



**BAPPELITBANGDA**  
Badan Perencanaan Pembangunan Daerah,  
Penelitian dan Pengembangan Kota Ternate



# LAPORAN HASIL SURVEI 2023

**PENELITIAN DAN  
PENGEMBANGAN KEPUASAN  
MASYARAKAT BIDANG  
PERHUBUNGAN KOTA TERNATE**

Prepared by

**LITBANG  
HALMAHERA POST**

2023

Kantor Halmaherapost

jl. Kepinting, RT 010/RW 004  
Kelurahan Sangaji, Ternate Utara  
Kota Ternate , Maluku Utara  
kode pos 97727

# DAFTAR ISI

## BAB I

### PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang	1
1.2. Manfaat penelitian	2
1.3. Unsur IKM	2
1.4. Maksud dan Tujuan	2

## METODOLOGI

2.1. Desain Penelitian	3
2.2. Populasi dan Sampel	3
2.3. Penentuan Sampel	4
2.4. Teknik Pengumpulan Data	5
2.5. Pengolahan Data	5

## BAB II

## BAB III

### PEMBAHASAN

3.1. Profil Responden	6
3.2. Pelayanan Perhubungan	10
3.3. Penanganan Sampah	14
3.4. Pelayanan Air Bersih	19
3.5. Pelayanan Publik	20

## LAMPIRAN

4.2. Dokumentasi	24
------------------	----

## BAB IV

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pemerintah kota Ternate memiliki peran sentral dalam membentuk kehidupan masyarakat dan memastikan kesejahteraan warganya. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang sejauh mana kebijakan dan layanan yang diberikan memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat kota Ternate. Survei kinerja pemerintah diarahkan untuk menjembatani kesenjangan antara kebijakan yang diimplementasikan dan harapan masyarakat serta memberikan dasar yang kuat untuk perbaikan. Transparansi dalam kinerja pemerintah Kota Ternate adalah kunci untuk membangun kepercayaan masyarakat. Melalui survei ini, kami bermaksud untuk memberikan gambaran yang akurat tentang bagaimana pemerintah kota Ternate memutuskan kebijakan yang mempengaruhi masyarakat. Informasi ini akan membantu meningkatkan kepercayaan warga terhadap pemerintah kota.

Evaluasi kinerja pemerintah adalah langkah menuju akuntabilitas. Dengan mengidentifikasi keberhasilan dan kegagalan dalam layanan publik seperti pendidikan, kesehatan, infrastruktur, dan sosial - ekonomi, kami dapat merumuskan perbaikan yang diperlukan. Melalui survei ini, kami berharap dapat mengidentifikasi area-area di mana pemerintah perlu meningkatkan efisiensi, kualitas, dan aksesibilitas layanan.

Survei kinerja pemerintah adalah alat untuk mendengarkan suara rakyat. Pendapat, kekhawatiran, dan harapan masyarakat adalah elemen penting dalam pembentukan kebijakan yang relevan. Dengan memahami perspektif masyarakat, pemerintah kota Ternate dapat merencanakan kebijakan yang lebih inklusif, memastikan partisipasi aktif, dan menciptakan dialog yang konstruktif antara pemerintah dan warga negara.

Kinerja pemerintah memiliki dampak langsung pada pertumbuhan ekonomi dan pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan. Survei ini akan membantu dalam mengukur sejauh mana kebijakan dan program pemerintah mendukung pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan dan pencapaian tujuan-tujuan pembangunan berkelanjutan yang telah ditetapkan.

Dalam rangka mencapai tujuan-tujuan tersebut, kami merencanakan survei kinerja pemerintah yang cermat, menyeluruh, dan berdasarkan standar ilmiah. Melalui survei ini, kami berharap untuk mendapatkan wawasan mendalam tentang kinerja pemerintah, memperkuat transparansi dan akuntabilitas, serta meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan nasional.

## **1.2. Manfaat Penelitian**

Dengan dilaksanakannya survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi Masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## **1.3. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat**

Dalam penelitian ini terdapat lima variabel yang diukur dalam mendapatkan indeks kepuasan masyarakat diantaranya :

1. Layanan Perhubungan
2. Penanganan Sampah
3. Pelayanan Air Bersih
4. Pelayanan Publik

## **1.4. Maksud dan Tujuan**

Maksud dan tujuan pelaksanaan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Kota Ternate adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja aparatur Pemerintah serta bertujuan untuk melakukan evaluasi serta perbaikan terhadap pelayanan publik di Kota Ternate.

## BAB II METODOLOGI PENELITIAN

### 2.1. Desain Penelitian

Penelitian survei merupakan suatu penelitian kuantitatif di mana seorang peneliti mengajukan pertanyaan terstruktur atau sistematis yang sama kepada responden dengan menggunakan kusioner. Jawaban yang diperoleh peneliti dicatat, diolah, dan dianalisis secara statistik.

### 2.2. Populasi dan Sampel

Dalam penelitian survei sebelum menarik sampel seorang peneliti harus mengetahui jumlah populasi. Sugiyono (2013) menyebutkan populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi penelitian yang dilakukan oleh Litbang Halamahera Post adalah warga Kota Ternate yang telah berumur 17 tahun ke atas atau yang sudah berkeluarga/menikah. Data sampel diambil dari data statistik Badan Pusat Statistik Kota Ternate. Sampel adalah bagian dari populasi yang dipilih mengikuti prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasinya (Purwanto & Sulistyastuti, 2017). Litbang Hamahera Post menentukan sampel menggunakan rumus slovin. Penarikan sampe3 ditetapkan margin eror 5% sehingga sampel yang diperoleh 340 dengan tingkat kepercayaan 95%. Sampel disebar di setiap kecamatan secara proposional.

KECAMATAN	POPULASI	RESPONDEN	SAMPEL KELURAHAN
Ternate Selatan	48.625	130	12
Ternate Tengah	37.273	90	9
Ternate Utara	33.280	80	8
Ternate Barat	6.322	10	1
Ternate Utara	6.395	10	1
Pulau Hiri	2.094	10	1
Moti	3.443	10	1
Batang Dua	2108	10	1
<b>JUMLAH</b>	<b>139.540</b>	<b>340</b>	<b>33</b>

### 2.3. Penentuan Sampel

Survei ini menggunakan multi stage random sampling. Ada tujuh langkah dalam penentuan responden:

01	<b>KOTA</b> menentukan wilayah survei
02	<b>KECAMATAN</b> Menentukan wilayah kecamatan
03	<b>KELURAHAN</b> menentukan kelurahan sampel secara random oleh Tim Litbang Halmahera Post
04	<b>RT/RW</b> Menentukan RT/RW menggunakan tabel angka acak dan dilakukan oleh surveyor di lapangan
05	<b>RUMAHTANGGA</b> Menentukan sampel rumah tangga dari daftar KK yang diberikan oleh pihak kelurahan dan diacak menggunakan tabel angka acak
06	<b>GENDER</b> Menentukan gender menggunakan nomor kusioner genap (perempuan) ganjil (laki-laki)
07	<b>RESPONDEN</b> Menentukan responden menggunakan kisgird

#### **2.4. Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dengan mendatangi langsung responden untuk diwawancarai. Pengumpulan data menggunakan kusioner yang telah disusun oleh tim Litbang Halmahera Post. Wawancara dengan responden tanpa melibatkan anggota keluarga yang lain. Selain data wawancara tim peneliti juga akan melakukan pengamatan kondisi sosial dan data juga diperoleh dari pemerintah desa dan kabupaten.

#### **2.5. Pengolahan Data**

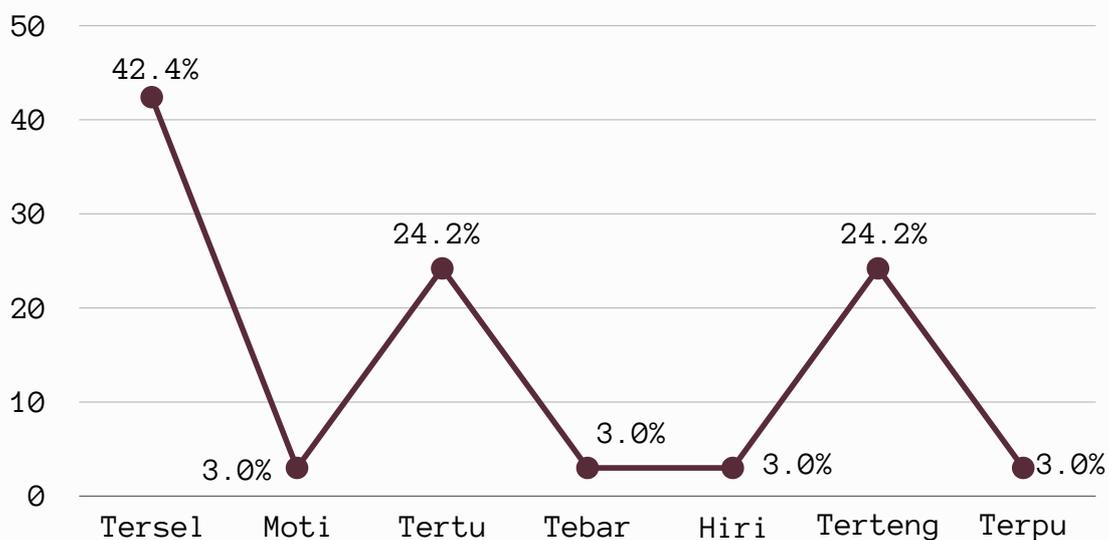
Pengolahan data dimulai dari clearing kusioner. Data kusioner dientri oleh tim menggunakan aplikasi entri yang dibuat oleh Litbang Halmahera Post. Hasil entri diolah di aplikasi dan dianalisis deskriptif.

## BAB III PEMBAHASAN

### 3.1. Profil Responden

#### A. Sebaran Kecamatan

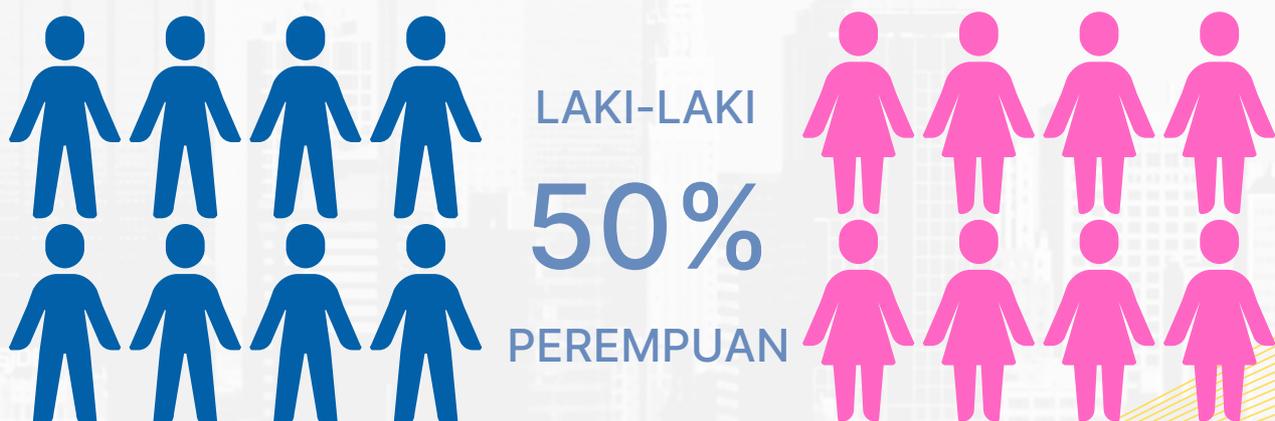
Survei ini dilaksanakan di tujuh kecamatan di Kota Ternate. Kecamatan Batang Dua tidak tersebar responden karena kendala transportasi ke lokasi yang saat dilaksanakan survei tidak ada jadwal kapal hingga dua minggu kedepan.



Sebaran responden di Ternate Selatan adalah yang terbanyak (42.4%). Ternate tengah dan Ternate Utara masing-masing (24.2%). Kecamatan Moti, Ternate Barat, Hiri dan Pulau Ternate masing-masing (3.0%).

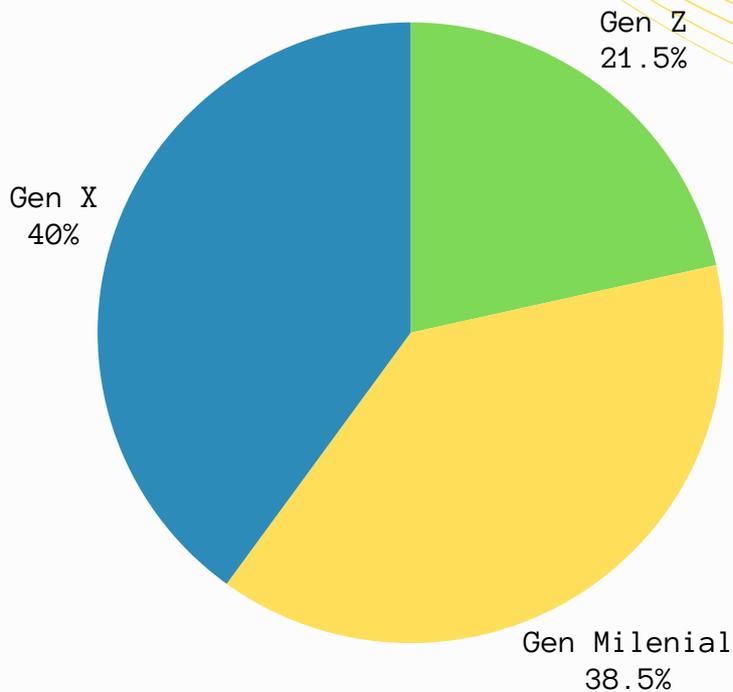
#### B. Sebaran jenis Kelamin

Responden penelitian ini menggunakan nomor pada kusioner. Nomor tersebut untuk membedakan responden perempuan (nomor genap) dan laki-laki (nomor ganjil). Presentase keduanya masing-masing 50% sehingga penelitian ini memperoleh persepsi yang sama antara laki-laki dan perempuan.



### C. Sebaran Usia (Generasi)

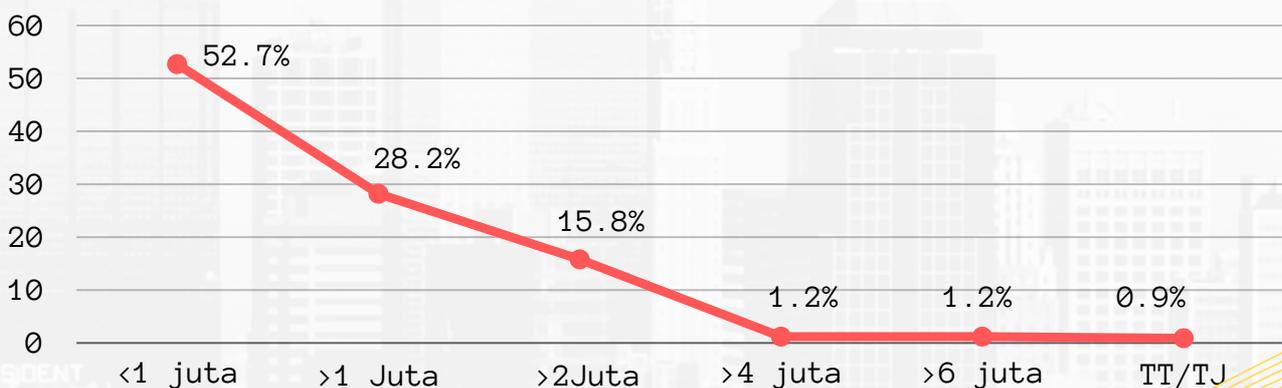
Survei ini usia skala usia terbanyak 45-50 tahun (22.7%). Usia skala >50 tahun (17.3%). Usia 33-38 tahun dan 39-44 tahun masing-masing (13.3%). Usia 17-21 tahun dan usia 27-32 tahun masing-masing (11.8%). Dan usia kurang dari 17 tahun dan sudah menikah (1.2%).



Persentase di samping adalah usia berdasarkan generasi. generasi Z dengan skala usia <17 - 26 (21.5%). Generasi Milenial dengan skala usia 27 - 44 tahun memiliki persentase (38.5%) dan generasi X memiliki persentase (40%).

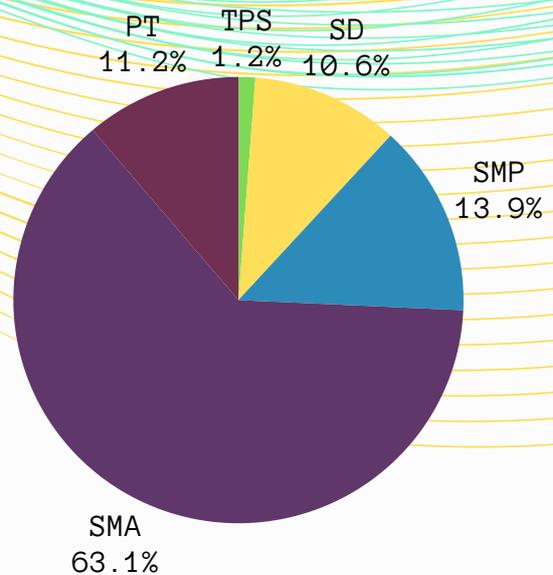
### D. Sebaran pendapatan

Sebaran responden dengan latar belakang pendapatan terbanyak adalah skala <Rp. 1000.000. Pendapatan terbanyak ketiga adalah Rp.1000.000 s/d Rp. 2000.000 yakni (28.2%). Pendapatan terbanyak ketiga adalah >Rp.2000.000 s/d Rp. 4.000.000 dengan persentase (15.8%). Selanjutnya adalah pendapatan skala >Rp. 4.000.000 s/d Rp.6.000.000 dengan persentase 1.2%). Pendapatan lebih dari Rp. 6.000.000 ada (1.2%). Sementara yang menjawab tidak tahu/tidak jawab (0.9%).



### E. Sebaran Tingkat Pendidikan

Sebaran latar belakang pendidikan responden paling banyak adalah SMA dengan persentase (63%). Latar belakang pendidikan SMP (13.9). Latar belakang Perguruan tinggi (11.2%). Latar belakang pendidikan SD (10.6%) dan yang tidak pernah sekolah (1.2%).



### F. Sebaran Suku Bangsa

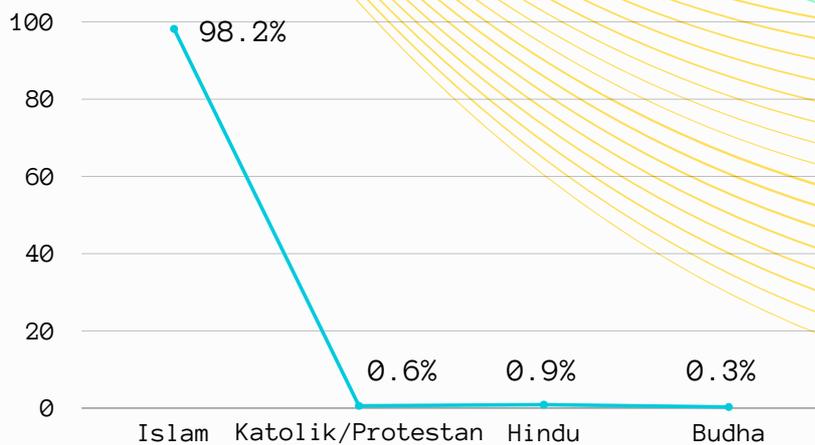
Suku Bangsa	%
Makian	9.1%
Tobelo	1.8%
Bacan	3.9%
Galela	1.5%
Buton	1.5%
Tidore	5.8%
Ternate	67%
Maba	0.6%
Tabaru	0.6%
Ibu	0.6%
Sanana/Mangoli	0.6%
Loloda	0.6%
Makasar/Bugis/Toraja	0.3%
Gorontalo/Manado/Sangir	1.5%
Suku pendatang lainnya	4.8

Tabel di samping adalah persentase sebaran suku bangsa.

Suku Makian memiliki persentase (9.1%). Suku Tobelo (1.8%) dan Galela (1.5%). Suku Bacan (3.9%) sedangkan suku bangsa Buton (1.5%). Suku Tidore memiliki persentase (5.8%).

Suku Ternate adalah dengan persentase paling tinggi yakni (67%). Sementara Suku Maba, Tabaru, Ibu, Sanan/Mangoli dan Loloda memiliki persentase masing-masing (0.6%). Suku Makasar/bugis/toraja (0.3%). Suku pendatang lainnya memiliki persentase (4.8%)

### G. Sebaran Agama



Sebaran agama paling banyak di Ternate adalah Islam dengan persentase (98.2%). Hindu memiliki persentase (0.9%). katolik/protestan dengan persentase (0.6%) dan budha ada (0.3%).

### H. Sebaran Latar Belakang Pekerjaan

Latar belakang pekerjaan responden terbanyak adalah yang bekerja sebagai pedagang/wiraswasta dengan persentase (25.2%). IRT adalah pekerjaan terbanyak kedua (18.5%). Pekerjaan terbanyak selanjutnya adalah buruh/sopir/tukang yakni (13%). Petani/peternak memiliki persentase (12.1%) dan nelayan 4.2%. Pegawai swasta (7%) dan honorer di kantor pemerintah (3.6%). Mahasiswa ada 9.1%) sedangkan PNS (7.3%).

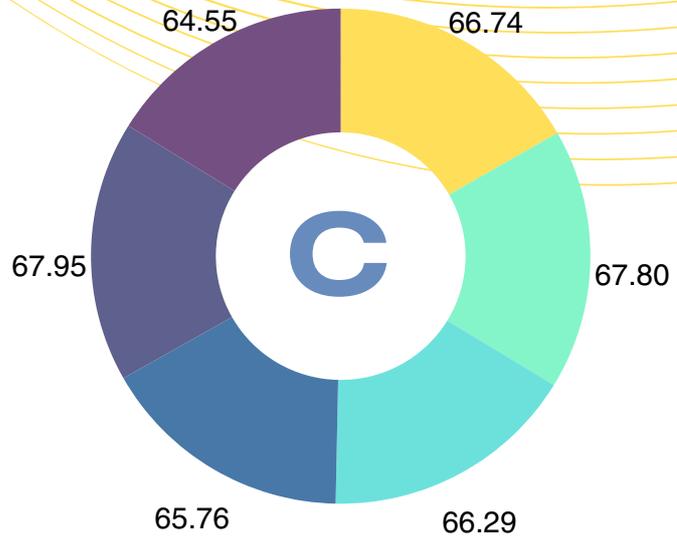


### 3.2.

## PELAYANAN PERHUBUNGAN

### A. Pelayanan Perhubungan Darat dan Laut

Bagian ini adalah variabel pelayanan perhubungan darat. ada enam indikator yang diukur. Dari empat indikator ini diperoleh nilai **67.84** dengan kategori nilai **“C”**

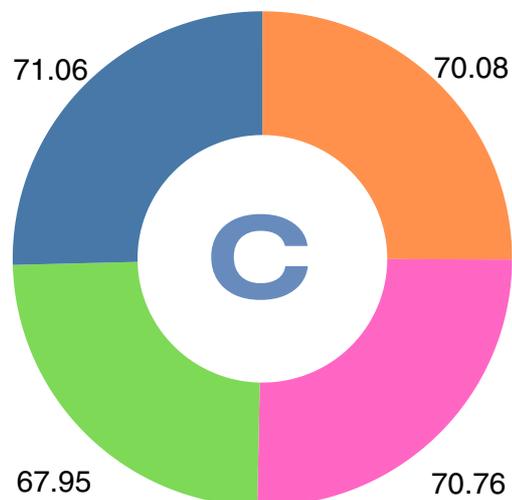


### 3.2.

## PELAYANAN PERHUBUNGAN

### B. Infrastruktur Jalan dan Jembatan

Bagian ini adalah variabel keselamatan dan keamanan. Ada empat indikator yang ditanyakan dan diperoleh nilai IKM **(69.96)** dengan kategori nilai **“C”**.

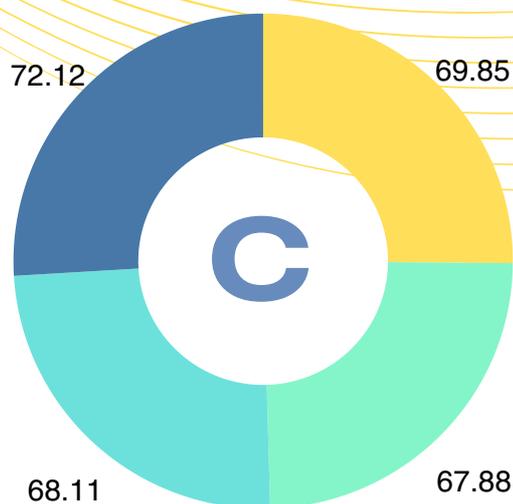


### 3.2.

## PELAYANAN PERHUBUNGAN

C. keselamatan dan keamanan

Bagian ini adalah variabel pelayanan perhubungan darat. ada empat indikator yang diukur. Dari empat indikator ini diperoleh nilai **69.48** dengan kategori nilai **“C”**

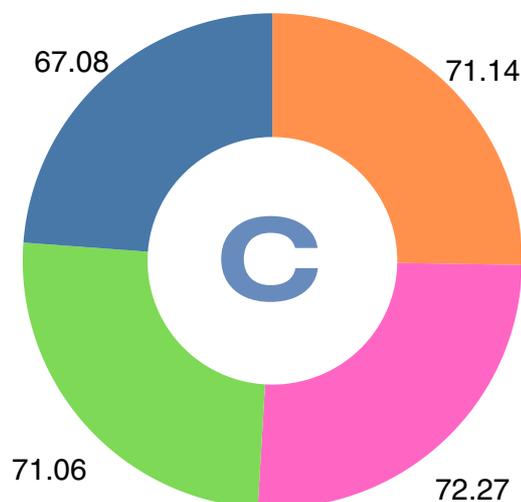


### 3.2.

## PELAYANAN PERHUBUNGAN

D. Retribusi Parkir

Bagian ini adalah variabel Retribusi Parkir. Ada empat indikator yang ditanyakan dan diperoleh nilai IKM **70.51** dengan kategori nilai **“C”**.

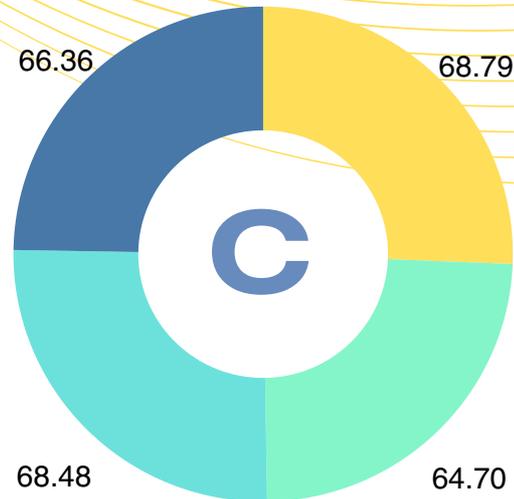


### 3.2.

## PELAYANAN PERHUBUNGAN

### E. Pengelolaan Parkir

Bagian ini adalah variabel pengelolaan Parkir. ada empat indikator yang diukur. Dari empat indikator ini diperoleh nilai **68.79** dengan kategori nilai “**C**”

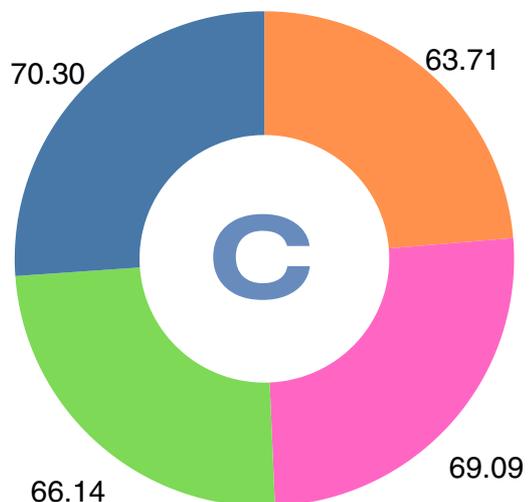


### 3.2.

## PELAYANAN PERHUBUNGAN

### F. Transportasi Bersih

Bagian ini adalah variabel Transportasi Bersih. Ada empat indikator yang ditanyakan dan diperoleh nilai IKM **67.31** dengan kategori nilai “**C**”.

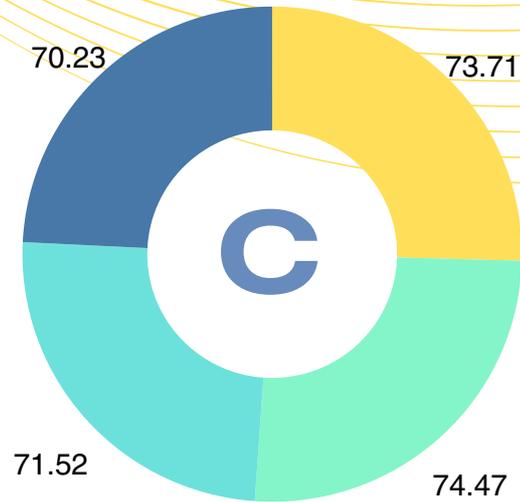


### 3.2.

## PELAYANAN PERHUBUNGAN

### G. Program PELITA

Bagian ini adalah variabel program PELITA. ada empat indikator yang diukur. Dari empat indikator ini diperoleh nilai **72.48** dengan kategori nilai **“C”**

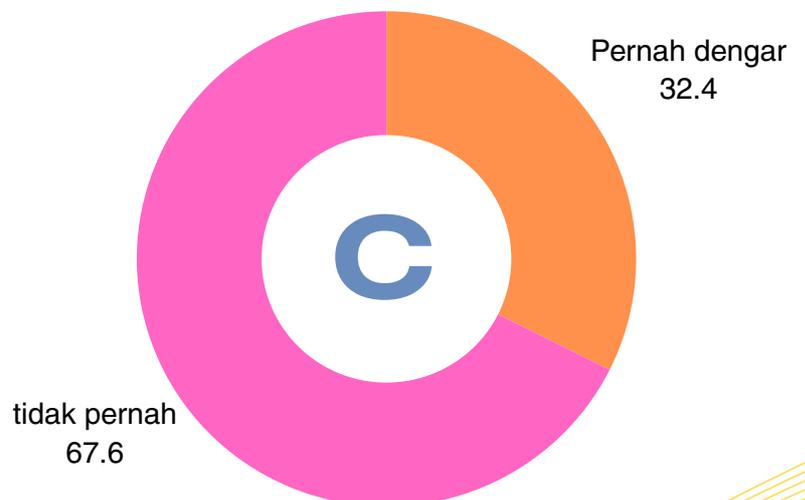


### 3.2.

## PELAYANAN PERHUBUNGAN

Kami juga menayakan pengetahuan masyarakat tentang program PELITA

Masyarakat yang mengetahui program PELITA **(32.4%)** sedangkan yang tidak pernah tahu **(67.6%)**

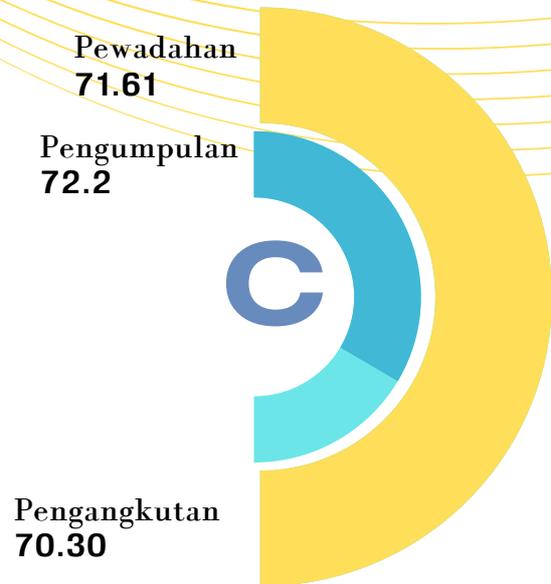


### 3.3.

## PENANGANAN SAMPAH

A. Aspek operasional (Pewadahan, Pengumpulan, Pengangkutan)

Bagian ini adalah variabel operasional (pewadahan, pengumpulan, pengangkutan). Dari tiga indikator yang ditanyakan diperoleh nilai IKM (**70.7**) dengan kategori nilai “**C**”.

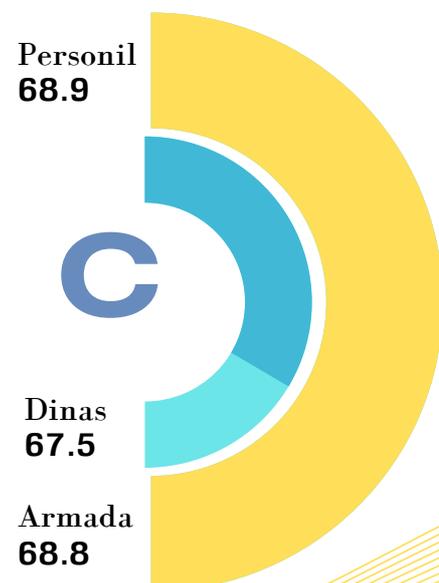


### 3.3.

## PENANGANAN SAMPAH

B. Aspek Institusi (kinerja pengelolaan sampah)

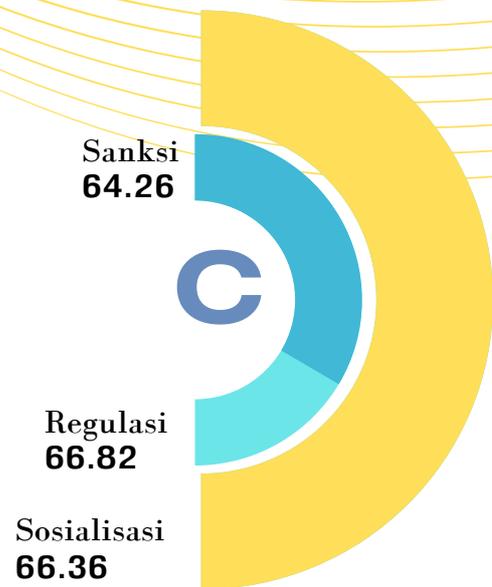
Bagian ini adalah variabel institusi (kinerja pengelolaan sampah). Ada tiga indikator yang ditanyakan dan diperoleh nilai IKM (**67.55**) dengan kategori nilai “**C**”.



### 3.3. PENANGANAN SAMPAH

#### C. Aspek Regulasi

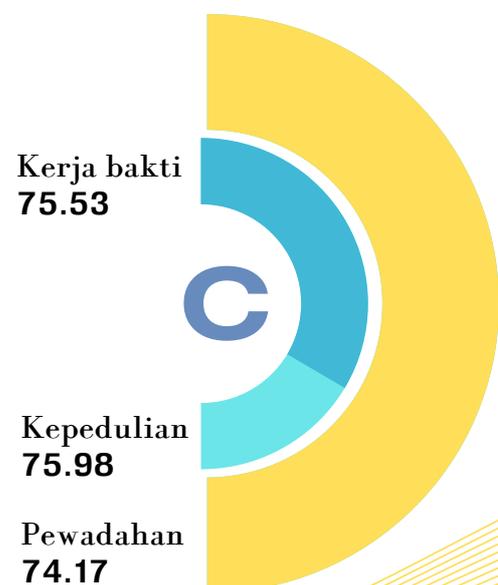
Bagian ini adalah variabel regulasi. aspek yang ditanyakan adalah sosialisasi, sanksi dan regulasi. Dan diperoleh nilai IKM (70.7) dengan kategori nilai “C”.



### 3.3. PENANGANAN SAMPAH

#### D. Peran Serta Masyarakat

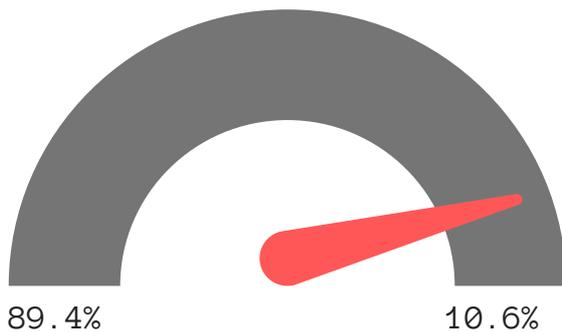
Bagian ini adalah variabel peran serta masyarakat dalam penanganan sampah. Ada tiga indikator yang ditanyakan dan diperoleh nilai IKM (74.475) dengan kategori nilai “C”.



## E. Pengetahuan Tentang Sampah

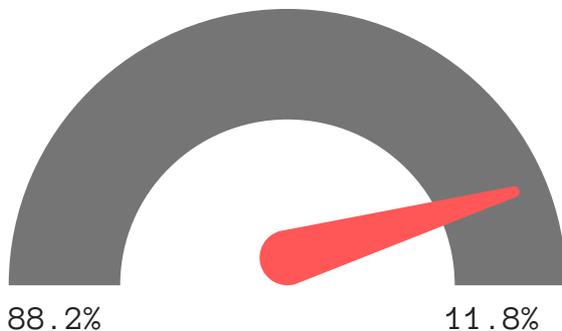
Bagian ini kami menanyakan masyarakat terhadap pengetahuan mereka tentang mereka tentang sampah. Ada empat indikator yang ditanyakan, pertama adalah pengetahuan mereka tentang jenis-jenis sampah, pengetahuan dampak lingkungan jika sampah dibuang sembarangan, pengetahuan konsep 3R (refuse, reduce, recycle).

### Mengetahui jenis sampah rumah tangga



Kami menanyakan persepsi masyarakat terhadap pengetahuan tentang jenis-jenis sampah rumah tangga. Masyarakat yang menjawab mengetahui (89.4%) sedangkan yang menjawab tidak tahu (10.6%)

### Mengetahui konsep 3R (reuse, reduce, recycle) sampah



Bagian ini kami menanyakan pengetahuan masyarakat tentang dampak lingkungan jika sampah dibuang sembarangan. Masyarakat yang menjawab tahu (88.2%) dan yang tidak tahu (11.8%)

### Mengetahui konsep 3R (reuse, reduce, recycle) sampah



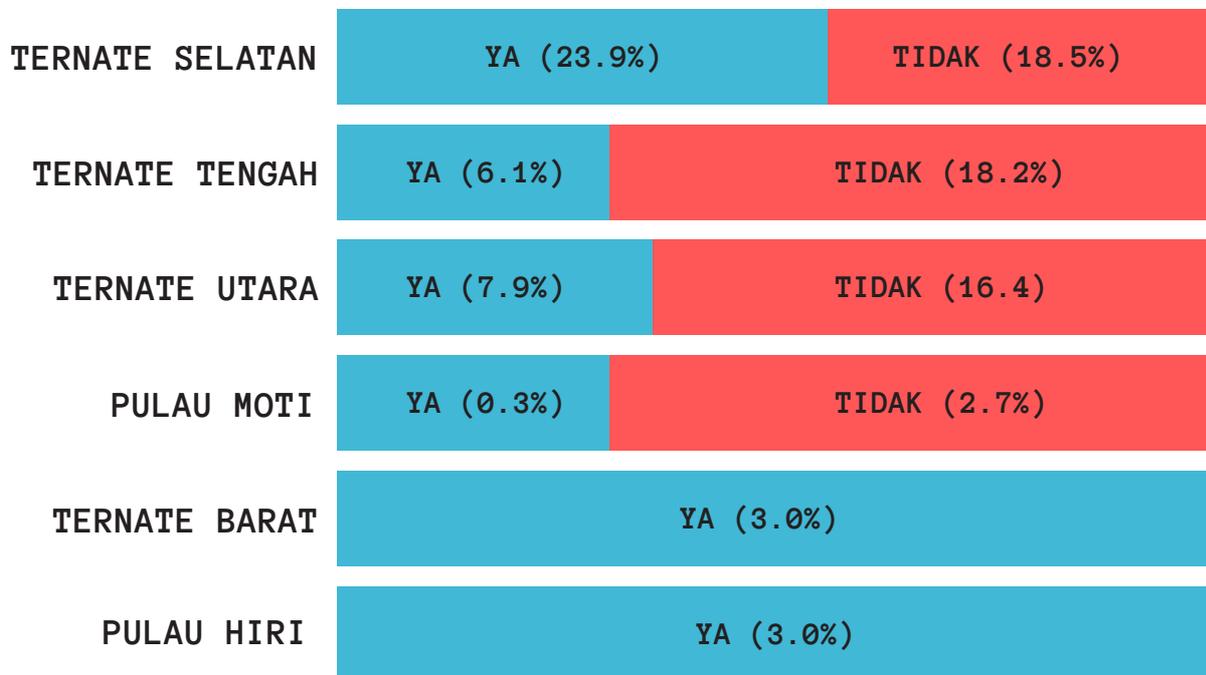
Bagian ini kami menanyakan pengetahuan masyarakat tentang konsep 3R (reuse, reduce, recycle). Masyarakat yang menjawab tahu dengan konsep ini (40.2%) dan yang menjawab tidak tahu (59.4%).

## Pernah Membuang Sampah di Barangka/Kali Mati



Bagian ini kami menanyakan Pengalaman masyarakat apakah mereka pernah membuang sampah di barangka / kali mati. Ada 44.2% yang menjawab pernah dan 55.8% yang menjawab tidak.

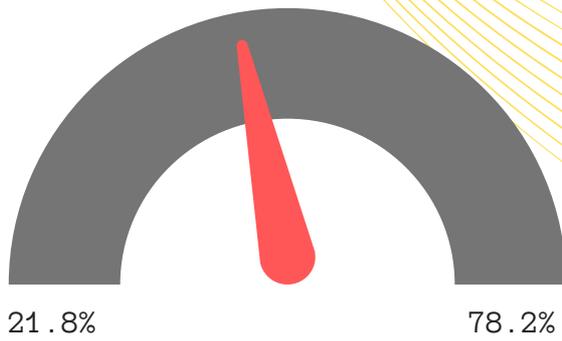
## Pernah/TIDAK Pernah Membuang Sampah di Barangka/Kali mati



Riset ini menemukan perilaku masyarakat membuang sampah di barangka/kali mati (44.2%). Dari jumlah persentase ini kami melakukan analisis berdasarkan kecamatan untuk melihat sebarannya. Kami menemukan, Masyarakat di Ternate Selatan yang mengaku pernah membuang sampah di barangka/kali mati (23.9%). Di Ternate Tengah 6.1%. Ternate Utara (7.9%). Moti (0.3%). Ternate Barat (3.0%) dan Hiri (3.0%).

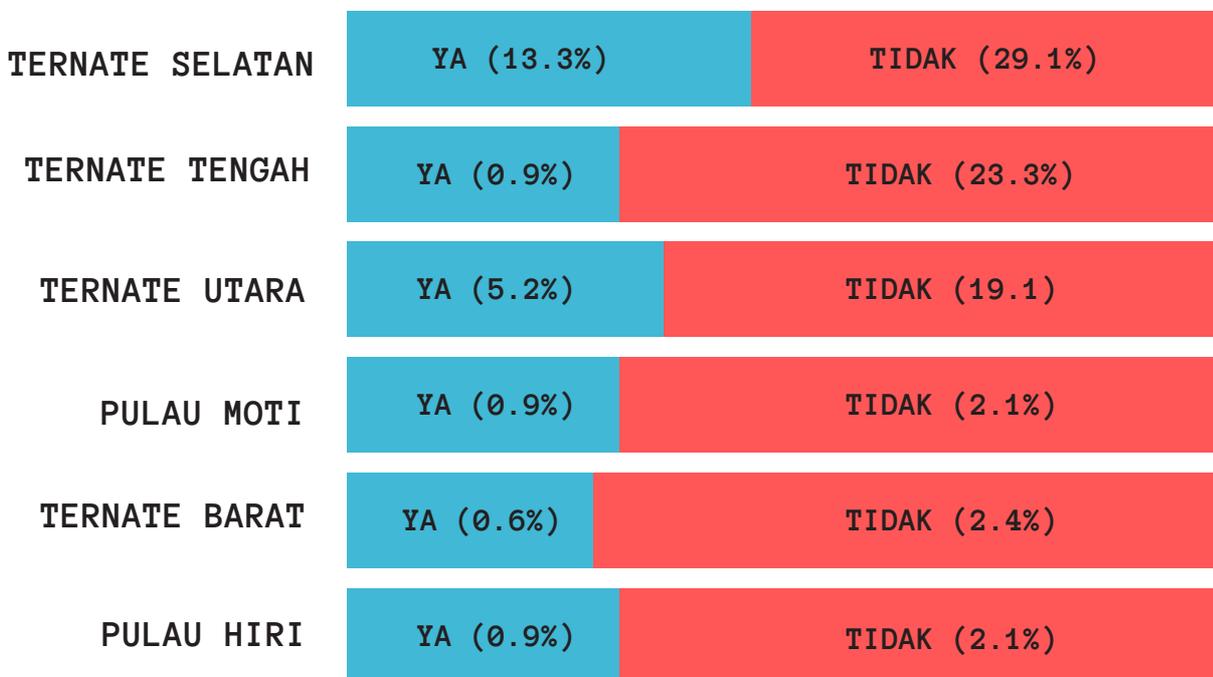
Dalam riset ini sampel terbanyak adalah kecamatan Ternate Selatan (42.4%) karena memiliki populasi terbanyak. Dari jumlah sampel ini ditemukan bahwa perilaku masyarakat yang pernah membuang sampah di barangka/kali mati (23.9%). Ini artinya 50% dari populasi di Kecamatan Ternate Selatan membuang sampah di Barangka/kali mati.

## Pernah Membuang Sampah di Pantai



Bagian ini kami menanyakan Pengalaman masyarakat apakah mereka pernah membuang sampah di pantai. Ada 21.8% yang menjawab pernah dan 78.2 % yang menjawab tidak.

## Pernah/TIDAK Pernah Membuang Sampah di Pantai



Riset ini menemukan perilaku masyarakat yang mengaku membuang sampah di pantai (21.8%). Dari jumlah persentase ini kami melakukan analisis wilayah untuk melihat sebarannya di setiap kecamatan. Hasilnya, Masyarakat di Ternate Selatan yang mengaku pernah membuang sampah di pantai (13.3%). Di Ternate Tengah (0.9%). Ternate Utara (5.2%). Moti (0.9%). Ternate Barat (0.6%) dan Hiri (0.9%).

### 3.4. PELAYANAN AIR BERSIH

Kebutuhan dasar air sudah terpenuhi setiap hari

72.20

Kualitas air PDAM laik konsumsi

73.11

Ketepatan waktu pelayanan sesuai prosedur

71.21

Biaya Bulanan untuk rumahtangga terjangkau/murah

65.45

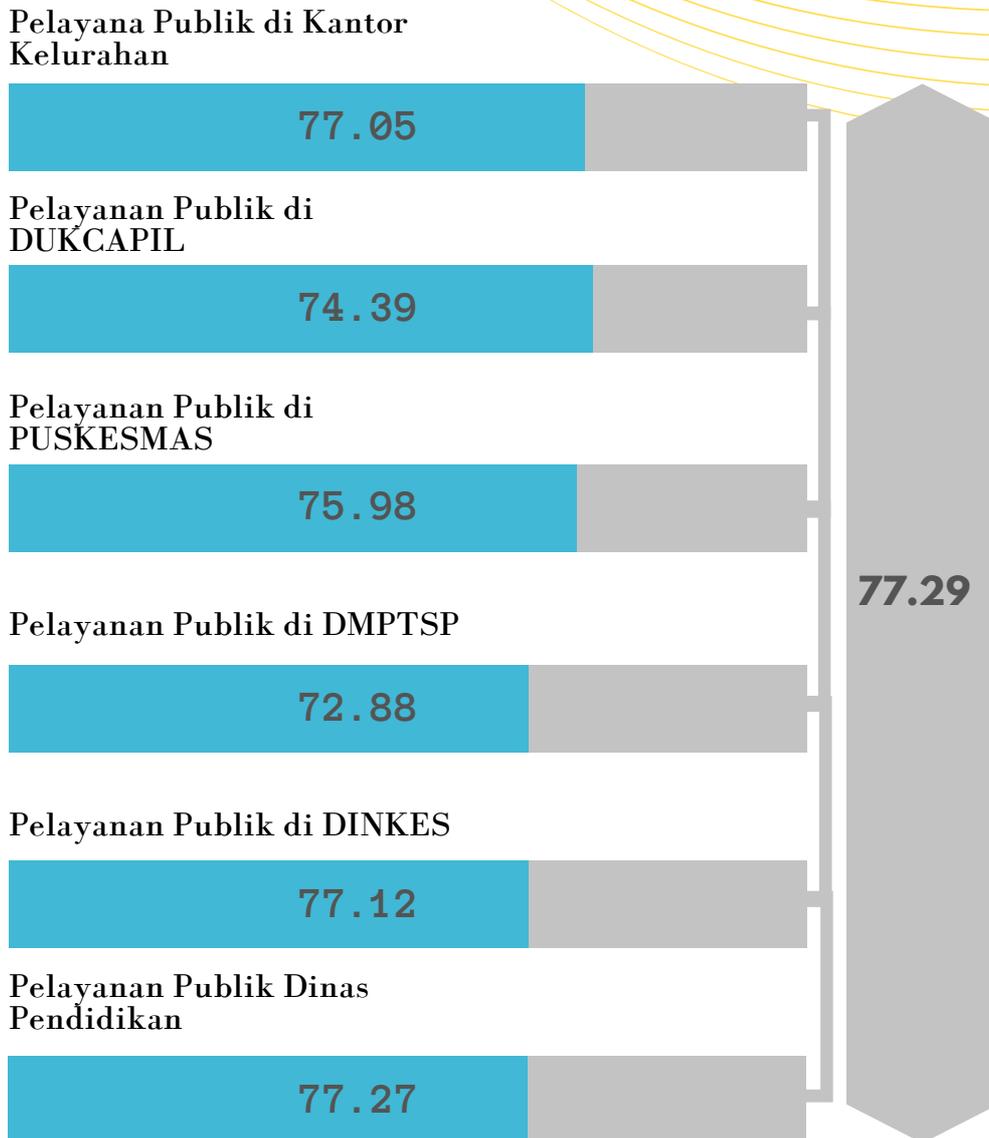
70.49

Bagian ini adalah variabel pelayanan kebutuhan dasar air bersih. Ada empat indikator yang ditanyakan dan diperoleh nilai IKM (**70.49**) dengan kategori nilai “C”.

### 3.5.

## PELAYANAN PUBLIK

### A. Pelayanan Di Kantor Pemerintah



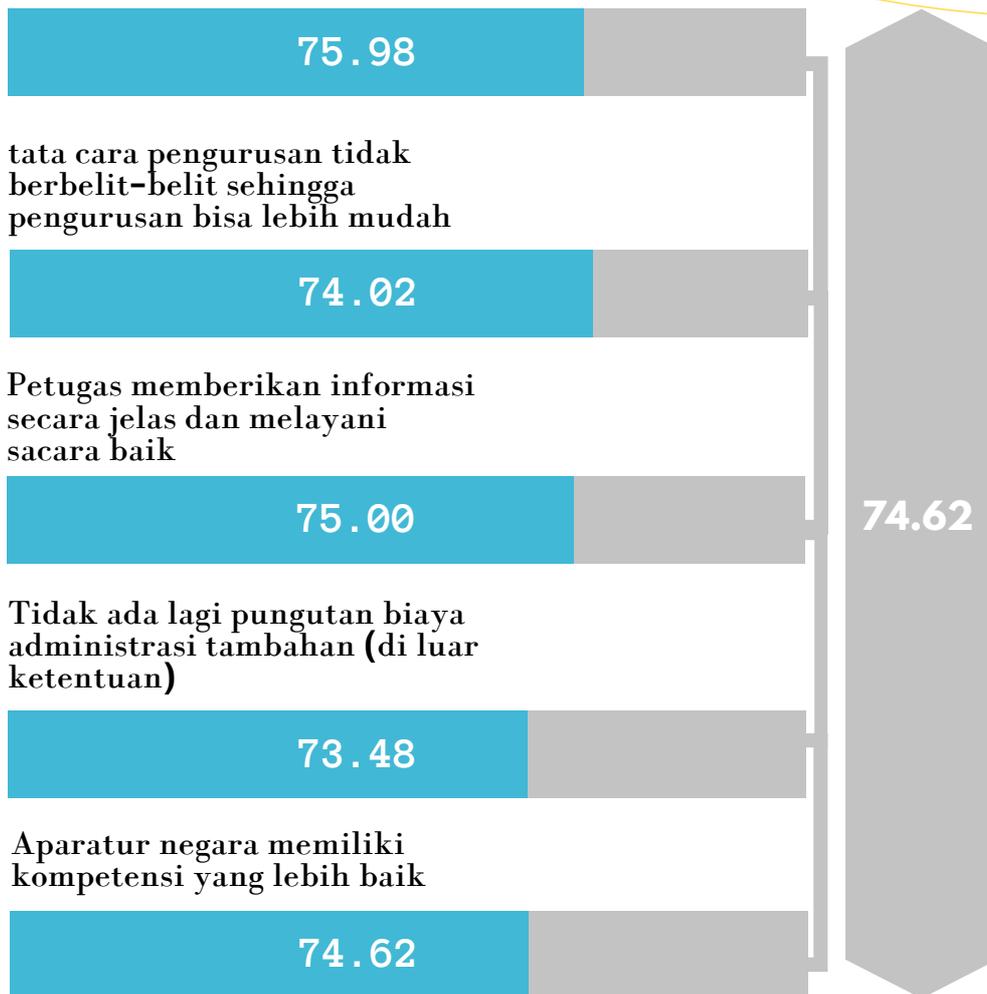
Bagian ini adalah variabel pelayanan publik di kantor pemerintah. Ada enam indikator yang ditanyakan dan diperoleh nilai IKM (**77.29**) dengan kategori “**B**”.

### 3.5.

## PELAYANAN PUBLIK

### B. Membangun Birokrasi Yang Bersih, Profesional, Dan Melayani

Informasi yang tersedia di kantor pelayanan sudah sangat jelas sehingga masyarakat memahami tata cara /alur pengurusan



Bagian ini kami menanyakan birokrasi bersih, profesional yang melayani masyarakat. Ada lima indikator yang ditanyakan dan diperoleh nilai IKM (**74.62**) dengan kategori nilai “C”.

## 3.5. PELAYANAN PUBLIK

### C. Pengembangan Budaya Hukum dan HAM



Bagian ini kami menanyakan pengembangan budaya hukum dan HAM. Ada lima indikator yang ditanyakan dan diperoleh nilai IKM **(70.31)** dengan kategori nilai **“C”**.

### 3.5.

## PELAYANAN PUBLIK

### D. Pembangunan infrastruktur dasar

Pembangunan sarana jaringan listrik diperluas dan dengan layanan listrik menyala 24 jam sehingga jaringannya lebih merata ke seluruh wilayah

75.53

Infrastruktur bidang pertanian lebih banyak dibangun untuk meningkatkan kesejahteraan petani dan keluarganya

71.44

Pembangunan dan perbaikan jalan raya hotmix lebih banyak dilakukan sehingga kualitas jalan raya meningkat mobilitas masyarakat

71.74

Adanya fasilitas pelabuhan yang lebih memadai dan mudah diakses oleh penduduk

72.35

Kehidupan masyarakat membaik karena terjadinya percepatan pembangunan infrastruktur di berbagai bidang

71.21

Pembangunan sejumlah fasilitas olahraga menungjang aktivitas masyarakat untuk hidup lebih sehat

72.88

Masyarakat lebih mudah mengakses internet, karena pemerintah sudah membangun dan memperluas jaringan 4G hingga ke semua wilayah

73.79

Pembangunan Infrastruktur pasar untuk memudahkan akses pasar bagi nelayan dan petani dan pedagang masyarakat lokal

74.55

70.31

C



# 3.6. DOKU MENTASI

