



**LAPORAN HASIL
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS LINGKUNGAN HIDUP
KABUPATEN BANTUL
TAHUN 2023**



KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa kita panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena hanya dengan perkenan dan ridho-Nya maka laporan hasil “Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bantul” untuk Tahun 2023 ini selesai disusun.

Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708). Survei 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 oleh unit-unit pelayanan instansi pemerintah.

Sehubungan dengan hal tersebut maka Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bantul selaku unit pelayanan publik juga wajib melaksanakan survei dimaksud. Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bantul merupakan salah satu upaya peningkatan kualitas pelayanan yang harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat. Sasaran survei dalam rangka penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Tahun 2023 ini adalah masyarakat yang sedang atau pernah dilayani oleh unit-unit pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bantul.

Semoga Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bantul Tahun 2023 ini dapat memberikan manfaat bagi seluruh pihak yang terkait dengan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kabupaten Bantul.

Bantul, 5 Januari 2024
Kepala Dinas Lingkungan Hidup
Kabupaten Bantul,

BARTENDI NUGROHO, ST, M.Sc
NIP. 197103231999031002

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	1
DAFTAR ISI	2
BAB I PENDAHULUAN	3
A. Latar Belakang	3
B. Dasar Hukum	4
C. Sasaran.....	5
D. Maksud dan Tujuan	5
E. Ruang Lingkup.....	6
F. Manfaat	6
BAB II GAMBARAN UMUM.....	7
A. Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bantul.....	7
B. Pengertian Survey Kepuasan Masyarakat.....	7
C. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat.....	7
D. Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat.....	8
BAB III PELAKSANAAN DAN HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	13
A. Waktu dan Lokasi.....	13
B. Arah Kebijakan	13
C. Analisa Masalah	13
D. Hasil Survei IKM	15
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	17
A. Kesimpulan.....	17
B. Rekomendasi	17
LAMPIRAN	18

BAB I

PENDAHULUAN

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. Oleh Lembaga Administrasi Negara pelayanan publik 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 memenuhi 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 Bantul 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 Bantul kepada masyarakat diperlukan adanya suatu Survei tentang Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM). 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 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
5. Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 02 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Bantul Tahun 2014 Nomor 02, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Bantul Nomor 29);
6. Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bantul (Lembaran Daerah Kabupaten Bantul Tahun 2016 Nomor 12, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Bantul Nomor 73) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bantul (Lembaran Daerah Kabupaten Bantul Tahun 2021 Nomor 9, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Bantul Nomor 139);

7. Peraturan Bupati Bantul Nomor 2 Tahun 2019 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Bantul (Lembaran Daerah Kabupaten Bantul Tahun 2019 Nomor 2);
8. Peraturan Bupati Bantul Nomor 50 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas pada Pemerintah Kabupaten Bantul (Berita Daerah Kabupaten Bantul Tahun 2023 Nomor 50);
9. Peraturan Bupati Bantul Nomor 52 Tahun 2023 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah Pada Dinas di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bantul (Berita Daerah Kabupaten Bantul Tahun 2023 Nomor 56);

C. Sasaran

Sasaran yang ingin dicapai dari pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah :

1. Tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan Dinas Lingkungan Hidup dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
2. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna;
3. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

D. Maksud dan Tujuan

Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bantul 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 Bantul.

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 Bantul

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

E. Ruang Lingkup

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan terhadap masyarakat/petugas unit terkait yang berkunjung ke unit-unit pelayanan di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bantul baik dalam rangka koordinasi, konsultasi maupun urusan pelayanan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bantul. Unit pelayanan yang ada di Dinas Lingkungan Hidup adalah pelayanan di kantor induk Dinas Lingkungan Hidup, UPTD Kebersihan Persampahan dan Pertamanan dan UPTD Laboratorium Lingkungan Hidup.

F. Manfaat

Manfaat yang diharapkan dari kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah :

1. Mengetahui kelemahan/kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan 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 Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik.
5. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan
6. Masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit penyelenggara pelayanan.

BAB II

GAMBARAN UMUM

A. Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bantul

Berdasarkan Peraturan Bupati Bantul Nomor 50 Tahun 2023, Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bantul mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan bidang lingkungan hidup. Dalam melaksanakan tugasnya, Dinas Lingkungan Hidup menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

1. perumusan kebijakan bidang lingkungan hidup;
2. pelaksanaan kebijakan di bidang lingkungan hidup;
3. pemantauan, evaluasi dan pelaporan di bidang lingkungan hidup;
4. pelaksanaan administrasi pada Dinas Lingkungan Hidup; dan
5. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan bidang tugasnya.

B. Pengertian Survey Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sedangkan yang dimaksud dengan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan survey kepuasan masyarakat berupa angka yang ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).

C. Unsur Survey Kepuasan Masyarakat

Unsur Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Bupati Bantul Nomor 2 Tahun 2019 adalah sebagai berikut :

1. **Persyaratan**, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan publik, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. **Sistem, Mekanisme, dan 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 publik dari setiap jenis pelayanan publik;

4. **Biaya/Tarif**, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan publik dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan publik dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**, yaitu hasil pelayanan publik 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, keterampilan dan pengalaman;
7. **Perilaku Pelaksanaan**, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan publik;
8. **Kenyamanan lingkungan**, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
9. **Penanganan Pengaduan**, yaitu ketersediaan sarana untuk menyalurkan aduan dan bagaimana pengelolaan aduan oleh petugas.

D. Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Kuesioner

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

Kuesioner untuk Survei Kepuasan Masyarakat dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

Bagian I : Berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

Bagian II : Berisikan Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah. Selain itu juga dapat ditambahkan kolom waktu/jam saat responden disurvei.

Bagian III : Berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur yaitu berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup).

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.

2. Responden

Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan publik, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan. Responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan table sampel dari Krejccie and Morgan.

3. Pengolahan Data

Dalam penghitungan survey kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

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 1 : Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,59	25 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,06	65,76 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,07 - 3,52	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,53 - 4,00	88,31 – 100,0	A	Sangat Baik

4. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

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

a. Indeks per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan survei kepuasan masyarakat, 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 **0,011**

Contoh:

Apabila diketahui nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI UNSUR SKM
1	Persyaratan	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	B
3	Waktu Penyelesaian	C
4	Biaya / Tarif	D
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	E
6	Kompetensi Pelaksana	F
7	Perilaku Pelaksana	G
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	H
9	Sarana dan Prasarana	I

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut: $(A \times 0,011) + (B \times 0,011) + (C \times 0,011) + (D \times 0,011) + (E \times 0,011) + (F \times 0,011) + (G \times 0,011) + (H \times 0,011) + (I \times 0,011) = \text{Nilai indeks (X)}$

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

- Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $X \times 25 = Y$
- Mutu pelayanan (lihat tabel 1)
- Kinerja unit pelayanan (lihat tabel 1)

b. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

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

c. Penyusunan jadwal

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperlukan waktu selama 15 (limabelas) hari dengan rincian sebagai berikut :

- 1) Persiapan, 2 (dua) hari kerja;
- 2) Pelaksanaan pengumpulan data, 5 (lima) hari kerja;
- 3) Pengolahan data indeks, 5(lima) hari kerja;
- 4) Penyusunan dan pelaporan hasil, 3 (tiga) hari kerja

BAB III

PELAKSANAAN DAN HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

A. Waktu dan Lokasi

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan mulai tanggal 1 Januari s/d 31 Desember 2023 dengan lokasi di unit-unit pelayanan yang ada di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bantul, yaitu

1. Kantor induk Dinas Lingkungan Hidup d/a Komplek II Pemerintah Daerah Kab. Bantul, Jl. Lingkar Timur Manding Tlirenggo Bantul
2. UPTD Kebersihan Persampahan dan Pertamanan, d/a Jl. Kolonel Sugiono Km 01 Jetak, Ringinharjo, Bantul,
3. UPTD Laboratorium Lingkungan d/a Jl. Dr. Wahidin Sudiro Husodo, Tlirenggo, Bantul.

B. Responden

Survei ini dilaksanakan dengan mengumpulkan data primer melalui penyebaran kuesioner dan pengisian secara elektronik dengan cara *scan QR code* yang kami sediakan di masing-masing unit pelayanan. Agar penelitian ini dapat memberikan gambaran yang cukup representatif, maka cakupan (populasi) survei adalah masyarakat/petugas unit terkait yang berkunjung ke unit-unit pelayanan di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bantul baik dalam rangka koordinasi, konsultasi maupun urusan pelayanan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bantul.

Mengingat banyaknya populasi yang menjadi target survei, maka dilakukan sampel dengan menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan dan didapat jumlah responden minimal sebanyak 660 responden. Namun dari hasil penyebaran kuesioner dan pengisian secara elektronik ada 707 responden yang melakukan pengisian kuesioner, dengan perincian sebagai berikut

1. JENIS KELAMIN

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentas (%)
1	Laki-laki	358	50,64
2	Perempuan	349	49,36
Jumlah		707	100

2. UMUR

No	Umur	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	Tidak Mengisi	0	0	0
2	< 25 Tahun	79	88	167
3	25 - 35 Tahun	70	137	207
4	36 -45 Tahun	84	71	155
5	> 45 Tahun	125	53	178
Total		358	349	707

3. PENDIDIKAN

No	Pendidikan	Jumlah	Prosentase %
1	Tidak Mengisi	0	0
2	SD	9	1,28
3	SLTP	46	6,52
4	SLTA	275	38,90
5	D3	120	16,97
6	S-1	218	30,83
7	S-2	39	5,50
8	S-3	0	0
Total		707	100

4. PEKERJAAN

No	Pekerjaan	Jumlah	Prosentase %
1	Tidak Mengisi	0	0
2	PNS	111	15,70
3	TNI	15	2,12
4	POLRI	23	3,25
5	Wiraswasta	129	18,26
6	Lainnya	429	60,68
Total		707	100

Dari 707 responden dapat dilihat adanya keseimbangan antara jumlah responden laki-laki dan perempuan yaitu ada 358 responden laki-laki atau 50,64% dan 349 responden perempuan atau 49,36% dengan rentang usia terbanyak antara 25 - 35 tahun yaitu 207 responden atau 29,28%. Sedangkan dari segi pendidikan maka responden terbanyak pada jenjang pendidikan SLTA yaitu sebanyak 275 responden atau 38,90% dengan jenis pekerjaan terbanyak lainnya (buruh harian lepas, pelajar/mahasiswa, ibu rumah tangga, petani, pamong desa, pensiunan dll) sebanyak 429 responden atau sebesar 60,68%.

C. Analisa Masalah

Kegiatan survey kepuasan masyarakat ini dalam pelaksanaannya menemui berbagai masalah yang disebabkan oleh beberapa faktor. Berdasarkan pengalaman dan evaluasi yang diperoleh, faktor penyebab timbulnya masalah tersebut antara lain:

1. Kurangnya keseriusan dan obyektifitas responden/masyarakat dalam memberikan pendapatnya, hal ini disebabkan karena :
 - a. Kurangnya pemahaman responden tentang pentingnya hasil Survei Kepuasan Masyarakat
 - b. Kurangnya kepercayaan responden terhadap upaya perubahan paradigma dan peningkatan pelayanan yang dilakukan oleh aparatur pelaksana pelayanan;
 - c. Kurangnya pemahaman responden tentang pertanyaan yang diberikan.
 - d. Sebagian masyarakat menganggap survey ini mengganggu kegiatan mereka.
2. Kurangnya pengalaman petugas dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, hal ini disebabkan karena :
 - a. Petugas yang melakukan survei belum pernah mengikuti pelatihan teknis mengenai survei sehingga belum memahami dengan baik ketugasannya;
 - b. Kurangnya petugas dalam memberikan penjelasan tentang kuesioner kepada responden yang mengalami kesulitan dalam mengisi kuesionernya.
 - c. Petugas tidak bisa mengecek apakah responden tersebut sudah benar-benar mengisi kuesioner lewat *scan QR barcode*.
3. Pengisian kuesioner secara elektronik dengan cara *scan QR code* belum bisa menarik responden untuk mengisinya, hal ini disebabkan karena :
 - a. Kebanyakan responden masih suka cara manual yaitu mengisi lembar survey;
 - b. Tidak semua responden memiliki *smartphone*;

D. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Setelah dilakukan penghitungan terhadap hasil survei 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 0,011. Hasil pengolahan data kuesioner pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bantul untuk Tahun 2023 dicantumkan pada tabel dibawah ini.

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
Tanggal 01 Januari 2023 sampai 30 Juni 2023

No	OPD	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	Nilai	Kinerja
1	Dinas Lingkungan Hidup	3,53	3,54	3,48	3,87	3,52	3,51	3,50	3,76	3,54	89,54	A	Sangat Baik
No	Unsur	Nilai											
1	Persyaratan	3,53											
2	Prosedur	3,54											
3	Waktu pelayanan	3,48											
4	Biaya/tarif	3,87											
5	Produk layanan	3,52											
6	Kompetensi pelaksana	3,51											
7	Perilaku pelaksana	3,50											
8	Penanganan Pengaduan, Saran	3,76											
9	Sarana dan prasarana	3,54											
	Nilai IKM	89,54											
	Mutu	(Sangat Baik)											

Hasil analisis data menunjukkan bahwa 4 unsur pelayanan mendapat predikat “Sangat Baik” dan 5 unsur pelayanan mendapat predikat “Baik”. Unsur pelayanan yang mendapat nilai tertinggi adalah unsur “Biaya/Tarif” yakni sebesar 3,87 diikuti oleh unsur “Penanganan pengaduan dan saran” dengan nilai 3,76 kemudian untuk unsur “Sarana Prasarana” dan “Prosedur” mendapatkan nilai sama yaitu sebesar 3,54. Sedangkan unsur pelayanan yang mendapat nilai terendah yaitu unsur “Waktu Pelayanan” dengan nilai 3,48. Tingginya nilai unsur pelayanan “Biaya/Tarif” menunjukkan bahwa ada transparansi dalam biaya pelayanan yang ada di Dinas Lingkungan Hidup dimana layanan informasi dan konsultasi yang ada tidak dipungut biaya. Unsur layanan yang mendapatkan nilai terendah adalah “Waktu Pelayanan” dengan nilai 3,48, hal ini kemungkinan berkaitan erat dengan beban kerja yang begitu besar di Dinas Lingkungan Hidup dan tidak sebanding dengan jumlah petugas layanan.

Secara keseluruhan nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bantul untuk tahun 2023 adalah **89,54**. Berdasarkan perhitungan tersebut dapat dikatakan bahwa mutu pelayanan di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bantul adalah **A**, ini berarti bahwa kinerja pelayanan di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bantul adalah **Sangat Baik**.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Gambaran dan analisis hasil capaian Survey Kepuasan Masyarakat yang disajikan dalam laporan ini diharapkan merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bantul selama tahun 2023 sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan nantinya harus benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat pengguna pelayanan publik.

Hasil pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan mulai tanggal 1 Januari s/d 30 Juni 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Mutu pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bantul secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Sangat Baik (A)**. Hal ini terlihat dari nilai rata-rata ke-3 unsur pelayanan berada pada nilai interval 3,53 – 4,00 dan 6 unsur pelayanan yang berada di interval 3,06 – 3,53.
2. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bantul setelah dikonversikan yaitu **89,02** nilai tersebut berada pada nilai interval konversi IKM 88,31 – 100,0. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bantul adalah **Sangat Baik**.
3. Untuk dapat mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambilan keputusan (top manager), pimpinan unit pelaksana dan pelaksana pelayanan publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.
4. Masyarakat diharapkan ikut mendukung peningkatan pelayanan publik ini salah satunya dengan cara mempermudah aparaturnya dengan melengkapi syarat berkas-berkas layanan yang dibutuhkan serta tidak bersifat apatis terhadap upaya-upaya peningkatan pelayanan publik.

B. Rekomendasi

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

1. Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bantul perlu mempertahankan dan meningkatkan kinerja ke-9 unsur pelayanan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan publiknya.
2. Perlu adanya sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan untuk mewujudkan pelayanan prima dalam arti mampu memenuhi harapan dan kebutuhan baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan;
3. Perlunya konsistensi para penyelenggara pelayanan publik untuk terus meningkatkan kemampuan, keterampilan, kenyamanan, keamanan dan kelengkapan sarana prasarana pendukung untuk terciptanya pelayanan publik yang transparan dan akuntabel.
4. Perlu adanya peningkatan SDM aparatur melalui seminar, pelatihan maupun diklat teknis tentang pelayanan publik dalam upaya mendukung pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat.
5. Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Dengan demikian dapat diketahui perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan public.

LAMPIRAN

Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat
 Dinas Lingkungan Hidup
 Tahun 2023

36	4	4	4	4	4	4	4	3	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	3	3	3	3	2	2	2	2	3
39	4	4	4	4	4	4	4	3	4
40	3	3	3	3	3	3	2	2	3
41	3	3	2	4	2	2	2	2	3
42	3	3	3	4	3	3	3	3	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	3	0	4	4	3	3	3	4	4
45	3	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	3	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	3	3	3	4	3	3	3	3	4
50	3	3	3	4	0	0	3	3	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	3	3	4	3	3	3	3	3	3
53	3	3	3	3	3	3	4	4	4
54	3	3	3	3	3	3	3	4	4
55	3	3	3	3	3	4	3	4	4
56	3	3	4	3	4	3	3	4	4
57	3	3	4	4	4	4	3	4	4
58	3	3	3	3	3	3	3	4	4
59	3	3	3	3	3	3	3	4	4
60	3	3	3	3	3	3	3	4	4
61	3	3	3	3	3	3	3	4	4
62	3	3	3	3	3	4	3	4	4
63	3	3	3	3	3	3	3	4	4
64	3	3	3	3	3	3	3	4	4
65	3	3	3	3	3	3	3	4	4
66	3	3	3	3	3	3	3	4	4
67	3	3	3	3	3	3	3	4	3
68	2	2	2	3	3	3	3	3	2
69	3	3	3	3	3	3	3	4	3
70	3	3	3	3	3	3	3	4	4
71	3	3	3	3	3	3	3	4	3
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	3	4	4	4
74	3	3	3	3	3	3	3	4	4
75	3	3	3	4	3	3	3	4	3
76	3	3	3	3	2	3	3	0	2
77	3	3	3	3	3	3	3	4	3
78	3	3	3	4	3	3	3	4	3
79	3	3	3	4	4	4	3	4	3

Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat
 Dinas Lingkungan Hidup
 Tahun 2023

168	4	4	4	4	4	4	4	4	4
169	3	3	3	4	3	3	3	3	3
170	3	3	3	4	3	3	3	3	3
171	4	4	3	4	4	3	3	4	4
172	3	3	4	4	3	2	3	2	3
173	3	3	3	4	3	3	3	3	4
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4
175	3	3	3	4	3	3	3	3	4
176	3	3	3	4	3	3	3	4	4
177	3	3	3	4	3	3	3	4	4
178	3	3	3	4	3	3	3	4	3
179	3	3	2	3	3	3	4	4	3
180	3	3	3	4	3	4	4	4	3
181	4	4	4	4	4	4	4	4	4
182	4	4	4	4	4	4	3	3	3
183	3	3	3	4	3	4	4	3	4
184	4	4	4	4	4	4	4	3	4
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4
186	3	3	3	4	4	4	3	3	4
187	3	3	4	4	3	3	3	3	3
188	3	3	4	4	4	4	3	3	3
189	3	3	3	4	3	3	3	3	3
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4
191	3	3	3	4	3	3	3	3	4
192	4	4	4	0	4	4	3	4	4
193	3	3	3	4	3	3	3	3	3
194	4	4	4	4	4	4	3	3	4
195	3	3	3	4	4	3	3	3	3
196	3	3	4	4	3	3	3	3	3
197	3	3	3	4	3	3	3	3	3
198	3	3	4	4	4	4	3	4	4
199	3	3	4	4	4	3	3	3	4
200	4	4	4	4	4	4	3	4	4
201	4	4	4	4	4	4	4	4	4
202	4	4	4	4	4	3	3	4	4
203	3	3	3	3	3	3	3	4	3
204	3	3	3	4	3	3	3	4	3
205	4	4	3	4	4	4	4	4	4
206	4	4	3	4	3	3	3	4	3
207	4	4	3	4	3	3	4	4	4
208	3	3	3	3	3	3	4	4	3
209	3	3	3	4	3	3	3	4	3
210	3	3	3	4	3	3	3	4	4
211	4	4	3	4	3	4	4	3	3

256	4	4	4	4	4	4	4	4	4
257	4	4	4	4	4	4	4	4	4
258	4	4	4	4	4	4	4	4	4
259	4	4	4	4	4	4	4	4	4
260	3	3	3	4	3	3	3	3	4
261	4	4	3	4	4	4	4	4	4
262	4	4	4	4	4	4	4	4	4
263	4	4	4	4	4	4	4	4	4
264	4	4	4	4	4	4	4	4	4
265	4	4	4	4	4	4	4	4	4
266	4	4	4	4	4	4	4	4	4
267	4	4	4	4	4	3	4	4	4
268	3	4	3	4	4	3	3	4	4
269	4	3	4	4	4	3	3	4	4
270	3	3	3	4	3	3	3	4	4
271	4	4	4	4	4	4	4	4	4
272	4	4	4	4	4	4	4	4	4
273	4	3	4	4	4	3	4	4	4
274	4	3	3	4	4	3	4	4	4
275	4	4	4	4	4	4	4	4	4
276	4	4	4	4	4	4	4	4	4
277	4	3	3	4	3	3	4	4	3
278	4	3	3	4	3	3	3	4	3
279	4	4	3	4	3	3	3	4	4
280	4	4	4	4	4	4	3	0	4
281	4	4	4	4	3	3	3	4	4
282	4	4	3	4	3	3	3	4	4
283	4	4	4	4	4	4	3	4	4
284	3	3	3	4	3	3	3	4	3
285	4	4	4	4	4	4	4	4	3
286	4	4	4	4	4	4	4	4	3
287	4	4	4	4	4	4	4	0	4
288	3	3	3	4	3	3	3	4	3
289	3	3	3	3	3	3	3	3	3
290	4	4	4	4	4	4	4	4	4
291	4	4	4	4	4	4	4	4	4
292	3	3	3	4	0	0	3	0	3
293	4	4	4	4	4	4	4	4	4
294	4	4	4	4	4	4	4	4	4
295	4	4	4	4	4	4	4	4	4
296	4	4	4	4	4	4	4	4	4
297	3	4	3	4	3	3	3	4	3
298	4	4	4	4	4	4	4	4	4
299	3	4	3	4	3	3	3	4	3

681	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
682	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
683	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
684	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
685	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
686	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
687	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
688	3	3	4	4	3	3	3	4	3	
689	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
690	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
691	3	4	4	4	3	3	3	4	4	
692	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
693	3	3	4	4	4	3	3	4	3	
694	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
695	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
696	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
697	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
698	4	3	3	4	4	3	3	4	4	
699	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
700	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
701	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
702	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
703	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
704	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
705	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
706	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
707	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Snilai / unsur	2496	2500	2463	2733	2490	2478	2471	2656	2504	
NRR / unsur	3,530	3,536	3,484	3,866	3,522	3,505	3,495	3,757	3,542	
NRR Tertbg /Unsur										*)
	0,392	0,393	0,387	0,430	0,391	0,389	0,388	0,417	0,394	3,582
IKM Unit pelayanan										**) 89,545

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 : $\frac{\text{Jumlah nilai per unsur dibagi}}{\text{Jumlah kuesioner yang terisi}}$
 NRR tertimbang : $\text{NRR per unsur} \times 0,11$

per unsur

IKM UNIT PELAYANAN : 89,545

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

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,530
U2	Prosedur	3,536
U3	Waktu pelayanan	3,484
U4	Biaya/tarif	3,866
U5	Produk layanan	3,522
U6	Kompetensi pelaksana	3,505
U7	Perilaku pelaksana	3,495
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3,757
U9	Sarana dan prasarana	3,542