



MASUK

LH

DINAS LINGKUNGAN

Pemerintah Kota Blitar
HIDUP

Kota Proklamator



LAPORAN AKHIR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2021



PEMERINTAH KOTA BLITAR

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2021



**DINAS LINGKUNGAN HIDUP
KOTA BLITAR**

KATA PENGANTAR

Salah satu indikasi pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah keikutsertaan (*participation*) masyarakat dalam menentukan kebijakan publik yang akan diambil oleh pemerintah sebagai fasilitator dan dinamisator/agen pembangunan. Partisipasi masyarakat juga sangat dibutuhkan dalam menilai (*evaluate*) atau memberi umpan balik (*feedback*) terhadap semua bentuk penerapan (*implementation*) kebijakan-kebijakan pelayanan publik yang diambil.

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Dengan mengucapkan syukur alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT akhirnya penyusunan laporan hasil survey indeks kepuasan masyarakat Dinas Lingkungan Hidup Kota Blitar tahun 2021 dapat diselesaikan. Laporan ini diharapkan dapat menjadi gambaran persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima, dan dijadikan pedoman dalam perbaikan kualitas kinerja pelayanan publik di pemerintah kota Blitar, khususnya Dinas Lingkungan Hidup kota Blitar. Akhirnya kami mengucapkan terimakasih atas bantuan dan dukungan berbagai pihak hingga laporan ini terselesaikan.

Blitar, 17 November 2021

CV KILAT GANESHA

Drs. Saiful Rifai, SH., M.Pd
direktur

DAFTAR ISI

Cover dalam	i
Kata Pengantar.....	ii
Daftar Isi	iii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar belakang	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Tujuan Penelitian	3
D. Kegunaan Penelitian	3
E. Sasaran dan Lingkup Kegiatan	3

BAB II KERANGKA TEORI

A. Pengertian Pelayan Publik.....	5
B. Kepuasan Pelanggan	5
C. Pengertian IKM.....	5
D. UU RI NO 25 TAHUN 2009	6
E. Indeks Kepuasan Masyarakat	9
F. Kerangka Pikir.....	11

BAB III METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian.....	12
B. Populasi dan sample	12
C. Penetapan Sampel	16
D. Instrumen penelitian	17
E. Teknik Pengumpulan data	23
F. Teknik Analisis Data	23
G. Interpretasi Nilai dan Mutu Pelayanan.....	25

BAB IV PAPARAN HASIL SURVEI

A. Persampahan	27
B. Sedot Tinja.....	41

BAB V ANALISIS DATA

A. Persampahan	53
B. Sedot Tinja.....	61

BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan.....	69
B. Rekomendasi.....	69
Daftar Pustaka	71
Foto Survei	72

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada hakekatnya pemerintah adalah pelayan kepada masyarakat. Ia dilahirkan bukan untuk melayani dirinya sendiri, melainkan untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya dalam rangka mencapai tujuan bersama. Lahirnya otonomi daerah telah membuat perubahan yang besar terhadap seluruh aspek kehidupan masyarakat dan juga perubahan terhadap jalannya pemerintahan. Salah satu komponen dari otonomi daerah adalah penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) yang merupakan salah satu isu yang sangat mengemuka. Untuk melaksanakan pelayanan publik di Indonesia telah dipedonomi oleh Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi republik Indonesia nomor: 14 tahun 2017 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam kenyataannya, pelayanan yang dilakukan masih banyak mengalami hambatan, bahkan masih dikatakan mengecewakan. Sifat monopoli pemerintah menyebabkan lemahnya perhatian pengelola pelayanan publik akan penyediaan pelayanan yang berkualitas. Mental birokrasi yang sering menyalahgunakan kekuasaan dan kewenangan, nepotisme yang merajalela diberbagai unit pelayanan publik menambah semakin buramnya gambaran pelayanan yang dilakukan oleh aparat birokrasi.

Banyak faktor yang menjadi penyebab mengapa kualitas pelayanan birokrasi kita banyak mengalami persoalan-persoalan. Disamping karena faktor-faktor struktural dan kultural para pelaku birokrasi, salah satu faktor yang penting untuk diperhatikan adalah seringkali tidak adanya standar operasional prosedur yang dibuat untuk masing-masing unit pelayanan yang sesuai dengan harapan para penerima layanan. Ketiadaan standar operasional prosedur yang sesuai dengan harapan masyarakat disebabkan karena tiap-tiap unit pelayanan tidak memiliki informasi yang lengkap tentang harapan, keinginan dan kepuasan para pelanggan yang dilayaninya. Keadaan ini menyebabkan unit-unit pelayanan masyarakat bekerja atas dasar ketentuan-ketentuan dan kebiasaan yang selama ini berlaku, tanpa adanya proses evaluasi maupun perbaikan-perbaikan yang mendasar.

Untuk mengatasi kesan yang melekat pada masyarakat pengguna jasa layanan tersebut diperlukan perubahan perilaku dan sikap para birokrat dalam menjalankan tugasnya dalam melayani masyarakat. Paradigma yang harus diterapkan adalah bahwa birokrasi bukan lagi sebagai pihak yang dilayani oleh masyarakat, melainkan rakyat harus dilayani sebaik mungkin oleh birokrasi.

Untuk mengetahui bagaimana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, maka Dinas Lingkungan Hidup Kota Blitar bekerja sama dengan CV Kilat Ganesha melakukan survei untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilayani tahun 2021

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam survei ini adalah:

Bagaimana Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilayani oleh Dinas Lingkungan Hidup Kota Blitar diukur berdasarkan peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi republik indonesia nomor : 14 tahun 2017 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik

C. Tujuan Survei

Untuk mendiskripsikan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Lingkungan Hidup Kota Blitar, diukur berdasarkan Peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi Republik Indonesia nomor: 14 tahun 2017 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik,

D. Kegunaan Survei

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 IKM 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.

E. Sasaran dan Ruang Lingkup

Sasaran dari Penyusunan IKM ini adalah penetapan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas,

berdayaguna dan berhasilguna pada unit penyelenggara pelayanan publik, sedangkan ruang lingkup survei ini adalah Layanan Persampahan dan layanan Sedot Tinja Dinas Lingkungan Hidup Kota Blitar.

BAB II

KERANGKA TEORI

A. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

B. Kepuasan Pengguna Layanan

Yang dimaksud dengan kepuasan pelanggan/konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkannya. Kepuasan konsumen merupakan evaluasi pembeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan.

C. Pengertian IKM

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah 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.

D. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan

Publik

1. Kewajiban Penyelenggara Negara

Sesuai dengan Pasal 15 penyelenggara berkewajiban:

- a. menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. menyusun, menetapkan, dan memublikasikan maklumat pelayanan;
- c. menernpatkan pelaksana yang kompeten;
- d. menyediakan sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- e. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- f. melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- g. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- h. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- i. membantu masyarakat dalam memaharni hak dan tanggung jawabnya;
- j. bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik;
- k. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan;
dan
- l. memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

2. Kewajiban Masyarakat

Sesuai dengan pasal Pasal 19, masyarakat berkewajiban:

- a. mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan ddam standar pelayanan;
- b. ikut menjaga terpeliharanya sarana, prasarana, dan / atau fasilitas pelayanan publik; dan
- c. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

3. Standar Pelayanan

a. Sesui dengan pasal 20, Penyelenggara berkewajiban:

- 1) Menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.
- 2) Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait.
- 3) Penyelenggara berkewajiban menerapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- 4) Pengikutsertaan masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan rnengutamakan musyawarah, serta memperhatikan ke beragaman.
- 5) Penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam peraturan pemerintah.

b. Sesuai pasal 21, komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- 1) dasar hukum;
- 2) persyaratan;
- 3) sistem, mekanisme, dan prosedur;
- 4) jangka waktu penyelesaian;
- 5) biaya/ tarif;
- 6) produk pelayanan;
- 7) sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas;
- 8) kompetensi pelaksana;
- 9) pengawasan internal;
- 10) penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
- 11) jumlah pelaksana;
- 12) jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- 13) jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguraguan; dan
- 14) evaluasi kinerja pelaksana.

4. Maklumat Pelayanan (pasal 22)

- a. Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21.
- b. Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dipublikasikan secara jelas dan luas.

E. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Kebijakan otonomi daerah pada dasarnya merupakan kebijakan yang berusaha mendekatkan pemerintah dengan yang diperintah (rakyat). Kedekatan pemerintah dengan yang diperintah ini, berpeluang terjadi komunikasi dan interaksi antara pemerintah dengan yang diperintah. Sehingga di antara mereka bisa saling mengerti dan memahami apa yang menjadi masalah, keluhan, keinginan, harapan, dan aspirasi satu sama lain. Karenanya, berpeluang besar kebijakan, program, dan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah, bisa sesuai dengan apa yang menjadi masalah, keluhan, keinginan, dan harapan masyarakat yang dilayani. Karena itu pula, kebijakan, program, dan kegiatan dapat dilaksanakan (*implementable*), dan kinerjanya juga bisa sesuai dengan apa yang menjadi keinginan dan harapan masyarakat (pihak yang diperintah dan dilayani).

Masalahnya adalah bagaimana pola pelayanan publik yang harus dibangun oleh penyedia layanan agar bisa memberi kepuasan pihak yang dilayani pada era otonomi daerah. Untuk menemukan pola pelayanan publik yang mampu memberikan kepuasan masyarakat pada era otonomi daerah, dapat belajar dari filosofi dan esensi kebijakan otonomi daerah seperti apa yang telah dikemukakan sebelumnya.

Pola pelayanan publik yang dikehendaki oleh otonomi daerah adalah pelayanan publik yang mendekatkan diri dengan pihak yang dilayani. Pola pelayanan yang dikehendaki, diinginkan, dan diharapkan oleh masyarakat adalah pola pelayanan yang lebih cepat (*faster*), lebih murah (*cheaper*), dan lebih baik (*better*).

Menghadapi berbagai tuntutan masyarakat yang terus berkembang dan desakan perubahan paradigma pelayanan secara konseptual teoritis, maka pemerintah melakukan berbagai upaya pembenahan terhadap kualitas pelayanan

publik yang dijalankan oleh institusi pemerintahan. Berdasarkan peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 14 tahun 2017 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat dalam peraturan ini meliputi:

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. Produk pelayanan ini merupakan 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 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 (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

F. Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan kerangka konseptual tentang bagaimana hubungan antara harapan, kenyataan (masalah), dan langkah penyelesaian masalah. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Penelitian ini mencoba untuk mendeskripsikan atau menjabarkan kualitas kinerja pelayanan di Dinas Lingkungan Hidup Kota Blitar, yang didukung dengan data numerik hasil transformasi dari jawaban kuesioner yang berbentuk *rating scale* dan data kualitatif atau *soft data* yang diambil dari komentar dan saran pengguna layanan, maka pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan gabungan antara kuantitatif dan kualitatif (*mixed Approach*) dengan menerapkan metode survei.

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah jumlah keseluruhan dari satuan-satuan atau individu-individu yang karakteristiknya hendak diteliti, dan satuan-satuan tersebut dinamakan unit analisis, dan dapat berupa orang-orang, institusi-institusi, benda-benda, dll. Populasi dalam survei ini adalah semua warga masyarakat Kota Blitar Penerima Program Persampahan dan Sedot Tinja dari Dinas Lingkungan Hidup Kota Blitar tahun 2021

2. Sample

Sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diteliti. Sampel yang baik, yang kesimpulannya dapat dikenakan pada populasi, sampel harus bersifat representatif atau yang dapat menggambarkan karakteristik populasi.

a. Jenis Teknik Sampling

1) Probability Sampling / Sampling Probabilitas

Sampling probabilitas merupakan teknik sampling yang dilakukan dengan memberikan peluang atau kesempatan kepada seluruh anggota populasi untuk menjadi sampel. Dengan demikian sampel yang diperoleh diharapkan merupakan sampel yang representatif. Syarat untuk pendekatan ini adalah ukuran populasi harus terhingga, besarnya populasi harus diketahui oleh peneliti dan anggota populasi harus homogen, anggota populasi yang mempunyai karakteristik yang dianggap sama atau pada umumnya sama (homogen). Teknik ini memiliki beberapa jenis, sebagai berikut:

a) Simple random sampling atau sampel acak sederhana.

Proses penarikan sampel acak sederhana dapat dilakukan dengan beberapa teknik:

(1) Teknik Undian

Dalam teknik ini peneliti harus membuat daftar populasi, membuat gulungan kertas yang didalamnya ada nomer dari seluruh anggota populasi kemudian memilih secara acak sejumlah gulungan kertas tersebut. Gulungan kertas yang terpilih tersebut adalah sampel yang akan menjadi responden dalam penelitian.

(2) Teknik sampling secara sistematis (systematic sampling)

Prosedur ini berupa penarikan sample dengan cara mengambil setiap kasus (nomor urut) yang kesekian dari daftar populasi. Setiap elemen populasi dipilih dengan suatu jarak interval (tiap ke n elemen) dan dimulai secara random dan selanjutnya dipilih sampelnya pada

setiap jarak interval tertentu. Jarak interval misalnya ditentukan angka pembagi 5,6 atau 10. Atau dapat menggunakan dasar urutan abjad. Syarat yang perlu diperhatikan oleh peneliti adalah adanya daftar semua anggota populasi. Sampling ini bisa dilakukan dengan cepat dan menghemat biaya, tapi bisa menimbulkan bias

(3) Teknik Sampling Secara Acak Bertingkat (Stratified

Sampling

Bila subpopulasi-subpopulasi sifatnya bertingkat, cara pengambilan sampel sama seperti pada teknik sampling secara proporsional. Digunakan untuk mengurangi pengaruh faktor heterogen dan melakukan pembagian elemen-elemen populasi kedalam strata. Selanjutnya dari masing-masing strata dipilih sampelnya secara random sesuai proporsinya. Sampling ini banyak digunakan untuk mempelajari karakteristik yang berbeda, misalnya, di sekolah ada kls I, kls II, dan kls III. Atau responden dapat dibedakan menurut jenis kelamin; laki-laki dan perempuan, dll. Keadaan populasi yang heterogen tidak akan terwakili, bila menggunakan teknik random. Karena hasilnya mungkin satu kelompok terlalu banyak yang terpilih menjadi sampel.

(4).Teknik sampling secara kluster (cluster sampling)

Elemen-elemen dalam populasi dibagi ke dalam cluster atau kelompok, jika ada beberapa kelompok dengan heterogenitas dalam kelompoknya dan homogenitas antar kelompok. Teknik cluster sering digunakan oleh para peneliti di lapangan yang mungkin

wilayahnya luas. Sampling ini mudah dan murah, tapi tidak efisien dalam hal ketepatan serta tidak umum

2) Non Random Sampling

Non-probabilitas merupakan teknik sampling yang dilakukan dengan tidak memberikan peluang atau kesempatan kepada seluruh anggota populasi untuk menjadi sampel. Teknik ini di gunakan apabila ukuran populasi tak terhingga, besarnya atau ukuran populasinya tidak diketahui oleh peneliti

(1). *Purposive sampling* atau *judgmental sampling*

Penarikan sampel secara purposif merupakan cara penarikan sample yang dilakukan memilih subjek berdasarkan kriteria spesifik yang ditetapkan peneliti berdasarkan ciri atau sifat-sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya. Pelaksanaan pengambilan sampel yang menggunakan teknik ini, mula-mula peneliti harus mengidentifikasi semua karakteristik populasi, maupun dengan cara lain dalam mempelajari berbagai hal yang berhubungan dengan populasi. Setelah itu barulah peneliti menetapkan berdasarkan pertimbangannya, sebagian dari anggota populasi menjadi sampel penelitian. Jadi teknik pengambilan sampel dengan purposive sampling berdasarkan pada pertimbangan pribadi peneliti.

(2). *Snow-ball sampling* (penarikan sample secara bola salju)

Proses pengambilan sample dengan cara sambung menyambung informasi dari unit satu dengan unit lain sehingga menjadi satu kesatuan unit yang banyak Penarikan sample pola ini dilakukan dengan menentukan sample pertama. Sampel berikutnya ditentukan

berdasarkan informasi dari sampel pertama, sampel ketiga ditentukan berdasarkan informasi dari sample kedua, dan seterusnya sehingga jumlah sample semakin besar, seolah-olah terjadi efek bola salju

(3). *Quota sampling* (penarikan sample secara jatah).

Teknik sampling ini dilakukan dengan cara pertama-tama menetapkan berapa besarnya jumlah sampel yang diperlukan. Biasanya yang dijadikan sample penelitian adalah subjek yang mudah ditemui sehingga memudahkan pula proses pengumpulan data. Kemudian menetapkan banyaknya jatah atau quotum, maka jatah atau quotum itulah yang dijadikan dasar untuk mengambil unit sampel yang diperlukan. Anggota populasi manapun yang akan diambil, tidak menjadi masalah, yang penting jumlah quotum yang sudah ditetapkan dapat dipenuhi.

(4). *Accidental sampling* atau *convenience sampling*

Metode yang proses pengambilan sampelnya cukup dengan mengambil siapa saja yang kebetulan ditemui oleh observer di lapangan sesuai kebutuhan penelitian. Dalam penelitian bisa saja terjadi diperolehnya sampel yang tidak direncanakan terlebih dahulu, melainkan secara kebetulan, yaitu unit atau subjek tersedia bagi peneliti saat pengumpulan data dilakukan

C. Penetapan Sampel

Karena populasi atau pengguna layanan Persampahan dan Sedot Tinja Dinas Lingkungan Hidup Kota Blitar tersebar luas diseluruh kecamatan Kota Blitar, maka sample diambil dengan menggunakan teknik *accidental Sampling*, dimana para

surveyor/numerator memberikan kuesioner dan melakukan tatapmuka wawancara hanya kepada mereka yang ditemui oleh surveyor/numerator. Dengan besar sampel 208 responden yang diambil dari: 1) Persampahan sebesar 100 responden dan 2) Sedot Tinja sebesar 108 responden, dimana jumlah tersebut sudah jauh melampau batas minimal jumlah responden yang di haruskan dalam survei, yaitu sebesar 30 responden (Gay dan Diehl, Roscoe 1975, Sugiyono 2008: 91). Survei untuk mencari data Dinas Lingkungan Hidup dilakukan selama 21 hari kalender, yaitu mulai tanggal 16 Oktober sampai dengan 6 November 2021

D. Instrumen Penelitian

Instrument dalam penelitian ini adalah kuesioner yang dibuat berdasarkan Permenpan No. 14 Tahun 2017 yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain:

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. Produk pelayanan ini merupakan 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 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 (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Dari 9 ruang lingkup tersebut disusunlah kuesioner sebagai berikut:

Untuk Program Persampahan

No	UNSUR PELAYANAN	PILIHAN JAWABAN	SKOR	JAWABAN RESPONDEN
1	Bagai mana pendapat saudara tentang adanya DEPO sampah/TPS, Apakah	a.Tidak Sesuai b.Kurang Sesuai c. Sesuai	1 2 3	

	keberadaannya sesuai dengan harapan saudara ?	d.Sangat Sesuai	4	
2	Dengan hadirnya DEPO sampah/TPS, bagaimana kemudhan prosedur pembuangan sampah yang saudara miliki ?	a.Tidak mudah b.Kurang mudah c. Mudah d.Sangat mudah	1 2 3 4	
3	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan petugas dalam mengangkut sampah (dari TPS ke TPA,) ?	a.Tidak cepat b.Kurang cepat c. Cepat d.Sangat cepat	1 2 3 4	
4	Bagai mana pendapat saudara tentang kewajaran biaya /tarif yang saudara bayarkan berkaitan dengan adanya DEPO sampah/TPS,?	a.Ada dan Mahal /memberatkan b.Ada cukup mahal c.Ada tapi wajar/ murah/tdk membertain d.Gratis	1 2 3 4	
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian <i>produk pelayanan (pengelolaan sampah)</i> antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.?	a.Tidak sesuai b.Kurang sesuai c. sesuai d.Sangat sesuai	1 2 3 4	
6	Bagaimana kompetensi petugas dalam mengelola persampahan (membuat sampah tidak berbau, tidak kececeran di jalan-jalan dll).?	a.Tidak kompeten b.Kurang kompeten c. Kompeten d.Sangat kompeten	1 2 3 4	
7	Bagai mana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas persampahan (para Crew pengelola persampahan) dalam	a.Tidak ramah b.Kurang ramah c. ramah d.Sangat ramah	1 2 3 4	

	memberi pelayanan ?			
8	Bagaimana pendapat saudara tentang Sarana prasarana persampahan diKota Blitar dalam menunjang pelayanan?	a.Buruk b.Cukup c. Baik d.Sangat Baik	1 2 3 4	
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan (msyarakat) terkait dengan pelayanan Persampahan ?	a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4	
10	Komentar dan saran		

Untuk Program Sedot Tinja

No	UNSUR PELAYANAN	PILIHAN JAWABAN	SKOR	JAWABAN RESPONDEN
1	Bagaimana pendapat Saudara , apakah terdapat persyaratan yang harus dipenuhi, jika ada, bagaimana kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanann Sedot Tinja di Kota Blitar?	a.Tidak Sesuai b.Kurang Sesuai c. Sesuai d.Sangat Sesuai	1 2 3 4	
2	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan ketika mengajukan permohonan sedot tinja?	a.Tidak mudah b.Kurang mudah c. Mudah d.Sangat mudah	1 2 3 4	
3	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan petugas dalam proses penyedotan tinja di rumah	a.Tidak cepat/molor lama b.Kurang cepat	1 2 3	

	saudara?	c. Cepat d.Sangat cepat	4	
4	Bagaimana pendapat saudara, tentang kewajaran biaya /tariff sedoat tinja ?	a.Mahal /memberatkan b.cukup mahal c.wajar/ murah/tdk memberatkan d.Masyarakat tidak ditarik biaya	1 2 3 4	
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian hasil penyedotan tinja antara yang tercantum dalam brosur-brosur promosi/ informasi-informasi yang dikeluarkan oleh pemerintah dengan yang sebenarnya ?	a.Tidak sesuai b.Kurang sesuai c. sesuai d.Sangat sesuai	1 2 3 4	
6	Bagaimana kompetensi petugas (para petugas penyedot tinja) ?	a.Tidak kompeten b.Kurang kompeten c. kompeten d.Sangat kompeten	1 2 3 4	
7	Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas (para petugas penyedot tinja) dalam memberi pelayanan ?	a.Tidak ramah b.Kurang ramah c. ramah d.Sangat ramah	1 2 3 4	
8	Bagaimana pendapat saudara tentang Sarana prasarana Sedot Tinja di Kota Blitar dalam menunjang pelayanan .?	a.Buruk/ alat-alatnya sudah rusak b.Cukup Baik c. Baik d.Sangat Baik/ modern	1 2 3 4	
9	Bagaimana pendapat saudara tentang ketepatan , kecepatan penanganan	a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi	1 2	

	pengaduan pengguna layanan di bidang Sedot Tinja?	c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.	3 4	
10	Komentar dan saran		

Bentuk Jawaban

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:

- 1) tidak baik, diberi nilai persepsi 1
- 2) kurang baik, diberi nilai persepsi 2
- 3) baik, diberi nilai 3
- 4) sangat baik, diberi nilai persepsi 4

Contoh :

Penilaian terhadap unsur kemudahan prosedur pelayanan.

- 1) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses 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 jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

Instrument yang berupa kuesioner yang terdiri dari 9 pertanyaan yang berbentuk skala linkert dan 1 pertanyaan terbuka untuk memberikan saran dan komentar tersebut di susun berdasarkan peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi republik Indonesia nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik, oleh karena itu kusioner tersebut diasumsikan *Valid* dan *Reliable*. Oleh karenanya data yang diperoleh di asumsikan sangat *Valid* dan *Reliable*.

E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data, teknik yang digunakan adalah memberikan kuesioner dengan wawancara tatap muka, yang dilakukan dengan langkah sebagai berikut:

a. Pelaksanaan survey (surveyor)

Pelaksana survey adalah para Numerator yang telah mendapat pelatihan dari CV Kilat Ganesha tentang teknik survey.

b. Dengan membawa surat tugas yang dikeluarkan oleh CV Kilat Ganesha Kota Blitar, para surveyor terjun ke lapangan untuk mencari data dengan cara melakukan wawancara berdasarkan kuesioner yang telah disusun kepada para pengguna layanan.

c. Setelah seluruh data terkumpul-sejumlah 208 kuesioner, data tersebut di sampaikan ke CV Kilat Ganesha untuk di analisis.

F. Teknik Analisa Data

Data yang telah terkumpul di analisis dengan teknik sbb:

Untuk data yang berbentuk *numeric* yang ditarik dari kuesioner yang berbentuk skala linkert, di analisis dengan menggunakan statistik deskriptif yang berbentuk *table frequency*, dan diagram lingkaran yang diukur dengan persentase, sedangkan untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat kita lakukan langkah sebagai berikut:

1. Menghitung *Jumlah Nilai per- unsur*

Dengan cara menjumlahkan seluruh jawaban responden tiap-tiap unsur

2. Menghitung *nilai rata-rata per unsur* dengan rumus sbb:

$$\text{Nilai Rata – Rata (NRR)per Unsur} = \frac{\text{jumlah nilai per – unsur}}{\text{Jumlah Responden}}$$

3. Menghitung *bobot nilai rata-rata tertimbang*, dengan rumus sbb:

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

4. Menghitung nilai rata-rata tertimbang

$$\text{Nilai Rata – Rata tertimbang} = \text{NRR per unsur} \times (0,111)$$

5. Menghitung IKM

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM antara rentang nilai 25 – 100, maka hasil penilaian nilai rata-rata tertimbang (Σ NRR tertimbang) diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Nilai Konversi IKM} = \Sigma \text{ NRR tertimbang} \times 25$$

Untuk mendapat hasil analisa yang akurat dan cepat maka, peneliti menggunakan SPSS for window.

Tabel 3.1
Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM

NILAI PERSEPS	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

G. Interpretasi Nilai dan Mutu Pelayanan

Tingkat kepuasan masyarakat dan kinerja unit pelayanan dapat diinterpretasikan dengan nilai mutu dan uraian dalam 4 kategori, sebagai berikut:

- a. **Kepuasan Masyarakat dengan mutu D**, apabila responden menilai tingkat kinerja unit pelayanan dengan nilai persepsi 1, dengan interpretasi bahwa kinerja unit pelayanan adalah tidak baik, sehingga perlu perubahan-perubahan yang mendasar dari pelaksanaan unsur-unsur pelayanan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanannya.
- b. **Kepuasan Masyarakat dengan mutu C** : apabila responden menilai tingkat kinerja unit pelayanan dengan nilai persepsi 2, dengan interpretasi bahwa kinerja unit pelayanan adalah kurang baik, dan masih banyak yang perlu dibenahi/ditingkatkan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanannya.
- c. **Kepuasan Masyarakat dengan mutu B** : apabila responden menilai tingkat kinerja unit pelayanan dengan nilai persepsi 3, dengan interpretasi bahwa kinerja unit pelayanan adalah baik, tetapi masih perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya.
- d. **Kepuasan Masyarakat dengan mutu A** : apabila responden menilai tingkat kinerja unit pelayanan dengan nilai persepsi 4, dengan interpretasi bahwa kinerja unit pelayanan adalah sangat baik, sehingga perlu dipertahankan.

Sementara itu untuk menilai kualitas pelayanan dikaitkan dengan nilai ekspektasi masyarakat maka digunakan ketentuan atas dasar *jarak antara nilai ekspektasi dengan nilai persepsi*. Jika nilai ekspektasi dikurangi nilai persepsi negatif, maka semakin besar jarak nilai negatif antara nilai ekspektasi dengan nilai persepsi berarti pelayanan semakin baik atau jika nilai ekspektasi dikurangi nilai persepsi positif maka semakin besar jarak positif antara nilai ekspektasi dikurangi nilai persepsi berarti pelayanan semakin buruk .

Untuk data yang berbentuk kualitatif atau *raw soft data* (data yang berbentuk kata kata dan kalimat yang masih mentah) yang berasal dari komentar dan saran responden, di kumpulkan dan di reduksi untuk membuang data data yang tidak sesuai dengan tujuan penelitian dan data hasil reduksi di tampilkan sebagai data hasil penelitian.

**BAB IV
PAPARAN DATA**

.A. Persampahan

1. Profil Responden

**Tabel 4a.1
Nama Responden**

Nama	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Adi	1	1.0	1.0	1.0
Agung	1	1.0	1.0	2.0
Ahmad	1	1.0	1.0	3.0
Ali	1	1.0	1.0	4.0
Andik	1	1.0	1.0	5.0
Angga	1	1.0	1.0	6.0
Anis	1	1.0	1.0	7.0
Anton	1	1.0	1.0	8.0
Arik	1	1.0	1.0	9.0
Avis	1	1.0	1.0	10.0
Ayu	1	1.0	1.0	11.0
Ayun	1	1.0	1.0	12.0
Bambang	1	1.0	1.0	13.0
Budi	1	1.0	1.0	14.0
Crisjon	1	1.0	1.0	15.0
Cristin	1	1.0	1.0	16.0
Danang	1	1.0	1.0	17.0
Dani	1	1.0	1.0	18.0
Desi	1	1.0	1.0	19.0
Desvita	1	1.0	1.0	20.0
Dian	1	1.0	1.0	21.0
Dion	1	1.0	1.0	22.0
Dwi	1	1.0	1.0	23.0
Eka	1	1.0	1.0	24.0
Eko	2	2.0	2.0	26.0
Eko Sugito	1	1.0	1.0	27.0
Eli	1	1.0	1.0	28.0
Fendi	1	1.0	1.0	29.0

Fidrik	1	1.0	1.0	30.0
Fifi	1	1.0	1.0	31.0
Firman	1	1.0	1.0	32.0
Gatot	1	1.0	1.0	33.0
Hesti	1	1.0	1.0	34.0
Ica	1	1.0	1.0	35.0
Imam	1	1.0	1.0	36.0
Ipang	1	1.0	1.0	37.0
Ipung	1	1.0	1.0	38.0
Joko	1	1.0	1.0	39.0
Kamid	1	1.0	1.0	40.0
Karyoto	1	1.0	1.0	41.0
Kusdianto	1	1.0	1.0	42.0
Lilik	1	1.0	1.0	43.0
Linda	1	1.0	1.0	44.0
Luki	1	1.0	1.0	45.0
Lusianti	1	1.0	1.0	46.0
Marde A.	1	1.0	1.0	47.0
Muh Yasin	1	1.0	1.0	48.0
Nabil	1	1.0	1.0	49.0
Nazimah	1	1.0	1.0	50.0
Neti	1	1.0	1.0	51.0
Ninik	1	1.0	1.0	52.0
Nita	1	1.0	1.0	53.0
Novi	1	1.0	1.0	54.0
Nuning	1	1.0	1.0	55.0
Nursanti	1	1.0	1.0	56.0
Oka	1	1.0	1.0	57.0
Okta	1	1.0	1.0	58.0
Okti	1	1.0	1.0	59.0
Puryanto	1	1.0	1.0	60.0
Putra	1	1.0	1.0	61.0
Rafi	1	1.0	1.0	62.0
Rahma	1	1.0	1.0	63.0
Rama	1	1.0	1.0	64.0
Ratih	1	1.0	1.0	65.0
Reno	1	1.0	1.0	66.0
Riko	1	1.0	1.0	67.0

Riski A.	1	1.0	1.0	68.0
Riyanto	1	1.0	1.0	69.0
Sabar	1	1.0	1.0	70.0
Samsudin	1	1.0	1.0	71.0
Samsuri	1	1.0	1.0	72.0
Saputra	1	1.0	1.0	73.0
Sari	1	1.0	1.0	74.0
Siti Mahmudah	1	1.0	1.0	75.0
Siti Nur S.	1	1.0	1.0	76.0
Slamet	1	1.0	1.0	77.0
Sri	1	1.0	1.0	78.0
Sugiono	1	1.0	1.0	79.0
Sujito	1	1.0	1.0	80.0
Suli	1	1.0	1.0	81.0
Sumiatun	1	1.0	1.0	82.0
Suratemi	1	1.0	1.0	83.0
Suratwi	1	1.0	1.0	84.0
Suwito	1	1.0	1.0	85.0
Tin	1	1.0	1.0	86.0
Titik	1	1.0	1.0	87.0
Wari	1	1.0	1.0	88.0
Wati	1	1.0	1.0	89.0
Widi	1	1.0	1.0	90.0
Windu	1	1.0	1.0	91.0
Yanti	1	1.0	1.0	92.0
Yayak	2	2.0	2.0	94.0
Yossy	2	2.0	2.0	96.0
Yudi	1	1.0	1.0	97.0
Yulaikah	1	1.0	1.0	98.0
Yuni Risma	1	1.0	1.0	99.0
Yunita	1	1.0	1.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Tabel 4a.2
Jenis kelamin

Jenis kelamin	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki-laki	52	52.0	52.0	52.0
Perempuan	48	48.0	48.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Tabel 4a.3
Kelurahan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Bendogerit	1	1.0	1.0	1.0
Karangsari	6	6.0	6.0	7.0
Kauman	1	1.0	1.0	8.0
Kepanjenkidul	37	37.0	37.0	45.0
Kepanjenlor	9	9.0	9.0	54.0
Pakunden	3	3.0	3.0	57.0
Sananwetan	12	12.0	12.0	69.0
Sentul	2	2.0	2.0	71.0
Sukorejo	21	21.0	21.0	92.0
Tlumpu	1	1.0	1.0	93.0
Turi	7	7.0	7.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Tabel 4a.4
Kecamatan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Kepanjenkidul	49	49.0	49.0	49.0
Sananwetan	13	13.0	13.0	62.0
Sukorejo	38	38.0	38.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Tabel 4a.5
Umur

Umur	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
14	2	2.0	2.0	2.0
17	1	1.0	1.0	3.0
18	1	1.0	1.0	4.0

20	1	1.0	1.0	5.0
21	2	2.0	2.0	7.0
22	1	1.0	1.0	8.0
24	2	2.0	2.0	10.0
25	5	5.0	5.0	15.0
27	4	4.0	4.0	19.0
28	1	1.0	1.0	20.0
29	3	3.0	3.0	23.0
30	6	6.0	6.0	29.0
31	3	3.0	3.0	32.0
32	5	5.0	5.0	37.0
33	1	1.0	1.0	38.0
34	5	5.0	5.0	43.0
35	3	3.0	3.0	46.0
36	3	3.0	3.0	49.0
37	4	4.0	4.0	53.0
38	1	1.0	1.0	54.0
39	6	6.0	6.0	60.0
40	5	5.0	5.0	65.0
42	7	7.0	7.0	72.0
43	1	1.0	1.0	73.0
44	1	1.0	1.0	74.0
45	4	4.0	4.0	78.0
46	2	2.0	2.0	80.0
47	1	1.0	1.0	81.0
49	1	1.0	1.0	82.0
50	4	4.0	4.0	86.0
52	2	2.0	2.0	88.0
54	2	2.0	2.0	90.0
55	1	1.0	1.0	91.0
56	1	1.0	1.0	92.0
58	1	1.0	1.0	93.0
60	2	2.0	2.0	95.0
61	1	1.0	1.0	96.0
65	3	3.0	3.0	99.0
70	1	1.0	1.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Tabel 4a.6
Jenis Pekerjaan

Pilihan Jawaban	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
PNS	3	3.0	3.0	3.0
Swasta	91	91.0	91.0	94.0
Pelajar / Mahasiswa	5	5.0	5.0	99.0
Tidak / belum bekerja	1	1.0	1.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Tabel 4a.7
Pendidikan yang ditamatkan

Pilihan Jawaban	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak tamat SD	1	1.0	1.0	1.0
SD	9	9.0	9.0	10.0
SLTP/Sederajat	14	14.0	14.0	24.0
SMU/Sederajat	63	63.0	63.0	87.0
Diploma 3	3	3.0	3.0	90.0
Sarjana S1	10	10.0	10.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

2. Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Pembuangan Sampah

Tabel 4a.8
Pendapat tentang adanya DEPO sampah/TPS, Apakah keberadaannya sesuai dengan harapan Masyarakat

Pilihan Jawaban	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Sesuai	2	2.0	2.0	2.0
Kurang Sesuai	19	19.0	19.0	21.0
Sesuai	27	27.0	27.0	48.0
Sangat Sesuai	52	52.0	52.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Tabel 4a.9
Dengan hadirnya DEPO sampah/TPS, bagaimana tentang kemudahan prosedur pembuangan sampah yang dimiliki masyarakat

Pilihan Jawaban	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Mudah	73	73.0	73.0	73.0
Sangat Mudah	27	27.0	27.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Tabel 4a.10
Pendapat Masyarakat tentang kecepatan petugas dalam mengangkut sampah (dari DEPO sampah/TPS ke TPA)

Pilihan Jawaban	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Kurang Cepat	1	1.0	1.0	1.0
Cepat	79	79.0	79.0	80.0
Sangat Cepat	20	20.0	20.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Tabel 4a.11
Pendapat Masyarakat Tentang Kewajaran Biaya /Tarif Yang Harus Di Bayarkan Berkaitan Dengan Adanya DEPO Sampah/TPS.

Pilihan Jawaban	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Gratis	100	100.0	100.0	100.0

Tabel 4a.12
Pendapat Masyarakat Tentang Kesesuaian Produk Pelayanan (Pengelolaan Sampah) Antara Yang Tercantum Dalam Standar Pelayanan Dengan Kenyataan Yang Dirasakan Masyarakat.

Pilihan Jawaban	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Kurang sesuai	4	4.0	4.0	4.0
Sesuai	74	74.0	74.0	78.0
Sangat Sesuai	22	22.0	22.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Tabel 4a.13

**Pendapat Masyarakat tentang kompetensi petugas dalam mengelola sampah
(membuat sampah tidak berbau, tidak kececeran di jalan-jalan dll)**

Pilihan Jawaban	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Kurang kompeten	3	3.0	3.0	3.0
Kompeten	66	66.0	66.0	69.0
Sangat kompeten	31	31.0	31.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Tabel 4a.14

**Pendapat Masyarakat Tentang Kesopanan Dan Keramahan Petugas
Persampahan (Para Crew Pengelola Persampahan) Dalam Memberi Pelayanan**

Pilihan Jawaban	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Kurang Sopan dan Ramah	2	2.0	2.0	2.0
Sopan dan Ramah	72	72.0	72.0	74.0
Sangat Sopan Dan Ramah	26	26.0	26.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Tabel 4a.15

**Pendapat Masyarakat tentang Sarana prasarana persampahan di Kota Blitar
dalam menunjang pelayanan**

Pilihan Jawaban	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Cukup	3	3.0	3.0	3.0
Baik	65	65.0	65.0	68.0
Sangat Baik	32	32.0	32.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Tabel 4a.16

**Pendapat Masyarakat Tentang Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan
(Masyarakat) Terkait Dengan Pelayanan Persampahan**

Pilihan Jawaban	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
-----------------	-----------	---------	---------------	--------------------

Ada penanganan tapi bagian penanganan tidak berfungsi dengan baik	1	1.0	1.0	1.0
Bagian penanganan berfungsi tapi kurang maksimal	81	81.0	81.0	82.0
Bagian penanganan berfungsi dengan baik	18	18.0	18.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

3. Komentar dan Saran Responden

Tabel 4a.17
Komentar dan Saran

Komentar dan saran	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Bau menyengat karena terletak di jalan utama	1	1.0	1.0	1.0
Bau yang dihasilkan dari sampah sangat menyengat	1	1.0	1.0	2.0
Bersih dan lumayan rapi	1	1.0	1.0	3.0
Fasilitas TPS perlu di benahi biar lebih rapi dan tidak terkesan semrawut	1	1.0	1.0	4.0
Jika Jarak dari pasar, sangat strategis	1	1.0	1.0	5.0
Kalau bisa ditempatkan ke lokasi yang tersembunyi	1	1.0	1.0	6.0
Kurang nyaman akibat bau yang menyengat	1	1.0	1.0	7.0

Kurang sesuai karena letaknya di jalan kota	1	1.0	1.0	8.0
Kurang strategis namun bersih	1	1.0	1.0	9.0
Letak dekat dengan pasar, jadi bisa dikatakan strategis	1	1.0	1.0	10.0
Letak kurang strategis	2	2.0	2.0	12.0
Letak sangat tidak strategis	1	1.0	1.0	13.0
Letak seharusnya tidak dipinggir jalan raya	1	1.0	1.0	14.0
Letak Strategis	4	4.0	4.0	18.0
Letak strategis dan rapi	1	1.0	1.0	19.0
Letak strategis karena lebih dekat dengan pasar	1	1.0	1.0	20.0
Letak strategis sehingga Mempermudah Masyarakat Membuang Sampah	1	1.0	1.0	21.0
Letak TPS Baik Dan Tidak Mengganggu Aktivitas Umum	1	1.0	1.0	22.0
Letak TPS Sangat Strategis Bagi Pedagang Pasar Yang Akan Membuang Sampah	1	1.0	1.0	23.0
Letak TPS Terlalu Dekat Dengan Pemukiman	1	1.0	1.0	24.0
Letak TPS Tidak Strategis	2	2.0	2.0	26.0
Letak TPS Yang Kurang Strategis Membuat Masyarakat Sekitar Tidak Nyaman	1	1.0	1.0	27.0

Letaknya Kurang Strategis Karena Dekat Dengan Kulineran	1	1.0	1.0	28.0
Letaknya Terlalu Dekat Dengan Jalan Raya	1	1.0	1.0	29.0
Lumayan Bersih Dan Rapi Membuang Sampah Langsung Ke TPS Gratis Dan Memudahkan Masyarakat Membuang Sampah	1	1.0	1.0	31.0
Mempermudah Pembuangan Sampah	1	1.0	1.0	32.0
Menurut Saya Kurang Strategis Karena Dekat Dengan Pusat Kuliner	1	1.0	1.0	33.0
Merasa Terbantu Adanya TPS	1	1.0	1.0	34.0
Merasa Terbantu Sekali	1	1.0	1.0	35.0
Merasa Tidak Terganggu Dengan Adanya TPS	1	1.0	1.0	36.0
Meski Letak Kurang Strategis, Tapi Tetap Bersih Dan Rapi	1	1.0	1.0	37.0
Mudah Dijangkau Meski Letak Kurang Pas	1	1.0	1.0	38.0
Para Sopir Kurang Ramah	1	1.0	1.0	39.0
Para Sopir Sampah Cukup Ramah Dan Sangat Membantu Sekali	1	1.0	1.0	40.0
Petugas Harus Lebih Pagi Saat Mengangkut Sampah	1	1.0	1.0	41.0

Petugas Kliatan Kereng	1	1.0	1.0	42.0
Kereng Alias Kurang Ramah				
Petugas Ramah Dan Tanggap	1	1.0	1.0	43.0
Petugas Sangat Disiplin Saat				
Pengangkutan Sampah	1	1.0	1.0	44.0
Petugas Selalu Mengangkut				
Sampah Setiap Pagi	1	1.0	1.0	45.0
Petugas/Pemulung Cepat				
Tanggap Saat Ada Sampah	1	1.0	1.0	46.0
Yang Tercecer				
Rapi Dan Bersih	2	2.0	2.0	48.0
Rapi Dan Tidak Terganggu	1	1.0	1.0	49.0
Samapah Sangat Berbau				
Lebih Lebih Di Musim	1	1.0	1.0	50.0
Penghujan				
Sampah Langsung Diangkut				
Setiap Pagi	1	1.0	1.0	51.0
Sampah Terlalu Menyengat	1	1.0	1.0	52.0
Sampah Tidak Menumpuk	1	1.0	1.0	53.0
Sampah Tidak Pernah				
Menumpuk	3	3.0	3.0	56.0
Sampah Tidak Pernah				
Menumpuk Lama	1	1.0	1.0	57.0
Sampah Tidak Pernah				
Tercecer Karena Setiap Pagi	1	1.0	1.0	58.0
Diangkut				
Sangat Baik	1	1.0	1.0	59.0
Sangat Mengganggu	1	1.0	1.0	60.0
Sangat Merasa Terbantu				
Adanya TPS Di Pasar	1	1.0	1.0	61.0
Templek				

Sangat Strategis	1	1.0	1.0	62.0
Sangat Strategis Dan Selalu Rapi	1	1.0	1.0	63.0
Sangat Strategis Dan Tidak Pernah Ada Sampah Yang Menumpuk	1	1.0	1.0	64.0
Sangat Terbantu	1	1.0	1.0	65.0
Sangat Terbantu Adanya TPS Di Pasar Templek	1	1.0	1.0	66.0
Sangat Tidak Mengganggu Saran Sebaiknya Para Pencari Sampah Atau Pemulung Yang Hidupnya Dari Barang Barang Yang Sudah Terbuang, Mendapatkan Bimbingan Agar Bisa Tertib Dan Tdk Mengganggu	1	1.0	1.0	68.0
Sebaiknya Sampah Sebelum Di Bawa Ke TPA, Juga Di Kelola Supaya Tidak Bau Menyengat	1	1.0	1.0	69.0
Seharusnya Lebih Masuk Ke Dalam Agar Sampah Tidak Tercecer Di Jalan Raya	1	1.0	1.0	70.0
Sekilas Dipandang TPS Memang Rapi Dan Bersih	1	1.0	1.0	71.0
Strategis dan cepat diangkut	1	1.0	1.0	72.0
Strategis dan sangat membantu	1	1.0	1.0	73.0

Tempat di jalan melati tidak strategis	1	1.0	1.0	74.0
Tempat sampah tidak pernah mengganggu	1	1.0	1.0	75.0
Tempat tidak strategis. tps di jalan melati tidak etis dipandang karena berada di jalan utama	1	1.0	1.0	76.0
Tempat TPS di jalan melati tidak strategis	1	1.0	1.0	77.0
Tempat TPS jangan di jalan raya	1	1.0	1.0	78.0
Terbantu karena dekat dengan pasar	1	1.0	1.0	79.0
Tidak Ada Komentar	1	1.0	1.0	80.0
Tidak mengganggu, selalu Bersih dan sampah tidak pernah menimbun	1	1.0	1.0	81.0
Tidak Menumpuk	1	1.0	1.0	82.0
Tidak merasa terganggu	3	3.0	3.0	85.0
Tidak merasa terganggu dengan adanya tps di pasar templek	1	1.0	1.0	86.0
Tidak merasa terganggu sama sekali	2	2.0	2.0	88.0
Tidak pernah ada sampah yang menumpuk	1	1.0	1.0	89.0
Tidak strategis	1	1.0	1.0	90.0
Tidak tahu bgm caranya kalau mau memberi saran masukan dan komplian	1	1.0	1.0	91.0

TPS bersih dan rapi	1	1.0	1.0	92.0
TPS kurang mundur supaya sampah tidak tercecer ke aspal	1	1.0	1.0	93.0
TPS kurang strategis	1	1.0	1.0	94.0
TPS rapi dan bersih	1	1.0	1.0	95.0
TPS rapi dan juga bersih	1	1.0	1.0	96.0
TPS rusunawa tidak mengganggu	1	1.0	1.0	97.0
TPS sebaiknya tidak terletak di dekat jalan raya, spt di jalan mawar	1	1.0	1.0	98.0
TPS seharusnya di daerah pinggiran kota	1	1.0	1.0	99.0
Tukang sampah selalu tepat waktu saat mengangkut sampah	1	1.0	1.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

B. Sedot Tinja

1. Profil Responden

Tabel 4b.1

Nama				
Nama	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Aggil Febrianto	1	.9	.9	.9
Agus	1	.9	.9	1.9
Ahmad	1	.9	.9	2.8
Ahmad M	1	.9	.9	3.7
Ahmad Zaini	1	.9	.9	4.6
Andri Kurniawan	1	.9	.9	5.6
Antri Marini	1	.9	.9	6.5
Arif Majid	1	.9	.9	7.4
Bambang	1	.9	.9	8.3

Bambang (JL Bali)	1	.9	.9	9.3
Bambang P	1	.9	.9	10.2
Bank Jatim	1	.9	.9	11.1
Budi Nugroho	1	.9	.9	12.0
Dahlan	1	.9	.9	13.0
Diana	1	.9	.9	13.9
Didit Hendra Maulana	1	.9	.9	14.8
Domo	1	.9	.9	15.7
Dwi	1	.9	.9	16.7
Edi Santoso	1	.9	.9	17.6
Eko	2	1.9	1.9	19.4
Eni Widiastutik	1	.9	.9	20.4
Erik	1	.9	.9	21.3
Erike	1	.9	.9	22.2
Ernawati	1	.9	.9	23.1
Erni Yuningsih	1	.9	.9	24.1
Fensa Eka	1	.9	.9	25.0
Ferdy	1	.9	.9	25.9
Firman	1	.9	.9	26.9
Gathot	1	.9	.9	27.8
Gatot	1	.9	.9	28.7
Ghulam Zakia (Rusunawa)	1	.9	.9	29.6
Guntur	1	.9	.9	30.6
Hadi Prasajo	1	.9	.9	31.5
Handoyo/Rumini	1	.9	.9	32.4
Heru C	1	.9	.9	33.3
Hevi	1	.9	.9	34.3
Hudiarji	1	.9	.9	35.2
Imam	1	.9	.9	36.1
Istiqomah	1	.9	.9	37.0
Iwan Sanjaya	1	.9	.9	38.0
Johan	1	.9	.9	38.9
Juremi	1	.9	.9	39.8
Kustiyono	1	.9	.9	40.7
Lapas	1	.9	.9	41.7
Leni	1	.9	.9	42.6
Leny	1	.9	.9	43.5

M. Ali Saifudin	1	.9	.9	44.4
M. Fatori	1	.9	.9	45.4
M. Satori	1	.9	.9	46.3
Malik	2	1.9	1.9	48.1
Melin	1	.9	.9	49.1
Mohammad	1	.9	.9	50.0
Mubarok	1	.9	.9	50.9
Mungkasono	1	.9	.9	51.9
Nanang	2	1.9	1.9	53.7
Nanik Zuliana	1	.9	.9	54.6
Nina	1	.9	.9	55.6
Novi	1	.9	.9	56.5
Pasar Dimoro	1	.9	.9	57.4
Pasar Pon	1	.9	.9	58.3
Pom Pakunden	1	.9	.9	59.3
Prabowo Herdiantoro	1	.9	.9	60.2
Priyo	1	.9	.9	61.1
Purwadi	1	.9	.9	62.0
Ratna Sari Dewi	1	.9	.9	63.0
Rohadi	1	.9	.9	63.9
Roni Saputra	1	.9	.9	64.8
Rsu Aminah	2	1.9	1.9	66.7
Rumah Sakit Budi Rahayu	1	.9	.9	67.6
Rusunawa	2	1.9	1.9	69.4
Sasongko	1	.9	.9	70.4
Setioningsih	1	.9	.9	71.3
Shinta	1	.9	.9	72.2
Slamet	1	.9	.9	73.1
Soemarli	1	.9	.9	74.1
Soerohman / rohman	1	.9	.9	75.0
Sri	1	.9	.9	75.9
Sri Utami	1	.9	.9	76.9
Sugiantoro	1	.9	.9	77.8
Sugiarti	1	.9	.9	78.7
Sugito	1	.9	.9	79.6
Suindah	1	.9	.9	80.6
Sukma	1	.9	.9	81.5

Sulasipin	1	.9	.9	82.4
Sumarsono / Parianto	1	.9	.9	83.3
Sunarsih	1	.9	.9	84.3
Supatmi	1	.9	.9	85.2
Surono	1	.9	.9	86.1
Suryanto	1	.9	.9	87.0
Tofan	1	.9	.9	88.0
Totok	1	.9	.9	88.9
Univ. Nahdatul Ulama	1	.9	.9	89.8
Vania S	1	.9	.9	90.7
Waluyo	2	1.9	1.9	92.6
Wanto	1	.9	.9	93.5
Widya	1	.9	.9	94.4
Wiyono	1	.9	.9	95.4
Yola	1	.9	.9	96.3
Yosep	1	.9	.9	97.2
Yuda	1	.9	.9	98.1
Yuwono	1	.9	.9	99.1
Zami Fatoni / Zain Fatawi	1	.9	.9	100.0
Total	108	100.0	100.0	

Tabel 4b.2
Jenis kelamin

Jenis kelamin	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki-laki	75	69.4	69.4	69.4
Perempuan	33	30.6	30.6	100.0
Total	108	100.0	100.0	

Tabel 4b .3
Desa atau Kelurahan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Bendo	5	4.6	4.6	4.6
Bendogerit	10	9.3	9.3	13.9
Gedog	10	9.3	9.3	23.1
Karanglo	1	.9	.9	24.1

Karangsari	4	3.7	3.7	27.8
Karangtengah	7	6.5	6.5	34.3
Kauman	6	5.6	5.6	39.8
Kepanjenkidul	5	4.6	4.6	44.4
Kepanjenlor	3	2.8	2.8	47.2
Klampok	2	1.9	1.9	49.1
Pakunden	4	3.7	3.7	52.8
Plosokerep	7	6.5	6.5	59.3
Rembang	3	2.8	2.8	62.0
Sananwetan	11	10.2	10.2	72.2
Sentul	2	1.9	1.9	74.1
Sukorejo	8	7.4	7.4	81.5
Tanggung	3	2.8	2.8	84.3
Tanjungsari	7	6.5	6.5	90.7
Tlumpu	4	3.7	3.7	94.4
Turi	6	5.6	5.6	100.0
Total	108	100.0	100.0	

Tabel 4b.4
Kecamatan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Kepanjenkidul	23	21.3	21.3	21.3
Sananwetan	54	50.0	50.0	71.3
Sukorejo	31	28.7	28.7	100.0
Total	108	100.0	100.0	

Tabel 4b.5
Umur

Umur	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
27	1	.9	.9	.9
29	4	3.7	3.7	4.6
30	2	1.9	1.9	6.5
31	2	1.9	1.9	8.3
32	4	3.7	3.7	12.0
33	2	1.9	1.9	13.9
34	8	7.4	7.4	21.3

35	4	3.7	3.7	25.0
36	3	2.8	2.8	27.8
37	5	4.6	4.6	32.4
38	5	4.6	4.6	37.0
39	7	6.5	6.5	43.5
40	10	9.3	9.3	52.8
41	8	7.4	7.4	60.2
42	8	7.4	7.4	67.6
43	9	8.3	8.3	75.9
44	2	1.9	1.9	77.8
45	3	2.8	2.8	80.6
46	4	3.7	3.7	84.3
47	3	2.8	2.8	87.0
49	5	4.6	4.6	91.7
51	3	2.8	2.8	94.4
52	3	2.8	2.8	97.2
53	1	.9	.9	98.1
54	1	.9	.9	99.1
56	1	.9	.9	100.0
Total	108	100.0	100.0	

Tabel 4b.6
Jenis Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
PNS	11	10.2	10.2	10.2
Pensiunan	1	.9	.9	11.1
Swasta	64	59.3	59.3	70.4
Tidak / belum bekerja	32	29.6	29.6	100.0
Total	108	100.0	100.0	

Tabel 4b.7
Pendidikan yang ditamatkan

Pendidikan	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SD	2	1.9	1.9	1.9
SLTP/Sederajat	8	7.4	7.4	9.3
SMU/Sederajat	71	65.7	65.7	75.0

Diploma 3	2	1.9	1.9	76.9
Sarjana S1	25	23.1	23.1	100.0
Total	108	100.0	100.0	

2. Persepsi Responden terhadap Pelayanan

Tabel 4b.8

Adanya Program Sedot Tinja, Apakah keberadaannya sesuai dengan harapan pengguna jasa sedot tinja

Jawaban	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sesuai	41	38.0	38.0	38.0
Sangat Sesuai	67	62.0	62.0	100.0
Total	108	100.0	100.0	

Tabel 4b.9

Kemudahan prosedur pengajuannya sedot Tinja

Jawaban	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Mudah	55	50.9	50.9	50.9
Sangat Mudah	53	49.1	49.1	100.0
Total	108	100.0	100.0	

Tabel 4b.10

Kecepatan petugas dalam menyedot tinja

Jawaban	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Kurang Cepat	1	.9	.9	.9
Cepat	67	62.0	62.0	63.0
Sangat Tepat	40	37.0	37.0	100.0
Total	108	100.0	100.0	

Tabel 4b.11

Kewajaran retribusi yang harus dibayar terkait dengan sedot tinja

Jawaban	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Mahal	1	.9	.9	.9
Cukup Mahal	16	14.8	14.8	15.7

Murah	87	80.6	80.6	96.3
Gratis	4	3.7	3.7	100.0
Total	108	100.0	100.0	

Tabel 4b.12

Kesesuaian produk pelayanan (penyedotan tinja) antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan kenyataan yang dirasakan pengguna jasa sedot tinja

Jawaban	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sesuai	43	39.8	39.8	39.8
Sangat Sesuai	65	60.2	60.2	100.0
Total	108	100.0	100.0	

Tabel 4b.13

Kemampuan/Kompetensi Petugas Dalam Memberikan Pelayanan Penyedotan Tinja

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Kurang kompeten	1	.9	.9	.9
Kompeten	70	64.8	64.8	65.7
Sangat kompeten	37	34.3	34.3	100.0
Total	108	100.0	100.0	

Tabel 4b.14

Perilaku petugas penyedot tinja dalam memberikan pelayanan terkait dengan kesopanan dan keramahan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Kurang sopan dan ramah	3	2.8	2.8	2.8
Sopan dan Ramah	61	56.5	56.5	59.3
Sangat sopan dan ramah	44	40.7	40.7	100.0
Total	108	100.0	100.0	

Tabel 4b.15

Kualitas sarana dan prasarana yang digunakan untuk menyedot tinja

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Baik	40	37.0	37.0	37.0
Sangat Baik	68	63.0	63.0	100.0

Total	108	100.0	100.0
-------	-----	-------	-------

Tabel 4b.16

Penanganan pengaduan pengguna jasa layanan sedot tinja

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Bagian penanganan berfungsi tapi kurang maksimal	81	75.0	75.0	75.0
Bagian penanganan berfungsi dengan baik/tidak ada pengaduan	27	25.0	25.0	100.0
Total	108	100.0	100.0	

3. Komentar dan Saran

Tabel 4b.17

Komentar dan saran

Komentar dan Saran	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Biaya Cukup Mahal	3	2.8	2.8	2.8
Biaya Jasa Lumayan Mahal	1	.9	.9	3.7
Biaya Mahal	2	1.9	1.9	5.6
Cukup Mahal	3	2.8	2.8	8.3
Cukup Mahal Dibanding Dengan Pelayanan	1	.9	.9	9.3
Cukup. Pertahankan Pelayanan Yang Baik	1	.9	.9	10.2
Ditingkatkan Lagi Kinerjanya	1	.9	.9	11.1
Ditingkatkan Lagi Pelayanannya!	1	.9	.9	12.0
Harga Cukup Murah	1	.9	.9	13.0
Kalau Bisa Pelayanan Lebih Dipercepat	1	.9	.9	13.9
Kami Diberikan Pelayanan Yang Terbaik! Terimakasih	1	.9	.9	14.8
Keseluruhan Bagus. Alat-Alat Yang Dipakai Juga Memadai	1	.9	.9	15.7
Keseluruhan Sudah Baik	1	.9	.9	16.7

Kinerjanya Ditingkatkan Lagi	1	.9	.9	17.6
Lebih Baik Lagi Kedepannya.	1	.9	.9	18.5
Lebih Diperbaiki Lagi				
Kinerjanya. Tarifnya Kalau	1	.9	.9	19.4
Bisa Diturunkan				
Lebih Ditingkatkan Lagi	1	.9	.9	20.4
Lebih Ditingkatkan Lagi				
Pelayanannya	1	.9	.9	21.3
Lumayan Mahal	1	.9	.9	22.2
Merasa Puas Dengan Adanya				
Pelayanan Sedot Tinja	1	.9	.9	23.1
No Comment	15	13.9	13.9	37.0
Pelayanan Bagus. Biaya Cukup				
Murah	1	.9	.9	38.0
Pelayanan Baik	7	6.5	6.5	44.4
Pelayanan Cukup Baik	5	4.6	4.6	49.1
Pelayanan Cukup Baik.				
Pertahankan!	1	.9	.9	50.0
Pelayanan Petugas Baik Dan				
Juga Ramah	1	.9	.9	50.9
Pelayanan Petugas Cukup				
Baik. Tingkatkan Lagi	1	.9	.9	51.9
Pelayanan Petugas Harus				
Ditingkatkan	1	.9	.9	52.8
Pelayanan Petugas Lumayan				
Bagus	1	.9	.9	53.7
Pelayanan Petugas Sangat				
Baik	1	.9	.9	54.6
Pelayanan Sangat Baik	1	.9	.9	55.6
Pelayanan Sangat Baik,				
Petugas Pun Ramah	1	.9	.9	56.5
Pelayanan Sedot Tinja Sudah				
Baik	1	.9	.9	57.4
Pelayanan Sudah Bagus	1	.9	.9	58.3
Pelayanan Sudah Bagus				
Hanya Biaya Cukup Mahal	1	.9	.9	59.3
Pelayanan Sudah Baik	3	2.8	2.8	62.0
Pelayanan Sudah Baik, Mohon				
Ditingkatkan Lagi	1	.9	.9	63.0

Pelayanan Sudah Baik. Pertahankan!	1	.9	.9	63.9
Pelayanan Sudah Cukup Baik	1	.9	.9	64.8
Pelayanan Yang Diberikan Baik	1	.9	.9	65.7
Pelayanan Yang Diberikan Sudah Cukup Baik	1	.9	.9	66.7
Penanganannya Cepat	1	.9	.9	67.6
Pengelolaan Baik	1	.9	.9	68.5
Pengelolaan Tinja Sangat Baik	1	.9	.9	69.4
Pengelolaannya Sudah Baik	1	.9	.9	70.4
Pengolahan Dan Cara Kerja Sudah Cukup Baik	1	.9	.9	71.3
Pertahankan Pelayanan Yang Baik!	1	.9	.9	72.2
Pertahankan!	1	.9	.9	73.1
Petugas Harus Lebih Ramah	2	1.9	1.9	75.0
Petugas Memberikan Pelayanan Yang Terbaik	1	.9	.9	75.9
Petugas Sangat Ramah Dan Membantu Banget!	1	.9	.9	76.9
Program Ini Sudah Berjalan Dengan Baik, Tinggal Sosialisasi Ke Masyarakat Saja Yang Perlu Diadakan	1	.9	.9	77.8
Program Yang Baik. Tingkatkan!	1	.9	.9	78.7
Sangat Membantu Dengan Adanya Sedot Tinja	1	.9	.9	79.6
Sangat Membantu Namun Lebih Ditingkatkan Lagi	1	.9	.9	80.6
Sebaiknya Tidak Membatasi Skala; Antara Rumah Tangga Dengan Usaha Kecil. Karena Setiap Bulan Bayar Pajak	1	.9	.9	81.5
Sebanding Antara Pelayanan Dan Harga Jasa	1	.9	.9	82.4
Sudah Bagus	2	1.9	1.9	84.3
Sudah Bagus, Hanya Kurang Adanya Promosi	1	.9	.9	85.2

Sudah Bagus! Ditingkatkan!	1	.9	.9	86.1
Sudah Bagus. Sesuai Dengan Harapan	1	.9	.9	87.0
Sudah Bagus. Setelah Bekerja Tidak Meninggalkan Sampah / Sisa Kotoran	1	.9	.9	88.0
Sudah Bagus. Tinggal Promosi Saja Yang Kurang	1	.9	.9	88.9
Sudah Baik	2	1.9	1.9	90.7
Sudah Baik, Tinggal Sosialisasi Saja Yang Kurang.	1	.9	.9	91.7
Sudah Baik. Cuma Kurang Sosialisasi Saja	1	.9	.9	92.6
Sudah Baik. Ditingkatkan Lagi	1	.9	.9	93.5
Sudah Baik. Petugas Tidak Meninggalkan Sisa-Sisa Kotoran	1	.9	.9	94.4
Sudah Baik. Saya Merasa Puas	1	.9	.9	95.4
Sudah Sesuai Dengan Harapan. Pertahankan!	1	.9	.9	96.3
Termasuk Mahal	1	.9	.9	97.2
Tingkatkan Lagi Pelayanannya	1	.9	.9	98.1
Tingkatkan Pelayanan!	1	.9	.9	99.1
Tolong Lebih Dipercepat Lagi	1	.9	.9	100.0
Total	108	100.0	100.0	

BAB V
ANALISIS DATA

A. Pelayanan Persampahan

1. Nilai Rata-Rata (NRR) Per Unsur

Untuk menghitung Nilai Rata Rata per unsur, digunakan rumus sbb:

$$\text{Nilai Rata – Rata (NRR)per Unsur} = \frac{\text{jumlah nilai per – unsur}}{\text{Jumlah Responden}}$$

Berdasarkan paparan hasil survei yang telah di paparkan di BAB IV, dapat disusun tabel penolong untuk menghitung nilai rata-rata per unsur layanan.

Table 5a.1
Pendapat tentang adanya DEPO sampah/TPS, Apakah keberadaannya sesuai dengan harapan Masyarakat

Unsur Layanan	Pilihan jawaban	Bobot	Jml Responden	Jumlah Nilai Unsur
UL 1	Tidak Sesuai	1	2	2
	Kurang Sesuai	2	19	38
	Sesuai	3	27	81
	Sangat Sesuai	4	52	208
				100

Sumber: Hasil Survei IKM 2021

Berdasarkan table 5.1 diatas dapat dihitung NRR Unsur layanan Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan, sbb:

$$\text{Nilai Rata – Rata (NRR)per Unsur} = \frac{329}{100} = 3,29$$

Hasil perhitungan NRR Unsur layanan Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan adalah 3,29

Table 5a.2
Dengan hadirnya DEPO sampah/TPS, bagaimana tentang kemudahan prosedur pembuangan sampah yang dimiliki masyarakat

Unsur Layanan	Pilihan jawaban	Bobot	Jml Responden	Jumlah Nilai Unsur
UL 2	Tidak Mudah	1	0	0
	Kurang Mudah	2	0	0
	Mudah	3	73	219
	Sangat Mudah	4	27	108
			100	327

Sumber: Hasil Survei IKM 2021

Berdasarkan table diatas dapat dihitung NRR Unsur layanan sebagai berikut:

$$\text{Nilai Rata – Rata (NRR) Unsur} = \frac{327}{100} = 3,27$$

Hasil perhitungan NRR unsur Kemudahan prosedur pelayanan adalah 3,27

Table 5a.3
Pendapat Masyarakat tentang kecepatan petugas dalam mengangkut sampah (dari DEPO sampah/TPS ke TPA)

Unsur Layana n	Pilihan jawaban	Bobo t	Jml Responden	Jumlah Nilai Per Unsur
UL 3	Tidak Cepat	1	0	0
	Kurang Cepat	2	1	2
	Cepat	3	79	237
	Sangat Cepat	4	20	80
			100	319

Sumber: Hasil Survei IKM 2021

Berdasarkan table diatas dapat dihitung NRR Unsur layanan sebagai berikut:

$$\text{Nilai Rata – Rata (NRR) Unsur} = \frac{319}{100} = 3,19$$

Hasil perhitungan NRR unsur layanan unsur layanan tentang Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan adalah 3,19

Table 5a.4
Pendapat Masyarakat Tentang Kewajaran Biaya /Tarif Yang Harus Di Bayarkan Berkaitan Dengan Adanya DEPO Sampah/TPS.

Unsur Layanan	Pilihan jawaban	Bobot	Jml Responden	Jumlah Nilai Per Unsur
UL 4	Sangat Mahal	1	0	0
	Cukup Mahal	2	0	0
	Murah	3	0	0
	Gratis	4	100	400
			100	400

Sumber: Hasil Survei IKM 2021

Berdasarkan table diatas dapat dihitung NRR Unsur layanan sebagai berikut:

$$\text{Nilai Rata – Rata (NRR) Unsur} = \frac{400}{100} = 4$$

Hasil perhitungan NRR unsur layanan unsur layanan tentang Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, adalah 4

Table 5a.5
Pendapat Masyarakat Tentang Kesesuaian Produk Pelayanan (Pengelolaan Sampah) Antara Yang Tercantum Dalam Standar Pelayanan Dengan Kenyataan Yang Dirasakan Masyarakat.

Unsur Layanan	Pilihan jawaban	Bobot	Jml Responden	Jumlah Nilai Per Unsur
---------------	-----------------	-------	---------------	------------------------

UL 5	Tidak Sesuai	1	0	0
	Kurang Sesuai	2	4	8
	Sesuai	3	74	222
	Sangat Sesuai	4	22	88
			100	318

Sumber: Hasil Survei IKM 2021

Berdasarkan table diatas dapat dihitung NRR Unsur layanan sebagai berikut:

$$\text{Nilai Rata – Rata (NRR) Unsur} = \frac{318}{100} = 3,18$$

Hasil perhitungan NRR unsur layanan unsur layanan Kesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, adalah 3,18

Table 5a.6
Pendapat Masyarakat Tentang Kompetensi Petugas Dalam Mengelola Sampahan
(Membuat Sampah Tidak Berbau, Tidak Kececeran Di Jalan-Jalan Dll)

Unsur Layanan	Pilihan jawaban	Bobot	Jml Responden	Jumlah Nilai Per Unsur
UL 6	Tidak Kompeten	1	0	0
	Kurang Kompeten	2	3	6
	Kompeten	3	66	198
	Sangat Kompeten	4	31	124
			100	328

Sumber: Hasil Survei IKM 2021

Berdasarkan table diatas dapat dihitung NRR Unsur layanan sebagai berikut:

$$\text{Nilai Rata – Rata (NRR) Unsur} = \frac{328}{100} = 3,28$$

Hasil perhitungan NRR unsur layanan unsur layanan tentang Kemampuan/kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan adalah 3,28

Table 5a.7
Pendapat Masyarakat tentang kesopanan dan keramahan petugas persampahan (para Crew pengelola persampahan) dalam memberi pelayanan

Unsur Layanan	Pilihan Jawaban	Bobot	Jml Responden	Jumlah Nilai Per Unsur
UL 7	Tidak Ramah	1	0	0
	Kurang Ramah	2	2	4
	Ramah	3	72	216
	Sangat Ramah	4	26	104
			100	324

Sumber: Hasil Survei IKM 2021

Berdasarkan table diatas dapat dihitung NRR Unsur layanan sebagai berikut:

$$\text{Nilai Rata – Rata (NRR) Unsur} = \frac{324}{100} = 3,24$$

Hasil perhitungan NRR unsur layanan unsur layanan tentang Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan terkait dengan kesopanan dan keramahan adalah 3,24

Table 5a.8
Pendapat Masyarakat Tentang Sarana Prasarana Persampahan Di Kota Blitar Dalam Menunjang Pelayanan

Unsur Layanan	Pilihan jawaban	Bobot	Jml Responden	Jumlah Nilai Per Unsur
UL 8	Tidak Cukup	1	0	0
	Cukup	2	3	6
	Baik	3	65	195
	Sangat Baik	4	32	128
			100	329

Sumber: Hasil Survei IKM 2021

Berdasarkan table diatas dapat dihitung NRR Unsur layanan sebagai berikut:

$$\text{Nilai Rata – Rata (NRR) Unsur} = \frac{329}{100} = 3,29$$

Hasil perhitungan NRR unsur layanan unsur layanan tentang Kualitas sarana dan prasarana adalah 3,29

Table 5a.9
Pendapat Masyarakat Tentang Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan
(Masyarakat) Terkait Dengan Pelayanan Persampahan

Unsur Layanan	Pilihan Jawaban	Bobot	Jml Responden	Jumlah Nilai Unsur
UL 9	Tidak Ada Penanganan	1	0	0
	Berfungsi Tapi Kurang Maksimal	2	1	2
	Berfungsi Dng Baik	3	81	243
	Cepat Ditangani	4	18	72
			100	317

Sumber: Hasil Survei IKM 2021

Berdasarkan table diatas dapat dihitung NRR Unsur layanan sebagai berikut:

$$\text{Nilai Rata – Rata (NRR) Unsur} = \frac{317}{100} = 3,17$$

Hasil perhitungan NRR unsur layanan unsur layanan tentang Penanganan pengaduan pengguna layanan adalah 3,17

2. Jumlah Nilai Rata-Rata Tertimbang

Untuk menghitung nilai rata rata tertimbang digunakan rumus sebagai berikut:

Rumus Nilai Rata-Rata Tertimbang

NRR per unsur x Bobot nilai rata rata tertimbang (0,111)

jumlah nilai rata rata (Σ NRR) tertimbang adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 & (3,29 \times 0,111) + (3,27 \times 0,111) + (3,19 \times 0,111) + (4 \times 0,111) + (3,18 \times \\
 & 0,111) + (3,28 \times 0,111) + (3,24 \times 0,111) + (3,29 \times 0,111) + (3,17 \times 0,111) = \\
 & 0,366 + 0,363 + 0,354 + 0,444 + 0,353 + 0,364 + 0,360 + 0,366 + 0,352 = \\
 & 3,323
 \end{aligned}$$

Jadi jumlah Nilai Rata-Rata (Σ NRR) tertimbang = 3,323

3. Nilai IKM Tiap Unsur Bidang Pelayanan Persampahan

Untuk menghitung nilai IKM digunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai IKM Unsur} = \text{Nilai Unsur} \times 25$$

Contoh,

Untuk IKM unsur 1 dengan Nilai Unsur 1 = 3,29

$$\text{Nilai IKM Unsur 1} = 3,29 \times 25 = 82,250$$

Tabel 5a.10
Nilai IKM Tiap Unsur Layanan

NO	UNSUR LAYANAN	Nilai IKM Tiap Unsur
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	100,000
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	82,250
8	Kualitas sarana prasarana	82,250
6	Kemampuan/ kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan	82,000
2	Kemudahan prosedur pelayanan	81,750

NO	UNSUR LAYANAN	Nilai IKM Tiap Unsur
7	Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan terkait dengan kesopanan dan keramahan	81,000
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	79,750
5	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	79,500
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	79,250

Berdasarkan table diatas dapat dijelaskan bahwa, unsur layanan yang mendapat apresiasi tertinggi dari masyarakat adalah Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan dengan nilai IKM unsur (100) ,dan 3 (tiga) terendah adalah Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dengan nilai IKM unsur (79,750), Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan dengan nilai IKM unsur (79,500) dan Penanganan pengaduan pengguna layanan dengan nilai IKM Unsur (79,250).

4. Nilai IKM Bidang Pelayanan Persampahan Kota Blitar Tahun 2021

Untuk menghitung nilai IKM digunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Konversi IKM} = \Sigma \text{NRR tertimbang} \times 25 = 3,323 \times 25 = \mathbf{83,083}$$

Jadi nilai IKM pelayanan **Bidang Pelayanan Persampahan** adalah 83,083

B. Sedot Tinja

1. Nilai Rata-Rata (NRR) Per Unsur

Untuk menghitung Nilai Rata Rata per unsur, digunakan rumus sbb:

$$\text{Nilai Rata – Rata (NRR)per Unsur} = \frac{\text{jumlah nilai per – unsur}}{\text{Jumlah Responden}}$$

Berdasarkan paparan hasil survei yang telah di paparkan di BAB IV, dapat disusun tabel penolong untuk menghitung nilai rata-rata per unsur layanan.

Table 5b.1
Adanya Program Sedot Tinja, Apakah keberadaannya sesuai dengan harapan pengguna jasa sedot tinja

Unsur Layanan	Pilihan jawaban	Bobot	Jml Responden	Jumlah Nilai Unsur
UL 1	Tdk Sesuai	1	0	0
	Kurang			
	Sesuai	2	0	0
	Sesuai	3	41	123
	Sangat Sesuai	4	67	268
			108	391

Sumber: Hasil Survei IKM 2021

Berdasarkan table 5.1 diatas dapat dihitung NRR Unsur layanan Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan, sbb:

$$\text{Nilai Rata – Rata (NRR)per Unsur} = \frac{391}{108} = 3,62$$

Hasil perhitungan NRR Unsur layanan Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan adalah 3,62

Table 5b.2
Kemudahan prosedur pengajuannya sedot Tinja

Unsur Layanan	Pilihan jawaban	Bobot	Jml Responden	Jumlah Unsur	Nilai
UL 2	Tidak Mudah	1	0	0	
	Kurang Mudah	2	0	0	
	Mudah	3	55	165	
	Sangat Mudah	4	53	212	
				108	377

Sumber: Hasil Survei IKM 2021

Berdasarkan table diatas dapat dihitung NRR Unsur layanan sebagai berikut:

$$\text{Nilai Rata – Rata (NRR) Unsur} = \frac{377}{108} = 3,49$$

Hasil perhitungan NRR unsur Kemudahan prosedur pelayanan adalah 3,49

Table 5b.3
Kecepatan petugas dalam menyedot tinja

Unsur Layanan	Pilihan jawaban	Bobot	Jml Responden	Jumlah Nilai Per Unsur
UL 3	Tidak Cepat	1	0	0
	Kurang Cepat	2	1	2
	Cepat	3	67	201
	Sangat Cepat	4	40	160
				108

Sumber: Hasil Survei IKM 2021

Berdasarkan table diatas dapat dihitung NRR Unsur layanan sebagai berikut:

$$\text{Nilai Rata – Rata (NRR) Unsur} = \frac{363}{108} = 3,61$$

Hasil perhitungan NRR unsur layanan unsur layanan tentang Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan adalah 3,61

Table 5b.4
Kewajaran retribusi yang harus dibayar terkait dengan sedot tinja

Unsur Layanan	Pilihan jawaban	Bobot	Jml Responden	Jumlah Nilai Per Unsur
UL 4	Ya, Sangat Mahal	1	1	1
	Ya, Cukup Mahal	2	16	32
	Ya, Murah	3	87	261
	Gratis	4	4	16
			108	310

Sumber: Hasil Survei IKM 2021

Berdasarkan table diatas dapat dihitung NRR Unsur layanan sebagai berikut:

$$\text{Nilai Rata – Rata (NRR) Unsur} = \frac{310}{108} = 2,87$$

Hasil perhitungan NRR unsur layanan unsur layanan tentang Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, adalah 2,87

Table 5b.5
Kesesuaian produk pelayanan (penyedotan tinja) antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan kenyataan yang dirasakan pengguna jasa sedot tinja

Unsur Layanan	Pilihan jawaban	Bobot	Jml Responden	Jumlah Nilai Per Unsur
UL 5	Tidak Sesuai	1	0	0
	Kurang Sesuai	2	0	0
	Sesuai	3	43	129
	Sangat Sesuai	4	65	260
			108	389

Sumber: Hasil Survei IKM 2021

Berdasarkan table diatas dapat dihitung NRR Unsur layanan sebagai berikut:

$$\text{Nilai Rata – Rata (NRR) Unsur} = \frac{389}{108} = 3,60$$

Hasil perhitungan NRR unsur layanan unsur layanan Kesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, adalah 3,60

Table 5b.6
Kemampuan/Kompetensi Petugas Dalam Memberikan Pelayanan Penyedotan Tinja

Unsur Layanan	Pilihan jawaban	Bobot	Jml Responden	Jumlah Nilai Per Unsur
UL 6	Tdk Kompeten	1	0	0
	Kurang Kompeten	2	1	2
	Kompeten	3	70	210
	Sangat Kompeten	4	37	148
			108	360

Sumber: Hasil Survei IKM 2021

Berdasarkan table diatas dapat dihitung NRR Unsur layanan sebagai berikut:

$$\text{Nilai Rata – Rata (NRR) Unsur} = \frac{360}{108} = 3,33$$

Hasil perhitungan NRR unsur layanan unsur layanan tentang Kemampuan/kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan adalah 3,33

Table 5b.7
Perilaku petugas penyedot tinja dalam memberikan pelayanan terkait dengan kesopanan dan keramahan

Unsur Layanan	Pilihan Jawaban	Bobot	Jml Responden	Jumlah Nilai Per Unsur
UL 7	Tidak Ramah	1	0	0
	Kurang Ramah	2	3	6

	Ramah	3	61	183
	Sangat Ramah	4	44	176
			108	365

Sumber: Hasil Survei IKM 2021

Berdasarkan table diatas dapat dihitung NRR Unsur layanan sebagai berikut:

$$\text{Nilai Rata – Rata (NRR) Unsur} = \frac{365}{108} = 3,38$$

Hasil perhitungan NRR unsur layanan unsur layanan tentang Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan terkait dengan kesopanan dan keramahan adalah 3,38

Table 5b.8

Kualitas sarana dan prasarana yang digunakan untuk menyedot tinja

Unsur Layanan	Pilihan jawaban	Bobot	Jml Responden	Jumlah Nilai Per Unsur
UL 8	Tidak Cukup	1	0	0
	Cukup	2	0	0
	Baik	3	40	120
	Sangat Baik	4	68	272
			108	392

Sumber: Hasil Survei IKM 2021

Berdasarkan table diatas dapat dihitung NRR Unsur layanan sebagai berikut:

$$\text{Nilai Rata – Rata (NRR) Unsur} = \frac{392}{108} = 3,63$$

Hasil perhitungan NRR unsur layanan unsur layanan tentang Kualitas sarana dan prasarana adalah 3,63

Table 5b.9
Penanganan pengaduan pengguna jasa layanan sedot tinjaq

Unsur Layanan	Pilihan Jawaban	Bobot	Jml Responden	Jumlah Nilai Unsur
UL 9	Tidak Ada Penanganan	1	0	0
	Berfungsi Tapi Kurang Maksimal	2	0	0
	Berfungsi Dng Baik	3	81	243
	Cepat Ditangani	4	27	108
			108	351

Sumber: Hasil Survei IKM 2021

Berdasarkan table diatas dapat dihitung NRR Unsur layanan sebagai berikut:

$$\text{Nilai Rata – Rata (NRR) Unsur} = \frac{351}{108} = 3,25$$

Hasil perhitungan NRR unsur layanan unsur layanan tentang Penanganan pengaduan pengguna layanan adalah 3,25

2. Jumlah Nilai Rata-Rata Tertimbang

Untuk menghitung nilai rata rata tertimbang digunakan rumus sebagai berikut:

Rumus Nilai Rata-Rata Tertimbang

NRR per unsur x Bobot nilai rata rata tertimbang (0,111)

Jadi jumlah nilai rata rata (Σ NRR) tertimbang adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} & (3,62 \times 0,111) + (3,49 \times 0,111) + (3,36 \times 0,111) + (2,87 \times 0,111) + (3,60 \times \\ & 0,111) + (3,33 \times 0,111) + (3,38 \times 0,111) + (3,63 \times 0,111) + (3,25 \times 0,111) = \\ & 0,402 + 0,388 + 0,373 + 0,319 + 0,400 + 0,370 + 0,376 + 0,403 + 0,361 = \\ & 3,393 \end{aligned}$$

Jadi jumlah Nilai Rata-Rata (Σ NRR) tertimbang = 3,393

3. Nilai IKM Tiap Unsur Bidang Sedot Tinja

Untuk menghitung nilai IKM digunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai IKM Unsur} = \text{Nilai Unsur} \times 25$$

Contoh,

Untuk IKM unsur 1 dengan Nilai Unsur 1 =3,62

$$\text{Nilai IKM Unsur 1} = 3,62 \times 25 = 90,509$$

Tabel 5b.10
Nilai IKM Tiap Unsur Layanan

NO	UNSUR LAYANAN	Nilai IKM Tiap Unsur
8	Kualitas sarana prasarana	90,741
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	90,509
5	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	90,046
2	Kemudahan prosedur pelayanan	87,269
7	Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan terkait dengan kesopanan dan keramahan	84,491
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	84,028
6	Kemampuan/ kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan	83,333

NO	UNSUR LAYANAN	Nilai IKM Tiap Unsur
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	81,250
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	71,759

Berdasarkan table diatas dapat dijelaskan bahwa, unsur layanan yang mendapat apresiasi tertinggi dari masyarakat adalah Kualitas sarana prasarana dengan nilai IKM unsur (90,741) ,dan 3 (tiga) terendah adalah Kemampuan/ kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan dengan nilai IKM unsur (83,333), Penanganan pengaduan pengguna layanan (81,250) dan Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan dengan nilai IKM Unsur (71,759).

4. Nilai IKM Bidang Sedot Tinja Kota Blitar Tahun 2021

Untuk menghitung nilai IKM digunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Konversi IKM} = \Sigma \text{NRR tertimbang} \times 25 = 3,393 \times 25 = \mathbf{84,825}$$

Jadi nilai IKM pelayanan **Bidang Sedot Tinja** adalah 84,825

BAB VI

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

1. Indeks Kepuasan Masyarakat

NO	JENIS PROGRAM	IKM	KINERJA
1	Program Persampahan	83,08	BAIK
2	Program Sedot Tinja	84,83	BAIK
Dinas Lingkungan Hidup		83,96	BAIK

- a. Nilai konversi IKM Program Persampahan sebesar 83,08 berada diantara nilai 76,61 – 88,30 dengan demikian kinerjanya adalah *BAIK (B)*
- b. Nilai konversi IKM Program Sedot Tinja sebesar 84,83 berada diantara nilai 76,61 – 88,30 dengan demikian kinerjanya adalah *BAIK (B)*
- c. Nilai konversi IKM Dinas Lingkungan Hidup sebesar 83,96 berada diantara nilai 76,61 – 88,30 dengan demikian kinerjanya adalah *BAIK (B)*.

B. Rekomendasi

1. Untuk Program Persampahan

- a. TPS sebaiknya tidak terletak di dekat jalan raya, spt di jalan Melati
- b. Menambah Tempat Penampungan Sampah di TPS seperti di Jln. Melati Kec. Kepanjenkidul, Timur Rusunawa Kec. Sukorejo yang nampaknya sudah tidak dapat menampung lagi volume sampah yang datang dari masyarakat.
- c. Meningkatkan pembinaan kepada para Pengirit terkait dengan manajemen persampahan
- d. Memberikan obat anti Bau diseluruh TPS

2. Untuk Program Sedot Tinja

- a. Peninjauan Ulang tentang Biaya
- b. Meningkatkan secara terus menerus sosialisasi via berbagai Medsos

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2002). *Prosedur Penelitian: suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Gay, L.R. dan Diehl, P.L. (1992). *Research Methods for Business and Management*. New York : MacMillan Publishing Company,
- Kartono, Kartini. (1996). *Pengantar Metodologi Reset Sosial*. Bandung: Penerbit Mandar Maju
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

FOTO KEGIATAN SURVEI DI TPS

TPS Jln.Jend Ahmad Yani



Jln. Kaca Piring Kec. Kepanjenkidul



Jln. Melati Kec. Kepanjenkidul



Tempat : Timur Rusunawa Kec. Sukorejo



Lokasi Timur SMP Negeri 3 Kel. Tanggung jalan Tembus Kelurahan Sentul



LOKASI Pasar Hewan Dimoro

**KUISIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM) DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA BLITAR
TAHUN 2021**

BIDANG PERSAMPAHAN

A. PPROFILE RESPONDEN

1. Nama :
2. Jenis kelamin :
 - a. Laki-laki b. Perempuan
3. Alamat :
 - a. Rt/Rw /Jalan :
 - b. Kelurahan :
 - c. Kecamatan :
 - d. Kab./kota. : 1. kota Blitar 2. Kab. Blitar 3. Kot.lain
4. Umur :
5. Jenis pekerjaan :

 - a. PNS b. Pensiunan c. TNI/Polri
 - d. Swasta e. Pelajar 6. Lain-lain

6. Pendidikan yang di Tamatkan :
 1. Tidak tamat SD 2. SD 3. SLTP/Sederajat
 4. SMU/Sederajat 5. Diploma 6. Sarjana

B. Daftar Pertanyaan Responden PERSAMPAHAN

No	UNSUR PELAYANAN	PILIHAN JAWABAN
1	Bagai mana pendapat saudara tentang adanya DEPO sampah/TPS, Apakah keberadaannya sesuai dengan harapan saudara ?	a.Tidak sesuai b.Kurang sesuai c. sesuai d.Sangat sesuai
2	Dengan hadirnya DEPO sampah/TPS,, bagaimana kemudhan prosedur pembuangan sampah yang saudara miliki ?	a.Tidak mudah b.Kurang mudah c. mudah d.Sangat mudah
3	Bagai mana pendapat saudara tentang kecepatan petugas dalam mengangkut sampah (dari DEPO sampah/TPS,) ke TPA ?	a.Tidak cepat b.Kurang cepat c. cepat d.Sangat cepat
4	Bagai mana pendapat saudara tentang kewajaran biaya /tarif yang saudara bayarkan berkaitan dengan adanya DEPO sampah/TPS,?	a.Tidak wajar b.Kurang wajar c. wajar d.Gratis

5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan (pengelolaan sampah) antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan kenyataan yang saudara rasakan ?	<ul style="list-style-type: none"> a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. sesuai d. Sangat sesuai
6	Bagaimana kompetensi petugas dalam mengelola persampahan (membuat sampah tidak berbau, tidak kececeran di jalan-jalan dll).?	<ul style="list-style-type: none"> a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. kompeten d. Sangat kompeten
7	Bagai mana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas persampahan (para Crew pengelola persampahan) dalam memberi pelayanan ?	<ul style="list-style-type: none"> a. Tidak ramah b. Kurang ramah c. ramah d. Sangat ramah
8	Bagaimana pendapat saudara tentang Sarana prasarana persampahan di Kota Blitar dalam menunjang pelayanan .?	<ul style="list-style-type: none"> a. Tidak memadai b. Kurang memadai c. memadai d. Sangat sangat memadai
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan (msyarakat) terkait dengan pelayanan Persampahan ?	<ul style="list-style-type: none"> a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.
10	<p>KOMENTAR DAN SARAN</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	

**KUISIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM) DINAS PERUMAHAN DAN KAWASAN
TAHUN 2019**

A. PPOFILE RESPONDEN

- 1.** Nama :
- 2.** Jenis kelamin :
- a.** Laki-laki **b.** Perempuan
- 3.** Alamat :
- a.** Rt/Rw /Jalan :
- b.** Kelurahan :
- c.** Kecamatan :
- d.** Kab./kota. : 1. kota Blitar 2. Kab. Blitar 3. Kot.lain
- 4.** Umur :
- 5.** Jenis pekerjaan :
- a.** PNS **b.** Pensiunan **c.** TNI/Polri
- d.** Swasta **e.** Pelajar 6. Lain-lain
- 6.** Pendidikan yang di Tamatkan :
- 1.** Tidak tamat SD **2.** SD **3.** SLTP/Sederajat
- 4.** SMU/Sederajat **5.** Diploma **6.** Sarjana

B. Daftar Pertanyaan Responden

No	UNSUR PELAYANAN	PILIHAN	SKORING	JAWABAN
----	-----------------	---------	---------	---------

		JAWABAN		RESPONDEN
1	Bagai mana pendapat saudara tentang persyaratan pelayanan Revitalisasi kawasan wisata Dispera?	a.Tidak mudah b.Kurang Mudah c. Mudah d.Sangat Mudah	1 2 3 4	
2	Bagai mana pemahaman saudara tentang system, mekanisme dan prosedur pelayanan Program tersebut ?	a.Tidak mudah b.Kurang mudah c. mudah d.Sangat mudah	1 2 3 4	
3	Bagai mana pendapat saudara tentang kecepatan petugas dalam melayani ?	a.Tidak cepat b.Kurang cepat c. cepat d.Sangat cepat	1 2 3 4	
4	Bagai mana pendapat saudara apakah ada biaya /tariff yg dibayarkan dg terkait mendapatkan program tersebut ?	a.Tidak wajar b.Kurang wajar c. wajar d.Sangat wajar	1 2 3 4	
5	Bagai mana pendapat saudara tentang jenis pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai ketentuan yang ditetapkan ?	a.Tidak sesuai b.Kurang sesuai c. sesuai d.Sangat sesuai	1 2 3 4	
6	Bagaimana kompetensi petugas (pengetahuan,keahlian,ketrampilan dan pengalaman) dalam melayani..?	a.Tidak kompeten b.Kurang kompeten c. kompeten d.Sangat	1 2 3	

		kompeten	4	
7	Bagai mana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberi pelayanan ?	a. Tidak ramah b. Kurang ramah c. ramah d. Sangat ramah	1 2 3 4	
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang Kualitas sarana dan prasarana Persampahan ?	a. Buruk b. Cukup Baik c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4	
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan Persampahan ?	a. Tidak ada penanganan b. Ada tapi bagian penangan tidak berfungsi dengan baik c. Bagian Penanganan berfungsi, tapi kurang maksimal d. Bagian Penanganan berfungsi dengan baik	1 2 3 4	
10	Komentar dan saran		

**KUISIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM) DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA BLITAR
TAHUN 2021**

(SEDOT TINJA)

A. PPROFILE RESPONDEN

1. Nama :
2. Jenis kelamin :
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
3. Alamat :
 - a. Rt/Rw /Jalan :
 - b. Kelurahan :
 - c. Kecamatan :
 - d. Kab./kota. : 1. kota Blitar 2. Kab. Blitar 3. Kot.lain
4. Umur :
5. Jenis pekerjaan :

 - a. PNS
 - b. Pensiunan
 - c. TNI/Polri
 - d. Swasta
 - e. Pelajar
 6. Lain-lain

6. Pendidikan yang di Tamatkan :
 1. Tidak tamat SD
 2. SD
 3. SLTP/Sederajat
 4. SMU/Sederajat
 5. Diploma
 6. Sarjana

B. Daftar Pertanyaan Responden

No	UNSUR PELAYANAN	PILIHAN JAWABAN	SKOR
1	Bagai mana pendapat saudara tentang adanya Program Sedot Tinja, Apakah keberadaannya sesuai dengan harapan saudara ?	a.Tidak sesuai b.Kurang sesuai c. Sesuai d.Sangat sesuai	1 2 3 4
2	Dengan hadirnya Program Sedot Tinja, bagaimana kemudahan prosedur pengajuannya ?	a.Tidak mudah b.Kurang mudah c. Mudah d.Sangat mudah	1 2 3 4
3	Bagai mana pendapat saudara tentang kecepatan petugas dalam menyedot tinja dirumah saudara?	a.Tidak cepat b.Kurang cepat c.Cepat d.Sangat cepat	1 2 3 4
4	Bagai mana pendapat saudara tentang kewajaran retribusi yang saudara bayarkan terkait dengan sedot tinja?	a.Sangat Mahal b.Cukup Mahal c.Murah	1 2 3

