

**TAHUN
2020**



**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 2020 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,.....Oktober 2020
KEPALA BALAI PENGELOLAAN SAMPAH

Ir. Fauzan, MT.

NIP . 19630114 199303 1 003

Daftar Isi

Kata Pengantar	ii
Daftar Isi.....	iii
Daftar Tabel.....	iv
BAB 1.....	1
Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan	1
1.3 Jenis Pelayanan dan Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.4 Metode dan Periode Survei.....	3
BAB 2.....	4
Pelaksanaan Survei	4
2.1 Persiapan Survei.....	4
2.2 Pelaksaan Pengumpulan Data	5
2.3 Pengolahan Data	5
2.4 Pengujian Kualitas Data	6
2.5 Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat	8
BAB 3.....	18
Analisis dan Rencana Tindak Lanjut	18
3.1 Analisis Hasil Survei Kepuasan Masyarakat	18
3.2 Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat.....	21
3.3 Tindak Lanjut Saran/Masukan dari Responden.....	22
3.4 Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Tahun 2020.....	22
BAB 4.....	23
Penutup.....	23
4.1 Kesimpulan	23
4.2 Saran/ Rekomendasi	23
LAMPIRAN	24

Daftar Tabel

Tabel 1. Jadwal Rencana Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	5
Tabel 2. Nilai Persepsi, Nilai Interval, NilaiInterval Konversi,Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Kerja Pelayanan	6
Tabel 3. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	7
Tabel 4. Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	7
Tabel 5. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama	8
Tabel 6. Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Informasi Publik.....	9
Tabel 7. Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Pengaduan.....	11
Tabel 8. Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Jasa Pembuangan Sampah	13
Tabel 9. Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Layanan Balai Pengelolaan Sampah..	15
Tabel 10. Nilai IKM Unit Layanan	16
Tabel 11. Nilai Total NRR tertimbang per unsur Jenis Pelayanan setelah dikonversi dan Peringkat di Balai Pengelolaan Sampah	18
Tabel 12. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan di Balai Pengelolaan Sampah	21
Tabel 13. Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Tahun 2020 di Balai Pengelolaan Sampah.....	22

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 2020 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 menjaga dan 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 / 09834 Tahun 2020 tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Balai Pengelolaan Sampah pada tanggal 24 Februari 2020 dengan jenis layanan sebanyak 3, yaitu:

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

B. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat pada Balai Pengelolaan Sampah pada Tahun 2020 dilaksanakan berdasarkan Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 32 Tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat sehingga pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat juga menggunakan indikator 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 survei merupakan kurun waktu Survei Kepuasan Masyarakat pada penyelenggaraan pelayanan publik. Balai Pengelolaan Sampah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat pada 04 Mei 2020 s/d 30 Juli 2020.

BAB 2

Bab 2 Berisi :

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

Pelaksanaan Survei

2.1 Persiapan Survei

A. Pelaksana Survei

Apabila dilaksanakan secara swakelola, Berdasarkan Surat Keputusan Kepala Balai Pengelolaan Sampah Nomor 188 / 16425 tentang Tim Penyelenggara Survei Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari :

Pengarah : Ir. Fauzan, MT

Ketua : Drs. Jito

Sekretaris : Barul Budiati, SE

Anggota : Arismanta, SP

Lukmanul Hakim, SH

Slamet Suprianto

Amik Setyobudi

Joko Riyanto

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 50 pengguna layanan. Untuk itu jika dengan tabel **Krejcie dan Morgan**, menyebutkan bahwa apabila populasi (N) berkisar 50 pengguna layanan maka dibutuhkan sampel (n) sebanyak responden 46 responden untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan survei.

D. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Lokasi pengumpulan data diambil dari responden Balai Pengelolaan Sampah Jln. Argulobang No. 19 Baciro berdasarkan jadwal yang telah ditentukan mulai dari tanggal 2 Maret 2020 sampai dengan 30 September 2020 pada waktu jam layanan sedang berlangsung atau jam kerja layanan.

E. Penyusunan Jadwal

Penyusunan Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 1. Jadwal Rencana Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	2 Maret 2020 (50) hari kerja
2	Pengumpulan Data	4 Mei 2020 (75)hari kerja
3	Pengolahan Data Indeks Kepuasan Masyarakat	3 Agustus 2020 (25)hari kerja
4	Penyusunan dan Pelaporan	1 September 2020 (25) hari kerja

2.2 Pelaksaaan 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 :

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

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. Nilai Persepsi, Nilai Interval, NilaiInterval 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 kuisoner disusun dengan mengkompilasi data responden yang dihimpun berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan utama.

A. Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 3. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	Laki-Laki	38	82,61
2	Perempuan	8	17,39
3	Tidak mengisi data	0	0
Jumlah		46	100

Mayoritas responden dalam survei ini berjenis kelamin laki -laki yang berjumlah 38 responden dari total 46 responden dengan presentase sebesar 82,61%. Sedangkan sisanya sebesar 8 responden berjenis kelamin perempuan dengan presentase sebesar 17,39 % dan responden yang tidak mengisi data kelamin sebesar dengan presentase sebanyak 0 %.

B. Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 4. Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

NO	Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	SD	4	8,70
2	SMP	6	13,04
3	SMA	28	60,87
4	S1	8	17,39
5	S2	0	0,00
7	S3	0	0,00
8	Tidak Mengisi	0	0,00

Berdasarkan profil pendidikan terakhir, mayoritas responden memiliki latar belakang pendidikan SMA yang berjumlah 28 responden dari total responden 46 orang dengan presentase 60,87%. Sedangkan responden paling sedikit memiliki latar belakang pendidikan SD yang berjumlah 4 orang dengan presentase 8,70 %.

C. Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 5. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

NO	Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	PNS	8	17,39
2	TNI	0	0,00
3	POLRI	0	0,00
4	SWASTA	17	36,96
5	WIRUSAHA	3	6,52
7	LAINNYA	18	39,13
8	Tidak Mengisi	0	0

Berdasarkan profil pekerjaan utama, mayoritas responden memiliki latar belakang pekerjaan lainnya yang berjumlah 18 responden dari total responden 46 orang dengan presentase 39,13 %. Sedangkan responden paling sedikit memiliki pekerjaan wirausaha yang berjumlah 3 orang dengan presentase 6,52 %.

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 12 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui wawancara tatap muka dan/atau melalui pengisian sendiri, yang diselenggarakan tanggal 4 Mei 2020.

Tabel 6. Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Informasi Publik

UNIT PELAYANAN : Balai Pengelolaan Sampah DIY
 JENIS PELAYANAN : Layanan Informasi Publik
 ALAMAT : Jl. Argulobang No.19 Yogyakarta
 Tlp/Fax. : (0274) 549077

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	4	
2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	
5	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
6	4	3	3	3	3	4	3	4	4	
7	3	4	3	3	3	3	3	3	4	
8	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
9	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
10	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
12	4	3	4	4	3	3	3	4	3	
Nilai per Unsur	40	40	39	37	38	39	38	39	44	
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur : jml kuesioner yang terisi	3,333	3,333	3,250	3,083	3,167	3,250	3,167	3,250	3,667	
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0,367	0,367	0,358	0,339	0,348	0,358	0,348	0,358	0,403	*)
IKM Jenis Pelayanan										**) 81,125

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu 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

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 :	81,13
------------------------------	--------------

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 6 diperoleh nilai terendah pada unsur biaya/tarif, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan Nilai IKM pada jenis layanan informasi publik sebesar 81,13 termasuk dalam kategori kinerja 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 4 Juni 2020.

Tabel 7. Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Pengaduan

UNIT PELAYANAN : Balai Pengelolaan Sampah DIY
 JENIS : Layanan
 PELAYANAN : Pengaduan
 ALAMAT : Jl. Argulobang No.19
 Yogyakarta
 Tlp/Fax. : (0274) 549077

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
------------------------------	----------

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 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 34 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui wawancara tatap muka dan/atau melalui pengisian sendiri yang diselenggarakan tanggal 1 Juli 2020.

Tabel 8. Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Jasa Pembuangan Sampah

UNIT PELAYANAN : Balai Pengelolaan Sampah DIY
 JENIS PELAYANAN : Layanan Jasa Pembuangan Sampah
 ALAMAT : Jl. Argulobang No.19 Yogyakarta : (0274)
 Tlp/Fax. 549077

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	4	3	3	3	2	4
2	3	3	3	4	3	3	3	2	3
3	3	3	3	4	3	3	3	2	3
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	4
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
7	3	3	3	3	3	3	3	2	3
8	3	3	3	3	3	3	3	2	4
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	4	3	4	3	3	3	3	2	3
11	2	3	1	2	1	2	3	2	2
12	3	3	2	2	2	3	3	2	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	1
14	3	2	2	3	3	3	3	2	3
15	3	3	2	3	2	3	4	2	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	4
17	3	3	3	3	3	3	3	3	1
18	3	3	3	3	3	3	3	3	4
19	3	3	2	2	3	3	3	3	3
20	3	3	2	3	3	2	4	2	3
21	3	3	3	4	3	3	3	3	3
22	3	3	3	4	3	3	3	3	3
23	3	3	2	3	2	3	3	2	3
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	3	2	2	3	3	3	2	3
26	3	3	4	3	3	4	4	3	4
27	4	4	4	3	4	4	4	4	4
28	3	3	2	3	2	3	3	2	3
29	3	3	2	3	3	2	3	2	3
30	4	4	3	3	3	4	4	3	3
31	3	3	3	3	3	3	3	2	3
32	4	3	3	3	4	4	4	4	4
33	2	3	3	3	2	3	3	2	3
34	3	3	3	3	3	3	3	2	4
Nilai per	104	103	94	105	97	103	108	86	107

Unsur										
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur : jml kuesioner yang terisi	3,059	3,029	2,765	3,088	2,853	3,029	3,176	2,529	3,147	
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0,336	0,333	0,304	0,340	0,314	0,333	0,349	0,278	0,346	*)
IKM Jenis Pelayanan										**) 73,360

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 kuisoner yang terisi
- NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

IKM JENIS PELAYANAN :	73,36
------------------------------	--------------

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 8 diperoleh nilai terendah pada unsur waktu pelayanan, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur Perilaku pelaksana . Nilai IKM pada

jenis layanan Jasa Pembuangan Sampah sebesar 73,36 termasuk dalam kategori kinerja kurang baik.

D. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2020 Unit Pelayanan Balai Pengelolaan Sampah

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2020 pada Unit Pelayanan Balai Pengelolaan Sampah adalah sebagai berikut :

Tabel 9. Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Layanan Balai Pengelolaan Sampah

UNIT PELAYANAN : Balai Pengelolaan Sampah DIY
 JENIS PELAYANAN : Layanan Jasa Pembuangan Sampah, Informasi Publik dan Pengaduan
 ALAMAT : Jl. Argulobang No.19 Yogyakarta
 Tlp/Fax. : (0274) 549077

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	11	12
1. Jenis Pelayanan Jasa Pembuangan Sampah	3,059	3,029	2,765	3,088	2,853	3,029	3,176	2,529	3,147	73,360	
2. Jenis Pelayanan Informasi Publik	3,333	3,333	3,250	3,083	3,167	3,250	3,167	3,250	3,667	81,130	
3. Pengaduan	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	-	
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per Unsur : jml jenis pelayanan	3,196	3,181	3,007	3,086	3,010	3,140	3,172	2,890	3,407		

NRR tertimbang Unit Layanan = Nilai rata-rata unit layanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0,352	0,350	0,331	0,339	0,331	0,345	0,349	0,318	0,375		*)
											3,090
IKM Unit pelayanan											77,243

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 **77,24**

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 10. Nilai IKM Unit Layanan

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai Total NRR Tertimbang per Unsur Jenis Pelayanan	Nilai Total NRR Tertimbang per Unsur Jenis Pelayanan Setelah dikonversi
1	Persyaratan	0,352	79,925
2	Prosedur	0,350	79,55
3	Waktu Pelayanan	0,331	75,2

4	Biaya/Tarif	0,339	77,15
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	0,331	75,25
6	Kompetensi Pelaksana	0,345	78,5
7	Perilaku Pelaksana	0,349	79,3
8	Sarana Prasarana	0,318	72,25
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	0,375	85,175
	Jumlah Nilai Total NRR tertimbang per unsur Unit Pelayanan	3,090	
	Nilai NRR setelah konversi	77,24	

SKM Unit Pelayanan	77,2
Mutu Pelayanan	B
Kinerja Unit Pelayanan	BAIK

Pada tabel 10 Nilai IKM Unit Layanan diperoleh nilai per unsur pelayanan berkisar 0,318 sampai 0,375 Nilai terendah terdapat pada unsur Sarana dan Prasarana sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 77,2 termasuk dalam kategori kinerja Baik.

BAB 3

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

Analisis dan Rencana Tindak Lanjut

3.1 Analisis Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Kuisoner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 46 kuisoner. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Balai Pengelolaan Sampah dan hasil survei kepuasan masyarakat diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Balai Pengelolaan Sampah sebesar 77,2 pada kategori Kurang Baik (pada nilai internal konversi 77,24). Hasil IKM tersebut diatas, terdiri dari sembilan unsur survei kepuasan masyarakat, dengan rincian sebagai berikut sebagaimana tabel :

Tabel 11. Nilai Total NRR tertimbang per unsur Jenis Pelayanan setelah dikonversi dan Peringkat di Balai Pengelolaan Sampah

No.	Unsur SKM	Nilai Total NRR tertimbang per unsur Jenis Pelayanan setelah dikonversi	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	79,925	Baik	2
2	Prosedur	79,55	Baik	3
3	Waktu Pelayanan	75,2	Kurang Baik	8
4	Biaya/Tarif	77,15	Baik	6
5	Produk Spesifikasi Jenis	75,25	Kurang Baik	7
6	Layanan	78,5	Baik	5
7	Kompetensi Pelaksana	79,3	Baik	4
8	Sarana Prasarana	72,25	Kurang Baik	9
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan	85,175		1

	Masukan		Baik	
--	---------	--	------	--

- Catatan : Peringkat berdasarkan nilai unsur SKM yang tertinggi.

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 79,925 kategori Baik dengan peringkat 2.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Balai Pengelolaan Sampah, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori 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 79,55 kategori Baik dengan peringkat 3.

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 75,2 kategori Baik dengan peringkat 8.

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 77,15 kategori Baik dengan peringkat 6.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Balai Pengelolaan Sampah, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori 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 75,25 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 79,3 kategori Baik dengan peringkat 4.

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 78,5 kategori Baik dengan peringkat 5.

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 72,25 kategori Kurang Baik dengan peringkat 9.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Balai Pengelolaan Sampah, ruang lingkup sarana dan prasarana berada pada kategori Kurang 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 85,175 kategori Baik dengan peringkat 1.

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

3.2 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 12. 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	Pemeliharaan dan rehabilitasi jalan kawasan TPA			√		Sie Pengumpulan dan pengangkutan sampah
		Operasi dan pemeliharaan jembatan timbang		√			
		Operasi dan pemeliharaan <i>Sanitary Landfill</i>	√	√	√	√	Sie Pengolahan dan pemrosesan akhir sampah
		Operasi dan Pemeliharaan kolam air lindi		√			
		Operasi dan pemeliharaan mekanikal elektrik	√	√	√	√	
2	Waktu Pelayanan	Melaksanakan SE Gubernur tentang Armada Sampah Dengan Menggunakan Dumptruk/Hidrolis	√	√	√	√	
3	Produk Spesifikasi Jenis	Layanan pengaduan : mengefektifkan penggunaan alat penyampaian saran dan keluhan dengan sarana yang ada seperti kotak saran, telepon/Whatsapp serta web DLHK DIY	√	√	√	√	Sie Pengolahan dan Pemrosesan Akhir

- Catatan : rencana tindak lanjut dilaporkan dengan prioritas unsur **minimal 3 (tiga)** unsur yang paling rendah

3.3 Tindak Lanjut Saran/Masukan dari Responden

Berdasarkan hasil saran/masukan dalam kuisioner survei kepuasan masyarakat Balai Pengelolaan Sampah bahwa pada tanggal 2 Maret s.d. 30 September 2020 dengan hasil saran/masukan dan tindak lanjut nihil.

3.4 Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Tahun 2020

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Tahun 2020 pada Balai Pengelolaan Sampah telah dilaksanakan tindak lanjut survei kepuasan masyarakat sebagaimana berikut :

Tabel 13. Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Tahun 2020 di Balai Pengelolaan Sampah

No	Indikator	Tindak Lanjut	Keterangan
1	Waktu	Penambahan alat berat	Buldozer dan ekskavator 2021
2	Sarana dan Prasarana	Dianggarkan alat berat	Buldozer dan ekskavator 2021

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 77,2 dan berada pada kategori Baik. Adapun kesimpulan masing-masing unsur pelayanan sebagai berikut :

1. Persyaratan berada pada kategori baik
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur berada pada kategori baik
3. Waktu Pelayanan berada pada kategori kurang baik
4. Biaya/Tarif berada pada kategori 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 baik
8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan di berada pada kategori 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 Pengaduan, Saran, dan Masukan dan kepuasan responden paling rendah pada unsur Sarana Prasarana

4.2 Saran/ Rekomendasi

1. Perlu menambah sarana prasarana antara lain :
 - a) Alat berat dan sarana pengomposan
 - b) Sarana dan prasarana pengolah air limbah
 - c) Peningkatan SDM khususnya pada bagian Instalasi Pengolah Air Limbah
2. Masyarakat/pelanggan belum menggunakan sarana pengaduan yang tersedia sehingga tidak dapat dianalisa, namun penyampaian aspirasi dilakukan secara langsung/tatap mukadan langsung dikoordinasikan dengan instansi terkait dan ditindak lanjuti.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Contoh Kuisioner

Lampiran 2. Surat Keputusan Standar Pelayanan Balai Pengelolaan Sampah

Lampiran 3. Surat Keputusan Pembentukan Tim Penyelenggara Survei Kepuasan Masyarakat

Lampiran 4. Maklumat Pelayanan