



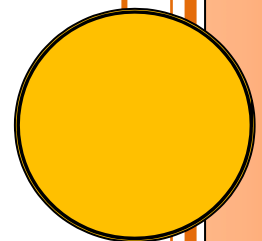
# **INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

**SURVEY TERHADAP PENGGUNA PELAYANAN PUBLIK**

**DINAS LINGKUNGAN HIDUP**

**KABUPATEN KARANGANYAR**

**DINAS LINGKUNGAN HIDUP  
KABUPATEN KARANGANYAR  
2019**



## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur senantiasa kita panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena hanya dengan perkenan dan ridho-Nya laporan Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Karanganyar Tahun 2019 ini selesai disusun.

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan dengan berpedoman pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Indeks Kepuasan Masyarakat digunakan untuk melihat tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang mereka terima dan memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara obyektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja unit pelayanan publik dan tingkat kualitas kinerja pelayanan yang diberikan. Sehubungan dengan hal tersebut maka Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Karanganyar selaku unit pelayanan publik juga melaksanakan survei dimaksud. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Karanganyar merupakan salah satu upaya peningkatan kualitas pelayanan yang harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat. Sasaran survei dalam rangka penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tahun 2019 ini adalah masyarakat yang sedang atau pernah dilayani oleh Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Karanganyar.

Semoga Laporan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Karanganyar Tahun 2019 ini dapat memberikan manfaat bagi seluruh pihak yang terkait dengan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kabupaten Karanganyar.

Karanganyar, 2019  
Plt. Kepala Dinas Lingkungan Hidup  
Kabupaten Karanganyar,

BAMBANG HARSONO, S.E, M.M.  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19600427 198503 1 008

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	1
DAFTAR ISI .....	2
BAB I PENDAHULUAN .....	3
A. Latar Belakang .....	3
B. Dasar Hukum .....	4
C. Maksud dan Tujuan .....	5
D. Manfaat .....	5
BAB II SURVEY SKM .....	6
A. Unsur SKM .....	6
B. Kuesioner .....	7
C. Responden .....	8
D. Metode Pengolah Data .....	8
E. Laporan Hasil Penyusunan Indeks .....	10
BAB III PELAKSANAAN DAN HASIL SURVEY SKM .....	13
A. Waktu dan Lokasi .....	13
B. Arah Kebijakan .....	13
C. Hasil Survey SKM .....	13
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....	21
A. Kesimpulan .....	21
B. Rekomendasi .....	21
C. Evaluasi Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat .....	25
LAMPIRAN	

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **N**

#### **A. Latar Belakang**

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan untuk mengukur keberhasilan suatu unit pelayanan karena masyarakat adalah konsumen dari produk/jasa yang dihasilkannya. Hal terpenting dalam memperebutkan hati konsumen adalah dengan kerja keras dan komitmen semua staf unit pelayanan dalam memberikan produk atau pelayanan yang berkualitas dan mampu memberikan kepuasan kepada konsumen. Pada sektor publik, konsumen pelayanan adalah masyarakat yang notabene merupakan stakeholder pelayanan publik itu sendiri.

Pelayanan publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik dapat juga diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum menjadi sangat strategis karena sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Karanganyar merupakan salah satu lembaga pelayanan masyarakat yang membantu Bupati dalam melaksanakan tugas dan fungsi pemerintahan dalam penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di Bidang Lingkungan Hidup serta memberikan pelayanan baik kepada masyarakat maupun kepada aparatur daerah lainnya.

Untuk bisa mengetahui sejauhmana kualitas pelayanan yang telah diberikan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Karanganyar kepada masyarakat diperlukan adanya suatu survey tentang Indeks Kepuasan Masyarakat. Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

## **B. Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Publik.
4. Peraturan Daerah Kabupaten Karanganyar Nomor 16 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Karanganyar.
5. Peraturan Bupati Karanganyar Nomor 101 Tahun 2016 tentang Kedudukan dan Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Karanganyar.

### **C. Maksud dan Tujuan**

Penyusunan SKM di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Karanganyar dimaksudkan sebagai kegiatan untuk mendapatkan suatu gambaran pendapat masyarakat tentang kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh aparatur pemerintah yang ada di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Karanganyar.

Selain itu kegiatan ini bertujuan untuk :

1. Memperoleh gambaran secara objektif mengenai kepuasan masyarakat maupun instansi / unit terkait selaku pengguna layanan terhadap pelayanan yang diberikan.
2. Sebagai dasar pijakan dalam rangka menetapkan kebijakan

peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat/ unit terkait di Kabupaten Karanganyar

3. Sumber informasi bagi Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Karanganyar mengenai kebutuhan dan keinginan masyarakat.

#### **D. Manfaat**

Manfaat yang diharapkan dari kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat ini adalah :

1. Mengetahui kelemahan/ kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik
2. Mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan
4. Mengetahui SKM secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik
5. Memacu persaingan positif antara unit penyelenggara pelayanan
6. Masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit penyelenggara pelayanan.

## **BAB II**

### **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

#### **A. Ruang Lingkup**

Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan di unit pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Karanganyar, yaitu pada bidang :

- 1) Pengelolaan Sampah, Limbah dan Pengembangan Kapasitas (PSLPK) untuk pelayanan sampah, sedot tinja, penerbitan ijin TPS LB3
- 2) Penataan dan Penataan Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup (P4LH) untuk pelayanan rekomendasi dokumen lingkungan (SPPL, UKL/UPL, Amdal)
- 3) Pengendalian Pencemaran Kerusakan Lingkungan Hidup (P2KLH) untuk pelayanan analisa laboratorium air limbah.

Kegiatan berlangsung dari bulan Juni sampai dengan Agustus 2019.

#### **B. Unsur SKM**

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran survey kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

##### **1. Persyaratan.**

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

##### **2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur**

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.



**3. Waktu Penyelesaian**

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

**4. Biaya/Tarif**

Biaya/tarif adalah 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**

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini adalah hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

**6. Kompetensi Pelaksana**

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

**7. Perilaku Pelaksana**

Perilaku Pelaksana yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

**8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

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

**9. Sarana dan prasarana**

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. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak.

Penyusunan SKM menggunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Kuesioner untuk survey SKM dibagi atas 2 (dua) bagian yaitu:

- Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.
- Bagian II : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima, atas pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

Contoh : Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

- 1) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif
- 2) Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- 3) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit belit tetapi masih perlu diefektifkan.

- 4) Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

#### D. Responden

Responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan.

Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan 100 orang dari jumlah populasi penerima layanan, dengan dasar ("Jumlah unsur" + 1) x 10 = jumlah responden

Jumlah responden = (9 + 1) x 10 = 100 responden.

#### E. Metode Pengolah Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing- masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

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

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata- rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

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

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk :

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan.
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 2.1 Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM,  
Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,26 – 4,00	88,31 – 100,0	A	Sangat Baik

## F. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun materi utama sebagai berikut :

### a. Indeks per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu **0,111**.

Diketahui dari hasil survey dengan pemberian kuesioner, nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel 2.2 berikut :

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI UNSUR LAYANAN
1	Persyaratan Pelayanan	3,220
2	Prosedur Pelayanan	3,230
3	Waktu Pelayanan	3,240
4	Biaya/tarif	3,270
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,200
6	Kompetensi Pelaksana	3,160
7	Perilaku Pelaksana	3,300
8	Sarana dan Prasarana	3,160
9	Penanganan Pengaduan	3,570

Tabel 2.2 Data Pengolahan Survey Kepuasan Masyarakat pada DLH  
Kab.Karanganyar

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3,220 \times 0,111) + (3,230 \times 0,111) + (3,240 \times 0,111) + (3,270 \times 0,111) + (3,200 \times 0,111) + (3,160 \times 0,111) + (3,300 \times 0,111) + (3,160 \times 0,111) + (0,396 \times 0,111) = 3,258$$

Nilai indeks hasil survei adalah 3,258

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar  
= 3,258 x 25  
= 81,446
- b. Mutu pelayanan **B**.
- c. Kinerja unit pelayanan **Baik**.

**b. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan**

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

Tabel 4.14  
Nilai Rata-rata (NR) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)  
9 Unsur Pelayanan

No.	UNSUR PELAYANAN	NRR per Unsur	NRR tertimbang per Unsur
U1	Persyaratan pelayanan	3,220	0,357
U2	Prosedur Pelayanan	3,230	0,359
U3	Waktu Pelayanan	3,240	0,360
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	3,270	0,363
U5	Produk Jenis Pelayanan	3,200	0,355
U6	Kompetensi Pelaksana	3,160	0,351
U7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	3,300	0,366
U8	Sarana dan Prasarana	3,160	0,351
U9	Penanganan Pengaduan	3,570	0,396
Nilai Indeks (NI)			3,258
Nilai SKM setelah dikonversi (NI x 25)			81,446

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur- unsur pelayanan yang perlu diperhatikan dan diperbaiki adalah unsur dengan nilai rata-rata atau nilai interval SKM 2,51 – 3,25 atau Baik, yaitu :

1. Kompetensi pelaksana
2. Sarana dan prasarana

3. Produk jenis pelayanan
4. Persyaratan pelayanan
5. Prosedur pelayanan
6. Waktu pelayanan

Adapun unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan dengan nilai diatas rata-rata dan masuk nilai interval SKM 3,26 – 4,00 yaitu :

1. Biaya/tarif pelayanan
2. Perilaku Pelaksana Pelayanan
3. Penanganan pengaduan

Berdasarkan hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terkait adanya beberapa unsur kepuasan masyarakat yang perlu ditingkatkan. Kompetensi pelaksana lebih sedikit diperoleh hasil survey karena kemampuan SDM yang harus diikutsertakan pelatihan *public speaking* ataupun pelatihan yang berkaitan dengan pelayanan publik selaku orang terdepan dalam menghadapi pengunjung yang memerlukan layanan. Sarana dan prasarana juga mendapat nilai rendah dikarenakan belum optimalnya sarana dan prasarana pendukung seperti lobi layanan informasi maupun aduan. Untuk produk jenis pelayanan, persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan dan waktu pelayanan akan lebih ditingkatkan agar memperoleh penilaian maksimal dari pengguna layanan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Karanganyar ke depannya.

Dalam rangka mewujudkan komitmen pelayanan publik yang lebih baik, maka survei tentang opini publik dalam hal kepuasan masyarakat atas pelayanan di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Karanganyar dapat dilaksanakan secara berkesinambungan setiap tahun.



### **BAB III**

## **PELAKSANAAN DAN HASIL SURVEI SKM**

#### **A. Waktu dan Lokasi**

Survey SKM ini dilaksanakan tanggal 1 Juni s/d 30 Agustus 2019 dengan lokasi di unit-unit pelayanan yang ada di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Karanganyar. Unit pelayanan yang ada di Dinas Lingkungan Hidup adalah unit Pelayanan Kebersihan, unit Pelayanan Sedot Tinja, unit Laboratorium Lingkungan hidup, Pelayanan Rekomendasi Dokumen Lingkungan, Posko Pengaduan Kasus Lingkungan, Perijinan Limbah B3, serta pelayanan data info terkait lingkungan hidup secara umum.

#### **B. Arah Kebijakan**

Survey ini dilaksanakan dengan mengumpulkan data primer melalui wawancara dan penyebaran kuesioner. Agar penelitian ini dapat memberikan gambaran yang cukup representatif, maka cakupan (populasi) survey adalah masyarakat/ petugas unit terkait yang berkunjung ke unit-unit pelayanan di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Karanganyar baik dalam rangka koordinasi, konsultasi maupun urusan pelayanan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Karanganyar.

Mengingat banyaknya populasi yang menjadi target survey, maka dilakukan sampel dengan cara menggunakan random sampling (acak) Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Jumlah responden sebanyak 100 responden.

### C. Hasil Survei SKM

Berdasarkan hasil survey layanan masyarakat yang telah dilaksanakan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Karanganyar didapat hasil sebagai berikut :

#### a. Identitas Responden

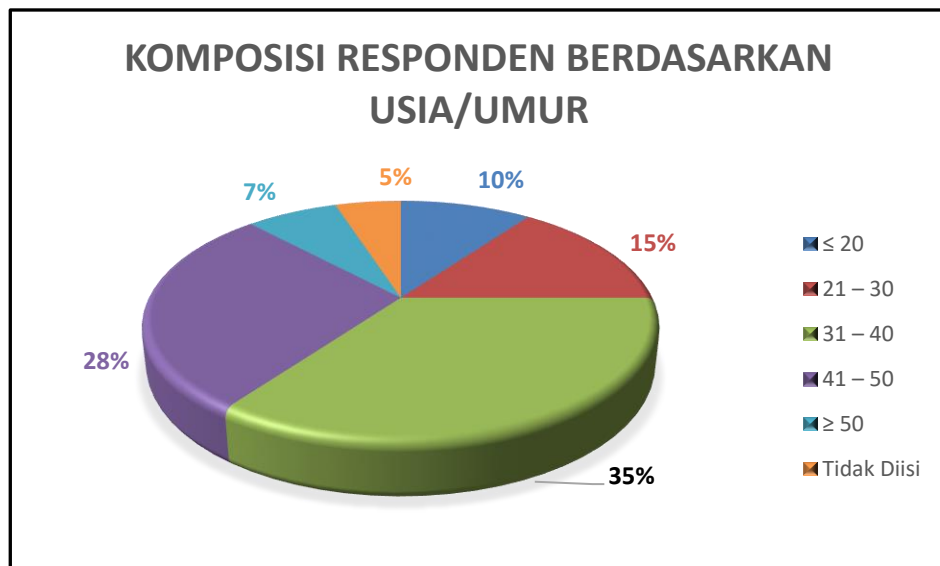
Dari jawaban responden yang masuk untuk identitas responden didapat hasil sebagaimana tercantum pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1 Data Responden

No	Jenis Data	Jumlah
1	<b>Umur ( tahun)</b>	<b>100</b>
a.	≤ 20	10
b.	21 – 30	15
c.	31 – 40	35
d.	41 – 50	28
e.	≥ 50	7
f.	Tidak Diisi	5
2	<b>Jenis Kelamin</b>	<b>100</b>
a.	Laki - laki	47
b.	Perempuan	41
c.	Tidak Diisi	12
3	<b>Pendidikan</b>	<b>100</b>
a.	SD kebawah	0
b.	SMP dan sederajat	3
c.	SMA dan sederajat	14
d.	S-1	39
e.	S-2 ke atas	28
f.	Tidak Diisi	16

No	Jenis Data	Jumlah
4	<b>Pekerjaan</b>	<b>100</b>
a.	Karyawan	32
b.	ASN	31
c.	Wirausaha	16
d.	Lain-lain	14
e.	Tidak Diisi	7

Rekapitulasi data responden menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Karanganyar berusia diantara 31 – 40 tahun sebagaimana terlihat pada Gambar 3.1.



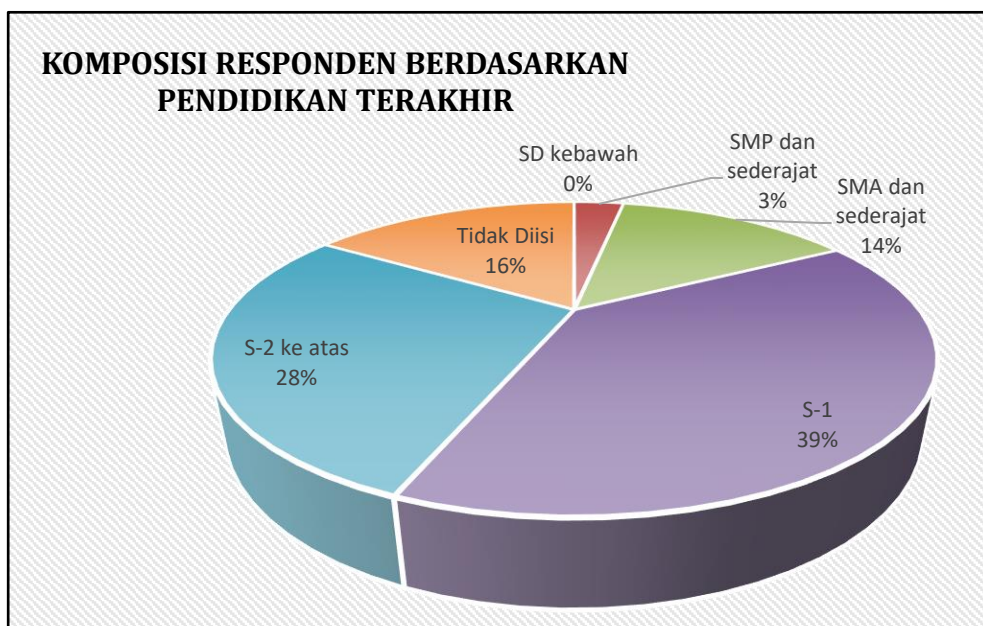
Gambar 3.1 Grafik komposisi responden berdasarkan umur

Pengguna layanan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Karanganyar cukup berimbang jika dilihat dari gendernya, yaitu 47% laki-laki dan 41% perempuan, sebagaimana terlihat pada Gambar 3.2.



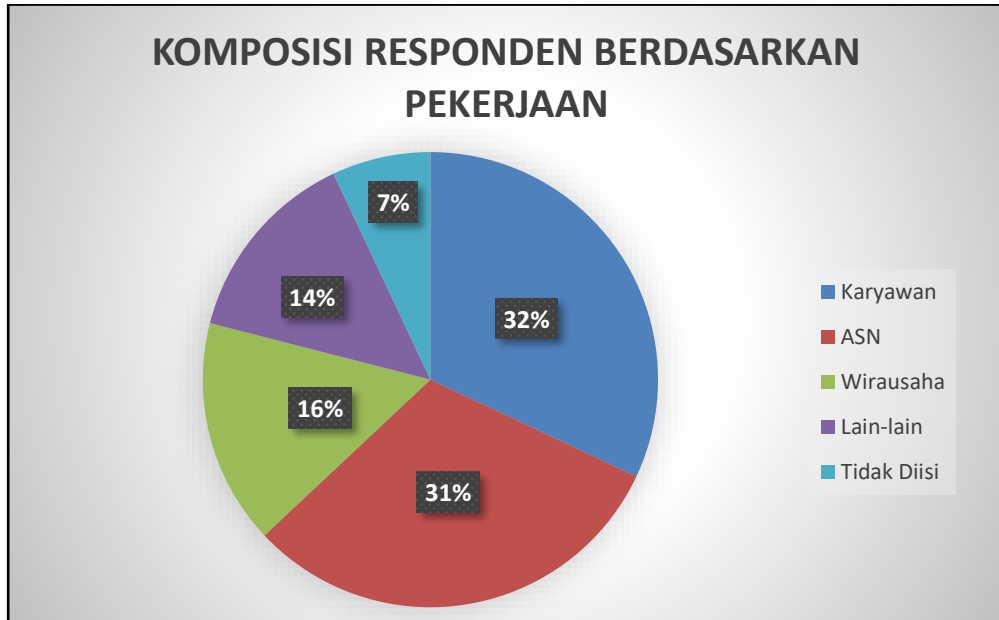
Gambar 3.2. Grafik komposisi responden berdasarkan jenis kelamin

Pendidikan terakhir pengguna layanan Dinas Lingkungan Hidup mayoritas adalah S-1 sebesar 39% disusul S-2 sebesar 28% sebagaimana tercantum pada Gambar 3.3.



Gambar 3.3 Grafik komposisi responden berdasarkan pendidikan terakhir

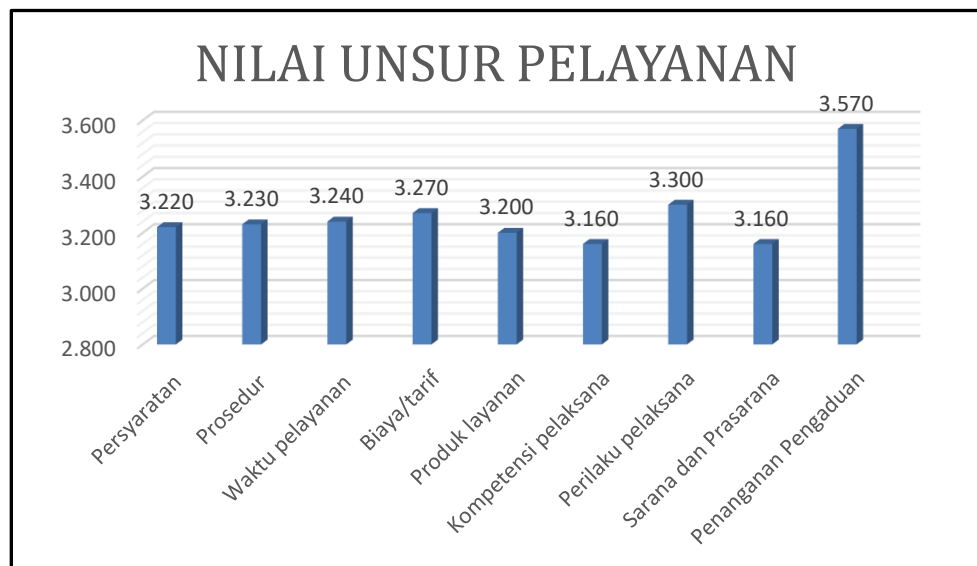
Pekerjaan pengguna layanan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Karanganyar cukup beragam tidak ada yang mendominasi secara signifikan, hal ini terlihat dari komposisi responden yang cukup merata sebagaimana terlihat pada Gambar 3.4.



Gambar 3.4 Grafik komposisi responden berdasarkan pekerjaan

## b. Kualitas Pelayanan

Setelah dilakukan penghitungan terhadap hasil survey kepuasan masyarakat dengan cara penghitungan yang telah ditentukan maka jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan, sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama yaitu 0,111. Hasil pengolahan data kuesioner pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Karanganyar untuk tahun 2019 dicantumkan pada Tabel 3.2 dan Gambar 3.5.



Gambar 3.5

Grafik nilai unsur pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Karanganyar  
Tahun 2019

Tabel 3.2 Hasil Kuesioner Evaluasi Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Kinerja Unsur Pelayanan	Bobot	(3)x(5)
1	2	3	4	5	6
U1	Persyaratan pelayanan	3,220	Baik	0,111	0,357
U2	Prosedur Pelayanan	3,230	Baik	0,111	0,359
U3	Waktu Pelayanan	3,240	Baik	0,111	0,360
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	3,270	Sangat Baik	0,111	0,363
U5	Produk Jenis Pelayanan	3,200	Baik	0,111	0,355
U6	Kompetensi Pelaksana	3,160	Baik	0,111	0,351
U7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	3,300	Sangat Baik	0,111	0,366
U8	Sarana dan Prasarana	3,160	Baik	0,111	0,351
U9	Penanganan Pengaduan	3,570	Sangat Baik	0,111	0,396
	<b>Nilai Indeks</b>				<b>3,258</b>
	<b>Nilai SKM</b>				<b>81,446</b>
	<b>Mutu Pelayanan</b>				<b>B</b>
	<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>				<b>Baik</b>

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 3 unsur pelayanan, yaitu : “Biaya / tarif pelayanan”, “Perilaku pelaksana pelayanan”, serta “Penanganan pengaduan” telah mendapat predikat “Sangat Baik”. Unsur-unsur pelayanan lainnya berpredikat “Baik”, dengan unsur pelayanan “Persyaratan pelayanan”, “Prosedur pelayanan”, “Waktu pelayanan”, “Produk Jenis Pelayanan “. Adapun unsur “Kompetensi Pelaksana “, serta “Sarana dan Prasarana” mendapatkan nilai terendah.

Tingginya nilai unsur pelayanan “Penanganan pengaduan” menunjukkan bahwa petugas telah melayani aduan yang masuk dengan baik dan cepat sebagai bentuk penghargaan mereka kepada masyarakat. Kecepatan pelayanan yang mendapat nilai rendah berkaitan erat dengan keterbatasan SDM yang berkualitas dalam pelayanan publik dan fasilitas pelayanan, terutama terbatasnya armada pengangkut sampah pada pelayanan yang dilaksanakan oleh unit kebersihan.

Secara keseluruhan, nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Karanganyar tahun 2019 adalah **3,258**. Apabila nilai tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25 maka hasilnya adalah **81,446**. Berdasarkan perhitungan tersebut dapat dikatakan bahwa mutu pelayanan di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Karanganyar adalah **B**, ini berarti bahwa kinerja pelayanan di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Karanganyar adalah **Baik**.

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan dari 9 indikator hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar =  $3,258 \times 25$   
= **81,446**
- b. Mutu Pelayanan **B**
- c. Kinerja Dinas Lingkungan Hidup **Baik**



## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana dalam bahasan hasil penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Karanganyar secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik. Hal ini terbukti dari 9 unsur pelayanan mendapatkan nilai rata-rata diatas nilai persepsi 2,5.
2. Unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah “Penanganan pengaduan” sebesar 3,570 dan nilai terendah diperoleh unsur pelayanan “Kompetensi pelaksana” serta “Sarana dan prasarana” sebesar 3,16.
3. Nilai SKM Dinas Lingkungan Hidup setelah dikonversikan yaitu sebesar 81,446, berada pada interval 76,61 – 88,30. Ini berarti bahwa kinerja Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Karanganyar adalah Baik.

## **B. Rekomendasi**

Berdasarkan hasil analisa dan kesimpulan, direkomendasikan hal-hal sebagai berikut :

1. Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Karanganyar perlu meningkatkan unsur pelayanan “Kompetensi pelaksana” serta “Sarana dan prasarana” yang mendapatkan indeks kepuasan terendah, agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan publiknya.
2. Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Karanganyar perlu mempertahankan unsur pelayanan “Biaya / tarif pelayanan”, “Perilaku pelaksana pelayanan”, serta “Penanganan pengaduan” yang telah mendapat predikat “Sangat Baik”.

## **C. Evaluasi Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat**

Terkait dengan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 di lingkup Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Karanganyar, terdapat beberapa hal yang perlu dievaluasi, diantaranya :

- a. Perlunya memberikan pemahaman kepada masyarakat oleh petugas pelayanan publik mengenai maksud diadakannya survei kepuasan masyarakat ini sehingga masyarakat dalam mengisi dapat memahami dan mengerti bahwa survei kepuasan masyarakat ini merupakan tolok ukur pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan dalam melaksanakan pelayanan publik kepada masyarakat secara langsung. Sehingga hasil yang didapat dalam survei tersebut dapat menjadi bahan pertimbangan dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat di masa mendatang.
- b. Masyarakat cenderung memberikan jawaban yang normatif ketika mengisi kuesioner yang disajikan.