebut yang membukakan pintu, pewawancara boleh mewawancarai mereka jika mereka berusia 17 tahun atau lebih.

Pengawas lapangan (supervisor survei) harus memeriksa jawaban-jawaban yang dikumpulkan oleh pewawancara termasuk keseimbangan perbandingan jenis kelamin dan umur dari populasi secara keseluruhan. Adapun langkah-langkah adalah, sebagai berikut:

1. Guided interview atau wawancara yang dipandu oleh kuesioner yang telah dikembangkan sebelumnya. Melalui metode tersebut, pewawancara atau enumerator dapat menjelaskan maksud suatu pertanyaan, apabila ada responden yang menanyakannya.
2. Observasi, digunakan untuk melengkapi data primer dengan jalan mengadakan pengamatan langsung mengenai gejala yang ada di lapangan, terutama pada lokasi kegiatan responden.

Kemudian pewawancara menjelaskan maksud dan tujuannya, lalu menyerahkan formulir kuesionernya. Setelah diisi, pewawancara menyerahkan kepada operator komputer untuk dimasukkan datanya, dan kemudian diolah.

3.3. Instrument Penelitian

Pemilihan instrument terkait dengan data-data yang hendak diperolehnya. Dalam Analisis kepuasan masyarakat terhadap kinerja kepala daerah kab. konawe pada tahun 2025 yang dilakukan dengan metode survey dan analisis deskriptif kualitatif, kuesioner terdiri dari 3 hal utama yaitu: data demografis responden individual, kepuasan akan pelayanan dasar dan beberapa pertanyaan umum. Secara rinci sebagai berikut:

- **Data Demografis Responden**, meliputi : umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, jenis pekerjaan, jenis rumah yang ditempati.
- **Pelayanan Dasar**

  Pelayanan-pelayanan dasar yang ditanyakan dalam survei ini meliputi:

  i. **Pelayanan administrasi dasar**, seperti pendaftaran kelahiran dan kematian, pengeluaran izin perencanaan dan izin membangun atau hak atas tanah, lisensi bisnis dan pembayaran pajak yang dilakukan melalui kantor Pemda;

  ii. **Penyediaan infrastruktur dasar dan utiliti** mencakup: jalan-jalan lokal, trotoar, drainase, penerangan jalan, penyediaan air, sanitasi, transportasi umum, pemungutan sampah, dan perlindungan dari kebakaran;

  iii. **Pelayanan sosial dasar** meliputi pendidikan dan kesehatan;

  iv. **Dukungan ekonomi dasar** yakni penyediaan fasilitas pasar dan program Pemda yang khusus ditujukan untuk mengembangkan ekonomi lokal sekaligus mengentaskan kemiskinan.

Pertanyaan yang berhubungan dengan pelayanan-pelayanan tersebut ditanyakan kepada responden yang menggunakan pelayanan secara langsung atau pernah memerlukan pelayanan tersebut untuk anak-anak mereka atau anggota keluarga dalam batas waktu tertentu (dalam sebagian besar kasus, 12 bulan terakhir). Batas waktu ini diterapkan karena pengukuran terhadap kualitas pelayanan sebaiknya dilakukan tidak lama setelah masyarakat atau pengguna

menerima pelayanan tersebut. Pendapat responsden yang berhubungan dengan pandangan sejarah, bukanlah bagian dari proses survei ini.

Pada kuesioner ini dimasukkan juga pertanyaan saringan untuk dua tujuan. Pertama, untuk memastikan bahwa responden menggunakan pelayanan tersebut akhir-akhir ini. Kedua, alasan-alasan mereka yang tidak menggunakan pelayanan berbeda dengan mereka yang tidak memerlukannya, dan mereka yang mungkin memerlukannya, tetapi mengurungkan niatnya karena kurang aksesibilitas atau karena faktor-faktor lain. Masyarakat yang tidak memilih penyediaan jasa publik oleh Pemda, pada kasus dimana masyarakat bisa memilih untuk memakai jasa publik yang disediakan oleh Pemda atau swasta seperti jasa pendidikan dan kesehatan, mungkin melihat bahwa penyediaan jasa publik oleh Pemda tidak berhasil memenuhi harapan mereka yang memerlukan pelayanan tersebut, demikian juga responden yang tidak puas dengan pelayanan tersebut.

Bagian terakhir kuesioner (E. Pertanyaan Umum) berisi pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan penilaian umum masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan daerah. Jika bagian sebelumnya yaitu pelayanan dasar lebih banyak menanyakan tentang penyediaan jasa publik dan fasilitas umum dan dukungan untuk pembangunan ekonomi daerah, maka bagian pertanyaan umum lebih ditujukan untuk menyediakan gambaran mengenai kinerja Pemda dalam mengentaskan kemiskinan dan meningkatkan kualitas pemerintahan.

Pertanyaan-pertanyaan tersebut dapat diklasifikasikan ke dalam dua kelompok isu meliputi;

(1) Fasilitasi dan dukungan Pemda terhadap masyarakat miskin dan upaya pengentasan kemiskinan;

(2) Upaya Pemda untuk menerapkan tata pemerintahan yang baik (good governance) yang mencakup prinsip-prinsip aksesibilitas dan transparansi, partisipasi masyarakat, responsiveness, keadilan dalam penyediaan layanan publik, kepatuhan terhadap hukum dan upaya Pemda untuk mengurangi KKN.

Bentuk pertanyaan pada bagian ini berbeda dengan pertanyaan pada bagian sebelumnya. Responden diminta untuk "menilai" kinerja Pemda dalam nilai yang terbatas, yakni '1' menunjukkan kondisi yang terbaik dan '4' menunjukkan yang terburuk. Tidak ada nilai tengah sebagaimana sering digunakan dalam sistem penilaian skala 5 atau 7 karena banyak responden merasa lebih mudah untuk memberikan penilaian netral pada nilai tengah, daripada menunjukkan reaksi positif atau negatif.

Setiap pertanyaan harus ditanyakan ke semua responden dan mereka diminta untuk memberikan jawaban. Jika responden tersebut merasa yakin bahwa mereka tidak memiliki pendapat, maka pertanyaan tersebut ditinggalkan saja, tetapi pewawancara harus memberikan tanda pada pertanyaan tersebut untuk menunjukkan bahwa pertanyaan itu telah ditanyakan.

3.4 Keabsahan Data

Pewawancara (enumerator) telah dilatih, khususnya bagaimana melakukan wawancara dan mengisi kuesioner. Penting untuk dicatat agar pewawancara atau enumerator bersikap netral atau tidak mengarahkan jawaban responden melalui cara bertanya, mimik muka, sikap atau tambahan penjelasan yang mengarah pada suatu jawaban tertentu. Sebelum mendatangi responden, pewawancara harus memeriksa bahwa mereka memiliki alamat responden yang benar. Supervisor akan memastikan bahwa setiap pewawancara memiliki kuesioner-kuesioner yang diperlukan yang telah diidentifikasi sebelumnya dengan nomor ID. Nomor tersebut akan diperiksa dengan menggunakan daftar master.

Setelah wawancara diselesaikan setiap harinya, supervisor mengumpulkan kuesioner yang telah diisi lengkap dan memastikan bahwa semua pertanyaan telah diisi dan diisi dengan benar. Pada kasus dimana terjadi anomali yakni kuesioner tidak diisi secara lengkap atau kuesioner diisi oleh pewawancara, supervisor akan menentukan tindakan apa yang perlu dilakukan. Supervisor juga dapat terlibat ke lapangan untuk mencari data atau hanya memberikan arahan dan meminta pewawancara agar kembali ke alamat responden untuk melengkapi kuesionernya. Hanya kuesioner yang telah diselesaikan dengan benar yang akan diberikan kepada tim pemasukkan data untuk dimasukkan ke basis data.

Supervisor-supervisor lapangan melapor kepada koordinator pelaksana survei. Koordinator kecamatan yang mengatur satu kelompok untuk mengolah data secara manual atau memasukkan data ke basis data dengan menggunakan

perangkat lunak komputer yang telah dikembangkan oleh Core Team untuk tujuan tersebut.

3.5. Pengolahan Data dan Analisa

Pemasukkan data dilakukan oleh tim yang dibentuk oleh konsultan. Tim tersebut memiliki supervisor yang memeriksa keakuratan pemasukkan data. Hal ini dilakukan oleh supervisor dengan memeriksa setiap 10 kuesioner yang telah dimasukkan oleh personalia pemasukkan data. Jika terjadi kesalahan, maka kuesioner-kuesioner yang telah dimasukkan sebelumnya oleh personalia pemasukkan data akan diperiksa untuk diputuskan tindakan selanjutnya. Data survei juga dapat diolah secara manual atau dengan bantuan perangkat lunak komputer yang lazim dipakai untuk mengolah data statistik yaitu dengan program SPSS.

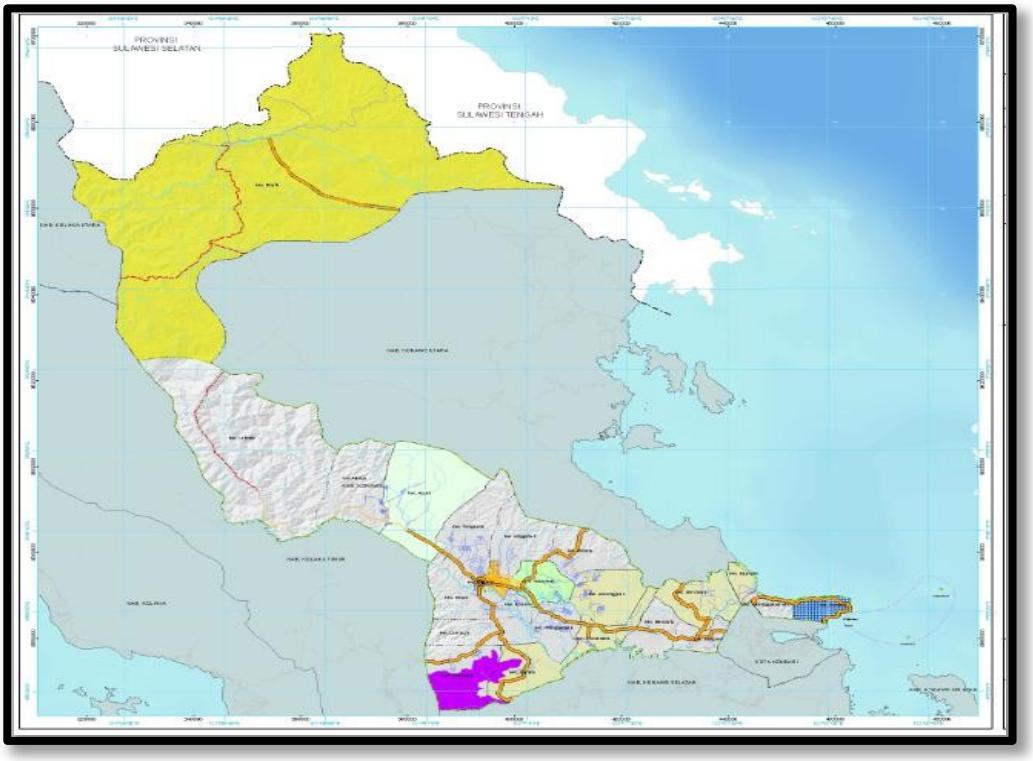
Personalia pemasukkan data perlu mengidentifikasi kuesioner-kuesioner yang telah dimasukkan ke basis data. Personalia pemasukkan data mencantumkan nomor-nomor ID mereka di bagian atas kuesioner sebelum mengembalikan kuesioner yang telah di-entry kepada supervisor. Kuesioner-kuesioner yang telah dimasukkan ke basis data disimpan dengan hati-hati untuk mengantisipasi jikalau ada pemeriksaan yang lebih jauh atau diperlukan analisis-analisis lain.

BAB IV
GAMBARAN UMUM KABUPATEN KONAWE

4.1 GAMBARAN UMUM DAERAH

4.1.1 Letak Geografis dan Batas Administrasi Daerah

Secara Geografis Kabupaten Konawe berada dibagian selatan garis khatulistiwa, melintang dari Utara ke Selatan antara 2°.45’ dan 4°15’ lintang Selatan, membujur dari Barat ke Timur antara 121°15’dan123°30’ bujur Timur, sebagaimana disajikan pada Gambar 1.



Gambar 4.1. Letak Geografis Kabupaten

Posisi Geostrategis, Kabupaten Konawe terletak pada posisi sangat strategis karena: (1). Kabupaten Konawe merupakan imperium berkembangnya kebudayaan tolaki;

(2). Kabupaten Konawe berada tepat ditengah wilayah daratan Provinsi Sulawesi Tenggara. Posisi ini menempatkan wilayah Kabupaten Konawe sebagai penghubung antar wilayah daratan di Sulawesi Tenggara.

Batas-batas wilayah Kabupaten Konawe sebagai berikut :

- Sebelah Utara berbatasan dengan Provinsi Sulawesi Tengah, Sulawesi Selatan dan Kabupaten Konawe Utara;
- Sebelah Timur berbatasan dengan Laut Banda, Laut Maluku dan Kota kendari;
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Konawe Selatan;
- Sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Kolaka Timur;

4.1.2 Luas Wilayah

Luas wilayah daratan Kabupaten Konawe adalah sekitar 6069,48 Km^2. Luas wilayah perairan laut 1.960 Km^2, dengan panjang garis pantai sekitar 295 KM. Secara administratif Kabupaten Konawe terdiri dari 28 wilayah kecamatan, 291 Desa dan 57 Kelurahan.

Tabel 4.1. Luas Wilayah Daratan Kabupaten Konawe Menurut Wilayah Administrasi Kecamatan, Tahun 2025.

No	Kecamatan	Ibukota Kecamatan	Luas (Km^2) Total Area	Persentase terhadap Luas Kabupaten
1	Routa	Routa	2090,04	34,32
2	Lalonggasumeeto	Nii Tanasa	34,34	0,56
3	Kapoiala	Kapoiala	35,54	0,58
4	Latoma	Waworaha	1313,14	21,56
5	Soropia	Toronipa	54,89	0,9
6	Bondoala	Laosu	33,48	0,55
7	Anggalomoare	Tabanggele	21,36	0,35
8	Morosi	Besu	129,53	2,13
9	Sampara	Sampara	45,49	0,75
10	Asinua	Ambondia	325,49	5,34
11	Besulutu	Besulutu	107,05	1,76
12	Onembute	Onembute	135,34	2,22
13	Amonggedo	Amonggedo Baru	154,41	2,54
14	Puriala	Watundehoa	157,4	2,58
15	Padangguni	Padangguni	210,15	3,45
16	Pondidaha	Pondidaha	108,84	1,79
17	Meluhu	Meluhu	108,25	1,78
18	Abuki	Abuki	185,48	3,05
19	Wonggeduku	Puuduria	64,06	1,05
20	Anggaberi	Andabia	123,17	2,02
21	Anggotoa	Nario Indah	0	0
22	Wonggeduku Barat	Puday	39,79	0,65
23	Lambuya	Lambuya	96,22	1,58
24	Wawotobi	Wawotobi	102,87	1,69
25	Konawe	Tawanga	18,41	0,3
26	Tongauna Utara	Puundombi	157,32	2,58
27	Uepai	Uepai	160,73	2,64
28	Tongauna	Tongauna	47,73	0,78
29	Unaaha	Puunaha	29,96	0,49
Konawe		**Unaaha**	**6090,48**	**100**

Sumber: Bagian Tata Pemerintahan Setda (2025)

4.1.3 Topografi

Topografi daratan Kabupaten Konawe pada umumnya bergunung dan berbukit yang diapit dataran rendah yang sangat potensial untuk pengembangan sektor pertanian. Selain itu terdapat pula pulau-pulau kecil yakni Pulau Bokori, Pulau Saponda Laut dan Pulau Saponda Darat. Dengan kondisi geografis Kabupaten Konawe yang heterogen dan masing-masing wilayah yang memiliki karakteristik berbeda memungkinkan berkembangnya sektor pertanian dalam arti luas. Diwilayah daratan subsektor pertanian tanaman pangan, subsektor peternakan dan subsektor perkebunan dapat menjadi sektor andalan bagi perekonomian masyarakat, sedangkan diwilayah laut dan garis pantai dimanfaatkan untuk pengembangan subsektor perikanan dan pengembangan pariwsata.

4.1.4 Hidrologi

Kabupaten Konawe mempunyai beberapa sungai besar yang sangat potensial untuk pengembangan pertanian, irigasi dan pembangkit tenaga listrik seperti Sungai Konaweeha dan Sungai Lahumbuti. Kedua sungai tersebut telah dimanfaatkan oleh masyarakat Kabupaten Konawe sebagai sumber irigasi sawah dimana untuk Sungai Konaweeha yang memiliki debit air cukup besar yakni ± 200 M^3/detik telah dibangun Bendung Wawotobi yang mampu mengairi sawah seluas ± 18.000 Hektar dan Sungai Lahambuti telah dibangun Bendung Walay. Selain itu terdapat pula Rawa Aopa yang potensial untuk pengembangan usaha perikanan darat.

4.1.5 Oceanografi

Kabupaten Konawe memiliki perairan ± 1.960 Km^2 dan 10 pulau kecil dengan potensi yang cukup besar untuk hasil perikanan laut dan budidaya rumput laut. Disamping itu panorama laut dan 36engah yang cukup memikat hati dapat pula dikembangkan sebagai objek pariwisata. Beberapa jenis ikan dari perairan laut Kabupaten Konawe diantaranya seperti Cakalang, Tongkol, Ikan Teri, Ikan Layang, Udang dan lain-lain. Sedangkan untuk hasil laut lainnya seperti Teripang, Jamping-Jamping, Lola, Mutiara dan Agar-agar/Rumput laut.

4.1.6 Klimatologi

Di Kabupaten Konawe dikenal dua musim yaitu musim penghujan (bulan November sampai dengan Maret) dan sekitar bulan April terjadi Pancaroba, Agustus sampai Oktober terjadi musim kemarau. Namun melihat fenomena yang ada bahwa sebagai akibat kondisi alam yang sering tidak menentu maka keadaan musim juga sering menyimpang dari kebiasaan. Pola Curah hujan tahunan di Kabupaten Konawe :

1. Antara 0 – 1.500 mm terdapat disebagian Kecamatan Unaaha;
2. Antara 1.500 mm – 1.900 mm meliputi Kecamatan Lambuya, Kecamatan Soropia, Kecamatan Sampara, Kecamatan Wawotobi, dan sebagian Kecamatan Unaaha;
3. lebih dari 1900 mm terdapat dibagian 36engah.

4.1.7 Jumlah Penduduk

4.1.7.1 Jumlah Penduduk dan Laju Pertumbuhan Penduduk

Laju pertumbuhan penduduk di Kabupaten Konawe dapat dikategorikan masih dapat terkendali ini dapat dilihat dari perkembangan jumlah setiap tahunnya. Jumlah penduduk pada tahun 2019 sebanyak menjadi 258.807 jiwa, kemudian pada tahun 2020 bertambah sebanyak 259.946 jiwa, Kemudian pada tahun 2021 sebanyak 272.899 jiwa, lalu pada tahun 2022 sebanyak 260.240 Jiwa, kemudian pada tahun 2023 sebanyak 262.439 Jiwa lalu tahun 2024 sebanyak 267.139 Jiwa kemudia ditahun 2025 mengalami peningkatan sebanyak 269.128 Jiwa.

Tabel 4.2. Jumlah Penduduk Kabupaten Konawe Tahun 2025.

No	Kecamatan	Ibukota Kecamatan	Jumlah Penduduk 2025
1	Soropia	Toronipa	9490
2	Lalonggasumeeto	Nii Tanasa	5946
3	Sampara	Sampara	9490
4	Bondoala	Laosu	6153
5	Besulutu	Besulutu	8957
6	Kapoiala	Kapoiala	7342
7	Lambuya	Lambuya	8008
8	Uepai	Uepai	14943
9	Puriala	Watundehoa	9849
10	Onembute	Onembute	7721
11	Pondidaha	Pondidaha	13718
12	Wonggeduku	Puuduria	14316
13	Amonggedo	Amonggedo Baru	11461
14	Wawotobi	Wawotobi	22974
15	Meluhu	Meluhu	5926
16	Konawe	Tawanga	10195
17	Unaaha	Puunaha	24933
18	Anggaberi	Andabia	7198
19	Abuki	Abuki	8737

No	Kecamatan	Ibukota Kecamatan	Jumlah Penduduk 2025
20	Latoma	Waworaha	3145
21	Tongauna	Tongauna	11444
22	Asinua	Ambondia	3151
23	Routa	Routa	4627
24	Anggalomoare	Tabanggele	5446
25	Morosi	Besu	8047
26	Wonggeduku Barat	Puday	9493
27	Anggotoa	Nario Indah	-
28	Padangguni	Padangguni	8797
29	Tongauna Utara	Puundombi	7279
	Konawe	Unaaha	269.128

Sumber: Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

4.1.7.2 Struktur Usia

Tabel 4.3. Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin di Kabupaten Konawe Tahun 2025.

No	Kelompok Umur	2025		
		Laki-laki	Perempuan	Jumlah Total
1	0-4	9508	8730	18238
2	5-9	13582	12411	25993
3	10-14	12776	11718	24494
4	15-19	12641	11834	24475
5	20-24	12878	11974	24852
6	25-29	12193	10851	23044
7	30-34	10249	9526	19775
8	35-39	9901	9435	19336
9	40-44	10203	9596	19799
10	45-49	8999	8682	17681
11	50-54	7687	7506	15193
12	55-59	6053	5689	11742
13	60-64	4495	4512	9007
14	65-69	3491	3510	7001
15	70-74	2250	2104	4354
16	75+	2924	2921	5845
	Total	**139830**	**130999**	**270829**

Sumber : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

4.1.8 Jumlah Kecamatan dan Desa/Kelurahan

Jumlah Kecamatan dan Desa/Kelurahan di Kabupaten Konawe hingga tahun 2025 adalah sebagai berikut.

Tabel 4.4. Jumlah Kecamatan dan Desa/Kelurahan Kabupaten Konawe Tahun 2025

No	Kecamatan	Ibu Kota	Desa	Kelurahan	Jumlah
1	Soropia	Toronipa	14	1	15
2	Lalonggasumeeto	Rapambinopaka	11	-	11
3	Sampara	Sampara	13	2	15
4	Bondoala	Laosu	8	1	9
5	Besulutu	Besulutu	15	1	16
6	Kapoiala	Kapoiala	13	1	14
7	Lambuya	Lambuya	9	1	10
8	Uepai	Uepai	17	1	18
9	Puriala	Watundehoa	15	1	16
10	Onembute	Onembute	11	1	12
11	Pondidaha	Pondidaha	17	1	18
12	Wonggeduku	Puuduria	15	1	16
13	Amonggedo	Amonggedo Baru	14	1	15
14	Wawotobi	Wawotobi	7	12	19
15	Meluhu	Meluhu	8	1	9
16	Konawe	Tawanga	8	4	12
17	Unaaha	Puunaha	0	12	12
18	Anggaberi	Andabia	2	6	8
19	Abuki	Abuki	11	1	12
20	Latoma	Waworaha	10	1	11
21	Tongauna	Tongauna	5	5	10
22	Asinua	Ambondia	7	1	8
23	Routa	Routa	6	1	7
24	Wonggeduku Barat	Puday	14	-	14
25	Padangguni	Padangguni	11	-	11
26	Anggalomoare	Abeli Sawah	10	-	10
27	Morosi	Morosi	10	-	10
28	Tongauna Utara	Olo Onua	10	-	10
	Jumlah		**291**	**57**	**348**

Sumber: Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa (2025)

4.2 VISI DAN MISI

4.2.1 Visi, Misi Dan Tujuan Sasaran Daerah

4.2.1.1 Visi dan Misi

4.2.1.1.1 Visi

Dalam rangka mewujudkan pembangunan yang berkelanjutan dan merata di Kabupaten Konawe, serta menjawab tantangan dan harapan masyarakat menuju masa depan yang lebih sejahtera, Bupati Konawe periode 2025–2029 menetapkan visi dan misi sebagai landasan arah pembangunan daerah. Visi dan misi ini dirumuskan berdasarkan potensi unggulan daerah, dinamika sosial-ekonomi, serta aspirasi masyarakat yang berkembang, dengan komitmen kuat untuk mewujudkan pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan berpihak pada kepentingan rakyat. Visi dan misi ini menjadi pedoman strategis dalam penyusunan kebijakan, program, dan kegiatan pembangunan daerah selama lima tahun ke depan.

Sehubungan dengan hal tersebut maka visi pembangunan Konawe yang hendak dicapai periode tahun 2025-2029 adalah:

"KONAWE YANG BERDAYA SAING, SEJAHTERA, ADIL DAN BERKELANJUTAN"

Visi tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

BERDAYA SAING

Kabupaten Konawe memiliki kemampuan untuk bersaing secara efektif di tingkat regional, nasional, bahkan internasional. Ini mencakup keunggulan dalam produktivitas, inovasi, kualitas sumber

daya manusia, dan infrastruktur yang mendukung pertumbuhan ekonomi dan tata kelola pemerintahan yang baik

SEJAHTERA

Masyarakat Konawe menikmati kualitas hidup yang baik, termasuk kemakmuran ekonomi, akses terhadap pendidikan dan kesehatan yang berkualitas, terpenuhinya kebutuhan dasar serta kehidupan masyarakat yang damai dan harmonis.

ADIL

Pembangunan dan kesejahteraan didistribusikan secara merata ke seluruh lapisan masyarakat dan wilayah di Kabupaten Konawe, tanpa diskriminasi. Setiap warga memiliki kesempatan yang sama untuk berpartisipasi dan menikmati hasil pembangunan.

BERKELANJUTAN

Pembangunan Konawe dilakukan dengan memperhatikan keseimbangan antara pertumbuhan ekonomi, kesejahteraan sosial, dan pelestarian lingkungan. Kemajuan yang akan dicapai saat ini tidak akan mengorbankan kepentingan generasi yang akan datang.

4.2.1.1.2 Misi

Untuk mendukung pencapaian visi tersebut, diperlukan misi-misi strategis yang menjabarkan langkah-langkah nyata dan terarah dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah. Misi disusun sebagai penjabaran operasional dari visi, agar setiap aspek pembangunan memiliki fokus dan arah yang selaras dengan tujuan jangka panjang daerah. Misi-misi ini mencerminkan komitmen Bupati

Konawe periode 2025–2029 dalam menjawab berbagai tantangan daerah, mengoptimalkan potensi yang dimiliki, serta memastikan seluruh kebijakan berpihak pada kepentingan rakyat. Melalui misi yang terstruktur dan berorientasi hasil, diharapkan pembangunan Konawe dapat dilaksanakan secara efektif, berkeadilan, dan berkelanjutan. Misi tercapainya visi tersebut dirumuskan dalam 6 misi utama pembangunan Konawe sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui pemerataan akses Pendidikan dan layanan Kesehatan yang berkualitas;
2. Meningkatkan daya saing ekonomi daerah melalui pengembangan potensi lokal dan inovasi teknologi;
3. Mengoptimalkan tata Kelola pemerintahan yang bersih, efektif, dan partisipatif;
4. Memperkuat ketahanan sosial dan budaya masyarakat dengan melestarikan kearifan lokal, nilai-nilai tradisional, dan kerukunan antarumat beragama;
5. Menerapkan pembangunan berkelanjutan dengan memperhatikan kelestarian lingkungan;
6. Mewujudkan pemerataan pembangunan infrastruktur antara desa dan kota

Keenam misi tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

MISI 1: Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia Melalui Pemerataan Akses Pendidikan dan Layanan Kesehatan Yang Berkualitas

Pendidikan dan kesehatan merupakan investasi jangka panjang untuk masa depan Konawe. Misi ini akan fokus pada perluasan dan peningkatan mutu fasilitas pendidikan dan kesehatan, termasuk sekolah, perguruan tinggi, rumah sakit, dan puskesmas di seluruh wilayah. Program-program seperti beasiswa, pelatihan vokasi, dan pendidikan karakter akan diimplementasikan untuk meningkatkan kompetensi dan daya saing tenaga kerja lokal. Di bidang kesehatan, akan dilakukan peningkatan layanan preventif dan kuratif, serta program-program kesehatan masyarakat untuk meningkatkan kesadaran dan gaya hidup sehat. Dengan sumber daya manusia yang berkualitas, Konawe akan lebih siap menghadapi tantangan global dan memanfaatkan peluang pembangunan.

Untuk memperkuat upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia di Konawe, akan dikembangkan program-program inovatif yang mengintegrasikan teknologi dan kearifan lokal. Di bidang pendidikan, akan diimplementasikan sistem pembelajaran berbasis digital yang memungkinkan akses terhadap materi pendidikan berkualitas tinggi, bahkan di daerah terpencil. Kemitraan dengan industri lokal akan dibentuk untuk mengembangkan kurikulum yang relevan dengan kebutuhan pasar kerja, terutama di sektor unggulan seperti pertanian, pariwisata, dan ekonomi kreatif. Dalam aspek

kesehatan, akan diperkenalkan sistem *telemedicine* yang menghubungkan puskesmas di desa dengan rumah sakit rujukan di kota, memungkinkan konsultasi jarak jauh dan peningkatan kualitas layanan kesehatan di daerah terpencil.

MISI 2: Meningkatkan Daya Saing Ekonomi Desa Melalui Pengembangan Potensi Lokal dan Inovasi Teknologi Pertanian

Dalam upaya mewujudkan misi tersebut, Kabupaten Konawe akan mengembangkan program-program terintegrasi yang menghubungkan sektor pertanian, pariwisata, dan UMKM. Di bidang pertanian, akan diimplementasikan sistem pertanian presisi berbasis teknologi, seperti penggunaan drone untuk pemetaan lahan dan pemantauan tanaman, serta aplikasi mobile untuk manajemen pertanian. Hal ini akan meningkatkan efisiensi dan produktivitas petani lokal. Sektor pariwisata akan dikembangkan melalui konsep desa wisata yang menampilkan keunikan pertanian dan budaya setempat, seperti wisata petik buah, festival panen, dan demonstrasi pengolahan hasil pertanian tradisional. Ini akan menciptakan sumber pendapatan tambahan bagi masyarakat desa dan mempromosikan produk lokal.

Sementara itu, UMKM akan didorong untuk mengolah hasil pertanian menjadi produk bernilai tambah tinggi, seperti makanan olahan, kosmetik alami, atau kerajinan berbahan dasar pertanian. Program pelatihan e- commerce dan digital marketing akan membantu

UMKM memperluas jangkauan pasar mereka. Dengan mengintegrasikan ketiga sektor ini, Konawe dapat menciptakan rantai nilai yang kuat, di mana pertanian menyediakan bahan baku, pariwisata menjadi sarana promosi, dan UMKM berperan sebagai penggerak ekonomi kreatif. Sinergi ini diharapkan dapat meningkatkan daya saing produk lokal, menciptakan lapangan kerja baru, dan pada akhirnya meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa secara signifikan.

MISI 3: Mengoptimalkan Tata Kelola Pemerintahan Yang Bersih, Efektif, dan Partisipatif

Untuk mendukung optimalisasi tata kelola pemerintahan dalam konteks pembangunan daerah, Kabupaten Konawe akan menerapkan sistem e-government yang terintegrasi dari tingkat desa hingga kabupaten. Sistem ini akan mencakup platform pelaporan dan pemantauan proyek pembangunan secara real-time, yang dapat diakses oleh masyarakat. Hal ini akan meningkatkan transparansi dan memungkinkan partisipasi publik dalam pengawasan pelaksanaan program pemerintah. Selain itu, akan dibentuk tim khusus yang terdiri dari perwakilan pemerintah, akademisi, dan masyarakat untuk melakukan evaluasi berkala terhadap efektivitas kebijakan dan program pembangunan.

Pelatihan kepemimpinan dan manajemen publik akan diberikan secara rutin kepada aparatur pemerintah di semua tingkatan untuk meningkatkan kapasitas mereka dalam memberikan layanan publik yang berkualitas. Untuk mendorong inovasi dalam tata kelola, akan diadakan kompetisi tahunan antar desa dan kecamatan dalam mengimplementasikan program pembangunan yang kreatif dan efisien. Dengan pendekatan yang komprehensif ini, diharapkan dapat tercipta budaya pemerintahan yang responsif, inovatif, dan berorientasi pada hasil, sehingga dapat mempercepat pembangunan dan peningkatan kesejahteraan masyarakat Konawe secara menyeluruh.

MISI 4: Memperkuat Ketahanan Sosial dan Budaya Masyarakat Dengan Melestarikan Kearifan Lokal, Nilai-Nilai Tradisional, dan Kerukunan Antar Umat Beragama

Langkah ini adalah upaya untuk mempertahankan identitas dan kohesi sosial di tengah arus modernisasi. Misi ini akan melibatkan program- program pelestarian budaya seperti festival seni tradisional, revitalisasi bahasa daerah, dan dokumentasi pengetahuan lokal. Selain itu, akan dipromosikan dialog antar agama dan etnis untuk membangun pemahaman dan toleransi. Penguatan lembaga adat dan organisasi masyarakat juga akan dilakukan untuk memelihara nilai-nilai kearifan lokal dalam kehidupan sehari-hari. Dengan ketahanan sosial dan budaya yang kuat, masyarakat Konawe diharapkan dapat mempertahankan jati dirinya sambil tetap terbuka terhadap kemajuan

dan perkembangan global.

Pengembangan konsep pariwisata berbasis budaya dan kearifan lokal di Konawe akan menjadi katalis untuk memperkuat ketahanan sosial dan budaya sekaligus meningkatkan perekonomian masyarakat. Selain paket wisata "Sehari Menjadi Warga Lokal", Konawe juga akan mengadakan festival budaya tahunan yang menampilkan keragaman seni, kuliner, dan tradisi dari berbagai etnis di daerah ini. Festival ini akan menjadi ajang bagi seniman lokal untuk menampilkan karya mereka, sekaligus menjadi daya tarik wisata yang unik. Desa-desa adat akan didorong untuk mengembangkan produk wisata khas, seperti tur pelestarian lingkungan berbasis kearifan lokal atau kelas memasak makanan tradisional. Untuk mendukung ini, akan diadakan pelatihan bagi masyarakat lokal tentang manajemen homestay, pemandu wisata budaya, dan pemasaran digital produk wisata.

MISI 5: Menerapkan Pembangunan Berkelanjutan Dengan Memperhatikan Kelestarian Lingkungan

Misi ini akan melibatkan implementasi kebijakan dan program yang mendorong praktik-praktik ramah lingkungan dalam industri dan pertanian, pengembangan energi terbarukan, serta konservasi hutan dan keanekaragaman hayati. Pengelolaan sampah dan limbah yang efektif, serta edukasi masyarakat tentang gaya hidup berkelanjutan juga akan menjadi prioritas. Dalam aspek budaya, akan dilakukan upaya pelestarian situs-situs bersejarah dan promosi wisata budaya

yang berkelanjutan. Dengan pendekatan pembangunan yang holistik ini, kita akan berupaya untuk memastikan kesejahteraan jangka panjang bagi generasi saat ini dan masa depan. Kita berkomitmen kuat untuk menempatkan keberlanjutan lingkungan dan pelestarian budaya sebagai pilar utama dalam pembangunan, dengan tetap fokus pada praktik ramah lingkungan, konservasi sumber daya alam, dan perlindungan warisan budaya untuk masa depan generasi Konawe.

MISI 6: Mewujudkan Pemerataan Pembangunan Infrastruktur Antara Desa dan Kota

Upaya untuk mewujudkan pemerataan pembangunan infrastruktur antara desa dan kota untuk mengurangi kesenjangan wilayah merupakan upaya strategis untuk memastikan pertumbuhan yang seimbang di seluruh Kabupaten Konawe. Misi ini mencakup pembangunan dan peningkatan kualitas infrastruktur dasar seperti jalan, jembatan, listrik, air bersih, dan telekomunikasi di daerah pedesaan, serta pengembangan fasilitas publik seperti pasar, sekolah, dan pusat kesehatan. Dengan memperbaiki konektivitas dan aksesibilitas, diharapkan dapat mendorong pertumbuhan ekonomi lokal, meningkatkan kualitas hidup masyarakat desa, dan menciptakan peluang investasi yang lebih merata di seluruh wilayah Konawe.

Pemerataan pembangunan infrastruktur akan membuka peluang besar untuk pengembangan ekonomi lokal yang lebih dinamis. Pembangunan jalan yang menghubungkan desa-desa terpencil dengan

pusat kota akan memudahkan akses wisatawan ke destinasi ekowisata atau desa wisata yang belum terjamah, menciptakan potensi baru dalam industri pariwisata Konawe. Infrastruktur telekomunikasi yang memadai akan memungkinkan pelaku UMKM di pedesaan untuk memanfaatkan platform e-commerce dan media sosial, memperluas jangkauan pasar mereka ke tingkat nasional bahkan internasional.

4.2.1.2 Tujuan Dan Sasaran Daerah

Tujuan dan sasaran adalah hasil perumusan capaian strategis yang menunjukkan tingkat kinerja pembangunan tertinggi sebagai dasar penyusunan arsitektur kinerja pembangunan daerah secara keseluruhan. Tujuan adalah sesuatu kondisi yang akan dicapai atau dihasilkan dalam jangka 5 (lima) tahun. Tujuan ditetapkan dengan mengacu kepada pernyataan visi dan misi serta didasarkan pada analisis isu-isu strategis.

Pernyataan tujuan yang telah dirumuskan, selanjutnya dijabarkan kedalam sasaran. Sasaran adalah rumusan kondisi yang menggambarkan tercapainya tujuan, berupa hasil pembangunan daerah yang diperoleh dari pencapaian hasil (outcome) program perangkat daerah. Sasaran RPJMD selain menerjemahkan tujuan dari visi dan misi Kepala daerah terpilih, sekurang-kurangnya berisisasaran pokok RPJPD periode berkenaan. Hal ini dimaksudkan agar sasaran pembangunan jangka menengah Kabupaten Konawe merupakan sarana untuk melaksanakan dan sekaligus upaya untuk mewujudkan sasaran

dan arah kebijakan pembangunan jangka panjang Kabupaten Konawe Tahun 2025-2045.

Tujuan dan sasaran pembangunan jangka menengah Kabupaten Konawe Tahun 2025-2029 dilengkapi dengan indikator kinerja yang terukur. Indikator kinerja tersebut merupakan tolok ukur keberhasilan Bupati dan Wakil Bupati Konawe. Tujuan dan sasaran pada setiap misi akan memberikan arahan bagi pelaksanaan setiap urusan pemerintahan daerah, baik urusan wajib pelayanan dasar dan wajib non pelayanan dasar, maupun urusan pilihan serta fungsi penunjang urusan pemerintah dalam mendukung pelaksanaan misi RPJMD. Perumusan tujuan dan sasaran menunjukan tingkat prioritas tertinggi dalam perencanaan pembangunan jangka menengah daerah yang selanjutnya akan menjadi dasar penyusunan indikator kinerja pembangunan daerah secara keseluruhan.

Indikator kinerja Kepala Daerah selanjutnya diterjemahkan dalam Indikator Kinerja Utama (IKU) daerah didukung oleh Indikator Kinerja Utama (IKU) perangkat daerah. Dengan demikian, apa yang ingin dicapai atau diubah dalam pembangunan 5 (lima) tahun kedepan menjadi semakin jelas dan dapat diukur pencapaiannya. Berdasarkan hasil perumusan, maka ditetapkan tujuan dan sasaran masing-masing misi yang hendak dicapai dalam kurun waktu 5 (lima) tahun adalah sebagai berikut:

Misi 1

Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia Melalui Pemerataan Akses Pendidikan dan Layanan Kesehatan Yang Berkualitas dengan tujuan ***"Mewujudkan kualitas sumber daya manusia yang unggul"***

Sasaran dari tujuan yang dimaksud adalah:

1. Meningkatya Kualitas Layanan Kesehatan Masyarakat Meningkatnya Kualitas Layanan Pendidikan Masyarakat

Misi 2

Meningkatkan Daya Saing Ekonomi Desa Melalui Pengembangan Potensi Lokal dan Inovasi Teknologi Pertanian, dengan tujuan ***"Mewujudkan Struktur Ekonomi yang Inklusif dan Bedaya Saing"***

Sasaran dari tujuan yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Meningkatnya Pemerataan Ekonomi dan Kesejahteraan Masyarakat melalui Penciptaan Lapangan Kerja dan Penguatan Ekonomi Lokal yang Inklusif
2. Meningkatnya Pertumbuhan Ekonomi

Misi 3

Mengoptimalkan Tata Kelola Pemerintahan Yang Bersih, Efektif, dan Partisipatif dengan tujuan ***"Meningkatknya efektivitas, akuntabilitas, dan partisipasi dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah yang transparan dan responsif"***

Sasaran dari tujuan yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Meningkatnya kualitas tata kelola pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan antikorupsi

Misi 4

Memperkuat Ketahanan Sosial dan Budaya Masyarakat Dengan Melestarikan Kearifan Lokal, Nilai-Nilai Tradisional, dan Kerukunan Antar Umat Beragama, yang mana tujuannya adalah ***"Meningkatkan Ketahanan Sosial Budaya Masyarakat"***

Sasaran dari tujuan yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Terlestarinya Tradisi, Seni dan Praktik Budaya Lokal sebagai Indentitas Masyarakat
2. Meningkatnya kualitas kehidupan masyarakat yang harmonis, aman, dan toleran melalui penguatan kerukunan antar umat beragama serta penurunan angka kriminalitas
3. Terwujudnya Keluarga Berkualitas, Kesetaraan Gender dan Masyarakat Inklusif

Misi 5

Menerapkan Pembangunan Berkelanjutan Dengan Memperhatikan Kelestarian Lingkungan. Tujuannya adalah ***"Meningkatkan Kualitas Lingkungan Hidup dan Ketahanan Ekosistem Melalui Pembangunan yang Berwawasan Lingkungan dan Berkelanjutan"***

Sasaran dari tujuan yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Terwujudnya Kemandirian Pangan yang Berkelanjutan
2. Terwujudnya Lingkungan Hidup Berkualitas dan Resiliensi

terhadap Bencana

Misi 6

Mewujudkan Pemerataan Pembangunan Infrastruktur Antara Desa dan Kota, yang bertujuan untuk ***"Meningkatkan Aksesibilitas dan Pemerataan Infrastruktur Dasar yang Mendukung Konektivitas Wilayah, Pelayanan Publik, dan Pengurangan Kesenjangan Antarwilayah"***

Sasaran dari tujuan yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Meningkatnya konektivitas wilayah dan pemerataan akses infrastruktur dasar untuk menurunkan disparitas antar wilayah.

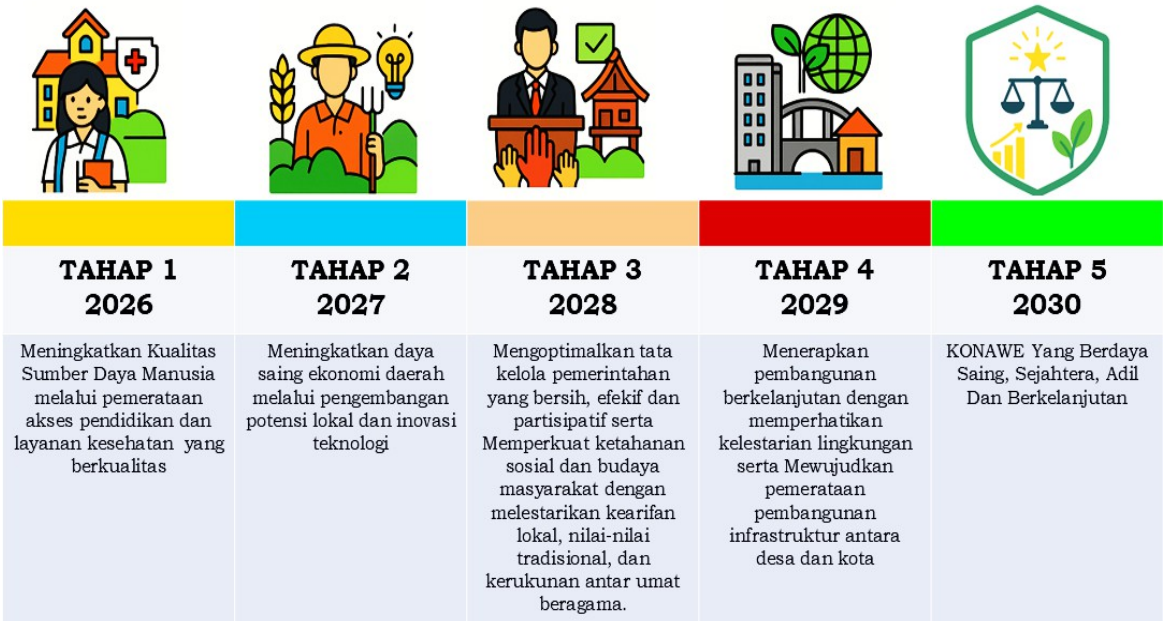
4.3 Strategi, Arah Kebijakan Dan Program Prioritas Pembangunan Daerah

Strategi dan arah kebijakan merupakan bagian penting dari perencanaan yang bersifat komprehensif dalam rangka mewujudkan tujuan dan sasaran RPJMD Kabupaten Konawe Tahun 2025–2029 secara efektif dan efisien. Perencanaan ini disusun melalui pengagendaan berbagai program pembangunan daerah yang mendukung pencapaian visi dan misi sebagaimana telah dijabarkan pada bab sebelumnya. Penyusunan strategi dan arah kebijakan tersebut dilakukan secara selaras dengan misi, tujuan, dan sasaran pembangunan daerah, serta menjadi dasar dalam pelaksanaan transformasi, reformasi, dan peningkatan kinerja birokrasi. Untuk mencapai visi dan misi yang telah dirumuskan, maka dibutuhkan strategi, arah kebijakan, serta program pembangunan yang terarah dan

berkelanjutan untuk periode berikutnya, yaitu tahun 2025–2029. Mengacu pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 86 Tahun 2017, arah kebijakan dalam RPJMD juga harus memuat tahapan pembangunan tahunan (milestone) sebagai panduan bagi Kabupaten Konawe dalam menjalankan pembangunan di periode tersebut.

Setiap program pembangunan dilengkapi dengan indikator kinerja yang berfungsi sebagai instrumen perencanaan dan pengendalian pembangunan tahunan, sehingga perkembangan hasil pembangunan dapat diukur dengan jelas hingga akhir periode RPJMD. Indikator kinerja program yang disusun dalam bentuk hasil (*outcomes*) menjadi acuan utama dalam menentukan kegiatan prioritas yang akan dilaksanakan oleh OPD yang memiliki tanggung jawab kewenangan sesuai dengan bidang urusan pemerintahan, baik urusan wajib maupun penunjang. Rancangan proyektif mengenai rencana atau target capaian juga disajikan untuk setiap tahun perencanaan selama kurun waktu lima tahun, memberikan gambaran tentang prospek pencapaian target serta menjadi acuan kinerja bagi setiap OPD dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya. Berkaitan dengan hal tersebut, kebutuhan pendanaan untuk setiap program prioritas juga digambarkan secara proyektif, berdasarkan hasil evaluasi terhadap kerangka pendanaan yang dapat dicapai pada lima tahun anggaran terakhir.

4.3.1 Tahapan Pembangunan Daerah Tahun 2025-2029



TAHAP 1 2026	TAHAP 2 2027	TAHAP 3 2028	TAHAP 4 2029	TAHAP 5 2030
Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia melalui pemerataan akses pendidikan dan layanan kesehatan yang berkualitas	Meningkatkan daya saing ekonomi daerah melalui pengembangan potensi lokal dan inovasi teknologi	Mengoptimalkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efekif dan partisipatif serta Memperkuat ketahanan sosial dan budaya masyarakat dengan melestarikan kearifan lokal, nilai-nilai tradisional, dan kerukunan antar umat beragama.	Menerapkan pembangunan berkelanjutan dengan memperhatikan kelestarian lingkungan serta Mewujudkan pemerataan pembangunan infrastruktur antara desa dan kota	KONAWE Yang Berdaya Saing, Sejahtera, Adil Dan Berkelanjutan

Gambar 4.2 Penahapan Pembangunan Kabupaten Konawe

Pentahapan pembangunan merupakan langkah strategis yang dijadikan prioritas pembangunan tahunan untuk mendukung pencapaian tujuan dan sasaran Kepala Daerah. Dalam konteks Kabupaten Konawe, fokus kebijakan pembangunan daerah untuk periode tahun 2025–2029 telah ditetapkan secara terarah dan berkelanjutan. Penetapan fokus ini mencerminkan komitmen Pemerintah Daerah dalam menjawab tantangan pembangunan serta mengoptimalkan potensi daerah

Tahap 1 (Tahun 2026): Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia melalui pemerataan akses pendidikan dan layanan kesehatan yang berkualitas

Pada tahap pertama tahun 2026, fokus pada peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui pemerataan akses pendidikan dan layanan kesehatan yang berkualitas. Upaya ini dilakukan dengan memperluas jangkauan fasilitas kesehatan serta meningkatkan mutu layanan kesehatan dasar agar kualitas kesehatan masyarakat semakin baik. Di bidang pendidikan, pemerintah mendorong pemerataan akses pendidikan formal dan non-formal serta peningkatan kualitas pembelajaran guna meningkatkan derajat pendidikan masyarakat secara menyeluruh dan berkelanjutan di seluruh wilayah.

Tahap 2 (Tahun 2027): Meningkatkan daya saing ekonomi daerah melalui pengembangan potensi lokal dan inovasi teknologi

Pada tahap kedua tahun 2027, fokus pembangunan daerah diarahkan pada peningkatan daya saing ekonomi Kabupaten Konawe melalui optimalisasi potensi lokal dan inovasi teknologi di sektor pertanian. Upaya ini bertujuan mendorong pemerataan ekonomi dan peningkatan kesejahteraan masyarakat dengan menciptakan lapangan kerja baru serta memperkuat ekonomi lokal yang inklusif. Pengembangan sektor pertanian modern diharapkan mampu meningkatkan produktivitas dan nilai tambah hasil pertanian daerah, sehingga mendorong pertumbuhan ekonomi secara signifikan. Dengan demikian, pembangunan ekonomi daerah tidak hanya meningkatkan

pendapatan masyarakat, tetapi juga memperkuat ketahanan ekonomi Kabupaten Konawe secara berkelanjutan.

Tahap 3 (Tahun 2028): Mengoptimalkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efekif dan partisipatif serta Memperkuat ketahanan sosial dan budaya masyarakat dengan melestarikan kearifan lokal, nilai-nilai tradisional, dan kerukunan antar umat beragama.

Pada tahap ketiga tahun 2028, fokus pembangunan Kabupaten Konawe diarahkan pada optimalisasi tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, dan partisipatif, dengan menekankan prinsip transparansi, akuntabilitas, serta pencegahan korupsi. Selain itu, penguatan ketahanan sosial dan budaya masyarakat dilakukan melalui upaya pelestarian tradisi, seni, dan praktik budaya lokal yang menjadi identitas daerah. Penguatan kerukunan antar umat beragama juga menjadi prioritas guna menjaga harmoni sosial. Pemerintah berkomitmen mewujudkan keluarga berkualitas melalui kebijakan yang mendukung kesetaraan gender serta mendorong terbangunnya masyarakat yang inklusif. Dengan strategi ini, diharapkan tercipta masyarakat Konawe yang berdaya secara sosial dan budaya sekaligus memiliki tata kelola pemerintahan yang profesional dan terpercaya.

Tahap 4 (Tahun 2029): Menerapkan pembangunan berkelanjutan dengan memperhatikan kelestarian lingkungan serta Mewujudkan pemerataan pembangunan infrastruktur antara desa dan kota

Pada tahap 4 tahun 2029, fokus pembangunan diarahkan pada penerapan prinsip pembangunan berkelanjutan yang memperhatikan kelestarian lingkungan sekaligus mewujudkan pemerataan infrastruktur antara desa dan kota. Upaya ini ditandai dengan peningkatan pemerataan pembangunan antar desa, khususnya melalui pengurangan kesenjangan antara desa tertinggal dengan desa berkembang maupun desa maju. Pemerintah daerah juga mendorong terwujudnya pemerataan infrastruktur dasar di seluruh wilayah sebagai fondasi utama untuk mempercepat konektivitas dan pertumbuhan ekonomi masyarakat. Selain itu, kemandirian pangan yang berkelanjutan menjadi prioritas melalui penguatan sektor pertanian berbasis potensi lokal dan teknologi ramah lingkungan. Peningkatan kualitas lingkungan hidup turut menjadi perhatian penting dengan pengelolaan sumber daya alam secara lestari serta penguatan kapasitas masyarakat dalam menghadapi risiko bencana. Keseluruhan strategi ini diharapkan dapat menciptakan keseimbangan pembangunan yang inklusif dan ramah lingkungan di seluruh kawasan.

Tahap 5 (Tahun 2030): KONAWE Yang Berdaya Saing, Sejahtera, Adil Dan Berkelanjutan

Konawe menjadi daerah yang mampu bersaing di tingkat regional, nasional, bahkan internasional melalui peningkatan produktivitas, inovasi, kualitas sumber daya manusia, dan penguatan infrastruktur pendukung. Masyarakatnya diharapkan menikmati kualitas hidup yang layak, termasuk kesejahteraan ekonomi, akses pendidikan dan kesehatan yang merata, serta terpenuhinya kebutuhan dasar. Pemerataan pembangunan menjadi fokus agar seluruh lapisan masyarakat mendapatkan manfaat secara adil tanpa diskriminasi. Pembangunan dilakukan berlandaskan prinsip keberlanjutan demi keseimbangan ekonomi, sosial, dan kelestarian lingkungan.

Tabel 4. 5. Tujuan, Sasaran dan Strategis Daerah

TUJUAN	SASARAN	STRATEGI
VISI : "KONAWE YANG BERDAYA SAING, SEJAHTERA, ADIL DAN BERKELANJUTAN"		
MISI 1 : Meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia melalui pemerataan akses pendidikan dan layanan kesehatan yang berkualitas		
Mewujudkan kualitas sumber daya manusia yang unggul	Sasaran 1. Meningkatya kualitas layanan Kesehatan masyarakat	Peningkatan akses dan mutu layanan kesehatan secara merata di seluruh wilayah
		Digitalisasi layanan kesehatan dan peningkatan manajemen informasi kesehatan
	Sasaran 2. Meningkatnya Kualitas layanan Pendidikan Masyarakat	Pemerataan akses pendidikan dasar dan menengah yang layak dan terjangkau

TUJUAN	SASARAN	STRATEGI
		Peningkatan kompetensi guru dan tenaga kependidikan
MISI 2 : Meningkatkan daya saing ekonomi daerah melalui pengembangan potensi lokal dan inovasi teknologi		
TUJUAN	**SASARAN**	**STRATEGI**
VISI : "KONAWE YANG BERDAYA SAING, SEJAHTERA, ADIL DAN BERKELANJUTAN"		
Mewujudkan Struktur Ekonomi yang Inklusif dan Bedaya Saing	Sasaran 1. Meningkatnya Pemerataan Ekonomi dan Kesejahteraan Masyarakat melalui Penciptaan Lapangan Kerja dan Penguatan Ekonomi Lokal yang Inklusif	Pemberdayaan ekonomi masyarakat lokal
		Penguatan jaringan ekonomi lokal
		Perlindungan sosial ekonomi kelompok rentan
	Sasaran 2. Meningkatnya Pertumbuhan Ekonomi	Penguatan sektor produktif utama
		Peningkatan investasi dan kemudahan berusaha
		Pengembangan infrastruktur ekonomi
MISI 3 : Mengoptimalkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efekif dan partisipatif		
Meningkatkan Efektivitas, Akuntabilitas, dan Partisipasi dalam	Sasaran 1. Meningkatnya kualitas tata kelola pemerintahan yang	Penguatan sistem pengawasan dan akuntabilitas kinerja pemerintahan

TUJUAN	SASARAN	STRATEGI
Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah yang Transparan dan Responsif	transparan, akuntabel, dan antikorupsi	Reformasi birokrasi yang efisien dan responsif
		Digitalisasi layanan dan sistem pemerintahan daerah
		Peningkatan partisipasi dan keterlibatan masyarakat dalam pemerintahan
MISI 4 : Memperkuat ketahanan sosial dan budaya masyarakat dengan melestarikan kearifan lokal, nilai-nilai tradisional, dan kerukunan antar umat beragama.		
Meningkatkan Ketahanan Sosial budaya masyarakat	Sasaran 1. Terlestarinya Tradisi, Seni dan Praktik Budaya Lokal sebagai Indentitas Masyarakat	Revitalisasi budaya lokal dan warisan daerah
		Integrasi nilai-nilai budaya dalam pembangunan
TUJUAN	**SASARAN**	**STRATEGI**
VISI : "KONAWE YANG BERDAYA SAING, SEJAHTERA, ADIL DAN BERKELANJUTAN"		
	Sasaran 2. Meningkatnya kualitas kehidupan masyarakat yang harmonis, aman, dan toleran melalui penguatan kerukunan antar umat beragama serta penurunan angka kriminalitas	Penguatan forum dan dialog lintas agama
		Pendidikan toleransi dan nilai-nilai kebangsaan
	Sasaran 3. Terwujudnya Keluarga Berkualitas, Kesetaraan Gender dan Masyarakat Inklusif	Penguatan institusi keluarga dan pemberdayaan perempuan
MISI 5 : Menerapkan pembangunan berkelanjutan dengan memperhatikan kelestarian lingkungan		

TUJUAN	SASARAN	STRATEGI
Meningkatkan kualitas lingkungan hidup dan ketahanan ekosistem melalui pembangunan yang berwawasan lingkungan dan berkelanjutan	Sasaran 1. Terwujudnya Kemandirian Pangan yang Berkelanjutan	Penguatan ketahanan dan kedaulatan pangan lokal
		Dukungan kebijakan pangan yang adaptif terhadap perubahan iklim
	Sasaran 2. Terwujudnya Lingkungan Hidup Berkualitas dan Resiliensi terhadap Bencana	Penguatan perlindungan dan konservasi sumber daya alam
		Pengendalian pencemaran dan kerusakan lingkungan
		Peningkatan kapasitas adaptasi dan mitigasi bencana
MISI 6 : Mewujudkan pemerataan pembangunan infrastruktur antara desa dan kota		
Meningkatkan aksesibilitas dan pemerataan infrastruktur dasar yang mendukung konektivitas wilayah, pelayanan publik, dan pengurangan kesenjangan antarwilayah	Sasaran 1. Meningkatnya Konektivitas Wilayah dan Pemerataan Akses Infrastruktur Dasar untuk Menurunkan Disparitas Antar Wilayah	Akselerasi pembangunan desa tertinggal dan kawasan perdesaan
		Integrasi pembangunan kawasan perdesaan dengan pusat pertumbuhan
		Pembangunan dan rehabilitasi infrastruktur pelayanan dasar yang merata
		Penguatan konektivitas antar wilayah dalam kabupaten
		Pendekatan pembangunan berbasis spasial dan keadilan wilayah

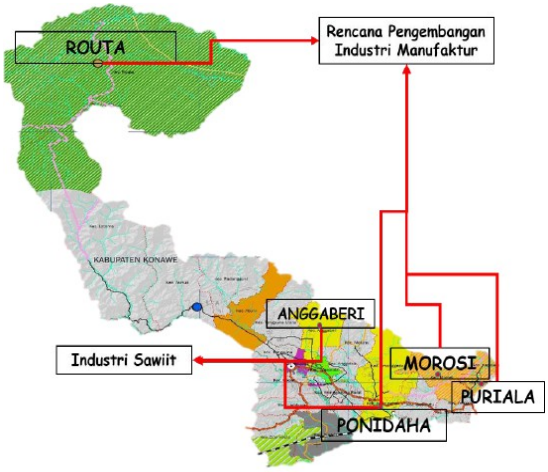
4.3.2 Arah Pengembangan Wilayah

4.3.2.1 Arah Pengembangan Wilayah pada RPJPD Kabupaten Konawe Tahun 2025-2045

Dalam Rencana Jangka Panjang Daerah Kabupaten Konawe mengembangkan strategi pembangunan wilayah yang komprehensif berdasarkan dokumen Rencana Tata Ruang Wilayah (RTRW). Pengembangan ini bertujuan untuk mengoptimalkan seluruh potensi wilayah melalui pendekatan terintegrasi yang mencakup aspek infrastruktur, ekonomi, sosial, dan lingkungan dengan prinsip keberlanjutan.

Sebagai bagian dari upaya menyelaraskan pembangunan dengan RPJMN 2025–2029 dan RPJMD Provinsi, Pemerintah Kabupaten Konawe mengadopsi pendekatan klaster kawasan strategis yang memetakan pembangunan berdasarkan potensi unggulan lokal. Setiap klaster mencerminkan prioritas pembangunan sektor unggulan yang diintegrasikan dengan daya dukung lingkungan dan kebutuhan masyarakat setempat.

Gambar 4. 3 Rencana Pengembangan Kawasan Kab. Konawe



Sumber: Peta Kabupaten Konawe, Tahun 2024

Dalam kerangka pembangunan nasional, Kabupaten Konawe memiliki empat Kawasan Strategis Nasional (KSN) yang menjadi prioritas. Pertama, KSN Bendungan Pelosika di Kecamatan Asinua yang difokuskan untuk mendukung sektor pertanian, pengairan, dan energi. Kedua, KSN Kawasan Industri Konawe yang tersebar di Kecamatan Morosi, Bondoala, dan Kopiala, dirancang sebagai pusat pengembangan industri pertambangan, pengolahan hasil pertanian, dan manufaktur untuk meningkatkan investasi dan pertumbuhan ekonomi. Ketiga, KSN Sorowako dan sekitarnya di Kecamatan Routa dan Latoma yang merupakan pusat pertambangan nikel terpenting di wilayah ini. Keempat, KSN Taman Nasional Rawa Aopa Watumohai di Kecamatan Onembute dan Puriala yang memiliki keanekaragaman hayati tinggi dan dikembangkan untuk ekowisata berkelanjutan.

Pembangunan infrastruktur air menjadi tulang punggung pengembangan wilayah ini. Tiga proyek bendungan besar sedang dikembangkan untuk mendukung pertanian dan penyediaan air bersih. Bendung Wawotobi dirancang untuk pengelolaan sumber daya air yang optimal, termasuk irigasi dan pengendalian banjir. Bendungan Pelosika yang sedang dalam proses pembangunan diproyeksikan menjadi bendungan terbesar di wilayah tersebut dan akan memberikan dampak ekonomi-sosial yang signifikan. Bendungan Ameroro yang rencananya akan diresmikan oleh Presiden pada April atau Mei diharapkan dapat menciptakan pasokan air yang stabil untuk berbagai kebutuhan masyarakat.

Sektor pariwisata bahari juga mendapat perhatian khusus dengan pengembangan tiga destinasi utama yaitu Pulau Bokori, Tarunipa, dan Sawah Pulo. Ketiga lokasi ini menawarkan keindahan alam eksotis dengan pantai berpasir putih dan terumbu karang yang menawan. Berbagai aktivitas wisata bahari seperti snorkeling, diving, dan berlayar dikembangkan untuk menarik wisatawan, yang pada gilirannya akan memberikan pendapatan tambahan bagi masyarakat lokal dan mempromosikan keindahan alam Kabupaten Konawe ke tingkat yang lebih luas. Pengembangan pariwisata ini diarahkan berbasis masyarakat (*Community Based Tourism*) dengan melibatkan koperasi lokal dan pelaku UMKM. Target pengunjung ditetapkan mencapai 100.000 wisatawan per tahun pada 2029 dengan penekanan pada prinsip ekowisata dan konservasi pesisir.

Secara keseluruhan, strategi pengembangan pusat pertumbuhan wilayah Kabupaten Konawe menggunakan pendekatan pembangunan yang holistik dan berkelanjutan. Integrasi antara pembangunan infrastruktur air, pengembangan kawasan industri dan pertambangan, pelestarian lingkungan dan budaya, serta pengembangan pariwisata diharapkan dapat menciptakan pertumbuhan ekonomi yang inklusif. Strategi ini tidak hanya bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan memperkuat ekonomi regional, tetapi juga menjaga keseimbangan lingkungan untuk generasi mendatang.

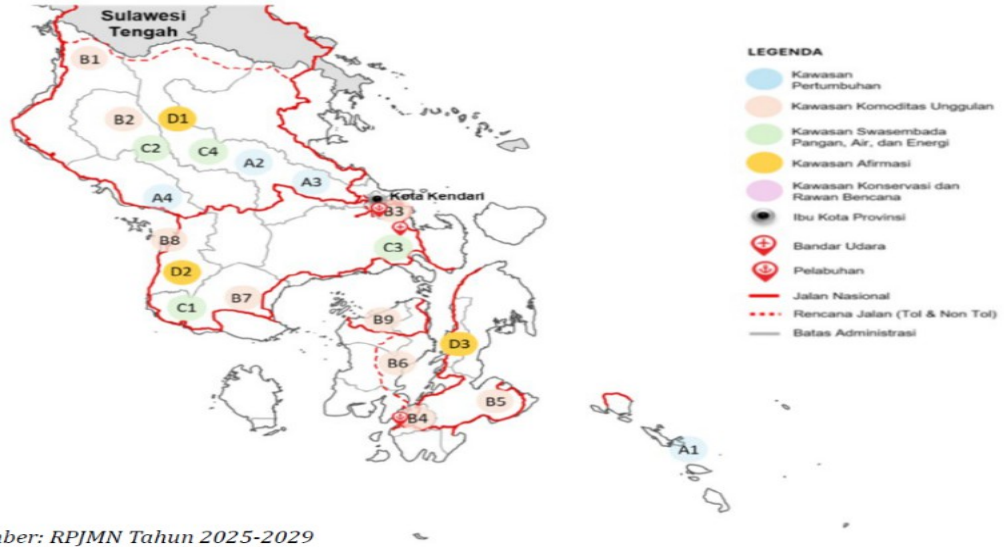
4.3.2.2 Arah Pengembangan Wilayah Kabupaten Konawe pada RPJMN Tahun 2025-2029

Pemerintah Indonesia melalui Peraturan Presiden No. 12 Tahun 2025 tentang RPJMN 2025-2029 telah menetapkan arah pembangunan kewilayahan yang komprehensif untuk Provinsi Sulawesi Tenggara. Kebijakan ini membagi wilayah provinsi ke dalam empat kategori kawasan strategis yang masing-masing memiliki fokus pengembangan spesifik sesuai dengan potensi dan karakteristik wilayahnya.

Kawasan Pertumbuhan menjadi motor penggerak ekonomi regional dengan empat lokasi prioritas. Destinasi Pariwisata Prioritas Wakatobi (A.1) memanfaatkan keindahan bahari yang telah dikenal secara internasional. Kawasan Perkotaan Kecil Kabupaten Konawe (A.2) dikembangkan sebagai pusat pelayanan wilayah, sementara Kawasan Industri Pengelolaan Hasil Tambang di Konawe (A.3) dan Kolaka (A.4) menegaskan peran strategis Sulawesi Tenggara sebagai

produsen mineral penting nasional, khususnya nikel yang semakin vital dalam era transisi energi global.

Kawasan Komoditas Unggulan didominasi oleh sektor perikanan tangkap yang tersebar di delapan wilayah pesisir, mulai dari Kota Kendari, Kota Baubau, hingga kabupaten-kabupaten seperti Buton, Muna, Bombana, Kolaka, dan Muna Barat. Ini menunjukkan komitmen untuk mengoptimalkan potensi maritim Sulawesi Tenggara yang memiliki garis pantai panjang dan kaya sumber daya laut. Sementara itu, perkebunan kakao di Kolaka Utara dan Kolaka Timur menegaskan posisi provinsi ini sebagai produsen kakao terbesar di Indonesia timur.



Sumber: RPJMN Tahun 2025-2029

Gambar 4.4 Arah Pembangunan Kewilayahan di Provinsi Sulawesi Tenggara Berdasarkan RPJMN Tahun 2025-2029

Ketahanan pangan menjadi prioritas melalui pengembangan Kawasan Swasembada Pangan, Air, dan Energi di empat kabupaten yaitu Bombana, Kolaka Timur, Konawe Selatan, dan Konawe. Keempat wilayah ini ditetapkan sebagai lumbung pangan Sulawesi Tenggara, yang strategis untuk mendukung ketahanan pangan regional dan nasional. Pembangunan infrastruktur air seperti bendungan-bendungan besar yang telah direncanakan akan sangat mendukung produktivitas kawasan ini.

Dalam rangka melaksanakan program prioritas nasional untuk mencapai swasembada pangan, energi dan air hingga tahun 2030 kabupaten konawe menjadi salah satu kabupaten prioritas yaitu program cetak sawah seluas 1.400 Ha.

Program transmigrasi tetap menjadi bagian penting dalam strategi pembangunan wilayah melalui Kawasan Afirmasi. Tiga lokasi transmigrasi yaitu Asinua di Konawe, Anawua di Kolaka, dan Mutiara di Muna dirancang untuk mendukung pemerataan pembangunan dan mengatasi ketimpangan demografis antar wilayah.

Yang menarik adalah penetapan empat Proyek Strategis Nasional berupa kawasan industri modern: Indonesia Giga Industry Park, Kolaka Resources Industrial Park, ASPIRE Stargate, dan Tekno Hijau Konasara. Kehadiran mega proyek ini menandai transformasi Sulawesi Tenggara dari ekonomi berbasis ekstraktif menuju industri pengolahan bernilai tambah tinggi, khususnya dalam konteks hilirisasi mineral dan pengembangan industri hijau.

Secara keseluruhan, arah kebijakan RPJMN 2025-2029 untuk Sulawesi Tenggara menunjukkan pendekatan pembangunan yang seimbang antara eksploitasi sumber daya alam dengan prinsip keberlanjutan, industrialisasi dengan ketahanan pangan, serta modernisasi dengan pemerataan. Keberhasilan implementasi kebijakan ini akan sangat bergantung pada sinergi antar sektor, kesiapan infrastruktur pendukung, dan kemampuan daerah dalam menarik investasi sekaligus melindungi kepentingan masyarakat lokal.

Beberapa proyek strategi nasional yang berada di Kabupaten Konawe adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 6 Arah Pembangunan Kewilayahan berdasarkan RPJMN 2025- 2029 di Kabupaten Konawe

KODE	RPJMN 2025-2029	
	LOKASI PRIORITAS	**HIGHLIGHT INTERVENSI**
A2	Kawasan Perkotaan Kecil Kabupaten Konawe: (KECAMATAN MOROSI)	Pengembangan Kawasan Perkotaan Kecil berbasis industri di Kabupaten Konawe, dengan output:
		Penyediaan dan peningkatan layanan pendidikan yang terintegrasi dengan sektor ketenagakerjaan;
		Penyediaan dan peningkatan layanan konektivitas transportasi;
		Bantuan pembangunan rumah susun untuk masyarakat berpenghasilan rendah (MBR) dan pekerja;
		Bantuan pembangunan rumah swadaya;
		Pemugaran permukiman kumuh;
		Penyediaan hunian layak dan terjangkau;
		Pemenuhan layanan dasar air minum;
		Pemenuhan layanan persampahan;

KODE	RPJMN 2025-2029	
	LOKASI PRIORITAS	**HIGHLIGHT INTERVENSI**
		Penanganan air limbah domestik;
		Penyediaan ruang terbuka hijau.
A3	Kawasan Industri Pengolahan Hasil Tambang Sulawesi Tenggara	Peningkatan nilai tambah dan kompleksitas industri pengolahan berbasis mineral dan sumber daya alam (nikel dan logam dasar) di Kabupaten Konawe dan Kabupaten Kolaka, dengan output:
		Jalan shortcut kawasan industri konawe dan jembatan tabanggele – pebunooha;
		Hasil monitoring pembangunan fasilitas pengolahan pemurnian mineral dalam negeri;
		Industri smelter/pemurnian/pengolahan nikel hidrometalurgi yang termonitor dan terevaluasi perkembangannya;
		Industri battery precursor berbasis NMC yang terfasilitasi dalam rangka peningkatan investasi;
		Industri katoda nikel yang terfasilitasi dalam rangka peningkatan investasi;
		Industri baterai nasional yang terfasilitasi dalam rangka penguatan struktur industri dalam negeri;
		Rekomendasi keprospekan sumber daya mineral;
		Kebijakan penguatan industri logam berbasis pengolahan nikel;
		Standar dalam rangka mendukung ekspor dan pengawasan produk;
		Fasilitasi pendampingan SMK yang *link and match* dengan industri, yang relevan dengan dunia usaha, dunia industri, dan dunia kerja (DUDIKA);
		Industri logam dalam negeri yang terfasilitasi dalam pemenuhan kebutuhan logam infrastruktur untuk IKN;
		ndustri *special steel* yang terfasilitasi dalam rangka peningkatan investasi; dan
		Pembangunan jalan akses KI Konawe.

KODE	RPJMN 2025-2029	
	LOKASI PRIORITAS	**HIGHLIGHT INTERVENSI**
KODE	**RPJMN 2025-2029**	
	LOKASI PRIORITAS	**HIGHLIGHT INTERVENSI**
		Pembangunan/revitalisasi sentra IKM
C4	Kawasan Lumbung Pangan Sulawesi Tenggara	Pengembangan lumbung pangan Sulawesi Tenggara dengan hilirisasi komoditas pertanian unggulan yang berkelanjutan, dengan *output*:
		Jaringan irigasi tersier yang direhabilitasi;
		Pendampingan dan pelatihan pascapanen;
		Pengolahan mendukung peningkatan nilai tambah;
		Pendampingan dan pelatihan pascapanen;
		Pengolahan mendukung peningkatan nilai tambah.
D1	Kawasan Transmigrasi	Pengembangan Kawasan Transmigrasi Asinua di Kabupaten Konawe, dengan *output*: Fasilitasi pengurusan sertipikat hak milik tanah transmigrasi;
		Pemberian bantuan peralatan pascapanen;
		Pengembangan sarana permukiman, jalan dan jembatan di kawasan transmigrasi.

(*Sumber: RPJMN 2025-2029)*

Arah pengembangan wilayah Kabupaten Konawe dalam RPJMN 2025– 2029 menempatkan Konawe sebagai simpul strategis pertumbuhan ekonomi di Sulawesi Tenggara dengan peran ganda sebagai pusat industri nasional, lumbung pangan regional, dan kawasan transmigrasi berkelanjutan. Sinergi kebijakan pusat dan daerah diarahkan untuk memperkuat struktur ekonomi, meningkatkan daya

saing wilayah, serta mendorong pemerataan pembangunan yang inklusif dan berkelanjutan.

- Pertama, pada aspek pengembangan kawasan perkotaan kecil, Kecamatan Morosi ditetapkan sebagai pusat pertumbuhan baru yang berbasis industri. Pemerintah pusat bersama pemerintah daerah diarahkan untuk menyediakan layanan pendidikan yang terintegrasi dengan kebutuhan ketenagakerjaan, memperkuat konektivitas transportasi, serta meningkatkan akses perumahan layak dan terjangkau. Upaya ini dilengkapi dengan program bantuan rumah susun bagi masyarakat berpenghasilan rendah dan pekerja industri, bantuan rumah swadaya, serta penataan kawasan kumuh. Di samping itu, layanan dasar seperti air minum, pengelolaan persampahan, penanganan air limbah domestik, dan penyediaan ruang terbuka hijau menjadi prioritas untuk mewujudkan lingkungan perkotaan yang sehat, produktif, dan berkelanjutan.\
- Kedua, dalam pengembangan kawasan industri pengolahan hasil tambang, Kabupaten Konawe memegang peran sentral bersama Kabupaten Kolaka sebagai basis industri nikel nasional. Arah kebijakan pembangunan difokuskan pada peningkatan nilai tambah mineral melalui hilirisasi industri logam dasar. Infrastruktur strategis seperti jalan shortcut kawasan industri Konawe, jembatan Tabanggele– Pebunooha, serta akses jalan menuju kawasan industri menjadi prioritas pembangunan. Pemerintah juga memfasilitasi monitoring pembangunan smelter, pengembangan industri nikel

hidrometalurgi, battery precursor, industri katoda nikel, serta industri baterai nasional untuk mendukung transisi energi dan penguatan industri domestik. Selain itu, pengembangan sentra IKM logam serta pendampingan pendidikan kejuruan melalui SMK link and match dengan dunia usaha dan dunia industri diarahkan untuk memperkuat rantai pasok dan memastikan keterhubungan tenaga kerja lokal dengan kebutuhan industri.

- Ketiga, Kabupaten Konawe juga ditetapkan sebagai bagian dari kawasan lumbung pangan Sulawesi Tenggara. Arah kebijakan diarahkan pada penguatan kapasitas produksi pertanian melalui rehabilitasi jaringan irigasi tersier, peningkatan pascapanen melalui pendampingan dan pelatihan, serta pengolahan hasil pertanian yang mendukung peningkatan nilai tambah. Kebijakan ini akan memperkuat ketahanan pangan daerah sekaligus mendukung kedaulatan pangan nasional. Fokus pada komoditas unggulan seperti padi, jagung, dan perkebunan strategis diharapkan mampu menjadikan Konawe sebagai pusat penyedia pangan berkelanjutan bagi kawasan regional.
- Keempat, Kecamatan Asinua ditetapkan sebagai lokasi pengembangan kawasan transmigrasi. Arah kebijakan diarahkan pada peningkatan kualitas hidup masyarakat transmigran melalui fasilitasi sertipikat hak milik tanah, pemberian bantuan peralatan pascapanen, serta pembangunan sarana permukiman, jalan, dan jembatan. Langkah ini tidak hanya memperkuat kesejahteraan

masyarakat transmigrasi tetapi juga mempercepat keterhubungan kawasan pedalaman dengan pusat pertumbuhan ekonomi di sekitarnya.

Secara keseluruhan, arah kebijakan pengembangan wilayah Kabupaten Konawe dalam RPJMN 2025–2029 mempertegas peran daerah sebagai pilar industri, lumbung pangan, dan kawasan transmigrasi produktif. Melalui intervensi yang terintegrasi di bidang perkotaan, industri, pertanian, dan transmigrasi, Konawe diarahkan menjadi simpul pertumbuhan baru yang mampu mendorong daya saing ekonomi nasional sekaligus mewujudkan pembangunan daerah yang inklusif, berkelanjutan, dan berkeadilan.

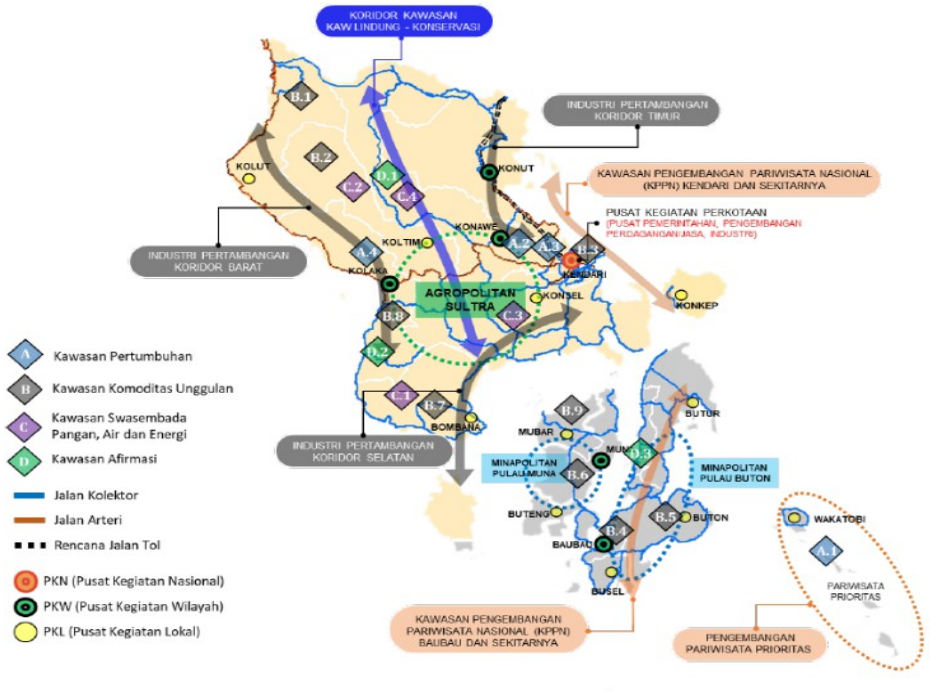
4.4 Arah Pengembangan Wilayah Sulawesi Tenggara pada RPJMD Tahun 2025-2029

Provinsi Sulawesi Tenggara sedang menjalani transformasi besar- besaran melalui kebijakan pembangunan kewilayahan yang komprehensif. Dengan membagi wilayah menjadi dua karakteristik geografis utama - daratan yang mencakup 9 kabupaten/kota dan kepulauan yang meliputi 8 kabupaten/kota - provinsi ini merancang strategi pembangunan yang disesuaikan dengan keunikan masing-masing wilayah.

Di wilayah daratan, Kawasan Pesisir Kendari dan sekitarnya menjadi episentrum pengembangan ekonomi baru. Pantai Toronipa dan Pulau Bokori tidak lagi sekadar destinasi wisata lokal,

melainkan sedang ditransformasi menjadi magnet pariwisata terintegrasi yang didukung infrastruktur modern. Bersamaan dengan itu, Pelabuhan Perikanan Samudera di Kota Kendari dikembangkan sebagai pusat industri pengolahan perikanan yang akan mengolah hasil tangkapan dari perairan Konawe dan Konawe Kepulauan. Sinergi antara pariwisata bahari dan industri perikanan ini menciptakan ekosistem ekonomi yang saling menguatkan.

Gambar 4.5 Arah Kebijakan Kewilayahan di Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2025-2029



Sumber; RPJMD Prov Sultra Tahun 2025-2029

Sementara pesisir berkembang dengan pariwisata dan perikanan, wilayah pedalaman daratan menjadi arena industrialisasi berbasis mineral. Kabupaten Konawe, Kolaka, dan Konawe Selatan yang kaya nikel tidak lagi puas hanya menjadi pemasok bahan mentah. Melalui pembangunan Kawasan Industri Indonesia Pomalaa Industrial Park dan Virtue Dragon Nickel Industry, daerah ini bertransformasi menjadi pusat industri hilir nikel. Dari smelter yang menghasilkan stainless steel hingga pabrik battery precursor dan battery pack untuk kendaraan listrik, Sulawesi Tenggara memposisikan diri di garda depan revolusi kendaraan listrik global. Yang lebih menarik, semua ini dilakukan dengan komitmen dekarbonisasi untuk mencapai Net Zero Emissions, menunjukkan bahwa industrialisasi tidak harus mengorbankan lingkungan.

Tidak melupakan ketahanan pangan, lima kabupaten - Bombana, Kolaka, Kolaka Timur, Konawe, dan Konawe Selatan - ditetapkan sebagai kawasan swasembada pangan. Bendungan Pelosika yang sedang dibangun akan menjadi jantung irigasi yang menghidupkan ribuan hektar sawah. Kolaka Timur dipilih sebagai pusat pengolahan hasil pertanian, menciptakan rantai nilai dari produksi hingga pengolahan yang terintegrasi. Sementara itu, perkebunan kakao di Kolaka Utara dan Kolaka Timur terus dikembangkan untuk mempertahankan posisi provinsi sebagai produsen kakao terbesar di Indonesia timur

Beralih ke wilayah kepulauan, Wakatobi bersinar sebagai

permata pariwisata prioritas nasional. Dengan menerapkan prinsip blue, green, dan circular economy, pengembangan Wakatobi tidak sekadar mengejar kunjungan wisatawan, tetapi membangun destinasi berkelanjutan yang melindungi kekayaan bahari sambil memberdayakan masyarakat lokal. Pulau Buton dan sekitarnya dikembangkan sebagai jejaring pendukung yang memperkuat posisi Wakatobi dalam peta pariwisata nasional.

Kota Baubau di Pulau Buton memainkan peran ganda - sebagai pintu gerbang pariwisata sekaligus pusat industri perikanan melalui Pelabuhan Perikanan Nusantara. Kawasan Minapolitan Buton mengintegrasikan aktivitas penangkapan ikan di perairan sekitar dengan industri pengolahan modern yang dilengkapi sistem rantai dingin. Ini memastikan ikan-ikan dari laut Banda tidak hanya dijual mentah, tetapi diolah menjadi produk bernilai tambah tinggi.

Yang menarik, Sulawesi Tenggara tidak hanya fokus pada sektor-sektor tradisional. Provinsi ini ambisius mengembangkan industri masa depan melalui hilirisasi rumput laut yang melimpah di perairannya. Dari sekadar petani rumput laut, masyarakat pesisir didorong naik kelas menjadi produsen karagenan, kosmetik, biofuel, bahkan bioplastik. Koperasi-koperasi rumput laut diperkuat untuk meningkatkan posisi tawar petani, sementara industri hilir diundang berinvestasi untuk mengolah komoditas ini menjadi produk bernilai tinggi.

Lebih jauh lagi, dengan memanfaatkan keunggulan sebagai produsen nikel, provinsi ini masuk ke industri kendaraan listrik. Tidak hanya memproduksi baterai, tetapi membangun ekosistem lengkap dari hilirisasi grafit, pengembangan SDM vokasi, hingga infrastruktur pengisian daya. Bahkan ekonomi sirkular melalui industri daur ulang baterai sudah dipikirkan sejak awal.

Semua transformasi ini ditopang oleh pembangunan infrastruktur masif. Jaringan listrik diperluas dengan menambah PLTMH dan PLTS untuk energi bersih. Sistem air minum dan sanitasi dibangun di setiap kawasan prioritas. Jaringan telekomunikasi 4G dan fiber optik menjangkau pelosok untuk memastikan tidak ada yang tertinggal dalam era digital. Pelabuhan- pelabuhan seperti Lapuko, Sikeli, dan Raha diperluas. Bandara-bandara di Kolaka Utara, Wakatobi, dan Baubau ditingkatkan kapasitasnya.

Program transmigrasi di Asinua (Konawe), Anawua (Kolaka), dan Mutiara (Muna) memastikan pemerataan pembangunan dan distribusi penduduk. Sementara itu, pembangunan rumah susun untuk pekerja industri dan masyarakat berpenghasilan rendah di Morosi dan kawasan industri lainnya menunjukkan bahwa industrialisasi harus berjalan beriringan dengan kesejahteraan pekerja. Melihat keseluruhan gambaran ini, Sulawesi Tenggara sedang menjalani transformasi dari provinsi penghasil bahan mentah menjadi pusat industri bernilai tambah tinggi, dari destinasi wisata lokal menjadi tujuan pariwisata internasional, dari produsen pertanian tradisional menjadi lumbung

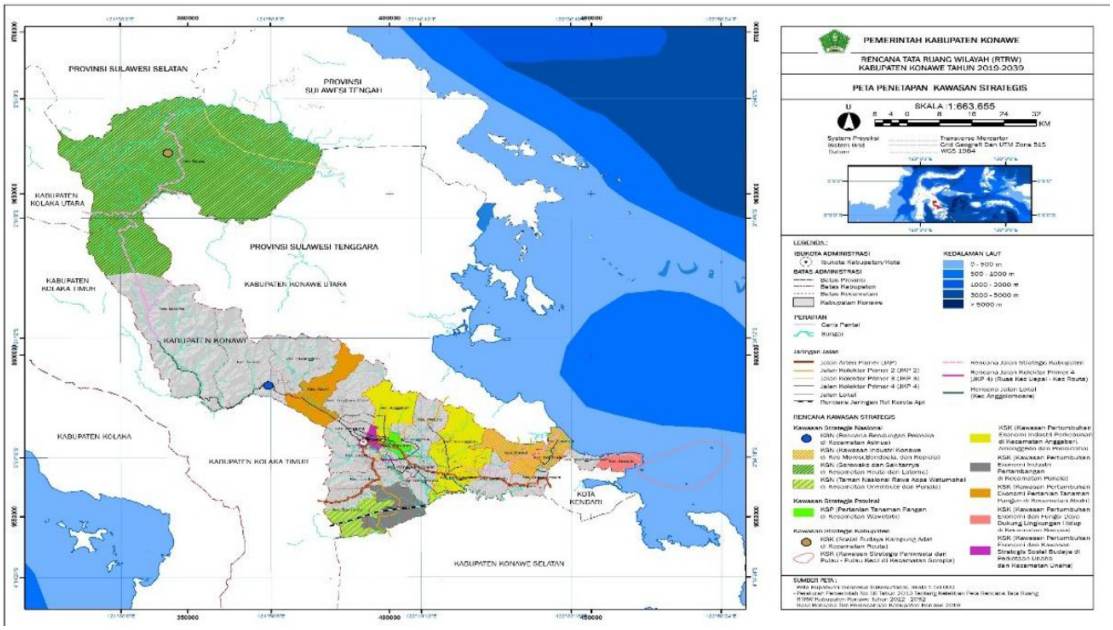
pangan modern. Semua ini dilakukan dengan tetap menjaga keseimbangan antara pertumbuhan ekonomi, keberlanjutan lingkungan, dan kesejahteraan masyarakat. Jika berhasil diimplementasikan dengan baik, Sulawesi Tenggara akan menjadi model pembangunan regional yang mengintegrasikan potensi darat dan laut, tradisi dan modernitas, ekstraksi dan konservasi, menjadi pusat pertumbuhan baru di Indonesia Timur yang berkelanjutan dan inklusif.

Pengembangan Wilayah Berbasis Klaster

Dalam menghadapi dinamika pembangunan yang semakin kompleks dan cepat, Pemerintah Kabupaten Konawe dalam pengembangan wilayah memilih pendekatan *klaster kawasan* sebagai landasan strategis pembangunan daerah. Pilihan ini didasarkan pada realitas geografis Konawe yang sangat beragam mulai dari pesisir, dataran rendah pertanian, hingga kawasan perbukitan kaya mineral yang masing-masing memiliki potensi, fungsi, dan tantangan berbeda. Pendekatan klaster memungkinkan perencanaan yang lebih adaptif dan terarah, di mana setiap wilayah dikembangkan berdasarkan karakteristik dan keunggulan lokalnya. Selain itu, implementasi pengembangan wilayah berbasis klaster akan dipantau melalui sistem evaluasi berkala berbasis data spasial dan indikator kinerja utama yang ditetapkan untuk masing-masing klaster.

Pengembangan berbasis klaster mendorong efisiensi dalam investasi infrastruktur dan program pembangunan, karena intervensi diarahkan pada kawasan yang memiliki nilai strategis tertentu, seperti kawasan industri nikel di Morosi, kawasan agroindustri di Unaaha dan Wawotobi, serta kawasan pariwisata bahari di Soropia dan Bokori. Selain itu, pendekatan ini memperkuat sinergi antar-sektor dan menciptakan ekosistem ekonomi yang saling terhubung dalam satu rantai nilai, mulai dari hulu ke hilir. Dengan demikian, pertumbuhan ekonomi tidak lagi bersifat sektoral semata, tetapi juga terintegrasi secara spasial dan struktural.

Gambar 4.6 Peta Penetapan Kawasan Strategis Kab. Konawe



Sumber ; RTRW Kab. Konawe

Tabel 4.7 Pengembangan Berbasis Klaster

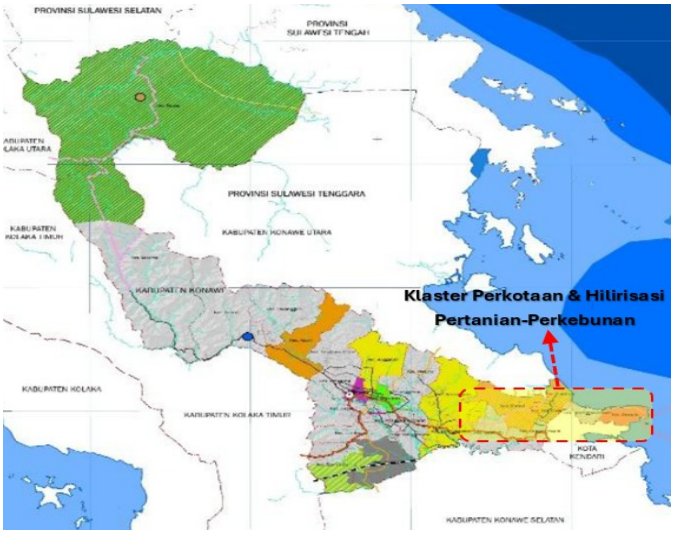
Nama Kecamatan	Potensi Utama	Nama Klaster
Routa	Pertambangan nikel	Zona Pertambangan dan Kawasan Lindung
Asinua	Pertanian dan perkebunan serta kawasan Transmigrasi	Zona Perkotaan dan Hilirisasi Pertanian–Perkebunan
Amonggedo	Pertanian dan perkebunan	
Konawe	Pertanian dan perkebunan	
Meluhu	Pertanian dan perkebunan	
Pondidaha	Pertanian dan perkebunan	
Tongauna	Pertanian dan perkebunan	
Tongauna Utara	Pertanian dan perkebunan	
Uepai	Pertanian dan perkebunan	
Wonggeduku	Pertanian dan perkebunan	
Wonggeduku Barat	Pertanian dan perkebunan	
Anggaberi	Pertanian dan perkebunan	
Wawotobi	Pertanian dan perkebunan dan penyangga perkotaan	
Padangguni	Pertanian dan perkebunan	
Abuki	Pertanian dan perkebunan	
Unaaha	Pusat administrasi dan pertumbuhan	
Onembute	Jagung dan padi	
Puriala	Tematik Hortikultura dan Industri Peternakan	
Lambuya	Tematik Hortikultura dan Industri Peternakan	
Besulutu	Tematik Hortikultura dan Industri Peternakan	
Routa	Tematik Hortikultura dan Industri Peternakan	
Latoma	Tematik Hortikultura dan Industri Peternakan	
Perhutanan Sosial	Tematik Hortikultura dan Industri Peternakan	
Bondoala	Penyangga kota kecil	Zona Industri, Penyangga Perkotaan, dan Pariwisata
Kapoiala	Penyangga kota kecil	
Sampara	Penyangga kota kecil	
Soropia	Kawasan pariwisata	
Morosi	Kawasan industri	
Anggalomoare	Penyangga kota kecil	
Lalonggasumeeto	Penyangga kota kecil	

Sumber; Tim Penyusun

Pembagian Klaster dalam Arah kebijakan kewilayahan Kabupaten Konawe tahun 2025–2029 disusun sebagai kerangka strategis spasial dalam mendukung pencapaian visi pembangunan daerah yang berdaya saing, sejahtera, adil, dan berkelanjutan. Kebijakan ini diarahkan untuk mendorong pengembangan wilayah yang terintegrasi, seimbang, dan berkeadilan melalui pendekatan klaster kawasan berbasis potensi sumber daya lokal, daya dukung lingkungan, konektivitas antarwilayah, dan kesesuaian dengan tata ruang wilayah. Penyusunan arah kewilayahan ini juga dilakukan secara harmonis dengan dokumen perencanaan nasional (RPJMN 2025–2029), provinsi (RPJMD Sulawesi Tenggara), dan dokumen rencana jangka panjang daerah (RPJPD Konawe 2005–2025 dan RPJPD 2025–2045). Secara teknis, kebijakan kewilayahan difokuskan pada tiga zonasi pengembangan utama:

1) **Klaster Industri, Penyangga Perkotaan, dan Pariwisata:** Meliputi Kecamatan Morosi, Bondoala, Sampara, Soropia, Lalonggasumeeto, Anggalomoare, dan Kapoiala. Kawasan ini diarahkan sebagai koridor industri strategis berbasis hilirisasi nikel dan logistik nasional, sekaligus sebagai kawasan transisi perkotaan yang menopang kebutuhan Kota Kendari. Intervensi diarahka pada penguatan infrastruktur dasar, pembangunan pelabuhan, jembatan konektivitas, pengembangan pasar induk regional, pengendalian kawasan kumuh, serta pelestarian kawasan pesisir dan pariwisata bahari berbasis masyarakat

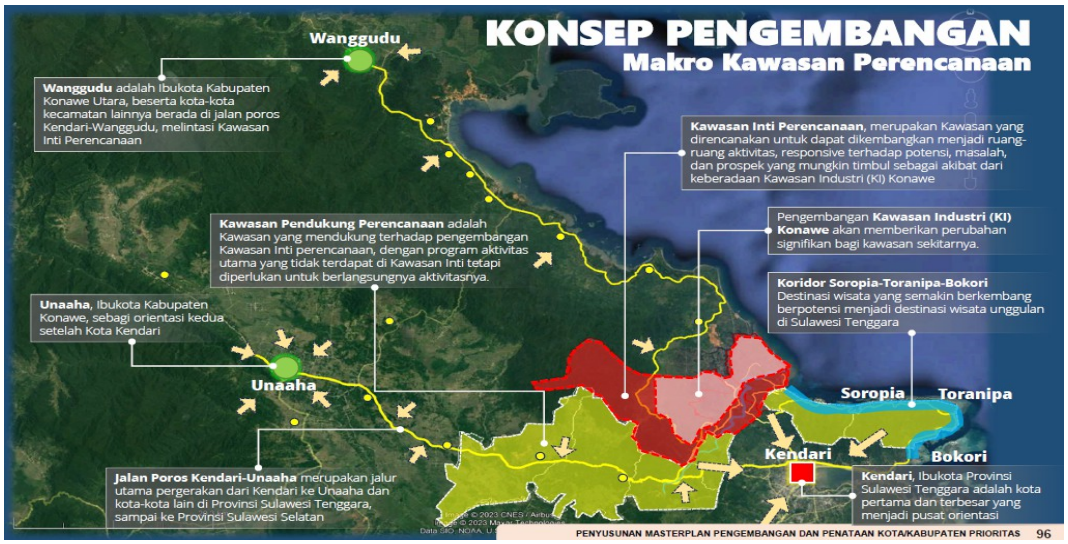
(minawisata / konsep yang menggabungkan aktivitas perikanan atau budidaya perairan (minapolitan) dengan pariwisata, menciptakan sektor ekonomi yang terintegrasi dan berkelanjutan).



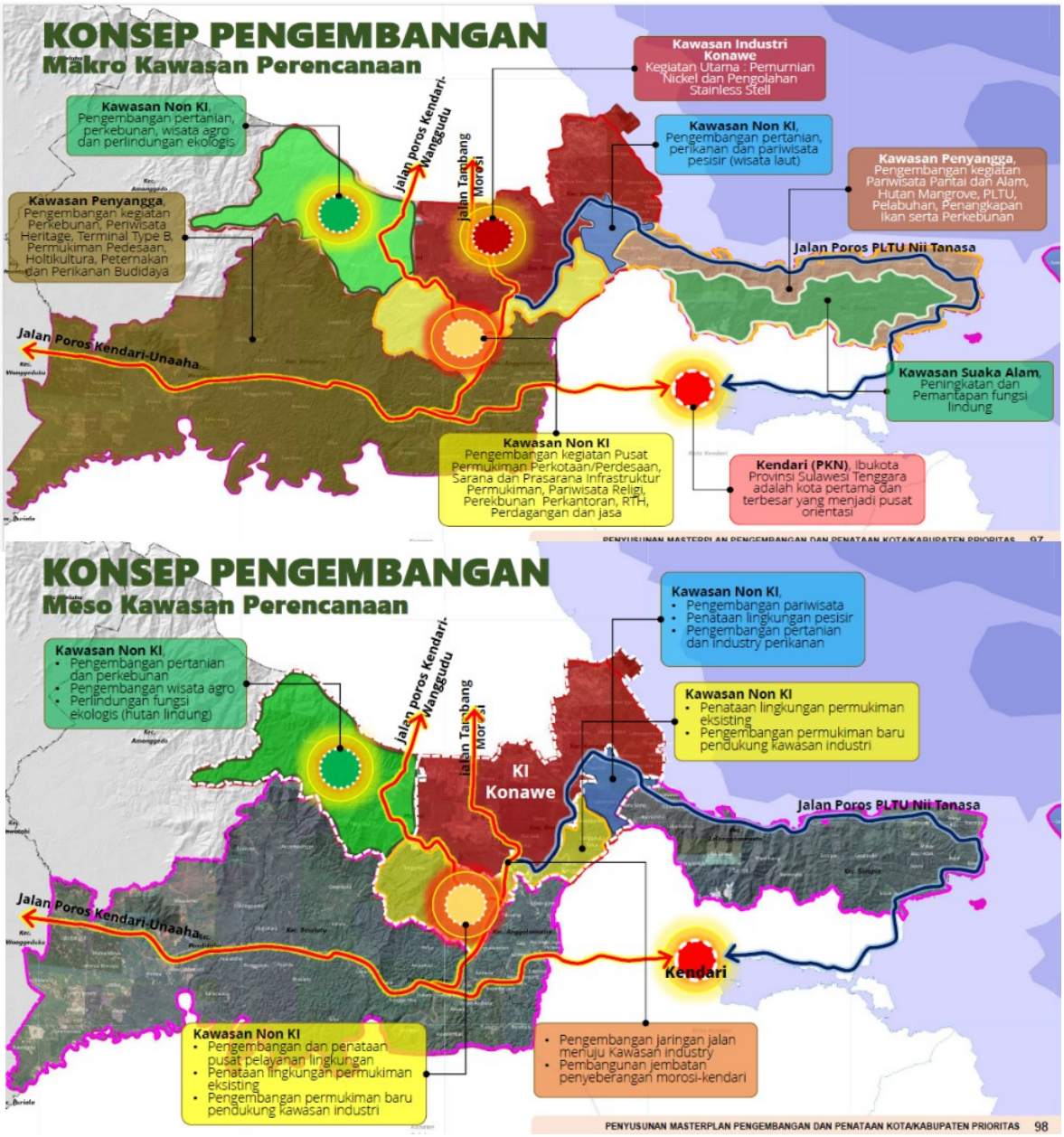
Gambar 4.7 Klaster Satu

2) **Pengembangan Kawasan Perkotaan Kecil Morosi dan sekitarnya** Pengembangan ruang Kabupaten Konawe dalam RPJMD 2025–2029 menggunakan pendekatan bertingkat (makro–meso–mikro) untuk memastikan keterpaduan antara strategi ekonomi, ketahanan sosial– lingkungan, dan tata kelola.Setiap tingkat menyatakan fungsi kawasan, struktur jaringan, dan standar teknis minimum, serta diikat oleh urutan prioritas investasi dan pengendalian pemanfaatan ruang.

Gambar 4.8 Konsep Pengembangan Makro

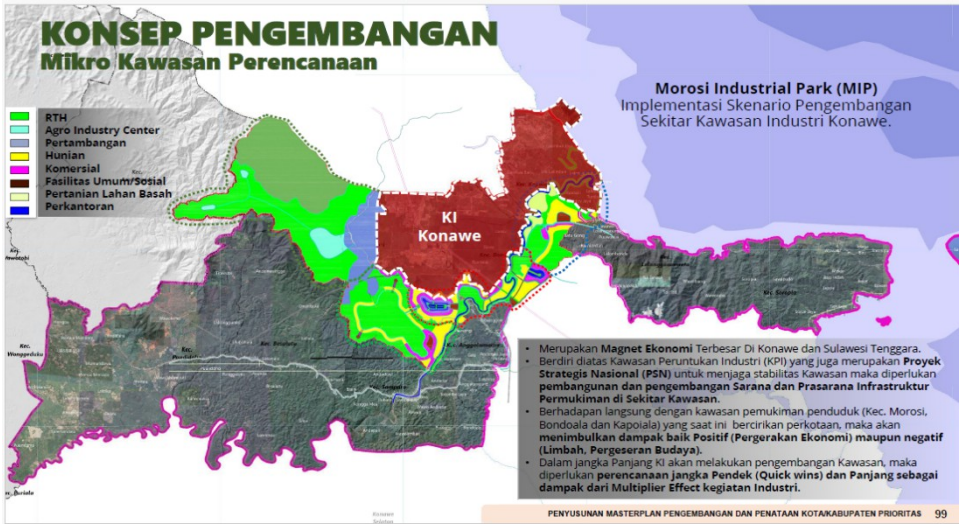


Pada Skala makro: struktur ruang dan peran kawasan. Pada skala makro, Konawe diposisikan sebagai hinterland strategis Kendari (PKN) dengan koridor utama Kendari–Unaaha–Wanggudu sebagai tulang punggung mobilitas orang dan barang. Kawasan Industri (KI) Konawe/Morosi menjadi pengungkit pertumbuhan, dilingkupi oleh: (i) kawasan inti perencanaan sebagai pusat aktivitas industri dan logistik; (ii) kawasan penyangga untuk pariwisata, permukiman pedesaan, hortikultura, serta perikanan dan layanan pelabuhan/PLTU; dan (iii) kawasan lindung/suaka alam sebagai sabuk ekologis penyangga daya dukung lingkungan. Arah kebijakan di tingkat ini adalah penguatan konektivitas regional, pengendalian alih fungsi lahan produktif, dan penjaminan keseimbangan pertumbuhan–kelestarian.



Gambar 4.9 Konsep Pengembangan Makro dan Meso

Skala meso: penguatan peran zona dan transisi kota–desa. Pada skala meso, fungsi ruang diperinci menjadi zona Non-KI (pertanian–perkebunan, wisata agro, pusat pelayanan lingkungan), zona Non-KI pesisir (perikanan dan pariwisata laut), serta permukiman eksisting dan permukiman baru pendukung industri yang harus ditata agar aman dan legal. Koridor logistik menuju KI, PLTU, dan Kendari disiapkan melalui rencana jalan arteri/tol dan jalur kereta api; titik pertemuan jaringan dialokasikan untuk *dry port*, *logistics park*, *truck staging area*, dan simpul angkutan umum. Fokus kebijakan: kepastian zonasi melalui RDTR, pengendalian bangunan di sempadan koridor, dan penyiapan lahan untuk infrastruktur strategis.



Gambar 4. 10 Konsep Pengembangan Mikro

Skala mikro: standar tata guna lahan dan layanan dasar. Pada skala mikro, pola ruang di sekitar KI ditetapkan rinci mencakup RTH/green belt, agro-industry center, hunian pekerja/rusun, komersial– perkantoran, fasilitas umum/sosial, dan pertanian lahan

basah untuk ketahanan pangan dan reduksi banjir. Ditetapkan standar teknis: sempadan industri, jaringan utilitas terpadu (air minum, sanitasi, listrik, telekomunikasi), drainase ramah air, jalur pejalan kaki/sepeda, keselamatan persimpangan, serta jarak tempuh hunian–kerja yang rasional. Tujuannya adalah produktivitas tinggi dengan kualitas hidup warga yang terjaga.

Prioritas kawasan: hirarki jaringan dan pengendalian akses. Peta prioritas menetapkan jaringan primer (poros Kendari–Wanggudu) sebagai tulang punggung, jaringan sekunder (Morosi–PLTU) sebagai kolektor industri–logistik, dan jaringan tertier sebagai distribusi lingkungan. Disiplin koridor diberlakukan: akses langsung dibatasi, disediakan frontage/collector–distributor, simpang berkelas, manajemen parkir dan *truck staging*, serta pengendalian reklame/PKL. Ruang komersial, jasa, perkantoran, hunian, dan RTH linear ditempatkan di simpul jaringan untuk mencegah *ribbon development* dan menjaga kecepatan serta keselamatan koridor.

RPJMD Kabupaten Konawe Tahun 2025-2029 mengarahkan percepatan penetapan/penyelarasan RTRW–RDTR koridor industri dan pesisir berbasis OSS-RBA, penyediaan bank tanah dan/atau konsolidasi lahan untuk simpul logistik–interchange–RTH, serta penyusunan standar desain jalan (cross-section, sempadan, akses) sebagai lampiran pengendalian pemanfaatan ruang. Pengendalian kualitas lingkungan dijamin melalui sabuk hijau, ambang baku emisi/limbah, dan *buffer* permukiman.

Arah ruang ini sekaligus menjadi instrumen daerah untuk mendukung agenda pusat: hilirisasi industri (KI Konawe), ketahanan pangan (sabuk pertanian–irigasi), kesehatan untuk semua (akses layanan dasar di kantong pekerja), makan bergizi gratis (jaringan logistik pangan), perluasan akses pendidikan (penyediaan lahan sekolah di permukiman baru), pengendalian inflasi (efisiensi rantai pasok), serta kemudahan perizinan (RDTR ber-OSS dan kepastian zonasi).

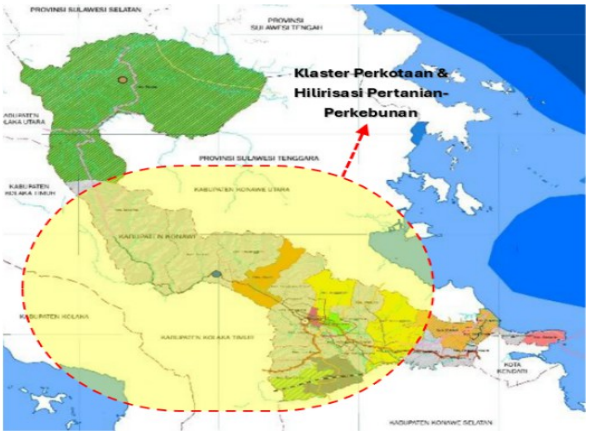
Pengembangan Klaster secara makro–meso–mikro yang terkunci oleh prioritas jaringan akan mengarahkan investasi publik–swasta secara efisien, menumbuhkan daya saing industri Konawe, dan sekaligus menjaga keberlanjutan sosial–lingkungan sesuai visi "Konawe yang Berdaya Saing, Sejahtera, Adil, dan Berkelanjutan."

3) Klaster Perkotaan dan Hilirisasi Pertanian Perkebunan:

Meliputi Kecamatan Unaaha, Wawotobi, Konawe, Amonggedo, Lambuya, Besulutu, Abuki, Padangguni, Uepai, dan sekitarnya. Wilayah ini ditetapkan sebagai pusat produksi pertanian, hortikultura, dan peternakan terpadu. Arah kebijakan mencakup penguatan kapasitas SDMpertanian, pembangunan kawasan industri agro (agropolitan), penyediaan infrastruktur irigasi dan jalan usaha tani, pengembangan koperasi dan BUMDes, serta integrasi sistem distribusi pangan untuk mendukung ketahanan pangan dan pengendalian inflasi daerah. Selain itu, pengembangan Kawasan Transmigrasi juga menjadi program intensif yang akan terus dikembangkan dalam upayan

pengembangan wilayah di kabupaten konawe.

Gambar 4.11 Klaster Tiga



4) Klaster Zona Pertambangan dan Kawasan Lindung:

Meliputi Kecamatan Routa, Puriala dan Pondidaha. Kawasan ini diarahkan untuk pengembangan industri pertambangan strategis (nikel, batuan, logam tanah jarang) secara berkelanjutan. Kebijakan diarahkan pada penataan ruang berbasis mitigasi risiko penguatanpengawasan lingkungan, pengembangan Kawasan industry hilirisasi, serta perlindungan kawasan konservasi dan wilayah perhutanan sosial. Komoditas unggulan seperti lada dan hasil perkebunan eksotis lainnya dikembangkan sebagai diversifikasi ekonomi lokal di luar sektor pertambangan. Secara lintas kawasan, kebijakan kewilayahan didukung oleh:

- Penyusunan rencana tata ruang berbasis daya dukung lingkungan dan risiko bencana.
- Pengembangan sistem transportasi terintegrasi (jalan, pelabuhan, logistik).

- Penguatan akses layanan dasar dan pusat pertumbuhan wilayah baru.
- Pembangunan infrastruktur energi, air baku, dan digitalisasi wilayah.
- Penguatan kelembagaan lokal dan kolaborasi multi-pihak dalam pengelolaan kawasan.

SArah kewilayahan ini menjadi instrumen penting dalam pengendalian pembangunan spasial, sekaligus sebagai dasar perumusan program prioritas wilayah dalam RPJMD 2025–2029. Dengan pendekatan kewilayahan yang terintegrasi, diharapkan dapat tercapai pertumbuhan wilayah yang inklusif, berkeadilan spasial, serta berdaya saing dalam skala regional maupun nasional.

Tabel 4.8 Matriks Arah Pengembangan Wilayah Konawe

Klaster Wilayah	Program Strategis	Higlight Intervensi	Fokus Pembangunan	Kecamatan Utama
		Pembangunan pelabuhan		
		Pembangunan Dry Port /		
		Pengendalian kawasan		
		Pengembangan Rumah Sakit		
		Pengelolaan		

Klaster Wilayah	Program Strategis	Higlight Intervensi	Fokus Pembangunan	Kecamatan Utama
Klaster Industri, Penyangga Perkotaan	**Peningkatan Infrastruktur Wilayah**	pembangunan Kampung Nelayan Merah Putih sebagai	**Kawasan transisi kota, industrialisasi pesisir, logistik, dan wisata bahari**	**Morosi, Bondoala, Soropia, Sampara, Kapoiala, Lalonggasumeeto**
		Pembangunan Rumah Susun Pekerja /		
		Peningkatan Jaringan Air Bersih		
		Peningkatan Sistem Pengelolaan Air Limbah		
	Penguatan konektivitas	Pembangunan jembatan Penghubun Peningkatan Infrastruktur Jalan		
	Pengembangan Pariwisata	Pengembangan minawisata (perikanan		
		Pengembangan wisata Tahunan berbasis Budaya		
		Peningkatan Sarana Prasarana Kawasan		
	Peningkatan Kawasan	Pembangunan pasar induk pangan		
Klaster Perkotaan &	**Pengembangan Kawasan Peternakan Terpadu**	Pembangunan Kawasan Peternakan	Ketahanan pangan, pengendali	Unaaha, Wawotobi, Abuki,
		Pengembangan Produksi Jagung		
		Hilirisasi Produksi		

Klaster Wilayah	Program Strategis	Higlight Intervensi	Fokus Pembangunan	Kecamatan Utama
Hilirisasi Pertanian-Perkebunan		Pengembangan Kawsan	an inflasi, dan ekonomi berbasis rakyat	Besulutu, Konawe, Amonggedo, Lambuya
	Peningkatan Infrastruktur Wilayah	Pembangunan Bendung		
		Pengembangan energi terbarukan (PLTMH, surya		
Klaster Wilayah	**Program Strategis**	**Higlight Intervensi**	**Fokus Pembangunan**	**Kecamatan Utama**
		Percepatan Konektivitas Latoma dan Rauta		
		Pengelolaan Persampahan		
		Peningkatan Jaringan Air Bersih /SPAM		
		Peningkatan Sistem Pengelolaan Air Limbah Domestik /SPALD		
	Pengembangan Kawasan Sentra UKM	Pembangunan Alun-Alun Kota Unaaha		
		Pembangunan Stadion Olah Raga Pembangunan Kebun Binatang / Kebun Raya		
	Pengembangan Kawasan Tematik	Menemban gan satu produk unggulan di beberapa kecamatan		

Klaster Wilayah	Program Strategis	Higlight Intervensi	Fokus Pembangunan	Kecamatan Utama
		Memaksimalkan Produksi Perhutanan Sosial melalui tematik perkebunan		
	Pengembangan Kebudayaan	Pembangunan Museum Budaya		
		Revitalisasi Kawasan Cagar Budaya		
	Penguatan konektivitas di Sentra Produksi	Perbaikan Infrastruktur Jalan		
	Peningkatan Produksi Pertanian	Percetakan Lahan Sawah Baru		
		Peningkatan Teknologi dan Penelitian Bidang Pertanian		
		Perbaikan Jaringan Irigasi dan Jalan Usaha Tani		
	Pengembangan Perikanan Darat	Pembangunan Kawasan Pembibitan Ikan/BBI		
		Pengembangan Perikanan Rawa / Rawa Aopa		
	Pengembangan Sumber Daya Manusia	Pembangunan Balai Latihan Kerja Vokasi		
		Pelatihan SDM pertanian		
Klaster Wilayah	**Program Strate**	**Higlight Intervensi**	**Fokus Pembangunan**	**Kecamatan Utama**

Klaster Wilayah	Program Strategis	Higlight Intervensi	Fokus Pembangunan	Kecamatan Utama
	gis			
		Penguatan koperasi Merah Putih dan BUMDes		
Klaster Pertambangan & Kawasan Lindung	**Pengembangan kawasan industri Pertambangan**	Penataan Kawasan Pertambangan dalm rangka memaksimalkan potensi PAD	Ekstraksi sumber daya strategis, keberlanjutan lingkungan, dan konservasi	Routa,
	Pengembangan Konservasi	Rehabilitasi kawasan hutan		
	Diversifikasi komoditas	Pengembangan Kawasan Tematik / Lada		

Sumber; Tim Penyusun

Konsep pengembangan wilayah Kabupaten Konawe dibangun dengan tujuan utama menciptakan wilayah yang berdaya saing secara ekonomi, berkeadilan secara sosial, dan berkelanjutan secara ekologis. Untuk itu, strategi pembangunan wilayah diarahkan pada:

- Optimalisasi potensi lokal melalui industrialisasi yang berbasis sumber daya alam dan masyarakat
- Pengembangan pusat-pusat pertumbuhan baru berbasis kota kecil penyangga
- Hilirisasi sector unggulan: pertanian, peternakan perkebunan, tambang, dan pariwisata
- Penyediaan infrastruktur wilayah yang mendukung konektivitas antar- klaster
- Integrasi pembangunan wilayah dengan tata ruang, mitigasi

risiko, dan konservasi lingkungan

1. Keterpaduan Lintas Zona dan Program Lintas Sektor

Untuk menghindari fragmentasi pembangunan antar-zona, Pemerintah Kabupaten Konawe mengintegrasikan pembangunan klaster dengan sejumlah program lintas sektor dan kawasan, antara lain:

- Penyusunan tata ruang berbasis risiko dan daya dukung lingkungan
- Pembangunan sistem transportasi dan logistik terintegrasi (jalan penghubung, pelabuhan, jembatan strategis)
- Penyediaan layanan dasar seperti air bersih, sanitasi, energi, dan internet
- Digitalisasi tata kelola wilayah melalui *command center* dan *smart district*
- Pengembangan SDM lokal melalui pelatihan, vokasi, dan pendampingan usaha

Melalui pendekatan klasterisasi wilayah yang terencana dan terintegrasi, Kabupaten Konawe berupaya mendorong pertumbuhan ekonomi yang inklusif, memperkuat daya saing antarwilayah, serta mewujudkan keseimbangan pembangunan antar sektor. Konsep ini sejalan dengan RPJMN 2025–2029, RPJMD Provinsi Sulawesi Tenggara, dan RPJPD Kabupaten Konawe, sehingga pembangunan wilayah berjalan dalam satu kerangka kebijakan nasional yang harmonis. Dengan demikian, pengembangan wilayah Kabupaten Konawe bukan hanya mengejar pertumbuhan ekonomi, melainkan

juga menempatkan *keadilan spasial*, *ketahanan lingkungan*, dan *kesejahteraan masyarakat* sebagai fondasi pembangunan daerah menuju Konawe yang berdaya saing, sejahtera, adil, dan berkelanjutan.



2. Arah Kebijakan Daerah Kabupaten Konawe Tahun 2025-2029

Strategi dan arah kebijakan dirumuskan dalam bentuk upaya-upaya yang akan dilaksanakan dalam jangka waktu lima tahun ke depan. Strategi dirumuskan dengan memperhatikan sasaran yang ingin dicapai, sedangkan arah kebijakan merupakan operasionalisasi dari masing-masing strategi yang dirumuskan guna mendukung pencapaian setiap misi yang direncanakan oleh kepala daerah. Arah kebijakan yang dirumuskan akan menjadi panduan dalam melaksanakan kegiatan dan sub kegiatan secara lebih spesifik dan kontekstual pada level renstra. Perumusan arah kebijakan setiap misi RPJMD Kabupaten Konawe Tahun 2025-2029 akan disajikan pada tabel berikut.

Table 4.9 Arah Kebijakan Daerah Kabupaten Konawe Tahun 2025-2029

No	Misi	Arah Kebijakan
1.	**Meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia melalui pemerataan akses pendidikan dan layanan kesehatan yang berkualitas**	**Bidang Kesehatan:** • Rehabilitasi dan pembangunan puskesmas, rumah tunggu kelahiran, serta layanan persalinan gratis • Pengadaan puskesmas keliling, mobil layanan imunisasi dan telemedicine • Pelatihan dan insentif bagi bidan, perawat, dokter umum dan kader kesehatan tradisional • Implementasi MBG (Makanan Bergizi) bagi anak PAUD–SMA serta gizi ibu hamil/balita • Imunisasi dasar lengkap, skrining TBC, stunting dan kesehatan jiwa • Posyandu remaja, edukasi kesehatan reproduksidan pengendalian narkoba. • Penerapan Program Cek Kesehatan Gratis • Bantuan sosial bersyarat untuk keluarga miskin guna menjamin akses kesehatan • Pembangunan Rumah Sakit di kawasan Industri dan kawasan pendukung lainnya. • Pemgembangan Kawasan Olah Raga Terpadu. • Pencegahan Stunting melalui Program PEPSI (Pekan Edukasi Pencegahan Stunting) **Bidang Pendidikan:** • Rehabilitasi ruang kelas, pembangunan sekolah baru dan Sekolah Rakyat di wilayah transmigrasi/desa terpencil • Beasiswa bagi siswa berprestasi, anak miskin dan tahfiz Al-Qur'an; pemberian seragam gratis • Pelatihan kompetensi dan sertifikasi guru serta penambahan tunjangan pendidik ASN • Pengadaan bus sekolah, fasilitas ramah disabilitas dan perpustakaan digital. • Dukunan percepatan Sekolah Rakyat • Program pemberantasan buta aksara, pendidikan non-formal berbasis komunitas dan pelatihan vokasi bagi perempuan & difabel
2.	**Meningkatkan daya saing ekonomi daerah melalui pengembangan potensi lokal dan inovasi teknologi**	**Pertumbuhan Ekonomi Daerah melalui; Mendorong pertumbuhan ekonomi berbasis Koperasi & UMKM:** • Konsolidasi, pembentukan dan penguatan Kopdes/BUMDes Merah Putih;

No	Misi	Arah Kebijakan
		pembukaan koperasi perempuan dan koperasi pemuda • Pelatihan manajemen, pemasaran digital dan akuntansi; akses KUR, CSR dan modal ventura • Diversifikasi usaha (agribisnis, jasa transportasi, kerajinan) dan program *One Village One Product/Kawasan Tematik* • Revitalisasi pasar rakyat, pembangunan pasar induk dan pengembangan marketplace lokal • Pembangunan Kawasan Alun-Alun Kalosara Sebagai wadah pengembangan UMKM. • Pembentukan Koperasi Desa/Kelurahan Merah Putih **Penguatan Industri & Inovasi:** • Pembangunan smelter nikel, pabrik precursor, katoda, baterai EV dan special steel • Revitalisasi sentra IKM logam, rotan dan kakao; pembentukan pusat riset dan inkubator inovasi • Pembangunan jalan shortcut& jembatan Tabanggele– Pebunooha untuk menunjang logistik industri • Pendampingan SMK, balai latihan kerja dan program magang industri dengan sertifikasi • Pengembangan pariwisata pesisir (minawisata) dan agrowisata desa sebagai potensi lokal baru • Pengembangan Kawasan Industri dan hilirisasi Peternakan • Pengembangan Kawasan Perikanan Darat • Pengembangan Kawasan Perkotaan Kecil Morosi • Pengembangan Kawasan Kampung Nelayan Merah Putih • Pengembangan Kawasan Lumbung Pangan Daerah • Peraturan daerah kemudahan berinvestasi **Pengendalian Inflasi** • Melakukan pemantauan harga dan stok untuk memastikan kebutuhan tersedia • Melaksanakan rapat teknis tim pengendalian inflasi daerah • Menjaga pasokan bahan pokok dan barang penting • Melaksanakan Pencanangan gerakan menanam • Melaksanakan operasi pasar murah bersama dinas terkait • Melaksanakan sidak ke pasar dan distributor agar tidak menahan barang

No	Misi	Arah Kebijakan
		• Berkoordinasi dengan daerah penghasil komoditi untuk kelancaran pasokan • Merealisasikan Belanja Tak Terduga (BTT) untuk dukungan pengendalian inflasi • Memberikan bantuan transportasi dari APBD **Penanggulangan Kemiskinan** • Penguatan perlindungan sosial melalui perbaikan DTKS **Ketahanan pangan dan air;** • Peningkatan Produksi dan Produktivitas Pertanian • Hilirisasi dan Nilai Tambah Pangan; • Penguatan Distribusi dan Cadangan Pangan Daerah • Peningkatan Kualitas Konsumsi dan Gizi Masyarakat • Sistem Ketahanan Pangan Berkelanjutan
3.	**Mengoptimalkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif dan partisipatif**	**Reformasi & Digitalisasi:** • Penerapan SPBE untuk layanan perizinan, pajak, NIK, SP4N- LAPOR, dan e-procurement; integrasi data (Satu Data Konawe) • Penguatan SPIP, MCP KPK, LPPD dan SAKIP; penginkatan SDM Auditor, penerapan anggaran berbasis kinerja; reward– punishment bagi ASN; pelatihan antikorupsi dan etika publik • Penataan struktur organisasi OPD, perampingan birokrasi dan optimalisasi pelayanan keliling (KTP/KK) • Penerapan Smart Konawe di tiap desa dan kelurahan dalam pemberian pelayanan dan updating data kependudukan. **Partisipasi & Kemitraan:** • Musrenbang inovatif dan forum konsultasi publik yang melibatkan tokoh adat, tokoh agama, perempuan dan pemuda • Pengembangan platform transparansi anggaran dan dashboard real-time layanan • Penyusunan *project pipeline* KPBU/PINA; perjanjian CSR terukur dengan perusahaan tambang dan industry • Kemitraan riset dengan universitas, pelibatan diaspora Konawe dalam investasi dan transfer teknologi • Platform crowd-funding untuk proyek sosial, pendidikan, kesehatan dan konservasi Peningkatan kerjasama antar daerah

No	Misi	Arah Kebijakan
4.	**Memperkuat ketahanan sosial dan budaya masyarakat dengan melestarikan kearifan lokal, nilai-nilai tradisional, dan kerukunan antar umat beragama**	**Pelestarian Budaya & Kearifan Lokal:** • Revitalisasi dan digitalisasi situs budaya, museum, taman purbakala dan cagar budaya LAIKAMBUU • Festival budaya tahunan, pameran seni, lomba tradisi serta dukungan sanggar seni dan komunitas adat • Pendidikan nilai-nilai budaya, kerajinan tangan dan bahasa daerah di sekolah dan komunitas • Revitalisasi Kawasan MTQ sebagai pusat Pendidikn agama dan budaya **Kerukunan & Sosial:** • Forum Kerukunan Umat Beragama (FKUB), dialog rutin antar agama dan sosialisasi toleransi • Pemberdayaan perempuan dan pemuda melalui pelatihan kepemimpinan, usaha kreatif dan koperasi • Program desa wisata budaya dan minawisata untuk mempromosikan budaya lokal dan meningkatkan ekonomi • Pendampingan hukum, mediasi konflik dan kampanye anti kekerasan berbasis gender • Integrasi transmigran dengan masyarakat lokal melalui festival budaya, koperasi bersama dan dialog adat
5.	**Menerapkan pembangunan berkelanjutan dengan memperhatikan kelestarian lingkungan**	**Konservasi & Green Economy:** • Reforestasi hutan lindung, rehabilitasi DAS, penghijauan lahan kritis dan perlindungan mangrove • Pembentukan kawasan konservasi laut, transplantasi terumbu karang dan budidaya rumput laut • Program perhutanan sosial, agroforestry lada/kopi/kakao dan skema pembayaran jasa lingkungan • Pengembangan energi terbarukan (PLTS desa, PLTMH, biomassa) dan efisiensi energi industri • Program bank sampah, pengelolaan limbah organik/B3, komposting dan pengolahan air limbah domestik serta TP3SR di beberapa kecamatan inti. • Pembangunan Kawasan Taman Safari dan Kebun Binatang sebagai bentuk pelestarian Lingkungan dan satwa sekaligus sarana edukasi masyarakat. **Mitigasi & Adaptasi Iklim:** • Penyusunan peta risiko bencana; sistem peringatan dini tsunami, banjir dan kebakaran hutan • Pembangunan tanggul, kanal, sumur

No	Misi	Arah Kebijakan
		resapan dan peningkatan drainase; desain bangunan tahan banjir/gempa • Pelatihan evakuasi, simulasi bencana dan peningkatan kapasitas relawan desa • Program konsumsi & produksi bertanggung jawab, ekonomi sirkular dan kampanye *zero waste* • Audit K3 di industri, peningkatan peralatan pemadam kebakaran dan penegakan Perda lingkungan
6.	**Mewujudkan pemerataan pembangunan infrastruktur antara desa dan kota**	**Konektivitas & Layanan Dasar:** • Pembangunan/rehabilitasi jalan kabupaten, jalan usaha tani dan jembatan penghubung Morosi–Kendari • Pembangunan *dry port/Depo Kontainer* dan Pelabuhan di wilayah Morosi dan sekitarnya. • Penyediaan SPAM regional pengembangan IPA desa/kecamatan, penyediaan air bersih, sumur bor dan instalasi air limbah (IPAL) • Perluasan jaringan listrik desa, pembangunan PLTS & PLTMH, serta penyediaan jaringan internet 4G/5G • Rehabilitasi drainase kota, pembangunan sumur resapan dan taman resapan air **Perumahan & Fasilitas Sosial:** • Mendukung Program 3 Juta Rumah lokal: pembangunan rumah susun pekerja, rumah MBR, perumahan vertikal dan renovasi rumah swadaya • Penataan kawasan kumuh, kampung nelayan dan penyediaan ruang terbuka hijau • Pembangunan sarana pendidikan, kesehatan, olahraga dan pasar induk di desa dan kota • Penyediaan lahan perumahan di kawasan industri dan transmigrasi, serta percepatan sertifikasi tanah • Integrasi perencanaan infrastruktur desa–kota melalui pemetaan spasial dan sistem informasi geografis

Dalam RPJMN Tahun 2025-2029 terdapat program prioritas nasional yang menjadi fokus pembangunan untuk dilaksanakan oleh pemerintah daerah dan dituangkan kedalam dokumen perencanaan. Sehingga untuk memastikan sinkronisasi terhadap program nasional

pemerintah daerah kabupaten telah menuangkan arah kebijakan terhadap program nasional ke dalam RPJMD Kabupaten Konawe Tahun 2025-2029 yang tergambar pada tabel dibawah ini;

Tabel 4. 10 Arah Kebijakan Daerah terhadap Program Nasional dalam RPJM Tahun 2025-2029

NO	PROGRAM PRIORITAS NASIONAL	ARAH KEBIJAKAN DAERAH
1	*2*	*3*
1.	**PENANGGULANGAN KEMISKIN. AN**	
	OPTIMALISASI PELAKSANAAN PENGENTASAN KEMISKINAN DAN PENGHAPUSAN KEMISKINAN EKTREM	Penyusunan basis data kemiskinan yang akurat
	SEKOLAH RAKYAT	Fasilitasi lahan
	PEMBANGUNAN 3 JUTA RUMAH	Fasilitasi pembangunan perumahan MBR
		Penyederhanaan perizinan
		Penentuan kelompok sasaran
2.	**KETAHANAN PANGAN DAN AIR**	
	PENGADAAN DAN PENGELOLAAN GABAH/BERAS DALAM NEGERI SERTA PENYALURAN CADANGAN BERAS PEMERINTAH	**Peningkatan Produksi dan Produktivitas Pertanian;**
		Rehabilitasi dan pembangunan jaringan irigasi primer, sekunder, dan tersier untuk menjamin ketersediaan air
		Penerapan teknologi pertanian modern, benih unggul, dan sistem tanam terpadu.
		Diversifikasi produksi komoditas pangan strategis seperti padi, jagung, dan kedelai.
		Penguatan kelembagaan kelompok tani dan penyuluh untuk meningkatkan efisiensi dan daya saing.
		Hilirisasi dan Nilai Tambah Pangan;
		Peningkatan kapasitas pascapanen melalui pelatihan, peralatan, dan pengolahan
		Pengembangan industri berbasis pangan lokal (beras, jagung, olahan perkebunan).
		Fasilitasi kemitraan antara petani, koperasi, BUMDes, dan pelaku usaha.
		Dukungan pengembangan kawasan agrowisata pangan yang bernilai ekonomi tinggi.

NO	PROGRAM PRIORITAS NASIONAL	ARAH KEBIJAKAN DAERAH
1	*2*	*3*
		Penguatan Distribusi dan Cadangan Pangan Daerah
		Pembentukan dan penguatan lumbung pangan desa serta cadangan pangan pemerintah daerah.
		Kolaborasi dengan BUMD pangan dan Bulog dalam penyaluran cadangan beras pemerintah (CBP).
		Optimalisasi jaringan logistik dan transportasi pangan antar wilayah.
		Fasilitasi akses pasar bagi petani dan UMKM berbasis pangan
		Peningkatan Kualitas Konsumsi dan Gizi Masyarakat
		Implementasi program makan bergizi gratis berbasis pangan lokal untuk anak sekolah
		Sosialisasi pola konsumsi pangan Beragam, Bergizi, Seimbang, dan Aman (B2SA).
		Penguatan program penurunan stunting melalui intervensi gizi dan pangan lokal.
		Edukasi masyarakat tentang ketahanan pangan rumah tangga.
		Sistem Ketahanan Pangan Berkelanjutan
		Adaptasi perubahan iklim dan mitigasi risiko bencana terhadap produksi pangan
		Pengendalian alih fungsi lahan pertanian produktif.
		Digitalisasi data pangan daerah sebagai dasar perencanaan.
		Peningkatan koordinasi lintas sektor (pertanian, perikanan, perdagangan, kesehatan, pendidikan).
3.	**KETAHANAN ENERGI DAN LISTRIK**	Berkomitmen memperkuat keandalan pasokan energi dan jaringan listrik melalui kerja sama dengan PLN dalam pengembangan gardu induk dan saluran distribusi. Upaya ini diarahkan untuk memastikan layanan energi dapat menjangkau seluruh kecamatan, termasuk desa pesisir dan pedalaman, serta memberikan prioritas pada fasilitas vital seperti rumah sakit, sekolah, dan sarana air bersih
		Diversifikasi sumber energi berbasis potensi lokal dengan mendorong pemanfaatan Energi Baru Terbarukan (EBT)
		Pemerintah daerah menekankan efisiensi energi dan

NO	PROGRAM PRIORITAS NASIONAL	ARAH KEBIJAKAN DAERAH
1	*2*	*3*
		manajemen permintaan. Program konversi penerangan jalan umum (PJU) ke lampu LED hemat energi, penerapan standar bangunan hemat energi untuk fasilitas publik, serta edukasi hemat energi bagi rumah tangga dan UMKM akan menjadi bagian penting dari strategi penghematan beban energi sekaligus menekan biaya operasional daerah
		Meningkatkan akses energi yang inklusif dan mendukung ekonomi rakyat. Penerapan solusi energi untuk mendukung usaha tani, perikanan, UMKM, dan rumah tangga, seperti solar pump untuk irigasi, cold storage berbasis energi efisien untuk perikanan, serta SPBN/agen BBM di wilayah perdesaan, akan memperkuat produktivitas ekonomi masyarakat.
4.	**KEGIATAN KESEHATAN UNTUK SEMUA**	
	JAMINAN KESEHATAN NASIONAL	Menanggung kepesertaan Penerima Bantuan Iuran (PBI) daerah.
	MAKAN BERGIZI GRATIS	Makan bergizi gratis (MBG) harus dijalankan dengan melibatkan sekolah, pesantren, dan kelompok masyarakat, yang di daerah diturunkan melalui program penurunan stunting, peningkatan gizi anak, serta pemberdayaan pangan lokal.
5.	**PERLUASAN AKSES PENDIDIKAN**	
	PERCEPATAN PELAKSANAAN PROGRAM PEMBANGUNAN DAN REVITALISASI PENDIDIKAN DASAR DAN MENENGAH	Pembangunan unit sekolah baru di wilayah terpencil
		Rehabilitasi sarana prasarana
		Peningkatan kualitas guru
		Pemberian bantuan pendidikan
6.	**Pertumbuhan ekonomi**	
	PENGENDALIAN INFLASI	• Melakukan pemantauan harga dan stok untuk memastikan kebutuhan tersedia • Melaksanakan rapat teknis tim pengendalian inflasi daerah • Menjaga pasokan bahan pokok dan barang penting • Melaksanakan Pencanangan gerakan

NO	PROGRAM PRIORITAS NASIONAL	ARAH KEBIJAKAN DAERAH
1	*2*	*3*
		menanam • Melaksanakan operasi pasar murah bersama dinas terkait Melaksanakan sidak ke pasar dan distributor agar tidak menahan barang • Berkoordinasi dengan daerah penghasil komoditi untuk kelancaran pasokan • Merealisasikan Belanja Tak Terduga (BTT) untuk dukungan pengendalian inflasi • Memberikan bantuan transportasi dari APBD
	PERCEPATAN PEMBENTUKAN KOPERASI DESA/KELURAHAN MERAH PUTIH	Konsolidasi, pembentukan dan penguatan Kopdes/BUMDes Merah Putih; pembukaan koperasi perempuan dan koperasi pemuda
	KEMUDAHAN PERIZINAN DI DAERAH	Sistem pelayanan terpadu berbasis digital
		Peraturan Daerah kemudahan perizinan

3. Program Prioritas Pembangunan Daerah

Rencana program prioritas daerah Kabupaten Konawe merupakan kumpulan program yang disusun untuk mencapai sasaran pembangunan daerah melalui strategi dan arah kebijakan yang telah dirumuskan pada bab sebelumnya.

Pemerintah Kabupaten Konawe menargetkan terwujudnya "Konawe yang berdaya saing, sejahtera, adil, dan berkelanjutan". Berikut adalah program prioritas pembangunan daerah RPJMD Kabupaten Konawe Tahun 2025-2029 yang dijabarkan dalam 9 Prioritas Pembangunan Bersahaja dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Pertama, penanggulangan kemiskinan dijalankan secara terintegrasi: pembaruan data sasaran, penyelarasan bantuan sosial dengan pemberdayaan ekonomi, perluasan "Sekolah Rakyat" di wilayah sulit layanan, serta fasilitasi rumah layak huni dan prasarana permukiman. Arah ini memastikan warga miskin dan rentan memperoleh layanan pendidikan, kesehatan, perumahan, dan kesempatan berusaha secara bersamaan.
2. Kedua, ketahanan pangan diperkuat dari hulu ke hilir. Daerah melakukan pengadaan, pengelolaan, dan penyaluran cadangan beras pemerintah, menstabilkan harga melalui koordinasi TPID, serta mendorong diversifikasi konsumsi dan gizi berimbang berbasis pangan lokal. Program ini menyatu dengan pengembangan agribisnis sehingga petani, nelayan, dan pelaku usaha kecil menikmati nilai tambah yang lebih besar.
3. Ketiga, kesehatan untuk semua diwujudkan lewat pemenuhan standar layanan primer dan rujukan, akreditasi fasilitas, dan kepastian pembiayaan Jaminan Kesehatan Nasional. Intervensi gizi diperkuat melalui program makan bergizi gratis bagi peserta didik, disertai

   pengendalian faktor risiko penyakit dan layanan promotif–preventif di masyarakat.
4. Keempat, perluasan akses pendidikan difokuskan pada revitalisasi sarana belajar, pemerataan dan peningkatan kompetensi guru, digitalisasi pembelajaran, serta penguatan

tata kelola satuan pendidikan. Kolaborasi dengan dunia usaha mendorong vokasi, magang, dan kewirausahaan muda agar lulusan lebih siap kerja.

5. Kelima, pertumbuhan ekonomi ditopang oleh hilirisasi produk pertanian dan perikanan, pengembangan destinasi agrowisata, serta penguatan UMKM dan koperasi desa/kelurahan merah putih. Iklim investasi diperbaiki melalui perizinan yang sederhana dan pasti, layanan OSS/SiCantik yang pro-pelaku usaha, promosi investasi yang selektif, dan keberpihakan pada produk lokal.
6. Keenam, pemerataan infrastruktur desa–kota diarahkan pada peningkatan konektivitas jalan dan transportasi, pelebaran akses air minum aman dan sanitasi layak, perbaikan drainase, serta penataan kawasan permukiman. Penyelenggaraan infrastruktur wajib konsisten dengan RTRW/RDTR dan prinsip desain hijau.
7. Ketujuh, tata kelola pemerintahan diperbaiki melalui reformasi birokrasi, digitalisasi layanan (SPBE), penguatan pengawasan internal, dan pengadaan yang kompetitif. Manajemen keuangan daerah dijalankan secara transparan dan akuntabel, dengan kontrak kinerja yang jelas pada setiap perangkat daerah.
8. Kedelapan, daya tahan sosial-budaya diperkuat lewat pelestarian cagar budaya, peningkatan moderasi beragama dan pencegahan konflik, penurunan kriminalitas berbasis

komunitas, serta pengarusutamaan gender, perlindungan anak, penyandang disabilitas, dan kelompok rentan.

9. Kesembilan, kualitas lingkungan dan ketahanan bencana ditingkatkan melalui pengendalian pencemaran, pengelolaan sampah berhirarki 3R, rehabilitasi DAS, dan kesiapsiagaan darurat termasuk layanan penyelamatan kebakaran. Program adaptasi dan mitigasi berjalan seiring dengan pengembangan ekonomi hijau dan sirkular.

BAB V
HASIL DAN ANALISIS

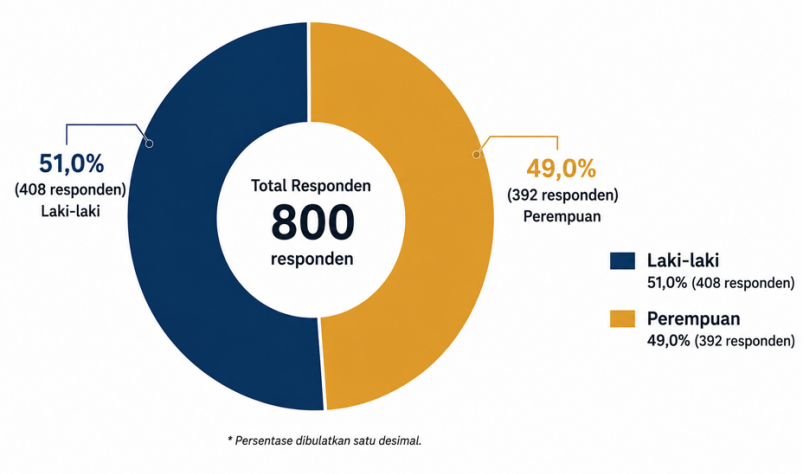
5. 1. Profil Responden

Analisis profil responden merupakan tahapan awal yang lazim dilakukan dalam pelaporan survei berbasis kuesioner, karena karakteristik demografis, sosial, dan ekonomi responden berfungsi sebagai variabel kontekstual yang perlu dipertimbangkan dalam menafsirkan capaian indeks kepuasan masyarakat secara keseluruhan. Bagian ini menyajikan hasil statistik deskriptif terhadap karakteristik responden yang mencakup informasi wawancara (jenis kelamin) serta demografi responden (agama, suku, pendidikan, status pekerjaan, jenis pekerjaan, dan rata-rata pengeluaran per bulan).

Seluruh nilai disajikan dalam bentuk persentase valid (*valid percent*) dari total responden yang memberikan jawaban pada masing-masing pertanyaan profil, dan divisualisasikan dalam bentuk grafik untuk mempermudah pembacaan pola distribusi data. Interpretasi yang disampaikan bersifat deskriptif dan tidak dimaksudkan sebagai pengujian hubungan statistik antarvariabel, melainkan sebagai dasar kontekstual bagi pembacaan hasil kepuasan pada bagian-bagian berikutnya dari laporan ini.

Total responden sebanyak 800 orang dengan komposisi jenis kelamin responden yang relatif seimbang, dengan proporsi responden laki-laki dibandingkan dengan responden perempuan sebesar 49,04 persen. Selisih antara kedua kelompok hanya sebesar 1,92 poin persentase, sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 1.

Grafik 5.1 Komposisi Jenis Kelamin Responden

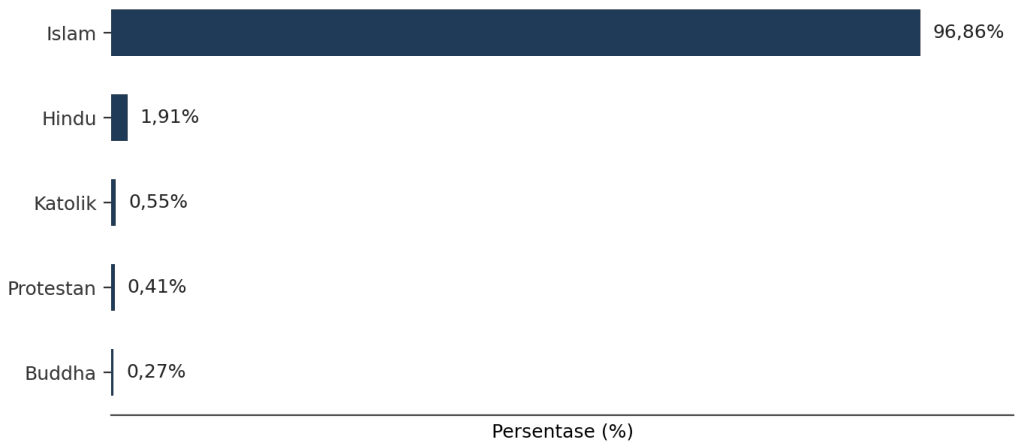


Sumber: Data Primer (2026)

Sebaran yang hampir setara ini mengindikasikan bahwa proses penarikan sampel telah dilakukan secara proporsional karena serupa dengan proporsi laki-laki dan perempuan di Kabupaten Konawe adalah 52:48 pemilihan responden ini tidak memiliki kecenderungan bias gender yang berarti.

Dari sisi agama, mayoritas responden tercatat beragama Islam, yaitu sebesar 96,86 persen. Kelompok responden dengan agama lain memiliki proporsi yang jauh lebih kecil, terdiri atas Hindu 1,91 persen, Katolik 0,55 persen, Protestan 0,41 persen, dan Buddha 0,27 persen

Grafik 5.2 Distribusi Responden Menurut Agama

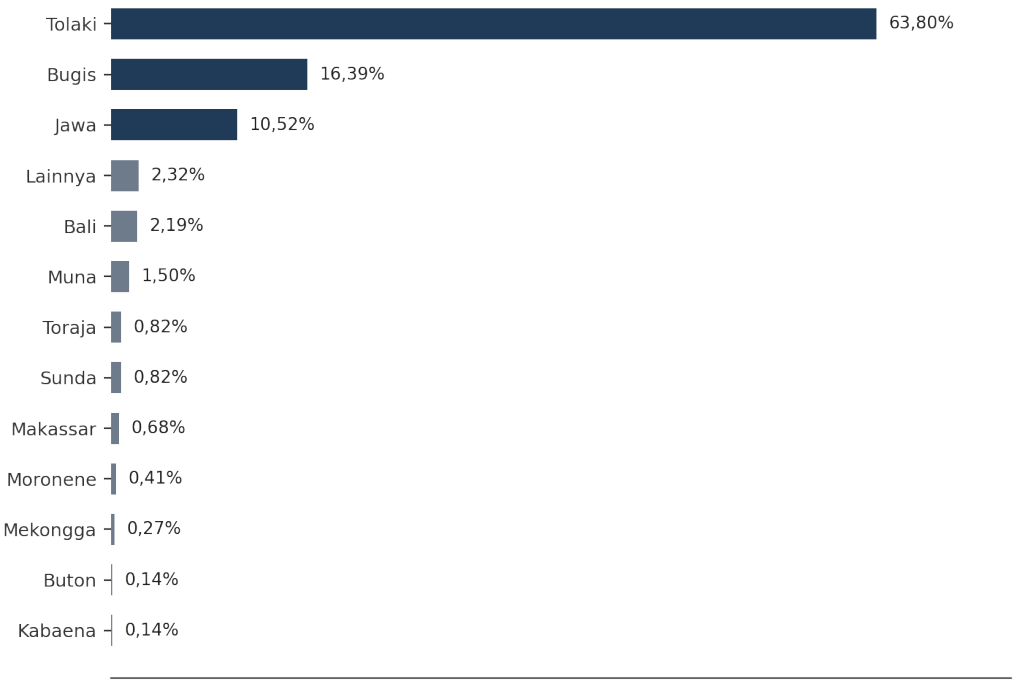


Sumber: Data Primer (2026)

Dominasi responden beragama Islam ini konsisten dengan komposisi penduduk mayoritas di wilayah Sulawesi Tenggara pada umumnya. Meskipun proporsinya kecil, keberadaan responden dari kelompok agama lain tetap menunjukkan bahwa cakupan survei ini menjangkau keragaman komunitas keagamaan yang ada di Kabupaten Konawe, tidak terbatas pada kelompok mayoritas semata.

Komposisi suku responden didominasi oleh suku Tolaki sebesar 63,80 persen, diikuti oleh suku Bugis sebesar 16,39 persen dan suku Jawa sebesar 10,52 persen. Kelompok suku lainnya, seperti Bali, Muna, Toraja, Sunda, Makassar, Moronene, Mekongga, Buton, dan Kabaena, masing-masing berkontribusi kurang dari 2,5 persen, dengan kategori Lainnya mencakup 2,32 persen, sebagaimana ditampilkan pada Gambar 5.3.

Grafik 5.3 Distribusi Responden Menurut Suku

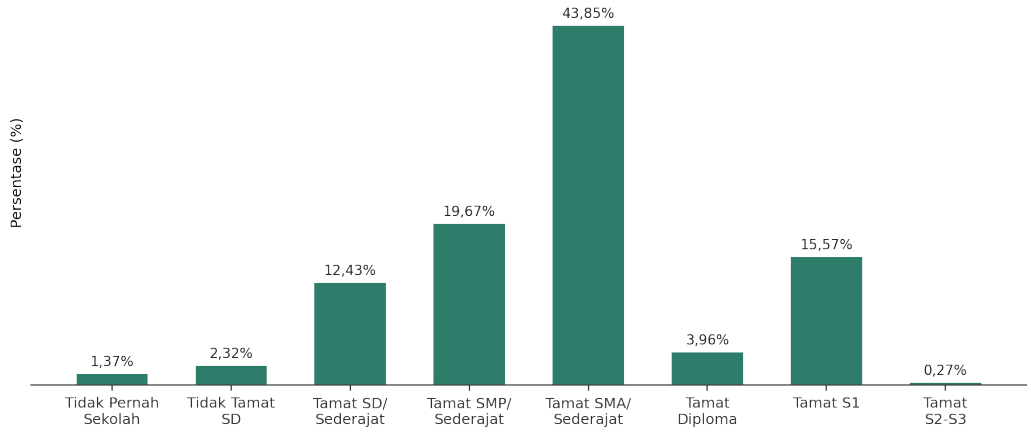


Sumber: Data Primer (2026)

Dominasi suku Tolaki sejalan dengan posisinya sebagai kelompok etnis asli mayoritas di Kabupaten Konawe. Kehadiran suku Bugis dan Jawa dalam proporsi yang cukup signifikan mengindikasikan adanya pola migrasi dan pemukiman lintas suku yang telah berlangsung dalam jangka waktu lama di wilayah ini, sebagaimana lazim ditemukan di berbagai wilayah Sulawesi Tenggara.

Pola yang tampak di Gambar 5.4 menunjukkan bahwa tingkat pendidikan menengah atas (SMA/Sederajat) merupakan capaian pendidikan yang paling umum di antara responden, sementara jenjang pendidikan tinggi (Diploma ke atas) baru dicapai oleh sekitar seperlima responden.

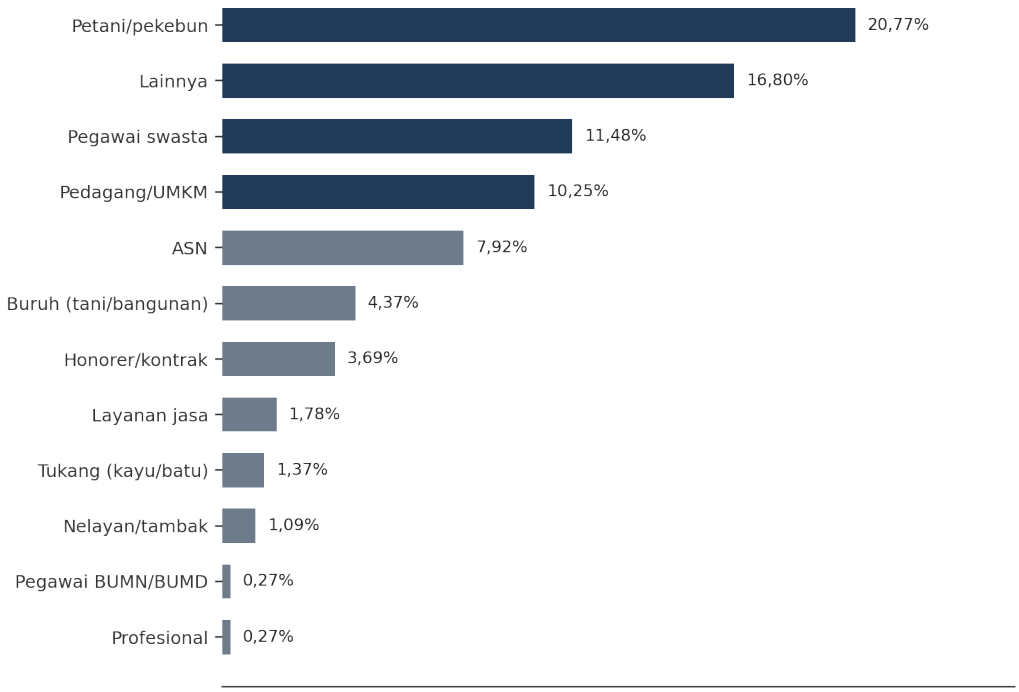
Grafik 5.4 Distribusi Responden Menurut Tingkat Pendidikan



Sumber: Data Primer (2026)

Berdasarkan status pekerjaan, sebagian besar responden berstatus bekerja, yaitu sebesar 67 persen. Kelompok responden yang mengurus rumah tangga mencapai 29 persen, sedangkan responden yang berstatus sekolah atau kuliah tercatat sebesar 4 persen. Tingginya proporsi responden yang berstatus bekerja menunjukkan bahwa survei ini banyak menjangkau kelompok usia produktif yang aktif secara ekonomi. Proporsi responden yang mengurus rumah tangga juga tergolong cukup besar, yang mencerminkan peran signifikan kelompok tersebut dalam kehidupan masyarakat Konawe, sehingga relevan untuk dipertimbangkan dalam perumusan layanan publik yang responsif terhadap kebutuhan kelompok ini. Distribusi jenis pekerjaan responden dapat dilihat dalam Gambar 5.5.

Grafik 5.5 Distribusi Jenis Pekerjaan Reponden yang Bekerja



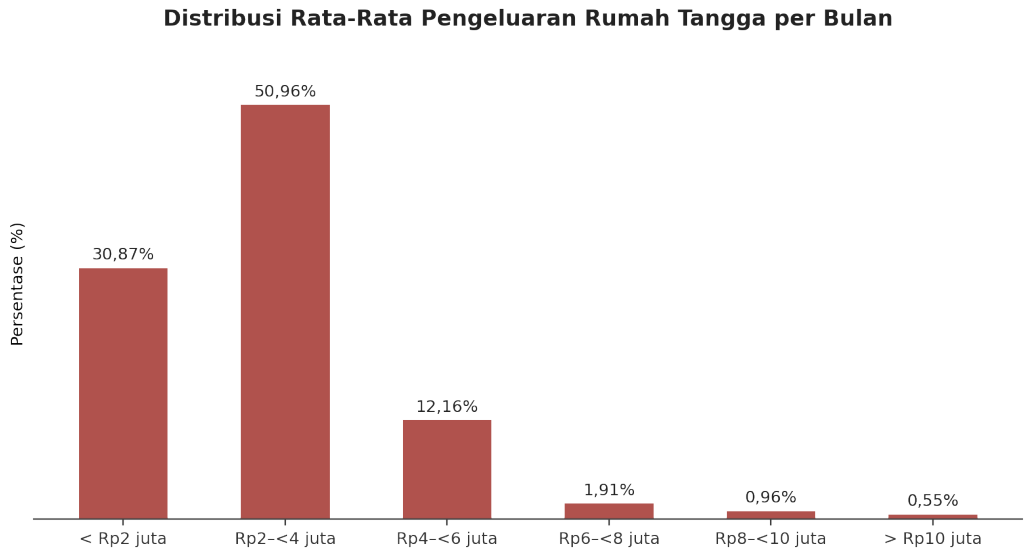
Sumber: Data Primer (2026)

Dominannya sektor pertanian dan perkebunan menegaskan karakter ekonomi Kabupaten Konawe sebagai wilayah agraris, sejalan dengan luasnya potensi lahan pertanian dan perkebunan di kabupaten ini. Kontribusi sektor perdagangan atau UMKM dan pegawai swasta yang cukup besar turut menunjukkan mulai berkembangnya sektor ekonomi non-pertanian di wilayah Konawe.

Gambar 5.6 menunjukkan mayoritas responden memiliki rata-rata pengeluaran bulanan pada rentang Rp2.000.000 hingga kurang dari Rp4.000.000, yaitu sebesar 50,96 persen. Pola ini mengindikasikan bahwa sebagian besar

responden berada pada kelompok ekonomi menengah ke bawah, dengan lebih dari 80 persen responden memiliki pengeluaran bulanan di bawah Rp4.000.000. Temuan ini relevan untuk dipertimbangkan dalam evaluasi kepuasan terhadap layanan publik, karena tingkat daya beli yang relatif rendah berpotensi memengaruhi ekspektasi maupun sensitivitas masyarakat terhadap biaya layanan yang dipersepsikan.

Grafik 5.6 Distribusi Rata-Rata Pengeluaran Responden



Sumber: Data Primer (2026)

Secara umum, profil responden survei menggambarkan komposisi yang cukup representatif dari sisi jenis kelamin, dengan mayoritas responden beragama Islam dan bersuku Tolaki sebagai identitas dominan wilayah ini. Sebagian besar responden merupakan kelompok usia produktif yang bekerja, dengan sektor pertanian/perkebunan sebagai mata pencaharian utama, serta tingkat pengeluaran

bulanan yang secara umum berada pada kategori menengah ke bawah. Karakteristik demografis tersebut penting untuk dijadikan konteks dalam menafsirkan hasil kepuasan masyarakat secara keseluruhan, mengingat latar belakang sosial, ekonomi, dan budaya responden berpotensi memengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan publik yang diterima.

5.2. Penilaian Masyarakat atas Kinerja Kepala Daerah

Pembangunan daerah pada dasarnya merupakan proses yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui penyediaan layanan publik yang berkualitas, pemerataan pembangunan, serta penguatan kapasitas ekonomi dan sosial. Dalam konteks pemerintahan daerah, keberhasilan pembangunan tidak hanya diukur dari capaian fisik maupun administratif, tetapi juga dari sejauh mana masyarakat merasakan manfaat nyata dari kebijakan dan program yang dijalankan oleh pemerintah. Sebagai konsekuensinya, persepsi dan tingkat kepuasan masyarakat menjadi salah satu indikator penting dalam mengevaluasi efektivitas kinerja kepala daerah beserta seluruh perangkat pemerintahannya.

Kepuasan masyarakat mencerminkan hasil interaksi antara harapan publik dengan kualitas layanan maupun hasil pembangunan yang diterima. Ketika masyarakat menilai bahwa pelayanan pemerintah semakin baik, infrastruktur semakin memadai, kesempatan ekonomi semakin terbuka, serta tata kelola pemerintahan semakin transparan dan responsif, maka tingkat kepuasan cenderung meningkat. Sebaliknya, apabila masih terdapat kesenjangan antara harapan masyarakat dengan kondisi yang dirasakan di lapangan, maka hal tersebut

menjadi sinyal bagi pemerintah untuk melakukan evaluasi dan penyempurnaan kebijakan. Dengan demikian, pengukuran kepuasan masyarakat tidak hanya berfungsi sebagai instrumen evaluasi, tetapi juga sebagai dasar penyusunan prioritas pembangunan yang lebih tepat sasaran.

Kabupaten Konawe sebagai salah satu daerah yang terus berupaya mempercepat pembangunan menghadapi tantangan yang beragam, baik yang berkaitan dengan karakteristik wilayah, pemerataan pelayanan publik, maupun dinamika kebutuhan masyarakat yang terus berkembang. Berbagai program pembangunan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kabupaten Konawe diarahkan untuk meningkatkan kualitas infrastruktur dasar, memperkuat pertumbuhan ekonomi daerah, meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui pelayanan sosial, serta membangun tata kelola pemerintahan yang efektif, akuntabel, dan berorientasi pada pelayanan publik. Keberhasilan berbagai upaya tersebut perlu ditinjau tidak hanya dari aspek administratif, tetapi juga berdasarkan pengalaman dan penilaian masyarakat sebagai penerima manfaat utama pembangunan.

Atas dasar tersebut, survei kepuasan masyarakat terhadap kinerja Kepala Daerah Kabupaten Konawe disusun untuk memberikan gambaran empiris mengenai persepsi publik terhadap pelaksanaan pembangunan di empat bidang strategis, yaitu infrastruktur, ekonomi, sosial, dan tata kelola pemerintahan. Keempat bidang tersebut dipilih karena merepresentasikan dimensi utama yang secara langsung memengaruhi kualitas hidup masyarakat serta menjadi fokus penyelenggaraan pemerintahan daerah. Hasil pengukuran pada masing-masing bidang diharapkan mampu mengidentifikasi aspek-aspek yang telah menunjukkan

capaian positif sekaligus mengungkap area yang masih memerlukan perhatian, sehingga dapat menjadi landasan dalam penyempurnaan kebijakan dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Ulasan pada bagian berikut akan menyajikan analisis secara komprehensif terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada masing-masing bidang tersebut. Analisis tidak hanya berfokus pada besaran indeks kepuasan, tetapi juga menguraikan pola penilaian masyarakat terhadap setiap indikator, mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi kekuatan maupun kelemahan pembangunan daerah, serta merumuskan implikasi strategis bagi Pemerintah Kabupaten Konawe. Dengan pendekatan tersebut, hasil survei diharapkan tidak sekadar menjadi dokumen evaluasi kinerja, melainkan juga menjadi instrumen pengambilan keputusan yang berbasis bukti (*evidence-based policy*) dalam merancang kebijakan pembangunan yang lebih responsif, inklusif, dan berkelanjutan.

5.2.1. Kepuasan Kinerja Bidang Infrastruktur Kepala Daerah

Infrastruktur merupakan tatanan fasilitas dasar dan sistem fisik yang terintegrasi untuk mendukung fungsi pelayanan publik serta memacu roda perekonomian di suatu wilayah. Dalam konteks penyelenggaraan pemerintahan daerah, cakupan instrumen ini meliputi aspek konektivitas seperti pemeliharaan kondisi jalan utama, optimalisasi akses jalan antardesa/kelurahan, dan penyediaan transportasi umum. Keberandalannya juga diukur dari pemenuhan kebutuhan dasar publik yang mencakup pengelolaan sistem drainase, penjaminan ketersediaan air bersih, serta kepastian perluasan layanan jaringan listrik dan

telekomunikasi. Guna mewujudkan kesejahteraan masyarakat yang komprehensif, seluruh fasilitas penunjang tersebut disinergikan dengan penyediaan fasilitas kesehatan, fasilitas pendidikan, dan fasilitas pasar, yang pada akhirnya bermuara pada penguatan tata kelola penanganan bencana serta peningkatan kinerja umum infrastruktur secara berkelanjutan.

Tabel 5.1 memperlihatkan distribusi dan kecenderungan jawaban masyarakat atas topik berkaitan dengan kinerja terkait infrastruktur. Jawaban dibagi dalam empat kategori: “Tidak Puas” (bobot 1), “Kurang Puas” (bobot 2), “Puas” (bobot 3), dan “Sangat Puas” (bobot 4). Jika dipersempit lagi, jawaban responden dikelompokkan menjadi dua kategori yaitu **negatif** (“Tidak Puas” dan “Kurang Puas”) serta **positif** (“Puas” dan “Sangat Puas”). Penilaian maksimal bernilai empat (4) jawaban terendah bernilai satu (1).

Secara umum, penilaian masyarakat terhadap **kinerja kepala daerah pada aspek infrastruktur menunjukkan hasil yang positif**. Rata-rata skor yang diperoleh mencapai 2,91 atau setara dengan 72,81%, sehingga berada pada kategori “Puas”, meskipun nilainya telah mendekati batas kategori “Sangat Puas”. Capaian ini mengindikasikan bahwa masyarakat menilai pembangunan infrastruktur yang dilakukan pemerintah daerah telah memberikan manfaat yang cukup nyata. Dari perspektif pembangunan wilayah, capaian ini wajar untuk daerah dengan karakter geografis luas dan sebaran penduduk yang tidak merata, di mana pemenuhan kebutuhan infrastruktur dasar memang membutuhkan waktu dan prioritas bertahap. Namun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang

memerlukan perhatian lebih agar tingkat kepuasan masyarakat dapat terus meningkat.

Tabel 5.1 Kepuasan Masyarakat atas Kinerja Infrastruktur Kepala Daerah

NO	PERTANYAAN	*MEAN* (*MAX* 4)	PERSEN	KET
1	Kondisi jalan utama di wilayah saya.	2.80	70.08%	Puas
2	Akses jalan antardesa/keluarahan	2.78	69.38%	Puas
3	Ketersediaan fasilitas kesehatan	3.01	75.14%	Sangat Puas
4	Ketersediaan fasilitas pendidikan	3.03	75.73%	Sangat Puas
5	Ketersediaan transportasi umum	2.57	64.26%	Puas
6	Ketersediaan air bersih	2.91	72.84%	Puas
7	Ketersediaan sistem drainase	2.65	66.27%	Puas
8	Ketersediaan fasilitas pasar	2.74	68.51%	Puas
9	Layanan jaringan listrik	3.04	75.96%	Sangat Puas
10	Layanan jaringan telekomunikasi	2.92	73.04%	Puas
11	Penanganan bencana	2.83	70.74%	Puas
12	**Kinerja Umum Infrastuktur**	**2.91**	**72.81%**	**Puas**

Sumber: Data Primer (2026)

Pada aspek **infrastruktur jalan**, tingkat kepuasan masyarakat masih berada pada kategori menengah. Kondisi jalan utama memperoleh skor sebesar 70,08%, sedangkan akses jalan yang menghubungkan antardesa dan antarkelurahan memperoleh skor sedikit lebih rendah, yaitu 69,38%. Kedekatan skor kedua indikator ini justru menjadi sinyal penting, ini menunjukkan bahwa kesenjangan kualitas antara jalan utama dan jalan penghubung desa tidak terlalu

lebar, artinya program pemeliharaan jalan kemungkinan telah menyentuh jaringan jalan hierarki bawah, bukan hanya jalan strategis kabupaten semata.

Temuan ini menunjukkan bahwa konektivitas antarwilayah masih menjadi salah satu tantangan pembangunan infrastruktur di Kabupaten Konawe. Mengingat jalan utama umumnya menjadi prioritas pembangunan, capaian tersebut mengindikasikan bahwa masyarakat masih merasakan adanya kendala terkait kualitas maupun pemerataan kondisi jalan, terutama pada wilayah pedesaan yang memiliki karakteristik geografis cukup luas.

Berbeda dengan infrastruktur transportasi, **fasilitas pelayanan dasar** memperoleh penilaian yang lebih baik. Fasilitas kesehatan mencatat tingkat kepuasan sebesar 75,14%, sedangkan fasilitas pendidikan memperoleh skor 75,73%. Keduanya telah masuk dalam kategori “Sangat Puas”, yang menunjukkan bahwa keberadaan puskesmas, rumah sakit, sekolah, maupun sarana pendidikan lainnya dinilai telah mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Hasil ini mengindikasikan bahwa investasi pemerintah daerah pada sektor kesehatan dan pendidikan telah dirasakan manfaatnya secara langsung oleh masyarakat. Tingginya kepuasan pada dua sektor ini menunjukkan bahwa investasi pada layanan dasar (*basic services*) telah menjangkau masyarakat secara merata, baik dari sisi ketersediaan bangunan maupun aksesibilitasnya. Namun perlu dicatat, skor tinggi pada ketersediaan fasilitas belum tentu mencerminkan kualitas dan kelengkapan layanan di dalamnya, sehingga survei lanjutan terhadap mutu pelayanan tetap diperlukan untuk memastikan keberlanjutan kepuasan ini.

Di sisi lain, sektor **transportasi umum** masih menjadi aspek yang paling membutuhkan perhatian. Dengan skor hanya mencapai 64,26%, indikator ini merupakan yang terendah dibandingkan seluruh komponen infrastruktur yang diukur. Rendahnya tingkat kepuasan tersebut mengindikasikan bahwa ketersediaan maupun aksesibilitas layanan angkutan umum masih belum mampu menjangkau kebutuhan masyarakat secara optimal. Moda angkutan umum di Konawe belum berkembang secara memadai, baik dari sisi jumlah armada, jangkauan trayek, maupun keteraturan jadwal. Kondisi ini lazim terjadi di kabupaten dengan kepadatan penduduk rendah dan pola permukiman menyebar, di mana operator transportasi umum sulit mencapai skala ekonomi yang layak tanpa subsidi atau intervensi pemerintah daerah.

Aspek penyediaan **air bersih** memperoleh penilaian sebesar 72,84% dan berada pada kategori “Puas”, menunjukkan bahwa layanan air bersih secara umum telah memenuhi harapan masyarakat. Meskipun demikian, hasil tersebut masih mengisyaratkan adanya ruang untuk meningkatkan pemerataan akses, terutama bagi wilayah yang belum sepenuhnya terlayani oleh jaringan penyediaan air bersih maupun sumber air yang aman. Sementara itu, sistem **drainase** memperoleh skor 66,27%, yang termasuk relatif rendah dibandingkan indikator lainnya. Temuan ini dapat mengindikasikan masih adanya persoalan terkait pengelolaan drainase, seperti genangan air atau banjir lokal pada musim hujan, sehingga membutuhkan perhatian lebih dalam perencanaan dan pemeliharaan infrastruktur.

Penilaian terhadap **fasilitas pasar** juga menunjukkan tingkat kepuasan yang belum optimal, dengan skor sebesar 68,51%. Capaian tersebut dapat mencerminkan masih adanya keterbatasan baik dari sisi kondisi fisik pasar tradisional maupun pemerataan fasilitas pasar di berbagai kecamatan. Sebaliknya, **jaringan listrik** memperoleh skor tertinggi di antara seluruh indikator, yaitu sebesar 75,96%, sehingga masuk kategori "Sangat Puas". Hasil ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai layanan elektrifikasi di Kabupaten Konawe telah berjalan dengan baik dan mampu menjangkau sebagian besar wilayah. Penilaian positif juga terlihat pada **jaringan telekomunikasi** yang memperoleh skor 73,04%, mengindikasikan bahwa akses terhadap layanan komunikasi dan internet relatif memadai, meskipun masih terdapat ruang untuk peningkatan kualitas layanan di beberapa wilayah. Pada aspek **infrastruktur penanganan bencana**, tingkat kepuasan masyarakat mencapai 70,74% atau berada dalam kategori "Puas". Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai kesiapsiagaan serta respons pemerintah daerah dalam menghadapi kondisi darurat telah berjalan cukup baik, walaupun belum menjadi salah satu keunggulan utama dalam penyelenggaraan layanan publik.

Secara keseluruhan, hasil penilaian masyarakat menunjukkan adanya **kesenjangan yang cukup jelas antara kualitas layanan dasar dan infrastruktur penunjang mobilitas** di Kabupaten Konawe. Infrastruktur yang berkaitan dengan layanan dasar, seperti jaringan listrik, fasilitas pendidikan, fasilitas kesehatan, serta jaringan telekomunikasi, memperoleh tingkat kepuasan yang relatif tinggi. Sebaliknya, infrastruktur yang berfungsi mendukung mobilitas

dan konektivitas wilayah, seperti transportasi umum, jalan antardesa, sistem drainase, dan fasilitas pasar, masih menjadi aspek yang dinilai kurang optimal. Pola ini mencerminkan karakteristik daerah yang sedang berkembang, saat pembangunan layanan dasar telah memberikan hasil yang baik, tetapi pemerataan infrastruktur fisik penunjang aktivitas ekonomi dan aksesibilitas masyarakat masih memerlukan perhatian lebih.

Pemerintah Kabupaten Konawe perlu **mengarahkan prioritas pembangunan pada penguatan konektivitas wilayah** melalui peningkatan kualitas jaringan jalan dan pengembangan sistem transportasi umum yang terintegrasi, disertai pembenahan sistem drainase, penguatan mitigasi bencana, serta peningkatan kualitas fasilitas pasar. Langkah tersebut diharapkan dapat mengurangi kesenjangan kualitas antarjenis infrastruktur sekaligus meningkatkan pemerataan manfaat pembangunan sehingga tingkat kepuasan masyarakat dapat terus meningkat secara berkelanjutan.

5.2.2. Kepuasan Kinarja Bidang Ekonomi Kepala Daerah

Bidang ekonomi yang dimaksud melingkupi urusan pemerintahan yang berfokus pada peningkatan pendapatan masyarakat dan upaya menurunkan angka kemiskinan melalui ekosistem hulu-hilir yang inklusif dan berkelanjutan. Batasan bidang ini mencakup penciptaan iklim usaha yang kondusif melalui ketersediaan lapangan kerja yang luas, penguatan kelembagaan ekonomi rakyat atas kehadiran Koperasi Merah Putih, serta perluasan akses kredit usaha dan pinjaman bagi pelaku UMKM.

Pada aspek tata kelola komoditas, bidang ekonomi memprioritaskan stabilitas harga kebutuhan pokok untuk menjaga daya beli masyarakat serta pengendalian harga input produksi, seperti benih dan sarana produksi lainnya, demi keberlangsungan usaha sektor pertanian dan riil. Lebih lanjut, bidang ini mengintegrasikan investasi modal manusia melalui jaminan keterjangkauan biaya pendidikan dan biaya kesehatan agar masyarakat tetap produktif, yang diperkuat oleh jaring pengaman sosial berupa bantuan ekonomi, subsidi, bansos, serta implementasi Layanan Makan Bergizi Gratis (MBG) guna menggerakkan rantai pasok lokal. Seluruh sinergi intervensi ini bermuara pada capaian makro yang menjadi indikator utama dalam mengukur Kinerja Ekonomi Kepala Daerah secara akuntabel.

Distribusi dan tren pendapat masyarakat mengenai topik ekonomi disajikan dalam Tabel 2.2. Respons masyarakat diklasifikasikan ke dalam empat tingkatan bobot nilai, yakni “Tidak Puas” (1), “Kurang Puas” (2), “Puas” (3), hingga “Sangat Puas” (4). Untuk mempermudah analisis, kategori tersebut disederhanakan menjadi dua kelompok besar: kelompok negatif (mencakup “Tidak Puas” dan “Kurang Puas”) serta kelompok positif (mencakup “Puas” dan “Sangat Puas”). Melalui sistem penilaian ini, skor tertinggi yang dapat dicapai adalah empat (4), sedangkan skor terendah adalah satu (1).

Secara umum, penilaian masyarakat terhadap kinerja kepala daerah pada bidang ekonomi memperoleh skor rata-rata 2,79 atau 69,77%, yang termasuk dalam kategori “Puas”. Meskipun demikian, **dibandingkan dengan tiga bidang penilaian lainnya, aspek ekonomi menjadi bidang dengan tingkat kepuasan**

paling rendah. Kondisi ini menunjukkan bahwa pembangunan ekonomi masih menjadi tantangan utama bagi pemerintah daerah. Berbeda dengan pembangunan infrastruktur atau layanan dasar yang dampaknya relatif cepat dirasakan masyarakat, perubahan pada sektor ekonomi cenderung berlangsung lebih lambat karena dipengaruhi berbagai faktor, seperti kondisi pasar, harga komoditas, iklim usaha, serta kemampuan perekonomian daerah dalam menciptakan kesempatan kerja.

Tabel 5.2 Kepuasan Masyarakat atas Bidang Ekonomi Kepala Daerah

NO	PERTANYAAN	*MEAN* (*MAX* 4)	PERSEN	KET
1	Layanan MBG	2.59	64.76%	Puas
2	Kehadiran Koperasi Merah Putih	2.32	58.07%	Puas
3	Ketersediaan lapangan kerja	2.46	61.51%	Puas
4	Harga kebutuhan pokok	2.56	63.96%	Puas
5	Harga input produksi (benih dll.)	2.67	66.78%	Puas
6	Biaya pendidikan	2.99	74.63%	Puas
7	Biaya kesehatan	3.01	75.26%	Sangat Puas
8	Peningkatan pendapatan	2.64	65.94%	Puas
9	Upaya menurunkan angka kemiskinan	2.60	64.98%	Puas
10	Akses kredit usaha/pinjaman	2.68	66.88%	Puas
11	Bantuan ekonomi, subsidi, bansos dll.	2.68	66.98%	Puas
12	**Kinerja Umum Ekonomi**	**2.79**	**69.77%**	**Puas**

Sumber: Data Primer (2026)

Salah satu temuan yang paling menonjol adalah rendahnya penilaian terhadap Program Koperasi Merah Putih yang hanya memperoleh nilai 58,07%, menjadi indikator dengan skor terendah pada bidang ekonomi. Mengingat program ini masih relatif baru, rendahnya tingkat kepuasan dapat mencerminkan bahwa manfaat maupun keberadaan program tersebut belum sepenuhnya dikenal dan dirasakan oleh masyarakat. Temuan ini sekaligus menunjukkan bahwa penguatan kelembagaan ekonomi berbasis koperasi masih memerlukan sosialisasi yang lebih luas, pendampingan yang berkelanjutan, serta pembuktian manfaat nyata agar mampu memperoleh kepercayaan masyarakat.

Program Makan Bergizi Gratis (MBG) juga memperoleh nilai yang relatif rendah, yaitu 64,76%. Capaian tersebut dapat dipahami karena implementasi program masih berada pada tahap awal sehingga cakupan penerima manfaat belum merata. Dengan demikian, rendahnya penilaian lebih menggambarkan keterbatasan jangkauan pelaksanaan program daripada efektivitas substansi kebijakan itu sendiri.

Tantangan ekonomi yang bersifat struktural terlihat dari rendahnya penilaian terhadap **ketersediaan lapangan kerja**, yang hanya mencapai 61,51%. Bagi Kabupaten Konawe yang memiliki basis ekonomi pada sektor pertanian dan sumber daya alam, kondisi ini menunjukkan bahwa diversifikasi kegiatan ekonomi di luar sektor primer masih terbatas. Akibatnya, kesempatan kerja formal belum berkembang secara optimal. Situasi tersebut berkaitan erat dengan rendahnya penilaian terhadap **peningkatan pendapatan masyarakat** (65,94%)

dan **penurunan angka kemiskinan** (64,98%). Ketiga indikator tersebut membentuk satu rangkaian persoalan yang saling berkaitan. Terbatasnya kesempatan kerja menyebabkan peningkatan pendapatan masyarakat berlangsung lambat, sehingga upaya menurunkan tingkat kemiskinan juga belum menunjukkan hasil yang signifikan.

Tekanan ekonomi masyarakat juga tercermin dari persepsi terhadap **harga kebutuhan pokok**, yang memperoleh nilai 63,96%. Penilaian ini menunjukkan bahwa kenaikan harga pangan masih menjadi perhatian masyarakat karena berpengaruh langsung terhadap daya beli rumah tangga. Sementara itu, **harga input produksi atau benih** memperoleh skor 66,78%, sedikit lebih tinggi namun masih berada di bawah rata-rata bidang ekonomi. Bagi daerah yang bertumpu pada sektor pertanian seperti Konawe, tingginya biaya produksi menjadi tantangan tersendiri karena dapat memengaruhi produktivitas petani sekaligus berdampak pada harga pangan di tingkat konsumen. Oleh karena itu, penguatan rantai pasok pertanian dan pengendalian inflasi pangan menjadi aspek penting dalam menjaga stabilitas ekonomi daerah.

Pada aspek **pembiayaan usaha**, akses terhadap kredit usaha atau pinjaman memperoleh skor 66,88%, sedangkan **bantuan ekonomi**, subsidi, dan bantuan sosial memperoleh nilai 66,98%. Kedua indikator tersebut menunjukkan bahwa dukungan pemerintah telah dirasakan masyarakat, namun efektivitasnya masih belum optimal. Bagi pelaku usaha mikro dan kecil, akses terhadap sumber permodalan formal masih menjadi kendala sehingga pengembangan usaha belum dapat berlangsung secara maksimal.

Berbeda dengan berbagai indikator ekonomi produktif tersebut, indikator yang berkaitan dengan pengurangan beban pengeluaran rumah tangga justru memperoleh penilaian yang lebih tinggi. **Biaya pendidikan** memperoleh skor 74,63%, mendekati kategori "Sangat Puas", sedangkan **biaya kesehatan** mencapai 75,26%, sehingga menjadi satu-satunya indikator ekonomi yang masuk kategori "Sangat Puas". Hasil ini menunjukkan bahwa berbagai program perlindungan sosial, seperti bantuan pendidikan dan jaminan kesehatan, telah memberikan manfaat nyata dalam mengurangi beban pengeluaran masyarakat. Namun demikian, tingginya kepuasan terhadap aspek biaya lebih mencerminkan keberhasilan kebijakan subsidi dan perlindungan sosial daripada pertumbuhan ekonomi riil.

Secara keseluruhan, hasil survei memperlihatkan adanya pola yang cukup konsisten. **Indikator-indikator yang berkaitan dengan pengurangan beban biaya hidup**, seperti pendidikan dan kesehatan, memperoleh tingkat kepuasan yang relatif tinggi karena manfaatnya dapat dirasakan secara langsung oleh masyarakat. Sebaliknya**, indikator yang mencerminkan kekuatan struktur ekonomi daerah**, seperti penciptaan lapangan kerja, peningkatan pendapatan, pengurangan kemiskinan, pengembangan koperasi, dan akses ekonomi produktif, masih memperoleh penilaian yang relatif rendah. Pola ini mengindikasikan bahwa berbagai program bantuan dan subsidi telah berhasil menjaga kesejahteraan masyarakat dalam jangka pendek, tetapi transformasi ekonomi yang mampu menciptakan kesempatan kerja, meningkatkan produktivitas, dan memperkuat kemandirian ekonomi masyarakat masih memerlukan perhatian yang lebih besar.

Berdasarkan temuan tersebut, **pemerintah daerah perlu mulai menggeser fokus pembangunan ekonomi dari pendekatan yang dominan bersifat protektif menuju pendekatan yang lebih produktif**. Pengembangan industri pengolahan berbasis potensi lokal, perluasan kesempatan kerja, penguatan akses pembiayaan bagi usaha mikro dan kecil, serta percepatan penguatan kelembagaan koperasi menjadi langkah strategis agar peningkatan kepuasan masyarakat di bidang ekonomi tidak hanya ditopang oleh program subsidi, tetapi juga oleh pertumbuhan ekonomi yang inklusif dan berkelanjutan.

5.2.3. Kepuasan Bidang Sosial Kepala Daerah

Bidang Sosial merupakan ruang lingkup urusan pemerintahan yang berfokus pada perwujudan kesejahteraan umum melalui pemenuhan hak dasar rakyat, perlindungan kemanusiaan, pemantapan ketahanan tata tertib wilayah, serta penguatan partisipasi publik yang inklusif. Secara operasional, batasan bidang ini mencakup penjaminan pemerataan akses kesehatan dan akses pendidikan yang bermutu, pemenuhan ketersediaan informasi tentang Kabupaten Konawe yang transparan, serta penanganan integratif terhadap masalah lingkungan hidup, kesehatan, dan pemenuhan gizi masyarakat.

Urusan sosial juga melingkupi upaya preventif dan kuratif dalam penanganan konflik sosial serta penanganan penyakit masyarakat seperti penyalahgunaan narkoba dan perjudian demi menjaga stabilitas daerah. Menegakkan prinsip keadilan sosial, bidang ini menaungi penjaminan hak dan fasilitas bagi kelompok disabilitas, penguatan perlindungan atas anak dan

perempuan dari tindak kekerasan, serta pengakomodasian usulan pembangunan secara partisipatif (*bottom-up planning*). Seluruh intervensi tersebut diaktualisasikan melalui upaya pemberdayaan masyarakat yang mandiri. Keberhasilan pencapaian seluruh indikator ini bermuara pada capaian makro yang menjadi indikator utama dalam mengukur Kinerja Ekonomi Kepala Daerah secara transparan dan dapat dipertanggungjawabkan.

Data mengenai kecenderungan serta sebaran persepsi masyarakat di bidang sosial dapat dilihat pada tabel berikut. Rentang skor penilaian berkisar antara satu (1) sebagai nilai terendah hingga empat (4) sebagai nilai tertinggi. Angka tersebut mewakili empat pilihan jawaban: “Tidak Puas” (skor 1), “Kurang Puas” (skor 2), “Puas” (skor 3), dan “Sangat Puas” (skor 4). Guna melihat tren secara lebih makro, hasil survei didistribusikan lagi ke dalam dua sentimen, yaitu sentimen negatif untuk respons kurang atau tidak puas, serta sentimen positif untuk respons puas maupun sangat puas.

Secara umum, bidang sosial menjadi salah satu aspek yang memperoleh penilaian paling positif dari masyarakat. Kinerja Kepala Daerah pada bidang ini mencapai 2,92 dari skala 4 atau setara 72,95%, sehingga berada pada kategori “Puas” dan menjadi capaian tertinggi kedua di antara empat bidang yang diukur. Hasil ini menunjukkan bahwa berbagai program sosial pemerintah daerah secara umum telah memberikan manfaat yang nyata bagi masyarakat, terutama pada layanan yang bersentuhan langsung dengan kebutuhan sehari-hari. Meskipun demikian, terdapat variasi capaian antarindikator yang menunjukkan masih adanya ruang perbaikan pada beberapa aspek pembangunan sosial.

Tabel 5.3 Kepuasan Masyarakat atas Bidang Sosial Kepala Daerah

NO	PERTANYAAN	*MEAN* (*MAX* 4)	PERSEN	KET
1	Akses kesehatan	3.05	76.30%	Sangat Puas
2	Akses pendidikan	3.04	76.03%	Sangat Puas
3	Ketersediaan informasi tentang Konawe	2.84	71.05%	Puas
4	Penanganan masalah lingkungan hidup	2.76	69.09%	Puas
5	Penanganan masalah kesehatan/gizi	2.87	71.64%	Puas
6	Penanganan konflik sosial	2.88	71.88%	Puas
7	Penanganan narkoba, perjudian, dll	2.65	66.28%	Puas
8	Keadilan bagi kelompok disabilitas	2.92	73.11%	Puas
9	Perlindungan atas anak dan perempuan	2.94	73.39%	Puas
10	Akomodasi usulan pembangunan	2.82	70.49%	Puas
11	Upaya pembedayaan masyarakat	2.79	69.75%	Puas
12	**Kinerja Umum Sosial**	**2.92**	**72.95%**	**Puas**

Sumber: Data Primer (2026)

Kekuatan utama bidang sosial terlihat pada akses terhadap layanan kesehatan dan pendidikan. Akses kesehatan memperoleh tingkat kepuasan sebesar 76,30%, sedangkan akses pendidikan mencapai 76,03%. Kedua indikator tersebut masuk dalam kategori “Sangat Puas” sekaligus menjadi nilai tertinggi di antara seluruh indikator sosial. Capaian ini mengindikasikan bahwa investasi pemerintah daerah pada sektor kesehatan dan pendidikan telah dirasakan manfaatnya secara luas oleh masyarakat, baik melalui peningkatan ketersediaan layanan maupun kemudahan akses. Konsistensi tingginya penilaian pada kedua

sektor tersebut juga memperkuat temuan pada bidang lain bahwa layanan dasar masih menjadi keunggulan utama kinerja Pemerintah Kabupaten Konawe.

Selain layanan dasar, **ketersediaan informasi** mengenai Kabupaten Konawe juga memperoleh penilaian yang cukup baik dengan tingkat kepuasan sebesar 71,05%. Hasil ini menunjukkan bahwa penyebarluasan informasi publik melalui berbagai media pemerintah telah menjangkau masyarakat secara memadai. Namun demikian, karena nilainya masih berada di bawah kategori sangat puas, pemerintah daerah masih memiliki peluang untuk meningkatkan kualitas komunikasi publik, terutama dalam memperluas jangkauan informasi hingga ke wilayah-wilayah yang lebih terpencil serta meningkatkan kecepatan penyampaian informasi kepada masyarakat.

Pada aspek **penanganan berbagai persoalan sosial**, masyarakat memberikan penilaian yang relatif positif. Penanganan masalah kesehatan dan gizi memperoleh skor 71,64%, sementara penanganan konflik sosial mencapai 71,88%. Kedua indikator tersebut menunjukkan bahwa fungsi pemerintah dalam menjaga kualitas kesehatan masyarakat sekaligus memelihara stabilitas sosial telah berjalan dengan cukup baik. Khususnya pada penanganan konflik sosial, capaian ini mencerminkan bahwa kondisi sosial di Kabupaten Konawe dinilai relatif kondusif, suatu kondisi yang penting sebagai prasyarat keberhasilan pembangunan pada sektor-sektor lainnya.

Sebaliknya, penanganan masalah lingkungan hidup memperoleh tingkat kepuasan sebesar 69,09%, sedikit berada di bawah rata-rata bidang sosial. Capaian ini dapat dipahami mengingat isu lingkungan merupakan persoalan yang

bersifat jangka panjang dan hasil penanganannya tidak selalu dapat dirasakan secara langsung oleh masyarakat. Oleh karena itu, selain memperkuat program konservasi dan pengelolaan lingkungan, pemerintah daerah juga perlu meningkatkan komunikasi publik mengenai berbagai upaya yang telah dilakukan agar manfaat program lingkungan dapat lebih dipahami dan diapresiasi oleh masyarakat.

Perhatian pemerintah terhadap kelompok rentan juga memperoleh apresiasi yang cukup tinggi. Keadilan bagi penyandang disabilitas memperoleh tingkat kepuasan sebesar 73,11%, sedangkan perlindungan terhadap perempuan dan anak mencapai 73,39%. Kedua indikator tersebut menunjukkan bahwa masyarakat merasakan adanya komitmen pemerintah dalam meningkatkan perlindungan sosial, memperluas akses pelayanan, serta memperkuat berbagai program yang ditujukan bagi kelompok-kelompok yang membutuhkan perhatian khusus.

Sementara itu, indikator yang berkaitan dengan **partisipasi masyarakat** menunjukkan hasil yang berada pada tingkat sedang. Akomodasi terhadap usulan pembangunan memperoleh skor 70,49%, sedangkan pemberdayaan masyarakat mencapai 69,75%. Hasil ini mengindikasikan bahwa mekanisme penyerapan aspirasi masyarakat melalui proses perencanaan pembangunan telah berjalan cukup baik, namun pelibatan masyarakat dalam proses pembangunan masih dapat ditingkatkan. Dibandingkan layanan publik yang manfaatnya dapat dirasakan secara langsung, program pemberdayaan yang menuntut keterlibatan aktif masyarakat cenderung memperoleh tingkat kepuasan yang lebih rendah.

Indikator dengan capaian terendah dalam bidang sosial adalah **penanganan narkoba, perjudian, dan penyakit masyarakat lainnya**, yaitu sebesar 66,28%. Meskipun masih berada dalam kategori "Puas", hasil ini menunjukkan bahwa masyarakat memandang upaya penanggulangan berbagai penyakit masyarakat belum sepenuhnya optimal. Kondisi tersebut merupakan tantangan yang umum dihadapi banyak daerah karena penanganannya memerlukan kolaborasi lintas sektor, melibatkan pemerintah daerah, aparat penegak hukum, lembaga pendidikan, tokoh agama, tokoh masyarakat, hingga keluarga, sehingga hasilnya cenderung tidak dapat dicapai dalam waktu singkat.

Secara keseluruhan, pola penilaian masyarakat memperlihatkan bahwa layanan dasar, khususnya pada sektor kesehatan dan pendidikan, merupakan kekuatan utama kinerja sosial Pemerintah Kabupaten Konawe. Sebaliknya, aspek yang berkaitan dengan penegakan ketertiban sosial, pengelolaan lingkungan hidup, serta pemberdayaan dan partisipasi masyarakat masih memerlukan perhatian yang lebih besar. Pemerintah daerah perlu memperkuat pendekatan berbasis komunitas dalam penanganan narkoba dan penyakit masyarakat, meningkatkan efektivitas komunikasi publik mengenai program lingkungan hidup, serta memperluas ruang partisipasi warga dalam proses perencanaan dan pelaksanaan pembangunan. Langkah-langkah tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas pembangunan sosial secara lebih merata sehingga kepuasan masyarakat tidak hanya bertumpu pada keberhasilan layanan dasar, tetapi juga pada aspek pemberdayaan, perlindungan sosial, dan tata kelola pembangunan yang lebih partisipatif.

5.2.4. Kepuasan Tata Kelola Pemerintahan Kepala Daerah

Tata kelola pemerintahan merupakan perwujudan penyelenggaraan pemerintahan daerah yang bersih, transparan, akuntabel, dan responsif melalui prinsip *good governance* demi mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Perwujudan tata kelola tersebut bertumpu pada keterbukaan informasi publik yang mencakup kemudahan akses terhadap perencanaan, penganggaran, hingga capaian realisasi pembangunan daerah. Penyelenggaraan pemerintahan wajib didasarkan pada komitmen penegakan integritas yang progresif, tata kelola keuangan yang efisien, serta sistem birokrasi yang modern dan berkeadilan.

Dalam aspek operasional survei ini, tata kelola juga dinilai melalui komitmen nyata pemberantasan korupsi, penolakan terhadap praktik nepotisme, serta pemberantasan pungutan liar pada seluruh lini pelayanan masyarakat. Optimalisasi pendapatan dan belanja daerah diwujudkan melalui pengelolaan pajak dan retribusi yang akuntabel guna memastikan efisiensi pemanfaatan anggaran publik. Akselerasi kualitas pelayanan publik didukung oleh transformasi digital melalui penyediaan aplikasi layanan daring serta penerapan *merit system* dalam penempatan jabatan berbasis kompetensi. Seluruh indikator tersebut bermuara pada pemerataan hasil pembangunan di berbagai wilayah serta menjadi tolok ukur utama dalam penilaian kinerja pemerintahan Kepala Daerah secara berkala.

Tabel berikut ini menggambarkan pola penyebaran jawaban responden terkait isu-isu tata kelola pemerintahan. Penilaian dibagi menjadi empat skala bobot, mulai dari yang terendah yaitu "Tidak Puas" (bobot 1) hingga yang tertinggi "Sangat Puas" (bobot 4). Secara lebih spesifik, umpan balik tersebut dikelompokkan kembali menjadi kategori negatif ("Tidak Puas" dan "Kurang Puas") serta kategori positif ("Puas" dan "Sangat Puas"). Rentang evaluasi ini bergerak dari nilai minimum satu (1) hingga nilai maksimum empat (4).

Tabel 5.4 Kepuasan Masyarakat atas Tata Kelola Pemerintahan Kepala Daerah

NO	PERTANYAAN	*MEAN* (*MAX* 4)	PERSEN	KET
1	Akses informasi anggaran	2.6	65.00%	Puas
2	Akses informasi rencana pembangunan	2.65	66.25%	Puas
3	Akses informasi capaian pembangunan	2.67	66.75%	Puas
4	Upaya pemberantasan pungutan liar	2.76	69.00%	Puas
5	Pengelolaan retribusi dan pajak	2.78	69.50%	Puas
6	Efisiensi anggaran publik	2.69	67.25%	Puas
7	Komitmen pemberantasan korupsi	2.75	68.75%	Puas
8	Komitmen antinepotisme	2.7	67.50%	Puas
9	Jabatan berbasis kompetensi	2.73	68.25%	Puas
10	Pemerataan pembanguan	2.76	69.00%	Puas
11	Aplikasi layanan daring (*online*)	2.84	71.00%	Puas
12	**Kinerja Tata Kelola Pemerintahan**	**2.84**	**71.00%**	**Puas**

Sumber: Data Primer (2026)

Secara umum, kinerja tata kelola pemerintahan Kepala Daerah memperoleh skor 2,84 atau setara dengan 71,00 persen, sehingga berada pada kategori "Puas". Dibandingkan tiga bidang lainnya, penilaian pada **bidang ini menunjukkan variasi yang relatif kecil**, dengan rentang skor hanya 65,00–71,00 persen. Pola tersebut menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap berbagai aspek tata kelola pemerintahan cenderung konsisten. Meskipun belum terdapat indikator dengan capaian yang sangat tinggi, hampir seluruh aspek memperoleh penilaian yang berada pada tingkat sedang hingga baik.

Aspek yang paling membutuhkan perhatian adalah **keterbukaan informasi publik**. Tiga indikator yang berkaitan dengan akses informasi, yaitu akses informasi anggaran (65,00 persen), akses informasi rencana pembangunan (66,25 persen), dan akses informasi capaian pembangunan (66,75 persen), secara konsisten menjadi kelompok dengan skor terendah. Temuan ini menunjukkan bahwa masyarakat masih merasakan keterbatasan dalam memperoleh informasi mengenai proses perencanaan, pengelolaan, dan hasil pembangunan daerah.

Dari perspektif *good governance*, transparansi merupakan salah satu pilar utama penyelenggaraan pemerintahan yang akuntabel, partisipatif, dan dipercaya masyarakat. Rendahnya penilaian terhadap akses informasi mengindikasikan bahwa publik belum sepenuhnya memperoleh informasi yang mudah diakses, mudah dipahami, dan tersedia secara memadai mengenai penggunaan anggaran maupun pelaksanaan pembangunan. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan,

sekalipun pengelolaan pemerintahan secara administratif telah berjalan sesuai ketentuan.

Kondisi tersebut juga tercermin pada indikator **efisiensi anggaran publik** yang memperoleh skor 67,25 persen. Penilaian ini relatif rendah dan memiliki keterkaitan erat dengan persepsi terhadap transparansi anggaran. Masyarakat akan lebih sulit menilai penggunaan anggaran sebagai sesuatu yang efisien apabila informasi mengenai perencanaan, alokasi, maupun realisasi anggaran belum tersedia secara terbuka. Peningkatan transparansi informasi diperkirakan tidak hanya memperkuat akuntabilitas pemerintah daerah, tetapi juga meningkatkan persepsi masyarakat terhadap efektivitas dan efisiensi pengelolaan keuangan daerah.

Pada aspek **integritas pemerintahan**, masyarakat memberikan penilaian yang cukup baik meskipun masih terdapat ruang untuk penyempurnaan. Upaya pemberantasan pungutan liar memperoleh skor 69,00 persen, sedangkan pengelolaan retribusi dan pajak daerah memperoleh 69,50 persen. Kedua indikator tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik dinilai telah berjalan cukup baik, namun praktik pungutan tidak resmi masih dipersepsikan terjadi pada sebagian layanan. Kondisi ini mengindikasikan perlunya penguatan pengawasan internal, penyederhanaan prosedur pelayanan, serta perluasan digitalisasi sistem pembayaran untuk meminimalkan peluang terjadinya penyimpangan.

Penilaian terhadap **komitmen pemerintah dalam mewujudkan birokrasi yang bersih** juga berada pada kategori cukup baik. Komitmen pemberantasan korupsi memperoleh skor 68,75 persen, sedangkan komitmen

antinepotisme memperoleh 67,50 persen. Skor antinepotisme yang sedikit lebih rendah menunjukkan bahwa sebagian masyarakat masih memandang adanya pengaruh kedekatan personal maupun hubungan kekerabatan dalam birokrasi. Persepsi tersebut sejalan dengan indikator penempatan jabatan berdasarkan kompetensi yang memperoleh skor 68,25 persen, mengindikasikan bahwa penerapan sistem merit dalam pengelolaan aparatur sipil negara belum sepenuhnya diyakini telah berjalan secara objektif dan profesional.

Pada aspek **pemerataan pembangunan**, masyarakat memberikan penilaian sebesar 69,00 persen. Hasil ini menunjukkan bahwa distribusi pembangunan antarwilayah dipersepsikan cukup baik, meskipun masih terdapat pandangan bahwa manfaat pembangunan belum dirasakan secara merata, terutama antara wilayah yang lebih maju dengan daerah yang memiliki akses pembangunan lebih terbatas. Di sisi lain, **aplikasi layanan publik berbasis daring (*online*)** menjadi indikator dengan capaian tertinggi, yaitu 71,00 persen. Hasil ini menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik merupakan salah satu keberhasilan yang paling dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Capaian tersebut juga menggambarkan bahwa reformasi birokrasi melalui pemanfaatan teknologi informasi telah berjalan ke arah yang positif dan menjadi modal penting bagi peningkatan kualitas tata kelola pemerintahan pada masa mendatang.

Secara keseluruhan, bidang tata kelola pemerintahan memperlihatkan dua karakteristik utama. Di satu sisi, **transformasi digital melalui layanan publik berbasis aplikasi telah memperoleh apresiasi positif dari masyarakat.** Di sisi lain, **transparansi informasi, khususnya terkait anggaran, perencanaan, dan**

capaian pembangunan, masih menjadi titik lemah struktural yang memerlukan perhatian lebih besar. Selain itu, penguatan sistem merit, peningkatan integritas birokrasi, serta pengawasan terhadap praktik pungutan liar masih menjadi agenda penting dalam memperkuat kepercayaan publik.

Berdasarkan temuan tersebut, pemerintah Kabupaten Konawe perlu memprioritaskan penguatan keterbukaan informasi publik melalui penyediaan informasi anggaran dan pembangunan yang lebih mudah diakses, dipahami, dan terintegrasi dengan platform digital yang telah tersedia. Di saat yang sama, konsistensi penerapan sistem merit dalam pengelolaan aparatur, peningkatan transparansi pengelolaan keuangan daerah, serta penguatan pengawasan terhadap layanan publik menjadi langkah strategis untuk meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan secara menyeluruh dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah.

5.2.5. Kepuasan Komparatif Masyarakat

Analisis komparatif per kecamatan disusun untuk memberikan gambaran mengenai variasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja Pemerintah Kabupaten Konawe pada empat bidang utama, yaitu infrastruktur, ekonomi, sosial, dan tata kelola pemerintahan. Pendekatan berbasis wilayah ini penting untuk mengidentifikasi karakteristik, kekuatan, serta tantangan yang dihadapi masing-masing kecamatan, sehingga dapat diketahui sejauh mana capaian pembangunan telah dirasakan oleh masyarakat pada tingkat lokal. Dengan demikian, hasil analisis tidak hanya menunjukkan capaian kinerja secara agregat,

tetapi juga mengungkap adanya perbedaan persepsi antarwilayah yang memerlukan perhatian dalam proses perencanaan pembangunan.

Melalui perbandingan antar kecamatan, pemerintah daerah dapat mengidentifikasi wilayah yang telah menunjukkan tingkat kepuasan tinggi sebagai praktik baik (*best practice*) untuk dipertahankan, sekaligus mengenali kecamatan yang masih menghadapi tingkat kepuasan relatif rendah pada bidang tertentu sebagai prioritas intervensi kebijakan. Analisis ini juga memberikan dasar yang lebih kuat dalam merumuskan kebijakan pembangunan yang bersifat terarah (*targeted policy*), berbasis kebutuhan wilayah (*place-based development*), serta berorientasi pada pemerataan kualitas pelayanan publik dan peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Uraian pada bagian berikut menyajikan analisis komparatif setiap kecamatan berdasarkan empat isu pembangunan, yaitu infrastruktur, ekonomi, sosial, dan tata kelola pemerintahan sebagaimana yang tampak pada Tabel 2.5. Setiap kecamatan dianalisis berdasarkan pola tingkat kepuasan masyarakat terhadap masing-masing bidang, disertai identifikasi aspek yang menjadi keunggulan maupun yang masih memerlukan perhatian. Pendekatan ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kondisi setiap wilayah sekaligus menjadi landasan dalam penetapan prioritas program dan kebijakan pembangunan Kabupaten Konawe secara lebih efektif, terukur, dan berkeadilan.

Tabel 5.5 Sentiman Kepuasan Akumulatif Masyarakat atas Isu Infrastruktur, Ekonomi, Sosial, dan Tata Kelola Menurut Kecamatan

No	Kecamatan	Infrastruktur		Ekonomi		Sosial		Tata Kelola	
		(-)	(+)	(-)	(+)	(-)	(+)	(-)	(+)
1	ABUKI	4%	96%	28%	72%	16%	84%	24%	76%
2	AMONGGEDO	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%
3	ANGGABERI	0%	100%	5%	95%	5%	95%	5%	95%
4	ANGGALOMOARE	6%	94%	38%	63%	6%	94%	0%	100%
5	ASINUA	44%	56%	11%	89%	22%	78%	33%	67%
6	BESELUTU	19%	81%	33%	67%	22%	78%	37%	63%
7	BONDOALA	0%	100%	44%	56%	0%	100%	0%	100%
8	KAPOIALA	50%	50%	36%	64%	36%	64%	41%	59%
9	KONAWE	23%	77%	30%	70%	17%	83%	17%	83%
10	LALONGGASOMEETO	53%	47%	79%	21%	68%	32%	84%	16%
11	LAMBUYA	12%	88%	36%	64%	16%	84%	28%	72%
12	LATOMA	11%	89%	44%	56%	0%	100%	22%	78%
13	MELUHU	11%	89%	6%	94%	0%	100%	6%	94%
14	MOROSI	21%	79%	29%	71%	13%	88%	8%	92%
15	ONEMBUTE	9%	91%	35%	65%	13%	87%	26%	74%
16	PADANGGUNI	23%	77%	24%	76%	8%	92%	27%	73%
17	PONDIDAHA	0%	100%	5%	95%	0%	100%	0%	100%
18	PURIALA	14%	86%	14%	86%	14%	86%	24%	76%
19	ROUTA	5%	95%	36%	64%	41%	59%	32%	68%
20	SAMPARA	3%	97%	28%	72%	10%	90%	14%	86%
21	SOROPIA	41%	59%	65%	35%	48%	52%	63%	37%
22	TONGAUNA	5%	95%	5%	95%	0%	100%	0%	100%
23	TONGAUNA UTARA	7%	93%	7%	93%	0%	100%	0%	100%
24	UEPAI	5%	95%	0%	100%	0%	100%	0%	100%
25	UNAAHA	12%	88%	27%	73%	18%	83%	34%	66%
26	WAWOTOBI	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%
27	WONGGEDUKU	2%	98%	0%	100%	0%	100%	0%	100%
28	WONGGEDUKU BARAT	29%	71%	36%	64%	14%	86%	25%	75%

Sumber: Data Primer (2026)

Penilaan Komparatif atas Isu Infrastruktur

Berdasarkan hasil analisis komparatif persepsi masyarakat terhadap isu infrastruktur, terlihat adanya variasi yang cukup lebar antar kecamatan. Sebagian besar kecamatan telah menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap kinerja pembangunan infrastruktur, namun masih terdapat beberapa wilayah yang menjadi titik perhatian karena proporsi penilaian negatif relatif besar. Kondisi ini menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap pembangunan infrastruktur tidak hanya dipengaruhi oleh keberadaan sarana dan prasarana, tetapi juga oleh pemerataan pembangunan, kualitas layanan, serta tingkat aksesibilitas yang dirasakan masyarakat di masing-masing wilayah.

Kelompok kecamatan yang **memerlukan perhatian paling serius** adalah Lalonggasomeeto, Kapoiala, Asinua, dan Soropia. Lalonggasomeeto menjadi wilayah dengan tingkat ketidakpuasan tertinggi. Terdapat 53% masyarakat memberikan penilaian negatif terhadap kondisi infrastruktur. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa pembangunan infrastruktur belum mampu menjawab kebutuhan dasar masyarakat, baik dari sisi konektivitas jalan, fasilitas publik, maupun layanan pendukung lainnya. Situasi serupa juga terlihat di Kapoiala (50% negatif) yang memperlihatkan masyarakat terbelah antara puas dan tidak puas, menandakan bahwa manfaat pembangunan belum dirasakan secara merata. Sementara itu, Asinua (44%) dan Soropia (41%) juga menunjukkan tingkat ketidakpuasan yang relatif tinggi sehingga memerlukan intervensi pembangunan yang lebih terarah. Keempat kecamatan ini layak ditempatkan sebagai prioritas

utama dalam perencanaan pembangunan infrastruktur karena memiliki kesenjangan persepsi yang paling besar dibanding kecamatan lainnya.

Kelompok berikutnya terdiri atas Wonggeduku Barat (29%), Konawe (23%), Padangguni (23%), Morosi (21%), dan Besulutu (19%). Pada wilayah-wilayah ini, mayoritas masyarakat memang masih memberikan penilaian positif, namun **proporsi penilaian negatif sudah cukup besar** sehingga menjadi sinyal perlunya peningkatan kualitas infrastruktur. Karakteristik kelompok ini menunjukkan bahwa pembangunan telah berjalan, tetapi belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi masyarakat. Perbaikan kualitas jalan lingkungan, sistem drainase, fasilitas ekonomi lokal, serta peningkatan akses terhadap pelayanan dasar menjadi agenda yang perlu diprioritaskan agar tingkat kepuasan masyarakat dapat meningkat.

Di sisi lain, terdapat kelompok kecamatan dengan tingkat ketidakpuasan relatif rendah, yaitu Puriala (14%), Lambuya (12%), Unaaha (12%), Latoma (11%), Meluhu (11%), Onembute (9%), Tongauna Utara (7%), Anggalomoare (6%), Routa (5%), Tongauna (5%), Uepai (5%), Anggaberi (0%), Pondidaha (0%), Amonggedo (0%), Bondoala (0%), Wawotobi (0%), dan Wonggeduku (2%). **Tingginya tingkat penilaian positif** pada kelompok ini menunjukkan bahwa pembangunan infrastruktur telah dirasakan manfaatnya oleh sebagian besar masyarakat. Meskipun demikian, pemerintah daerah tetap perlu menjaga kualitas infrastruktur yang telah tersedia melalui pemeliharaan berkala dan penyempurnaan pelayanan agar tingkat kepuasan tersebut dapat dipertahankan dalam jangka panjang.

Secara komparatif, pola persepsi masyarakat menunjukkan adanya kesenjangan pembangunan antarwilayah. Kecamatan-kecamatan dengan tingkat ketidakpuasan tinggi umumnya memerlukan percepatan pembangunan infrastruktur yang lebih substantif dan merata, sedangkan kecamatan dengan tingkat kepuasan tinggi lebih membutuhkan strategi pemeliharaan, peningkatan kualitas, dan keberlanjutan layanan. Dengan demikian, kebijakan pembangunan infrastruktur Kabupaten Konawe ke depan perlu menerapkan pendekatan yang lebih berbasis wilayah (*place-based development*), yaitu mengarahkan investasi secara proporsional sesuai tingkat kebutuhan masing-masing kecamatan. Pendekatan ini akan membantu mengurangi disparitas pembangunan sekaligus meningkatkan persepsi positif masyarakat terhadap kinerja pemerintah daerah di bidang infrastruktur.

Penilaan Komparatif atas Isu Ekonomi

Sektor ekonomi mencatatkan tingkat kepuasan publik terendah dibandingkan dengan bidang infrastruktur, sosial, dan tata kelola pemerintahan berdasarkan hasil analisis komparatif. Pada isu ekonomi, persepsi masyarakat terhadap kinerja pemerintah daerah memiliki disparitas yang lebih besar dibandingkan isu infrastruktur. Beberapa kecamatan memperlihatkan tingkat kepuasan yang masih rendah sehingga memerlukan perhatian khusus, sementara sebagian besar kecamatan lainnya telah menunjukkan tingkat kepuasan yang relatif tinggi. Fenomena ini menunjukkan bahwa capaian positif di sektor pembangunan dan pelayanan publik belum berkorelasi linier terhadap peningkatan

kesejahteraan ekonomi masyarakat secara merata. Perbedaan ini mengindikasikan bahwa manfaat pembangunan ekonomi belum dirasakan secara merata, terutama dalam aspek peningkatan pendapatan masyarakat, penciptaan lapangan kerja, pemberdayaan UMKM, stabilitas harga kebutuhan pokok, hingga akses terhadap program-program ekonomi pemerintah. Mengingat adanya kesenjangan kepuasan yang signifikan antarkecamatan, pembuat kebijakan perlu menerapkan strategi pengembangan ekonomi yang bersifat asimetris dan berbasis pada potensi lokal masing-masing wilayah.

Kecamatan yang **membutuhkan perhatian paling serius** adalah Lalonggasomeeto, yang mencatat tingkat penilaian negatif tertinggi sebesar 79%. Angka tersebut menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat belum merasakan dampak positif kebijakan ekonomi pemerintah daerah. Kondisi serupa juga terlihat di Soropia (65%). Hampir dua pertiga masyarakat memberikan penilaian negatif terhadap isu ekonomi. Kedua kecamatan ini menjadi wilayah yang paling membutuhkan intervensi kebijakan, baik melalui penguatan ekonomi lokal, peningkatan kesempatan kerja, pemberdayaan pelaku usaha kecil, maupun pengembangan sektor-sektor ekonomi yang sesuai dengan potensi wilayah masing-masing. Tanpa langkah yang lebih progresif, kesenjangan persepsi masyarakat di kedua kecamatan tersebut berpotensi semakin melebar dibandingkan wilayah lain.

Kelompok kecamatan dengan **tingkat ketidakpuasan cukup tinggi berikutnya** meliputi Bondoala (44%), Latoma (44%), Anggalomoare (38%), Kapoiala (36%), Lambuya (36%), Routa (36%), Wonggeduku Barat (36%),

Onembute (35%), Besulutu (33%), Konawe (30%), Morosi (29%), Abuki (28%), Sampara (28%), Unaaha (27%), dan Padangguni (24%). Pada kelompok ini, masyarakat secara umum masih memberikan penilaian positif, namun proporsi ketidakpuasan yang relatif besar menunjukkan bahwa hasil pembangunan ekonomi belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat. Fokus kebijakan pada wilayah-wilayah tersebut perlu diarahkan pada peningkatan daya beli masyarakat, penguatan sektor pertanian dan UMKM, perluasan akses pasar, peningkatan keterampilan tenaga kerja, serta pengembangan investasi yang mampu menciptakan lapangan kerja baru.

Sementara itu, kelompok kecamatan dengan **tingkat kepuasan tinggi** meliputi Puriala (86% positif), Asinua (89%), Meluhu (94%), Anggaberi (95%), Pondidaha (95%), Tongauna (95%), Amonggedo (100%), Uepai (100%), Wawotobi (100%), dan Wonggeduku (100%). Tingginya apresiasi masyarakat di wilayah-wilayah tersebut menunjukkan bahwa kebijakan ekonomi pemerintah relatif berhasil memberikan manfaat yang dirasakan secara langsung. Keberhasilan ini dapat dijadikan sebagai praktik baik (*best practice*) yang layak dipelajari untuk direplikasi pada kecamatan lain dengan karakteristik yang serupa, khususnya dalam pengembangan usaha produktif, peningkatan pendapatan masyarakat, serta efektivitas pelaksanaan program pemberdayaan ekonomi.

Studi komparasi menunjukkan bahwa disparitas pertumbuhan ekonomi di wilayah **Kecamatan Lalonggasomeeto** dan **Soropia**. Kondisi ini mengisyaratkan perlunya formulasi strategi pembangunan yang lebih intensif, terpadu, dan berbasis kewilayahan. Berdasarkan data evaluasi lintas sektoral, sektor ekonomi

menjadi isu pembangunan yang paling membutuhkan perhatian dalam kebijakan Pemerintah Kabupaten Konawe. Kondisi ini berbeda dengan pembangunan infrastruktur yang telah mendapat apresiasi tinggi di sebagian besar wilayah. Sementara itu, persepsi masyarakat terhadap pembangunan ekonomi masih menunjukkan kesenjangan yang cukup besar antarkecamatan, meskipun sebagian besar kecamatan sebenarnya sudah menunjukkan tingkat kepuasan yang baik.

Kondisi ini mengindikasikan bahwa strategi pembangunan ke depan tidak cukup hanya berorientasi pada percepatan pertumbuhan ekonomi secara makro, tetapi juga perlu memperhatikan pemerataan manfaat pembangunan. Peningkatan kualitas ekonomi yang inklusif menjadi hal penting untuk diperjuangkan, mencakup penciptaan lapangan kerja, penguatan usaha masyarakat, dan peningkatan pendapatan rumah tangga. Untuk mencapai hal tersebut, pendekatan pembangunan ekonomi berbasis potensi wilayah (*place-based economic development*) di setiap kecamatan menjadi kunci utama. Dengan pendekatan ini, Pemerintah Kabupaten Konawe diharapkan dapat mengurangi kesenjangan antarkecamatan, memperluas kesempatan ekonomi masyarakat, sekaligus meningkatkan kepercayaan publik terhadap kinerja pemerintah di bidang ekonomi.

Penilaan Komparatif atas Isu Sosial

Sektor sosial merupakan **isu dengan tingkat kepuasan masyarakat tertinggi** di Kabupaten Konawe dengan distribusi capaian yang lebih merata dibandingkan isu ekonomi maupun tata kelola pemerintahan berdasarkan hasil analisis komparatif. Tingginya apresiasi publik ini mengonfirmasi bahwa

program-program strategis di bidang pelayanan kesehatan, pendidikan, dan jaminan kesejahteraan sosial telah berhasil memberikan dampak nyata yang dirasakan oleh mayoritas penduduk. Kendati demikian, disparitas kepuasan masih ditemukan di sejumlah kecamatan tertentu, sehingga diperlukan intervensi kebijakan yang lebih terfokus untuk mengeliminasi kesenjangan mutu pelayanan sosial antarwilayah.

Kecamatan **yang membutuhkan perhatian paling besar** adalah Lalonggasomeeto, dengan tingkat penilaian negatif mencapai 68%, menjadikannya wilayah dengan tingkat ketidakpuasan tertinggi pada aspek sosial. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa sebagian besar masyarakat menilai pelayanan sosial yang diterima masih belum memenuhi harapan, baik dalam akses layanan kesehatan, kualitas pendidikan, efektivitas program bantuan sosial, maupun pelayanan publik lainnya. Di bawahnya terdapat Soropia (48%), Routa (41%), dan Kapoiala (36%), yang juga menunjukkan proporsi ketidakpuasan cukup tinggi. Keempat kecamatan ini menjadi prioritas utama dalam penguatan sektor sosial melalui peningkatan kualitas layanan dasar, pemerataan akses pelayanan, serta penguatan program perlindungan sosial yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kelompok kecamatan dengan **tingkat ketidakpuasan menengah** meliputi Asinua (22%), Besulutu (22%), Unaaha (18%), Konawe (17%), Abuki (16%), Lambuya (16%), Puriala (14%), Wonggeduku Barat (14%), Morosi (13%), Onembute (13%), Sampara (10%)**,** dan Padangguni (8%)**.** Pada wilayah-wilayah ini, mayoritas masyarakat masih memberikan penilaian positif terhadap kinerja

pemerintah pada bidang sosial. Namun demikian, proporsi penilaian negatif menunjukkan bahwa masih terdapat kelompok masyarakat yang belum sepenuhnya merasakan manfaat pembangunan sosial. Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan, pendidikan, perlindungan sosial, serta pemerataan akses terhadap layanan dasar perlu terus menjadi agenda pembangunan agar kepuasan masyarakat semakin meningkat.

Di sisi lain, sejumlah kecamatan menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap isu sosial, yaitu Anggaberi (95% positif), Anggalomoare (94%), dan Meluhu, Amonggedo, Bondoala, Latoma, Pondidaha, Tongauna, Tongauna Utara, Uepai, Wawotobi, dan Wonggeduku menunjukkan sentimen positif utuh (100%)**.** Tingginya apresiasi masyarakat pada wilayah-wilayah tersebut menunjukkan bahwa layanan sosial pemerintah telah berjalan secara efektif dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Keberhasilan ini dapat menjadi rujukan dalam merancang kebijakan yang lebih adaptif bagi kecamatan lain, terutama dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dan efektivitas pelaksanaan program-program sosial.

Komparasi menyeluruh menunjukkan bahwa sektor sosial merupakan salah satu bidang dengan tingkat kepuasan masyarakat yang relatif tinggi di Kabupaten Konawe. Namun demikian, adanya konsentrasi ketidakpuasan di beberapa kecamatan, khususnya **Lalonggasomeeto**, **Soropia**, **Routa**, dan **Kapoiala**, mengindikasikan perlunya pendekatan pembangunan sosial yang lebih berorientasi pada pemerataan kualitas layanan. Dengan memperkuat pelayanan kesehatan, pendidikan, perlindungan sosial, serta meningkatkan akses masyarakat

terhadap layanan dasar secara inklusif, Pemerintah Kabupaten Konawe dapat memperkecil kesenjangan antarwilayah sekaligus meningkatkan kualitas hidup masyarakat secara lebih merata.

Penilaan Komparatif atas Isu Tata Kelola Pemerintahan

Analisis komparatif terhadap isu tata kelola pemerintahan menunjukkan adanya variasi persepsi masyarakat mengenai kualitas penyelenggaraan pemerintahan di tingkat kecamatan. Penilaian ini mencerminkan sejauh mana masyarakat merasakan pelayanan publik yang responsif, transparan, akuntabel, serta kemampuan pemerintah dalam menyelesaikan berbagai persoalan administrasi dan pelayanan masyarakat. Secara umum, mayoritas kecamatan memperoleh tingkat kepuasan yang tinggi, namun masih terdapat beberapa wilayah yang menunjukkan tingkat ketidakpuasan yang cukup signifikan sehingga memerlukan perhatian khusus dalam upaya perbaikan tata kelola pemerintahan.

Kecamatan yang membutuhkan perhatian paling serius adalah Lalonggasomeeto, dengan tingkat penilaian negatif mencapai 84%, menjadikannya wilayah dengan persepsi terburuk terhadap tata kelola pemerintahan di Kabupaten Konawe. Tingginya tingkat ketidakpuasan ini mengindikasikan bahwa masyarakat belum merasakan pelayanan pemerintahan yang efektif, baik dari aspek kualitas pelayanan publik, kecepatan penyelesaian administrasi, keterbukaan informasi, maupun respons pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat. Kondisi serupa juga terlihat di Soropia (63%) dan Kapoiala (41%) yang menunjukkan bahwa persoalan tata kelola pemerintahan

masih menjadi isu dominan di wilayah-wilayah tersebut. Keempat kecamatan ini perlu menjadi prioritas utama dalam agenda reformasi birokrasi daerah melalui peningkatan kualitas pelayanan publik, penguatan kapasitas aparatur, digitalisasi pelayanan, serta penguatan mekanisme pengaduan dan partisipasi masyarakat.

Kelompok kecamatan dengan tingkat ketidakpuasan menengah meliputi Besulutu (37%), Unaaha (34%), Asinua (33%), Routa (32%), Lambuya (28%), Padangguni (27%), Onembute (26%), Wonggeduku Barat (25%), Abuki (24%), Puriala (24%), Latoma (22%), Konawe (17%), Sampara (14%), Morosi (8%), serta Meluhu (6%). Pada kelompok ini, masyarakat secara umum masih memberikan penilaian positif terhadap penyelenggaraan pemerintahan, namun besarnya proporsi penilaian negatif menunjukkan adanya ruang perbaikan yang cukup luas. Pemerintah daerah perlu memperkuat kualitas pelayanan administrasi, meningkatkan konsistensi implementasi standar pelayanan publik, mempercepat penyelesaian berbagai pengaduan masyarakat, serta memperluas pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi pelayanan.

Sebaliknya, sejumlah kecamatan menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap tata kelola pemerintahan dengan 100% sentimen positif, yaitu Amonggedo, Anggalomoare, Bondoala, Pondidaha, Tongauna, Tongauna Utara, Uepai, Wawotobi, dan Wonggeduku. Selain itu, Anggaberi (95%), Meluhu (94%), dan Morosi (92%) juga memperlihatkan tingkat kepuasan yang sangat baik. Tingginya apresiasi masyarakat pada wilayah-wilayah tersebut menunjukkan bahwa pelayanan pemerintahan telah berjalan secara efektif, responsif, dan mampu memenuhi harapan masyarakat. Praktik-praktik penyelenggaraan

pemerintahan di kecamatan-kecamatan tersebut dapat dijadikan sebagai contoh (*best practice*) dalam pengembangan tata kelola pemerintahan di wilayah lain yang masih menghadapi berbagai tantangan.

Secara keseluruhan, hasil analisis komparatif menunjukkan bahwa tata kelola pemerintahan di Kabupaten Konawe telah memperoleh penilaian positif di sebagian besar kecamatan, namun masih terdapat kesenjangan yang cukup mencolok antarwilayah. Tingginya tingkat ketidakpuasan di **Lalonggasomeeto**, **Soropia**, **Kapoiala**, dan **Besulutu** mengindikasikan perlunya penguatan reformasi birokrasi yang lebih terfokus pada wilayah-wilayah tersebut. Strategi peningkatan tata kelola pemerintahan ke depan perlu menerapkan pendekatan yang berbasis kebutuhan wilayah (*place-based governance*), dengan menitikberatkan pada peningkatan kualitas pelayanan publik, penguatan kapasitas aparatur, digitalisasi layanan, transparansi pengambilan keputusan, serta perluasan partisipasi masyarakat. Pendekatan tersebut diharapkan mampu mengurangi kesenjangan kualitas tata kelola antar kecamatan sekaligus meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Pemerintah Kabupaten Konawe.

Penilaan Komparatif Kecamatan Lintas Isu

Meskipun sebagian besar kecamatan telah memperlihatkan tingkat kepuasan yang tinggi pada berbagai aspek pembangunan, masih terdapat beberapa kecamatan yang secara konsisten menunjukkan tingkat ketidakpuasan yang relatif tinggi pada lebih dari satu isu strategis. Temuan ini menjadi indikasi bahwa tantangan pembangunan di Kabupaten Konawe bukan semata-mata persoalan

peningkatan capaian secara agregat, tetapi lebih pada bagaimana memastikan manfaat pembangunan dapat dirasakan secara adil dan merata oleh seluruh masyarakat di setiap kecamatan.

Dari keempat isu yang dianalisis, **Kecamatan Lalonggasomeeto** menjadi wilayah yang paling membutuhkan perhatian pemerintah. Kecamatan ini menempati posisi dengan tingkat ketidakpuasan tertinggi pada seluruh aspek, yaitu infrastruktur, ekonomi, sosial, dan tata kelola pemerintahan. Pola tersebut menunjukkan adanya persoalan yang bersifat multidimensional, sehingga penanganannya tidak dapat dilakukan secara sektoral. Pemerintah Kabupaten Konawe perlu menempatkan Lalonggasomeeto sebagai **prioritas utama pembangunan**, melalui pendekatan pembangunan terpadu yang mengintegrasikan peningkatan infrastruktur dasar, penguatan aktivitas ekonomi masyarakat, perluasan akses layanan sosial, serta pembenahan kualitas pelayanan pemerintahan secara bersamaan. Tanpa intervensi yang komprehensif, kesenjangan pembangunan di wilayah ini berpotensi semakin melebar dan berdampak terhadap menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah.

Selain Lalonggasomeeto, **Kecamatan Soropia** juga menjadi wilayah yang memerlukan perhatian khusus. Tingginya tingkat ketidakpuasan pada aspek ekonomi, sosial, tata kelola pemerintahan, serta relatif rendahnya kepuasan pada infrastruktur menunjukkan bahwa masyarakat belum sepenuhnya merasakan manfaat pembangunan di berbagai sektor. Karakteristik Soropia mengindikasikan perlunya strategi pembangunan yang tidak hanya berorientasi pada pembangunan

fisik, tetapi juga pada penguatan ekonomi lokal, peningkatan kualitas pelayanan publik, serta pemerataan akses terhadap layanan kesehatan, pendidikan, dan perlindungan sosial. Intervensi yang tepat pada kecamatan ini akan memberikan dampak yang signifikan dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat sekaligus memperkuat legitimasi pemerintah daerah.

Kelompok kecamatan yang juga memerlukan perhatian lebih lanjut meliputi **Kapoiala**, **Besulutu**, **Asinua**, **Routa**, **Unaaha**, **Lambuya**, **Konawe**, **Wonggeduku Barat**, dan **Padangguni**. Meskipun tingkat kepuasan masyarakat di wilayah-wilayah tersebut masih didominasi oleh penilaian positif, proporsi ketidakpuasan yang relatif tinggi pada satu atau beberapa isu menunjukkan adanya kebutuhan akan kebijakan yang lebih spesifik sesuai karakteristik masing-masing wilayah. Kecamatan Kapoiala, misalnya, membutuhkan perhatian pada hampir seluruh aspek pembangunan, sementara Besulutu lebih memerlukan penguatan tata kelola pemerintahan dan ekonomi. Asinua memerlukan peningkatan infrastruktur dan pelayanan pemerintahan, sedangkan Routa memerlukan perhatian pada aspek sosial, ekonomi, dan tata kelola. Sementara itu, Unaaha sebagai ibu kota kabupaten juga memerlukan peningkatan kualitas pelayanan publik agar mampu menjadi pusat pemerintahan yang memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat.

Sebaliknya, sejumlah kecamatan seperti **Amonggedo, Wawotobi, Wonggeduku, Pondidaha, Uepai, Anggaberi, Tongauna, Tongauna Utara, Bondoala,** dan **Meluhu** memperlihatkan tingkat kepuasan masyarakat yang sangat tinggi pada hampir seluruh aspek. Kondisi ini menunjukkan bahwa

kebijakan pembangunan di wilayah-wilayah tersebut telah berjalan relatif efektif. Strategi pemerintah pada kelompok kecamatan ini lebih diarahkan pada upaya mempertahankan kualitas pelayanan, menjaga keberlanjutan pembangunan, serta mendokumentasikan berbagai praktik baik (*best practices*) yang dapat direplikasi di kecamatan lain dengan karakteristik serupa.

Dengan mempertimbangkan keseluruhan hasil analisis, Pemerintah Kabupaten Konawe perlu mengadopsi strategi pembangunan yang lebih **berbasis wilayah (*place-based development*)**, yaitu mengalokasikan sumber daya, program, dan investasi berdasarkan tingkat kebutuhan nyata setiap kecamatan. Pendekatan ini memungkinkan pemerintah untuk memfokuskan intervensi pada wilayah yang mengalami ketertinggalan multidimensi, sekaligus mempertahankan capaian di wilayah yang telah menunjukkan kinerja baik. Melalui kebijakan yang lebih adaptif, terukur, dan berbasis bukti hasil survei, pemerintah tidak hanya dapat meningkatkan kualitas pembangunan secara umum, tetapi juga mempersempit kesenjangan antarwilayah, memperkuat kepercayaan masyarakat, serta mewujudkan pembangunan Kabupaten Konawe yang lebih inklusif, berkeadilan, dan berkelanjutan.

Pengelompokan Intervensi di Tingkat Kecamatan

Analisis tingkat kepuasan masyarakat pada empat isu pembangunan menunjukkan bahwa setiap kecamatan di Kabupaten Konawe memiliki karakteristik, capaian, dan tantangan yang berbeda-beda. Perbedaan tersebut mencerminkan bahwa efektivitas pembangunan tidak hanya dipengaruhi oleh

besarnya program yang dilaksanakan, tetapi juga oleh kesesuaian antara kebijakan pembangunan dengan kebutuhan, potensi, dan kondisi spesifik masing-masing wilayah. Sebagai konsekuensinya, penyusunan strategi pembangunan daerah perlu bergeser dari pendekatan yang bersifat seragam (*one-size-fits-all*) menuju pendekatan yang lebih berbasis wilayah (*place-based development*), sehingga setiap kecamatan memperoleh bentuk intervensi yang sesuai dengan tingkat permasalahan yang dihadapi.

Berdasarkan hasil pengelompokan terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada keempat aspek tersebut, kecamatan-kecamatan di Kabupaten Konawe dapat diklasifikasikan ke dalam beberapa tipologi prioritas pembangunan, yaitu wilayah yang membutuhkan **intervensi terpadu lintas sektor**, wilayah yang memerlukan **intervensi intensif pada beberapa sektor utama**, wilayah yang membutuhkan **perbaikan sektoral secara spesifik**, serta wilayah yang telah memiliki **kinerja pembangunan yang baik** dan perlu diarahkan pada upaya mempertahankan kualitas pelayanan serta mendorong inovasi. Pengelompokan ini memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai arah kebijakan yang perlu ditempuh pemerintah daerah sehingga alokasi sumber daya pembangunan dapat dilakukan secara lebih efektif, efisien, dan tepat sasaran sesuai dengan tingkat kebutuhan masing-masing wilayah.

Atas dasar tersebut, analisis berikut menguraikan karakteristik setiap kelompok kecamatan beserta rekomendasi kebijakan yang perlu diprioritaskan. Pendekatan ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam penyusunan strategi pembangunan Kabupaten Konawe yang lebih berorientasi pada penyelesaian

masalah, pengurangan kesenjangan antarwilayah, serta peningkatan kualitas pelayanan publik dan kesejahteraan masyarakat secara berkelanjutan. Dengan menempatkan kebutuhan masyarakat sebagai dasar pengambilan keputusan, pemerintah daerah akan memiliki arah pembangunan yang lebih terukur, responsif, dan mampu menghasilkan dampak yang nyata bagi seluruh kecamatan di Kabupaten Konawe.

Kecamatan Prioritas Utama:
Intervensi Terpadu Multisektor

Kelompok pertama terdiri atas **Kecamatan Lalonggasomeeto**, yang berdasarkan hasil analisis menjadi wilayah dengan tingkat ketidakpuasan masyarakat paling tinggi pada seluruh aspek penilaian, yaitu infrastruktur, ekonomi, sosial, dan tata kelola pemerintahan. Pola ini menunjukkan bahwa permasalahan pembangunan di kecamatan tersebut bersifat multidimensional sehingga tidak dapat diselesaikan melalui pendekatan sektoral. Rendahnya persepsi masyarakat terhadap pembangunan infrastruktur berimplikasi pada terbatasnya aktivitas ekonomi, menurunnya akses terhadap pelayanan sosial, serta rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan. Oleh karena itu, Lalonggasomeeto perlu ditetapkan sebagai prioritas utama pembangunan Kabupaten Konawe melalui program percepatan yang terintegrasi. Pemerintah daerah perlu mengonsolidasikan pembangunan infrastruktur dasar, pengembangan pusat-pusat ekonomi lokal, peningkatan kualitas layanan pendidikan dan kesehatan, serta reformasi pelayanan publik berbasis digital dan peningkatan kapasitas aparatur. Pendekatan lintas sektor tersebut diharapkan

mampu menghasilkan perubahan yang lebih cepat dan berdampak langsung terhadap peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Kecamatan Prioritas Tinggi:
Intervensi Intensif Lintas Sektor

Kelompok kedua terdiri atas **Soropia** dan **Kapoiala**, yang menunjukkan tingkat ketidakpuasan tinggi pada sebagian besar aspek pembangunan. Soropia menghadapi tantangan terbesar pada bidang ekonomi, tata kelola pemerintahan, dan sosial, sementara Kapoiala memperlihatkan tingkat ketidakpuasan yang relatif merata pada seluruh aspek. Kondisi ini menunjukkan bahwa pembangunan telah berlangsung, namun belum menghasilkan manfaat yang optimal bagi masyarakat. Pemerintah Kabupaten Konawe perlu memfokuskan intervensi pada penguatan ekonomi berbasis potensi wilayah, khususnya sektor perikanan, pertanian, dan usaha mikro, yang disertai dengan peningkatan kualitas infrastruktur pendukung. Di saat yang sama, kualitas pelayanan publik perlu diperbaiki melalui penyederhanaan prosedur administrasi, peningkatan profesionalisme aparatur, serta perluasan akses masyarakat terhadap layanan kesehatan, pendidikan, dan perlindungan sosial. Dengan intervensi yang lebih terarah, kedua kecamatan ini memiliki peluang besar untuk keluar dari kelompok wilayah dengan tingkat kepuasan masyarakat yang masih rendah.

Kecamatan Prioritas Menengah:
Intervensi Sektoral Berbasis Kebutuhan

Kelompok ketiga meliputi **Besulutu, Asinua, Routa, Unaaha, Wonggeduku Barat, Konawe, Lambuya,** dan **Padangguni**. Kecamatan-kecamatan ini pada umumnya memperoleh penilaian positif dari mayoritas masyarakat, namun masih memiliki satu atau dua sektor yang menunjukkan tingkat ketidakpuasan relatif tinggi. Hal tersebut mengindikasikan bahwa persoalan pembangunan di wilayah-wilayah ini lebih bersifat spesifik daripada struktural. Strategi pembangunan perlu diarahkan pada penyelesaian sektor-sektor yang masih lemah tanpa harus melakukan intervensi menyeluruh. Misalnya, Besulutu memerlukan penguatan ekonomi masyarakat dan kualitas tata kelola pemerintahan, Asinua membutuhkan percepatan pembangunan infrastruktur dasar, Routa memerlukan peningkatan pelayanan sosial dan pemberdayaan ekonomi, sedangkan Unaaha sebagai pusat pemerintahan perlu memperkuat kualitas pelayanan publik dan mendorong pertumbuhan ekonomi perkotaan. Pendekatan pembangunan yang lebih terfokus akan menghasilkan penggunaan sumber daya yang lebih efisien sekaligus meningkatkan kepuasan masyarakat secara bertahap.

Kecamatan Berinerja Baik:
Pemeliharaan, Inovasi, dan Replikasi Praktik Baik

Kelompok terakhir terdiri atas **Amonggedo, Anggaberi, Bondoala, Meluhu, Morosi, Onembute, Puriala, Sampara, Tongauna, Tongauna Utara, Uepai, Wawotobi, Wonggeduku, Latoma, Abuki, dan Pondidaha**. Kecamatan-kecamatan ini menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat yang tinggi pada

sebagian besar bahkan seluruh aspek penilaian. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa berbagai program pembangunan telah berjalan secara efektif dan mampu memberikan manfaat yang dirasakan masyarakat. Meskipun demikian, pemerintah daerah tetap perlu menjaga konsistensi kualitas pelayanan melalui pemeliharaan infrastruktur, peningkatan kualitas pelayanan publik, serta pengembangan inovasi pemerintahan agar capaian tersebut dapat dipertahankan. Selain itu, berbagai praktik baik (*best practices*) yang diterapkan di kecamatan-kecamatan ini perlu didokumentasikan dan direplikasi pada wilayah lain yang masih menghadapi berbagai tantangan pembangunan. Dengan demikian, kecamatan-kecamatan yang telah berkinerja baik tidak hanya menjadi penerima manfaat pembangunan, tetapi juga menjadi model pembelajaran dalam mempercepat peningkatan kualitas pembangunan di seluruh Kabupaten Konawe.

Pengelompokan ini menunjukkan bahwa arah kebijakan pembangunan Kabupaten Konawe perlu bergeser dari pendekatan yang bersifat seragam menuju **pembangunan berbasis tipologi wilayah**. Kecamatan dengan permasalahan multidimensi membutuhkan intervensi terpadu, kecamatan dengan persoalan sektoral memerlukan kebijakan yang lebih spesifik, sedangkan kecamatan dengan kinerja baik diarahkan pada penguatan inovasi dan keberlanjutan pembangunan. Pendekatan tersebut akan menghasilkan alokasi sumber daya yang lebih efektif, mempercepat pengurangan kesenjangan antarwilayah, sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kesejahteraan masyarakat secara lebih merata di seluruh Kabupaten Konawe.

5.3. Penilaian Masyarakat atas Sektor Layanan

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) atas layanan publik merujuk pada sembilan unsur pelayanan yang diatur dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017. Sembilan kategori yang diukur dalam survei ini bukan sekadar pertanyaan acak, melainkan unsur pelayanan publik yang menjadi standar resmi yang terdiri dari unsur:

1 **Persyaratan**

Syarat teknis (misalnya dokumen yang harus dibawa) dan administratif (misalnya formulir yang harus diisi) yang harus dipenuhi sebelum masyarakat dapat menerima suatu layanan. Unsur ini menilai kewajaran, kejelasan, dan kesederhanaan syarat tersebut.

2 **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur**

Sering disebut alur pelayanan. Mengukur tata cara pelayanan yang dibakukan, mulai dari kedatangan pengguna layanan hingga layanan selesai, termasuk pengaduan, serta menilai apakah alurnya sederhana dan mudah diikuti atau tidak.

3 **Waktu Penyelesaian**

Jangka waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan, dihitung sejak permohonan diajukan hingga selesai, dibandingkan dengan waktu yang dijanjikan dalam standar pelayanan.

4 **Biaya/Tarif**

Kewajaran biaya yang dikenakan kepada penerima layanan, termasuk rinciannya. Untuk layanan yang digratiskan, unsur ini tetap dinilai dari sisi persepsi kewajaran, bukan besaran nominal.

5 **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

Kesesuaian antara hasil akhir layanan, baik dokumen, layanan, maupun produk, dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Fokusnya pada keluaran yang diterima masyarakat, bukan pada proses.

6 **Kompetensi Pelaksana**

Kemampuan petugas pelaksana, mencakup pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman dalam menjalankan tugas pelayanan.

7 **Perilaku Pelaksana**

Sikap petugas dalam memberikan pelayanan, khususnya kesopanan dan keramahan, yang berbeda dari kompetensi teknis.

8 **Sarana dan Prasarana**

Kondisi fisik penunjang pelayanan, seperti ruang tunggu, peralatan, kebersihan, dan kenyamanan tempat pelayanan berlangsung.

9 **Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan**

Ada tidaknya mekanisme bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau masukan, serta seberapa efektif mekanisme itu ditindaklanjuti oleh

penyelenggara layanan.

Berikut ini temuan atas tujuh jenis layanan yang meliputi: kesehatan, pendidikan, kependudukan, perizinan, ketenagakerjaan, pertanian, dan perikanan yang menjadi fokus survei ini.

5.3.1. Kesehatan

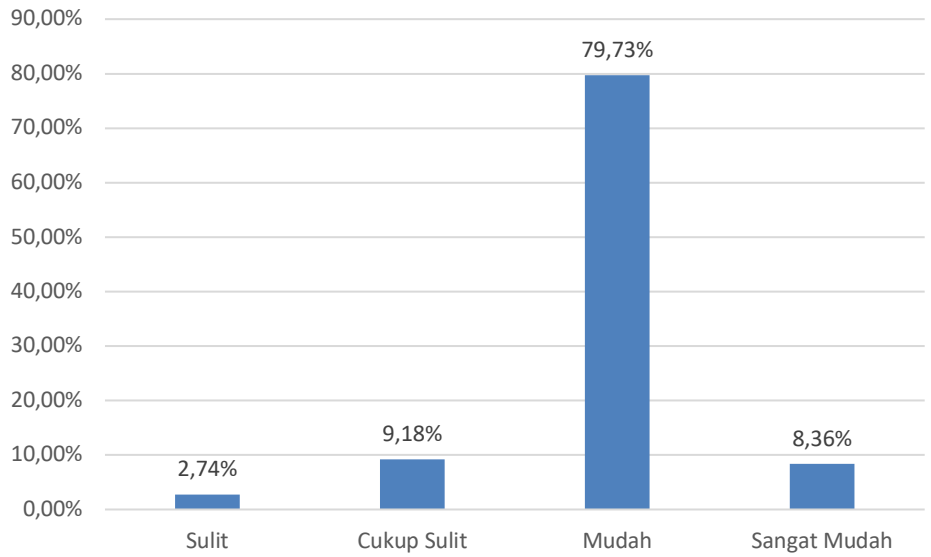
Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) atas layanan kesehatan di Kabupaten Konawe menghasilkan gambaran yang secara umum menggembirakan. Terdapat delapan unsur, mulai dari persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya, kesesuaian hasil, kompetensi dan perilaku petugas, hingga sarana prasarana, mencatat tingkat kepuasan positif yang konsisten, berkisar antara 83% hingga hampir 90% responden menilai baik atau sangat baik.

Satu unsur, yaitu penanganan pengaduan, tampil berbeda: publik terbelah hampir merata antara yang menilai mekanismenya sudah dikelola dengan baik dan yang menilai belum berfungsi maksimal. Pola inilah yang menjadi titik perhatian utama laporan ini, sekaligus peluang perbaikan yang paling jelas arahnya bagi penyelenggara layanan kesehatan di wilayah ini.

Persyaratan Layanan Kesehatan

Definisi Unsur *mengukur apakah syarat teknis dan administratif yang harus dipenuhi masyarakat untuk mendapatkan layanan itu masuk akal dan tidak memberatkan.*
Pertanyaan Survei Bagaimana penilaian Bapak/Ibu atas syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan layanan kesehatan (teknis maupun administratif)?

Grafik 5.7 Distribusi Penilaian Responden atas Persyaratan Layanan Kesehatan



Sumber: Data Primer (2026)

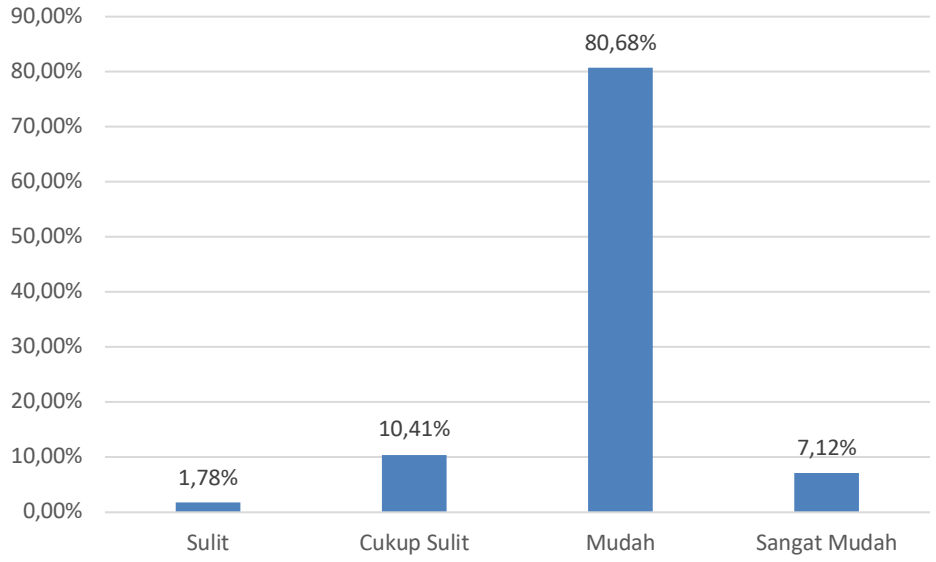
Hasil survei menunjukkan bahwa mayoritas responden, yaitu 79,73%, menilai syarat pelayanan kesehatan mudah dipenuhi, ditambah 8,36% yang bahkan menilai sangat mudah. Dengan demikian, hampir sembilan dari sepuluh responden (88,09%) tidak mengalami kesulitan berarti saat memenuhi persyaratan layanan. Hanya sebagian kecil yang merasa keberatan, dengan 9,18% menilai cukup sulit dan 2,74% menilai sulit. Secara keseluruhan, temuan ini

mengindikasikan bahwa dokumen dan formulir yang disyaratkan fasilitas kesehatan di Konawe sudah cukup sederhana dan bukan menjadi hambatan utama bagi masyarakat yang ingin mengakses layanan.

Prosedur / Alur Layanan Kesehatan

Definisi Unsur *mengukur kejelasan dan kemudahan sistem, mekanisme, serta tahapan pelayanan, apakah masyarakat paham harus ke mana dan mengerjakan apa saja.*
Pertanyaan Survei Bagaimana penilaian Bapak/Ibu atas alur pelayanan kesehatan (sistem, mekanisme, dan prosedur)?

Grafik 5.8 Distribusi Penilaian Responden atas Alur Layanan Kesehatan



Sumber: Data Primer (2026)

Pola serupa terlihat pada penilaian terhadap alur pelayanan. Sebanyak 80,68% responden menilai alur, yang mencakup sistem, mekanisme, dan prosedur, mudah dipahami, ditambah 7,12% yang menilai sangat mudah, sehingga total kepuasan pada indikator ini mencapai 87,80%, capaian tertinggi kedua di antara sembilan indikator yang diukur. Di sisi lain, 10,41% menilai cukup sulit dan 1,78% menilai sulit. Angka ini menunjukkan bahwa masyarakat pada umumnya sudah memahami tahapan yang harus dilalui, mulai dari pendaftaran hingga layanan selesai, tanpa kebingungan berarti mengenai loket atau unit yang harus dituju.

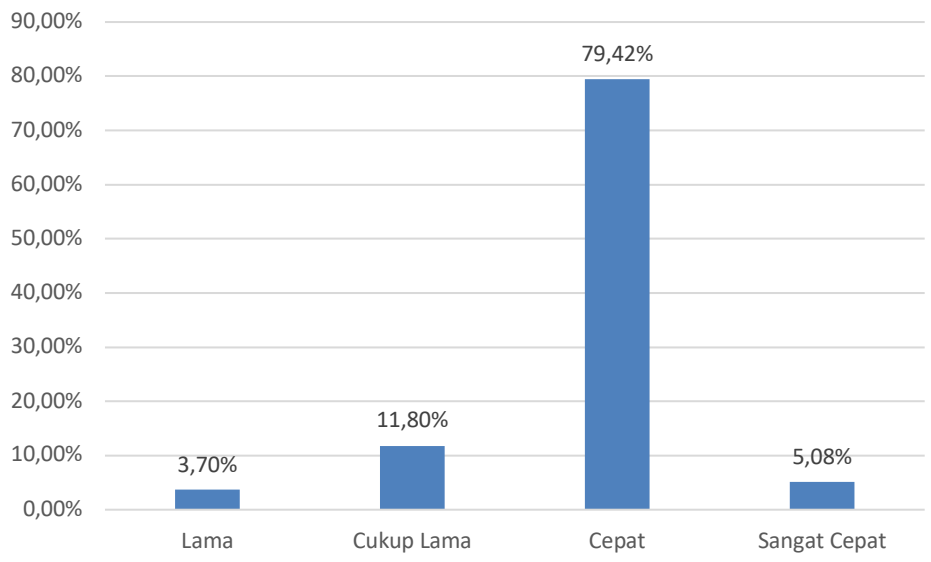
Waktu Penyelesaian Layanan Kesehatan

Definisi Unsur *mengukur kesesuaian antara waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan layanan dengan waktu yang seharusnya sesuai standar operasional.*
Pertanyaan Survei Bagaimana penilaian Bapak/Ibu atas jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan kesehatan?

Untuk kecepatan proses pelayanan, 79,42% responden menilai prosesnya cepat dan 5,08% menilai sangat cepat, atau total 84,50% merasa waktu penyelesaian layanan sudah sesuai harapan. Meski demikian, proporsi yang mengeluhkan durasi layanan pada indikator ini tergolong sedikit lebih tinggi dibanding dua indikator sebelumnya, dengan 11,80% menilai cukup lama dan 3,70% menilai lama. Total 15,50% responden yang merasakan waktu tunggu memberatkan ini layak menjadi perhatian, mengingat waktu pelayanan sering kali

menjadi aspek yang paling terasa langsung oleh pasien, terutama pada jam sibuk atau layanan dengan antrean panjang.

Grafik 5.9 Distribusi Penilaian Responden atas Waktu Layanan Kesehatan



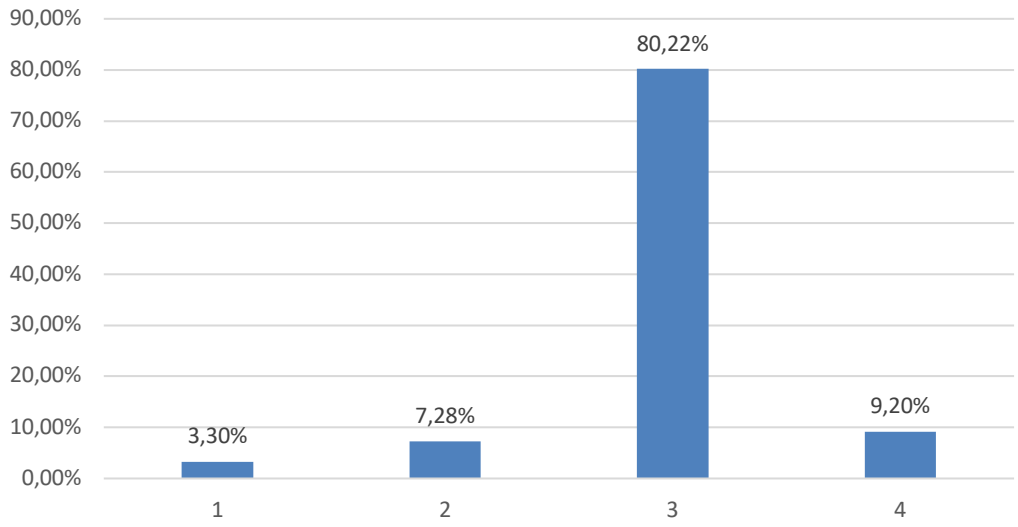
Sumber: Data Primer (2026)

Kewajaran Biaya / Tarif Kesehatan

Definisi Unsur *mengukur kewajaran biaya yang dikenakan, apakah sepadan dengan layanan yang diterima dan sesuai ketentuan yang berlaku.*

Pertanyaan Survei Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan kesehatan?

Grafik 5.10 Distribusi Penilaian Responden atas Kewajaran Biaya/Tarif Layanan Kesehatan



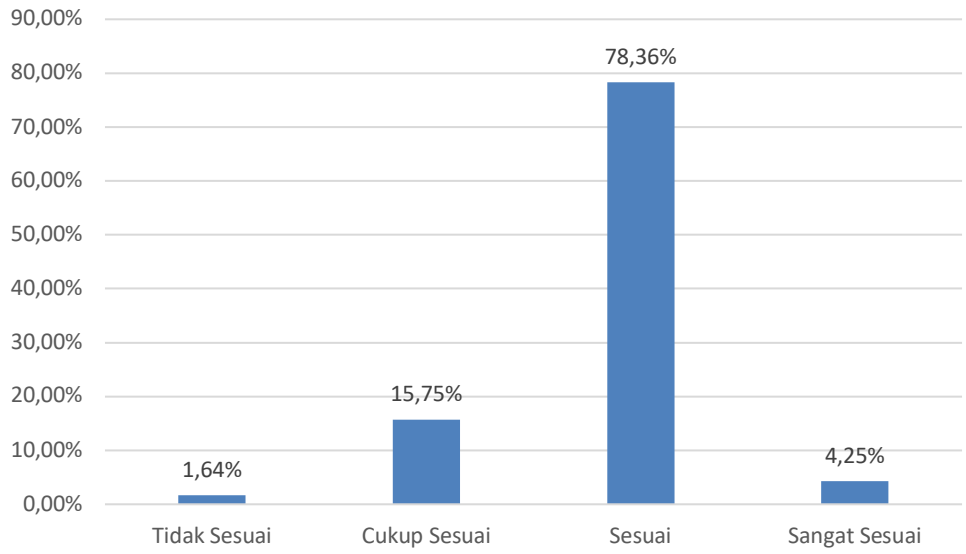
Sumber: Data Primer (2026)

Pada aspek kewajaran biaya, 80,22% responden menilai tarif pelayanan kesehatan murah dan 9,20% menilai sangat murah, sehingga total 89,42% responden menganggap biaya yang dikenakan wajar bagi mereka, salah satu proporsi kepuasan tertinggi di antara sembilan indikator yang diukur. Sementara itu, 7,28% menilai cukup mahal dan 3,30% menilai mahal. Tingginya penilaian positif ini sejalan dengan sifat sebagian layanan kesehatan dasar yang memang digratiskan atau disubsidi, namun tetap mengindikasikan bahwa masyarakat merasakan kesepadanan antara biaya yang dikeluarkan dan layanan yang diterima.

Kesesuaian Hasil Layanan Kesehatan

Definisi Unsur *mengukur apakah hasil layanan yang diterima sudah sesuai dengan yang dijanjikan atau ditetapkan dalam standar pelayanan.*
Pertanyaan Survei Bagaimana penilaian Bapak/Ibu atas kesesuaian antara hasil pelayanan kesehatan yang diberikan dengan ketentuan yang telah ditetapkan?

Grafik 5.11 Distribusi Penilaian Responden atas Kesesuaian Layanan Kesehatan dengan Ketentuan



Sumber: Data Primer (2026)

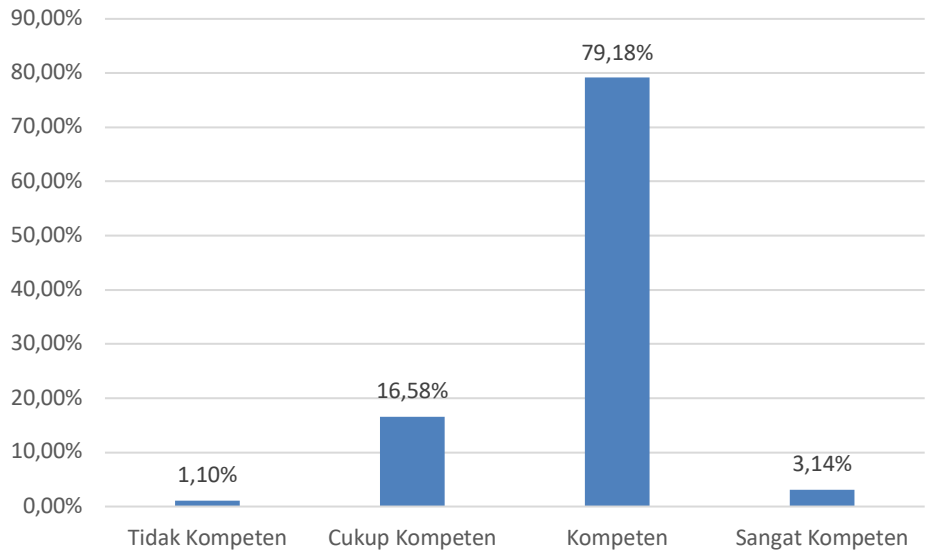
Sebanyak 78,36% responden menilai hasil pelayanan kesehatan yang mereka terima sudah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan, dan 4,25% menilai sangat sesuai. Di sisi lain, 15,75% menilai cukup sesuai, dalam arti belum sepenuhnya memenuhi harapan, dan 1,64% menilai tidak sesuai. Proporsi penilaian cukup sesuai pada indikator ini sedikit lebih tinggi dibanding indikator persyaratan atau prosedur, yang bisa menjadi sinyal bahwa keluaran layanan,

seperti diagnosis, resep, atau tindakan medis, masih memiliki ruang untuk lebih dipastikan kesesuaiannya dengan standar yang dijanjikan.

Kompetensi Petugas Kesehatan

Definisi Unsur *menilai kemampuan yang harus dimiliki petugas pelaksana, meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman dalam menjalankan tugasnya.*
Pertanyaan Survei Bagaimana penilaian Bapak/Ibu atas kompetensi atau kemampuan petugas (dokter, perawat, staf administrasi) dalam pelayanan kesehatan?

Grafik 5.12 Distribusi Penilaian Responden atas Kompetensi Petugas Kesehatan



Sumber: Data Primer (2026)

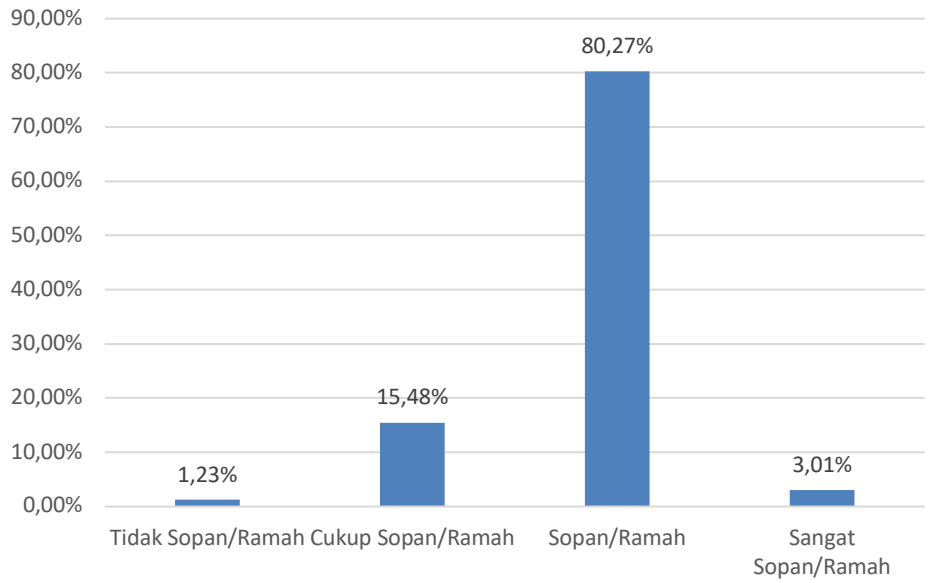
Kompetensi petugas, mencakup dokter, perawat, dan staf administrasi, dinilai baik oleh mayoritas responden, dengan 79,18% menilai kompeten dan 3,14% menilai sangat kompeten. Sementara itu, 16,58% menilai cukup kompeten dan hanya 1,10% menilai tidak kompeten, salah satu proporsi penilaian negatif terendah di seluruh indikator yang disurvei. Rendahnya angka ketidakpuasan ini menunjukkan bahwa keahlian teknis tenaga kesehatan di lapangan secara umum sudah dapat diandalkan oleh masyarakat yang dilayani.

Perilaku Petugas (Kesopanan & Keramahan) Kesehatan

Definisi Unsur *menilai sikap petugas dalam berinteraksi dengan masyarakat, terutama soal kesopanan dan keramahan, berbeda dari kompetensi teknis.*
Pertanyaan Survei Bagaimana penilaian Bapak/Ibu atas perilaku petugas kesehatan (dokter, perawat, staf administrasi) terkait kesopanan dan keramahan dalam pelayanan kesehatan?

Dari sisi perilaku, yaitu kesopanan dan keramahan petugas kesehatan, penilaian juga positif: 80,27% responden menilai petugas sopan atau ramah dan 3,01% menilai sangat sopan atau ramah, dengan total 83,28%, capaian tertinggi di antara sembilan indikator yang diukur. Hanya 15,48% yang menilai cukup sopan atau ramah dan 1,23% yang menilai tidak sopan atau ramah. Bila dibandingkan dengan indikator kompetensi, terlihat bahwa sikap petugas dinilai sedikit lebih tinggi ketimbang keahlian teknisnya, sesuai dengan definisi bahwa kedua unsur ini memang mengukur dimensi berbeda, satu soal kemampuan dan satu lagi soal sikap.

Grafik 5.13 Distribusi Penilaian Responden atas Kesopanan dan Keramahan Petugas Kesehatan



Sumber: Data Primer (2026)

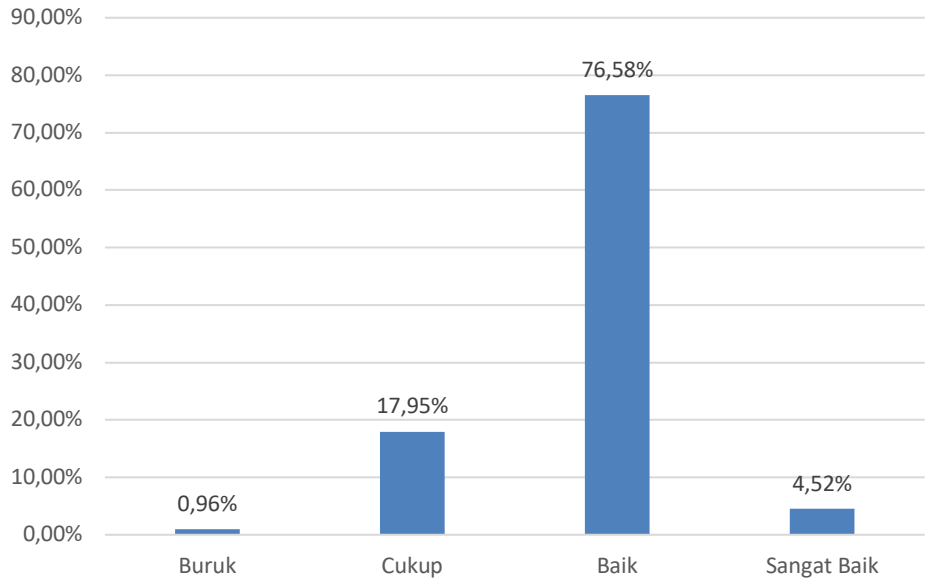
Sarana dan Prasarana Kesehatan

Definisi Unsur *menilai kondisi fisik penunjang pelayanan, seperti fasilitas ruang tunggu, peralatan, kebersihan, dan kenyamanan tempat pelayanan berlangsung.*
Pertanyaan Survei Bagaimana penilaian Bapak/Ibu atas kualitas sarana dan prasarana kesehatan?

Untuk kualitas sarana dan prasarana kesehatan, seperti ruang tunggu, peralatan, dan kebersihan, 76,58% responden menilai baik dan 4,52% menilai sangat baik. Namun demikian, proporsi yang menilai hanya cukup pada indikator ini relatif lebih tinggi dibanding indikator-indikator lain, yaitu 17,95%, sementara 0,96% menilai buruk. Sarana dan prasarana tercatat sebagai indikator dengan tingkat kepuasan positif terendah di antara delapan unsur yang menunjukkan pola

konsisten, sehingga menjadi kandidat kuat untuk prioritas perbaikan fisik fasilitas kesehatan ke depan.

Grafik 5.14 Distribusi Penilaian Responden atas Sarana dan Prasarana Layanan Kesehatan

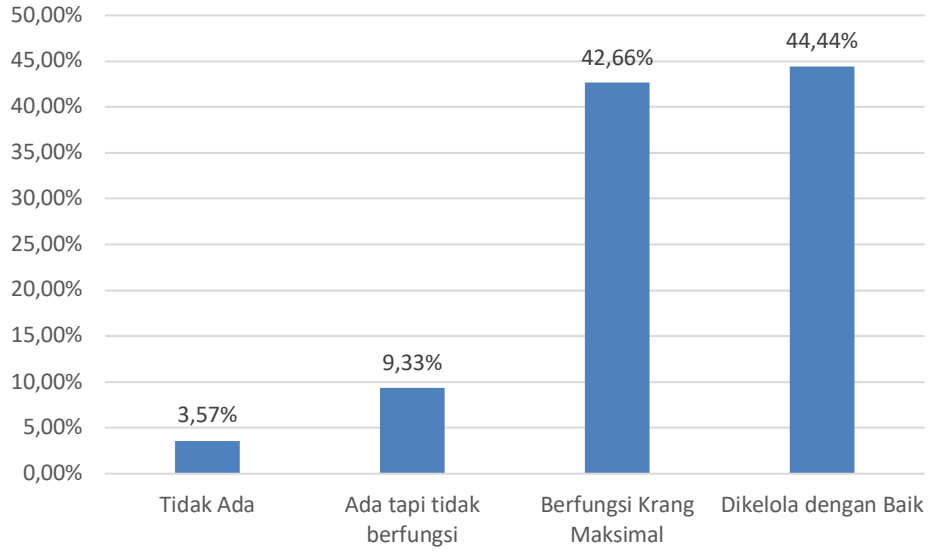


Sumber: Data Primer (2026)

Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan Kesehatan

Definisi Unsur *mengukur ada atau tidaknya mekanisme bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau masukan, dan seberapa efektif mekanisme itu ditindaklanjuti oleh penyelenggara layanan.*
Pertanyaan Survei Bagaimana penilaian Bapak/Ibu atas penanganan pengaduan layanan kesehatan?

Grafik 5.15 Distribusi Penilaian Responden atas Penanganan Aduan Layanan Kesehatan



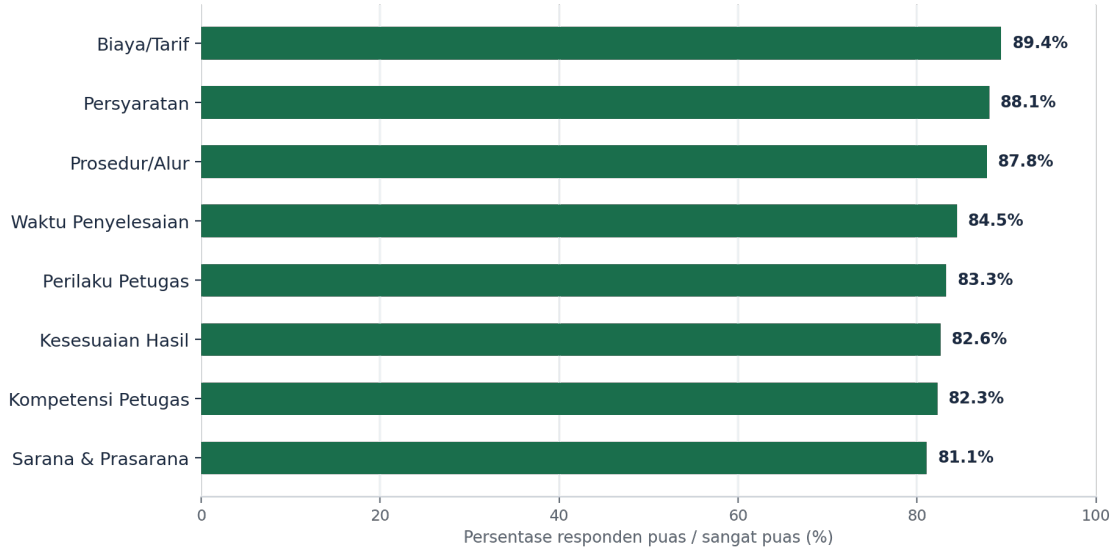
Sumber: Data Primer (2026)

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan menunjukkan pola yang sangat berbeda dari delapan indikator sebelumnya. Sebanyak 44,44% responden menilai mekanisme pengaduan layanan kesehatan sudah dikelola dengan baik, namun proporsi yang hampir sama besar, yaitu 42,66%, menilai mekanisme tersebut ada namun berfungsi kurang maksimal. Sisanya, 9,33% menilai mekanisme ada tetapi tidak berfungsi, dan hanya 3,57% menilai mekanisme pengaduan tidak ada sama sekali.

Bila kesembilan indikator dibandingkan berdampingan, pola yang muncul cukup jelas. Delapan indikator, yaitu persyaratan, prosedur/alur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, kesesuaian hasil, kompetensi petugas, perilaku petugas, dan sarana prasarana, menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi dan konsisten.

Grafik berikut membandingkan total persentase responden yang menilai puas atau sangat puas pada kedelapan indikator tersebut.

Grafik 5.16 Distribusi Komparatif Penilaian Responden atas Layanan Kesehatan



Sumber: Data Primer (2026)

Perilaku petugas dan prosedur/alur berada di posisi tertinggi, masing-masing di atas 87%, sementara sarana dan prasarana berada di posisi terendah di antara kedelapan indikator tersebut meskipun tetap berada pada level kepuasan yang baik, di atas 81%. Rentang yang relatif sempit ini, hanya sekitar enam poin persentase antara indikator tertinggi dan terendah, menegaskan bahwa kualitas layanan kesehatan di Konawe cenderung merata di seluruh aspek yang diukur, bukan bertumpu pada satu atau dua kekuatan saja.

Satu-satunya indikator yang menonjol berbeda adalah **penanganan pengaduan**, yang telah dibahas secara khusus pada bagian sebelumnya.

Perbedaan pola ini menegaskan bahwa penanganan pengaduan adalah titik yang paling membutuhkan perhatian dalam upaya peningkatan kualitas layanan kesehatan ke depan, bukan karena kepuasan di sana rendah secara mutlak, melainkan karena konsistensinya jauh di bawah delapan indikator lain.

Pola dua kelompok besar yang hampir berimbang ini, atau pola bimodal, berbeda signifikan dari delapan indikator lain yang seluruhnya menunjukkan mayoritas tunggal yang dominan pada kategori positif. Setidaknya ada dua penjelasan yang bisa ditarik dari pola tersebut:

1. Pengalaman masyarakat tampaknya tidak seragam antarunit atau lokasi layanan. Sangat mungkin sebagian fasilitas kesehatan sudah memiliki mekanisme pengaduan yang berjalan baik, sementara sebagian lainnya belum optimal, sehingga penilaian responden sangat bergantung pada fasilitas mana yang mereka datangi.
2. Persoalan yang dihadapi tampaknya bukan soal ketiadaan sistem. Hanya 3,57% responden yang menyatakan mekanisme pengaduan sama sekali tidak ada, yang berarti secara formal mekanisme itu hampir selalu tersedia. Tantangan yang lebih mendasar terletak pada konsistensi implementasi, yaitu bagaimana memastikan setiap unit pelayanan benar-benar menindaklanjuti keluhan yang masuk, bukan sekadar menyediakan kanal pengaduan di atas kertas.

Telaah Indikator Kesehatan Berbasis Kecamatan

Analisis sentimen pada bidang kesehatan ini disusun untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan di setiap kecamatan di Kabupaten Konawe. Berbeda dengan pembacaan per indikator secara terpisah, analisis ini mengintegrasikan tiga dimensi utama pelayanan, yaitu **kemudahan memenuhi persyaratan pelayanan**, **kompetensi petugas**, dan **kualitas sarana pelayanan**, sehingga menghasilkan ukuran penilaian yang lebih utuh terhadap pengalaman masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan.

Dalam analisis ini, setiap dimensi diklasifikasikan ke dalam dua kelompok sentimen. Pada aspek persyaratan, kategori *Sulit* dan *Cukup Sulit* digabungkan sebagai **sentimen negatif**, sedangkan *Mudah* dan *Sangat Mudah* sebagai **sentimen positif**. Pada aspek kompetensi petugas, kategori *Tidak Kompeten* dan *Cukup Kompeten* diperlakukan sebagai sentimen negatif, sementara *Kompeten* dan *Sangat Kompeten* menjadi sentimen positif. Adapun pada aspek kualitas sarana, kategori *Buruk* dan *Cukup* dikelompokkan sebagai sentimen negatif, sedangkan *Baik* dan *Sangat Baik* sebagai sentimen positif. Persentase sentimen positif dan negatif dari ketiga dimensi tersebut kemudian dirata-ratakan untuk memperoleh nilai akumulasi masing-masing kecamatan sebagai dasar pemeringkatan tingkat persepsi masyarakat terhadap pelayanan kesehatan.

Tabel 5.6 Sentimen Kepuasan Akumulatif Masyarakat atas Layanan Kesehatan Menurut Kecamatan

No	Kecamatan	Rata-rata (%)	
		(-)	(+)
1	Onembute	43,48	56,52
2	Asinua	37,04	62,96
3	Unaaha	36,49	63,52
4	Besulutu	33,33	66,67
5	Latoma	33,33	66,66
6	Lalonggasomeeto	29,82	70,17
7	Routa	24,24	75,76
8	Soropia	23,19	76,82
9	Lambuya	18,67	81,33
10	Kapoiala	15,15	84,85
11	Abuki	14,67	85,33
12	Anggalomoare	14,58	85,42
13	Padangguni	14,1	85,9
14	Tongauna Utara	13,33	86,67
15	Wonggeduku Barat	13,09	86,9
16	Konawe	12,22	87,77
17	Bondoala	11,11	88,89
18	Anggaberi	10,61	89,39
19	Tongauna	10,57	89,43
20	Morosi	8,33	91,67
21	Sampara	8,05	91,95
22	Uepai	7,57	92,43
23	Pondidaha	4,17	95,83
24	Meluhu	3,71	96,3
25	Wonggeduku	1,55	98,45
26	Wawotobi	0,49	99,51
27	Amonggedo	0	100
28	Puriala	0	100

Sumber: Data Primer (2026)

Hasil pemeringkatan ini memberikan dasar yang lebih objektif dalam mengidentifikasi kecamatan yang memerlukan perhatian dan intervensi prioritas. Kecamatan dengan proporsi sentimen negatif yang lebih tinggi menunjukkan masih adanya kendala yang dirasakan masyarakat pada satu atau lebih dimensi pelayanan kesehatan, sedangkan kecamatan dengan dominasi sentimen positif mencerminkan kualitas pelayanan yang relatif telah memenuhi harapan masyarakat. Dengan pendekatan ini, pemerintah daerah dapat menyusun kebijakan peningkatan pelayanan kesehatan secara lebih terarah, berbasis bukti, dan sesuai dengan kebutuhan spesifik setiap kecamatan.

Telaah menunjukkan bahwa **Onembute, Asinua, Unaaha, Besulutu, dan Latoma** merupakan lima kecamatan dengan proporsi sentimen negatif tertinggi terhadap pelayanan kesehatan. Kondisi tersebut mengindikasikan masih adanya tantangan yang relatif besar, baik dari aspek kemudahan memenuhi persyaratan pelayanan, kompetensi petugas, maupun kualitas pelayanan yang diterima masyarakat. Kecamatan-kecamatan tersebut layak menjadi prioritas dalam program peningkatan kualitas pelayanan kesehatan melalui penyederhanaan prosedur, penguatan kapasitas tenaga kesehatan, serta peningkatan mutu interaksi dan pelayanan kepada masyarakat.

Sebaliknya, **Amonggedo, Puriala, Wawotobi, Wonggeduku, dan Meluhu** memperlihatkan tingkat sentimen positif yang sangat tinggi, bahkan mencapai hampir atau tepat 100 persen pada beberapa kecamatan. Hasil ini mengindikasikan bahwa masyarakat di wilayah tersebut secara umum menilai pelayanan kesehatan telah mudah diakses, petugas dinilai kompeten, serta kualitas

pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan. Praktik-praktik pelayanan yang diterapkan di kecamatan-kecamatan ini dapat dijadikan rujukan (best practice) untuk direplikasi pada wilayah lain yang masih memiliki tingkat kepuasan lebih rendah.

5.3.2. Pendidikan

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) atas layanan pendidikan di Kabupaten Konawe menghasilkan gambaran yang secara umum menggembirakan. Dari sembilan unsur pelayanan yang diatur dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017, delapan unsur, mulai dari persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya, kesesuaian hasil, kompetensi dan perilaku pendidik, hingga sarana prasarana, mencatat tingkat kepuasan positif yang tinggi dan konsisten, berkisar antara 86% hingga di atas 92% responden menilai baik atau sangat baik.

Satu unsur, yaitu penanganan pengaduan, menampilkan pola yang berbeda: hampir separuh responden menilai mekanismenya sudah dikelola dengan baik, namun proporsi yang hampir sama besar menilai mekanisme tersebut ada namun belum berfungsi maksimal. Pola inilah yang menjadi titik perhatian utama laporan ini, sekaligus peluang perbaikan yang paling jelas arahnya bagi penyelenggara layanan pendidikan di wilayah ini.

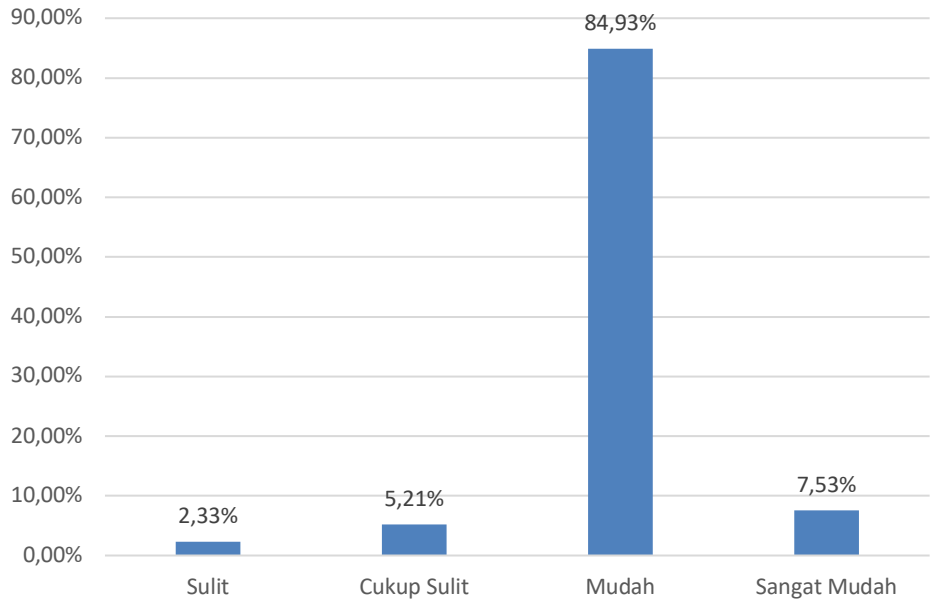
Bagian ini menyajikan hasil penilaian masyarakat terhadap layanan pendidikan di Kabupaten Konawe untuk masing-masing dari sembilan unsur pelayanan. Delapan unsur pertama disajikan lebih dahulu karena menunjukkan

pola kepuasan yang serupa, sementara unsur penanganan pengaduan dibahas secara terpisah karena menunjukkan pola yang berbeda dan memerlukan perhatian khusus.

Persyaratan Layanan Pendidikan

Definisi Unsur *mengukur apakah syarat teknis dan administratif yang harus dipenuhi masyarakat untuk mendapatkan layanan itu masuk akal dan tidak memberatkan.*
Pertanyaan Survei Bagaimana penilaian Bapak/Ibu atas syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan layanan pendidikan (teknis maupun administratif)?

Grafik 5.17 Distribusi Penilaian Responden atas Persyaratan Layanan Pendidikan



Sumber: Data Primer (2026)

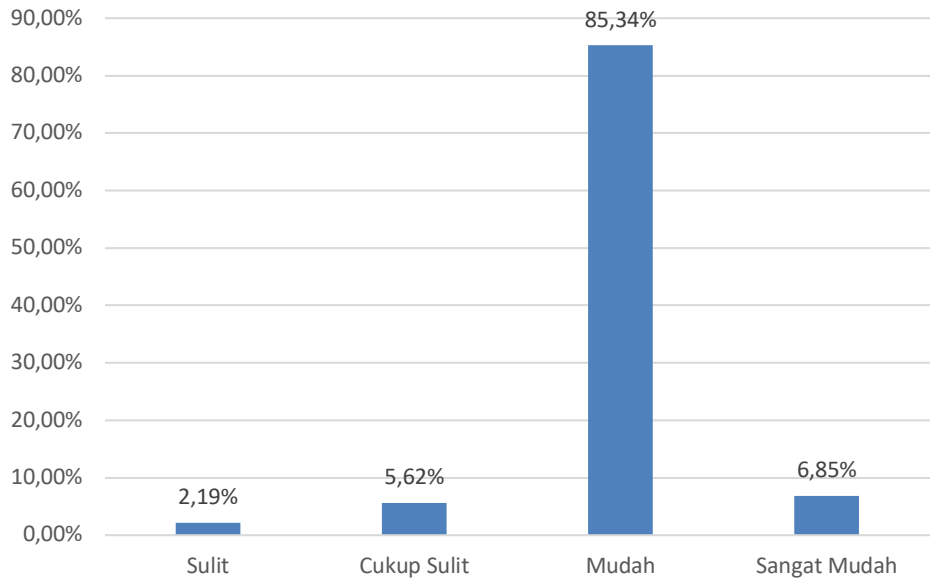
Hasil survei menunjukkan bahwa mayoritas responden, yaitu 84,93%, menilai syarat pelayanan pendidikan mudah dipenuhi, ditambah 7,53% yang

bahkan menilai sangat mudah. Dengan demikian, sekitar sembilan dari sepuluh responden (92,46%) tidak mengalami kesulitan berarti saat memenuhi persyaratan layanan pendidikan. Hanya sebagian kecil yang merasa keberatan, dengan 5,21% menilai cukup sulit dan 2,33% menilai sulit. Secara keseluruhan, temuan ini mengindikasikan bahwa dokumen dan formulir yang disyaratkan satuan pendidikan di Konawe sudah cukup sederhana dan bukan menjadi hambatan utama bagi orang tua maupun peserta didik yang ingin mengakses layanan.

Prosedur / Alur Layanan Pendidikan

Definisi Unsur *mengukur kejelasan dan kemudahan sistem, mekanisme, serta tahapan pelayanan, apakah masyarakat paham harus ke mana dan mengerjakan apa saja.*
Pertanyaan Survei Bagaimana penilaian Bapak/Ibu atas alur pelayanan pendidikan (sistem, mekanisme, dan prosedur)?

Grafik 5.18 Distribusi Penilaian Responden atas Alur Layanan Pendidikan



Sumber: Data Primer (2026)

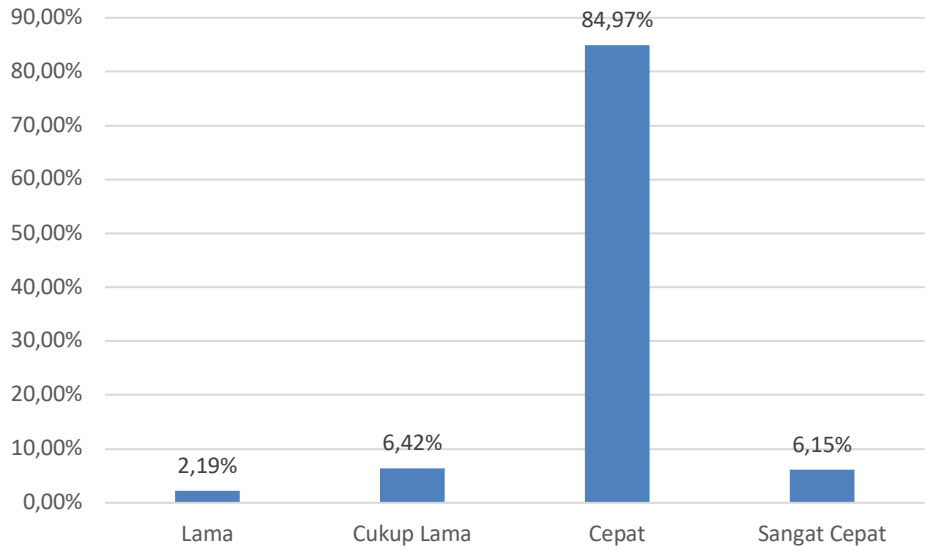
Pola serupa terlihat pada penilaian terhadap alur pelayanan pendidikan. Sebanyak 85,34% responden menilai alur, yang mencakup sistem, mekanisme, dan prosedur, mudah dipahami, ditambah 6,85% yang menilai sangat mudah, sehingga total kepuasan pada indikator ini mencapai 92,19%, capaian tertinggi kedua di antara sembilan indikator yang diukur. Di sisi lain, 5,62% menilai cukup sulit dan 2,19% menilai sulit. Angka ini menunjukkan bahwa orang tua dan peserta didik pada umumnya sudah memahami tahapan yang harus dilalui, mulai dari pendaftaran hingga layanan selesai, tanpa kebingungan berarti mengenai unit atau bagian yang harus dituju.

Waktu Penyelesaian Layanan Pendidikan

Definisi Unsur *mengukur kesesuaian antara waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan layanan dengan waktu yang seharusnya sesuai standar operasional.*
Pertanyaan Survei Bagaimana penilaian Bapak/Ibu atas jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan pendidikan?

Untuk kecepatan proses pelayanan, 84,97% responden menilai prosesnya cepat dan 6,15% menilai sangat cepat, atau total 91,12% merasa waktu penyelesaian layanan pendidikan sudah sesuai harapan. Meski demikian, proporsi yang mengeluhkan durasi layanan pada indikator ini sedikit lebih tinggi dibanding dua indikator sebelumnya, dengan 6,42% menilai cukup lama dan 2,19% menilai lama. Total 8,61% responden yang merasakan waktu proses memberatkan ini tetap layak menjadi perhatian, mengingat kecepatan penyelesaian administrasi, seperti pengurusan surat, rapor, atau berkas kelulusan, sering menjadi aspek yang paling terasa langsung oleh orang tua dan peserta didik.

Grafik 5.19 Distribusi Penilaian Responden atas Waktu Penyelesaian Layanan Pendidikan



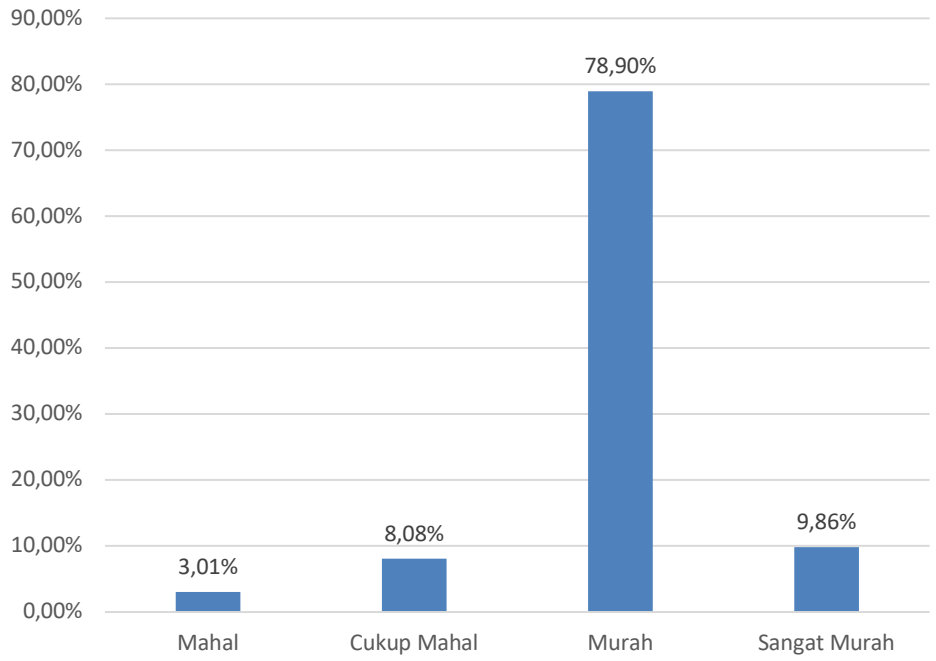
Sumber: Data Primer (2026)

Kewajaran Biaya/Tarif Pendidikan

Definisi Unsur *mengukur kewajaran biaya yang dikenakan, apakah sepadan dengan layanan yang diterima dan sesuai ketentuan yang berlaku.*

Pertanyaan Survei Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan pendidikan?

Grafik 5.20 Distribusi Penilaian Responden atas Kewajaran Biaya/Tarif Layanan Pendidikan



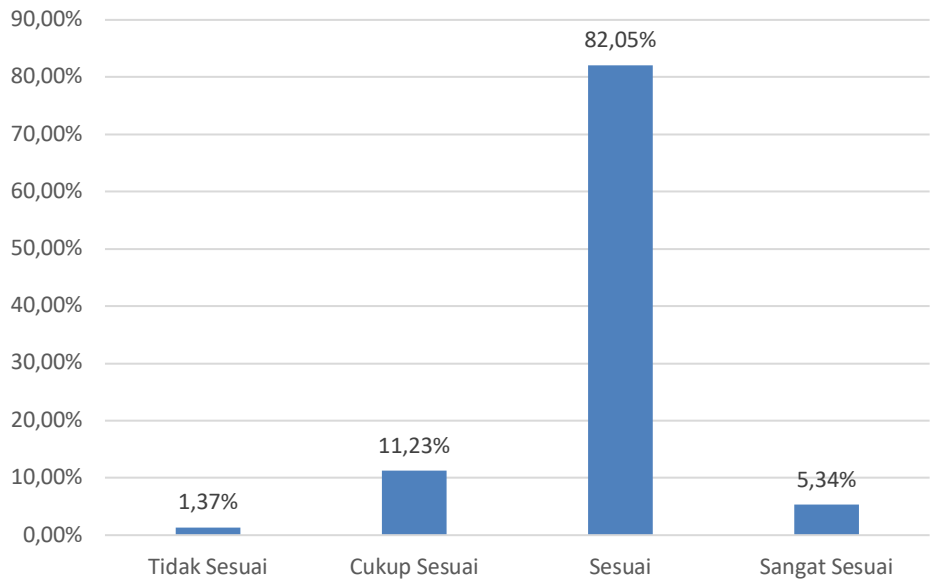
Sumber: Data Primer (2026)

Pada aspek kewajaran biaya, 78,90% responden menilai biaya pelayanan pendidikan murah dan 9,86% menilai sangat murah, sehingga total 88,77% responden menganggap biaya yang dikenakan wajar bagi mereka. Sementara itu, 8,08% menilai cukup mahal dan 3,01% menilai mahal, proporsi penilaian negatif tertinggi kedua di antara sembilan indikator yang diukur. Variasi penilaian pada indikator ini kemungkinan terkait dengan perbedaan pungutan antarjenjang atau antarsatuan pendidikan, seperti biaya seragam, buku, atau kegiatan ekstrakurikuler, yang tidak seluruhnya digratiskan sebagaimana sebagian layanan dasar lainnya.

Kesesuaian Hasil Layanan Pendidikan

Definisi Unsur *mengukur apakah hasil layanan yang diterima sudah sesuai dengan yang dijanjikan atau ditetapkan dalam standar pelayanan.*
Pertanyaan Survei Bagaimana penilaian Bapak/Ibu atas kesesuaian antara hasil pelayanan pendidikan yang diberikan dengan ketentuan yang telah ditetapkan?

Grafik 5.21 Distribusi Penilaian Responden atas Kesesuaian Hasil Layanan Pendidikan



Sumber: Data Primer (2026)

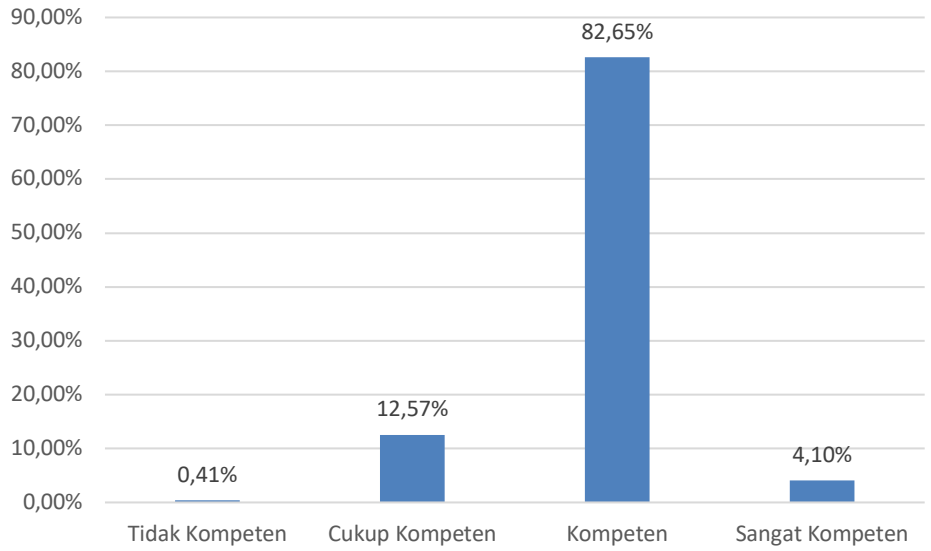
Sebanyak 82,05% responden menilai hasil pelayanan pendidikan yang mereka terima sudah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan, dan 5,34% menilai sangat sesuai. Di sisi lain, 11,23% menilai cukup sesuai, dalam arti belum sepenuhnya memenuhi harapan, dan 1,37% menilai tidak sesuai. Proporsi penilaian cukup sesuai pada indikator ini tergolong salah satu yang lebih tinggi di antara delapan indikator yang menunjukkan pola konsisten, yang bisa menjadi

sinyal bahwa keluaran layanan, seperti kualitas pembelajaran, nilai rapor, atau kelengkapan dokumen kelulusan, masih memiliki ruang untuk lebih dipastikan kesesuaiannya dengan standar yang dijanjikan.

Kompetensi Petugas Pendidikan

Definisi Unsur *menilai kemampuan yang harus dimiliki petugas pelaksana, meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman dalam menjalankan tugasnya.*
Pertanyaan Survei Bagaimana penilaian Bapak/Ibu atas kompetensi atau kemampuan petugas (dokter, perawat, staf administrasi) dalam pelayanan pendidikan?

Grafik 5.22 Distribusi Penilaian Responden atas Kompetensi Pemberi Layanan Pendidikan



Sumber: Data Primer (2026)

Kompetensi pendidik, mencakup guru, wali kelas, dan kepala sekolah, dinilai baik oleh mayoritas responden, dengan 82,65% menilai kompeten dan 4,10% menilai sangat kompeten. Sementara itu, 12,57% menilai cukup kompeten

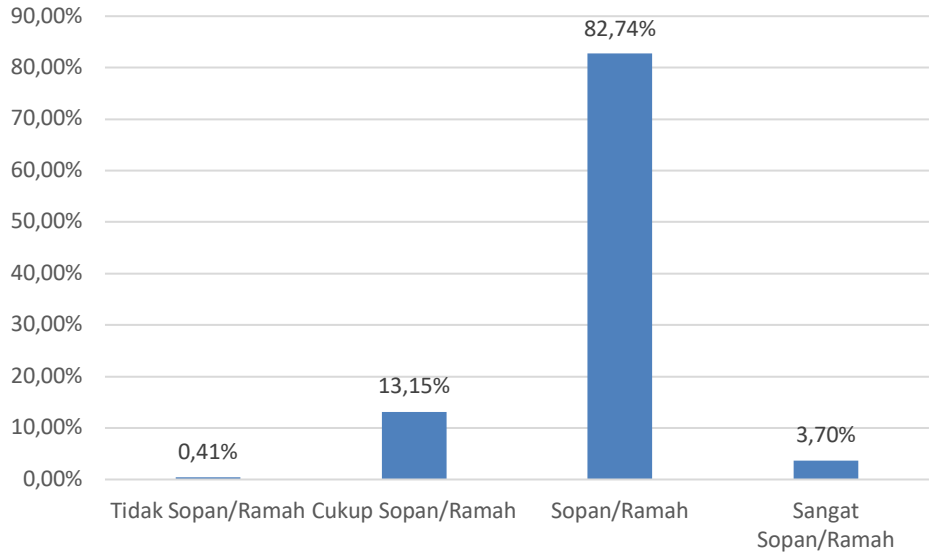
dan hanya 0,41% menilai tidak kompeten, proporsi penilaian negatif terendah di seluruh indikator yang disurvei. Rendahnya angka ketidakpuasan ini menunjukkan bahwa keahlian mengajar dan kepemimpinan di satuan pendidikan Konawe secara umum sudah dapat diandalkan oleh orang tua dan peserta didik.

Perilaku Petugas (Kesopanan & Keramahan) Pendidikan

Definisi Unsur *menilai sikap petugas dalam berinteraksi dengan masyarakat, terutama soal kesopanan dan keramahan, berbeda dari kompetensi teknis.*
Pertanyaan Survei Bagaimana penilaian Bapak/Ibu atas perilaku pendidik (guru/wali kelas/kepala sekolah) terkait kesopanan dan keramahan dalam pelayanan pendidikan?

Dari sisi perilaku, yaitu kesopanan dan keramahan pendidik, penilaian tetap positif meski menjadi capaian terendah di antara delapan indikator yang menunjukkan pola konsisten: 82,74% responden menilai pendidik sopan atau ramah dan 3,70% menilai sangat sopan atau ramah, dengan total 86,44%. Di sisi lain, 13,15% menilai cukup sopan atau ramah dan 0,41% menilai tidak sopan atau ramah. Bila dibandingkan dengan indikator kompetensi, terlihat bahwa keahlian mengajar dinilai sedikit lebih tinggi ketimbang sikap dalam berinteraksi, sesuai dengan definisi bahwa kedua unsur ini memang mengukur dimensi berbeda, satu soal kemampuan dan satu lagi soal sikap.

Grafik 5.23 Distribusi Penilaian Responden atas Perilaku Pemberi Layanan Pendidikan



Sumber: Data Primer (2026)

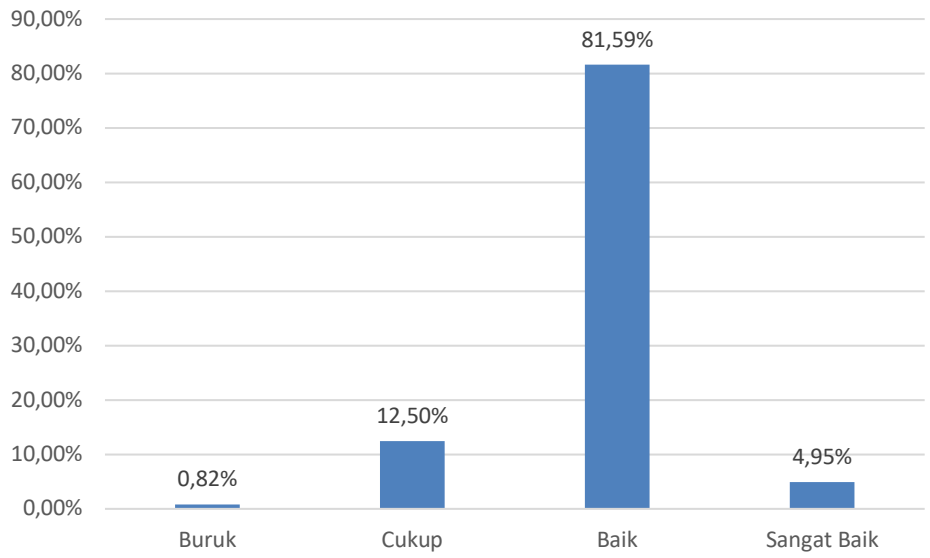
Sarana dan Prasarana Pendidikan

Definisi Unsur *menilai kondisi fisik penunjang pelayanan, seperti fasilitas ruang tunggu, peralatan, kebersihan, dan kenyamanan tempat pelayanan berlangsung.*
Pertanyaan Survei Bagaimana penilaian Bapak/Ibu atas kualitas sarana dan prasarana pendidkan?

Untuk kualitas sarana dan prasarana pendidikan, seperti ruang kelas, perpustakaan, dan kebersihan lingkungan sekolah, 81,59% responden menilai baik dan 4,95% menilai sangat baik. Namun demikian, proporsi yang menilai hanya cukup pada indikator ini relatif tinggi dibanding indikator-indikator lain, yaitu 12,50%, sementara 0,82% menilai buruk. Sarana dan prasarana tercatat sebagai salah satu indikator dengan tingkat kepuasan positif terendah di antara delapan

unsur yang menunjukkan pola konsisten, sehingga tetap menjadi kandidat kuat untuk prioritas perbaikan fasilitas fisik satuan pendidikan ke depan.

Grafik 5.24 Distribusi Penilaian Responden atas Sarana Prasarana Pendidikan



Sumber: Data Primer (2026)

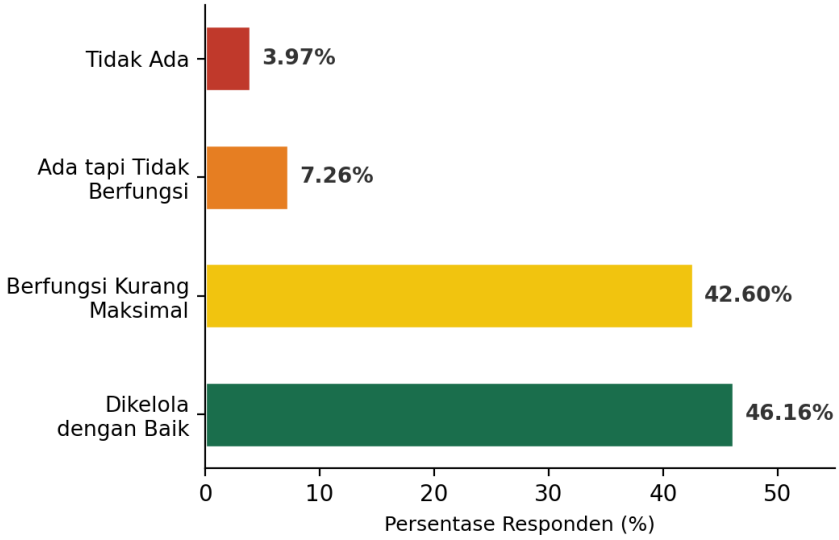
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan Pendidikan

Definisi Unsur *mengukur ada atau tidaknya mekanisme bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau masukan, dan seberapa efektif mekanisme itu ditindaklanjuti oleh penyelenggara layanan.*
Pertanyaan Survei Bagaimana penilaian Bapak/Ibu atas penanganan pengaduan layanan pendidikan?

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan menunjukkan pola yang berbeda dari delapan indikator sebelumnya. Sebanyak 46,16% responden menilai mekanisme pengaduan layanan pendidikan sudah dikelola dengan baik, namun

proporsi yang hampir sama besar, yaitu 42,60%, menilai mekanisme tersebut ada namun berfungsi kurang maksimal. Sisanya, 7,26% menilai mekanisme ada tetapi tidak berfungsi, dan hanya 3,97% menilai mekanisme pengaduan tidak ada sama sekali.

Grafik 5.25 Distribusi Penilaian Responden atas Penanganan Pengaduan Layanan Pendidikan



Sumber: Data Primer (2026)

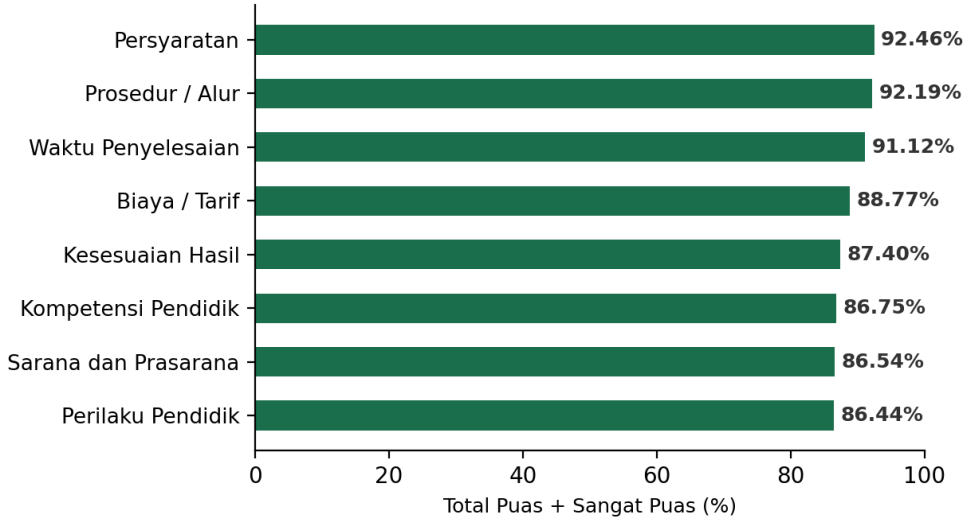
Pola dua kelompok besar yang hampir berimbang ini, meski secara keseluruhan tetap condong positif karena 88,76% responden menilai mekanisme setidaknya berjalan (baik maksimal maupun kurang maksimal), berbeda signifikan dari delapan indikator lain yang seluruhnya menunjukkan mayoritas tunggal yang dominan pada kategori teratas. Setidaknya ada dua penjelasan yang bisa ditarik dari pola tersebut.

Pertama, pengalaman orang tua dan peserta didik tampaknya tidak seragam antarsatuan pendidikan. Sangat mungkin sebagian sekolah sudah memiliki mekanisme pengaduan yang berjalan baik, sementara sebagian lainnya belum optimal, sehingga penilaian responden sangat bergantung pada satuan pendidikan mana yang mereka datangi.

Kedua, persoalan yang dihadapi tampaknya bukan soal ketiadaan sistem. Hanya 3,97% responden yang menyatakan mekanisme pengaduan sama sekali tidak ada, yang berarti secara formal mekanisme itu hampir selalu tersedia. Tantangan yang lebih mendasar terletak pada konsistensi implementasi, yaitu bagaimana memastikan setiap satuan pendidikan benar-benar menindaklanjuti keluhan yang masuk, bukan sekadar menyediakan kanal pengaduan di atas kertas.

Bila kesembilan indikator dibandingkan berdampingan, pola yang muncul cukup jelas. Delapan indikator, yaitu persyaratan, prosedur/alur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, kesesuaian hasil, kompetensi pendidik, perilaku pendidik, dan sarana prasarana, menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi dan konsisten. Grafik berikut membandingkan total persentase responden yang menilai puas atau sangat puas pada kedelapan indikator tersebut.

Grafik 5.26 Distribusi Perbandingan Tingkat Kepuasan Responden Lintas Indikator atas Layanan Pendidikan



Sumber: Data Primer (2026)

Persyaratan dan prosedur/alur berada di posisi tertinggi, masing-masing di atas 92%, sementara perilaku pendidik berada di posisi terendah di antara kedelapan indikator tersebut meskipun tetap berada pada level kepuasan yang baik, di atas 86%. Rentang yang relatif sempit ini, hanya sekitar enam poin persentase antara indikator tertinggi dan terendah, menegaskan bahwa kualitas layanan pendidikan di Konawe cenderung merata di seluruh aspek yang diukur, bukan bertumpu pada satu atau dua kekuatan saja.

Satu-satunya indikator yang menonjol berbeda adalah penanganan pengaduan, yang telah dibahas secara khusus pada bagian sebelumnya. Perbedaan pola ini menegaskan bahwa penanganan pengaduan adalah titik yang paling membutuhkan perhatian dalam upaya peningkatan kualitas layanan pendidikan ke

depan, bukan karena kepuasan di sana rendah secara mutlak, sebab total penilaian positif tetap di atas 88%, melainkan karena konsistensinya jauh di bawah delapan indikator lain: hampir separuh dari penilaian positif itu masih menempatkan mekanisme pengaduan pada kategori kurang maksimal, bukan dikelola dengan baik.

Sebagai catatan akhir bagian ini dapat disimpulkan bahwa survei menggambarkan layanan pendidikan yang dipersepsikan baik oleh masyarakat Konawe pada hampir seluruh aspek yang diukur. Persyaratan yang tidak berbelit, alur yang mudah dipahami, waktu pelayanan yang relatif cepat, biaya yang dirasa wajar, hasil layanan yang sesuai standar, serta pendidik yang kompeten dan ramah, semuanya menjadi modal kuat bagi citra layanan pendidikan di wilayah ini.

Namun demikian, terdapat dua area yang patut menjadi prioritas perbaikan ke depan:

- **Sarana dan prasarana:** meski tetap dinilai positif oleh mayoritas responden, indikator ini memiliki proporsi penilaian cukup tertinggi kedua di antara delapan unsur yang polanya konsisten. Peningkatan fasilitas fisik, ruang kelas, perpustakaan, dan kebersihan lingkungan sekolah berpotensi mendorong kepuasan secara keseluruhan.
- **Penanganan pengaduan:** dengan hampir separuh responden menilai mekanisme pengaduan belum berfungsi maksimal, penguatan konsistensi tindak lanjut atas keluhan orang tua dan peserta didik menjadi langkah paling mendesak untuk ditindaklanjuti. Standardisasi prosedur penanganan

pengaduan antarsatuan pendidikan, disertai pemantauan berkala terhadap penyelesaian keluhan, adalah langkah yang paling relevan untuk segera dijalankan.

Dengan menjaga capaian yang sudah baik pada delapan unsur lainnya, sekaligus menutup kesenjangan pada dua area tersebut, layanan pendidikan di Kabupaten Konawe berpeluang mencapai tingkat kepuasan masyarakat yang lebih merata dan berkelanjutan.

Telaah Indikator Pendidikan Berbasis Kecamatan

Sebelum menguraikan hasil penilaian pada masing-masing kecamatan, dilakukan terlebih dahulu analisis sentimen terhadap persepsi masyarakat mengenai pelayanan di bidang pendidikan. Analisis ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai tingkat kepuasan masyarakat melalui pengelompokan setiap indikator ke dalam dua kategori utama, yaitu **sentimen negatif** dan **sentimen positif**. Pendekatan ini memudahkan identifikasi wilayah yang masih menghadapi berbagai kendala dalam penyelenggaraan layanan pendidikan sekaligus wilayah yang telah menunjukkan kinerja pelayanan yang baik.

Pengelompokan sentimen dilakukan dengan mengakumulasi tiga aspek utama penilaian, yaitu **persyaratan pelayanan**, **kompetensi penyelenggara**, dan **kualitas sarana pendidikan**. Pada aspek persyaratan, kategori *sulit* dan *cukup sulit* digabungkan sebagai sentimen negatif, sedangkan *mudah* dan *sangat mudah* sebagai sentimen positif. Pada aspek kompetensi, kategori *tidak kompeten* dan

cukup kompeten dikelompokkan sebagai sentimen negatif, sementara *kompeten* dan *sangat kompeten* sebagai sentimen positif. Adapun pada aspek kualitas sarana, kategori *buruk* dan *cukup* diperlakukan sebagai sentimen negatif, sedangkan *baik* dan *sangat baik* sebagai sentimen positif.

Selanjutnya, persentase sentimen dari ketiga aspek tersebut dirata-ratakan untuk memperoleh **nilai akumulasi sentimen pelayanan pendidikan** pada setiap kecamatan. Hasil akumulasi ini memberikan ukuran yang lebih representatif terhadap persepsi masyarakat secara keseluruhan, karena tidak hanya mempertimbangkan satu dimensi pelayanan, tetapi juga mengintegrasikan kemudahan memperoleh layanan, kualitas sumber daya manusia penyelenggara, serta kondisi sarana pendukung pendidikan. Berdasarkan nilai tersebut, kecamatan diurutkan mulai dari yang memiliki sentimen negatif tertinggi dan sentimen positif terendah sebagai prioritas utama perhatian pemerintah, hingga kecamatan dengan tingkat sentimen positif tertinggi yang dapat dijadikan sebagai contoh praktik pelayanan pendidikan yang baik.

Tabel 5.7 Sentimen Kepuasan Akumulatif Masyarakat atas Layanan Pendidikan Menurut Kecamatan

No	Kecamatan	Rata-Rata	
		(-)	(+)
1	Lalonggasomeeto	40,35%	59,65%
2	Latoma	33,33%	66,67%
3	Asinua	29,63%	70,37%
4	Onembute	28,98%	71,02%
5	Besulutu	24,69%	75,31%
6	Soropia	21,74%	78,26%
7	Unaaha	16,67%	83,33%
8	Anggaberi	15,15%	84,85%
9	Abuki	13,33%	86,67%
10	Tongauna Utara	13,33%	86,67%
11	Wonggeduku Barat	13,09%	86,91%
12	Padangguni	12,82%	87,18%
13	Lambuya	12,00%	88,00%
14	Routa	10,61%	89,39%
15	Konawe	7,78%	92,23%
16	Uepai	7,57%	92,43%
17	Anggalomoare	4,17%	95,83%
18	Meluhu	3,71%	96,30%
19	Sampara	3,45%	96,55%
20	Tongauna	3,25%	96,75%
21	Morosi	2,78%	97,22%
22	Pondidaha	1,69%	98,31%
23	Amonggedo	0,00%	100,00%
24	Bondoala	0,00%	100,00%
25	Kapoiala	0,00%	100,00%
26	Puriala	0,00%	100,00%
27	Wawotobi	0,00%	100,00%
28	Wonggeduku	0,00%	100,00%

Sumber: Data Primer (2026)

Hasil akumulasi menunjukkan bahwa **Kecamatan Lalonggasomeeto** merupakan wilayah yang paling membutuhkan perhatian dalam sektor pendidikan dengan **sentimen negatif sebesar 40,35%** dan sentimen positif hanya **59,65%**. Kondisi ini mengindikasikan bahwa masyarakat masih menilai akses terhadap persyaratan layanan pendidikan, kompetensi penyelenggara, maupun kualitas sarana pendidikan belum memuaskan secara keseluruhan. Posisi berikutnya ditempati oleh **Latoma (33,33%)**, **Asinua (29,63%)**, dan **Onembute (28,98%)**. Keempat kecamatan tersebut layak menjadi prioritas utama intervensi karena hampir sepertiga responden masih memberikan penilaian negatif terhadap pelayanan pendidikan.

Kelompok kecamatan dengan tingkat sentimen negatif menengah terdiri atas **Besulutu (24,69%)**, **Soropia (21,74%)**, **Unaaha (16,67%)**, dan **Anggaberi (15,15%)**. Meskipun mayoritas responden masih memberikan penilaian positif, proporsi sentimen negatif di wilayah-wilayah ini masih relatif tinggi sehingga memerlukan program peningkatan kualitas layanan, terutama pada aspek yang memperoleh penilaian rendah di masing-masing kecamatan.

Sementara itu, sebagian besar kecamatan lainnya telah menunjukkan persepsi masyarakat yang sangat baik dengan sentimen negatif di bawah 10%. Bahkan **Amonggedo, Bondoala, Kapoiala, Puriala, Wawotobi, dan Wonggeduku** memperoleh **100% sentimen positif**, yang menunjukkan bahwa pada ketiga aspek yang dinilai—kemudahan persyaratan, kompetensi penyelenggara, dan kualitas sarana pendidikan—seluruh responden memberikan

penilaian positif. Kondisi ini dapat dijadikan *benchmark* bagi kecamatan lain dalam upaya peningkatan mutu pelayanan pendidikan.

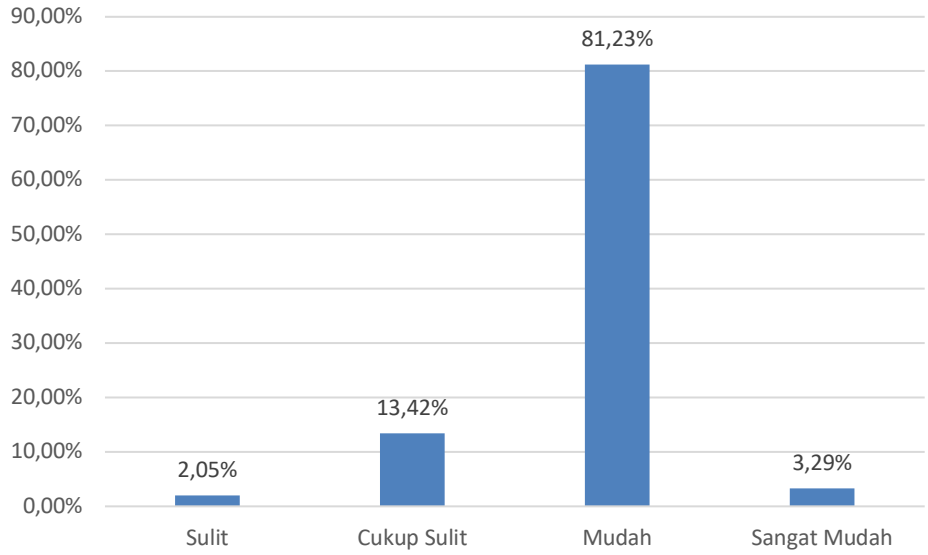
5.3.3. Kependudukan

Survei kepuasan masyarakat atas layanan kependudukan ini mengukur persepsi masyarakat terhadap sembilan unsur pelayanan, mulai dari persyaratan, alur, jangka waktu, biaya, kesesuaian hasil, kompetensi petugas, kesopanan dan keramahan, sarana prasarana, hingga penanganan pengaduan. Secara umum, hasil survei menunjukkan tingkat kepuasan yang tergolong tinggi, dengan seluruh unsur mencatat penilaian positif di atas 77%, meskipun terdapat variasi yang cukup bermakna antar unsur. Kewajaran biaya dan kemudahan persyaratan menjadi unsur dengan capaian tertinggi karena sifatnya yang sudah baku dan diatur jelas dalam regulasi, sementara jangka waktu penyelesaian tercatat sebagai unsur dengan kepuasan terendah, mengindikasikan bahwa efisiensi proses dan dukungan sistem masih menjadi titik yang perlu diperkuat. Uraian berikut akan membahas secara lebih mendalam capaian pada masing-masing unsur, pola jawaban yang muncul, serta keterkaitan antar unsur, sebagai dasar dalam merumuskan langkah perbaikan pelayanan kependudukan ke depan.

Persyaratan Layanan Kependudukan

Definisi Unsur *mengukur apakah syarat teknis dan administratif yang harus dipenuhi masyarakat untuk mendapatkan layanan itu masuk akal dan tidak memberatkan.*
Pertanyaan Survei Bagaimana penilaian Bapak/Ibu atas syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan layanan kependudukan (teknis maupun administratif)?

Grafik 5.27 Distribusi Penilaian Responden atas Persyaratan Layanan Kependudukan



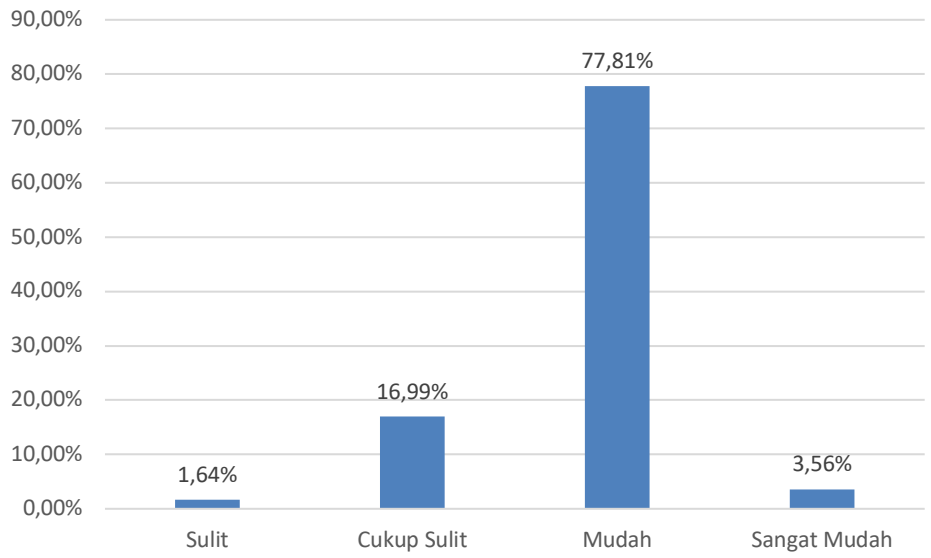
Sumber: Data Primer (2026)

Sebagian besar masyarakat (84,5%) menilai persyaratan pengurusan layanan kependudukan mudah dipenuhi. Angka ketidakpuasan hanya sekitar 15,5%, sehingga aspek ini bisa dikategorikan sudah cukup baik meski masih ada ruang perbaikan untuk kelompok yang menganggap persyaratan cukup rumit.

Prosedur / Alur Layanan Kependudukan

Definisi Unsur *mengukur kejelasan dan kemudahan sistem, mekanisme, serta tahapan pelayanan, apakah masyarakat paham harus ke mana dan mengerjakan apa saja.*
Pertanyaan Survei Bagaimana penilaian Bapak/Ibu atas alur pelayanan kependudukan (sistem, mekanisme, dan prosedur)?

Grafik 5.28 Distribusi Penilaian Responden atas Alur Layanan Kependudukan



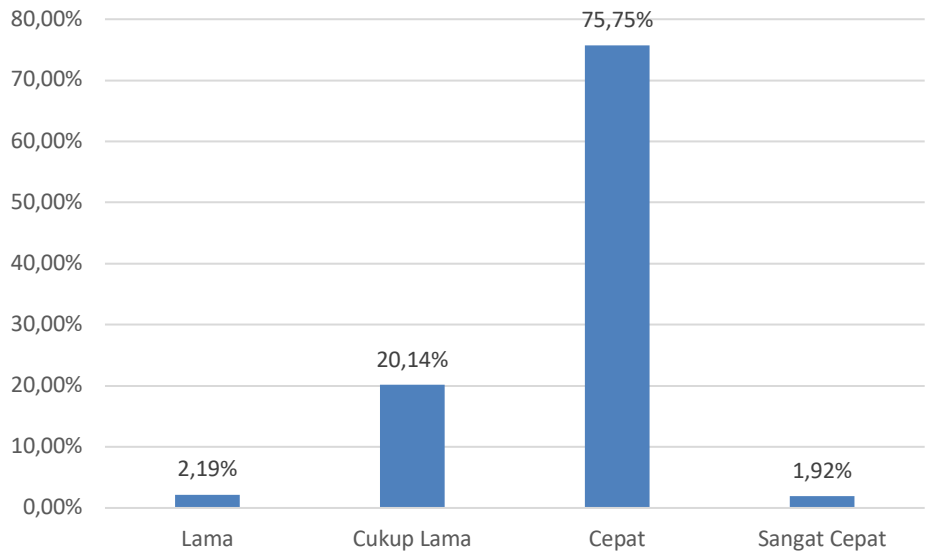
Sumber: Data Primer (2026)

Kepuasan terhadap alur pelayanan sedikit lebih rendah dibanding persyaratan, dengan total penilaian positif 81,4%. Proporsi "Cukup Sulit" yang mencapai 17% mengindikasikan bahwa mekanisme atau prosedur pelayanan masih perlu disederhanakan agar lebih mudah dipahami masyarakat awam. Gap terbesar antara “Mudah” dan “Sangat Mudah” yang perlu dicermati: alur pelayanan kependudukan sering kali sudah baik di atas kertas (SOP tersedia), tapi implementasinya membingungkan karena masyarakat tidak tahu harus mulai dari mana, terutama untuk layanan yang melibatkan sistem daring (misalnya melalui aplikasi Identitas Kependudukan Digital/IKD atau portal online). Bagi 17% yang menjawab “Cukup Sulit” ini patut diduga berasal dari kelompok masyarakat yang kurang familiar dengan sistem digital, bukan sistem manual di loket.

Waktu Penyelesaian Layanan Kependudukan

Definisi Unsur *mengukur kesesuaian antara waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan layanan dengan waktu yang seharusnya sesuai standar operasional.*
Pertanyaan Survei Bagaimana penilaian Bapak/Ibu atas jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan kependudukan?

Grafik 5.29 Distribusi Penilaian Responden atas Waktu Penyelesaian Layanan Kependudukan



Sumber: Data Primer (2026)

Ini adalah unsur dengan tingkat kepuasan terendah di antara semua grafik (77,7% positif). Lebih dari seperlima responden (22,3%) merasa waktu penyelesaian layanan lama atau cukup lama. Ini menunjukkan bahwa kecepatan proses menjadi titik lemah utama yang perlu jadi prioritas perbaikan. Temuan ini yang paling krusial dan sesuai dengan pola umum layanan kependudukan di Indonesia. Waktu penyelesaian sering terkendala bukan di loket kecamatan/kelurahan, melainkan di proses *back-office*: verifikasi data di Dinas Dukcapil, ketersediaan blangko KTP-el, atau sinkronisasi dengan basis data SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) pusat yang terkendala jaringan internet.

Kewajaran Biaya / Tarif Kependudukan

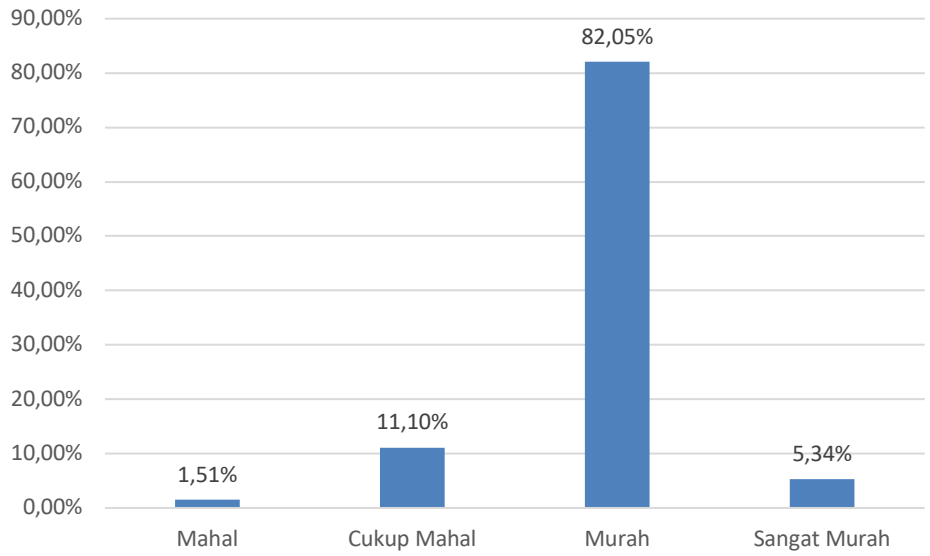
Definisi Unsur *mengukur kewajaran biaya yang dikenakan, apakah sepadan dengan layanan yang diterima dan sesuai ketentuan yang berlaku.*

Pertanyaan Survei Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan kependudukan?

Kewajaran biaya/tarif adalah unsur dengan kepuasan tertinggi (87,4% positif). Masyarakat secara umum menilai tarif layanan kependudukan wajar dan terjangkau, sejalan dengan sifat layanan kependudukan yang memang banyak digratiskan atau bertarif rendah. Temuan ini dinilai wajar karena mayoritas layanan kependudukan dasar (KTP-el, KK, akta kelahiran/kematian pertama) memang digratiskan berdasarkan UU Adminduk. Namun perlu diwaspadai adanya potensi pungutan tidak resmi (pungli) untuk percepatan proses yang sering tidak

tertangkap dalam survei formal karena responden enggan melapor. Skor tinggi di unsur ini sebaiknya tidak langsung diartikan tidak ada masalah pungli, melainkan dikonfirmasi dengan mekanisme pengaduan terpisah.

Grafik 5.30 Distribusi Penilaian Responden atas Kewajaran Biaya/Tarif Layanan Kependudukan



Sumber: Data Primer (2026)

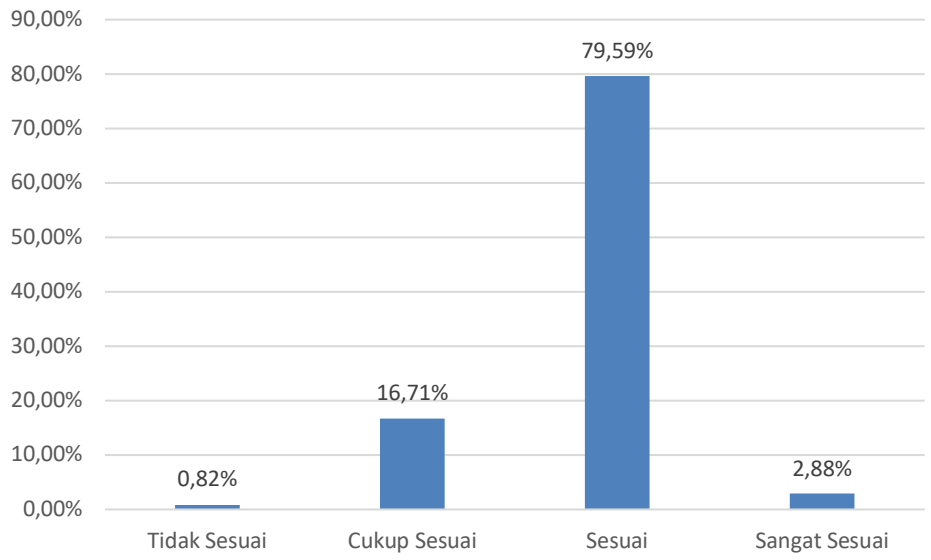
Kesesuaian Hasil Layanan Kependudukan

Definisi Unsur *mengukur apakah hasil layanan yang diterima sudah sesuai dengan yang dijanjikan atau ditetapkan dalam standar pelayanan.*
Pertanyaan Survei Bagaimana penilaian Bapak/Ibu atas kesesuaian antara hasil pelayanan kependudukan yang diberikan dengan ketentuan yang telah ditetapkan?

Total kepuasan 82,5%. Hasil layanan (misalnya dokumen kependudukan yang diterbitkan) dinilai umumnya sudah sesuai ketentuan, meskipun sekitar 1 dari 6 responden masih menilainya hanya "cukup sesuai". Unsur ini mengukur

apakah dokumen yang terbit sesuai harapan, misalnya tidak ada kesalahan penulisan nama, tanggal lahir, atau alamat. Kesalahan cetak/data adalah keluhan klasik dalam layanan kependudukan. Nilai 16,7% "Cukup Sesuai" kemungkinan besar mencerminkan pengalaman harus melakukan koreksi data setelah dokumen terbit, yang berarti ada masalah di tahap verifikasi sebelum pencetakan.

Grafik 5.31 Distribusi Penilaian Responden atas Kesesuaian Hasil Layanan Kependudukan

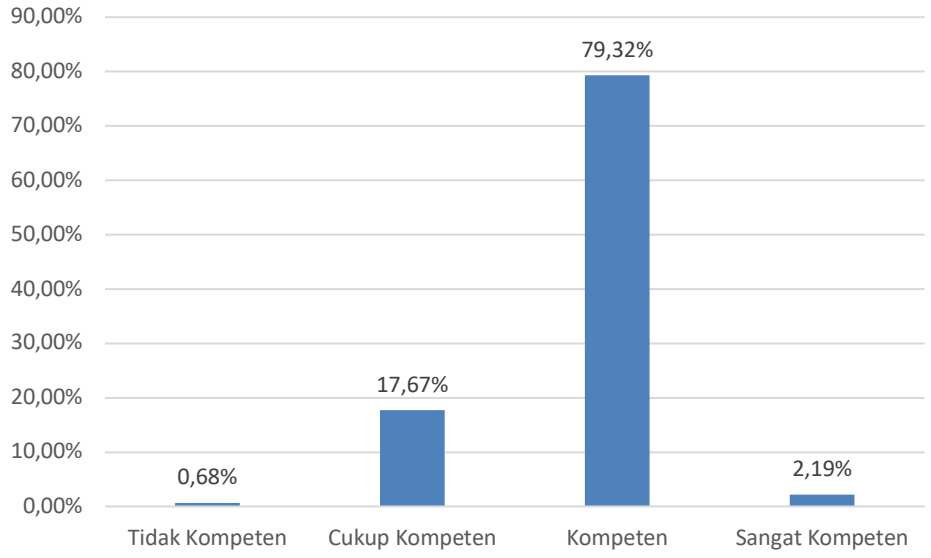


Sumber: Data Primer (2026)

Kompetensi Petugas Kependudukan

Definisi Unsur *menilai kemampuan yang harus dimiliki petugas pelaksana, meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman dalam menjalankan tugasnya.*
Pertanyaan Survei Bagaimana penilaian Bapak/Ibu atas kompetensi atau kemampuan petugas dalam pelayanan kependudukan?

Grafik 5.32 Distribusi Penilaian Responden atas Kompetensi Petugas Layanan Kependudukan



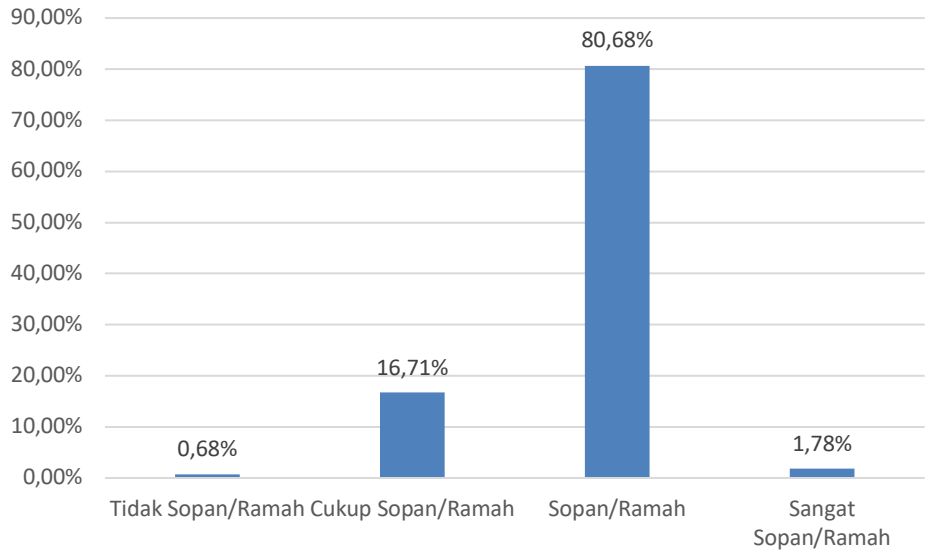
Sumber: Data Primer (2026)

Total kepuasan atau penilaian positif mencapai 81,5%. Kompetensi petugas dinilai memadai, namun proporsi "Sangat Kompeten" yang kecil (2,2%) menunjukkan penilaian condong ke "cukup" ketimbang "istimewa". Skor moderat ini kemungkinan mencerminkan kesenjangan kompetensi, terutama terkait penguasaan sistem SIAK dan penanganan kasus data kependudukan yang kompleks.

Perilaku Petugas (Kesopanan & Keramahan) Kependudukan

Definisi Unsur *menilai sikap petugas dalam berinteraksi dengan masyarakat, terutama soal kesopanan dan keramahan, berbeda dari kompetensi teknis.*
Pertanyaan Survei Bagaimana penilaian Bapak/Ibu atas perilaku petugas terkait kesopanan dan keramahan dalam pelayanan kependudukan?

Grafik 5.33 Distribusi Penilaian Responden atas Perilaku Petugas dalam Layanan Kependudukan



Sumber: Data Primer (2026)

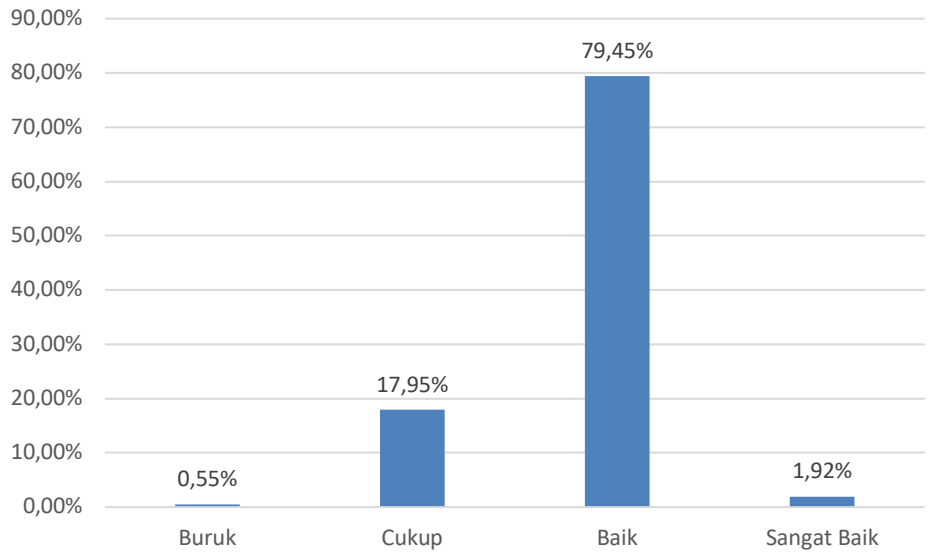
Data penilaian responden menunjukkan “Tidak Sopan/Ramah” 0,7%, “Cukup Sopan/Ramah” 16,7%, “Sopan/Ramah” 80,7%, “Sangat Sopan/Ramah” 1,8%. Total kepuasan 82,5%. Sikap petugas dinilai baik oleh mayoritas masyarakat, sebanding dengan unsur kompetensi. Skor yang paralel dengan unsur kompetensi (bukan lebih tinggi) mengindikasikan pelatihan pelayanan mungkin

belum menyasar aspek interpersonal secara khusus, dan lebih fokus ke aspek teknis administratif saja.

Sarana dan Prasarana Kependudukan

Definisi Unsur *menilai kondisi fisik penunjang pelayanan, seperti fasilitas ruang tunggu, peralatan, kebersihan, dan kenyamanan tempat pelayanan berlangsung.*
Pertanyaan Survei Bagaimana penilaian Bapak/Ibu atas kualitas sarana dan prasarana kependudukan?

Grafik 5.34 Distribusi Penilaian Responden atas Sarana dan Prasarana Kependudukan



Sumber: Data Primer (2026)

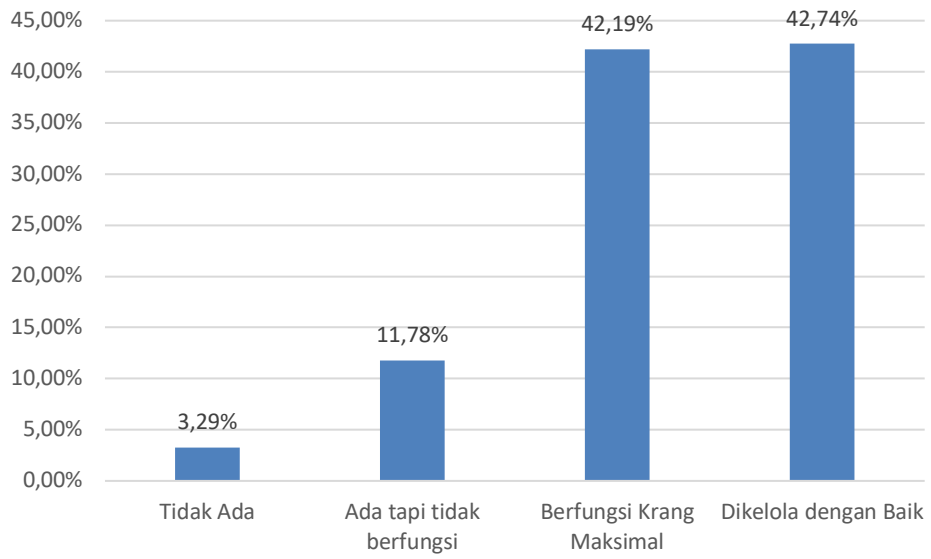
Terkait sarana dan prasarana, total kepuasan rensponden mencapai 81,4%. Sarana prasarana dinilai sudah baik oleh mayoritas, dengan pola distribusi: Sangat Baik 1,9%, Baik 79,5%, Cukup 17,9%, dan Buruk 0,5%. Perlu dibedakan antara

sarana fisik (ruang tunggu, kursi, AC, nomor antrean) dan sarana teknis (jaringan internet untuk akses SIAK, ketersediaan blangko/pita KTP-el, printer). Dalam pengalaman umum, keluhan sarana di layanan kependudukan lebih sering soal sarana teknis (jaringan lambat, blangko habis) dibanding sarana fisik ruang pelayanan.

Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan Kependudukan

Definisi Unsur *mengukur ada atau tidaknya mekanisme bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau masukan, dan seberapa efektif mekanisme itu ditindaklanjuti oleh penyelenggara layanan.*
Pertanyaan Survei Bagaimana penilaian Bapak/Ibu atas penanganan pengaduan layanan kependudukan?

Grafik 5.35 Distribusi Penilaian Responden atas Pengaduan Layanan Kependudukan



Sumber: Data Primer (2026)

Grafik 5.35 polanya berbeda dari yang lain; distribusinya nyaris terbagi dua antara "berfungsi kurang maksimal" dan "dikelola dengan baik". Meski total penilaian positif tetap tinggi (84,9%), pola ini menunjukkan keraguan masyarakat: banyak yang merasa mekanisme pengaduan ada tapi belum bekerja optimal, bukan benar-benar buruk. Ini unsur yang paling butuh penguatan dari sisi keandalan sistem, bukan sekadar keberadaannya. Temuan ini merupakan gejala klasik "pengaduan tanpa umpan balik" yaitu masyarakat mengadu tapi tidak mendapat kabar penyelesaian, sehingga menilai sistem tersebut ada tapi tidak optimal. Dari sudut pandang tata kelola, ini adalah unsur dengan risiko reputasi tertinggi karena berkaitan dengan kepercayaan masyarakat terhadap institusi secara keseluruhan.

Analisis komparatif atas sembilan unsur kepuasan layanan kependudukan akan lebih bermakna jika dimulai dari unsur yang paling banyak mendapat keluhan, kemudian bergerak menuju unsur yang sudah paling baik. Dengan cara ini, terlihat jelas urutan prioritas yang perlu dibenahi, sekaligus bagian mana yang sudah cukup dipertahankan. Jangka waktu penyelesaian layanan menjadi unsur dengan tingkat ketidakpuasan tertinggi, dengan 22,3% responden menilai proses ini lama atau cukup lama. Temuan ini paling krusial karena kecepatan layanan adalah hal yang paling langsung dirasakan masyarakat dan paling mudah memicu keluhan berulang. Persoalannya kemungkinan besar bukan terletak di loket pelayanan, melainkan di proses yang tidak terlihat masyarakat, seperti verifikasi data, sinkronisasi dengan basis data SIAK, atau ketersediaan blangko KTP-el. Karena itu, unsur ini sewajarnya menjadi prioritas pembenahan utama.

Persoalan jangka waktu ini ternyata berkaitan erat dengan dua unsur lain yang skornya juga rendah, yaitu alur pelayanan dan sarana prasarana, yang masing-masing mencatat ketidakpuasan sebesar 18,6% dan 18,5%. Alur yang dinilai cukup sulit oleh 17% responden kemungkinan besar disebabkan oleh kebingungan masyarakat menghadapi sistem digital, seperti aplikasi Identitas Kependudukan Digital atau portal daring, yang belum sepenuhnya familiar bagi semua kalangan. Sementara itu, keterbatasan sarana, terutama sarana teknis seperti jaringan untuk mengakses SIAK atau ketersediaan blangko, turut memperlambat proses secara langsung. Ketiga unsur ini, jangka waktu, alur, dan sarana, sebenarnya adalah satu rantai masalah yang saling terkait, sehingga pembenahannya perlu dilakukan secara bersamaan, bukan sebagai program yang terpisah-pisah.

Sedikit lebih baik dari ketiganya adalah kompetensi petugas, dengan ketidakpuasan sebesar 18,4%. Skor ini kemungkinan mencerminkan adanya kesenjangan kemampuan antara petugas ASN di Dinas Kependudukan dan petugas non-ASN di tingkat kelurahan, khususnya dalam penguasaan sistem SIAK dan penanganan kasus data yang tidak rutin. Unsur ini berada di titik tengah, sudah cukup baik namun tetap menjadi salah satu penyumbang lambatnya proses apabila petugas kurang cakap menangani kasus yang kompleks.

Beranjak ke unsur yang penilaiannya sudah lebih positif, kesesuaian hasil layanan dan kesopanan atau keramahan petugas sama-sama mencatat kepuasan sebesar 82,5%. Kesesuaian hasil berkaitan dengan akurasi dokumen yang diterbitkan, seperti ketepatan nama, tanggal lahir, dan alamat, sementara

kesopanan mengukur sikap interpersonal petugas dalam melayani. Kedua unsur ini menunjukkan bahwa dari sisi keluaran layanan dan sikap petugas, kondisinya relatif memuaskan meski belum bisa dikatakan istimewa.

Persyaratan layanan berada satu tingkat lebih baik lagi, dengan kepuasan mencapai 84,5%. Hal ini wajar karena persyaratan bersifat baku dan sudah diatur dalam regulasi, sehingga variasinya antar petugas maupun lokasi layanan relatif kecil. Sisa ketidakpuasan yang ada kemungkinan besar berasal dari kasus-kasus non-standar, seperti pengurusan akta kelahiran anak luar kawin atau perbaikan data akibat kesalahan sistem, bukan dari layanan yang sifatnya rutin.

Penanganan pengaduan mencatat angka kepuasan agregat yang cukup tinggi, yaitu 84,9%, namun unsur ini justru memerlukan perhatian khusus karena pola jawabannya berbeda dari unsur lain. Proporsi jawaban terbagi hampir merata antara mereka yang menilai pengaduan "berfungsi kurang maksimal" dan yang menilai "dikelola dengan baik", masing-masing di kisaran 42%. Artinya, kanal pengaduan memang sudah tersedia, tetapi hampir separuh masyarakat masih meragukan keandalan dan tindak lanjutnya. Angka agregat yang terlihat baik ini sebaiknya tidak menutupi kenyataan bahwa kepercayaan masyarakat terhadap sistem pengaduan belum sepenuhnya terbentuk, padahal kepercayaan ini menjadi fondasi penting bagi legitimasi layanan publik secara keseluruhan.

Di posisi teratas, kewajaran biaya atau tarif layanan menjadi unsur dengan capaian terbaik, yaitu 87,4% kepuasan. Hal ini wajar mengingat sebagian besar layanan kependudukan dasar memang digratiskan berdasarkan ketentuan undang-undang. Meski demikian, skor tinggi ini sebaiknya tidak langsung diartikan

sebagai tidak adanya masalah pungutan tidak resmi, karena survei formal semacam ini biasanya kurang mampu menangkap keluhan semacam itu akibat keengganan responden untuk melaporkannya secara terbuka.

Secara keseluruhan, urutan prioritas pembenahan yang dapat disimpulkan adalah menempatkan jangka waktu penyelesaian sebagai fokus utama, diikuti pembenahan alur pelayanan dan sarana teknis sebagai penyebab struktural dari lambatnya proses, serta penguatan keandalan sistem pengaduan meskipun skor agregatnya tinggi, karena pola jawaban yang terbelah menyimpan risiko kepercayaan publik yang tidak tampak jika hanya dilihat dari rata-rata. Sementara itu, unsur persyaratan dan kewajaran biaya sudah berada pada titik yang baik dan cukup dipertahankan, tanpa perlu menjadi fokus perbaikan dalam jangka pendek.

Telaah Indikator Kependudukan Berbasis Kecamatan

Analisis sentimen pada bidang pelayanan administrasi kependudukan disusun untuk memberikan gambaran komprehensif mengenai persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima di setiap kecamatan. Analisis ini tidak hanya menilai tingkat kepuasan secara umum, tetapi juga mengidentifikasi kecenderungan persepsi positif dan negatif masyarakat berdasarkan tiga dimensi utama pelayanan, yaitu kemudahan persyaratan, kompetensi petugas, dan kualitas sarana pelayanan. Ketiga dimensi tersebut diakumulasi untuk menghasilkan gambaran yang lebih utuh mengenai kinerja pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Konawe.

Dalam analisis ini, kategori penilaian disederhanakan ke dalam dua kelompok sentimen. Pada aspek persyaratan, kategori *Sulit* dan *Cukup Sulit* digabungkan sebagai sentimen negatif, sedangkan *Mudah* dan *Sangat Mudah* digabungkan sebagai sentimen positif. Pada aspek kompetensi petugas, kategori *Tidak Kompeten* dan *Cukup Kompeten* dikelompokkan sebagai sentimen negatif, sementara *Kompeten* dan *Sangat Kompeten* menjadi sentimen positif. Adapun pada aspek kualitas sarana, kategori *Buruk* dan *Cukup* dikategorikan sebagai sentimen negatif, sedangkan *Baik* dan *Sangat Baik* dikategorikan sebagai sentimen positif.

Selanjutnya, persentase sentimen dari ketiga aspek tersebut dirata-ratakan untuk memperoleh nilai akumulasi sentimen setiap kecamatan. Hasil analisis diurutkan berdasarkan tingkat sentimen negatif tertinggi hingga terendah sehingga mampu menunjukkan wilayah-wilayah yang masih memerlukan perhatian dan intervensi prioritas. Pendekatan ini memberikan dasar yang lebih objektif dalam mengidentifikasi kecamatan yang membutuhkan perbaikan kualitas pelayanan, sekaligus mengungkap kecamatan yang telah menunjukkan kinerja pelayanan administrasi kependudukan yang baik dan dapat dijadikan sebagai praktik pembelajaran bagi wilayah lainnya.

Tabel 5.8 Sentimen Kepuasan Akumulatif Masyarakat atas Layanan Kependudukan Menurut Kecamatan

No	Kecamatan	Rata-rata	
		(-)	(+)
1	Anggaberi	68,18%	31,82%
2	Abuki	65,33%	34,67%
3	Padangguni	55,13%	44,87%
4	Asinua	48,15%	51,85%
5	Latoma	40,74%	59,26%
6	Unaaha	31,98%	68,02%
7	Soropia	28,99%	71,02%
8	Besulutu	28,40%	71,60%
9	Lambuya	28,00%	72,00%
10	Routa	24,25%	75,76%
11	Lalonggasomeeto	22,81%	77,19%
12	Onembute	21,74%	78,26%
13	Wonggeduku Barat	15,47%	84,52%
14	Sampara	13,79%	86,21%
15	Konawe	8,89%	91,11%
16	Puriala	8,04%	91,96%
17	Tongauna Utara	6,67%	93,33%
18	Amonggedo	5,88%	94,12%
19	Meluhu	5,56%	94,44%
20	Uepai	4,55%	95,45%
21	Bondoala	3,70%	96,30%
22	Pondidaha	3,33%	96,67%
23	Morosi	2,78%	97,22%
24	Anggalomoare	2,08%	97,92%
25	Tongauna	1,63%	98,37%
26	Wonggeduku	0,78%	99,23%
27	Kapoiala	0,00%	100,00%
28	Wawotobi	0,00%	100,00%

Sumber: Data Primer (2026)

Hasil akumulasi menunjukkan bahwa **Kecamatan Anggaberi (68,18%)**, **Abuki (65,33%)**, dan **Padangguni (55,13%)** merupakan tiga kecamatan dengan tingkat sentimen negatif tertinggi terhadap pelayanan administrasi kependudukan. Kondisi ini mengindikasikan bahwa masyarakat di ketiga wilayah tersebut masih menghadapi hambatan yang relatif besar, baik dari aspek kemudahan persyaratan, kompetensi petugas, maupun kualitas sarana pelayanan. Kecamatan **Asinua** dan **Latoma** juga masih memerlukan perhatian karena proporsi sentimen negatifnya masih berada di atas 40%.

Kelompok kecamatan dengan sentimen negatif pada kisaran **20–32%**, yaitu **Unaaha, Soropia, Besulutu, Lambuya, Routa, Lalonggasomeeto, dan Onembute**, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sudah relatif baik, namun masih terdapat ruang perbaikan terutama pada aspek yang belum konsisten dirasakan masyarakat. Sebaliknya, sebagian besar kecamatan telah memperlihatkan persepsi pelayanan yang sangat positif. **Tongauna, Wonggeduku, Anggalomoare, Morosi, Pondidaha, Bondoala, Uepai, Meluhu, Amonggedo, Puriala, Konawe, hingga Sampara** mencatat sentimen positif di atas 85%, menandakan bahwa pelayanan kependudukan di wilayah-wilayah tersebut telah berjalan dengan baik.

Kinerja terbaik ditunjukkan oleh **Kapoiala** dan **Wawotobi**, yang memperoleh **100% sentimen positif** dan **0% sentimen negatif**, sehingga dapat dijadikan contoh praktik pelayanan yang efektif. Sementara itu, **Anggaberi, Abuki, dan Padangguni** layak menjadi prioritas utama dalam penyusunan program peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, baik melalui

penyederhanaan prosedur, peningkatan kapasitas aparatur, maupun penguatan sarana dan prasarana pelayanan.

5.3.4. Perizinan

Survei kepuasan masyarakat atas layanan perizinan ini bertujuan untuk mengukur persepsi pemohon terhadap sembilan unsur pelayanan, mulai dari persyaratan, alur/prosedur, jangka waktu, kewajaran biaya, kesesuaian hasil, kompetensi petugas, kesopanan dan keramahan petugas, kualitas sarana dan prasarana, hingga penanganan pengaduan. Secara umum, hasil survei menunjukkan tingkat kepuasan yang cukup solid, dengan delapan dari sembilan unsur memperoleh penilaian positif pada kisaran 70 hingga 78 persen, mengindikasikan bahwa fondasi pelayanan perizinan, baik dari sisi kejelasan syarat, kewajaran tarif, kesesuaian hasil, maupun sikap petugas, sudah dipersepsikan baik oleh mayoritas masyarakat.

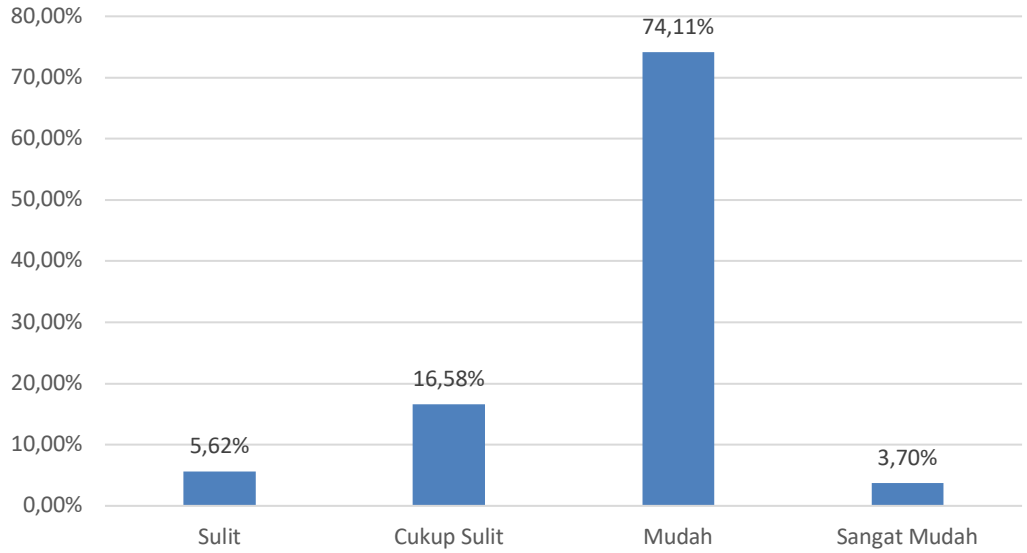
Meski demikian, data juga mengungkap dua titik yang relatif tertinggal dibanding unsur lainnya, yaitu jangka waktu penyelesaian yang masih dianggap kurang cepat oleh sebagian responden, serta penanganan pengaduan yang menjadi unsur dengan tingkat kepercayaan paling rendah di seluruh unit layanan. Uraian berikut akan membahas setiap grafik secara satu per satu, menampilkan distribusi persentase penilaian pada tiap unsur, sekaligus memaknai pola di baliknya untuk memahami kekuatan yang perlu dipertahankan dan area yang menjadi prioritas perbaikan dalam layanan perizinan ke depan.

Persyaratan Layanan Perizinan

Definisi Unsur *mengukur apakah syarat teknis dan administratif yang harus dipenuhi masyarakat untuk mendapatkan layanan itu masuk akal dan tidak memberatkan.*
Pertanyaan Survei Bagaimana penilaian Bapak/Ibu atas syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan layanan periizinan (teknis maupun administratif)?

Mayoritas responden (77,81%) menilai persyaratan perizinan "Mudah" atau "Sangat Mudah" dipenuhi. Namun proporsi "Cukup Sulit" sebesar 16,58%, menandakan sebagian warga masih merasa persyaratan cukup membebani, meski secara umum unsur ini sudah cukup baik. Angka ini bermakna bahwa desain persyaratan perizinan (dokumen, syarat teknis, syarat administratif) sudah dirancang cukup masuk akal dan tidak memberatkan bagi mayoritas pemohon. Namun proporsi "Cukup Sulit" yang mencapai 16,58% memiliki makna tersendiri, yaitu ada kelompok pemohon (kemungkinan pemohon dengan jenis izin tertentu yang lebih kompleks, atau pemohon baru yang belum familiar) yang masih kesulitan memahami atau melengkapi persyaratan. Ini menandakan masalahnya bukan pada jumlah/beratnya syarat, melainkan pada kejelasan informasi mengenai syarat tersebut.

Grafik 5.36 Distribusi Penilaian Responden atas Persyaratan Layanan Perizinan



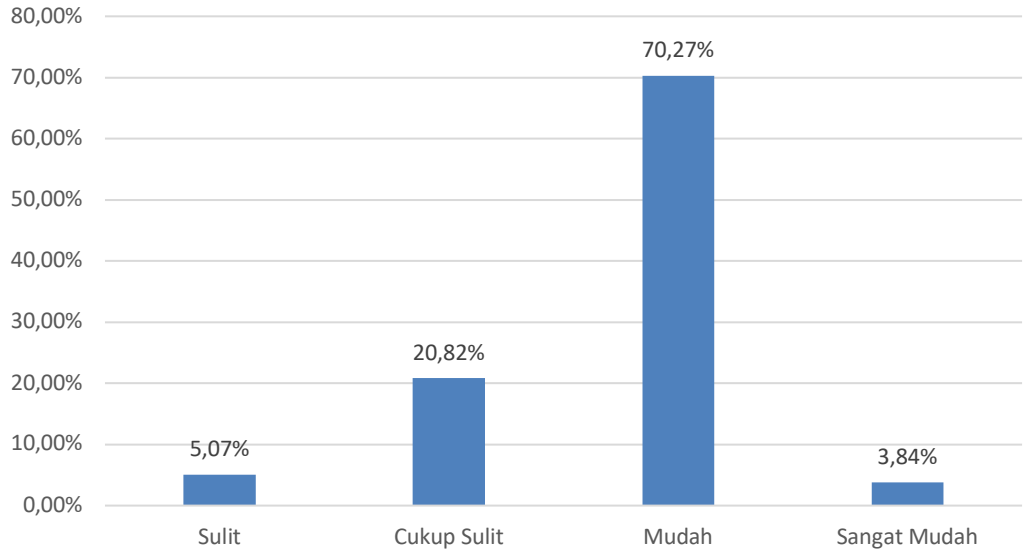
Sumber: Data Primer (2026)

Prosedur / Alur Layanan Perizinan

Definisi Unsur *mengukur kejelasan dan kemudahan sistem, mekanisme, serta tahapan pelayanan, apakah masyarakat paham harus ke mana dan mengerjakan apa saja.*

Pertanyaan Survei Bagaimana penilaian Bapak/Ibu atas alur pelayanan prizinan (sistem, mekanisme, dan prosedur)?

Grafik 5.36 Distribusi Penilaian Responden atas Alur Layanan Perizinan



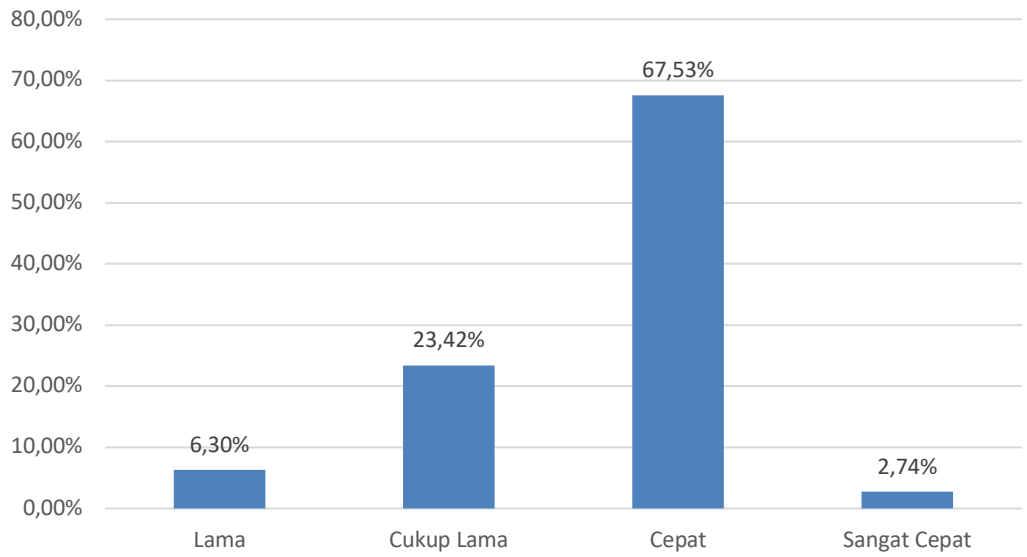
Sumber: Data Primer (2026)

Total penilaian positif (Mudah dan Sangat Mudah) sebesar 74,11%, sedikit lebih rendah dibanding unsur persyaratan. Yang menonjol adalah tingginya angka "Cukup Sulit" (20,82%), tertinggi kedua di seluruh grafik. Ini mengindikasikan alur/prosedur perizinan menjadi salah satu titik yang perlu disederhanakan lagi. Turunnya penilaian positif dibanding unsur persyaratan (77,81% ke 74,11%), disertai naiknya proporsi "Cukup Sulit" ke 20,82%, bermakna bahwa meski syaratnya sudah jelas, pemohon mulai mengalami hambatan begitu masuk ke tahap menjalankan prosesnya. Ini mengindikasikan gap antara "tahu apa yang dibutuhkan" dan "tahu bagaimana cara melaluinya". Alur birokrasi (urutan meja, sistem, siapa yang harus ditemui) kemungkinan belum cukup transparan atau belum cukup disosialisasikan.

Waktu Penyelesaian Layanan Perizinan

Definisi Unsur *mengukur kesesuaian antara waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan layanan dengan waktu yang seharusnya sesuai standar operasional.*
Pertanyaan Survei Bagaimana penilaian Bapak/Ibu atas jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan perizinan?

Grafik 5.37 Distribusi Penilaian Responden atas Jangka Waktu Layanan Perizinan



Sumber: Data Primer (2026)

Ini adalah unsur dengan penilaian positif terendah di antara seluruh grafik (70,27% akumulasi "Cepat" dan "Sangat Cepat"), sementara hampir 30% responden menganggap prosesnya lama atau cukup lama. Jangka waktu penyelesaian layak jadi prioritas perbaikan karena persepsi keterlambatan cukup signifikan dibanding unsur lain. Sebagai unsur dengan angka positif terendah di antara delapan unsur utama, ini bermakna janji waktu layanan kemungkinan

belum sepenuhnya ditepati secara konsisten, atau ekspektasi masyarakat terhadap kecepatan lebih tinggi dari kenyataan operasional di lapangan. Angka "Lama/Cukup Lama" hampir 30% juga bisa bermakna adanya faktor eksternal (verifikasi lintas instansi, menunggu tanda tangan pejabat berwenang) yang membuat waktu proses sulit dikendalikan sepenuhnya oleh petugas loket saja.

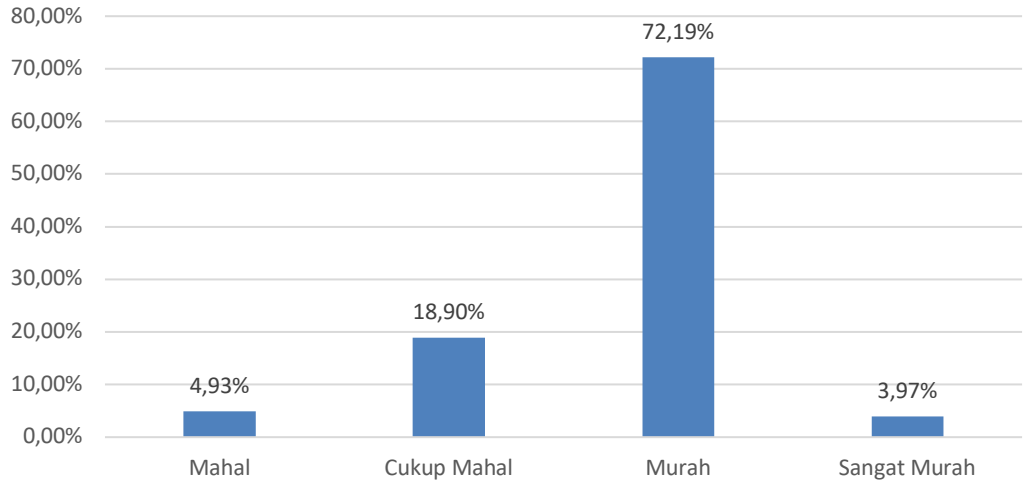
Kewajaran Biaya / Tarif Perizinan

Definisi Unsur *mengukur kewajaran biaya yang dikenakan, apakah sepadan dengan layanan yang diterima dan sesuai ketentuan yang berlaku.*

Pertanyaan Survei Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan perizinan?

Sebanyak 76,16% menilai biaya murah atau sangat murah, menunjukkan tarif perizinan secara umum dianggap wajar oleh mayoritas masyarakat. Angka ini bermakna struktur tarif yang berlaku dipandang proporsional oleh masyarakat terhadap manfaat/jenis layanan yang diterima. Ini juga bisa bermakna tidak ada indikasi kuat pungutan liar atau biaya tidak resmi yang dirasakan signifikan oleh pemohon, karena jika ada, biasanya proporsi "Mahal" akan jauh lebih tinggi dari 4,93%.

Grafik 5.38 Distribusi Penilaian Responden atas Kewajaran Biaya/Tarif Layanan Perizinan



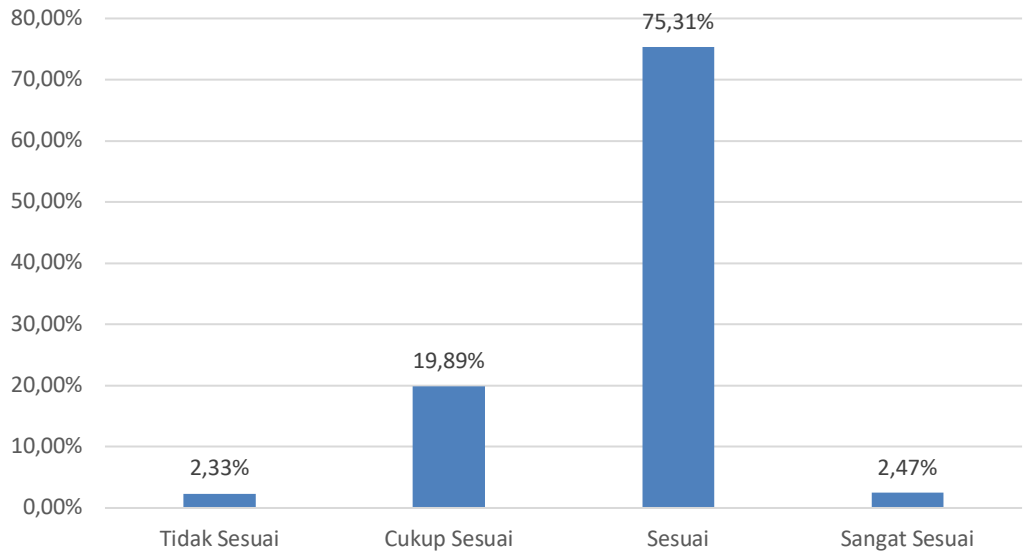
Sumber: Data Primer (2026)

Kesesuaian Hasil Layanan Perizinan

Definisi Unsur *mengukur apakah hasil layanan yang diterima sudah sesuai dengan yang dijanjikan atau ditetapkan dalam standar pelayanan.*
Pertanyaan Survei Bagaimana penilaian Bapak/Ibu atas kesesuaian antara hasil pelayanan perizinan yang diberikan dengan ketentuan yang telah ditetapkan?

Penilaian positif mencapai 77,78%, salah satu yang tertinggi. Angka "Tidak Sesuai" sangat kecil (2,33%), menandakan hasil pelayanan perizinan pada umumnya konsisten dengan ketentuan yang ditetapkan. Angka "Tidak Sesuai" yang sangat kecil (2,33%) bermakna bahwa ketika izin sudah diterbitkan, isi dan spesifikasinya (misalnya masa berlaku, jenis izin, cakupan izin) hampir selalu sesuai dengan yang diajukan atau dijanjikan.

Grafik 5.39 Distribusi Penilaian Responden atas Kesesuaian Hasil Layanan Perizinan



Sumber: Data Primer (2026)

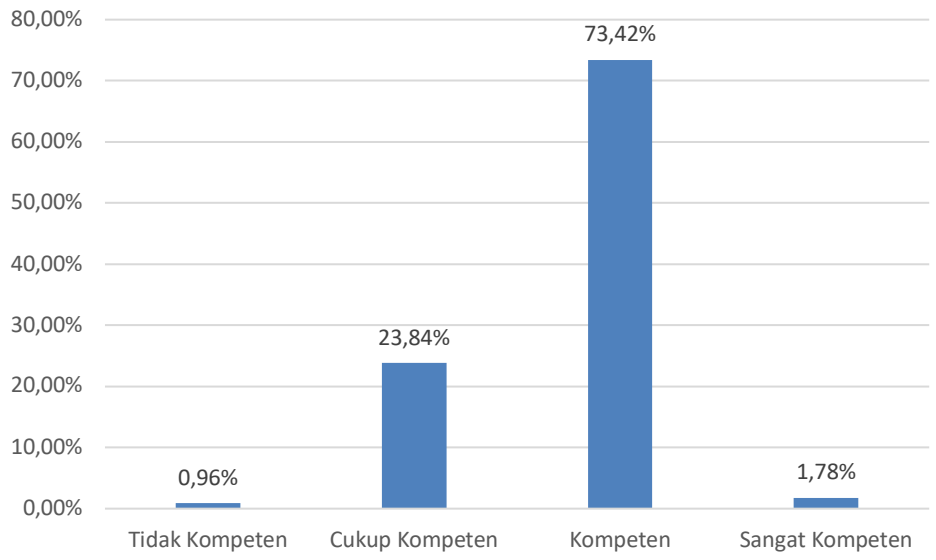
Kompetensi Petugas Perizinan

Definisi Unsur *menilai kemampuan yang harus dimiliki petugas pelaksana, meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman dalam menjalankan tugasnya.*
Pertanyaan Survei Bagaimana penilaian Bapak/Ibu atas kompetensi atau kemampuan petugas dalam pelayanan perizinan?

Penilaian "Tidak Kompeten" sangat rendah (kurang dari 1%), namun proporsi "Cukup Kompeten" relatif tinggi (23,84%) dan "Sangat Kompeten" justru rendah (1,78%). Pola ini menunjukkan petugas dinilai memadai, tetapi jarang dianggap unggul, sehingga masih ada ruang peningkatan kapasitas SDM. Yang bermakna di sini bukan hanya total positifnya, tapi distribusinya: "Sangat

Kompeten" hanya 1,78%, jauh lebih kecil dari "Cukup Kompeten" sebanyak 23,84%. Ini bermakna petugas dipersepsikan punya kemampuan dasar yang cukup untuk menjalankan tugas rutin, tapi belum terlihat menonjol atau memberikan nilai tambah di luar standar (misalnya inisiatif membantu, penjelasan yang mendalam). Kompetensi ada, tapi belum menjadi kekuatan pembeda.

Grafik 5.40 Distribusi Penilaian Responden atas Kompetensi Petugas Layanan Perizinan

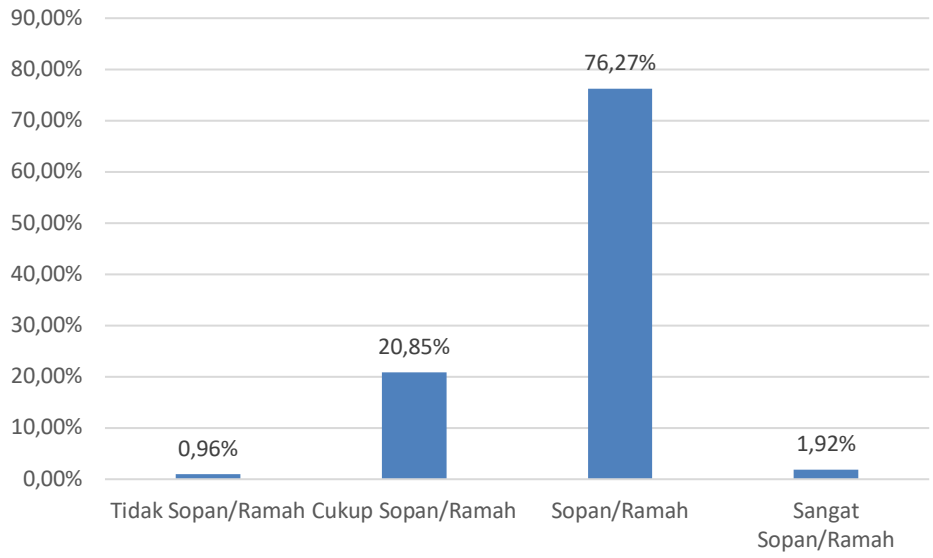


Sumber: Data Primer (2026)

Perilaku Petugas (Kesopanan & Keramahan) Perizinan

Definisi Unsur *menilai sikap petugas dalam berinteraksi dengan masyarakat, terutama soal kesopanan dan keramahan, berbeda dari kompetensi teknis.*
Pertanyaan Survei Bagaimana penilaian Bapak/Ibu atas perilaku petugas terkait kesopanan dan keramahan dalam pelayanan perizinan?

Grafik 5.41 Distribusi Penilaian Responden atas Perilaku Petugas Layanan Perizinan



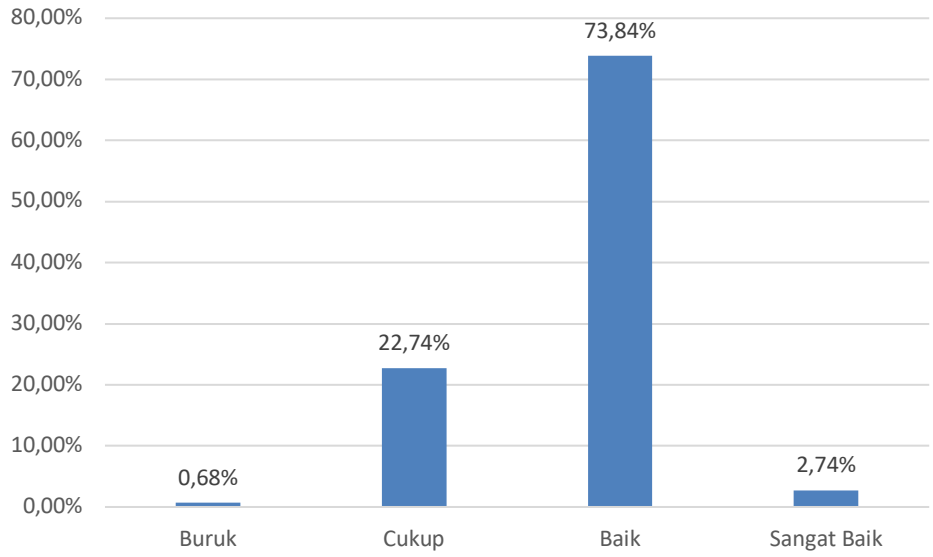
Sumber: Data Primer (2026)

Unsur ini mencatat penilaian positif tertinggi kedua (78,19%). Sikap petugas dari sisi keramahan dan kesopanan terbukti menjadi kekuatan utama dalam layanan perizinan. Sebagai unsur dengan penilaian tertinggi, ini bermakna soft skill dan sikap personal petugas dalam melayani sudah menjadi kekuatan nyata organisasi ini. Ini biasanya mencerminkan budaya kerja atau nilai pelayanan yang sudah tertanam baik secara individu, terlepas dari sistem yang mereka jalankan mungkin belum sempurna (bandingkan dengan unsur jangka waktu yang lebih rendah).

Sarana dan Prasarana Perizinan

Definisi Unsur *menilai kondisi fisik penunjang pelayanan, seperti fasilitas ruang tunggu, peralatan, kebersihan, dan kenyamanan tempat pelayanan berlangsung.*
Pertanyaan Survei Bagaimana penilaian Bapak/Ibu atas kualitas sarana dan prasarana perizinan?

Grafik 5.41 Distribusi Penilaian Responden atas Sarana Prasarana Layanan Perizinan



Sumber: Data Primer (2026)

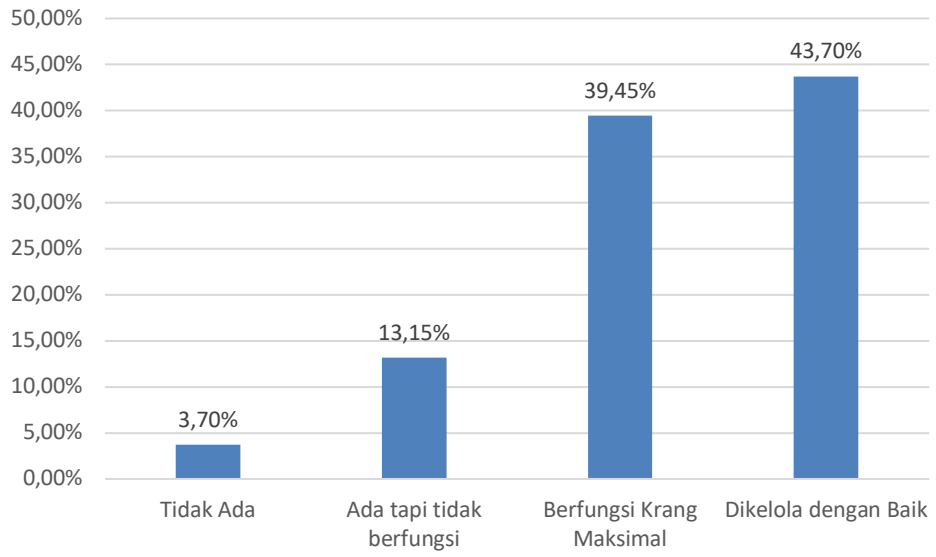
Total penilaian positif 76,58%, cukup baik meski proporsi penilaian "Sangat Baik" masih kecil. Kualitas sarana dinilai memuaskan, tetapi belum banyak yang menilainya istimewa. Angka ini bermakna fasilitas fisik (ruang tunggu, loket, sistem antrean, kenyamanan tempat) sudah memadai untuk mendukung proses pelayanan. Namun rendahnya penilaian "Sangat Baik" (2,74%) dibanding "Baik" (73,84%) bermakna sarana ini fungsional dan

mencukupi, tapi belum pada level yang membuat masyarakat merasa dilayani secara istimewa atau modern.

Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan Perizinan

Definisi Unsur *mengukur ada atau tidaknya mekanisme bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau masukan, dan seberapa efektif mekanisme itu ditindaklanjuti oleh penyelenggara layanan.*
Pertanyaan Survei Bagaimana penilaian Bapak/Ibu atas penanganan pengaduan layanan perizinan?

Grafik 5.42 Distribusi Penilaian Responden atas Penanganan Pengaduan Layanan Perizinan



Sumber: Data Primer (2026)

Aspek ini adalah unsur paling lemah di seluruh survei. Hanya 43,70% yang menilai pengaduan dikelola dengan baik, sedangkan gabungan kategori "Berfungsi Kurang Maksimal" dan "Ada tapi Tidak Berfungsi" mencapai 52,60%.

Ditambah 3,70% menyatakan mekanisme pengaduan tidak ada sama sekali. Ini menunjukkan sistem penanganan pengaduan menjadi titik lemah paling mencolok dan perlu perhatian serius, jauh di bawah performa unsur lain yang rata-rata di atas 70% positif. Nilai 43,70% bermakna kurang dari separuh masyarakat yakin bahwa jika mereka mengadu, keluhannya akan benar-benar ditangani. Gabungan "Ada tapi Tidak Berfungsi" dan "Berfungsi Kurang Maksimal" (52,60%) bermakna kanal pengaduan mungkin sudah tersedia secara formal (ada nomor telepon, ada kotak saran, ada aplikasi), tapi secara praktik tidak berjalan efektif, entah karena tidak direspons, tidak ditindaklanjuti, atau masyarakat tidak tahu cara memakainya.

Secara umum, delapan dari sembilan unsur pelayanan perizinan (persyaratan, alur, jangka waktu, biaya, kesesuaian hasil, kompetensi petugas, keramahan petugas, dan sarana prasarana) memperoleh penilaian positif di kisaran 70-78%, menandakan kepuasan masyarakat yang cukup solid secara konsisten. Dua area yang relatif lemah dibanding unsur lain adalah:

- **Jangka waktu penyelesaian** (70,27% positif), sebagai unsur terlemah dari kelompok delapan unsur utama, dengan hampir 30% responden merasa prosesnya lama.
- **Penanganan pengaduan** (43,70% dinilai dikelola dengan baik), jauh tertinggal dari unsur lainnya dan menjadi prioritas perbaikan utama.

Sementara itu, **kesopanan/keramahan petugas** (78,19%) dan **kesesuaian hasil layanan** (77,78%) menjadi unsur dengan tingkat kepuasan tertinggi, menunjukkan sisi manusiawi dan output layanan sudah cukup diapresiasi masyarakat, meski

aspek kecepatan proses dan mekanisme pengaduan masih membutuhkan pembenahan.

Telaah Indikator Perizinan Berbasis Kecamatan

Sebelum menguraikan hasil analisis per kecamatan, perlu dipahami bahwa analisis sentimen pada aspek **pelayanan perizinan** disusun untuk memberikan gambaran mengenai persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima. Analisis ini tidak hanya menilai tingkat kepuasan secara umum, tetapi juga mengidentifikasi wilayah yang masih menghadapi kendala sehingga memerlukan perhatian dan intervensi yang lebih terarah dari pemerintah daerah.

Pengukuran sentimen dilakukan dengan mengakumulasi tiga dimensi utama pelayanan, yaitu **kemudahan persyaratan**, **kompetensi petugas**, dan **kualitas sarana pelayanan**. Pada setiap dimensi, jawaban responden dikelompokkan menjadi **sentimen negatif** dan **sentimen positif**. Selanjutnya, persentase sentimen dari ketiga dimensi tersebut dirata-ratakan sehingga menghasilkan nilai akumulasi sentimen untuk masing-masing kecamatan. Pendekatan ini memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai kualitas pelayanan perizinan dibandingkan jika setiap indikator dianalisis secara terpisah.

Hasil analisis disajikan berdasarkan urutan kecamatan dengan **tingkat sentimen negatif tertinggi hingga terendah**. Penyajian ini bertujuan untuk memudahkan identifikasi wilayah yang memerlukan prioritas perbaikan, sekaligus menunjukkan kecamatan yang telah mampu memberikan pelayanan perizinan secara optimal. Dengan demikian, hasil analisis ini diharapkan dapat menjadi

dasar dalam penyusunan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan perizinan yang lebih tepat sasaran, efektif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Tabel 5.9 Sentimen Kepuasan Akumulatif Masyarakat atas Layanan Perizinan Menurut Kecamatan

No	Kecamatan	Rata-rata (%)	
		(-)	(+)
1	Abuki	89,33	10,67
2	Padangguni	73,08	26,92
3	Anggaberi	68,18	31,82
4	Onembute	62,32	37,68
5	Lalonggasomeeto	45,62	54,38
6	Asinua	44,44	55,56
7	Lambuya	44	56
8	Soropia	38,41	61,59
9	Unaaha	37,39	62,61
10	Latoma	37,03	62,97
11	Besulutu	32,1	67,9
12	Routa	25,76	74,24
13	Wonggeduku Barat	19,05	80,95
14	Sampara	18,39	81,61
15	Meluhu	12,96	87,04
16	Tongauna Utara	11,11	88,89
17	Anggalomoare	8,33	91,67
18	Tongauna	8,13	91,87
19	Konawe	7,78	92,22
20	Wonggeduku	5,43	94,57
21	Uepai	2,27	97,73
22	Pondidaha	1,67	98,33
23	Puriala	1,15	98,85
24	Amonggedo	0	100
25	Bondoala	0	100
26	Kapoiala	0	100
27	Morosi	0	100
28	Wawotobi	0	100

Sumber: Data Primer (2026)

Hasil akumulasi menunjukkan bahwa **Kecamatan Abuki** merupakan wilayah yang memerlukan perhatian paling serius pada aspek pelayanan perizinan. Sentimen negatif mencapai **89,33%**, jauh melampaui kecamatan lainnya, sedangkan sentimen positif hanya **10,67%**. Kondisi ini mengindikasikan bahwa masyarakat masih menghadapi hambatan yang signifikan, baik terkait kemudahan persyaratan, kompetensi petugas, maupun kualitas sarana pelayanan.

Kelompok kecamatan dengan tingkat sentimen negatif yang juga relatif tinggi adalah **Padangguni (73,08%)**, **Anggaberi (68,18%)**, dan **Onembute (62,32%)**. Pada wilayah-wilayah ini, persepsi masyarakat masih didominasi penilaian negatif sehingga diperlukan evaluasi menyeluruh terhadap proses pelayanan, peningkatan kapasitas aparatur, serta perbaikan fasilitas pendukung pelayanan perizinan.

Kelompok menengah terdiri atas **Lalonggasomeeto, Asinua, Lambuya, Soropia, Unaaha, Latoma, Besulutu,** dan **Routa**, dengan sentimen negatif berkisar **25–46%**. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan telah berjalan cukup baik, tetapi masih terdapat ruang perbaikan agar persepsi masyarakat bergeser menuju kategori yang lebih positif, terutama melalui penyederhanaan prosedur dan peningkatan kualitas interaksi petugas dengan masyarakat. Sementara itu, **Wonggeduku Barat, Sampara, Meluhu, Tongauna Utara, Anggalomoare, Tongauna, Konawe, Wonggeduku, Uepai, Pondidaha,** dan **Puriala** menunjukkan dominasi sentimen positif di atas **80%**, menandakan bahwa pelayanan perizinan di wilayah tersebut telah diterima dengan baik oleh masyarakat.

Kinerja terbaik ditunjukkan oleh **Amonggedo, Bondoala, Kapoiala, Morosi,** dan **Wawotobi** yang memperoleh **100% sentimen positif** dan tidak memiliki sentimen negatif pada ketiga indikator yang diakumulasi. Hasil ini mencerminkan persepsi masyarakat yang sangat baik terhadap kemudahan persyaratan, kompetensi petugas, dan kualitas sarana pelayanan perizinan, sehingga praktik pelayanan di kecamatan-kecamatan tersebut dapat dijadikan rujukan (*benchmark*) bagi wilayah lain yang masih memerlukan perbaikan.

5.3.5. Ketenagakerjaan

Bagian ini menyajikan hasil pengukuran kepuasan masyarakat terhadap layanan ketenagakerjaan, yang mencakup sembilan aspek utama, yaitu kemudahan syarat, kemudahan alur/prosedur, kecepatan waktu penyelesaian, kewajaran biaya/tarif, kesesuaian hasil layanan dengan ketentuan, kompetensi petugas, kesopanan dan keramahan petugas, kualitas sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan. Data diperoleh dari hasil survei kepuasan masyarakat yang diolah pada tahun 2026, dengan setiap aspek dinilai menggunakan skala empat tingkat yang mencerminkan variasi penilaian responden mulai dari kategori paling rendah hingga paling tinggi.

Secara umum, hasil pengolahan data menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap hampir seluruh aspek layanan, meskipun terdapat variasi tingkat kepuasan antar indikator, terutama pada aspek yang berkaitan dengan proses seperti kecepatan waktu penyelesaian dan penanganan pengaduan. Pembahasan berikut akan menguraikan hasil masing-

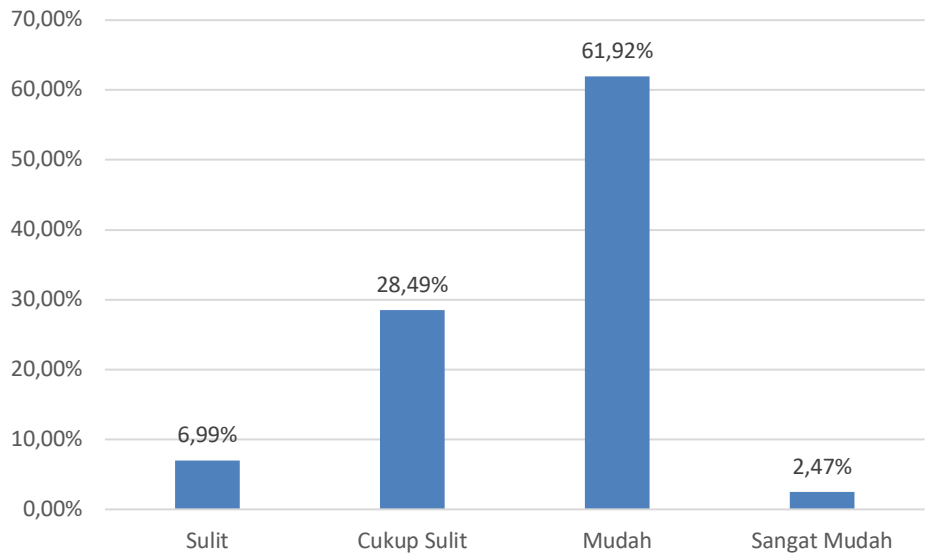
masing dari kesembilan grafik tersebut secara lebih rinci, disertai analisis atas kecenderungan jawaban responden pada setiap indikator.

Persyaratan Layanan Ketenagakerjaan

Definisi Unsur *mengukur apakah syarat teknis dan administratif yang harus dipenuhi masyarakat untuk mendapatkan layanan itu masuk akal dan tidak memberatkan.*
Pertanyaan Survei Bagaimana penilaian Bapak/Ibu atas syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan layanan periizinan (teknis maupun administratif)?

Mayoritas responden (64,38%) menilai syarat layanan mudah dipenuhi (gabungan Mudah dan Sangat Mudah). Namun proporsi yang menilai "Cukup Sulit" hingga "Sulit" masih cukup besar (35,48%), sehingga penyederhanaan syarat administratif masih perlu menjadi perhatian.

Grafik 5.43 Distribusi Penilaian Responden atas Persyaratan Layanan Ketenagakerjaan

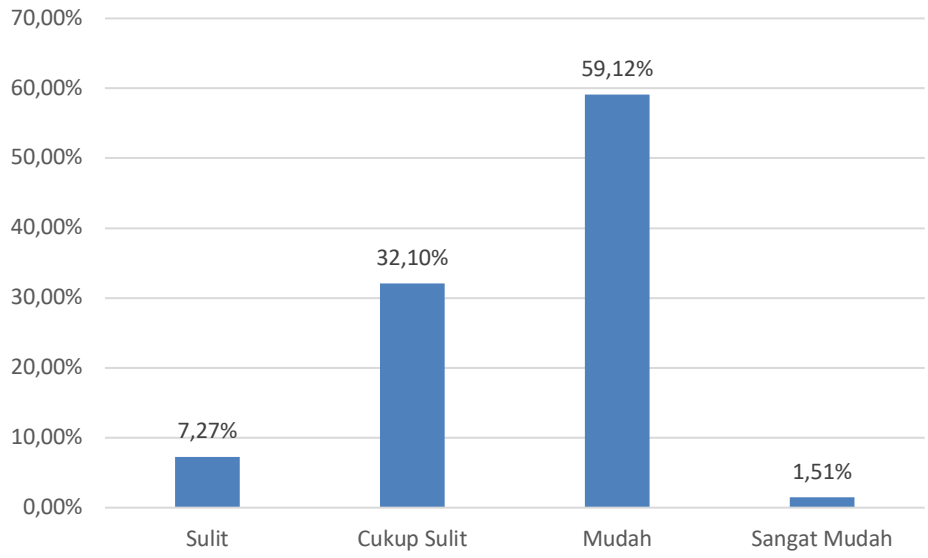


Sumber: Data Primer (2026)

Prosedur / Alur Layanan Ketenagakerjaan

Definisi Unsur *mengukur kejelasan dan kemudahan sistem, mekanisme, serta tahapan pelayanan, apakah masyarakat paham harus ke mana dan mengerjakan apa saja.*
Pertanyaan Survei Bagaimana penilaian Bapak/Ibu atas alur pelayanan prizinan (sistem, mekanisme, dan prosedur)?

Grafik 5.44 Distribusi Penilaian Responden atas Alur Layanan Ketenagakerjaan



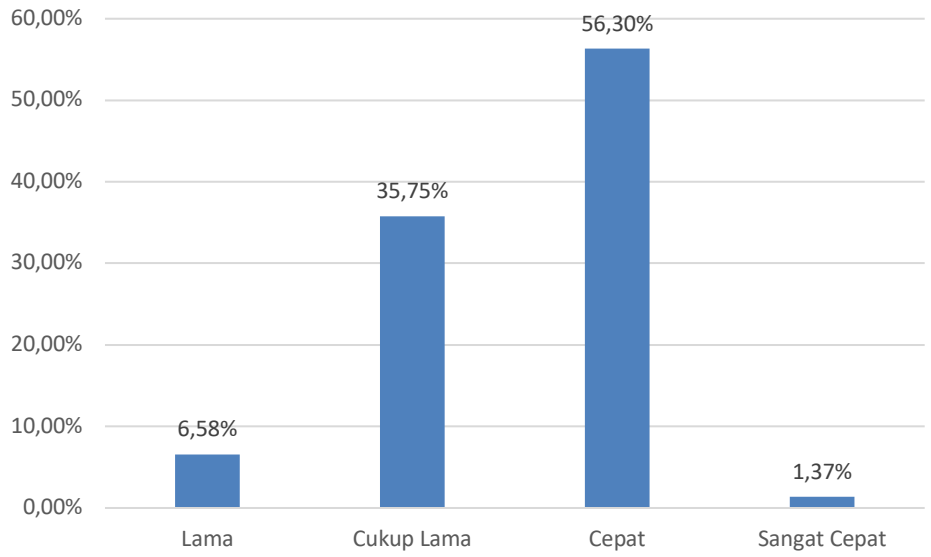
Sumber: Data Primer (2026)

Sebanyak 59,12% responden menilai alur layanan Mudah, 32,10% Cukup Sulit, 7,27% Sulit, dan 1,51% Sangat Mudah. Dari sini terlihat bahwa tingkat kepuasan terhadap alur/prosedur (60,63% positif) sedikit lebih rendah dibanding penilaian terhadap syarat layanan. Proporsi "Cukup Sulit" yang mencapai 32,10% mengindikasikan sistem, mekanisme, atau prosedur pelayanan masih dianggap berbelit oleh sebagian responden.

Waktu Penyelesaian Layanan Ketenagakerjaan

Definisi Unsur *mengukur kesesuaian antara waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan layanan dengan waktu yang seharusnya sesuai standar operasional.*
Pertanyaan Survei Bagaimana penilaian Bapak/Ibu atas jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan ketenagakerjaan?

Grafik 5.45 Distribusi Penilaian Responden atas Jangka Waktu Layanan Ketenagakerjaan



Sumber: Data Primer (2026)

Bagian ini merupakan salah satu aspek dengan tingkat kepuasan positif terendah di antara ke-9 indikator (57,67%). Angka "Cukup Lama" yang mencapai 35,75% menunjukkan durasi proses pelayanan menjadi salah satu titik lemah yang paling perlu diperbaiki.

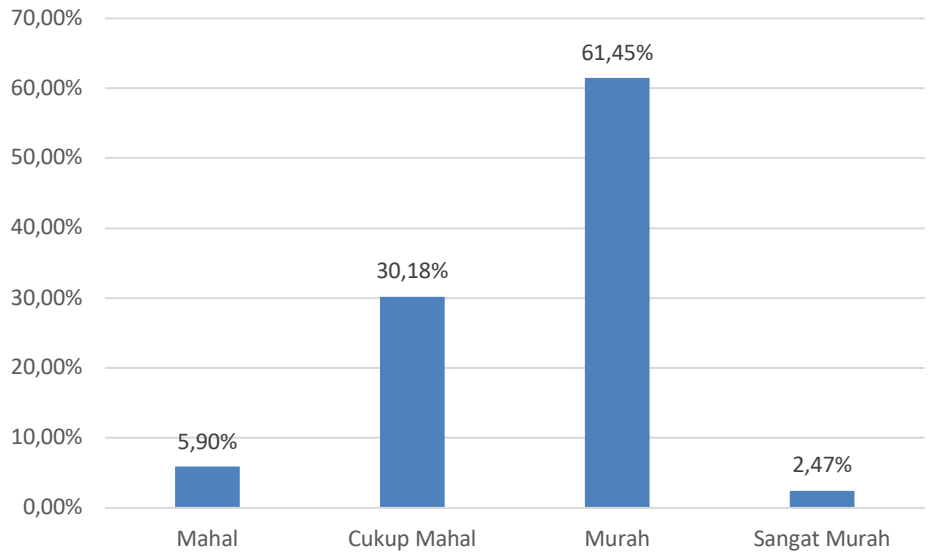
Kewajaran Biaya / Tarif Ketenagakerjaan

Definisi Unsur *mengukur kewajaran biaya yang dikenakan, apakah sepadan dengan layanan yang diterima dan sesuai ketentuan yang berlaku.*

Pertanyaan Survei Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ketenagakerjaan?

Secara umum masyarakat menilai biaya layanan wajar (63,92% positif), namun hampir sepertiga responden (30,18%) masih merasa biaya cukup mahal, sehingga transparansi tarif tetap perlu dikomunikasikan dengan baik. Terdapat 61,45% responden menilai biaya layanan "Murah", 2,47% "Sangat Murah", sementara 30,18% menilai "Cukup Mahal" dan 5,90% "Mahal".

Grafik 5.46 Distribusi Penilaian Responden atas Kewajaran Biaya/Tarif Layanan Ketenagakerjaan



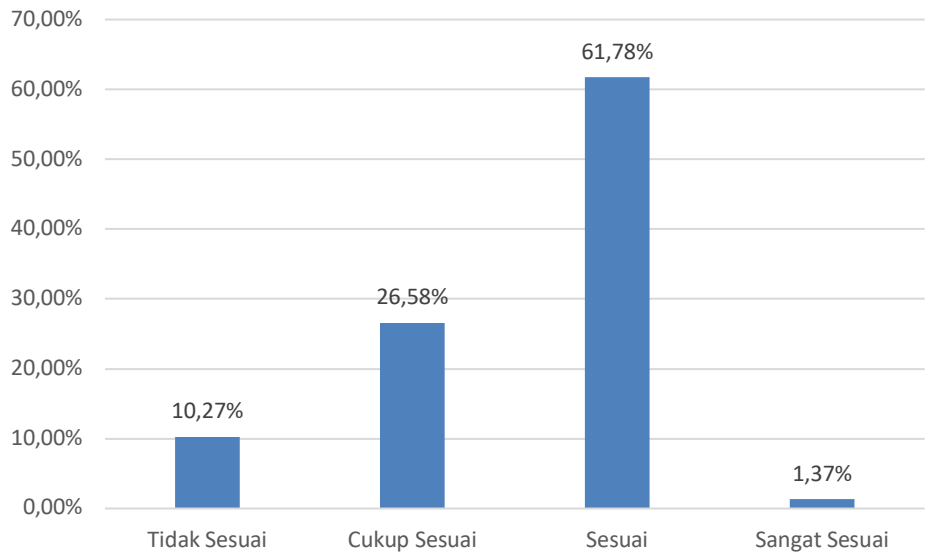
Sumber: Data Primer (2026)

Kesesuaian Hasil Layanan Ketenagakerjaan

Definisi Unsur *mengukur apakah hasil layanan yang diterima sudah sesuai dengan yang dijanjikan atau ditetapkan dalam standar pelayanan.*
Pertanyaan Survei Bagaimana penilaian Bapak/Ibu atas kesesuaian antara hasil pelayanan ketenagakerjaan yang diberikan dengan ketentuan yang telah ditetapkan?

Indikator ini memiliki proporsi "Tidak Sesuai" tertinggi di antara semua aspek (10,27%), lebih tinggi dari indikator lain yang umumnya di bawah 8%. Ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara ekspektasi hasil layanan dan output aktual yang diterima sebagian masyarakat.

Grafik 5.47 Distribusi Penilaian Responden atas Kesesuaian Hasil Layanan Ketenagakerjaan



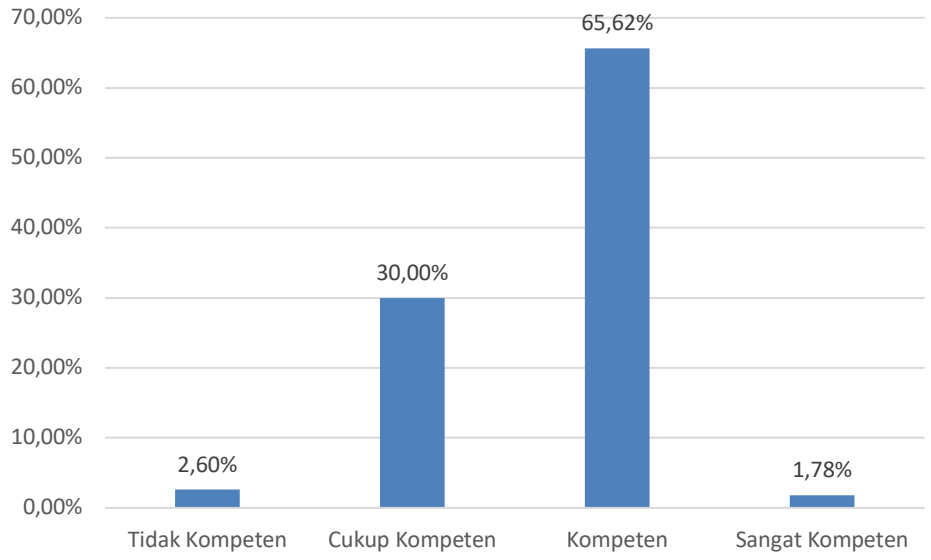
Sumber: Data Primer (2026)

Kompetensi Petugas Ketenagakerjaan

Definisi Unsur *menilai kemampuan yang harus dimiliki petugas pelaksana, meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman dalam menjalankan tugasnya.*
Pertanyaan Survei Bagaimana penilaian Bapak/Ibu atas kompetensi atau kemampuan petugas dalam pelayanan ketenagakerjaan?

Kepuasan terhadap kompetensi petugas cukup tinggi (67,40% positif) dengan proporsi ketidakpuasan yang relatif kecil (2,60%). Ini menunjukkan kapasitas SDM petugas layanan secara umum sudah dinilai memadai oleh masyarakat.

Grafik 5.48 Distribusi Penilaian Responden atas Kompetensi Petugas Layanan Ketenagakerjaan

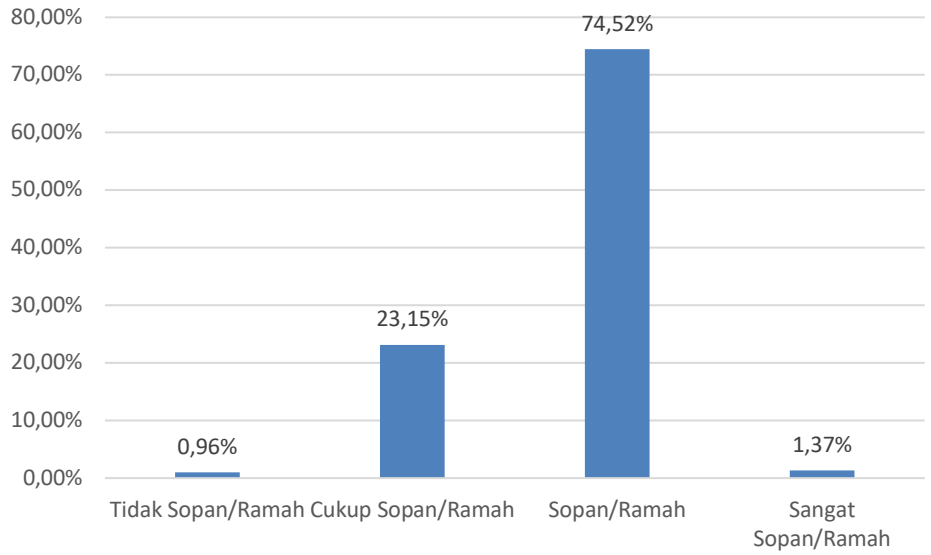


Sumber: Data Primer (2026)

Perilaku Petugas (Kesopanan & Keramahan) Ketenagakerjaan

Definisi Unsur *menilai sikap petugas dalam berinteraksi dengan masyarakat, terutama soal kesopanan dan keramahan, berbeda dari kompetensi teknis.*
Pertanyaan Survei Bagaimana penilaian Bapak/Ibu atas perilaku petugas terkait kesopanan dan keramahan dalam pelayanan ketenagakerjaan?

Grafik 5.49 Distribusi Penilaian Responden atas Perilaku Petugas Layanan Ketenagakerjaan



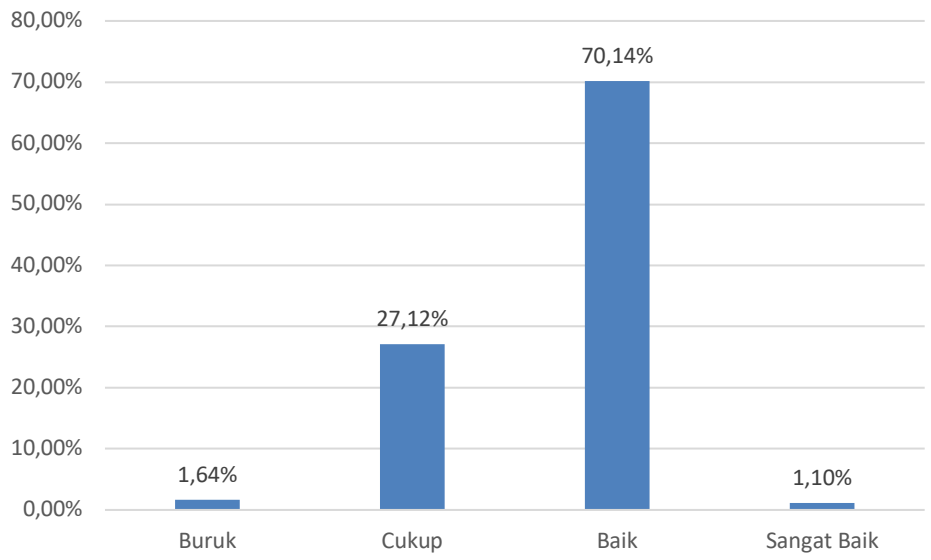
Sumber: Data Primer (2026)

Ini adalah indikator dengan tingkat kepuasan tertinggi kedua (75,89% positif) dan angka ketidakpuasan terendah (0,96%) di antara seluruh aspek. Sikap pelayanan petugas menjadi salah satu kekuatan utama layanan ketenagakerjaan ini.

Sarana dan Prasarana Ketenagakerjaan

Definisi Unsur *menilai kondisi fisik penunjang pelayanan, seperti fasilitas ruang tunggu, peralatan, kebersihan, dan kenyamanan tempat pelayanan berlangsung.*
Pertanyaan Survei Bagaimana penilaian Bapak/Ibu atas kualitas sarana dan prasarana ketenagakerjaan?

Grafik 5.50 Distribusi Penilaian Responden atas Sarana Prasarana Layanan Ketenagakerjaan



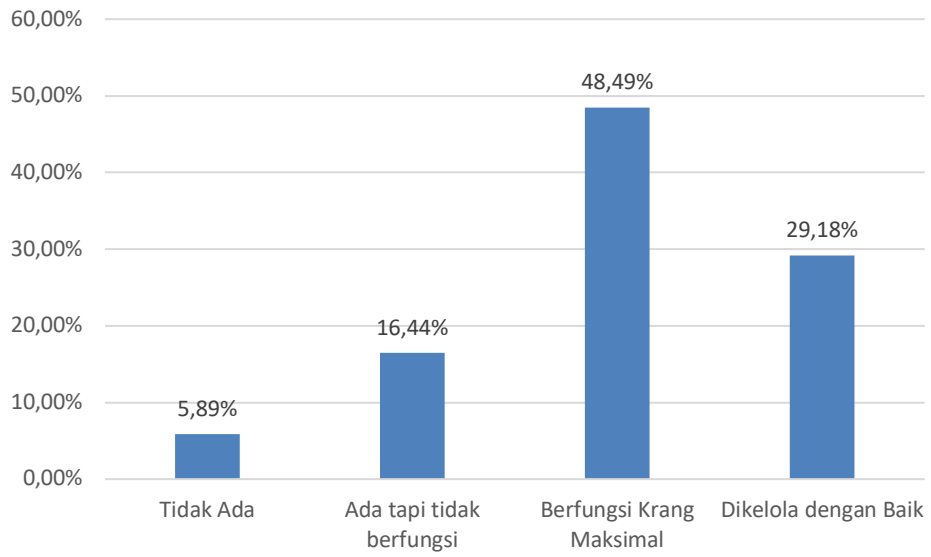
Sumber: Data Primer (2026)

Penilaian terhadap sarana dan prasarana tergolong positif (71,23%) dengan tingkat keluhan yang sangat rendah (1,64% Buruk). Fasilitas fisik layanan relatif sudah memadai di mata masyarakat.

Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan Ketenagakerjaan

Definisi Unsur *mengukur ada atau tidaknya mekanisme bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau masukan, dan seberapa efektif mekanisme itu ditindaklanjuti oleh penyelenggara layanan.*
Pertanyaan Survei Bagaimana penilaian Bapak/Ibu atas penanganan pengaduan layanan ketenagakerjaan?

Grafik 5.51 Distribusi Penilaian Responden atas Penanganan Pengaduan Layanan Ketenagakerjaan



Sumber: Data Primer (2026)

Pengaduan layanan ketenagakerjaan ini polanya berbeda dari 8 grafik lain, karena mayoritas jawaban justru berada di kategori tengah ("Berfungsi Kurang Maksimal"), bukan di kategori teratas. Meski secara kumulatif penilaian cenderung positif (77,67% jika Berfungsi Kurang Maksimal dan Dikelola dengan Baik digabung), besarnya proporsi "Kurang Maksimal" menunjukkan mekanisme pengaduan sudah tersedia tetapi efektivitasnya masih perlu ditingkatkan.

Ditambah 22,33% responden yang merasa pengaduan tidak ada atau tidak berfungsi, aspek ini menjadi salah satu prioritas perbaikan.

Berdasarkan hasil kajian atas kesembilan aspek layanan ketenagakerjaan, terdapat beberapa hal yang perlu menjadi perhatian utama dalam upaya perbaikan ke depan. Aspek yang paling mendesak untuk dibenahi adalah kecepatan waktu penyelesaian layanan, karena proses yang berlangsung lama masih menjadi keluhan yang cukup dominan di kalangan masyarakat. Selain itu, kesesuaian antara hasil layanan dengan ketentuan yang berlaku juga perlu mendapat perhatian serius, mengingat masih ada kesenjangan antara apa yang dijanjikan dan apa yang benar-benar diterima oleh masyarakat. Mekanisme penanganan pengaduan pun perlu diperkuat, tidak hanya dari sisi keberadaannya secara formal, tetapi terutama dari sisi efektivitas dan kecepatan tindak lanjutnya, karena banyak masyarakat merasa saluran pengaduan yang ada belum berfungsi secara maksimal.

Di samping itu, alur dan prosedur pelayanan juga masih dianggap cukup rumit oleh sebagian masyarakat sehingga perlu disederhanakan, sementara kewajaran biaya atau tarif layanan perlu terus dikomunikasikan secara transparan agar tidak menimbulkan persepsi yang kurang tepat. Di sisi lain, aspek yang berkaitan dengan sikap pelayanan, yaitu kesopanan dan keramahan petugas, kualitas sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas, secara umum sudah dinilai baik oleh masyarakat sehingga dapat dipertahankan sembari fokus pembenahan diarahkan pada perbaikan sisi proses, ketepatan hasil layanan, dan penguatan sistem pengaduan.

Telaah Indikator Ketenagakerjaan Berbasis Kecamatan

Selain melakukan analisis terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada setiap indikator pelayanan ketenagakerjaan, penelitian ini juga menyajikan analisis sentimen untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai persepsi masyarakat di setiap kecamatan. Analisis sentimen dilakukan dengan mengelompokkan jawaban responden ke dalam dua kategori, yaitu sentimen negatif dan sentimen positif. Pada indikator persyaratan pelayanan, kategori *sulit* dan *cukup sulit* digabungkan sebagai sentimen negatif, sedangkan *mudah* dan *sangat mudah* digabungkan sebagai sentimen positif. Pada indikator kompetensi petugas, kategori *tidak kompeten* dan *cukup kompeten* dikelompokkan sebagai sentimen negatif, sementara *kompeten* dan *sangat kompeten* sebagai sentimen positif. Adapun pada indikator kualitas sarana pelayanan, kategori *buruk* dan *cukup* digabungkan sebagai sentimen negatif, sedangkan *baik* dan *sangat baik* digabungkan sebagai sentimen positif.

Pengelompokan tersebut bertujuan untuk menyederhanakan interpretasi persepsi masyarakat sehingga dapat diketahui kecenderungan penilaian pada masing-masing kecamatan secara lebih jelas. Selanjutnya, persentase sentimen dari ketiga indikator tersebut diakumulasikan dan dirata-ratakan untuk memperoleh tingkat sentimen keseluruhan terhadap pelayanan ketenagakerjaan. Pendekatan ini memungkinkan identifikasi kecamatan-kecamatan yang masih didominasi sentimen negatif maupun yang telah menunjukkan dominasi sentimen positif, sehingga hasil analisis dapat menjadi dasar dalam menetapkan prioritas peningkatan kualitas pelayanan ketenagakerjaan di Kabupaten Konawe.

Tabel 5.10 Sentimen Kepuasan Akumulatif Masyarakat atas Layanan Ketenagakerjaan Menurut Kecamatan

No	Kecamatan	Rata-rata (%)	
		(-)	(+)
1	ABUKI	90,67	9,33
2	ANGGABERI	87,88	12,12
3	PADANGGUNI	75,64	24,36
4	MOROSI	66,67	33,33
5	ASINUA	59,26	40,74
6	KAPOIALA	59,09	40,91
7	ONEMBUTE	56,52	43,48
8	LALONGGASOMEETO	52,63	47,37
9	BESELUTU	49,38	50,62
10	BONDOALA	44,44	55,56
11	LATOMA	44,44	55,55
12	SOROPIA	36,23	63,77
13	UNAAHA	36,04	63,96
14	LAMBUYA	34,67	65,33
15	WONGGEDUKU BARAT	33,33	66,67
16	ROUTA	28,79	71,21
17	PONDIDAHA	28,33	71,67
18	KONAWE	24,44	75,55
19	WONGGEDUKU	17,83	82,17
20	SAMPARA	12,65	87,36
21	TONGAUNA UTARA	11,11	88,89
22	AMONGGEDO	8,82	91,18
23	UEPAI	5,3	94,7
24	PURIALA	4,6	95,4
25	TONGAUNA	4,07	95,93
26	MELUHU	3,7	96,3
27	ANGGALOMOARE	2,08	97,92
28	WAWOTOBI	1,47	98,53

Sumber: Data Primer (2026)

Kecamatan Abuki menjadi wilayah dengan akumulasi sentimen negatif tertinggi, yaitu sebesar 90,67%, diikuti oleh Anggaberi sebesar 87,88% dan Padangguni sebesar 75,64%. Tingginya proporsi sentimen negatif di ketiga kecamatan tersebut mengindikasikan bahwa masyarakat masih merasakan berbagai kendala dalam memperoleh pelayanan ketenagakerjaan. Persepsi tersebut menunjukkan bahwa permasalahan tidak hanya terjadi pada satu aspek tertentu, tetapi merupakan akumulasi dari penilaian terhadap persyaratan pelayanan yang dianggap belum mudah, kompetensi petugas yang belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat, serta kualitas sarana pelayanan yang dinilai masih perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, ketiga kecamatan tersebut dapat diprioritaskan sebagai wilayah utama dalam program perbaikan pelayanan ketenagakerjaan.

Kelompok berikutnya yang juga menunjukkan tingkat sentimen negatif cukup tinggi adalah Morosi (66,67%), Asinua (59,26%), Kapoiala (59,09%), Onembute (56,52%), dan Lalonggasomeeto (52,63%). Meskipun tingkat sentimen negatifnya tidak setinggi tiga kecamatan sebelumnya, lebih dari separuh penilaian masyarakat pada kecamatan-kecamatan tersebut masih berada pada kategori negatif. Kondisi ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan ketenagakerjaan di wilayah tersebut belum mampu memberikan pengalaman pelayanan yang konsisten dan memuaskan bagi masyarakat. Upaya peningkatan kompetensi aparatur, penyederhanaan prosedur pelayanan, serta penyediaan sarana pendukung yang lebih memadai menjadi langkah yang perlu diprioritaskan.

Sementara itu, sebagian besar kecamatan lainnya telah menunjukkan kecenderungan sentimen positif yang lebih dominan. Kecamatan seperti Konawe, Pondidaha, Routa, Wonggeduku Barat, Unaaha, Soropia, Latoma, Lambuya, hingga Besulutu memiliki tingkat sentimen positif yang lebih tinggi dibandingkan sentimen negatif, meskipun masih terdapat ruang untuk melakukan penyempurnaan kualitas pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan ketenagakerjaan di wilayah-wilayah tersebut telah diterima cukup baik oleh masyarakat, namun belum mencapai tingkat kepuasan yang optimal sehingga peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan tetap diperlukan.

Di sisi lain, terdapat sejumlah kecamatan yang memperlihatkan capaian pelayanan sangat baik dengan dominasi sentimen positif yang sangat tinggi. Wawotobi mencatat sentimen positif tertinggi sebesar 98,53%, diikuti Anggalomoare (97,92%), Meluhu (96,30%), Tongauna (95,93%), Puriala (95,40%), Uepai (94,70%), dan Amonggedo (91,18%). Tingginya apresiasi masyarakat di kecamatan-kecamatan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan ketenagakerjaan telah mampu memenuhi harapan masyarakat pada sebagian besar aspek yang dinilai. Capaian ini dapat dijadikan sebagai contoh praktik pelayanan yang baik (best practice) untuk direplikasi di kecamatan lain yang masih menghadapi tingkat sentimen negatif tinggi.

Secara keseluruhan, distribusi sentimen masyarakat terhadap pelayanan ketenagakerjaan menggambarkan bahwa kualitas pelayanan di Kabupaten Konawe belum merata antar kecamatan. Oleh karena itu, pemerintah daerah perlu menerapkan strategi pembinaan yang lebih terarah berdasarkan karakteristik

masing-masing wilayah. Kecamatan dengan sentimen negatif tertinggi seperti Abuki, Anggaberi, dan Padangguni perlu menjadi fokus utama intervensi melalui evaluasi menyeluruh terhadap prosedur pelayanan, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta penyediaan sarana pelayanan yang lebih memadai. Sementara itu, kecamatan dengan capaian sentimen positif tinggi perlu dipertahankan kualitas pelayanannya sekaligus dijadikan model pembelajaran bagi kecamatan lain, sehingga pemerataan kualitas pelayanan ketenagakerjaan di seluruh Kabupaten Konawe dapat tercapai secara berkelanjutan.

5.3.6. Pertanian

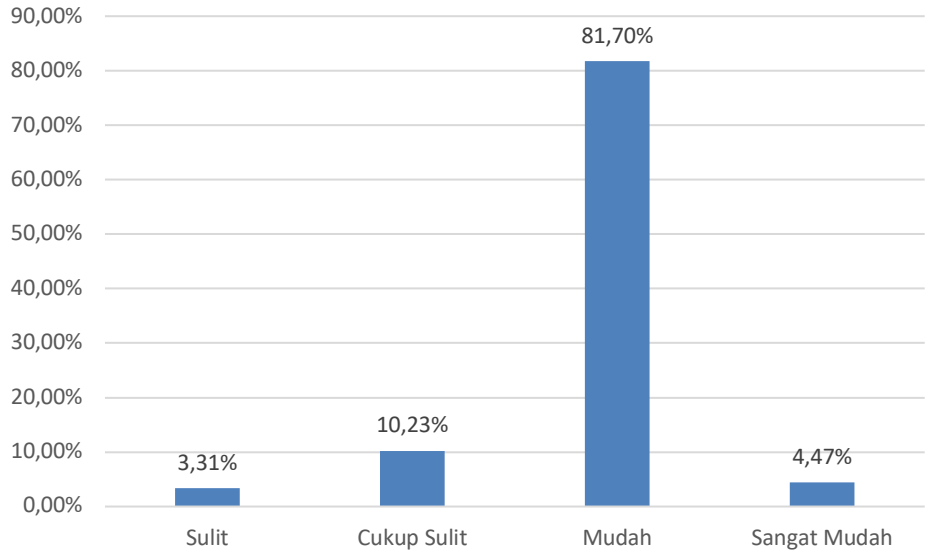
Survei kepuasan atas layanan pertanian ini dilaksanakan untuk mengetahui persepsi dan penilaian masyarakat, khususnya para pemohon atau penerima layanan, terhadap berbagai aspek pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan pertanian. Penilaian tersebut mencakup sembilan dimensi utama, yaitu kemudahan syarat pengurusan layanan, kemudahan alur atau prosedur pelayanan, kecepatan waktu penyelesaian, kewajaran biaya atau tarif, kesesuaian hasil layanan dengan ketentuan yang berlaku, kompetensi petugas, sikap kesopanan dan keramahan petugas, kualitas sarana dan prasarana, serta efektivitas penanganan pengaduan. Data yang diperoleh kemudian diolah dan disajikan dalam bentuk grafik proporsi jawaban responden untuk masing-masing dimensi, sehingga dapat menggambarkan sejauh mana kualitas pelayanan pertanian yang telah berjalan selama ini dirasakan oleh masyarakat.

Secara umum, hasil survei menunjukkan tingkat kepuasan yang cukup tinggi pada sebagian besar dimensi, terutama pada aspek kompetensi petugas, kesopanan pelayanan, dan kesesuaian hasil layanan, meskipun masih terdapat beberapa dimensi seperti waktu penyelesaian, kualitas sarana prasarana, dan penanganan pengaduan yang memerlukan perhatian lebih lanjut untuk perbaikan. Uraian berikut akan membahas secara lebih rinci hasil penilaian pada masing-masing grafik tersebut.

Persyaratan Layanan Pertanian

Definisi Unsur *mengukur apakah syarat teknis dan administratif yang harus dipenuhi masyarakat untuk mendapatkan layanan itu masuk akal dan tidak memberatkan.*
Pertanyaan Survei Bagaimana penilaian Bapak/Ibu atas syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan layanan periizinan (teknis maupun administratif)?

Grafik 5.52 Distribusi Penilaian Responden atas Persyaratan Layanan Pertanian



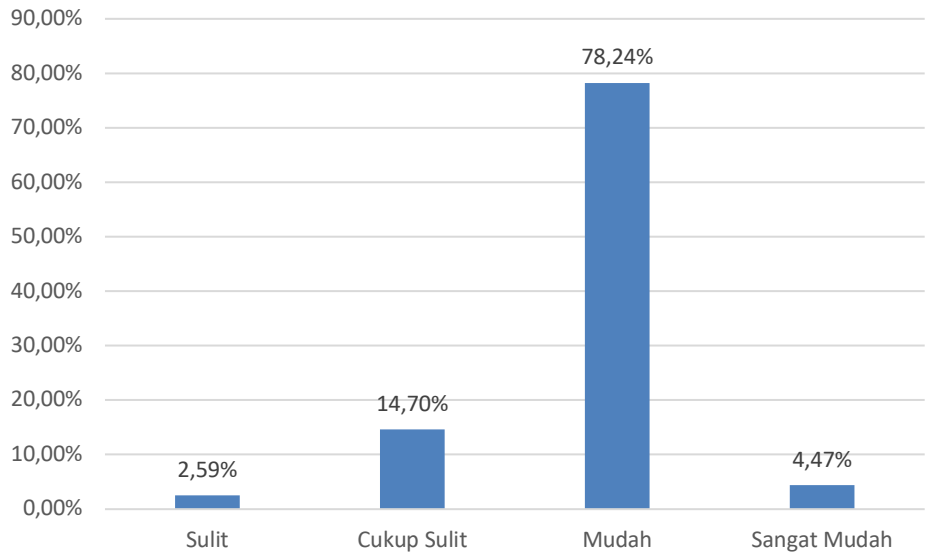
Sumber: Data Primer (2026)

Grafik 5.52 menunjukkan bahwa sebagian besar responden, yaitu lebih dari delapan dari sepuluh orang, menilai persyaratan pengurusan layanan pertanian tergolong mudah dipenuhi. Jika digabungkan, kategori "Mudah" dan "Sangat Mudah" mencapai sekitar 86%, sementara yang menilai "Sulit" atau "Cukup Sulit" hanya sekitar 13,5%. Hal ini mengindikasikan bahwa persyaratan teknis maupun administratif yang ditetapkan sudah cukup jelas dan tidak memberatkan bagi mayoritas pemohon layanan.

Prosedur / Alur Layanan Pertanian

Definisi Unsur *mengukur kejelasan dan kemudahan sistem, mekanisme, serta tahapan pelayanan, apakah masyarakat paham harus ke mana dan mengerjakan apa saja.*
Pertanyaan Survei Bagaimana penilaian Bapak/Ibu atas alur pelayanan prizinan (sistem, mekanisme, dan prosedur)?

Grafik 5.53 Distribusi Penilaian Responden atas Alur Layanan Pertanian



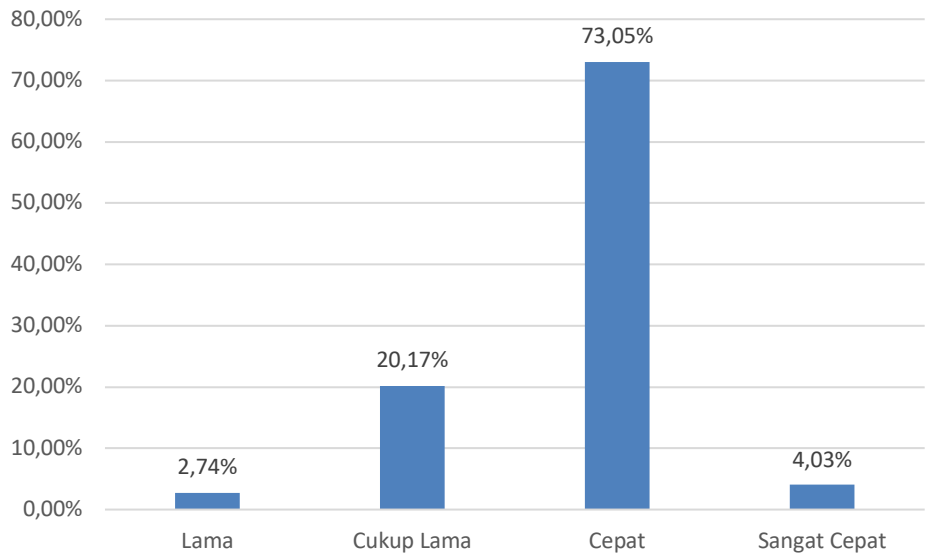
Sumber: Data Primer (2026)

Pola pada grafik 5.53 serupa dengan grafik sebelumnya, dengan mayoritas responden (sekitar 82,7%) menilai alur pelayanan mudah dipahami dan dijalani. Namun proporsi yang menilai cukup sulit sedikit lebih tinggi dibanding grafik syarat (14,7% berbanding 10,2%), yang bisa menjadi sinyal bahwa tahapan prosedural atau mekanisme birokrasi masih dianggap sedikit lebih rumit dibandingkan sekadar pemenuhan syarat dokumen.

Waktu Penyelesaian Layanan Pertanian

Definisi Unsur *mengukur kesesuaian antara waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan layanan dengan waktu yang seharusnya sesuai standar operasional.*
Pertanyaan Survei Bagaimana penilaian Bapak/Ibu atas jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan pertanian?

Grafik 5.54 Distribusi Penilaian Responden atas Jangka Waktu Layanan Pertanian



Sumber: Data Primer (2026)

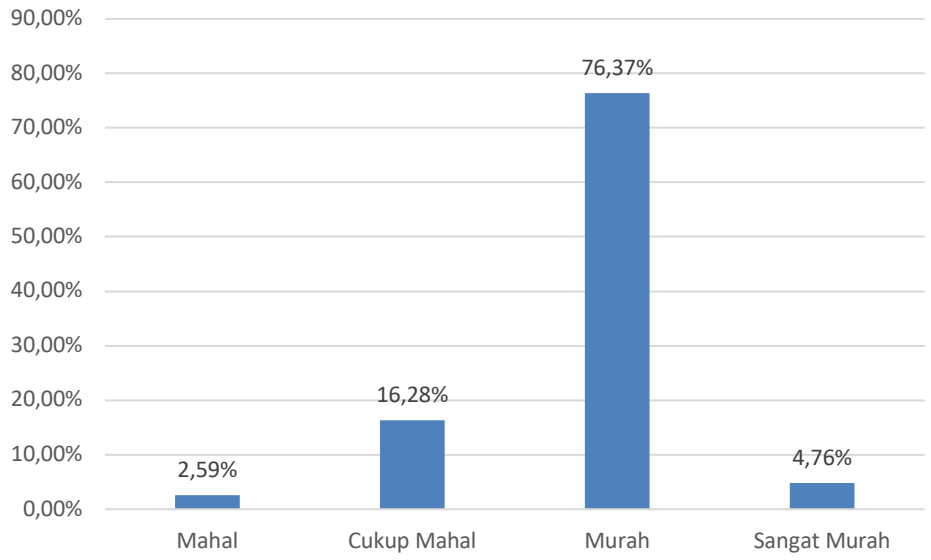
Dalam penyelesaian layanan, Gafik 5.54 memperlihatkan bahwa waktu penyelesaian layanan dinilai cepat oleh mayoritas responden (77% jika kateegori "Cepat" dan "Sangat Cepat" digabung). Meski begitu, proporsi yang menilai "Cukup Lama" merupakan yang tertinggi dibanding dimensi lain sejauh ini (20,2%), sehingga aspek durasi pelayanan bisa menjadi salah satu area yang masih perlu diperhatikan untuk peningkatan lebih lanjut.

Kewajaran Biaya / Tarif Pertanian

Definisi Unsur *mengukur kewajaran biaya yang dikenakan, apakah sepadan dengan layanan yang diterima dan sesuai ketentuan yang berlaku.*

Pertanyaan Survei Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan pertanian?

Grafik 5.55 Distribusi Penilaian Responden atas Kewajaran Biaya/Tarif Layanan Pertanian



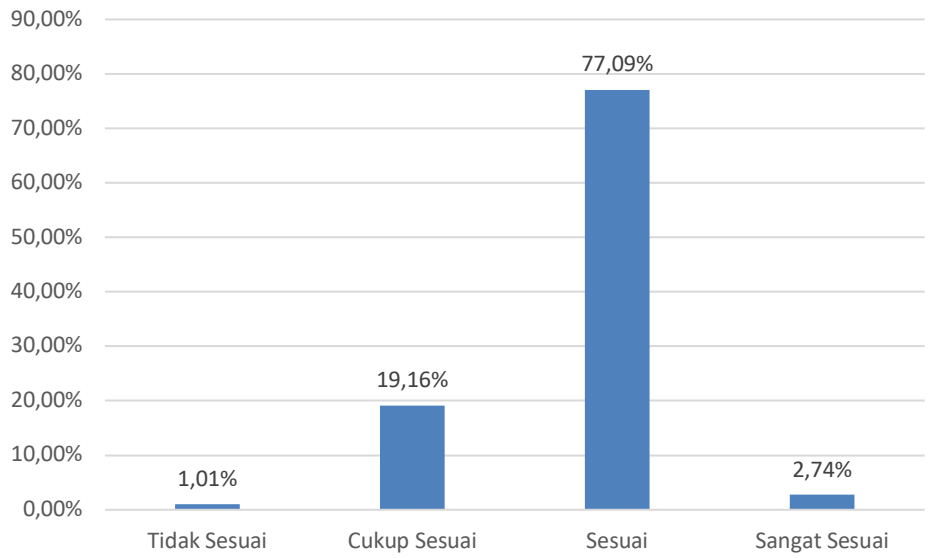
Sumber: Data Primer (2026)

Sebagian besar responden (81,1%) menilai biaya atau tarif layanan pertanian tergolong murah hingga sangat murah. Angka ini menunjukkan tingkat penerimaan yang baik terhadap struktur biaya yang berlaku, meskipun hampir seperlima responden (18,9%) masih merasa biaya tersebut cukup mahal atau mahal, yang layak menjadi catatan bagi evaluasi tarif ke depan.

Kesesuaian Hasil Layanan Pertanian

Definisi Unsur *mengukur apakah hasil layanan yang diterima sudah sesuai dengan yang dijanjikan atau ditetapkan dalam standar pelayanan.*
Pertanyaan Survei Bagaimana penilaian Bapak/Ibu atas kesesuaian antara hasil pelayanan pertanian yang diberikan dengan ketentuan yang telah ditetapkan?

Grafik 5.56 Distribusi Penilaian Responden atas Kesesuaian Hasil Layanan Pertanian



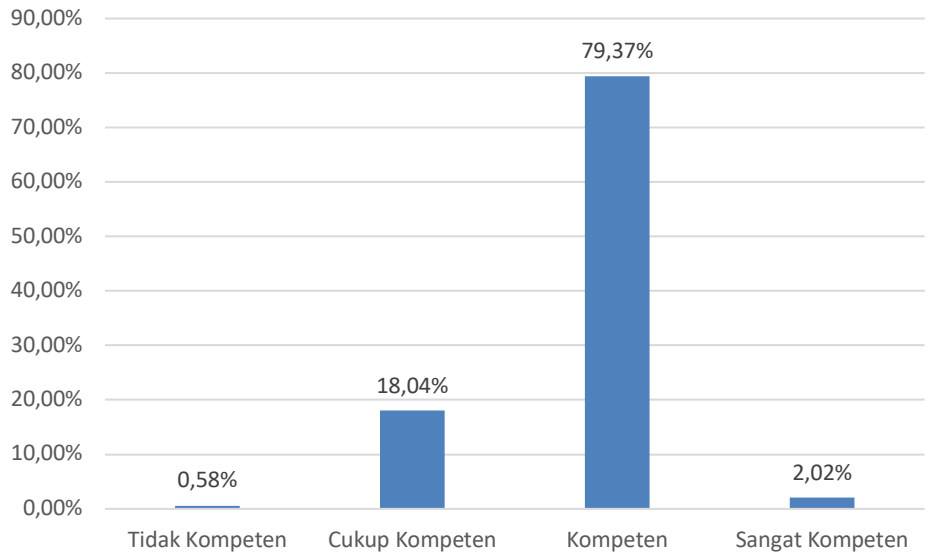
Sumber: Data Primer (2026)

Grafik 5.56 menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap konsistensi hasil layanan dengan aturan yang berlaku, dengan hampir 80% responden menyatakan hasil layanan sesuai ketentuan. Proporsi ketidaksesuaian sangat kecil (hanya 1%), menandakan bahwa petugas pelayanan pertanian secara umum menjalankan proses sesuai standar yang ditetapkan.

Kompetensi Petugas Pertanian

Definisi Unsur *menilai kemampuan yang harus dimiliki petugas pelaksana, meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman dalam menjalankan tugasnya.*
Pertanyaan Survei Bagaimana penilaian Bapak/Ibu atas kompetensi atau kemampuan petugas dalam pelayanan pertanian?

Grafik 5.57 Distribusi Penilaian Responden atas Kompetensi Petugas Layanan Pertanian



Sumber: Data Primer (2026)

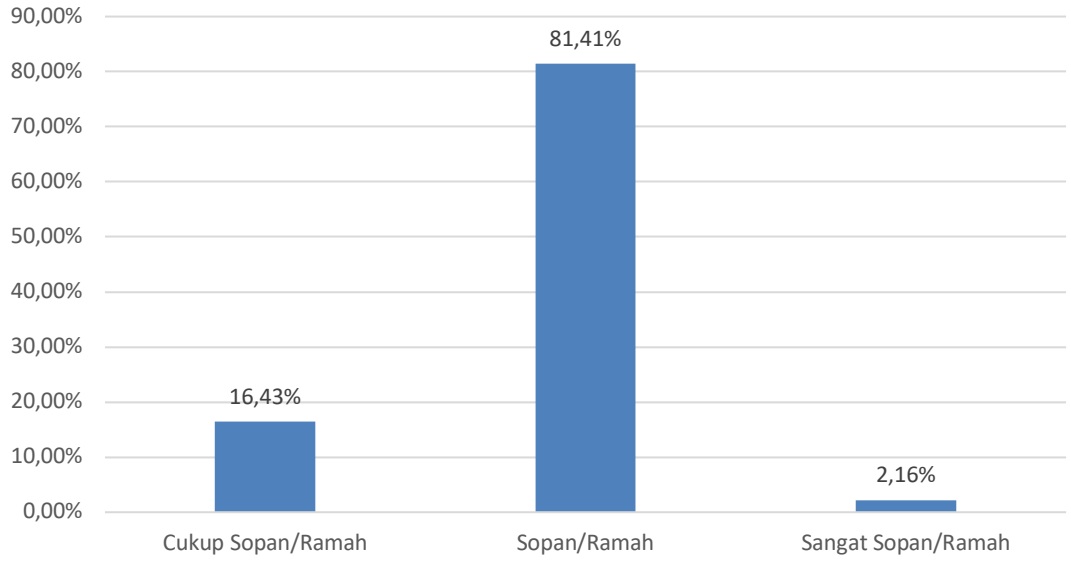
Unsur ini merupakan salah satu temuan dengan tingkat penilaian positif tertinggi, karena hampir 81,4% responden menilai petugas kompeten hingga sangat kompeten dalam menjalankan tugasnya, sementara yang menilai tidak kompeten praktis nihil (0,6%). Temuan ini menegaskan bahwa kualitas sumber daya manusia menjadi salah satu kekuatan utama dalam pelayanan pertanian yang diberikan.

Perilaku Petugas (Kesopanan & Keramahan) Pertanian

Definisi Unsur *menilai sikap petugas dalam berinteraksi dengan masyarakat, terutama soal kesopanan dan keramahan, berbeda dari kompetensi teknis.*
Pertanyaan Survei Bagaimana penilaian Bapak/Ibu atas perilaku petugas terkait kesopanan dan keramahan dalam pelayanan pertanian?

Berbeda dari grafik lain yang memiliki empat kategori, grafik 5.58 hanya memiliki tiga kategori karena tidak ada responden yang menilai petugas tidak sopan atau tidak ramah. Sikap petugas dinilai sopan hingga sangat sopan oleh 83,6% responden, menunjukkan bahwa aspek *soft skill* petugas dalam berinteraksi dengan masyarakat sudah terjaga dengan baik.

Grafik 5.58 Distribusi Penilaian Responden atas Perilaku Petugas Layanan Pertanian



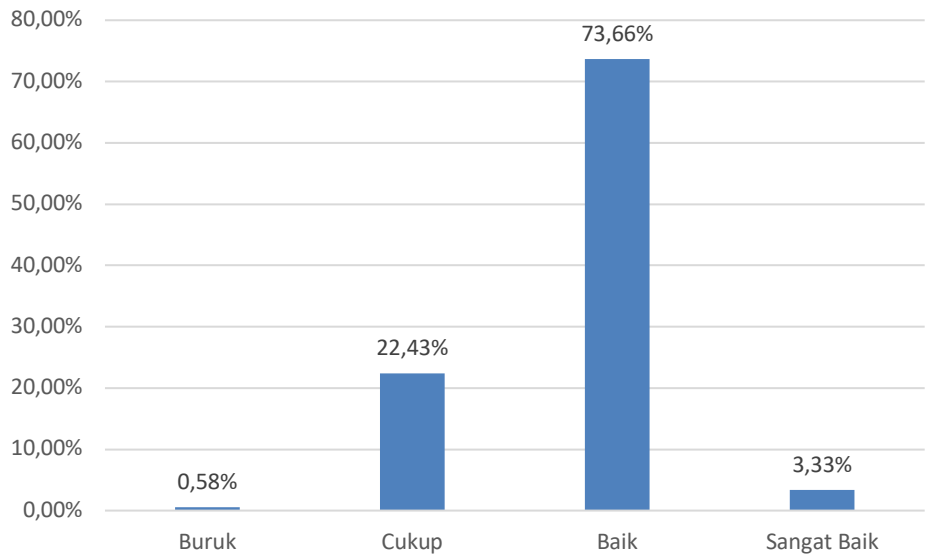
Sumber: Data Primer (2026)

Sarana dan Prasarana Pertanian

Definisi Unsur *menilai kondisi fisik penunjang pelayanan, seperti fasilitas ruang tunggu, peralatan, kebersihan, dan kenyamanan tempat pelayanan berlangsung.*
Pertanyaan Survei Bagaimana penilaian Bapak/Ibu atas kualitas sarana dan prasarana pertanian?

Mayoritas responden (77%) menilai sarana dan prasarana pelayanan pertanian dalam kondisi baik hingga sangat baik. Namun proporsi yang menilai hanya cukup termasuk yang cukup tinggi (22,4%), sehingga aspek fasilitas fisik dan infrastruktur pendukung ini bisa menjadi salah satu area prioritas untuk peningkatan dibanding dimensi kompetensi petugas atau kesesuaian hasil layanan yang skornya lebih tinggi.

Grafik 5.59 Distribusi Penilaian Responden atas Sarana Prasarana Layanan Pertanian



Sumber: Data Primer (2026)

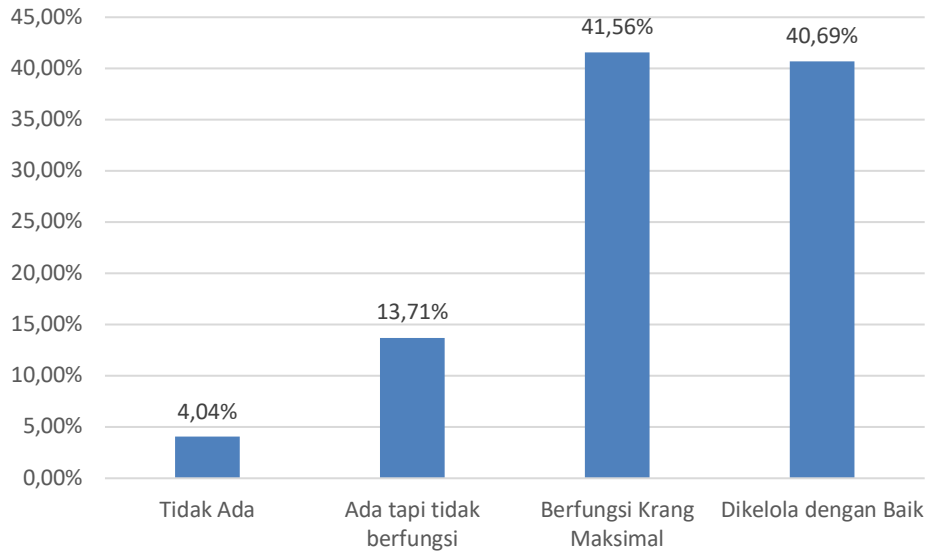
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan Pertanian

Definisi Unsur *mengukur ada atau tidaknya mekanisme bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau masukan, dan seberapa efektif mekanisme itu ditindaklanjuti oleh penyelenggara layanan.*
Pertanyaan Survei Bagaimana penilaian Bapak/Ibu atas penanganan pengaduan layanan pertanian?

Grafik 5.60 menunjukkan pola yang cukup berbeda dari delapan grafik sebelumnya, karena persebaran nilainya jauh lebih merata dan tidak didominasi oleh satu kategori secara tegas. Meskipun mekanisme pengaduan dinilai dikelola dengan baik oleh 40,7% responden, hampir separuh lainnya (41,6%) menilai mekanisme tersebut ada namun berfungsi kurang maksimal, dan sekitar 17,7%

menilai mekanisme pengaduan tidak berfungsi atau bahkan tidak ada sama sekali. Ini menjadikan dimensi penanganan pengaduan sebagai titik lemah paling menonjol dibanding delapan dimensi kepuasan lainnya, dan perlu menjadi fokus perbaikan utama dalam layanan pertanian ke depan.

Grafik 5.60 Distribusi Penilaian Responden atas Penanganan Pengaduan Layanan Pertanian



Sumber: Data Primer (2026)

Berdasarkan analisis silang terhadap seluruh sembilan aspek pengukuran, dengan menjumlahkan proporsi jawaban pada dua kategori teratas yang mencerminkan sentimen positif pada masing-masing dimensi (misalnya Mudah dan Sangat Mudah, atau Sesuai dan Sangat Sesuai), dapat disusun peringkat aspek pelayanan pertanian dari yang paling banyak mendapat sentimen positif hingga yang paling rendah.

Posisi teratas ditempati oleh kemudahan **syarat pengurusan layanan** dengan tingkat sentimen positif sebesar 86,2%, menjadikannya kekuatan utama pelayanan pertanian saat ini. Disusul kemudian oleh sikap kesopanan dan keramahan petugas dengan 83,6%, yang menunjukkan bahwa interaksi personal antara petugas dan masyarakat berjalan sangat baik. Peringkat ketiga diraih oleh kemudahan alur atau prosedur pelayanan dengan 82,7%, diikuti kompetensi dan kemampuan petugas di posisi keempat dengan 81,4%, serta kewajaran biaya atau tarif layanan di posisi kelima dengan 81,1%. Ketiga aspek ini secara konsisten berada pada kisaran 81 hingga 83%, mengindikasikan bahwa sistem, sumber daya manusia, dan struktur biaya pelayanan pertanian sudah cukup solid di mata masyarakat.

Selanjutnya, kesesuaian hasil layanan dengan ketentuan yang berlaku menempati posisi keenam dengan 79,8%, disusul oleh kecepatan waktu penyelesaian layanan di posisi ketujuh dengan 77,1%, dan kualitas sarana serta prasarana di posisi kedelapan dengan 77,0%. Ketiganya menunjukkan bahwa meskipun secara umum tetap positif, aspek kepastian output, durasi proses, dan kondisi fasilitas fisik relatif lebih sering menjadi sumber keluhan dibandingkan lima aspek di atasnya.

Namun yang paling mencolok adalah posisi terakhir yang ditempati oleh penanganan pengaduan layanan, dengan sentimen positif yang hanya mencapai 40,7%, jauh tertinggal dari delapan aspek lainnya. Kesenjangan yang tajam ini mengungkap sebuah pola menarik: masyarakat secara umum puas dengan bagaimana layanan pertanian berjalan sehari-hari, mulai dari syarat, prosedur,

biaya, hingga sikap dan kompetensi petugas, namun ketika sesuatu berjalan tidak sesuai harapan, mekanisme untuk menyampaikan dan menindaklanjuti keluhan justru menjadi titik paling lemah dalam keseluruhan sistem pelayanan. Dapat dikatakan, layanan pertanian sudah cukup andal secara operasional, tetapi masih rapuh dalam hal akuntabilitas dan responsivitas terhadap masukan masyarakat, sehingga penguatan sistem pengaduan sepatutnya menjadi prioritas utama dalam upaya perbaikan pelayanan ke depan.

Telaah Indikator Pertanian Berbasis Kecamatan

Analisis sentimen pada bidang pertanian dilakukan untuk memperoleh gambaran mengenai persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima. Berbeda dengan analisis tingkat kepuasan yang hanya menunjukkan besarnya penilaian secara umum, analisis sentimen memberikan informasi yang lebih mendalam mengenai kecenderungan penilaian positif maupun negatif masyarakat terhadap aspek-aspek pelayanan.

Dalam analisis ini, penilaian terhadap **kemudahan persyaratan**, **kompetensi petugas**, dan **kualitas sarana pelayanan** diklasifikasikan ke dalam dua kelompok sentimen, yaitu sentimen negatif dan sentimen positif. Selanjutnya, ketiga indikator tersebut diakumulasikan dan dirata-ratakan untuk memperoleh gambaran sentimen setiap kecamatan. Pendekatan ini memungkinkan identifikasi wilayah yang telah memberikan pelayanan pertanian secara optimal sekaligus mengungkap kecamatan yang masih memerlukan perhatian dan perbaikan, sehingga hasil analisis dapat menjadi dasar dalam penyusunan kebijakan.

Tabel 5.11 Sentimen Kepuasan Akumulatif Masyarakat atas Layanan Pertanian Menurut Kecamatan

No	Kecamatan	Rata-rata (%)	
		(-)	(+)
1	Asinua	66,67	33,33
2	Latoma	59,26	40,74
3	Lalonggasomeeto	57,89	42,11
4	Soropia	39,86	60,14
5	Onembute	30,43	69,57
6	Sampara	29,88	70,12
7	Unaaha	28,69	71,31
8	Wonggeduku Barat	28,57	71,43
9	Kapoiala	25,76	74,24
10	Abuki	25,33	74,67
11	Morosi	23,61	76,39
12	Besulutu	22,22	77,78
13	Routa	21,21	78,79
14	Bondoala	20,37	79,63
15	Anggalomoare	16,67	83,33
16	Konawe	13,33	86,66
17	Lambuya	10,67	89,33
18	Anggaberi	9,09	90,91
19	Padangguni	6,41	93,59
20	Pondidaha	5,83	94,17
21	Meluhu	5,56	94,44
22	Tongauna Utara	4,45	95,55
23	Puriala	3,45	96,55
24	Tongauna	3,25	96,75
25	Uepai	2,27	97,73
26	Amonggedo	1,96	98,04
27	Wonggeduku	1,55	98,45
28	Wawotobi	0	100

Sumber: Data Primer (2026)

Kecamatan **Asinua** menjadi wilayah dengan tingkat sentimen negatif tertinggi, yaitu sebesar **66,67%**, sehingga hanya memperoleh sentimen positif sebesar **33,33%**. Kondisi ini menunjukkan bahwa masyarakat di Asinua masih menghadapi berbagai kendala dalam mengakses pelayanan pertanian, baik dari sisi persyaratan pelayanan, kompetensi petugas, maupun kualitas sarana yang tersedia. Setelah Asinua, kecamatan dengan tingkat sentimen negatif yang juga cukup tinggi adalah **Latoma** (**59,26%**) dan **Lalonggasomeeto** (**57,89%**). Ketiga kecamatan tersebut menjadi kelompok wilayah yang paling membutuhkan intervensi karena mayoritas penilaian masyarakat masih didominasi oleh persepsi negatif terhadap pelayanan pertanian.

Kelompok berikutnya terdiri atas kecamatan dengan sentimen negatif pada kisaran **28–40%**, yaitu **Soropia** (**39,86%**), **Onembute** (**30,43%**), **Sampara** (**29,88%**), **Unaaha** (**28,69%**), dan **Wonggeduku Barat** (**28,57%**). Meskipun sentimen positif masih lebih dominan dibandingkan sentimen negatif, besarnya proporsi penilaian negatif di wilayah-wilayah tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat. Perbaikan pada aspek kecepatan pelayanan, peningkatan kapasitas petugas, maupun penyediaan sarana pendukung masih diperlukan agar tingkat kepuasan masyarakat dapat meningkat secara lebih merata.

Sementara itu, sebagian besar kecamatan lainnya telah menunjukkan kecenderungan sentimen positif yang cukup kuat. Kecamatan seperti **Kapoiala**, **Abuki**, **Morosi**, **Besulutu**, **Routa**, **Bondoala**, **Anggalomoare**, dan **Konawe** memiliki sentimen positif berkisar antara **74% hingga 87%**, yang

mengindikasikan bahwa pelayanan pertanian secara umum telah dinilai baik oleh masyarakat meskipun masih terdapat ruang untuk penyempurnaan. Kondisi yang lebih baik lagi terlihat pada **Lambuya**, **Anggaberi**, **Padangguni**, **Pondidaha**, **Meluhu**, **Tongauna Utara**, **Puriala**, dan **Tongauna**, yang seluruhnya mencatat sentimen positif di atas **89%**, mencerminkan tingkat kepuasan masyarakat yang tinggi terhadap kualitas pelayanan yang diterima.

Pada kelompok dengan capaian terbaik, **Uepai** (**97,73%**), **Amonggedo** (**98,04%**), **Wonggeduku** (**98,45%**), dan terutama **Wawotobi** (**100%**) menunjukkan dominasi sentimen positif yang sangat kuat. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa masyarakat di kecamatan-kecamatan tersebut menilai pelayanan pertanian telah mampu memenuhi ekspektasi mereka, baik dari aspek kemudahan persyaratan, kompetensi petugas, maupun kualitas sarana pelayanan. Praktik pelayanan yang diterapkan pada wilayah-wilayah ini dapat dijadikan sebagai contoh (*best practice*) bagi kecamatan lain yang masih menghadapi tingkat sentimen negatif yang relatif tinggi.

Secara keseluruhan, pola sentimen antarkecamatan memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan pertanian di Kabupaten Konawe cenderung telah memperoleh apresiasi positif dari masyarakat. Meski demikian, disparitas antarwilayah masih terlihat cukup jelas. Pemerintah daerah perlu memprioritaskan peningkatan kualitas pelayanan di **Asinua, Latoma, dan Lalonggasomeeto** sebagai wilayah dengan akumulasi sentimen negatif tertinggi, tanpa mengabaikan upaya mempertahankan kualitas pelayanan pada kecamatan-kecamatan yang telah menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat yang sangat tinggi. Pendekatan yang

lebih terarah berdasarkan karakteristik masing-masing kecamatan diharapkan dapat memperkecil kesenjangan kualitas pelayanan pertanian di seluruh wilayah Kabupaten Konawe.

5.3.7. Perikanan

Hasil survei terhadap layanan perikanan menunjukkan bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian yang positif terhadap berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan. Mayoritas responden menilai persyaratan layanan mudah dipenuhi, prosedur pelayanan relatif sederhana, waktu penyelesaian cukup cepat, serta biaya pelayanan dianggap wajar. Selain itu, kompetensi petugas, sikap yang sopan dan ramah, serta kesesuaian hasil pelayanan dengan ketentuan memperoleh apresiasi yang tinggi dari masyarakat. Temuan ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan perikanan telah mampu memenuhi harapan sebagian besar pengguna layanan dan mencerminkan upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di sektor perikanan.

Namun demikian, hasil survei juga mengungkap masih adanya beberapa aspek yang memerlukan perhatian lebih lanjut, terutama terkait optimalisasi sarana dan prasarana serta efektivitas mekanisme penanganan pengaduan. Sebagian responden masih menilai bahwa fasilitas pendukung pelayanan belum tersedia secara memadai atau belum berfungsi secara optimal, demikian pula dengan sistem pengelolaan pengaduan yang dinilai belum sepenuhnya responsif. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya bergantung pada kompetensi sumber daya manusia, tetapi juga pada ketersediaan

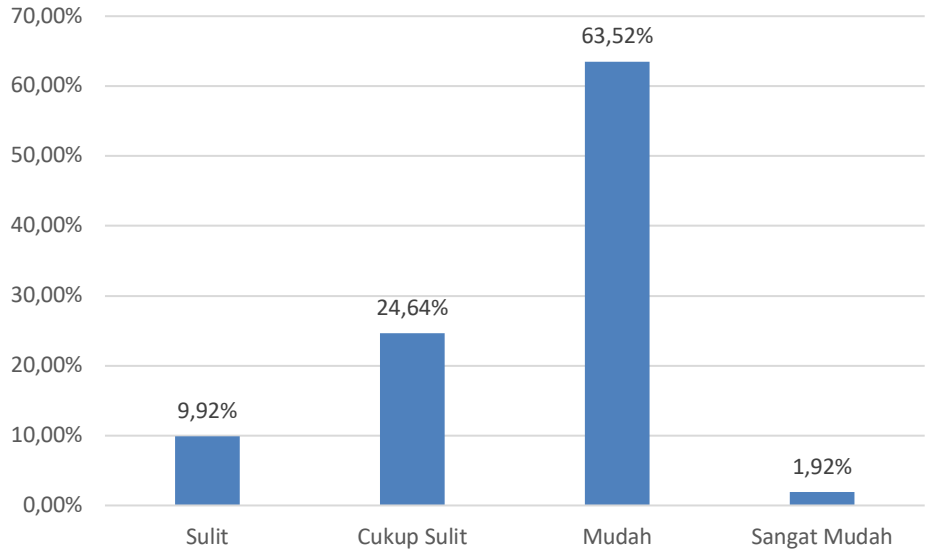
infrastruktur dan sistem pendukung yang mampu menjamin pelayanan berlangsung secara efektif, efisien, dan akuntabel.

Pembahasan pada bagian berikut menguraikan secara rinci hasil penilaian masyarakat terhadap sembilan indikator utama pelayanan perikanan, yaitu persyaratan pelayanan, mekanisme pelayanan, jangka waktu penyelesaian, kewajaran biaya, kesesuaian hasil pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, kualitas sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan. Analisis setiap indikator disajikan untuk memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kekuatan yang perlu dipertahankan sekaligus aspek-aspek yang masih memerlukan perbaikan sebagai dasar penyusunan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan perikanan di masa mendatang.

Persyaratan Layanan Perikanan

Definisi Unsur *mengukur apakah syarat teknis dan administratif yang harus dipenuhi masyarakat untuk mendapatkan layanan itu masuk akal dan tidak memberatkan.*
Pertanyaan Survei Bagaimana penilaian Bapak/Ibu atas syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan layanan periizinan (teknis maupun administratif)?

Grafik 5.61 Distribusi Penilaian Responden atas Persyaratan Layanan Perikanan



Sumber: Data Primer (2026)

Mayoritas responden menilai bahwa persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan layanan perikanan relatif mudah. Sebanyak 63,52% responden menyatakan persyaratan layanan mudah, sedangkan 1,92% bahkan menilai sangat mudah. Di sisi lain, 24,64% responden masih menganggap persyaratan tersebut cukup sulit, sementara 9,92% menilai sulit. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian sangat negatif. Temuan ini menunjukkan bahwa secara umum persyaratan administrasi maupun teknis dalam pelayanan perikanan telah disusun secara cukup sederhana dan dapat dipenuhi oleh masyarakat.

Namun demikian, masih adanya sekitar sepertiga responden yang merasakan tingkat kesulitan mengindikasikan perlunya penyederhanaan persyaratan, peningkatan kejelasan informasi, serta penguatan sosialisasi

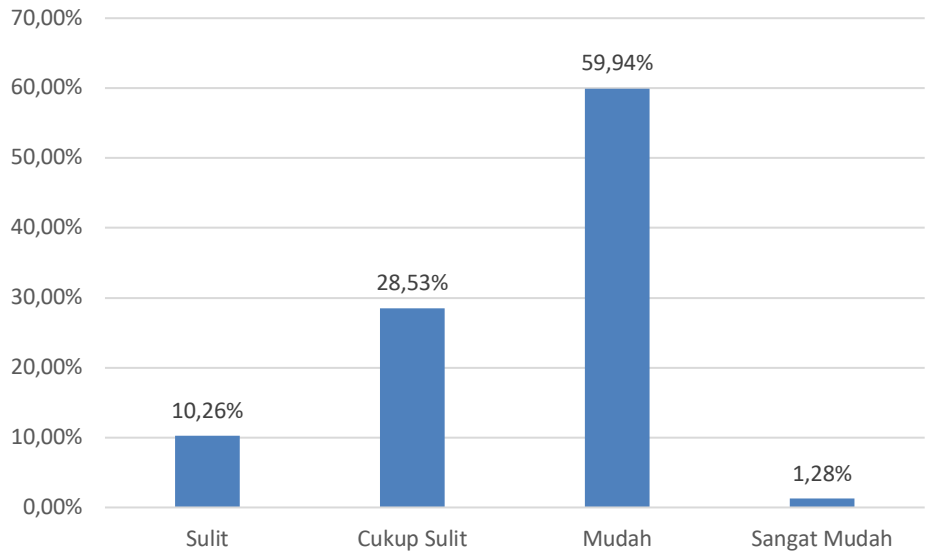
mengenai dokumen maupun prosedur yang harus dipenuhi agar pelayanan menjadi lebih mudah diakses oleh seluruh kelompok masyarakat.

Prosedur / Alur Layanan Perikanan

Definisi Unsur *mengukur kejelasan dan kemudahan sistem, mekanisme, serta tahapan pelayanan, apakah masyarakat paham harus ke mana dan mengerjakan apa saja.*
Pertanyaan Survei Bagaimana penilaian Bapak/Ibu atas alur pelayanan prizinan (sistem, mekanisme, dan prosedur)?

Penilaian masyarakat terhadap sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan perikanan menunjukkan kecenderungan yang positif. Sebanyak 59,94% responden menilai alur pelayanan mudah, sedangkan 1,28% menyatakan sangat mudah. Sementara itu, 28,53% responden masih menilai alur pelayanan cukup sulit dan 10,26% menganggapnya sulit. Kondisi ini memperlihatkan bahwa mekanisme pelayanan pada dasarnya telah berjalan dengan baik, namun masih terdapat ruang perbaikan dalam aspek penyederhanaan proses pelayanan. Kompleksitas prosedur, kurangnya petunjuk yang mudah dipahami, atau terbatasnya pendampingan bagi masyarakat kemungkinan masih menjadi faktor yang menyebabkan sebagian responden mengalami kesulitan. Oleh karena itu, penyederhanaan alur pelayanan melalui digitalisasi layanan, penyediaan informasi yang lebih jelas, dan peningkatan pelayanan informasi di loket menjadi langkah strategis untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

Grafik 5.62 Distribusi Penilaian Responden atas Alur Layanan Perikanan



Sumber: Data Primer (2026)

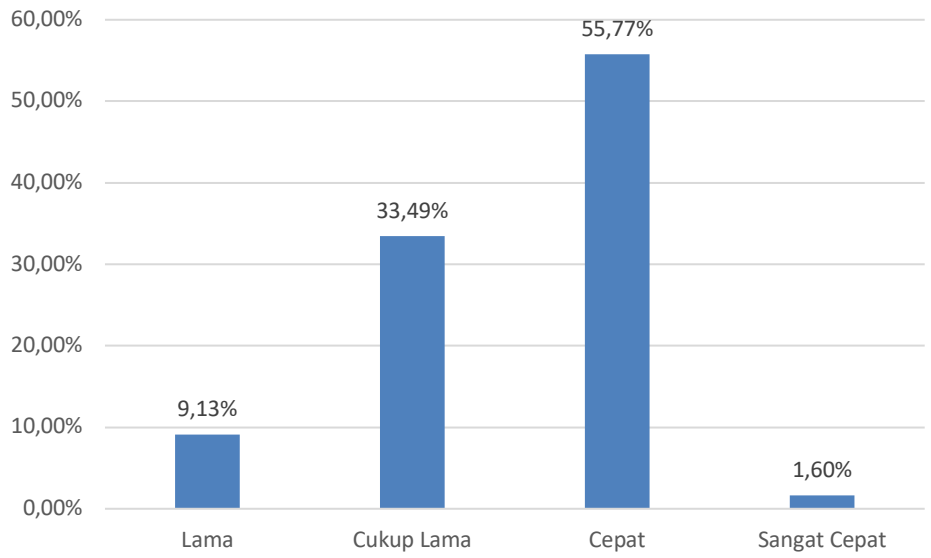
Waktu Penyelesaian Layanan Perikanan

Definisi Unsur *mengukur kesesuaian antara waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan layanan dengan waktu yang seharusnya sesuai standar operasional.*
Pertanyaan Survei Bagaimana penilaian Bapak/Ibu atas jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan perikanan?

Sebagian besar responden memberikan penilaian positif terhadap kecepatan penyelesaian pelayanan perikanan. Sebanyak 55,77% responden menilai proses pelayanan berlangsung cepat, sementara 1,60% menyatakan sangat cepat. Meski demikian, masih terdapat 33,49% responden yang menilai pelayanan cukup lama, dan 9,13% menganggap pelayanan berlangsung lama. Hasil ini menunjukkan bahwa efisiensi waktu pelayanan telah cukup baik, tetapi belum sepenuhnya konsisten dirasakan oleh seluruh masyarakat.

Variasi waktu pelayanan kemungkinan dipengaruhi oleh jenis layanan, kelengkapan persyaratan, maupun kapasitas petugas dalam menangani permohonan. Oleh sebab itu, pemerintah perlu memperkuat standar waktu pelayanan, meningkatkan efektivitas proses administrasi, serta memanfaatkan teknologi informasi untuk mempercepat penyelesaian layanan.

Grafik 5.63 Distribusi Penilaian Responden atas Jangka Waktu Layanan Perikanan



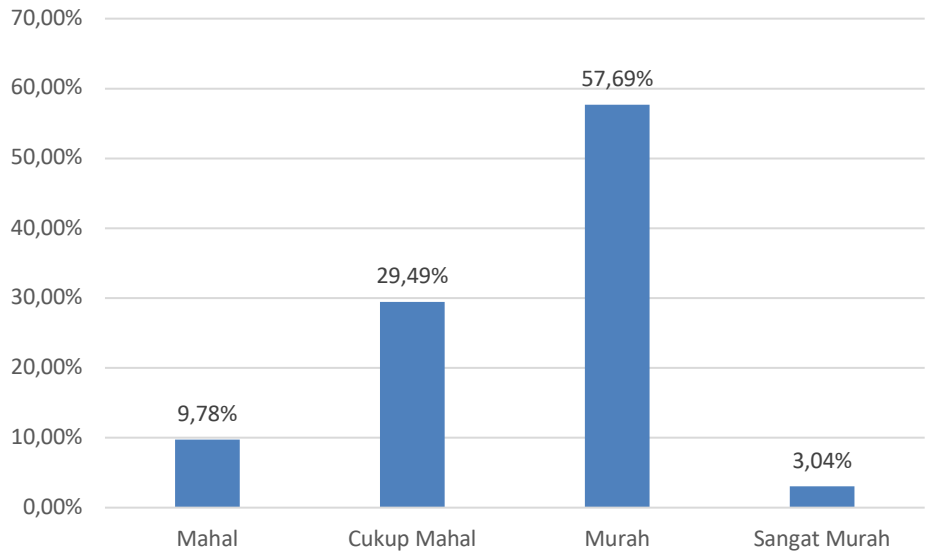
Sumber: Data Primer (2026)

Kewajaran Biaya / Tarif Perikanan

Definisi Unsur *mengukur kewajaran biaya yang dikenakan, apakah sepadan dengan layanan yang diterima dan sesuai ketentuan yang berlaku.*

Pertanyaan Survei Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan perikanan?

Grafik 5.64 Distribusi Penilaian Responden atas Kewajaran Biaya/Tarif Layanan Perikanan



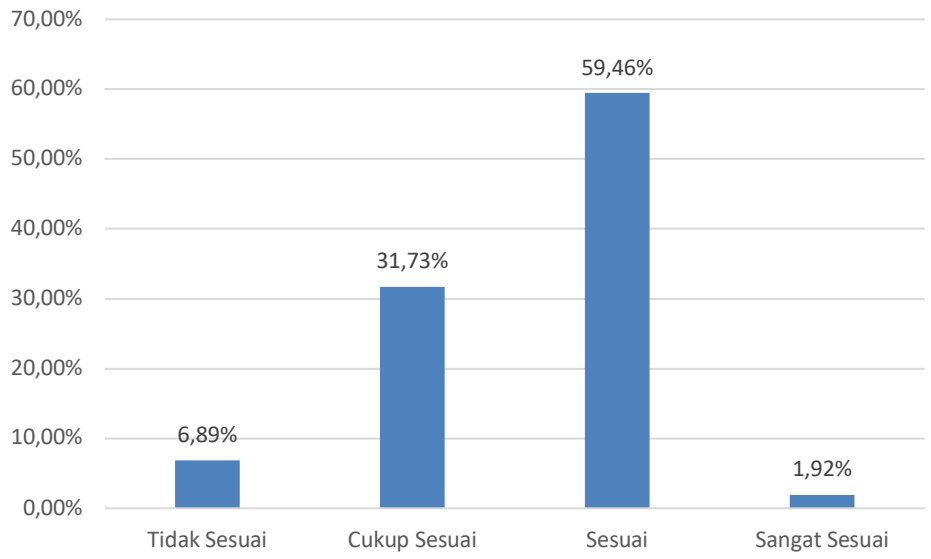
Sumber: Data Primer (2026)

Persepsi masyarakat terhadap biaya pelayanan perikanan tergolong sangat baik. Sebanyak 57,69% responden menilai biaya pelayanan murah, sedangkan 3,04% menyatakan sangat murah. Di sisi lain, 29,49% responden masih menilai biaya pelayanan cukup mahal, sementara 9,78% menganggap biaya tersebut mahal. Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat menganggap tarif pelayanan telah sesuai dengan manfaat yang diterima. Namun demikian, persepsi mengenai mahalnya biaya pada sebagian responden menunjukkan pentingnya transparansi tarif pelayanan, sosialisasi mengenai komponen biaya yang dikenakan, serta memastikan tidak adanya pungutan di luar ketentuan resmi agar kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik semakin meningkat.

Kesesuaian Hasil Layanan Perikanan

Definisi Unsur *mengukur apakah hasil layanan yang diterima sudah sesuai dengan yang dijanjikan atau ditetapkan dalam standar pelayanan.*
Pertanyaan Survei Bagaimana penilaian Bapak/Ibu atas kesesuaian antara hasil pelayanan perikanan yang diberikan dengan ketentuan yang telah ditetapkan?

Grafik 5.65 Distribusi Penilaian Responden atas Kesesuaian Hasil Layanan Perikanan



Sumber: Data Primer (2026)

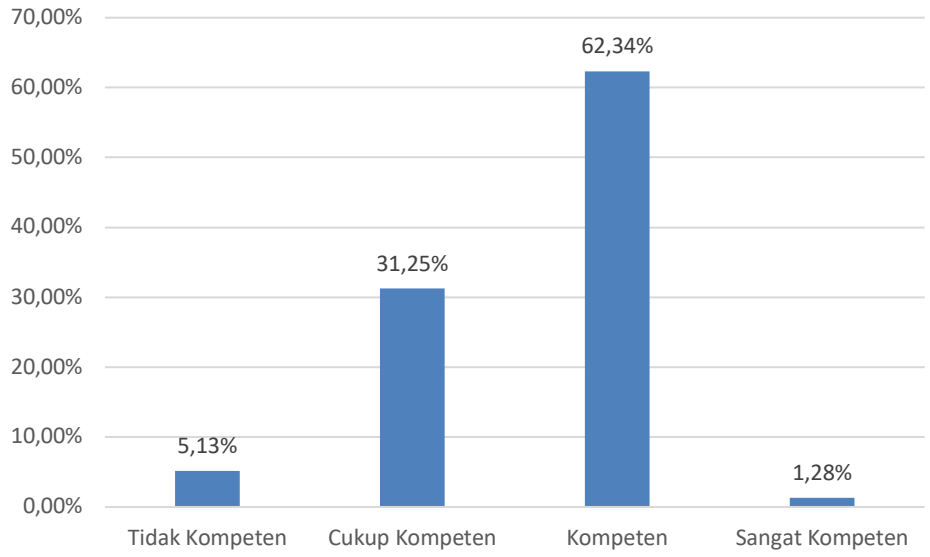
Sebagian besar responden menilai hasil pelayanan perikanan telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Sebanyak 59,46% responden menyatakan pelayanan sesuai, dan 1,92% menilai sangat sesuai. Sementara itu, 31,73% responden memilih kategori cukup sesuai, sedangkan hanya 6,89% yang menilai tidak sesuai. Temuan ini mengindikasikan bahwa kualitas output pelayanan telah mampu memenuhi harapan masyarakat dan standar pelayanan yang ditetapkan.

Meski demikian, proporsi responden yang masih memberikan penilaian cukup sesuai menunjukkan perlunya peningkatan konsistensi mutu pelayanan agar hasil yang diterima masyarakat semakin seragam dan mampu memenuhi ekspektasi pengguna layanan secara optimal.

Kompetensi Petugas Perikanan

Definisi Unsur *menilai kemampuan yang harus dimiliki petugas pelaksana, meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman dalam menjalankan tugasnya.*
Pertanyaan Survei Bagaimana penilaian Bapak/Ibu atas kompetensi atau kemampuan petugas dalam pelayanan perikanan?

Grafik 5.66 Distribusi Penilaian Responden atas Kompetensi Petugas Layanan Perikanan



Sumber: Data Primer (2026)

Kompetensi petugas pelayanan memperoleh penilaian yang sangat baik dari masyarakat. Sebanyak 62,34% responden menilai petugas kompeten, sedangkan 1,28% menyatakan sangat kompeten. Sebanyak 31,25% responden memberikan penilaian cukup kompeten, dan hanya 5,13% yang menganggap petugas tidak kompeten. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia pada layanan perikanan telah menjadi salah satu kekuatan utama penyelenggaraan pelayanan publik. Kompetensi petugas yang baik mencerminkan kemampuan dalam memberikan informasi, menyelesaikan permasalahan masyarakat, serta menjalankan prosedur pelayanan secara profesional. Ke depan, peningkatan kapasitas melalui pelatihan berkelanjutan tetap diperlukan agar kompetensi petugas terus berkembang seiring dengan perubahan regulasi dan kebutuhan masyarakat.

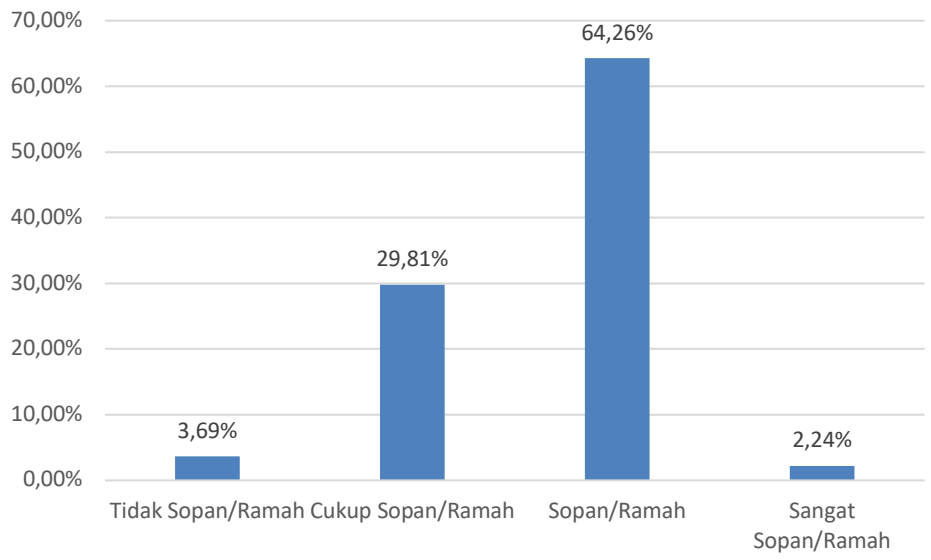
Perilaku Petugas (Kesopanan & Keramahan) Perikanan

Definisi Unsur *menilai sikap petugas dalam berinteraksi dengan masyarakat, terutama soal kesopanan dan keramahan, berbeda dari kompetensi teknis.*
Pertanyaan Survei Bagaimana penilaian Bapak/Ibu atas perilaku petugas terkait kesopanan dan keramahan dalam pelayanan perikanan?

Aspek perilaku petugas memperoleh penilaian paling positif dibandingkan berbagai dimensi pelayanan lainnya. Sebanyak 64,26% responden menilai petugas sopan dan ramah, sedangkan 2,24% menyatakan sangat sopan dan ramah. Sebanyak 29,81% responden memberikan penilaian cukup sopan dan ramah, sementara hanya 3,69% yang merasa petugas kurang sopan atau kurang ramah.

Hasil ini menunjukkan bahwa budaya pelayanan yang berorientasi pada masyarakat telah berkembang dengan baik. Sikap petugas yang ramah dan komunikatif menjadi modal penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah. Oleh karena itu, budaya pelayanan prima perlu terus dipertahankan melalui pembinaan etika pelayanan, penguatan orientasi pelayanan publik, serta pemberian apresiasi kepada petugas yang menunjukkan kinerja terbaik.

Grafik 5.67 Distribusi Penilaian Responden atas Perilaku Petugas Layanan Perikanan

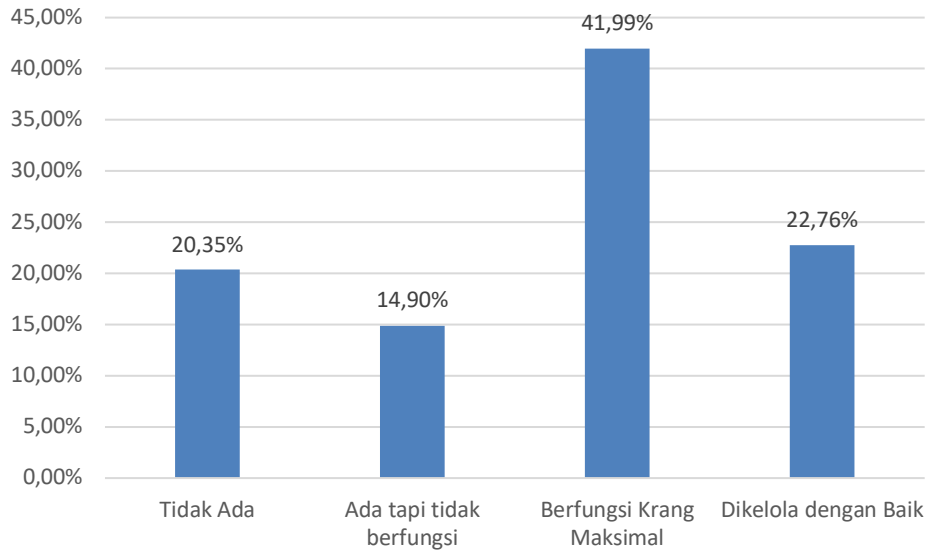


Sumber: Data Primer (2026)

Sarana dan Prasarana Perikanan

Definisi Unsur *menilai kondisi fisik penunjang pelayanan, seperti fasilitas ruang tunggu, peralatan, kebersihan, dan kenyamanan tempat pelayanan berlangsung.*
Pertanyaan Survei Bagaimana penilaian Bapak/Ibu atas kualitas sarana dan prasarana perikanan?

Grafik 5.68 Distribusi Penilaian Responden atas Sarana Prasarana Layanan Perikanan



Sumber: Data Primer (2026)

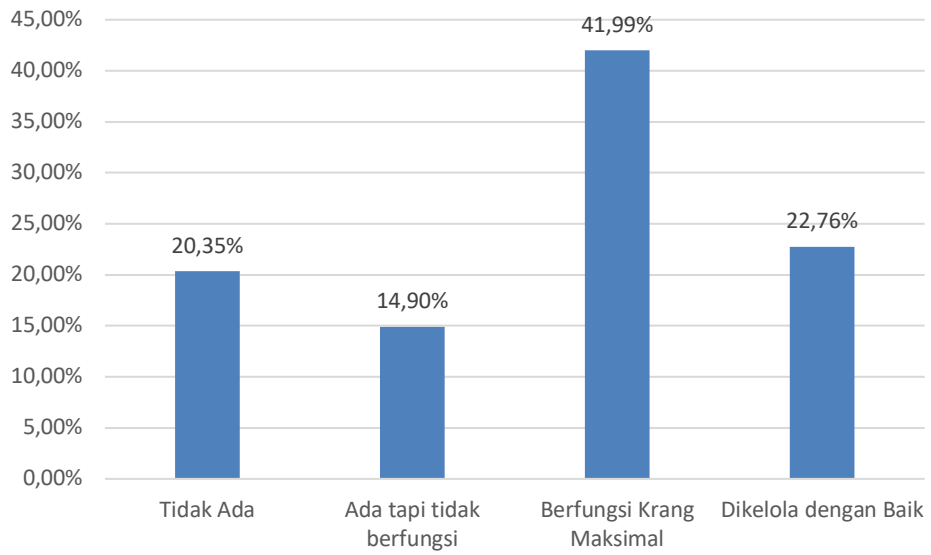
Penilaian masyarakat terhadap kualitas sarana dan prasarana menunjukkan bahwa aspek ini masih memerlukan perhatian pemerintah. Sebanyak 41,99% responden menyatakan sarana dan prasarana berfungsi namun kurang maksimal, sedangkan 22,76% menilai sudah dikelola dengan baik. Di sisi lain, 20,35% responden menyatakan sarana tidak tersedia, dan 14,90% menyebutkan sarana tersedia tetapi tidak berfungsi. Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun sebagian

besar fasilitas telah tersedia, efektivitas pemanfaatannya masih belum optimal. Kondisi tersebut mengindikasikan perlunya peningkatan investasi infrastruktur, rehabilitasi fasilitas yang rusak, pemeliharaan secara berkala, serta pengelolaan sarana yang lebih profesional agar mampu mendukung kualitas pelayanan perikanan secara berkelanjutan.

Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan Perikanan

Definisi Unsur *mengukur ada atau tidaknya mekanisme bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau masukan, dan seberapa efektif mekanisme itu ditindaklanjuti oleh penyelenggara layanan.*
Pertanyaan Survei Bagaimana penilaian Bapak/Ibu atas penanganan pengaduan layanan perikanan?

Grafik 5.69 Distribusi Penilaian Responden atas Penanganan Pengaduan Layanan Perikanan



Sumber: Data Primer (2026)

Penilaian masyarakat terhadap penanganan pengaduan menunjukkan pola yang identik dengan penilaian terhadap sarana dan prasarana. Sebanyak 41,99% responden menilai mekanisme pengaduan telah berfungsi tetapi belum maksimal, sementara 22,76% menyatakan telah dikelola dengan baik. Namun demikian, masih terdapat 20,35% responden yang menilai mekanisme pengaduan belum tersedia, dan 14,90% menyatakan mekanisme tersebut ada tetapi tidak berfungsi.

Kondisi ini menunjukkan bahwa sistem pengelolaan pengaduan masyarakat masih menjadi salah satu aspek yang memerlukan penguatan. Pemerintah perlu memastikan tersedianya kanal pengaduan yang mudah diakses, responsif, transparan, dan mampu memberikan umpan balik kepada masyarakat. Penguatan sistem pengelolaan pengaduan tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga menjadi instrumen penting dalam membangun akuntabilitas dan kepercayaan publik terhadap penyelenggaraan layanan perikanan.

Berdasarkan analisis secara lintas aspek terhadap sembilan indikator pelayanan perikanan, terdapat beberapa temuan strategis yang dapat menjadi perhatian pemerintah dalam merumuskan kebijakan peningkatan kualitas layanan. Aspek yang paling memerlukan perhatian serius adalah **ketersediaan dan efektivitas sarana-prasarana serta sistem penanganan pengaduan**. Kedua aspek ini menjadi titik terlemah dibandingkan indikator pelayanan lainnya. Meskipun sekitar 42% responden menyatakan sarana dan sistem pengaduan telah berfungsi, mayoritas masih menilai fungsinya belum maksimal. Bahkan lebih dari sepertiga responden menyebutkan fasilitas tersebut belum tersedia atau tersedia tetapi tidak berfungsi.

Temuan ini menunjukkan adanya kesenjangan antara kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas dengan kapasitas sistem pendukung pelayanan. Dengan kata lain, kualitas pelayanan saat ini masih sangat bergantung pada kemampuan individu aparatur, belum sepenuhnya ditopang oleh infrastruktur dan mekanisme kelembagaan yang memadai. Dalam perspektif pembangunan pelayanan publik, kondisi ini perlu menjadi prioritas karena keberlanjutan pelayanan tidak dapat hanya mengandalkan kualitas sumber daya manusia, tetapi harus diperkuat melalui investasi pada fasilitas pelayanan, digitalisasi layanan, serta sistem pengaduan yang cepat, transparan, dan mudah diakses masyarakat.

Temuan penting berikutnya adalah masih adanya **hambatan pada aspek proses pelayanan**, terutama terkait persyaratan, prosedur, dan waktu penyelesaian layanan. Walaupun mayoritas masyarakat telah menilai ketiga aspek tersebut mudah dan cepat, sekitar 35–43% responden masih memberikan penilaian “cukup sulit” atau “cukup lama”. Persentase ini menunjukkan bahwa pengalaman pelayanan belum dirasakan secara merata oleh seluruh pengguna layanan. Kemungkinan terdapat variasi kualitas pelayanan antarjenis layanan, antarwilayah, maupun antarpetugas. Kondisi ini mengisyaratkan perlunya standardisasi proses bisnis pelayanan, penyederhanaan persyaratan administratif, serta pemanfaatan teknologi informasi untuk memangkas tahapan pelayanan yang belum memberikan nilai tambah bagi masyarakat. Dengan demikian, pemerintah tidak hanya meningkatkan kepuasan masyarakat, tetapi juga meningkatkan efisiensi penyelenggaraan pelayanan secara keseluruhan.

Di sisi lain, hasil survei memperlihatkan bahwa **kualitas sumber daya manusia merupakan kekuatan utama pelayanan perikanan**. Kompetensi petugas, kesopanan, keramahan, serta kesesuaian hasil pelayanan secara konsisten memperoleh penilaian positif dengan proporsi responden yang puas mencapai lebih dari 60% pada sebagian besar indikator. Temuan ini menunjukkan bahwa aparatur pelayanan telah mampu membangun hubungan yang baik dengan masyarakat melalui sikap profesional dan pelayanan yang responsif. Kondisi tersebut menjadi modal sosial yang sangat penting bagi pemerintah untuk mendorong transformasi pelayanan publik. Peningkatan kapasitas aparatur perlu terus dilakukan, namun orientasinya tidak lagi hanya pada peningkatan kompetensi individu, melainkan pada penguatan kemampuan adaptasi terhadap sistem pelayanan berbasis digital, penyelesaian masalah secara kolaboratif, serta pengelolaan pelayanan yang berorientasi pada pengalaman pengguna (*user experience*).

Aspek lain yang patut diapresiasi adalah **persepsi masyarakat terhadap kewajaran biaya pelayanan**. Mayoritas responden menilai biaya pelayanan sudah murah dan sesuai dengan manfaat yang diterima. Hal ini menunjukkan bahwa akses terhadap layanan perikanan tidak lagi dipersepsikan sebagai beban ekonomi yang berat bagi masyarakat. Meski demikian, masih terdapat sebagian responden yang menganggap biaya pelayanan relatif mahal. Oleh sebab itu, transparansi mengenai komponen biaya, publikasi tarif resmi, dan pengawasan terhadap potensi pungutan di luar ketentuan tetap perlu diperkuat. Upaya tersebut

penting untuk menjaga kepercayaan masyarakat sekaligus memastikan prinsip pelayanan publik yang adil dan akuntabel tetap terpelihara.

Secara keseluruhan, analisis lintas aspek menunjukkan bahwa **tantangan utama pelayanan perikanan saat ini bukan lagi terletak pada kualitas interaksi antara petugas dan masyarakat, melainkan pada penguatan sistem pelayanan itu sendiri**. Aparatur telah menunjukkan kapasitas yang baik dalam memberikan pelayanan, namun efektivitas pelayanan belum sepenuhnya didukung oleh infrastruktur, mekanisme pelayanan, dan sistem pengelolaan pengaduan yang kuat. Dengan demikian, agenda peningkatan pelayanan ke depan perlu bergeser dari sekadar meningkatkan kualitas individu petugas menuju pembangunan ekosistem pelayanan yang lebih terintegrasi. Pendekatan tersebut akan menghasilkan pelayanan yang tidak hanya cepat, ramah, dan kompeten, tetapi juga konsisten, mudah diakses, transparan, dan berkelanjutan sehingga mampu meningkatkan kepuasan masyarakat secara lebih merata.

Telaah Indikator Pertanian Berbasis Kecamatan

Sebelum menguraikan hasil analisis pada setiap kecamatan, penting untuk memahami bahwa penilaian masyarakat terhadap pelayanan bidang perikanan dianalisis melalui tiga dimensi utama, yaitu **kemudahan persyaratan pelayanan**, **kompetensi petugas**, dan **kualitas sarana pelayanan**. Untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif, setiap kategori penilaian kemudian dikelompokkan ke dalam dua kecenderungan, yaitu **sentimen negatif** dan **sentimen positif**, sehingga dapat diketahui kecenderungan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan di masing-masing kecamatan.

Tabel 5.12 Sentimen Kepuasan Akumulatif Masyarakat atas Layanan Perikanan Menurut Kecamatan

No	Kecamatan	Rata-rata (%)	
		(-)	(+)
1	Anggaberi	100	0
2	Wawotobi	100	0
3	Abuki	94,67	5,33
4	Padangguni	71,8	28,2
5	Asinua	55,55	44,44
6	Uepai	55,3	44,7
7	Tongauna	53,66	46,34
8	Tongauna Utara	53,33	46,67
9	Onembute	50,72	49,28
10	Lalonggasomeeto	47,37	52,63
11	Wonggeduku Barat	41,67	58,33
12	Lambuya	40	60
13	Besulutu	38,27	61,73
14	Kapoiala	37,88	62,12
15	Morosi	37,88	62,12
16	Bondoala	35,18	64,82
17	Unaaha	32,6	67,4
18	Konawe	32,22	67,78
19	Soropia	30,43	69,57
20	Routa	24,25	75,76
21	Sampara	19,54	80,46
22	Pondidaha	15,83	84,17
23	Meluhu	14,82	85,18
24	Wonggeduku	13,18	86,82
25	Amonggedo	12,74	87,26
26	Puriala	11,49	88,51
27	Latoma	7,41	92,59
28	Anggalomoare	0	100

Sumber: Data Primer (2026)

Bila difokuskan pada wilayah pesisir, yakni **Kecamatan Soropia, Kapoiala, dan Lalonggasumeeto**, terlihat bahwa ketiga kecamatan menunjukkan karakteristik persepsi pelayanan perikanan yang berbeda meskipun sama-sama memiliki potensi sektor perikanan yang cukup besar. Hasil akumulasi sentimen memperlihatkan bahwa **Lalonggasumeeto** memperoleh sentimen negatif tertinggi di antara ketiganya, yaitu **47,37%**, diikuti **Kapoiala** sebesar **37,88%**, sedangkan **Soropia** menunjukkan kondisi yang relatif lebih baik dengan sentimen negatif **30,43%**.

Di **Kecamatan Lalonggasumeeto**, tingginya sentimen negatif terutama dipengaruhi oleh rendahnya penilaian pada aspek **kompetensi petugas** dan **kualitas sarana**. Pada aspek kompetensi, sentimen negatif dan positif berada pada posisi yang sama kuat (masing-masing **52,63%** dan **47,37%**), mengindikasikan bahwa masyarakat belum sepenuhnya yakin terhadap kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan. Kondisi tersebut diperparah oleh penilaian terhadap kualitas sarana, di mana **57,89%** responden memberikan penilaian negatif. Meskipun persyaratan pelayanan dinilai relatif mudah dengan sentimen positif mencapai **68,42%**, dua indikator lainnya menurunkan persepsi masyarakat secara keseluruhan sehingga Lalonggasumeeto menjadi wilayah yang paling membutuhkan perhatian di antara tiga kecamatan pesisir ini.

Kecamatan Kapoiala menunjukkan kondisi yang lebih seimbang. Sentimen negatif sebesar **37,88%** masih didominasi oleh persepsi terhadap **persyaratan pelayanan** yang dinilai cukup sulit oleh hampir separuh responden (**45,45%**). Namun demikian, aspek **kompetensi petugas** dan **kualitas sarana**

memperoleh penilaian positif yang lebih tinggi, masing-masing **68,18%** dan **63,64%**. Temuan ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas dan kondisi sarana sudah cukup baik, tetapi penyederhanaan prosedur administrasi masih menjadi pekerjaan rumah yang perlu diprioritaskan.

Sementara itu, **Kecamatan Soropia** memperlihatkan capaian paling baik dibandingkan dua kecamatan pesisir lainnya. Sentimen positif mencapai **69,57%**, didukung oleh penilaian masyarakat terhadap **kemudahan persyaratan pelayanan** yang mencapai **78,26%**, serta **kualitas sarana** sebesar **71,74%**. Meski demikian, aspek **kompetensi petugas** masih menunjukkan ruang perbaikan karena sekitar **41,30%** responden masih memberikan penilaian negatif. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan secara umum telah diterima dengan baik, namun peningkatan kapasitas sumber daya manusia tetap diperlukan agar kualitas layanan semakin konsisten.

Secara keseluruhan, ketiga kecamatan pesisir tersebut memperlihatkan pola yang berbeda. **Soropia** dapat dikategorikan sebagai wilayah dengan persepsi pelayanan perikanan yang relatif baik, **Kapoiala** berada pada kondisi transisi dengan tantangan utama pada penyederhanaan persyaratan pelayanan, sedangkan **Lalonggasumeeto** memerlukan intervensi yang lebih komprehensif, terutama dalam peningkatan kompetensi petugas dan penyediaan sarana pelayanan. Mengingat ketiga kecamatan ini merupakan kawasan yang memiliki keterkaitan langsung dengan aktivitas perikanan, perbaikan kualitas layanan di wilayah pesisir akan memberikan dampak yang lebih besar terhadap efektivitas pelayanan sektor perikanan dan kepuasan masyarakat.

BAB VI
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

6.1 Kesimpulan

Hasil survei menunjukkan bahwa secara umum masyarakat Kabupaten Konawe memberikan penilaian **puas** terhadap kinerja Kepala Daerah pada empat bidang strategis yang menjadi fokus pembangunan, yaitu sosial, infrastruktur, tata kelola pemerintahan, dan ekonomi. Seluruh bidang memperoleh nilai dalam kategori **puas**, yang menunjukkan bahwa masyarakat telah merasakan manfaat dari berbagai program dan kebijakan yang dijalankan oleh Pemerintah Kabupaten Konawe. Capaian ini mengindikasikan bahwa arah pembangunan daerah secara umum telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat, meskipun masih terdapat sejumlah aspek yang memerlukan perhatian untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan pemerataan hasil pembangunan.

Bidang sosial menjadi aspek yang memperoleh tingkat kepuasan tertinggi dengan nilai **72,95%**, diikuti oleh **bidang infrastruktur** sebesar **72,81%**. Temuan ini memperlihatkan bahwa masyarakat memberikan apresiasi terhadap keberhasilan pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan dasar, terutama pada sektor kesehatan dan pendidikan yang secara konsisten memperoleh penilaian sangat baik. Di bidang infrastruktur, kepuasan masyarakat didorong oleh membaiknya fasilitas pendidikan, fasilitas kesehatan, dan penyediaan layanan dasar lainnya. Namun demikian, hasil analisis juga menunjukkan masih adanya pekerjaan rumah pada aspek konektivitas wilayah, seperti kualitas jalan

antarwilayah, transportasi umum, serta beberapa infrastruktur pendukung ekonomi yang belum dinilai optimal oleh masyarakat, khususnya pada kecamatan-kecamatan yang berada di luar pusat pertumbuhan.

Bidang tata kelola pemerintahan memperoleh tingkat kepuasan sebesar **71,00%**, yang mencerminkan bahwa masyarakat telah menilai penyelenggaraan pemerintahan berada pada kategori baik, terutama dalam pelayanan publik dan pelaksanaan fungsi pemerintahan. Meskipun demikian, indikator yang berkaitan dengan keterbukaan informasi pembangunan, transparansi pengelolaan anggaran, dan akses masyarakat terhadap informasi kebijakan masih memperoleh penilaian yang relatif lebih rendah dibandingkan indikator lainnya. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penguatan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik masih menjadi agenda penting dalam upaya meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan daerah.

Di antara keempat bidang yang diukur, **bidang ekonomi** memperoleh nilai paling rendah, yaitu **69,77%**, meskipun masih berada dalam kategori **puas**. Hasil ini memperlihatkan bahwa manfaat pembangunan ekonomi belum dirasakan secara merata oleh seluruh lapisan masyarakat. Penilaian terhadap ketersediaan lapangan kerja, stabilitas harga kebutuhan pokok, akses terhadap sarana produksi pertanian, serta efektivitas berbagai program pemberdayaan ekonomi masih menjadi perhatian utama masyarakat. Temuan tersebut memperkuat hasil analisis sebelumnya yang menunjukkan bahwa isu ekonomi merupakan bidang yang paling membutuhkan penguatan kebijakan agar pertumbuhan ekonomi daerah

dapat lebih inklusif dan mampu meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara merata di seluruh wilayah Kabupaten Konawe.

Hasil survei juga menunjukkan bahwa secara umum masyarakat Kabupaten Konawe memberikan penilaian yang positif terhadap kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah. **Bidang pendidikan** menjadi layanan dengan tingkat kepuasan tertinggi, yaitu sebesar **88,57%**, diikuti oleh **bidang kesehatan** sebesar **84,18%**. Tingginya apresiasi masyarakat pada kedua bidang ini menunjukkan bahwa pelayanan dasar yang menjadi kebutuhan utama masyarakat telah berjalan dengan baik. Kemudahan akses layanan, kualitas pelayanan petugas, kompetensi aparatur, serta efektivitas proses pelayanan menjadi faktor yang berkontribusi terhadap tingginya tingkat kepuasan. Temuan ini sekaligus mencerminkan bahwa investasi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui sektor pendidikan dan kesehatan telah menghasilkan persepsi yang sangat positif di tengah masyarakat.

Selanjutnya, **bidang kependudukan** (**80,47%**), **pertanian** (**79,85%**), dan **perizinan** (**75,22%**) juga menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi. Pada layanan administrasi kependudukan, masyarakat menilai bahwa proses pelayanan relatif mudah, cepat, dan didukung oleh aparatur yang kompeten. Di bidang pertanian, meskipun masih terdapat beberapa catatan mengenai akses layanan di wilayah tertentu, secara umum masyarakat memberikan penilaian positif terhadap pelayanan penyuluhan maupun dukungan pemerintah kepada petani. Sementara itu, bidang perizinan memperlihatkan bahwa reformasi pelayanan telah berjalan

cukup baik, walaupun hasil analisis sebelumnya menunjukkan bahwa penyederhanaan persyaratan dan peningkatan kualitas pendampingan kepada masyarakat masih menjadi ruang perbaikan agar pelayanan menjadi lebih efektif dan inklusif.

Berbeda dengan lima bidang tersebut, layanan **ketenagakerjaan** memperoleh tingkat kepuasan sebesar **65,00%**, sedangkan bidang **perikanan** hanya mencapai **59,72%**, sehingga menjadi dua bidang dengan penilaian terendah. Hasil analisis yang telah dilakukan menunjukkan bahwa pada kedua bidang ini masih terdapat tantangan terkait kemudahan persyaratan pelayanan, pemerataan akses layanan, efektivitas program, serta persepsi masyarakat terhadap manfaat yang diterima. Pada layanan ketenagakerjaan, masyarakat masih mengharapkan peningkatan kualitas program yang mampu membuka kesempatan kerja dan memperkuat kompetensi tenaga kerja. Sementara itu, pada bidang perikanan, rendahnya tingkat kepuasan mengindikasikan bahwa pelayanan belum sepenuhnya menjangkau kebutuhan pelaku usaha perikanan, terutama pada wilayah-wilayah pesisir yang sangat bergantung pada sektor tersebut sebagai sumber penghidupan.

6.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat, secara umum kinerja Kepala Daerah Kabupaten Konawe telah memperoleh penilaian **puas** pada seluruh bidang yang diukur. Meskipun demikian, terdapat sejumlah aspek yang perlu menjadi prioritas untuk mempertahankan capaian yang telah baik sekaligus meningkatkan kualitas pembangunan secara lebih merata. Oleh karena itu,

rekomendasi berikut disusun berdasarkan temuan pada masing-masing bidang strategis.

1. Kinerja Infrastruktur

- Memprioritaskan peningkatan kualitas jalan kabupaten, jalan penghubung antardesa, dan infrastruktur pendukung mobilitas masyarakat, khususnya pada kecamatan yang masih menunjukkan tingkat kepuasan relatif rendah.
- Mengembangkan sistem transportasi publik yang lebih memadai untuk meningkatkan akses masyarakat terhadap pusat pelayanan, pendidikan, kesehatan, dan kegiatan ekonomi.
- Mempercepat pembangunan serta pemeliharaan infrastruktur dasar, seperti drainase, irigasi, sanitasi, dan fasilitas pasar rakyat, agar manfaat pembangunan dapat dirasakan secara lebih merata.
- Menerapkan sistem pemeliharaan infrastruktur berbasis kondisi (preventive maintenance) sehingga kualitas layanan tetap terjaga dan kerusakan dapat diminimalkan.

2. Kinerja Ekonomi

- Memperluas program penciptaan lapangan kerja melalui pengembangan investasi daerah, pemberdayaan UMKM, serta peningkatan kualitas pelatihan kerja yang sesuai dengan kebutuhan dunia usaha.
- Memperkuat sektor pertanian, perikanan, dan ekonomi kreatif melalui peningkatan akses permodalan, pendampingan usaha, penerapan teknologi, serta perluasan akses pasar.

- Menjaga stabilitas harga kebutuhan pokok melalui penguatan koordinasi dengan pelaku usaha, distributor, dan pemerintah terkait untuk mengendalikan inflasi daerah.
- Mengembangkan kawasan ekonomi berbasis potensi lokal di setiap kecamatan sehingga pertumbuhan ekonomi tidak hanya terpusat pada wilayah tertentu, tetapi memberikan manfaat yang lebih merata.

3. Kinerja Sosial

- Mempertahankan kualitas pelayanan pendidikan dan kesehatan yang telah memperoleh apresiasi tinggi dari masyarakat melalui peningkatan mutu fasilitas, tenaga pelayanan, dan pemerataan akses.
- Memperkuat program perlindungan sosial bagi kelompok rentan, termasuk masyarakat berpenghasilan rendah, penyandang disabilitas, lansia, dan masyarakat di wilayah terpencil.
- Meningkatkan efektivitas program penanggulangan penyalahgunaan narkoba, perjudian, dan permasalahan sosial lainnya melalui pendekatan kolaboratif bersama aparat keamanan, lembaga pendidikan, tokoh masyarakat, dan organisasi kemasyarakatan.
- Mengoptimalkan penyebarluasan informasi pembangunan dan program pemerintah agar masyarakat memperoleh informasi yang cepat, akurat, dan mudah diakses.

4. Kinerja Tata Kelola Pemerintahan

- Meningkatkan transparansi penyelenggaraan pemerintahan melalui perluasan akses masyarakat terhadap informasi mengenai perencanaan pembangunan, penggunaan anggaran, dan capaian kinerja pemerintah.
- Memperkuat implementasi pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) untuk meningkatkan efisiensi pelayanan publik, integrasi data, serta kemudahan akses layanan bagi masyarakat.
- Meningkatkan kompetensi aparatur sipil negara melalui pelatihan berkelanjutan yang berorientasi pada kualitas pelayanan, inovasi, integritas, dan pemanfaatan teknologi digital.
- Memperluas ruang partisipasi masyarakat dalam proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi pembangunan melalui forum konsultasi publik, musyawarah pembangunan, maupun kanal pengaduan yang responsif.

Secara keseluruhan, strategi peningkatan kinerja Kepala Daerah Kabupaten Konawe perlu diarahkan pada dua sasaran utama, yaitu **mempertahankan kualitas pelayanan publik yang telah memperoleh tingkat kepuasan tinggi** (terutama pada bidang sosial dan infrastruktur dasar), serta **mempercepat perbaikan pada aspek yang masih dinilai relatif rendah**, khususnya penguatan ekonomi masyarakat dan peningkatan transparansi tata kelola pemerintahan. Dengan pendekatan tersebut, pembangunan daerah tidak hanya akan meningkatkan kualitas layanan publik, tetapi juga mampu menciptakan pertumbuhan ekonomi yang lebih inklusif, pemerataan pembangunan

antarwilayah, dan kepercayaan masyarakat yang semakin kuat terhadap penyelenggaraan pemerintahan daerah.

Adapun rekomendasi peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Konawe meliputi:

1. Bidang Pendidikan

- Mempertahankan kualitas pelayanan pendidikan yang telah memperoleh tingkat kepuasan sangat tinggi melalui peningkatan kompetensi guru, tenaga kependidikan, dan kualitas manajemen sekolah.
- Meningkatkan pemerataan sarana dan prasarana pendidikan, terutama pada sekolah di wilayah pedesaan dan kecamatan yang masih memiliki keterbatasan fasilitas.
- Mengembangkan pemanfaatan teknologi informasi dalam proses pembelajaran dan administrasi sekolah untuk meningkatkan efektivitas layanan.
- Memperkuat kolaborasi antara pemerintah daerah, sekolah, komite sekolah, dan masyarakat dalam meningkatkan mutu pendidikan.

2. Bidang Kesehatan

- Mempertahankan kualitas pelayanan di puskesmas, rumah sakit, dan fasilitas kesehatan lainnya melalui peningkatan kompetensi tenaga kesehatan serta ketersediaan obat dan alat kesehatan.
- Meningkatkan pemerataan akses layanan kesehatan bagi masyarakat di wilayah terpencil melalui pelayanan kesehatan bergerak (mobile service) dan penguatan layanan primer.

- Mempercepat digitalisasi pelayanan kesehatan untuk mempermudah proses pendaftaran, rekam medis, dan layanan konsultasi.
- Memperkuat program promotif dan preventif dalam upaya menurunkan angka penyakit serta meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat.

3. Bidang Kependudukan

- Menyederhanakan prosedur pelayanan administrasi kependudukan agar semakin cepat, mudah, dan efisien.
- Memperluas layanan administrasi kependudukan berbasis digital sehingga masyarakat dapat mengakses layanan tanpa harus datang ke kantor pelayanan.
- Meningkatkan pelayanan jemput bola bagi masyarakat di desa terpencil, kelompok rentan, lansia, dan penyandang disabilitas.
- Memperkuat integrasi data kependudukan dengan layanan publik lainnya untuk meningkatkan akurasi dan efektivitas pelayanan.

4. Bidang Pertanian

- Memperkuat kapasitas penyuluh pertanian melalui peningkatan kompetensi, pendampingan intensif, dan pemanfaatan teknologi pertanian modern.
- Mempermudah akses petani terhadap benih unggul, pupuk, alat dan mesin pertanian, serta pembiayaan usaha tani.
- Mengembangkan infrastruktur pendukung pertanian seperti irigasi, jalan usaha tani, dan gudang penyimpanan hasil panen.

- Memperluas akses pemasaran melalui kemitraan dengan dunia usaha, koperasi, dan pemanfaatan platform digital untuk meningkatkan nilai tambah hasil pertanian.

5. Bidang Perizinan

- Melanjutkan penyederhanaan persyaratan dan prosedur pelayanan perizinan sehingga proses menjadi lebih cepat, mudah, dan transparan.
- Memperluas implementasi pelayanan perizinan secara elektronik untuk mengurangi waktu penyelesaian dan meningkatkan kepastian pelayanan.
- Meningkatkan kompetensi petugas front office dalam memberikan konsultasi, pendampingan, dan informasi kepada masyarakat maupun pelaku usaha.
- Melakukan evaluasi berkala terhadap standar pelayanan dan kepuasan pengguna sebagai dasar perbaikan berkelanjutan.

6. Bidang Ketenagakerjaan

- Memperluas program pelatihan kerja berbasis kebutuhan dunia usaha dan potensi ekonomi lokal agar kompetensi tenaga kerja lebih sesuai dengan kebutuhan pasar.
- Memperkuat kerja sama dengan perusahaan, dunia industri, dan lembaga pelatihan dalam meningkatkan penempatan tenaga kerja.
- Mengembangkan layanan informasi pasar kerja secara digital yang mudah diakses oleh pencari kerja.
- Mendorong program kewirausahaan dan pemberdayaan usaha mikro bagi masyarakat usia produktif untuk memperluas kesempatan kerja.

7. Bidang Perikanan

- Meningkatkan intensitas pendampingan kepada nelayan dan pembudidaya melalui penyuluhan, pelatihan teknis, dan konsultasi usaha.
- Mempermudah akses terhadap bantuan sarana produksi, peralatan tangkap, benih, pakan, serta pembiayaan usaha perikanan.
- Mengembangkan infrastruktur pendukung sektor perikanan, seperti tempat pendaratan ikan, cold storage, fasilitas pengolahan hasil, dan akses distribusi.
- Memperkuat kelembagaan kelompok nelayan dan memperluas akses pasar melalui kemitraan dengan pelaku usaha serta pengembangan rantai nilai perikanan yang lebih berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

Achmad, A.S, 1990. *Manusia dan Informasi,* Hasanuddin University Pres, Ujung Pandang.

Ala Bayo, Andre.1985. *Beberapa Pendekatan dan Strategi Memerangi Kemiskinan.* Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

Arimbawa, I. G. A. P., Husain, M. N., Usman, A., & Pratama, D. (2023). Digital Marketing Communication Innovation: A Gender Bias on@ Mbasiticom Instagram Content. *Jurnal Komunikasi Profesional*, *7*(4), 493-505.

Derlega, Valenan, J and Louis H. Janda. 1986. *Personal Adjustment: the Psychology of Everiday Life Ed. Scott Forestman and Company*; London.

Devito, Joseph. A. 1982. *Communicologya; An Introduction to The Study of Communication ed. Harper and Row Publishers* : New York.

Clements P. Kevin. 1999. *Teori Pembangunan dari Kiri ke kanan.* Pustaka Pelajar. Jakarta.

Fauziyah, I., Husain, M., & Suryani, S. (2023, December). Political Dynasty Practices in Regional Head Leadership In Konawe Regency (Case Study of the Kery Saiful Konggoasa Family). In *Proceedings of the Regional Seminar on Community Issues, SSIK 2023, 20 September 2023, Kendari, Province of Sulawesi Tenggara, Indonesia*.

Herlianto. 1997. *Urbanisasi, Pembangunan, Dan Kerusuhan Kota*. PT.Alumni. Bandung.

Husain, M. N., Nasir, M., & Anggraini, D. (2020). Analisis Evaluasi Badan Penyelenggara Ad Hoc Pemilihan Umum 2019 Di Sulawesi Tenggara. *Journal Publicuho*, *3*(1), 131.

Husain, M. N., Anggraini, D., & Anawai, S. (2020). Kampanye pemasaran sosial gemar membaca berbasis media sosial di masa pandemi covid-19. *Prosiding Nasional Covid-19*, 1-14.

Husaini, M. N. (2011). Tata Kelola Komunikasi Lingkungan Pada Kepemimpinan Parabela Berbasis Kearifan Lokal pada Masyarakat Buton. *Jurnal, Konferensi Komunikasi Nasional "Membumikan Ilmu Komunikasi di Indonesia" Depok*, 9-10.

Husain, M. N. (2011). Penerapan Komunikasi Politik dalam Penetapan Peraturan Daerah Kota Kendari. *Jurnal ASPIKOM*, *1*(3), 211-222.

Husain, M. N. (2014). *Kepemimpinan Parabela terhadap Sikap Masyarakat dalam Menjaga Kelestarian Kawasan Hutan Kaombo di Kabupaten Buton* (Doctoral dissertation, Universitas Gadjah Mada).

Husain, M. N., Zuada, L. H., & Anggraini, D. (2021, April). Political Primordiali Post-Reformation in Indonesia. In *ISSHE 2020: Proceedings of the First International Seminar Social Science, Humanities and Education, ISSHE*

2020, 25 November 2020, Kendari, Southeast Sulawesi, Indonesia (Vol. 313). European Alliance for Innovation.

Husain, M. N., Nasir, M., & Suryani, B. B. (2021). Bureaucracy Involvement in Local Election In Konawe Selatan District. *Indonesian Journal of Innovation and Applied Sciences (IJIAS)*, *1*(1), 52-58.

Husain, M. N., & Zuada, L. H. (2021). Money Trumps Ethnicity: An Overview of Local Election in Kendari. *Jurnal Politik*, *7*(1), 1.

Husain, M. N., Haryadi, T., & Wastutiningsih, S. P. (2014). Penerapan Komunikasi Kelompok Dalam Kepemimpinan Parabela Di Masyarakat Kabupaten Buton. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, *10*(2), 134-145.

Husain, M. N., Haryadi, T., & Wastutiningsih, S. P. (2014). Penerapan Komunikasi Kelompok Dalam Kepemimpinan Parabela Di Masyarakat Kabupaten Buton. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, *10*(2), 134-145.

Husain, M. N., Ako, R., Arief, I. A., & Anggraini, D. (2022). Kegiatan Trauma Healing Anak Yatim dan Disabilitas bagi Korban Covid-19 di Kabupaten Bombana. *Indonesian Journal of Community Services*, *1*(2), 108-113.

Husain, M. N., TrisaktiHaryadi, F., & PeniWastutiningsih, S. (2013). The Influence Of Parabela's Leadership Towards Society's Attitudes In Preserving Kaombo Forest In Buton Regency. *Academic Research International*, *4*(5), 287.

Husain, M. N., Haryadi, T., & Wastutiningsih, S. P. (2012). The Leadership Of Parabela In Forest Conservation Based On Local Wisdom In Buton Regency. *JICSA (Journal of Islamic Civilization in Southeast Asia)*, *1*(2).

Husain, M., Asriani, A., & Saidin, S. (2023, December). Tagline Calling Ridwan Zakariah Home in The 2020 North Buton Elections. In *Proceedings of the Regional Seminar on Community Issues, SSIK 2023, 20 September 2023, Kendari, Province of Sulawesi Tenggara, Indonesia*.

Husain, M. N., Harahap, E. F., Bachtiar, Y. C., Diawati, P., & Santos, E. R. (2023). The sustainability development dilemma in green public relations: part of CSR failure?. *Jurnal Studi Komunikasi*, *7*(3), 759-778.

Husain, M. N., & Iba, L. (2023). STRATEGI POLITIK KEMENANGAN RUSMAN EMBA PADA PEMILIHAN KEPALA DAERAH KABUAPTEN MUNA TAHUN 2020. *JAPMAS: Jurnal Politik dan Demokrasi*, *1*(2), 90-96.

Husain, M. N., Alpitra, F., Nasir, M., & Anggraini, D. (2021). Tata Kelola Pemerintahan Kota Kendari di Masa Pandemi dan Pasca Covid-19. *PROSIDING SENASPOLHI*, *1*(1).

Husain, M. N. N., Zuada, L. H., Kholili, H. M., Noegroho, A., & Abadi, T. W. The Effect of Billboards Contents on Female Legislative Candidates' Electability in the 2019 Legislative Election in Indonesia. *Available at SSRN 4308584*.

Husain, M. N. Fungsi "Kalosara" Sebagai Media Komunikasi Tradisional Dalam Penyelesaian Konflik Sosial Di Kabupaten Kolaka Sulawesi Tenggara.

Jayady, A., Hidayat, T., Qomariyah, E., Suriyani, B. B., Husain, M. N., Caniago, A., ... & Nurhayati, S. (2021, June). Decision Support System with Multi Criteria Decision Making Technique. In *Journal of Physics: Conference Series* (Vol. 1933, No. 1, p. 012017). IOP Publishing.

Kartasasmita, Ginandjar. 1996. *Pembangunan untuk Rakyat*, Memadukan Pertumbuhan dan pemerataan. PT. Pustaka Cidesindo. Jakarta.

Liliweri, Alo. 1997. *Komunikasi Antarpribadi*. Penerbit PT. Citra Aditya Bakti. Bandung.

Mulyana, Deddy. 2001a. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*. Remaja Rosdakarya. Bandung.

_____. 2001b. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar* . Remaja Rosda Kaya, Bandung.

_____. dan Solatun, 2007. *Metode Penelitian Komunikasi: Contoh-Contoh Penelitian Kualitatif Dengan Pendekatan Praktis.* Remaja Rosda Karya. Bandung.

Moss, Jennifer A. and Barbuto, Jr , John E.. (2010) *Testing the Relationship Between Interpersonal Political Skills, Altruism, Leadership Success and Effectiveness: A Multilevel Model*. Institute of behavioral and Applied Management.

Rahkmat, Jalaludin. 1993. *Metode Penelitian Komunikasi: Dilengkapi Contoh Analisis Statistik*. Remaja Rosda Karya, Bandung.

Suaib, E., Husein, N., & Santoso, D. (2020). Be Aware of Inequality: Political Challenges and Redistributive Public Policies. *Politik Indonesia: Indonesian Political Science Review*, *5*(1), 47-65.

Suaib, E., Bahtiar, B., & Husain, M. N. (2019). *Jaringan Kepemimpinan Elit Politik Dalam Transformasi Nilai - Nilai Budaya Kesultanan Buton Sarapataanguna Di Masyarakat Agraris Kabupaten Buton. Etnoreflika: Jurnal Sosial dan Budaya*, *8*(3), 262-278.

Suaib, E., Bahtiar, B., & Husain, M. N. (2019). Impact of Communication to Culture Values of Buton Sultanate in the Coastal Communities in Buton Regency Southeast Sulawesi Province Indonesia. *Malaysian Journal of Social Sciences and Humanities (MJSSH)*, *4*(6), 56-63.

Suaib, E., Bahtiar, B., & Husain, M. N. (2019). Impact of Communication to Culture Values of Buton Sultanate in the Coastal Communities in Buton

Regency Southeast Sulawesi Province Indonesia. *Malaysian Journal of Social Sciences and Humanities (MJSSH)*, *4*(6), 56-63.

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Administrasi* : dilengkapi dengan Metode R and D. Penerbit Alfabeta. Bandung

Sumodinigrat, Gunawan dan Kawan – Kawan (Santoso, Budi, Maiwan,dan Mohammad). 1999. *Kemiskinan : Teori, Fakta dan Kebijakan*. IMPAC. Jakarta.

Suparlan, Pardi. 1993. Kemiskinan di Perkotaan. Yayasan Obor Indonesia. Jakarta

Sasono, Adi dan Arief, Sritua. 1981. *Ketergantungan dan keterbelakangan : Sebuah Studi Kasus*. Sinar Harapan. Jakarta.

Suyuti, N., Sidu, D., & Husain, M. N. (2023). The Impact Of The Issuance Of Mining Business Licenses On The Existence Of Field Farmers In Konawe Islands Regency. *ITALIENISCH*, *13*(1), 112-116.

Usman, Sunyoto. 1998. *Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.


KONAWE