PEMERINTAH
KABUPATEN BULELENG



LAPORAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN III TAHUN 2026

DINAS LINGKUNGAN HIDUP

http://dlh.bulelengkab.go.id Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Buleleng dlhkabbuleleng dlh kabbuleleng

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa karena atas karunia-Nya penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Buleleng dapat terselesaikan sesuai dengan jadwal yang ditentukan.

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan dengan berpedoman pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Indeks Kepuasan Masyarakat digunakan untuk melihat tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang mereka terima dan memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara obyektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja unit pelayanan publik dan tingkat kualitas kinerja pelayanan yang diberikan oleh unit-unit pelayanan instansi Pemerintah Kabupaten Buleleng.

Sehubungan dengan hal tersebut, maka Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Buleleng selaku unit pelayanan publik juga wajib melaksanakan survei dimaksud. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Buleleng merupakan salah satu upaya peningkatan kualitas pelayanan yang harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat. Sasaran survei dalam rangka penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tahun 2026 adalah masyarakat yang sedang dan pernah dilayani oleh unit-unit pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Buleleng.

Semoga Laporan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sampai dengan bulan September tahun 2026 (Triwulan III) ini dapat memberikan manfaat bagi seluruh pihak yang terkait dengan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kabupaten Buleleng.

An. Kepala Dinas Lingkungan Hidup
Kabupaten Buleleng
Sekretaris,

Gede Suratanaya, SKM.,M.A.P.
Pembina Tk I (IV/b)
NIP. 197204241995021002

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI ii

DAFTAR GAMBAR iii

DAFTAR TABEL iv

BAB I PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang 1

B. Dasar Hukum 3

C. Maksud dan Tujuan 4

D. Manfaat 4

BAB II PENGUMPULAN DATA 4

A. Pelaksana SKM. 6

B. Metode Pengumpulan Data 6

C. Waktu Pengumpulan Data 8

D. Metode Analisis Data 8

E. Rancangan Desainer Kuisioner 9

BAB III HASIL PENGUMPULAN DATA SKM 11

A. Profil Responden 11

B. Hasil Survei 13

BAB IV ANALISIS DATA 16

A. Analisi Hasil SKM 16

B. Rencana Tindak Lanjut 17

BAB IV KESIMPULAN 19

A. Kesimpulan 19

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Komposisi Responden Berdasarkan Umur 12
Gambar 3.2. Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 12
Gambar 3.3. Komposisi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir 13
Gambar 3.4. Komposisi Responden Berdasarkan Pekerjaan 13
Gambar 3.5. Nilai Unsur Pelayanan 14

DAFTAR TABEL

Gambar 3.1. Data Responden 11
Gambar 3.2. Hasil Kuisioner Evaluasi Pelayanan 14

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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

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

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

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 yang merupakan penyempurnaan dari Keputusan Menteri PAN No. 81 Tahun 1993 mendefenisikan pelayanan umum sebagai segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat dan di Daerah dan lingkungan BUMN atau BUMD dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan

perundang undangan. Pelayanan publik yang prima merupakan tanda dari kesadaran baru dari pemerintah atas tanggung jawab utama dalam mengelola pemerintahan dan memenuhi segala kebutuhan masyarakat.

Jadi, pelayanan publik yang berkualitas dengan demikian sangat memungkinkan untuk diukur. Pemerintah di era reformasi pelayanan publik telah berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan mengeluarkan instrumen pengukuran kepuasan publik atau dalam istilah baku dalam pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah yang tertera dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aaparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik mengintruksikan pemerintah daerah atau instansi untuk menilai seberapa besar kepuasan dari masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 38 ayat 1 dimana penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala, perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Salah satu indikator yang dapat dijadikan sebagai ukuran bahwa paradigma pelayanan publik telah berubah adalah adanya keberanian Pemerintah Daerah untuk melakukan evaluasi terhadap dirinya sendiri maupun terhadap kepuasan masyarakat yang dilayaninya, diantaranya dengan melakukan riset atau penelitian tentang kinerja layanan publik di lingkungannya. Riset tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada umumnya masih jarang dilakukan oleh pemerintah daerah, sehingga takaran untuk mengetahui sejauh mana efektivitas berbagai pelayanan publik khususnya dilihat dari kepuasan masyarakat pengguna juga belum diketahui.

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 dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survey IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang

lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan.Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.

Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Buleleng merupakan salah satu lembaga pelayanan masyarakat yang membantu Bupati dalam melaksanakan tugas dan fungsi pemerintahan dalam mewujudkan pembangunan yang berkelanjutan.

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

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP);
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Neraga Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
5. Peraturan Daerah Kabupaten Buleleng Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Buleleng Tahun 2016 Nomor 13), sebagaimana telah di ubah dengan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Buleleng Tahun 2019 Nomor 11);

6. Peraturan Bupati Buleleng Nomor 4 Tahun 2020 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Daerah (Berita Daerah Kabupaten Buleleng Tahun 2020 Nomor 40), sebagaimana telah di ubah dengan Peraturan Bupati Nomor 55 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 4 tahun 2020 Tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Daerah(Berita Daerah Kabupaten Buleleng Tahun 2020 Nomor 55);

C. Maksud dan Tujuan

Maksud dari kegiatan ini adalah

1. Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Buleleng Tahun 2026 Triwulan III, sehingga diperoleh Nilai/Tingkat Kepuasan Masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan Nilai Kepuasan Masyarakat pada tahun berikutnya;
2. Memperbaiki kinerja Unit Pelayanan Publik di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Buleleng yang sekaligus merupakan cerminan kinerja pelayanan publik di Kabupaten Buleleng menurut persepsi pengguna jasa layanan atau publik;
3. Mengidentifikasi harapan masyarakat akan pelayanan publik di Kabupaten Buleleng.

Selain itu kegiatan ini bertujuan untuk :

1. Memperoleh gambaran secara objektif mengenai kepuasan masyakarat maupun instansi/unit terkait selaku pengguna layanan terhadap pelayanan yang diberikan;
2. Sebagai dasar pijakan dalam rangka menetapkan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat/unit terkait di Kabupaten Buleleng;
3. Sumber informasi bagi Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Buleleng mengenai kebutuhan dan keinginan masyarakat.

D. Manfaat

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

1. Mengetahui kelemahan/kekurangan dari masing - masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan;

3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
4. Mengetahui 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.

BAB II
PENGUMPULAN DATA

A. Pelaksana SKM

Survey Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan di unit-unit pelayanan yang ada di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Buleleng. Unit pelayanan yang ada di Dinas Lingkungan Hidup adalah Retribusi Pelayanan Persampahan/Kebersihan, UPTD Laboratorium Lingkungan Hidup, Pelayanan Pengangkutan Persampahan, Pengaduan Kasus Lingkungan, Perijinan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun (B3), Penegakan Hukum Lingkungan, Pemangkasan Pohon serta pelayanan data info terkait lingkungan hidup secara umum.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan terhadap responden dengan profil berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan. Responden berdasarkan umur di kelompokkan menjadi responden usia 18 tahun ke bawah, usia antara 18 tahun sampai dengan 25 tahun, usia antara 26 tahun sampai dengan 35 tahun, usia antara 36 tahun sampai dengan 45 tahun, usia 46 tahun sampai dengan 55 tahun dan di atas 55 tahun. Responden berdasarkan jenis kelamin dapat dikelompokkan menjadi jenis kelamin laki-laki dan perempuan. Responden berdasarkan Pendidikan dapat dikelompokkan menjadi Tingkat SD, SLTP, SLTA, Diploma, S1 dan S2. Responden berdasarkan pekerjaan dapat dikelompokkan yaitu Pelajar/Mahasiswa, PNS,Non ASN, TNI, Polri, wirausaha dan swasta.

B. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan form manual dan kode QR yang disebarkan kepada pengguna layanan yang terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik,

sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan pelayanan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. Prosedur pelayanan, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. Waktu penyelesaian, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. Kedisiplinan petugas, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupaan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
6. Kompetensi pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku pelaksana, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
9. Sarana dan Prasarana, adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarnaa adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama treselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan parasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Dengan tersedianya data Indeks Kepuasan Masyarakat secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

a. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
b. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
d. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;

e. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
f. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

C. Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data survei dilaksanakan dalam jangka waktu Januari s.d September 2026. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan. Survey ini dilaksanakan dengan mengumpulkan data primer melalui penyebaran kuesioner dan dengan menggunakan google form. Agar penelitian ini dapat memberikan gambaran yang cukup representatif, maka cakupan (populasi) survey adalah masyarakat/petugas unit terkait yang berkunjung ke unit-unit pelayanan di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Buleleng baik dalam rangka koordinasi, konsultasi maupun urusan pelayanan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Buleleng.

Mengingat banyaknya populasi yang menjadi target survey, maka dilakukan sampel dengan cara menggunakan *random sampling* (acak) Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Jumlah responden sampai dengan keadaan bulan September 2026 (Triwulan III) sebanyak 113 responden.

D. Metode Analisis Data

Analisis yang digunakan dalam survei ini adalah metode analisis deskriptif. Analisis deskriptif adalah jenis analisis data yang digunakan untuk menggambarkan, menampilkan, dan meringkas sekumpulan data sehingga lebih mudah dipahami. Alat kerja deskriptif yang digunakan untuk mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menggunakan statistik sederhana yaitu skala likert, dan mereratakan skor yang diberikan responden atas setiap pertanyaan survei.

Dalam hal ini IKM diukur dengan menggunakan skala penilaian antara 1-4. Nilai 1 merupakan skor persepsi paling rendah, dan nilai 4 merupakan skor persepsi paling tinggi dan kemudian nilai skala dikonversi ke skala 4.

Nilai Persepsi, Interval, Interval Konversi, Mutu Pelayanan

Nilai SKM	Nilai IKM	Mutu Layanan	Kategori
1,00 - 2,59	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2,60 - 3,06	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik

3,06 - 3,53	76,61 - 88,30	B	Baik
3,53 - 4,00	88,31 - 100	A	Sangat Baik

E. Rancangan Desainer Kuisioner

Konsep	Unsur SKM	Indikator	Pertanyaan
Kepuasan Masyarakat (Kepuasan Pengguna Layanan)	Dimensi kepuasan masyarakat dalam Permenpan RB No 14 Tahun 2017: a. Persyaratan. b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur. c. Waktu Penyelesaian. d. Biaya/Tarif. e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan. f. Kompetensi Pelaksana. g. Perilaku Pelaksana. h. Sarana dan prasarana. i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.	a. Kejelasan informasi tentang persyaratan	1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?
		b. Kemudahan prosedur	2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?
		c. Kecepatan waktu pelayanan	3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?
		d. Biaya/tarif pelayanan	4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?
		e. Kesesuaian produk layanan yang diberikan dengan standar layanan	5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara

Konsep	Unsur SKM	Indikator	Pertanyaan
			yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?
		f. Kompetensi petugas	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan?
		g. Keramahan petugas	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?
		h. kualitas sarana dan prasarana	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?
		i. ketersediaan fasilitas bagi kaum difabel, lansia, anak-anak, serta wanita hamil dan ibu menyusui	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

A. Profil Responden

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III tahun 2026 jumlah responden yang mengisi kuisioner sebanyak 113 orang dan dari jawaban responden yang masuk untuk identitas responden didapat hasil sebagaimana tercantum pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1
Data Responden IKM Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Buleleng
Tahun 2026 Triwulan III

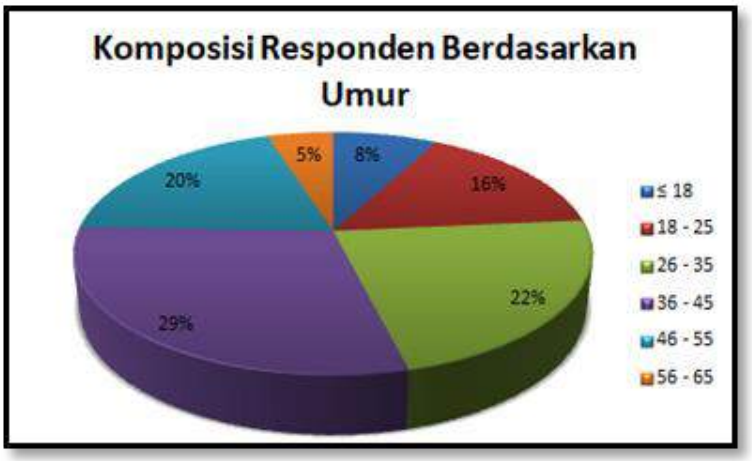
No	Jenis Data	Jumlah	Keterangan
1	**Umur (tahun)**		
a.	Di bawah 18	8	
b.	18 – 25	16	
c.	26 - 35	23	
d.	36 - 45	30	
e.	46 - 55	20	
f.	56 - 65	5	
2	**Jenis Kelamin**		
a.	Laki - laki	66	
b.	Perempuan	47	
c.	Tidak diisi	0	
3	**Pendidikan**		
a.	SD ke bawah	0	
b.	SMP dan sederajat	16	
c.	SMA dan sederajat	26	
d.	DI / DII / DIII	35	
e.	S-1	27	
f.	S-2 ke atas	9	

4	**Pekerjaan**		
a.	Pelajar/Mahasiswa	10	
b.	Non ASN	27	
c.	Wiraswasta	14	
d.	TNI – POLRI / PNS	11	
e.	Swasta	8	
f.	Lainnya	0	

R

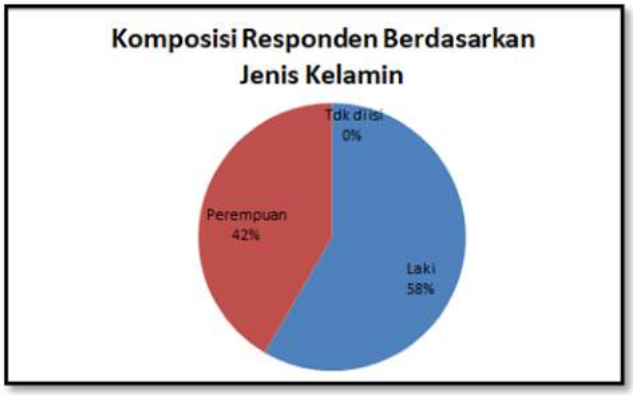
Rekapitulasi data responden menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Buleleng berusia diantara 26-35 tahun dan 36 - 45 tahun sebagaimana terlihat pada Gambar 3.1.

Komposisi Responden Berdasarkan Umur



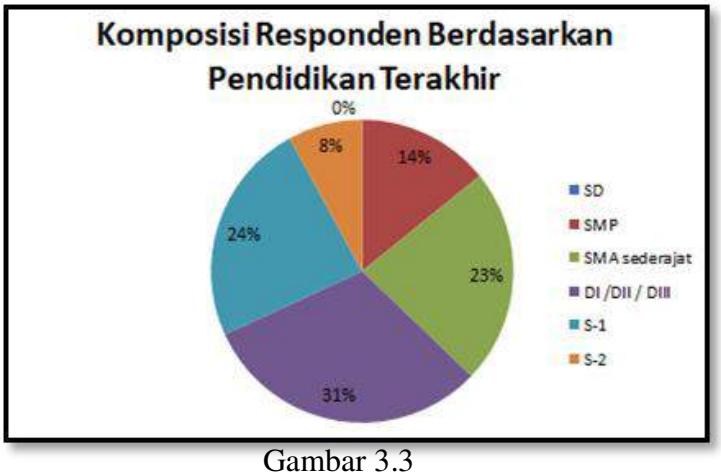
Gambar 3.1
Komposisi Responden Berdasarkan Umur

Pengguna layanan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Buleleng jika dilihat dari gendernya, yaitu 66% laki-laki dan 34% perempuan, sebagaimana terlihat pada Gambar 3.2.



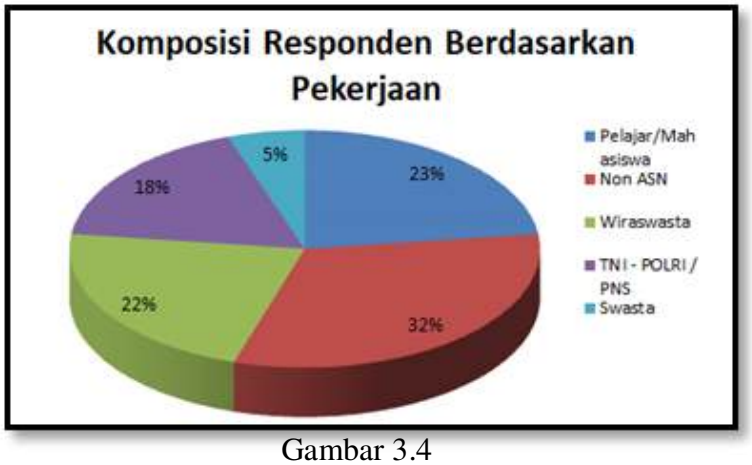
Gambar 3.2
Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Pendidikan terakhir pengguna layanan Dinas Lingkungan Hidup mayoritas adalah DI/DII/DIII sebesar 30% disusul SMA Sederajat sebesar 24% sebagaimana tercantum pada Gambar 3.3.



Gambar 3.3
Komposisi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pekerjaan pengguna layanan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Buleleng cukup beragam dan yang mendominasi yaitu pekerjaan Non ASN sebagaimana terlihat pada Gambar 3.4.



Gambar 3.4
Komposisi Responden Berdasarkan Pekerjaan

B. Hasil Survei

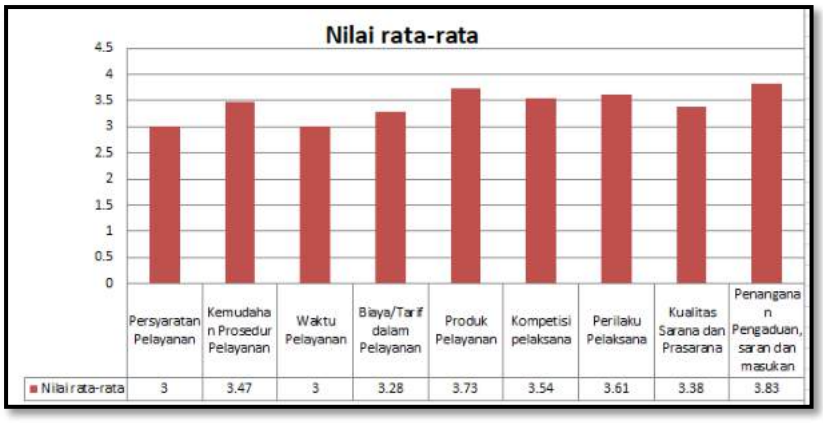
a. Kualitas Pelayanan

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

Kabupaten Buleleng untuk tahun 2026 Triwulan III dicantumkan pada Tabel 3.2 dan Gambar 3.5.

Tabel 3.2
Hasil Kuesioner Evaluasi Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Kinerja Unsur Pelayanan	Bobot	(3) x (5)
1	2	3	4	5	6
U1	Persyaratan Pelayanan	3.00	Baik	0.111	0.33
U2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3.47	Baik	0.111	0.39
U3	Waktu Pelayanan	3.00	Baik	0.111	0.33
U4	Biaya/Tarif dalam Pelayanan	3.28	Baik	0.111	0.36
U5	Produk Pelayanan	3.73	Sangat Baik	0.111	0.41
U6	Kompetensi pelaksana	3.54	Baik	0.111	0.39
U7	Perilaku pelaksana	3.61	Sangat Baik	0.111	0.40
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.83	Sangat Baik	0.111	0.43
	Nilai Indeks				**3.42**
	Nilai IKM				**85,61**
	Mutu Pelayanan				**B**
	Kinerja Unit Pelayanan				**Baik**



Gambar 3.5 Nilai Unsur Pelayanan

Berdasarkan hasil survey melalui kuisioner pendapat responden tentang pelayanan pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Buleleng yang disebarkan ke

masyarakat dan setelah diadakan analisis data menunjukkan bahwa terdapat tiga unsur pelayanan, yang mendapat predikat “sangat baik” yaitu “produk pelayanan”, “prilaku pelaksana dalam pelayanan”, “penanganan pengaduan, saran dan masukan” dan unsur – unsur pelayanan lainnya berpredikat “baik.

Tingginya nilai ketiga unsur pelayanan tersebut diatas menunjukkan bahwa pelayanan pada Dinas Lingkungan Hidup sudah sangat baik di masyarakat. Kecepatan pelayanan yang mendapatkan nilai rendah kemungkinan karena masih banyaknya pengaduan yang dilaporkan masyarakat dan pemerintah daerah belum dapat menangani sepenuhnya. Secara keseluruhan, nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Buleleng sampai dengan Triwulan III Tahun 2026 adalah **3,42**. Apabila nilai tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25 maka hasilnya adalah **85,61**. Berdasarkan perhitungan tersebut dapat dikatakan bahwa mutu pelayanan di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Buleleng adalah **B**, ini berarti bahwa kinerja pelayanan di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Buleleng adalah **Baik.**

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

a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = 3,42 x 25 = **85,61**
b. Mutu Pelayanan **B**
c. Kinerja Dinas Lingkungan Hidup **Baik**

BAB IV
ANALISIS DATA

A. Analisis Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Buleleng telah melaksanakan survei kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan dengan nilai setelah dikonversikan yaitu sebesar **85,61** dan berada pada interval 76,61-88,30. Ini berarti bahwa kinerja Dinas Lingkungan Hidup adalah **"Baik"**. Berikut adalah analisis per unsur pelayanan:

1. **Persyaratan Pelayanan (3,00 – Baik)**

   Unsur persyaratan mendapatkan nilai indeks terendah dibandingkan unsur lainnya, yaitu **3,00**. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sudah dalam kategori **Baik**, masih ada peluang untuk meningkatkan kemudahan dan kejelasan dalam pemenuhan persyaratan layanan. Penyederhanaan prosedur dan peningkatan akses informasi dapat menjadi strategi perbaikan.

2. **Kemudahan Prosedur Pelayanan (3,47 – Baik)**

   Dengan nilai indeks **3,47**, unsur ini menunjukkan bahwa mekanisme dan prosedur layanan sudah berjalan dengan baik. Namun, peningkatan efisiensi dalam alur layanan serta transparansi prosedur dapat lebih meningkatkan kepuasan pengguna.

3. **Waktu Pelayanan (3,00 – Baik)**

   Kecepatan penyelesaian layanan memperoleh nilai **3,00**, yang mengindikasikan bahwa masyarakat sudah cukup puas dengan ketepatan waktu penyelesaian layanan. Namun, peningkatan efektivitas dalam menangani permintaan layanan dapat lebih mengoptimalkan kepuasan pengguna.

4. **Biaya / Tarif Layanan (3,28 – Baik)**

   Unsur ini mendapatkan nilai **3,28**. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa sangat puas dengan kebijakan biaya atau tarif yang diterapkan. Upaya meningkatkan standar ini sangat penting agar masyarakat merasa semakin puas dengan layanan di masa mendatang.

5. **Produk Layanan (3,73 – Sangat Baik)**

   Produk layanan yang disediakan mendapatkan nilai **3,73**, yang menandakan bahwa spesifikasi layanan sudah memenuhi kebutuhan masyarakat. Evaluasi

terhadap kualitas layanan secara berkelanjutan akan memastikan bahwa produk tetap relevan dan sesuai dengan ekspektasi pengguna.

6. **Kompetensi Pelaksana (3,54 – Baik)**

   Dengan nilai **3,54**, unsur ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai pelaksana layanan memiliki kompetensi yang baik. Penguatan pelatihan dan peningkatan profesionalisme dapat lebih meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap layanan yang diberikan.

7. **Prilaku Pelaksana (3,61 – Sangat Baik)**

   Aspek sikap dan etika petugas layanan memperoleh nilai **3,61**, yang menandakan bahwa perilaku petugas dalam melayani masyarakat sudah sangat baik. Peningkatan dalam aspek keramahan, empati, dan kesigapan dalam menangani keluhan dapat semakin meningkatkan kepuasan pengguna.

8. **Kualitas Sarana dan Prasarana (3,38 – Baik)**

   Fasilitas layanan mendapatkan nilai **3,38**, yang menunjukkan bahwa sarana dan prasarana sudah memadai. Namun, peningkatan dalam aspek kenyamanan, aksesibilitas, dan teknologi layanan digital dapat memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pengguna layanan.

9. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (3,83 – Sangat Baik)**

   Dengan nilai **3,83**, unsur ini menunjukkan bahwa mekanisme pengaduan dan pemberian saran sudah cukup efektif. Optimalisasi sistem pengaduan berbasis teknologi dan responsivitas dalam menangani keluhan dapat lebih meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

B. Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat, ada unsur pelayanan yang memperoleh kategori **"Sangat Baik" dan "Baik"**. Meskipun hasil survei menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi, Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Buleleng berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas layanan dengan menyusun rencana tindak lanjut sebagai berikut:

1. Dari hasil survey yang dilaksanakan secara manual dan online, terdapat dua unsur pelayanan "waktu pelayanan" dan "persyaratan pelayanan" yang mendapatkan indeks kepuasan terendah namun sudah masuk dalam kategori predikat baik. Hal ini menjadi rekomendasi bagi penyelenggara pelayanan

publik Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Buleleng untuk meningkatkan mutu pelayanan khususnya yang berkaitan dengan persyaratan pelayanan dan waktu pelayanan;

2. Sedangkan unsur pelayanan yang mendapat apresiasi tinggi adalah unsur pelayanan "produk pelayanan", "prilaku pelaksana dalam pelayanan" dan "penanganan pengaduan, saran dan masukan". Hal ini tidak terlepas dari komitmen bersama, mulai dari tingkat pimpinan sampai pada para pelaku pelayanan publik untuk memberikan yang terbaik kepada masyarakat.

BAB V
KESIMPULAN

A. Kesimpulan

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Buleleng secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik. Hal ini terbukti dari 9 unsur pelayanan mendapatkan nilai rata-rata diatas nilai persepsi 2,5;
2. Unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah “produk pelayanan” sebesar 3,73, “prilaku pelaksana dalam pelayanan” sebesar 3,61, dan “penanganan pengaduan, saran dan masukan” sebesar 3,83;
3. Nilai IKM Dinas Lingkungan Hidup setelah dikonversikan yaitu sebesar **85,61** dan berada pada interval 76,61-88,30. Ini berarti bahwa kinerja Dinas Lingkungan Hidup adalah **Baik**.