

**TAHUN
2019**



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



BALAI PENGELOLAAN SAMPAH

**Jln. Argulobang No. 19 Baciro
Telpon (0274) 588518, fax (0274)
512447 Yogyakarta 55225**

Kata Pengantar

Puji syukur senantiasa kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena hanya dengan perkenan dan ridha-Nya maka Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Balai Pengelolaan Sampah Tahun 2019 ini dapat terwujud. Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan berpedoman pada Peraturan Gubernur DIY Nomor 32 Tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan bertujuan untuk mengukur keberhasilan penyelenggara layanan yang ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan dan kepuasan masyarakat dengan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh penyelenggara layanan.

Kami berharap kepada semua pihak untuk dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survei ini, agar dapat memperbaiki tingkat kekurangan, serta menjadi referensi terhadap proses perbaikan pelayanan publik yang ada, dengan harapan semoga dapat menjadi pelayanan yang prima sebagaimana yang diharapkan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Yogyakarta, 17 Oktober 2019
Kepala Balai Pengelolaan Sampah

Tanda
Tangan

Ir. Fauzan, MT.
NIP . 19630114 199303 1 003

Daftar Isi

KATA PENGANTAR	
DAFTAR ISI	
DAFTAR TABEL	
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1. LATAR BELAKANG	
1.2. TUJUAN	
1.3. JENIS PELAYANAN DAN UNSUR SKM.....	
1.4. METODE DAN PERIODE SURVEI.....	
BAB 2. PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	
2.1. PERSIAPAN SURVEI	
2.2. PELAKSANAAN PENGUMPULAN DATA.....	
2.3. PENGOLAHAN DATA	
2.2. PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	
BAB 3. ANALISIS DAN RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	
3.1. ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	
3.2. RENCANA TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	
BAB 4. PENUTUP	
4.1. KESIMPULAN.....	
4.2. SARAN/REKOMENDASI	
LAMPIRAN -LAMPIRAN	

Daftar Tabel

Tabel 2.1 Jadwal Rencana Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat
Tabel 2.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
Tabel 2.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir
Tabel 2.4 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama.....
Dst

BAB 1

Pendahuluan

Bab 1 Berisi :

1. Latar Belakang
2. Tujuan
3. Jenis Pelayanan dan Unsur Survei Kepuasan Masyarakat
4. Metode dan Periode Survei

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Untuk menjamin terpenuhinya hak-hak masyarakat akan pelayanan publik maka diperlukan upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Survei Kepuasan Masyarakat Balai Pengelolaan Sampah Tahun 2019 dilaksanakan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Peraturan Gubernur Nomor 32 Tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.

1.2 Tujuan

Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan. Sedangkan tujuan penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Memberikan informasi tingkat kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan.

2. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat.
3. Mendorong dan memotivasi unit pelayanan agar selalu menjagadan meningkatkan fungsi dan kinerja pelayanan.

1.3 Jenis Pelayanan dan Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

A. Jenis Pelayanan

Balai Pengelolaan Sampah sudah menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan melalui Surat Keputusan Kepala Balai Pengelolaan Sampah Nomor 188/00417 Tahun 2019 tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Balai Pengelolaan Sampah pada tanggal 25 April 2019 dengan jenis layanan sebanyak 3 (Tiga) yaitu:

1. Informasi Publik
2. Pengaduan
3. Jasa Pembuangan Sampah

B. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat pada Balai Pengelolaan Sampah pada Tahun 2019 dilaksanakan berdasarkan Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 32 Tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat sehingga pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat juga menggunakan indicator penilaian kepuasan masyarakat yang mendasarkan 9 unsur yang diwajibkan dalam peraturan tersebut yang meliputi:

1. persyaratan yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. prosedur yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. waktu penyelesaian yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. biaya/tarif yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan / atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. produk spesifikasi jenis pelayanan yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. kompetensi pelaksana yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman.
7. perilaku pelaksana yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. sarana yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

9. penanganan pengaduan, saran dan masukan yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

1.4 Metode dan Periode Survei

A. Metode Survei

Balai Pengelolaan Sampah melaksanakan survei secara periodik menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuisioner (angket) sesuai dengan Peraturan Gubernur Nomor 32 Tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, dan merupakan skala paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Pada skala *Likert*, responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

B. Periode Survei

Periode survey merupakan kurun waktu Survei Kepuasan Masyarakat pada penyelenggaraan pelayanan publik. Balai Pengeolaan Sampah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat pada tanggal 22 Juli 2019 s/d tanggal 23 September 2019..

BAB 2

Pelaksanaan Survei

Bab 2 Berisi :

1. *Persiapan Survei*
2. *Pelaksanaan Pengumpulan Data*
3. *Pengolahan Data*
4. *Pengujian Kualitas Data*
5. *Penyusunan IKM*

2.1 Persiapan Survei

A. Pelaksana Survei

Apabila dilaksanakan secara swakelola, Berdasarkan Surat Keputusan Kepala Balai Pengelolaan Sampah Nomor 188/01235 tentang Tim Penyelenggara Survei Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari :

Pengarah : Ir. Kuncara HP, MMA.

Ketua : Barul Budiati, SE

Sekretaris : Imam Sugiono, S.ST

Anggota : Joko Riyanto

Jarot Eko Pramono

B. Penyiapan Bahan Survei

Kuesioner digunakan sebagai alat bantu dalam pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima layanan. Kuesioner yang digunakan oleh unit penyelenggara pelayanan menggunakan bentuk dan susunan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 32 Tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dimana terdiri dari identitas responden dan pencacah serta mutu pelayanan publik.

C. Penetapan Jumlah Responden

Cara menentukan jumlah responden / sampel survei menggunakan tabel atau rumus cukup bervariasi. Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei atau data yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari **Krejcie dan Morgan**.

Pada survei kepuasan masyarakat Balai Pengelolaan Sampah berdasarkan jumlah pengguna setiap tahun rata-rata berkisar antara 100 pengguna layanan. Untuk itu jika dengan tabel **Krejcie dan Morgan**, menyebutkan bahwa apabila populasi (N) berkisar 100 pengguna layanan maka dibutuhkan sampel (n) sebanyak responden 65 responden untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan survei.

D. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Lokasi pengumpulan data diambil dari responden Balai Pengelolaan Sampah berdasarkan jadwal yang telah ditentukan mulai dari tanggal 22 Juli 2019 sampai dengan tanggal 23 September 2019 pada waktu jam layanan sedang berlangsung atau jam kerja layanan.

Penyusunan Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 2.1 Jadwal Rencana Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	22 Juli 2019 (5)hari kerja
2	Pengumpulan Data	29 Juli 2019 (25)hari kerja
3	Pengolahan Data Indeks Kepuasan Masyarakat	30 Agustus 2019 (5)hari kerja
4	Penyusunan dan Pelaporan	23 September 2019 (14) hari kerja

2.2 Pelaksanaan Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data untuk memperoleh data persepsi atas kepuasan pelayanan pada Balai Pengelolaan Sampah menggunakan alat bantu kuisioner yang mencakup 9 unsur pertanyaan sesuai dengan unsur layanan yang ditetapkan dengan metode pengisian kuesioner melalui wawancara tatap muka dan/atau melalui pengisian sendiri.

2.3 Pengolahan Data

IKM dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Skala yang digunakan adalah skala nilai (rating score). Dalam penghitungan IKM terdapat 9 unsur atau indikator yang dikaji. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Catatan : untuk keseragaman pengolahan data, bobot nilai rata-rata tertimbang memakai angka 0,11.

Untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai IKM (sebelum konversi)} \times 25$$

Adapun nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan, dan kinerja unit pelayanan publik digambarkan dalam tabel berikut:

Tabel 2.2 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Kerja Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Untuk memperoleh Nilai IKM Unit Pelayanan sebagai penyelenggara pelayanan publik maka digunakan rumus :

$$\text{Nilai IKM Unit Pelayanan} = \frac{\text{Jumlah nilai IKM per Jenis Pelayanan}}{\text{Jumlah jenis layanan}}$$

2.4 Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuisioner disusun dengan mengkompilasi data responden yang dihimpun berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan utama.

A. Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 2.3 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	Laki-Laki	78	91,76
2	Perempuan	7	8,24
3	Tidak mengisi data	0	0
Jumlah		85	100

Mayoritas responden dalam survei ini berjenis kelamin laki -laki yang berjumlah 78 responden dari total 85 responden dengan presentase sebesar 91,76%. Sedangkan sisanya sebesar 7 responden berjenis kelamin perempuan dengan presentase sebesar 8,24 % dan responden yang tidak mengisi data kelamin sebesar dengan presentase sebanyak 0 %.

B. Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 2.4 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	SD	16	18,82
2	SMP	24	28,24
3	SMA	37	43,53
4	D3	0	0
5	S1	5	5,88
6	S2	1	1,18
7	S3	2	2,35
8	Tidak Mengisi	0	0

Berdasarkan profil pendidikan terakhir, mayoritas responden memiliki latar belakang pendidikan SMA yang berjumlah 37 responden dari total responden 85 orang dengan presentase 43,53 %. Sedangkan responden paling sedikit memiliki latar belakang pendidikan S2 yang berjumlah 1 orang dengan presentase 1,18 %.

C. Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 2.5 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	PNS	6	7,06
2	TNI	0	0,00
3	POLRI	0	0,00
4	SWASTA	49	57,65
5	WIRUSAHA	13	15,29
6	LAINNYA	17	20
7	Tidak Mengisi	0	0,00

Berdasarkan profil pekerjaan utama, mayoritas responden memiliki latar belakang pekerjaan Swasta yang berjumlah 49 responden dari total responden 85 orang dengan presentase 57.65 %. Sedangkan responden paling sedikit memiliki pekerjaan PNS yang berjumlah 6 orang dengan presentase 7,06 %

2.5 Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

- A. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Balai Pengelolaan Sampah untuk jenis layanan informasi publik.

Survei Kepuasan Masyarakat untuk jenis layanan informasi publik dilakukan kepada 19 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui wawancara tatap muka dan/atau melalui pengisian sendiri, yang diselenggarakan tanggal 22 Juli 2019.

Tabel 2.6 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Informasi Publik

NO. RESP	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	
4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	
5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	
6	3	3	4	3	3	3	3	2	1	
7	3	3	3	2	3	3	3	2	1	
8	3	4	4	3	4	4	4	4	1	
9	3	3	4	3	3	3	4	2	3	
10	3	3	3	3	2	3	3	3	1	
11	4	4	3	3	4	4	3	4	4	
12	3	3	2	3	3	3	3	2	4	
13	2	2	3	2	2	3	3	2	3	
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
15	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
18	3	3	3	3	3	3	2	3	4	
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Nilai per Unsur	58	59	61	54	56	60	59	54	54	
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur : jml kuesioner yang terisi	3,053	3,105	3,211	2,842	2,947	3,158	3,105	2,842	2,842	
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0,336	0,342	0,353	0,313	0,324	0,347	0,342	0,313	0,313	*) 2,982
IKM Jenis Pelayanan										**) 74,539

Keterangan :

- U1 s.d U9 = Unsur-unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuisioner yang terisi
- NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

IKM JENIS PELAYANAN :	74,54
------------------------------	--------------

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 88,31 – 100,00
- B** (Baik) : 76,61 – 88,30
- C** (Kurang Baik) : 65,00 – 76,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 – 64,9

Pada tabel 2.6 diperoleh nilai terendah pada unsur biaya/tarif, sarana dan prasarana, dan penanganan pengaduan, saran, dan masukan sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur waktu pelayanan Nilai IKM pada jenis layanan informasi publik sebesar 74,54 termasuk dalam kategori kinerja kurang baik.

B. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Balai Pengelolaan Sampah untuk jenis layanan pengaduan

Survei Kepuasan Masyarakat untuk jenis layanan pengaduan dilakukan kepada 0 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui wawancara tatap muka dan/atau melalui pengisian sendiri, yang diselenggarakan tanggal 01 Agustus 2019. Pelayanan Nilai IKM pada jenis layanan pengaduan tidak ada nilai karena tidak ada pengaduan dari masyarakat, hanya saja ada yang langsung demo.

Tabel 2.7 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Pengaduan

NO. RESP	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	
Nilai per Unsur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur : jml kuesioner yang terisi	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	*)
										0,000
IKM Jenis Pelayanan										**) 0,000

Keterangan :

- U1 s.d U9 = Unsur-unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuisioner yang terisi
- NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

IKM JENIS PELAYANAN :	0,00
------------------------------	------

Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik)** : 88,31 – 100,00
- B (Baik)** : 76,61 – 88,30
- C (Kurang Baik)** : 65,00 – 76,60
- D (Tidak Baik)** : 25,00 – 64,9

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Pada tabel 2.7 Tidak diperoleh nilai karena tidak ada pengaduan.

C. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Balai Pengelolaan Sampah untuk jenis layanan Jasa Pembuangan Sampah

Survei Kepuasan Masyarakat untuk jenis layanan Jasa Pembuangan Sampah dilakukan kepada 66 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui wawancara tatap muka dan/atau melalui pengisian sendiri yang diselenggarakan tanggal 19 Agustus 2019.

Tabel 2.8 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Jasa Pembuangan Sampah

NO. RESP	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	3	2	3	2	3	2	2	3
2	3	4	4	3	3	4	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	4	3	3	3	4	3	2	3
6	3	3	3	3	1	3	3	1	3
7	3	4	3	3	3	3	3	4	1
8	2	3	1	2	1	1	2	1	1
9	3	3	3	2	3	3	3	2	4
10	3	3	3	3	3	3	3	2	4
11	3	3	3	3	3	3	3	2	4
12	3	3	3	3	3	3	3	3	4
13	3	3	2	3	3	3	3	2	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3	4
15	3	3	3	3	3	3	3	3	4
16	4	3	3	3	3	4	4	4	4
17	4	3	3	3	3	4	4	3	4
18	3	3	3	3	3	3	3	2	4
19	3	3	4	3	3	4	4	3	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	4
21	3	3	3	2	3	4	4	2	2
22	3	3	3	3	3	4	3	3	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	4
24	3	3	2	2	2	3	3	3	4
25	3	3	3	2	3	3	3	2	4
26	3	3	4	3	4	3	3	3	4
27	2	3	2	3	2	3	2	2	3
28	4	4	4	3	4	4	4	4	4
29	3	3	3	3	3	3	3	3	4
30	3	3	3	3	3	3	4	3	4
31	3	3	3	3	3	3	3	3	4
32	3	3	2	3	3	3	3	2	3
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	4	3	4	3	4	3	3	3	4
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	3	3	3	3	3	3	3	3	1
38	3	2	3	3	3	3	3	2	4
39	3	3	3	3	3	2	3	2	3
40	3	3	2	3	2	3	3	2	3
41	3	3	2	3	2	3	2	2	3

42	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
43	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
44	2	1	2	2	2	3	3	2	3	
45	4	4	3	3	3	4	4	4	4	
46	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
49	3	3	3	2	3	3	3	2	2	
50	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
51	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
52	3	3	2	2	2	3	3	2	3	
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
54	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
55	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
56	2	3	2	2	3	3	3	2	3	
57	3	2	3	3	3	3	3	2	4	
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
60	4	4	3	3	4	3	3	2	2	
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
62	2	3	3	2	3	4	4	3	3	
63	3	4	4	2	3	3	3	2	3	
64	2	3	4	2	2	3	3	3	1	
65	3	4	3	3	3	4	3	3	2	
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Nilai per Unsur	197	202	193	187	190	206	202	175	211	
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur : jml kuesioner yang terisi	2,985	3,061	2,924	2,833	2,879	3,121	3,061	2,652	3,197	
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0,328	0,337	0,322	0,312	0,317	0,343	0,337	0,292	0,352	*)
IKM Jenis Pelayanan										2,938
										**) 73,458

Keterangan :

- U1 s.d U9 = Unsur-unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuisioner yang terisi
- NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

IKM JENIS PELAYANAN :	73,46
------------------------------	--------------

Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik) : 88,31 – 100,00**
- B (Baik) : 76,61 – 88,30**
- C (Kurang Baik) : 65,00 – 76,60**
- D (Tidak Baik) : 25,00 – 64,9**

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Pada tabel 2.8 diperoleh nilai terendah pada unsur sarana dan prasarana, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur Prosedur dan Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan . Nilai IKM pada jenis layanan Jasa Pembuangan Sampah sebesar 73,46 termasuk dalam kategori kinerja kurang baik.

D. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 Unit Pelayanan Balai Pengelolaan Sampah

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 pada Unit Pelayanan Balai Pengelolaan Sampah adalah sebagai berikut :

Tabel 2.9 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Layanan Balai Pengelolaan Sampah

Jenis Pelayanan	NRR PER UNSUR PELAYANAN									Nilai IKM Jenis Layanan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1
1. Jenis Pelayanan Jasa Pembuangan Sampah	2,98	3,06	2,92	2,83	2,88	3,12	3,06	2,65	3,20	73,00
2. Jenis Pelayanan Informasi Publik	3,05	3,11	3,21	2,84	2,95	3,16	3,11	2,84	2,84	74,00
3. Pengaduan	nihil									
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per Unsur : jml jenis pelayanan	3,02	3,08	3,07	2,84	2,91	3,14	3,08	2,75	3,02	
NRR tertimbang Unit Layanan = Nilai rata-rata unit layanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0,332	0,339	0,337	0,312	0,320	0,345	0,339	0,302	0,332	
IKM Unit pelayanan										

Keterangan :

- U1 s.d U9 = Unsur-unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuisioner yang terisi
- NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

IKM UNIT PELAYANAN	74,00
---------------------------	-------

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 88,31 – 100,00
- B** (Baik) : 76,61 – 88,30
- C** (Kurang Baik) : 65,00 – 76,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 – 64,99

Tabel 2.10 Nilai IKM Unit Layanan

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai Total NRR Tertimbang per Unsur Jenis Pelayanan	Nilai Total NRR per Unsur Jenis Pelayanan Setelah dikonversi
1	Persyaratan	0,332	75,469
2	Prosedur	0,339	77,073
3	Waktu Pelayanan	0,337	76,685
4	Biaya/Tarif	0,312	70,943
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	0,320	72,827
6	Kompetensi Pelaksana	0,345	78,489
7	Perilaku Pelaksana	0,339	77,073
8	Sarana Prasarana	0,302	68,670
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	0,332	75,488
	Jumlah Nilai Total NRR tertimbang per unsur Unit Pelayanan	2,960	
	Nilai NRR setelah konversi	74,00	

SKM Unit Pelayanan	74,00
Mutu Pelayanan	C
Kinerja Unit Pelayanan	KURANG BAIK

Pada tabel 2.10 Nilai IKM Unit Layanan diperoleh nilai per unsur pelayanan berkisar 0,284 sampai 0,349 Nilai terendah terdapat pada unsur Sarana dan Prasarana sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur Prosedur Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 74,00 termasuk dalam kategori kinerja Kurang Baik.

BAB 3

Analisis dan Rencana Tindak Lanjut

Bab 3 Berisi :

1. Analisis Hasil SKM
2. Rencana Tindak Lanjut SKM
3. Tindak Lanjut Saran/Masukan dari Responden
4. Tindak Lanjut Perbaikan SKM Pada Tahun 2018

1.1 Analisis Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Kuisiner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 85 kuisiner. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Balai Pengelolaan Sampah dan hasil survei kepuasan masyarakat diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Balai Pengelolaan Sampah sebesar 72,80 pada kategori Kurang Baik. Hasil IKM tersebut diatas, terdiri dari sembilan unsur survei kepuasan masyarakat, dengan rincian sebagai berikut sebagaimana tabel :

NRR tertimbang per unsur Jenis Pelayanan setelah vdikonversi dan Peringkat di Balai Pengelolaan Sampah

No.	Unsur SKM	Nilai Total NRR tertimbang per unsur Jenis Pelayanan setelah dikonversi	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	75,469	Kurang Baik	4
2	Prosedur	77,073	Baik	5
3	Waktu Pelayanan	76,685	Baik	2
4	Biaya/Tarif	70,943	Kurang Baik	8
5	Produk Spesifikasi Jenis	72,827	Kurang Baik	7
6	Layanan	78,489	Baik	1
7	Kompetensi Pelaksana	77,073	Baik	6
8	Sarana Prasarana	68,670	Tidak Baik	9
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	75,488	Kurang Baik	3

A. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 75,469 kategori Kurang Baik dengan peringkat 4

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Balai Pengelolaan Sampah, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori Kurang Baik.

B. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Sistem, Mekanisme, dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 77,073 kategori Baik dengan peringkat 5.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Balai Pengelolaan Sampah, ruang lingkup sistem, mekanisme dan prosedur berada pada kategori Baik.

C. Waktu Penyelesaian

Waktu, Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 76,685 kategori Baik dengan peringkat 2.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Balai Pengelolaan Sampah, ruang lingkup waktu penyelesaian berada pada kategori Baik.

D. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggaraan yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 70,943 kategori Kurang Baik dengan peringkat 8.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Balai Pengelolaan Sampah, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori Kurang Baik.

E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 72,827 kategori Kurang Baik dengan peringkat 7.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Balai Pengelolaan Sampah, ruang lingkup produk spesifikasi jenis layanan berada pada kategori Kurang Baik.

F. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 78,489 kategori Baik dengan peringkat 1.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Balai Pengelolaan Sampah, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori Baik.

G. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 77,073 kategori Baik dengan peringkat 6.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Balai Pengelolaan Sampah, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori Baik.

H. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 68,670 kategori Tidak Baik dengan peringkat 9.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Balai Pengelolaan Sampah, ruang lingkup sarana dan prasarana berada pada kategori Tidak Baik.

I. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 75,488 kategori Kurang Baik dengan peringkat 3

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Balai Pengelolaan Sampah, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran, dan masukan berada pada kategori Kurang Baik.

1.2 Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat

Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya. Berdasarkan analisis survei kepuasan pada Balai Pengelolaan Sampah diketahui unsur yang memiliki nilai paling rendah adalah Sarana dan Prasarana sehingga akan dilakukan rencana tindak lanjut perbaikan.

Tabel 3.2 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan di Balai Pengelolaan Sampah

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana dan Prasarana	- Optimalisasi TPA Regional Piyungan. - Peningkatan Kinerja Regional TPA TPA	√	√	√	√	- Kementrian PUPR - Dinas PU ESDM DIY

1.3 Tindak Lanjut Saran/Masukan dari Responden

Berdasarkan hasil saran/masukan dalam kuisioner survei kepuasan masyarakat Balai Pengelolaan Sampah bahwa pada tanggal 22 Juli s.d. 23 September 2019 dengan hasil saran/masukan dan tindak lanjutnya sebagaimana berikut :

Tabel 3.3 Tindak Lanjut Perbaikan Saran/Masukan dari Responden di Balai Pengelolaan Sampah

No. Responden	Tanggal	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Keterangan
1		Tidak ada		

1.4 Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Tahun 2018

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Tahun 2018 pada Balai Pengelolaan Sampah belum dilaksanakan karena Balai Pengelolaan Sampah belum dibentuk.

Tabel 3.3Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Tahun 2018 di Balai Pengelolaan Sampah

No	Indikator	Tindak Lanjut	Keterangan
1		Tidak ada	Belum dibentuk Balai Pengelolaan Sampah

BAB 4

Penutup

Bab 4 Berisi :

1. Kesimpulan
2. Rekomendasi

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa data terhadap survei kepuasan masyarakat disimpulkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada Balai Pengelolaan Sampah sebesar 72,80 dan berada pada kategori Kurang Baik Adapun kesimpulan masing-masing unsur pelayanan sebagai berikut :

1. Persyaratan berada pada kategori Kurang Baik
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur berada pada kategori Baik
3. Waktu Pelayanan berada pada kategori Kurang Baik
4. Biaya/Tarif berada pada kategori Kurang Baik
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan berada pada kategori Kurang Baik
6. Kompetensi Pelaksana di berada pada kategori Baik
7. Perilaku Pelaksana di berada pada kategori Kurang Baik
8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan di berada pada kategori Kurang Baik.
9. Sarana dan Prasarana di berada pada kategori Kurang Baik

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pada Balai Pengelolaan Sampah berdasarkan peringkat unsur pelayanannya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi pada unsur Prosedur dan kepuasan responden paling rendah pada unsur Sarana dan Prasarana.

4.2 Saran/ Rekomendasi

1. Sehubungan areal/wilayah TPA Piyungan sejak Tahun 2015 sudah penuh daya tampungnya maka dari itu perlu optimalisasi dan penataan zona aktif dan zona pasif.
2. Sumber Daya Manusia perlu peningkatan sesuai dengan tupoksi, Sarana dan Prasarana perlu ditambah.
3. Pelayanan di Balai Pengelolaan Sampah pada Tahun yang akan datang meningkat menjadi lebih baik.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Contoh Kuisoner

Lampiran 2. Surat Keputusan Pembentukan Tim Penyelenggara Survei Kepuasan Masyarakat

Lampiran 3. Bukti Publikasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Lampiran 4.