

**LAPORAN HASIL SURVEY  
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
UNIT PELAYANAN PERSAMPAHAN  
DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN  
KABUPATEN SUMEDANG  
TAHUN 2019**



**PEMERINTAH KABUPATEN SUMEDANG  
DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN  
Jl. Parigi Lama No. 13 Sumedang**

## KATA PENGANTAR

Sebagaimana Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, bahwa penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) harus dilakukan melalui survei yang dapat dilaksanakan secara periodik.

Laporan hasil survei IKM pelayanan persampahan ini berisi gambaran tentang persepsi dan pendapat masyarakat terhadap kinerja pelayanan persampahan yang dilaksanakan oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Kabupaten Sumedang Tahun 2019.

Banyak hal yang perlu dibenahi dalam unsur-unsur pelayanan persampahan, untuk itu diperlukan komitmen bersama dari seluruh *stakeholder* dalam rangka peningkatan mutu pelayanan persampahan dimasa yang akan datang.

Sumedang, Juli 2019

Kepala Dinas  
Lingkungan Hidup dan Kehutanan  
Kabupaten Sumedang,

**Ir. H. AMIM, MM.**  
NIP. 19620909 199002 1 001

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>Kata Pengantar</b> .....	i
<b>Daftar Isi</b> .....	ii
<b>Daftar Tabel</b> .....	iii
<b>Ringkasan Eksekutif</b> .....	iv
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Dasar Hukum .....	I – 1
1.2. Tujuan .....	I – 2
1.3. Ruang Lingkup .....	I – 2
 <b>BAB II METODOLOGI PENGUKURAN</b>	
2.1. Waktu dan Lokasi .....	II – 1
2.2. Variabel Survei.....	II – 1
2.3. Responden .....	II – 3
2.4. Metode Pengumpulan dan Pengolahan Data .....	II – 3
2.5. Bentuk Jawaban .....	II – 4
2.6. Kategorisasi Hasil Pengukuran IKM .....	II – 5
 <b>BAB III HASIL PENGUKURAN</b>	
3.1. Hasil Survey IKM Per Responden .....	III – 1
3.2. Hasil Penyusunan IKM Unit Pelayanan .....	III – 1
 <b>BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI</b>	

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 2.1. Kategorisasi Mutu Pelayanan .....	II - 5
Tabel 3.1. Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan dan IKM Unit Pelayanan .....	III - 1
Tabel 3.2. Kategori Mutu Pelayanan Persampahan .....	III - 2

## **RINGKASAN EKSEKUTIF**

Laporan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pelayanan persampahan Tahun 2019 disusun dengan tujuan mengetahui kinerja pelayanan persampahan yang dilaksanakan oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Kabupaten Sumedang.

Pada Tahun 2019, nilai mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan dari pelayanan persampahan yang dilaksanakan oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Kabupaten Sumedang pada Tahun 2019 adalah “B” atau “BAIK”. Kondisi ini ditunjukkan oleh Nilai Rata-Rata Tertimbang sebesar 3,086 termasuk pada Nilai Interval IKM 3,0644 – 3,532 (BAIK) dan Nilai IKM Unit Pelayanan sebesar 77,14 termasuk pada Nilai Interval Konversi IKM 76,61 – 88,30 (BAIK).

Unsur pelayanan tertinggi adalah Perilaku Pelaksana (sikap petugas dalam memberikan pelayanan) dengan Nilai Rata-Rata (NRR) 3,27. Sedangkan unsur pelayanan terendah adalah Unsur Produk Pelayanan dan Unsur Sarana Prasarana dengan nilai rata-rata (NRR) masing-masing 3,01.

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1. Dasar Hukum**

Dasar hukum penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah :

1. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat;
3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaran Pelayanan Publik;
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
8. Peraturan Bupati Sumedang Nomor 58 Tahun 2010 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sumedang.

## **1.2. Tujuan**

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bertujuan :

1. Mengetahui Nilai Rata-Rata (NRR) IKM Tertimbang dari unsur pelayanan yang menunjukkan mutu pelayanan persampahan pada Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Kabupaten Sumedang;
2. Mengetahui nilai rata-rata tertinggi dan terendah per unsur pelayanan sebagai bahan evaluasi dan rekomendasi untuk meningkatkan mutu pelayanan persampahan.

## **1.3. Ruang Lingkup Survei**

Survei dilaksanakan di wilayah pelayanan persampahan, yang meliputi :

1. Kecamatan Sumedang Utara, terdiri dari :
  - 1) Kelurahan Kotakaler
  - 2) Kelurahan Talun
  - 3) Kelurahan Situ
2. Kecamatan Sumedang Selatan, terdiri dari :
  - 1) Kelurahan Kotakulon
  - 2) Kelurahan Regol
  - 3) Kelurahan Pasangrahan
  - 4) Kelurahan Cipameungpeuk

## **BAB II METODOLOGI PENGUKURAN**

### **2.1. Waktu dan Lokasi**

Survey dan penyusunan laporan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilaksanakan pada Bulan Juli 2019, di wilayah Kelurahan Kotakaler, Kelurahan Situ, Kelurahan Talun Kecamatan Sumedang Utara, dan Kelurahan Cipameungpeuk, Kelurahan Pasangrahan, Kelurahan Kotakulon, Kelurahan Regol Kecamatan Sumedang Selatan.

### **2.2. Variabel Survei**

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan alat bantu berupa kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat pengguna layanan sebagai responden.

Pertanyaan kuesioner meliputi 9 unsur yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yaitu :

#### **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 diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

6. Kompetensi Pelaksana

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

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

9. 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 dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak.

### 2.3. Responden

Responden (Populasi) adalah wajib retribusi sampah yang dipilih secara acak (*random sampling*) dan ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan.

Mengacu pada Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, jumlah responden ditetapkan sebanyak 341 orang dari jumlah populasi penerima layanan.

#### **2.4. Metode Pengumpulan dan Pengolahan Data**

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner terstruktur yang dibagikan oleh petugas pengumpul kuesioner.

Setelah selesai pelaksanaan kegiatan lapangan (survei) maka memasuki tahapan pengolahan data. Penghitungan nilai IKM melalui tiga tahapan yaitu:

1. Entry data, adalah memasukkan data kedalam tabel isian ke dalam sheet yang terdiri dari 9 unsur kategori pelayanan;
2. Hitung nilai rata-rata setiap unsur kategori pelayanan dan nilai indeks dari masing-masing unit pelayanan dengan cara :
  - (1) Nilai rata-rata perunsur kategori pelayanan.
  - (2) Nilai rata-rata tertimbang dengan mengkalikan nilai rata-rata perunsur kategori pelayanan dengan 0,11.
  - (3) Nilai indek layanan pada unit pelayanan dengan cara menjumlahkan 9 unsur kategori pelayanan dengan mengkalikan nilai dasar 25.

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “Nilai Rata-Rata Tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan IKM terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsure}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

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

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsure yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

$$\text{IKM unit pelayanan} \times 25$$

## 2.5. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tahapan yang baik.

Untuk kategori *tidak baik* diberi nilai persepsi 1, *kurang baik* diberi nilai persepsi 2, *baik* diberi nilai persepsi 3, *sangat baik* diberi nilai persepsi 4. Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila :

1. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, tahapan untuk memperoleh layanan 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 efektif.

## 2.6. Kategorisasi Hasil Pengukuran IKM

Kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1. Kategorisasi Mutu Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
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

## BAB III HASIL PENGUKURAN

### 3.1. Hasil Survey IKM Per Responden

Berdasarkan perhitungan Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan dari 341 (Tiga ratus empat puluh satu) responden yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan persampahan dari Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Kabupaten Sumedang, diperoleh hasil seperti terlihat pada tabel 3.1.dibawah ini.

**Tabel 3.1. Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan dan IKM Unit Pelayanan**

<b>KODE</b>	<b>UNSUR PELAYANAN</b>	<b>NRR</b>	<b>NRR TERTIMBANG (NRR x 0,11)</b>
U1	Persyaratan	3,10	0,341
U2	Prosedur	3,12	0,343
U3	Waktu Pelayanan	3,15	0,346
U4	Biaya/Tarif	3,03	0,333
U5	Produk Layanan	3,01	0,331
U6	Kompetensi Pelaksana	3,14	0,345
U7	Perilaku Pelaksana	3,27	0,360
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,22	0,354
U9	Sarana dan Prasarana	3,01	0,331
<b>Jumlah NRR Tertimbang</b>			<b>3,086</b>
<b>IKM Unit Pelayanan (Jml.NRR Tertimbang x 25)</b>			<b>77,14</b>

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa Jumlah Nilai Rata-Rata Tertimbang sebesar 3,086 dan IKM Unit Pelayanan sebesar 77,14.

### 3.2. Hasil Penyusunan IKM Unit Pelayanan

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, sebagaimana tabel dibawah ini:

Tabel 3.2. Kategori Mutu Pelayanan Persampahan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
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	<b>76,61 – 88,30</b>	<b>B</b>	<b>BAIK</b>
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	SANGAT BAIK

Dengan Nilai Rata-Rata Tertimbang sebesar 3,086 termasuk pada Nilai Interval IKM 3,0644 – 3,532 dan Nilai IKM Unit Pelayanan sebesar 77,14 termasuk pada Nilai Interval Konversi IKM 76,61 – 88,30, maka nilai mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan dari pelayanan persampahan yang dilaksanakan oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Kabupaten Sumedang pada Tahun 2019 adalah **B** atau **BAIK**.

## **BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

### **4.1. Kesimpulan**

1. Mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan dari pelayanan persampahan yang dilaksanakan oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Kabupaten Sumedang pada tahun 2019 adalah **B** atau **BAIK**;
2. Nilai unsur pelayanan tertinggi adalah Perilaku Pelaksana (*sikap petugas dalam memberikan pelayanan*) dengan nilai rata-rata (NRR) sebesar 3,27. Sedangkan nilai terendah terdapat pada 2 (dua) unsur pelayanan yaitu unsur Produk Layanan dan unsur Sarana dan Prasarana dengan nilai rata-rata (NRR) masing-masing sebesar 3,01.

### **4.2. Rekomendasi**

1. Perolehan IKM Unit Pelayanan sebesar 77,14 masih mendekati ambang batas terendah Nilai Persepsi BAIK (76,61 – 88,30). Hal ini menunjukkan bahwa nilai seluruh unsur pelayanan persampahan harus lebih ditingkatkan;
2. Perilaku Pelaksana (*sikap petugas dalam memberikan pelayanan*) harus dipertahankan dan terus ditingkatkan;
3. Diperlukan upaya peningkatan produk layanan serta sarana dan prasarana pelayanan persampahan.