

PEMERINTAH KABUPATEN BENER MERIAH
DINAS LINGKUNGAN HIDUP



SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)

DINAS LINGKUNGAN HIDUP
KABUPATEN BENER MERIAH

REDELONG

2020

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT atas selesainya penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2019. Survey kepuasan masyarakat ini disusun sebagai salah satu tolak ukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Lingkungan Hidup. Survey kepuasan masyarakat ini berisi tentang beberapa hal yaitu mengenai kemudahan pelayanan, kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas dalam pelayanan serta kualitas sarana dan prasarana di dalam pelayanan tersebut.

Survey kepuasan masyarakat sangat penting artinya dalam rangka mengukur tingkat capaian kinerja terutama tingkat pelayanan pada Dinas Lingkungan Hidup. Seluruh pelayanan yang ada di lingkungan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bener Meriah diharapkan dapat memuaskan masyarakat dalam memberikan pelayanan publik. Semoga dengan adanya survey kepuasan masyarakat yang telah dituangkan dalam bentuk laporan, dapat menjadi salah satu sarana evaluasi bagi Dinas Lingkungan Hidup.

Akhirnya, kami mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan dalam penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bener Meriah.

Redelong, Maret 2020

Pt. KEPALA DINAS LINGKUNGAN HIDUP
KABUPATEN BENER MERIAH,

FITRA GUNAWAN, AP
Pembina Tk. II NIP. 19750702 199311 1 001

DAFTAR ISI

HALAMAN

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Landasan Hukum.....	2
1.3 Tujuan Survey Kepuasan Masyarakat.....	2
1.4 Metode Survey Kepuasan Masyarakat.....	3
1.5 Tim Survey Kepuasan Masyarakat.....	5
1.6 Jadwal Survey Kepuasan Masyarakat.....	6
BAB II ANALISIS.....	7
2.1 Responden.....	7
2.2 Hasil.....	8
BAB III PENUTUP.....	10
3.1 Kesimpulan.....	11
3.2 Rekomendasi.....	11

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparaturnya pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini terbukti dari masih banyaknya pengaduan atau keluhan masyarakat dan dunia usaha, baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya, serta menyangkut prosedur yang berbelit-belit, kurang transparan, kurang informatif, kurang konsisten, fasilitas yang terbatas, sarana dan prasarana yang kurang memadai, suasana lingkungan yang kurang nyaman dan aman sehingga tidak dapat memberikan kepastian hukum, waktu dan biaya serta masih dijumpai pungutan liar dan diskriminatif.

Oleh karena itu pelayanan public harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparaturnya, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparaturnya. Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik dampak yang luas dalam berbagai segi kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Hal ini menyebabkan upaya penyempurnaan pelayanan public harus dilakukan secara kontinyu dan berkesinambungan.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilakukan bersama, terpadu, terprogram dan terarah serta konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat. Untuk mengukur kinerja aparaturnya Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bener Meriah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat perihal kebutuhan dan harapan mereka, maka dilaksanakan “ Survey Kepuasan Masyarakat”.

1.2 Landasan Hukum

Peraturan perundang-undangan yang melatarbelakangi penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bener Meriah Tahun 2019 adalah:

1. Undang – Undang No. 41 tahun 2003 tentang Pembentukan Pemerintah Kabupaten Bener Meriah di Provinsi NAD
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Undang-undang Republik Indonesia No.23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.
4. Peraturan Pemerintah No.8 tahun 2003 tentang Pedoman Organisasi Perangkat Daerah.
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
7. Qanun Kabupaten Bener Meriah No.2 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bener Meriah.

1.3 Tujuan Survey Kepuasan Masyarakat

Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja aparatur Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bener Meriah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan sekaligus sebagai wahana menyerap aspirasi masyarakat baik yang berupa saran, harapan atau keluhan terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini untuk dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan kualitas pelayanan.

1.4 Metode Survey Kepuasan Masyarakat

Kegiatan penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat ini dilakukan terbatas di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bener Meriah, sebanyak 100 responden yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan aparatur Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bener Meriah kepada pengguna layanan. Adapun pertanyaan yang disampaikan pendapat pada masyarakat terdiri dari 9 unsur yang relevan, valid dan reliable dengan harapan masyarakat memberikan pendapatnya terhadap empat pilihan jawaban yang tersedia sebagaimana kuesioner terlampir (Lampiran 1).

Langkah-langkah Penyusunan survey kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Persiapan

Dalam menyusun Survey Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit layanan.

Bagian kuesioner secara umum, terbagi dalam :

- a. Bagian Pertama : Berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survey
- b. Bagian kedua : Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden, antara lain : jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu responden saat disurvei.
- c. Bagian Ketiga : Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan pertanyaan tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden

dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi. Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu :

Tidak baik, diberi nilai persepsi 1;

Kurang baik, diberi nilai persepsi 2;

Baik, diberi nilai persepsi 3;

Sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

2. Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan pada masyarakat terhadap unsure-unsur pelayanan yang telah ditetapkan. Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan beberapa alternative, yaitu dengan dilakukan sendiri oleh responden atau diisi oleh pewawancara.

3. Pengolahan Data

Metode Pengolahan Data Kuesioner yang masuk akan diolah dalam data entri computer untuk mendapatkan IKMnya. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “Nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsure pelayanan, dalam menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji. Perangkat Pengolahan Data IKM dapat dilakukan dengan menyesuaikan dengan empat interval sebagai berikut :

Nilai Persepsi	Nilai/Skor Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	3.26-4.00	81.26-100.0	A	Sangat Baik

2	2.51-3.25	62.51-81.25	B	Baik
3	1.76-3.50	43.76-62.50	C	Kurang Baik
4	1.00-1.75	25.00-43.75	D	Tidak Baik

4. Penyusunan Laporan

- a. Indeks per Unsur pelayanan: jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsure pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsure pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama.
- b. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan dimulai terhadap unsur yang mempunyai nilai paling rendah.

1.5. Tim Survey Kepuasan Masyarakat

Kegiatan Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat ini dimulai pada tanggal 6 Juli 2019 dengan Pembentukan Tim Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat yaitu berupa Keputusan Kepala Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bener Meriah Nomor 660/ /SK/2019 tentang Penetapan Tim Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai salah satu dasar hukum pelaksanaan kegiatan survey dimaksud. Susunan Tim Penyusunan SKM sebagaimana tercantum pada table berikut.

No	Nama/NIP	Jabatan Dalam Dinas	Jabatan Dalam Tim
1	Ishak, SE.,MM 19621125 199103 1004	Kepala Dinas	Pengarah
2	Ir. Merah Gading 19650601 199803 1003	Sekretaris	Ketua
3	Siskha Andriani, S.Si 19811214 200604 2 013	Kasubbag Perencanaan	Anggota
4	Jannati, S.Pd	Pelaksana	Anggota

1.6. Jadwal Survey Kepuasan Masyarakat

Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bener Meriah dilaksanakan sebagaimana jadwal berikut:

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1	Persiapan	6-9 Juli 2019
2	Pelaksanaan Survey	10 Juli- 9 Agustus 2019
3	Pengolahan Data	10-16 Agustus 2019
4	Penyusunan Laporan	19-23 Agustus 2019

BAB II ANALISIS

2.1. Responden

Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bener Meriah tahun 2019 dilakukan pada bulan Juli hingga Agustus 2019 oleh Tim Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bener Meriah tahun 2019. Survey dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bener Meriah

1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Jumlah responden yang berperan dalam survey kepuasan masyarakat tahun 2019 adalah sebanyak 100 orang. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin adalah 55% Pria dan 45% Wanita. Sebagaimana disajikan pada table berikut

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Pria	55	55%
Wanita	45	45%

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Jenjang pendidikan terakhir responden adalah lulusan SD sebanyak 8 orang, SMP sebanyak 18 orang, SMA sebanyak 61 orang, lulusan Sarjana Strata 1 sebanyak 13 orang. Hal ini menunjukkan bahwa para pihak yang dilayani oleh Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bener Meriah berpendidikan cukup merata yaitu SD sampai dengan S-1. Meskipun demikian responden terbanyak adalah mereka yang berpendidikan SMA. Karakteristik responden Survey Kepuasan Masyarakat tahun 2019 menurut jenjang pendidikan sebagaimana terlihat pada table berikut :

Pendidikan	Jumlah	Persentase
SD	8	8%
SMP	18	18%
SMA	61	61%
S-1	13	13%

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Dalam Pengelompokkan responden berdasarkan pekerjaan, responden Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bener Meriah tahun 2019 terlihat berbagai jenis pekerjaan, yaitu :PNS sebanyak 7 orang, pegawai Swasta 3 orang, Petani 21 orang, Pedagang 69 orang. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bener Meriah meliputi masyarakat dengan beragam profesi. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan disajikan pada table berikut :

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
PNS	7	7%
Pekerja Swasta	3	3%
Petani	21	21%
Pedagang	69	69%

2.2.Hasil

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat menghasilkan Nilai SKM, Skor SKM, mutu layanan dan kinerja layanan pada layanan publik Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bener Meriah tahun 2019 dengan hasil survey sebagai berikut :

No	Pelayanan	Nilai SKM	Skor	Mutu	Kinerja
1	Pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bener Meriah	80,475	3,219	B	Baik

Sebagaimana disajikan pada table di atas , maka nilai SKM Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bener Meriah tahun 2019 adalah sebesar 80, 475, mutu pelayanan B, Kinerja Pelayanan Baik. Unsur yang ditanyakan pada responden adalah sebagai berikut :

No	Pertanyaan (unsur)	Jumlah
1	Persyaratan Pelayanan	1
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	1
3	Kecepatan waktu pelayanan	1
4	Biaya/Tarif Pelayanan	1
5	Kesesuaian Produk Pelayanan anantara standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	1
6	Kompetensi/kemampuan petugas	1
7	Kesopanan dan keramahan petugas	1
8	Kualitas Sarana dan Prasarana pelayanan	1
9	Penanganan Pengaduan pengguna layanan	1

Unsur pelayanan yang mendapatkan nilai tertinggi adalah penanganan pengaduan pengguna layanan dengan nilai 3,590 (kinerja sangat baik), pengguna layanan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bener Meriah tahun 2019 merasa penanganan pengaduan pengguna layanan dapat dikelola dengan baik. Unsur layanan yang kualitasnya masih rendah adalah kualitas sarana dan prasarana pelayanan dengan skor 2,940 (baik).

BAB III PENUTUP

3.1.KESIMPULAN

Survey Kepuasan Masyarakat ini dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bener Meriah tahun 2019 yang digunakan untuk mengevaluasi pelayanan yang ada untuk kemudian diperbaiki dan ditingkatkan.

Terdapat beberapa kesimpulan yang dapat diambil dari hasil Survey Kepuasan Masyarakat, yaitu :

1. Nilai SKM Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bener Meriah tahun 2019 adalah sebesar 80,475 dengan skor 3,219 berpredikat kinerja Baik.
2. Unsur dengan nilai tertinggi yaitu unsure penanganan pengaduan pengguna layanan dengan nilai 3,590 atau dinilai sangat baik oleh responden.
3. Unsur dengan nilai terendah adalah unsure kualitas sarana dan prasarana pelayanan dengan nilai 2,940 atau dinilai baik oleh responden.

3.2.REKOMENDASI

Setelah adanya kesimpulan dari hasil Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bener Meriah tahun 2019 dengan hasil 80,475 atau predikat Baik, masih banyak harapan dari responden sebagai pengguna layanan untuk perbaikan pelayanan di kemudian hari. Adapun saran dari hasil Survey Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana pelayanan
2. Perlu adanya sosialisasi maklumat pelayanan yang dimiliki kepada semua pengguna layanan.

Redelong, Maret 2020

Pt. KEPALA DINAS LINGKUNGAN HIDUP
KABUPATEN BENER MERIAH,



FITRA GUNAWAN, AP

Pembina Tk. II/ NIP. 19750702 199311 1 001

