DAFTAR ISI

BAB 1 1
PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Landasan Hukum 7
1.3 Maksud dan Tujuan 9
1.4 Penanggung Jawab dan Wilayah Survei 10
1.5 Sumber Pendanaan 10
1.6 Ruang Lingkup Pekerjaan 11
BAB 2 12
TINJAUAN PUSTAKA 12
2.1 Pelayanan Pemerintah Kepada Masyarakat 12
2.1.1 Konsep Pelayanan 14
2.1.2 Pelayanan Publik 17
2.1.3 Kualitas Pelayanan di Bidang Persampahan 20
2.1.4 Unsur Utama Dalam Konten Survei Kepuasan Masyarakat 28
Tabel 2.1 Unsur Dalam Konten Survei 28
BAB 3 31
METODE PENELITIAN SURVEI 31
3.1 Desain Penelitian 31
3.2 Tahapan Survei 31
3.3 Konten Survei 32
Tabel 3.1 Konten Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik 32
3.4 Pengumpulan Data Menggunakan Angket atau Kuesioner 32
1. Persyaratan 33
Tabel 3.2 Pernyataan-Pernyataan Yang Disampaikan Pada Unsur Persyaratan 33
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur 33

bappelitbangda

Tabel 3.3 Pernyataan-Pernyataan Yang Disampaikan Pada Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur 34
3. Waktu Penyelesaian 34
Tabel 3.4 Pernyataan-Pernyataan Yang Disampaikan Pada Unsur Waktu Penyelesaian 34
4. Biaya/Tarif 35
Tabel 3.5 Pernyataan-Pernyataan Yang Disampaikan Pada Unsur Biaya/Tarif 35
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 36
Tabel 3.6 Pernyataan-Pernyataan Yang Disampaikan Pada Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 36
6. Kompetensi Pelaksana 36
Tabel 3.7 Pernyataan-Pernyataan Yang Disampaikan Pada Unsur Kompetensi Pelaksana 37
7. Perilaku Pelaksana 37
Tabel 3.8 Pernyataan-Pernyataan Yang Disampaikan Pada Unsur Perilaku Pelaksana 37
8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan 38
Tabel 3.9 Pernyataan-Pernyataan Yang Disampaikan Pada Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan 38
9. Sarana dan Prasarana 38
Tabel 3.10 Pernyataan-Pernyataan Yang Disampaikan Pada Unsur Sarana dan Prasarana 39
3.5 Pengolahan Data 39
Tabel 3.11 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Kerja Pelayanan 41
3.6 Lokasi / Wilayah Kegiatan Survei 41
Gambar 3.1 Pelayanan Persampahan pada 10 Kecamatan di Kabupaten Bandung Barat 42
Gambar 3.2 Wilayah Yang Terlayani oleh DLH - UPT Persampahan/Kebersihan di Kabupaten Bandung Barat 43
3.7 Unit Analisis dan Ukuran Populasi 46
Gambar 3.3 Wilayah Desa Yang Diteliti Dalam Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Persampahan di Kabupaten Bandung Barat Pada Tahun 2022 46

bappelitbangda

1. Kecamatan Batujajar 47
Tabel 3.12 Unit Analisis dan Ukuran Populasi di Kecamatan Batujajar 47
2. Kecamatan Cihampelas 47
Tabel 3.13 Unit Analisis dan Ukuran Populasi di Kecamatan Cihampelas 47
3. Kecamatan Cikalong Wetan 48
Tabel 3.14 Unit Analisis dan Ukuran Populasi di Kecamatan Cikalong Wetan 48
4. Kecamatan Cipatat 48
Tabel 3.15 Unit Analisis dan Ukuran Populasi di Kecamatan Cipatat 48
5. Kecamatan Cisarua 49
Tabel 3.16 Unit Analisis dan Ukuran Populasi di Kecamatan Cisarua 49
6. Kecamatan Lembang 49
Tabel 3.17 Unit Analisis dan Ukuran Populasi di Kecamatan Lembang 49
7. Kecamatan Ngamprah 50
Tabel 3.18 Unit Analisis dan Ukuran Populasi di Kecamatan Ngamprah 50
8. Kecamatan Padalarang 50
Tabel 3.19 Unit Analisis dan Ukuran Populasi di Kecamatan Padalarang 50
9. Kecamatan Parongpong 51
Tabel 3.20 Unit Analisis dan Ukuran Populasi di Kecamatan Parongpong 51
10. Kecamatan Cililin 51
Tabel 3.21 Unit Analisis dan Ukuran Populasi di Kecamatan Cililin 51
3.8 Penentuan Sampel dan Responden 52
Gambar 3.3 Perhitungan Ukuran Sampel Menggunakan Rumus Slovin 52
Gambar 3.4 Rumus Perhitungan Ukuran Sampel Krejcie and Morgan 53

bappelitbangda

1. Ukuran Sampel Pada Setiap Desa Di Kecamatan Batujajar, Kecamatan Cihampelas, Kecamatan Cikalong Wetan, Kecamatan Cipatat, dan Kecamatan Cisarua 54
Tabel 3.22 Ukuran Sampel Pada Setiap Desa Di Kecamatan Batujajar, Kecamatan Cihampelas, Kecamatan Cikalong Wetan, Kecamatan Cipatat, dan Kecamatan Cisarua 54
2. Ukuran Sampel Pada Setiap Desa Di Kecamatan Lembang dan Kecamatan Ngamprah 55
Tabel 3.23 Ukuran Sampel Pada Setiap Desa Di Kecamatan Lembang dan Kecamatan Ngamprah 55
3. Ukuran Sampel Pada Setiap Desa Di Kecamatan Padalarang, Kecamatan Parongpong, dan Kecamatan Cililin 55
Tabel 3.24 Ukuran Sampel Pada Setiap Desa Di Kecamatan Padalarang, Kecamatan Parongpong, dan Kecamatan Cililin 55
3.9 Jadwal Kegiatan Survei 56
Tabel 3.25 Jadwal Kegiatan Survei 56
BAB 4 57
HASIL SURVEI DAN ANALISIS 57
4.1 Outer Model Conceptual 57
Gambar 4.1 Outer Model Conceptual Yang Menampilkan Indikator-Indikator Dalam Merefleksikan Setiap Konstruk Penelitian 58
4.2 Analisis Indicator Convergent Validity Berdasarkan Data Outer Loadings/Loadings Factor 59
Gambar 4.2 Sebaran Nilai *Loadings Factor* Pada Konstruk Penelitian 62
1. Unsur Persyaratan 63
Gambar 4.3 Sebaran Nilai *Loadings Factor* Pada Unsur Persyaratan 64
Tabel 4.1 Daftar Nilai *Loadings Factor* Pada Unsur Persyaratan 65
2. Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur 71
Gambar 4.4 Sebaran Nilai *Loadings Factor* Pada Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur 71
Tabel 4.2 Daftar Nilai *Loadings Factor* Pada Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur 72

bappeltbangda

3. Unsur Waktu 76
Gambar 4.5 Sebaran Nilai *Loadings Factor* Pada Unsur Waktu ... 76
Tabel 4.3 Daftar Nilai *Loadings Factor* Pada Unsur Waktu 77
4. Unsur Biaya/Tarif 83
Gambar 4.6 Sebaran Nilai *Loadings Factor* Pada Unsur Biaya/Tarif 83
Tabel 4.4 Daftar Nilai *Loadings Factor* Pada Unsur Biaya/Tarif 84
5. Unsur Produk Spesifikasi Pelayanan 93
Gambar 4.7 Sebaran Nilai *Loadings Factor* Pada Unsur Produk Spesifikasi Pelayanan 94
Tabel 4.5 Daftar Nilai *Loadings Factor* Pada Unsur Produk Spesifikasi Pelayanan 95
6. Unsur Kompetensi Pelaksana 101
Gambar 4.8 Sebaran Nilai *Loadings Factor* Pada Unsur Kompetensi Pelaksana 102
Tabel 4.6 Daftar Nilai *Loadings Factor* Pada Unsur Kompetensi Pelaksana 103
7. Unsur Perilaku Pelaksana 109
Gambar 4.9 Sebaran Nilai *Loadings Factor* Pada Unsur Perilaku Pelaksana 109
Tabel 4.7 Daftar Nilai *Loadings Factor* Pada Unsur Perilaku Pelaksana 110
8. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan 114
Gambar 4.10 Sebaran Nilai *Loadings Factor* Pada Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan 115
Tabel 4.8 Daftar Nilai *Loadings Factor* Pada Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan 116
9. Unsur Sarana dan Prasarana 127
Gambar 4.11 Sebaran Nilai *Loadings Factor* Pada Unsur Sarana dan Prasarana 127
Tabel 4.9 Daftar Nilai *Loadings Factor* Pada Unsur Sarana dan Prasarana 128
4.3 Analisis Berdasarkan Permen-PANRB Nomor 14 Tahun 2017 139
Tabel 4.10 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Kerja Pelayanan 140

bappeltbangda

Tabel 4.11 Analisis Mutu Pelayanan Pengelolaan Persampahan Pemerintah Kabupaten Bandung Barat Berdasarkan Permen-PANRB 14/2017 141
Tabel 4.12 Analisis Kinerja Unit Pelayanan Pengelolaan Persampahan Pemerintah Kabupaten Bandung Barat Berdasarkan Permen-PANRB 14/2017 143
BAB 5 146
SIMPULAN DAN REKOMENDASI 146
5.1 Simpulan 146
5.2 Rekomendasi 148
Unsur Persyaratan (U1) 148
Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) 148
Unsur Waktu Penyelesaian (U3) 149
Unsur Biaya/Tarif (U4) 149
Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) 150
Unsur Kompetensi Pelaksana (U6) 151
Unsur Perilaku Pelaksana (U7) 152
Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8) 152
Unsur Sarana dan Prasarana (U9) 153
DAFTAR PUSTAKA 154

bappelitbangda

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyelenggaraan pemerintahan daerah menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, dan kekhasan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Percepatan perwujudan kesejahteraan masyarakat tersebut sekaligus menjadi roh otonomi daerah. Oleh karena itu, perwujudan kesejahteraan masyarakat menjadi indikator utama keberhasilan pemerintah daerah dalam menyelenggarakan pemerintahan daerah berdasarkan otonomi daerah.

Terwujudnya kesejahteraan masyarakat dapat dilakukan oleh pemerintah kabupaten/kota melalui peningkatan pelayanan publik dalam berbagai bidang sesuai dengan kewenangannya yang antara lain kewenangan dalam urusan pemerintahan wajib dan urusan pemerintahan pilihan. Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, urusan pemerintahan wajib yang menjadi kewenangan pemerintah kabupaten/kota, terdiri dari:

bappelitbangda

1. Urusan wajib pemerintahan yang berkaitan dengan pelayanan dasar, yang terdiri atas: a. Pendidikan, b. Kesehatan, c. Pekerjaan umum dan penataan ruang, d. Perumahan rakyat dan kawasan permukiman, e. Ketenteraman, ketertiban umum, dan pelindungan masyarakat, serta f. Sosial.
2. Urusan wajib pemerintahan yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar, yang terdiri atas : a. Tenaga kerja, b. Pemberdayaan perempuan dan pelindungan anak, c. Pangan, d. Pertanahan, e. Lingkungan hidup, f. Administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, g. Pemberdayaan masyarakat dan Desa, h. Pengendalian penduduk dan keluarga berencana, i. Perhubungan, Komunikasi dan informatika, k. Koperasi, usaha kecil, dan menengah, l. Penanaman modal, m. Kepemudaan dan olah raga, n. Statistik, o. Persandian, p. Kebudayaan, q. Perpustakaan, dan r. Kearsipan.
3. Urusan pemerintahan pilihan, yang terdiri atas: a. Kelautan dan perikanan, b. Pariwisata, c. Pertanian, d. Kehutanan, e. Energi dan sumber daya mineral, f. Perdagangan, g. Perindustrian, dan h. Transmigrasi.

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah harus mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-Undang tersebut ditetapkan dengan beberapa pertimbangan yaitu :

bappelitbangda

1. Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat UUD 1945.
2. Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.
3. Sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
4. Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Ruang lingkup tersebut meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi,

bappelitbangda

perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Kabupaten Bandung Barat merupakan salah satu Daerah Otonom di Provinsi Jawa Barat yang senantiasa berupaya meningkatkan pelayanan publik sejalan dengan semakin kompleksnya kebutuhan masyarakat. Tuntutan masyarakat ini tidak bisa dihindari dan harus direspons dengan baik oleh pemerintah daerah dengan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya atau pelayanan prima dalam rangka mewujudkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat yang dilayani. Pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung Barat perlu dilakukan secara periodik untuk menilai sampai sejauh mana kualitas pelayanan pemerintah daerah dan kepuasan masyarakat yang dilayani. Salah satu cara untuk mengetahui hal itu adalah dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (*Public Satisfaction Survei*). Masyarakat merupakan salah satu sumber informasi yang sangat penting untuk mengetahui kinerja Pemerintah Kabupaten Bandung Barat dalam memberikan pelayanan publik berupa penyediaan jasa, fasilitas, serta sarana dan prasarana publik. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Pemerintah Kabupaten Barat perlu dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai indikator penilaian kualitas pelayanan dan menjadi motivator bagi Pemerintah Kabupaten Bandung Barat untuk lebih memahami kebutuhan dan keinginan publik yang dapat mempengaruhi kepuasannya.

bappelitbangda

Hasil survei dapat digunakan sebagai dasar untuk melakukan perbaikan agar kinerja aparat Pemerintah Kabupaten Bandung Barat dalam memberikan pelayanan publik dapat terus meningkat. Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan antara lain terhadap pelayanan sampah di wilayah Kabupaten Bandung Barat. Adapun dalam Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Barat nomor 2 Tahun 2020 tentang pengelolaan sampah disebutkan bahwa Dinas Lingkungan Hidup (DLH) adalah perangkat daerah yang membidangi pengelolaan sampah (Pasal 1 Ayat 3). Selanjutnya disampaikan bahwa sampah adalah sisa kegiatan sehari-hari manusia dan/atau proses alam yang berbentuk padat (Pasal 1 Ayat 6). Pengelolaan sampah yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Bandung Barat ini mencakup pengelolaan sampah rumah tangga yaitu sampah yang berasal dari kegiatan sehari-hari dalam rumah tangga yang tidak termasuk tinja dan sampah spesifik (Pasal 1 Ayat 7), Sampah Sejenis Sampah Rumah Tangga yaitu sampah rumah tangga yang berasal dari kawasan komersial, kawasan industri, kawasan khusus, fasilitas sosial, fasilitas umum, dan/atau fasilitas lainnya (Pasal 1 Ayat 8), dan sampah spesifik yaitu sampah yang karena sifat, konsentrasi dan/atau volumenya memerlukan pengelolaan khusus (Pasal 1 Ayat 9).

Survei kepuasan masyarakat ini ditujukan kepada responden yang berasal dari masyarakat yang telah membayar retribusi pelayanan persampahan/kebersihan di wilayah Kabupaten Bandung Barat. Sebagaimana dinyatakan dalam Peraturan Daerah Kabupaten Bandung

bappelitbangda

Barat nomor 1 Tahun 2021 tentang retribusi pelayanan persampahan/kebersihan bahwa retribusi pelayanan persampahan/kebersihan adalah pungutan daerah sebagai imbalan atas pelayanan persampahan/kebersihan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah (Pasal 1 Ayat 11) dan selanjutnya dinyatakan bahwa wajib retribusi adalah orang pribadi atau badan yang memperoleh pelayanan persampahan/kebersihan dan wajib melakukan pembayaran retribusi, termasuk pemungut atau pemotong retribusi (Pasal 1 Ayat 12).

Adapun responden dalam Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah masyarakat yang secara spesifik terlayani oleh UPT Persampahan/Kebersihan berada di 10 (sepuluh) Kecamatan, sebagaimana dinyatakan dalam Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Barat nomor 1 Tahun 2021 tentang Retribusi Pelayanan Persampahan/Kebersihan, bahwa masyarakat ini telah dipungut retribusi atas setiap pelayanan persampahan/kebersihan yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah (Pasal 2). Responden adalah pihak yang telah menjadi Objek Retribusi, dimana Objek Retribusi Pelayanan Persampahan/Kebersihan adalah pelayanan persampahan/kebersihan yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah, meliputi: (a) pengambilan/pengumpulan sampah dari sumbernya ke lokasi TPS; (b) pengangkutan sampah dari sumbernya dan/atau lokasi TPS ke lokasi TPA; dan (c) penyediaan lokasi pengolahan dan pemrosesan akhir sampah (Pasal 3 Ayat 1).

bappelitbangda

Selain itu responden dalam Survei Kepuasan Masyarakat ini ditentukan dengan memperhatikan Subjek Retribusi, sebagaimana disebutkan dalam Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Barat nomor 1 Tahun 2021 tentang Retribusi Pelayanan Persampahan/Kebersihan yaitu orang pribadi atau badan yang memperoleh pelayanan persampahan/kebersihan yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten (Pasal 4 Ayat 1). Selanjutnya dijelaskan bahwa Subjek Retribusi terdiri dari 2 (dua) Golongan, meliputi: (a) Golongan Rumah Tinggal, dan (b) Golongan Non Rumah Tinggal (Pasal 4 Ayat 2).

Selanjutnya ditentukan bahwa masyarakat yang secara spesifik terlayani oleh UPT Persampahan/Kebersihan hingga saat ini berada di 10 (sepuluh) Kecamatan, yaitu di Kecamatan: (1) Batujajar; (2) Cihampelas; (3) Cikalong Wetan; (4) Cipatat; (5) Cisarua; (6) Lembang; (7) Ngamprah; (8) Padalarang; (9) Parongpong; dan (10) Cililin (sumber: diolah dari Data Pelayanan Persampahan Pemerintah Kabupaten Bandung Barat dan dari Data Final Materi 11 Juni 2019 Profil Pengelolaan Sampah DLH Kabupaten Bandung Barat).

1.2 Landasan Hukum

1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2008 tentang Pengelolaan Sampah;
2. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup;
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

bappelitbangda

4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 81 Tahun 2012 tentang Pengelolaan Sampah Rumah Tangga dan Sejenis Sampah Rumah Tangga;
6. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2017 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengelolaan Sampah Rumah Tangga dan Sejenis Sampah Rumah Tangga;
7. Peraturan Presiden Nomor 15 Tahun 2018 tentang Percepatan Pengendalian Pencemaran dan Kerusakan DAS Citarum;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
9. Peraturan Bupati Bandung Barat Nomor 16 Tahun 2019 tentang Kebijakan dan Strategi Daerah Dalam Pengelolaan Sampah Rumah Tangga dan Sampah Sejenis Sampah Rumah Tangga Tahun 2019-2025;
10. Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Barat Nomor 2 Tahun 2020 tentang Pengelolaan Sampah;
11. Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Barat Nomor 1 Tahun 2021 tentang Retribusi Pelayanan Persampahan/Kebersihan.

bappelitbangda

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dari pelaksanaan survei kepuasan masyarakat adalah untuk mengetahui persepsi masyarakat tentang pelayanan persampahan dan evaluasi pelayanan persampahan di Kabupaten Bandung Barat. Sedangkan tujuan dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Mengidentifikasi persepsi masyarakat tentang permasalahan sampah di wilayah Kabupaten Bandung Barat .
2. Menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan persampahan di wilayah Kabupaten Bandung Barat.
3. Mengidentifikasi permasalahan pelayanan persampahan di wilayah Kabupaten Bandung Barat .
4. Mengevaluasi pelayanan persampahan di wilayah Kabupaten Bandung Barat
5. Diperolehnya rekomendasi terkait pelayanan persampahan di wilayah Kabupaten Bandung Barat dan hasilnya dijadikan input bagi perbaikan kinerja aparat Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung Barat dalam memberikan pelayanan publik di bidang persampahan.

bappelitbangda

1.4 Penanggung Jawab dan Wilayah Survei

Nama Perangkat Daerah	:	Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Bandung Barat
Alamat	:	Komplek Pemerintah Kabupaten Bandung Barat, Jl. Raya Padalarang-Cisarua KM.2 Bandung Barat
Wilayah Survei	:	1. Kecamatan Batujajar 2. Kecamatan Cihampelas 3. Kecamatan Cikalong Wetan 4. Kecamatan Cipatat 5. Kecamatan Cisarua 6. Kecamatan Lembang 7. Kecamatan Ngamprah 8. Kecamatan Padalarang 9. Kecamatan Parongpong 10. Kecamatan Cililin

1.5 Sumber Pendanaan

Sumber pendanaan untuk Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat dan Pelayanan Sampah ini dibiayai dari APBD Kabupaten Bandung Barat dalam DPA Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah (BAPPELITBANGDA) Kabupaten Bandung Barat Tahun Anggaran 2022 nomor DPA 5.05.02.2.01.01 Sub Kegiatan Fasilitasi, Pelaksanaan dan Evaluasi Penelitian dan Pengembangan Bidang Penyelenggaraan Otonomi Daerah.

bappelitbangda

1.6 Ruang Lingkup Pekerjaan

Ruang lingkup survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan persampahan dilakukan di 10 Kecamatan (sumber: Data TPS 3R Pemerintah Kabupaten Bandung Barat) Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Barat Nomor 2 Tahun 2020 tentang Pengelolaan Sampah dan Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Barat Nomor 1 Tahun 2021 tentang Retribusi Pelayanan Persampahan/Kebersihan.

bappelitbangda

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pelayanan Pemerintah Kepada Masyarakat

Kebijakan pemerintah dalam menyelenggarakan fungsi pelayanan semakin berkembang seiring dengan munculnya paham atau pandangan tentang filsafat negara. Pemahaman akan keberadaan dan fungsi pemerintahan telah merubah pandangan dan sikap masyarakat terhadap fungsi pemerintahan. Sebagai fungsi pelayanan, pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Hal ini sejalan dengan apa yang diungkapkan oleh Rasyid (1997: 48) mengatakan bahwa pelayanan *(services)* pada hakekatnya adalah salah satu dan tiga fungsi hakiki pemerintahan disamping fungsi pemberdayaan *(empowerment)* dan pembangunan *(development)*. Keberhasilan seseorang dalam menjalankan pemerintahan dapat dilihat dari kemampuanya mengembangkan ketiga fungsi tersebut.

Pelayanan pemerintah kepada masyarakat, pada hakekatnya adalah upaya pemenuhan hidup atas produk-produk tertentu. produk-produk yang dibutuhkan oleh masyarakat, menurut Ndraha (1997:60) “berkisar pada barang (barang modal dan barang pakai) sampai pada jasa (jasa pasar dan jasa publik) dan layanan sipil.

bappelitbangda

Lebih lanjut, Ndraha (1997:73) menyatakan bahwa "pemerintah adalah sebuah badan yang berproduksi mendistribusikan atau menjual alat pemenuhan kebutuhan rakyat berbentuk jasa publik dan layanan sipil". Keterlibatan pemerintah selaku penyedia jasa publik, termasuk layanan umum, dimaksudkan untuk melindungi dan memenuhi kepentingan masyarakat.

Dewasa ini kualitas pelayanan yang diberikan oleh unit kerja (pemerintah) merupakan salah satu aspek yang banyak mendapat sorotan dari masyarakat. Pelayanan yang diberikan oleh aparatur negara masih berada pada peringkat *present and accounted*. Artinya organisasi atau pegawai menyadari dan mengetahui tentang kedudukan mereka untuk memberikan pelayanan berkualitas, namun untuk usaha ke arah yang sampai pada kualitas pelayanan belum serius untuk dilaksanakan.

Selain itu, upaya pemerintah (birokrasi) untuk mengatasi ketidakseimbangan pelayanan publik tampaknya belum berhasil baik, sebagaimana dikemukakan oleh Miftah Thoha, bahwa:

> Faktor-faktor ekonomis seperti bias harga dan bias birokrasi, telah membuat pelayanan publik menjadi telalu mahal bagi golongan miskin. Akibatnya akses pelayanan publik itu lebih bias kepada golongan menengah ke atas yang bermukim di kota, dan subsidi pemerintah untuk pelayanan publik lebih menguntungkan mereka, padahal golongan miskinlah yang sepantasnya mendapat pertolongan. (Thoha, 2004:153)

Berkaitan dengan hal tersebut, Tangkilisan mengemukakan bahwa:

bappelitbangda

> Pada umumnya, organisasi pemerintahan sering menghadapi tiga masalah yang meliputi kurang efektif, inefisien dan mutu pelayanan yang kurang. Budaya yang berorientasi kepada pencapaian target merupakan salah satu ciri organisasi birokrasi. Ciri lainnya adalah adanya budaya peran artinya semua pekerjaan dilakukan secara rutin, teratur, dan sistematik. Selain itu, kekuatan dan kewenangan yang disalurkan melalui peraturan dan prosedur, kombinasi budaya yang berorientasi kepada target dan peran tersebut membentuk suatu sikap pandang yang mengacu kegiatan (*activity*) dan pertanggungjawaban (*accountability*). Kelemahan dan kedua sikap tersebut adalah aspek hasil (*result*) aspek mutu pelayanan kurang mendapat porsi yang sesuai (Tangkilisan, 2004:116).

Dengan demikian, dalam rangka peningkatan pemberian pelayanan di bidang kependudukan kepada masyarakat sebagai perwujudan dan fungsi pemerintahan dan untuk menumbuhkan peran aktif masyarakat terutama berkaitan dengan kualitas, efisiensi, dan efektivitas pelayanan, diharapkan akan memberikan pelayanan berkualitas, efisien, efektif, hemat, dan murah kepada masyarakat.

2.1.1 Konsep Pelayanan

Berbagai konsep mengenai pelayanan banyak dikemukan oleh para ahli, seperti Waluyo (2007:127) yang mengemukakan bahwa pelayanan adalah “proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang yang berlangsung”. Pada bagian lain dikatakan bahwa ”Pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil melalu sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.”

bappelitbangda

Selanjutnya Lukman (2004:6) mengatakan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sesungguhnya yang menjadi produk dan organisasi pemerintahan adalah pelayanan masyarakat (*public service*). Pelayanan tersebut diberikan untuk memenuhi hak masyarakat, baik itu merupakan layanan sipil maupun layanan publik. Artinya kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak. Ia melekat pada setiap orang, baik secara pribadi maupun berkelompok (organisasi), dan dilakukan secara universal. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Lukman (2004:7) bahwa "hak atas pelayanan itu sifatnya sudah universal, berlaku terhadap siapa saja yang berkepentingan atas hak itu, dan oleh organisasi apapun juga yang tugasnya menyelenggarakan pelayanan".

Tugas pemerintah adalah untuk melayani dan mengatur masyarakat. Menurut Thoha (1995:4), "Tugas pelayan lebih menekankan kepada mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, dan mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan publik. Sedangkan tugas mengatur lebih menekankan kepada kepuasan atau *power* yang melekat pada posisi jabatan birokrasi."

Fungsi pelayanan oleh pemerintah selalu berkaitan dengan kepentingan umum dan bukan dikonsepsikan untuk orang perorangan. Sebagaimana disebutkan Waluyo (2007:128), "kepentingan umum adalah

bappelitbangda

suatu bentuk kepentingan yang menyangkut orang banyak atau masyarakat, tidak bertentangan dengan norma dan aturan, yang kepentingan tersebut bersumber pada kebutuhan (hajat) hidup orang banyak/masyarakat."

Pelayanan itu adalah proses atau kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan manusia sesuai dengan haknya, kata "umum" dalam "pelayanan" menunjukkan masyarakat, orang banyak, yang punya kepentingan *(public)*. Kalau dihubungkan dengan kata pelayanan maka menjadi pelayanan umum (*public service*) atau pelayanan publik. Adapun pengertian pelayanan umum *(public service)* sebagaimana dikemukakan oleh Saefullah (1999:5-8), adalah "pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum yang menjadi warga negara atau secara sah menjadi penduduk negara yang bersangkutan."

Lebih lanjut bahwa secara operasional pelayanan umum yang diberikan pemerintah kepada masyarakat dapat dibedakan dalam dua kelompok besar yaitu:

> *Pertama,* pelayanan umum yang diberikan memperhatikan orang perseorang, tetapi keperluan masyarakat secara umum. Dalam pelayanan ini meliputi penyediaan sarana dan prasarana trasportasi, penyediaan pusat-pusat kesehatan, pembangunan lembaga-lembaga pendidikan, pemeliharaan ketentraman dan ketertiban dan lain sebagainya;
>
> *Kedua,* pelayanan yang diberikan secara orang perseorangan, pelayanan ini meliputi kemudahan-kemudahan dalam memperoleh pemeriksaan kesehatan, memasuki lembaga pendidikan, memperoleh kartu penduduk dan surat-surat lainnya, pembelian karcis perjalanan, dan sebagainya.
>
> (Saefullah, 1999:5-8)

bappelitbangda

Jadi pengertian pelayanan umum atau pelayanan publik maupun sipil dibedakan atas pelayanan untuk kepentingan masyarakat secara umum dan pelayanan untuk kepentingan perorangan atau individu.

2.1.2 Pelayanan Publik

Konsep pelayanan publik dibedakan secara tegas menjadi dua macam, yaitu jasa publik dan layanan sipil. Seperti yang dikemukakan oleh Ndraha sebagai berikut:

> *Jasa Publik* adalah produk yang menyangkut kebutuhan hidup orang banyak, seperti air minum, jalan raya, listrik, telkom; proses produksinya disebut pelayanan publik. Sedangkan *Layanan Sipil* adalah hak, kebutuhan dasar, dan tuntutan setiap orang, lepas dari suatu kewajiban. Sebagai contoh bayi dalam kandungan ibunya wajib dilindungi oleh pemerintah, walaupun sang bayi tidak (belum) dapat dibebani suatu kewajiban. Tatkala ia lahir pemerintah wajib mengakui kehadirannya melalui pemberian Akta Kelahiran, tanpa diminta-minta dan seharusnya tanpa bayar.
>
> (Ndraha, 2005:46-47)

Jasa publik identik dengan pelayanan publik *(public service)* atau pelayanan umum, dan merupakan tanggung jawab pemerintah. Pada tingkat kemampuan masyarakat yang cukup, pelayanan tersebut dapat diprivatisasi. Layanan sipil adalah layanan perorangan/individu yang menjadi kewajiban pemerintah untuk memenuhi, melindunginya atas dasar *"civil right"* yang dimiliki oleh setiap warga negara, oleh karena itu tidak boleh diprivatisasi. Asal usul layanan sipil bersumber dari hak asasi manusia, digambarkan sebagai berikut:

bappelitbangda

Bagan 2.1. Asal Usul Layanan Sipil (*Civil Service*)

Human Right → Civil Society → Civil Liberties →Civil Right → Civil Services

(Sumber : Ndraha, 2005:46)

Layanan sipil dapat diartikan sebagai organisasi dan juga sebagai pelayanan (pelayanan sipil). Sebagaimana Finer (dalam Ndraha, 2005:548) mendefinisikan *Civil Service* sebagai organisasi pemerintahan, yaitu: *"a professional body of officials, permanent, paid, and skilled"* Sebagai badan, *Civil Service* menyelenggarakan pelayanan yang karena sifatnya tidak dapat dipenuhi oleh pasar atau lembaga privat, misalnya lapangan kerja, kesehatan, pendidikan, jalan raya, dan transportasi. Dengan demikian, ia tidak membedakan secara jelas antara *Public Service* dan *Civil Service*. Namun Finer (dalam Ndraha) mengemukakan ada 10 karakteristik pelayanan sipil yaitu:

> *1) Large-scale Organization, 2) Monopoly and No Price, 3) Equality Of Treatment, 4) Limited Enterprise, 5) Public Accontability, 6) "Establishment" or Hierarchy, 7) Grading of Its Member, 8) Directness of Governmenf, 9) Lack of Ruthlessness, 10) Anonimity and Impatiality*. (Ndraha, 2005:548)

Dari penjelasan Finer tersebut, oleh Ndraha (2005: 583) dikonstruksikan ciri-ciri umum (persamaan) jasa publik dan layanan sipil sesuai dengan kondisi Indonesia, sehingga perbedaan antara jasa publik dan layanan sipil menjadi jelas, sebagaimana ditampilkan pada tabel berikut:

bappeltbangda

Tabel 2.1

Perbandingan Jasa Publik dan Layanan Sipil

Aspek	Jasa Publik (Public Service)	Layanan Sipil (Civil Service)
1. Dasar	Pasal 33 (2) UUD 45 Pilihan masyarakat yang bersangkutan	Human Right, Civil Right, Constitutional Rights, Convention
2. Status	Kewenangan Pemerintah	Kewajiban Pemerintah
3. Sifat	1. Monopoli Pemerintah, tetapi dapat diprivatisasikan. 2. Tarif serendah-rendahnya, tidak mencari laba. 3. Sasarannya masyarakat 4. Consumer menyesuaikan diri dengan provider 5. Bisa dipindahtanganka 6. Mudah didapat pada saat diperlukan. 7. Mutu setinggi mungkin.	1. Tidak dapat diprivatisasi, monopoli pemerintah. 2. Tidak dijual-belikan (no price), pertimbangan kemanusiaan. 3. Sasarannya tiap individu manusia, lepas dari kewarganegaraannya. 4. Provider menyesuaikan diri dengan kondisi consumer. 5. Tidak bisa dipindah tangankan. 6. Harus siap pada saat diperlukan. 7. Seefektif mungkin
4. Provider	1. Badan-badan publik 2. Bersumber pada pemakaian public goods oleh consumer	1. Hanya pemerintah. 2. Bersumber pada action dan acting sang aktor.

(Sumber: Ndraha, 2005:59)

Berdasarkan keterangan di atas, dapat dilihat secara jelas perbedaan antara jasa publik dan layanan sipil. Pengelolaan jasa publik (pelayanan umum) merupakan monopoli badan publik yang bersifat istimewa. Istimewa dalam arti proses itu harus seefisien mungkin, sehemat mungkin, dan seterbuka mungkin, sehingga biaya dan tarif (harganya) serendah mungkin dan terjangkau oleh setiap orang. Selain itu, ketersediaannya harus memadai sehingga semua orang bisa mendapatkannya dan mempunyai kesempatan yang sama untuk menggunakannya. Proses itu disebut istimewa karena *choice* ditetapkan melalul *policy*, diatur secara ketat, dan diperlukan kekuasaan (kewenangan) untuk menegakkan aturannya. Proses dan output jasa publik disebut *public service*.

bappelitbangda

Untuk membedakan jasa publik dan layanan sipil adalah jika pada jasa publik berlaku semboyan *"no money no service"* dalam konteks tarif serendah mungkin dengan kualitas setinggi mungkin dan hak terkait dengan kewajiban, maka pada layanan sipil kedua hal tersebut terpisah karena setiap warga negara berhak atas layanan sipil. Hak ini tanpa dibebani/dikaitkan dengan suatu kewajiban apapun, bahkan tanpa bayar karena dibebankan pada Anggaran Pendapatan Belanja Negara, yaitu dari hasil pengolahan sumber daya alam, pajak dan sebagainya.

2.1.3 Kualitas Pelayanan di Bidang Persampahan

Pelayanan pemerintah adalah suatu kegiatan yang merupakan perwujudan dari salah satu fungsi pemerintah itu sendiri yang bertujuan untuk mensejahterakan masyarakat. Sebagaimana Rasyid (1987:116-117) mengatakan bahwa: "fungsi utama pemerintah adalah pelayanan kepada masyarakat, yang bertujuan menciptakan kondisi yang menjamin warga masyarakat melaksanakan kehidupan mereka secara wajar". Untuk menilai seberapa jauh organisasi pemerintah dapat mencapai tujuannya, ukuran yang dapat digunakan adalah konsep kualitas pelayanan publik.

Kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang terbaik, yaitu suatu sikap atau cara bawahan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan. Sebagaimana dikemukakan oleh Ratminto (2005:76) bahwa pelayanan yang terbaik yaitu "melayani setiap saat, secara cepat dan

bappelitbangda

memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong serta profesional dan mampu", bahwa kualitas ialah:

> Standar yang harus dicapai oleh seorang/kelompok/ lembaga/organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja atau produk yang berupa barang atau jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani, baik internal maupun ekstenal dalam arti optimal pemenuhan atas tuntutan/persyaratan pelanggan/masyarakat. (Ratminto, 2005:78)

Menurut Lukman, ada empat unsur pokok yang terkandung di dalam pelayanan unggul *(service excellence)*, yaitu:

> Kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan. Keempat komponen tersebut merupakan suatu kesatuan yang terintegrasi, artinya pelayanan menjadi tidak *excellence* bila ada komponen yang kurang. Kualitas jasa atau layanan yang baik akan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat terhadap unit organisasi pemerintah yang memberikan layanan secara khusus serta pemerintah pada umumnya. (Lukman, 2004:19)

Berbagai langkah itu mengajarkan bahwa apapun bentuknya dan bagaimanapun situasinya, tidak ada alasan sedikitpun untuk tidak berusaha memuaskan pelanggan. Karena itu, diperlukan komitmen dari para pelaksana pelayanan untuk mencapai misi pelayanan prima.

Pemerintah Republik Indonesia menerbitkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang isinya dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Adapun tujuan Undang-undang tentang Pelayanan Publik adalah: terwujudnya batasan dan hubungan yang

bappelitbangda

jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik; terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Tangkilisan (2005:225) mengemukakan pengertian pelayanan prima sebagai "kemampuan maksimal seseorang dalam berhubungan dengan orang lain dalam hal pelayanan". Pengertian ini menekankan kepada individu pelaksana pelayanan. Dalam terminologi yang sama, Tjiptono (2001:58) memandang *service excellence* sebagai pelayanan yang unggul yang diartikan sebagai "suatu sikap atau cara bawahan melayani pihak lain secara memuaskan." Dengan demikian kepuasan masyarakat merupakan kunci kualitas layanan kepada masyarakat. Karena itu yang diutamakan dalam kualitas pelayanan prima bukanlah slogan-slogan untuk memberikan layanan terbaik bagi warga masyarakat, melainkan bentuk nyata pelayanan.

Puas atau tidaknya masyarakat dalam menerima layanan publik atau sipil yang diberikan oleh pemerintah, diukur setelah masyarakat menerima dan merasakan hasil dibandingkan dengan harapannya. Jadi masyarakat tidak dapat menentukan puas atau tidak sebelum memperoleh atau merasakan barang atau jasa yang diterimanya.

bappelitbangda

Selanjutnya Lukman (1999:10), mengartikan "kualitas sebagai kesesuaian dengan persyaratan, kesesuaian dengan pihak pemakai atau bebas dari kerusakan/cacat". Oleh sebab itu kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan prinsip: lebih cepat, lebih tepat, lebih mudah, lebih adil, lebih baik, akurat, ramah, dan sesuai dengan harapan pelanggan. Jadi kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang ada. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik.

Aparatur pemerintah perlu bekerja keras untuk melayani masyarakat dengan mutu yang paling tinggi. Tindakan yang serius untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dimulai dengan mengenali perbedaan antara warga negara dan pelanggan. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Schmidt dan Srtickland (1998) yang dikutip oleh Denhardt dan Denhardt yang menyatakan bahwa :

> *There is certainly no question but that government agencies should strive to offer the highest quality service possible, within the constraints of law and accountability-and, indeed, many agencies are doing so. One of the most sophisticated efforts to improve service quality begins with a recognize of the differences between customer and citizen* (Denhardt dan Denhardt, 2003:60).

Warga negara yang dilayani pemerintah dapat dijelaskan pada lingkup hak dan kewajiban dalam konteks masyarakat yang lebih luas. Hal ini berbeda dengan pelanggan yang lebih mencari manfaat untuk individu mereka sendiri.

bappelitbangda

Pembedaan kemudian dibuat antara klien dan warga negara. Hal ini sesuai dengan pendapat Denhardt dan Denhardt yang mengemukakan:

> *Citizen are described as bearent of right and duties within the context of wider community. Customer are different in that they do not share common purposes but rather seek to optimize their own individual benefits. The distinction then is made between citizen and client, The latter either internal and external. The following example may serve to illustrate these definitions. A citizen may not collect employment insurance and yet has and interest in how the system function; the actual recipient of an employment insurance payment would be an external client. A regional employment insurance office that depends on a central agency to distribute the employment insurance payment to their office would be an internal client* (Denhardt dan Denhardt, 2003:60).

Warga negara digambarkan sebagai pembawa hak dan kewajiban dalam konteks masyarakat yang lebih luas. Hal ini berbeda dengan pelanggan yang tidak memiliki tujuan yang sama, melainkan berusaha untuk mengoptimalkan keuntungan masing-masing. Perbedaan kemudian dibuat antara warga negara dan klien, Yang terakhir baik internal maupun eksternal. Seorang warga negara mungkin tidak memungut asuransi pekerjaan namun memiliki dan kepentingan dalam bagaimana sistem berfungsi; penerima sebenarnya dari pembayaran asuransi tenaga kerja akan menjadi klien eksternal. Kantor asuransi tenaga kerja daerah yang bergantung pada lembaga pusat untuk mendistribusikan pembayaran asuransi tenaga kerja ke kantor mereka akan menjadi klien internal. Pegawai negeri sipil yang melayani masyarakat harus dapat membantu melayani warga negara sesuai dengan ketentuan hukum. Kompleksitas daya tarik pemerintah dengan warganegara menandai usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan dari pemerintah

bappelitbangda

kepada masyarakat. Hal ini sesuai dengan pendapat Denhardt dan Denhardt yang menyatakan:

> *It is important to recognize, that public servants rarely deal with a single client or citizen. The front-line employee may be assisting someone sitting across the table, but he or she is simultaneously serving the citizen by ensuring that the process meets legal requirements. The complexity of government's in tractions with citizens and clients marks all efforts to improve service quality in government* (Denhardt dan Denhardt, 2003:61).

Perangkat daerah jarang berurusan dengan satu klien atau warga negara. Petugas di bagian pelayanan terdepan mungkin membantu warga yang datang memberikan pengaduan, tetapi pada saat yang bersamaan melayani warga negara dengan memastikan bahwa proses tersebut memenuhi persyaratan hukum. Kompleksitas daya tarik pemerintah dengan warga dan klien menandai semua upaya untuk meningkatkan kualitas layanan di pemerintahan. Kualitas pelayanan pemerintah dalam sektor publik telah banyak dikaji secara akademis. Salah satu teori yang dapat menganalisis hal ini dikemukakan oleh Carlson dan Schwarz, sebagaimana ditegaskan pula oleh Denhardt dan Denhardt bahwa:

> *Despite this complexity, there have been a variety of efforts to define public sector service quality. One especially comprehensive list developed government includes the following: convenience, security, reliability, personal attention, problem-solving approach, fairness, fiscal responsibility, and citizen influence.* (Denhardt dan Denhardt, 2003:61).

Terdapat berbagai upaya untuk mendefinisikan kualitas layanan sektor publik. Salah satu daftar komprehensif yang dikembangkan pemerintah

bappelitbangda

mencakup hal-hal berikut: kenyamanan, keamanan, keandalan, perhatian pribadi, pendekatan pemecahan masalah, keadilan, tanggung jawab fiskal, dan pengaruh warga negara. Kualitas pelayanan dalam konteks administrasi publik terhadap masyarakat dijelaskan lebih lengkap oleh Carlson dan Schwarz sebagai berikut:

1. *Convenience, measures the degree to which government services are easily accessible and available to citizens.*
2. *Security, measures the degree to which services the provided in a way that makes citizens feel safe and confident when using them.*
3. *Reliability, assesses the degree to which government vided correctly and on time.*
4. *Personal attention, measures the degree to which employees provide information to citizens and work with them to help meet their needs.*
5. *Problem-solving approach, measures the degree to which employees provide problem-solving to citizens and work with them to help meet their needs.*
6. *Fairness, measures the degree to which citizens believe that government services are provided in a way that is equitable to all.*
7. *Fiscal responsibility, measures the degree to which citizens believe local government is providing services in a way that uses money responsibly.*
8. *Citizen influence, measures the degree to which citizens feel they can influence the quality of service they receive from the local government* (Carlson and Schwarz, 1995: 29).

Dengan demikian pelayanan publik harus memperhatikan: 1. Kenyamanan, mengukur sejauh mana layanan pemerintah mudah diakses dan tersedia bagi warga negara; 2. Keamanan, mengukur sejauh mana layanan yang disediakan sedemikian rupa sehingga membuat warga negara merasa aman dan percaya diri saat menggunakannya; 3. Reliability, menilai sejauh mana pemerintah memberikan pelayanan dengan benar dan tepat waktu; 4. Perhatian pribadi, mengukur sejauh mana karyawan memberikan informasi kepada warga dan

bappelitbangda

bekerja dengan mereka untuk membantu memenuhi kebutuhan mereka; 5. Pendekatan pemecahan masalah, mengukur sejauh mana karyawan memberikan pemecahan masalah kepada warga dan bekerja dengan mereka untuk membantu memenuhi kebutuhan mereka; 6. Keadilan, mengukur sejauh mana warga negara percaya bahwa layanan pemerintah disediakan dengan cara yang adil bagi semua; 7. Tanggung jawab fiskal, mengukur sejauh mana warga percaya bahwa pemerintah daerah menyediakan layanan dengan cara menggunakan uang secara bertanggung jawab; dan 8. Pengaruh warga, mengukur sejauh mana warga merasa dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang mereka terima dari pemerintah daerah.

Masyarakat mengharapkan pelayanan dilakukan dengan wajar dan juga adanya tanggung jawab pada aspek keuangan, warga negara mengharapkan pelayanan yang setimpal dengan pengorbanan yang mereka lakukan. Hal ini sesuai dengan pendapat Denhardt dan Denhardt yang menyatakan:

> *What is especially interesting about this list is not only that citizens expect public services to meet such standards as timeliness and reliability, but that they should and do expect that services be delivered fairly and with attention to fiscal responsibility as well; citizen expect to have the opportunity to influence the services they receive as well as the quality of those services.* (Denhardt dan Denhardt, 2003:61).

Dengan demikian warga negara mengharapkan layanan publik untuk memenuhi standar seperti ketepatan waktu dan keandalan, tetapi bahwa warga negara benar-benar berharap bahwa layanan diberikan secara adil dan dengan memperhatikan tanggung jawab fiskal juga; warga berharap memiliki

balitbangda

kesempatan untuk mempengaruhi layanan yang mereka terima serta kualitas layanan yang diberikan pemerintah tersebut.

2.1.4 Unsur Utama Dalam Konten Survei Kepuasan Masyarakat

Unsur yang utama dalam konten survei merujuk pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yang mencakup 9 (sembilan) unsur SKM sebagaimana dicantumkan dalam tabel berikut ini.

Tabel 2.1 Unsur Dalam Konten Survei

No.	Unsur SKM	Kode
1.	Persyaratan	U1
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	U2
3.	Waktu Penyelesaian	U3
4.	Biaya/Tarif	U4
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	U5
6.	Kompetensi Pelaksana	U6
7.	Perilaku Pelaksana	U7
8.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	U8
9.	Sarana dan Prasarana	U9

(Sumber: Data diolah Tim Peneliti berdasarkan Permen-PANRB 14/2017)

Penjelasan dari masing-masing unsur dalam survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik adalah sebagai berikut:

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. Unsur ini dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (masyarakat). Contohnya dalam pembuatan KTP, biaya oleh UU dinyatakan gratis.

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.

bappelitbangda

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Unsur ini dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis *website*.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Unsur ini dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis *website*.

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. Adapun sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin), sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek), pada umumnya prasarana digunakan untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

bappelitbangda

BAB 3

METODE PENELITIAN SURVEI

3.1 Desain Penelitian

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pelayanan persampahan di Kabupaten Bandung Barat menggunakan Desain Penelitian Campuran Paralel Konvergen (*Convergent Parallel Mixed Methods*). Desain penelitian ini dilakukan dengan cara menyatukan atau menggabungkan data kuantitatif dan data kualitatif untuk memberikan analisis komprehensif terhadap masalah penelitian.

3.2 Tahapan Survei

Pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

bappelitbangda

3.3 Konten Survei

Unsur dalam konten survei merujuk pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yang mencakup 9 (sembilan) unsur SKM sebagaimana dicantumkan dalam tabel berikut ini.

Tabel 3.1 Konten Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

No.	Unsur SKM	Kode
1.	Persyaratan	U1
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	U2
3.	Waktu Penyelesaian	U3
4.	Biaya/Tarif	U4
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	U5
6.	Kompetensi Pelaksana	U6
7.	Perilaku Pelaksana	U7
8.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	U8
9.	Sarana dan Prasarana	U9

(Sumber: Data diolah Tim Peneliti berdasarkan Permen-PANRB 14 Tahun 2017)

3.4 Pengumpulan Data Menggunakan Angket atau Kuesioner

Teknik pengumpulan data untuk memperoleh data persepsi atas kepuasan pelayanan menggunakan instrumen kuisioner yang mencakup 9 unsur pertanyaan/pernyataan sesuai dengan unsur layanan melalui wawancara tatap muka dan/atau melalui pengisian sendiri.

bappeda

Angket atau kuesioner yang disebarkan kepada masyarakat di wilayah Kabupaten Bandung Barat dalam Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan persampahan di Kabupaten Bandung Barat 2022 diperinci dalam pernyataan-pernyataan setiap unsur SKM sebagai berikut.

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

Tabel 3.2 Pernyataan-Pernyataan Yang Disampaikan Pada Unsur Persyaratan

Semua persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat dalam pengurusan pelayanan di bidang persampahan dari Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung Barat adalah mudah atau tidak menyulitkan masyarakat	STS	TS	S	SS
Semua persyaratan teknis dengan mudah dapat dipenuhi oleh masyarakat Kabupaten Bandung Barat untuk mendapatkan pelayanan di bidang persampahan dari Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung Barat	STS	TS	S	SS
Semua persyaratan administratif dengan mudah dapat dipenuhi oleh masyarakat Kabupaten Bandung Barat untuk mendapatkan pelayanan di bidang persampahan dari Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung Barat	STS	TS	S	SS
Informasi mengenai persyaratan untuk dapat menerima pelayanan di bidang persampahan di Kabupaten Bandung Barat diperoleh dengan mudah	STS	TS	S	SS
Petugas/pegawai Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung Barat melaksanakan tugas dengan baik dalam memproses pengajuan persyaratan dari masyarakat untuk memperoleh pelayanan di bidang persampahan	STS	TS	S	SS

(Sumber: Data diolah Tim Peneliti berdasarkan Permen-PANRB 14 Tahun 2017 dan Tinjauan Pustaka)

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

Tabel 3.3 Pernyataan-Pernyataan Yang Disampaikan Pada Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Tata cara pelayanan publik dalam hal pengelolaan persampahan di Kabupaten Bandung Barat telah sesuai dengan peraturan yang berlaku	STS	TS	S	SS
Tata cara pelayanan di bidang persampahan yang sesuai dengan peraturan yang berlaku telah dilaksanakan denngan baik oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung Barat	STS	TS	S	SS
Masyarakat Kabupaten Bandung Barat telah mengikuti tata cara dalam menerima pelayanan di bidang persampahan sesuai dengan peraturan yang berlaku	STS	TS	S	SS
Tata cara pengaduan yang terkait dengan keluhan/saran/kritik terhadap pengelolaan persampahan di Kabupaten Bandung Barat telah mengikuti peraturan yang berlaku	STS	TS	S	SS
Pelayanan di bidang persampahan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung Barat sudah memiliki alur tahapan yang jelas	STS	TS	S	SS

(Sumber: Data diolah Tim Peneliti berdasarkan Permen-PANRB 14 Tahun 2017 dan Tinjauan Pustaka)

3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

Tabel 3.4 Pernyataan-Pernyataan Yang Disampaikan Pada Unsur Waktu Penyelesaian

Jangka waktu yang diperlukan Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung Barat untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan di bidang persampahan sudah sesuai/mencukupi	STS	TS	S	SS
Jangka waktu yang diperlukan Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung Barat untuk menyelesaikan proses pendaftaran masyarakat untuk dapat memperoleh pelayanan di bidang persampahan sudah sesuai/mencukupi	STS	TS	S	SS
Jangka waktu yang diperlukan petugas/pegawai Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung Barat untuk mengangkut sampah dari rumah tangga ke kendaraan operasional pengangkut sampah sudah sesuai/mencukupi	STS	TS	S	SS
Jangka waktu yang diperlukan petugas/pegawai Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung Barat untuk menurunkan sampah dari kendaraan operasional pengangkut sampah ke Lokasi TPS (Tempat Pembuangan Sementara) sudah sesuai/mencukupi	STS	TS	S	SS
Jangka waktu yang diperlukan petugas/pegawai Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung Barat untuk mengangkut sampah dari Lokasi TPS (Tempat Pembuangan Sementara) menuju ke Lokasi TPA (Tempat Pembuangan Akhir) sudah sesuai/mencukupi	STS	TS	S	SS

(Sumber: Data diolah Tim Peneliti berdasarkan Permen-PANRB 14 Tahun 2017 dan Tinjauan Pustaka)

kelitbanga

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. Unsur ini dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (masyarakat).

Tabel 3.5 Pernyataan-Pernyataan Yang Disampaikan Pada Unsur Biaya/Tarif

Besar biaya/tarif pelayanan (retribusi) dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan di bidang persampahan ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara pihak masyarakat dan pihak Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung Barat	STS	TS	S	SS
Biaya/tarif pelayanan (retribusi) pelayanan di bidang persampahan yang dipungut oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung Barat masih terjangkau bagi masyarakat Kabupaten Bandung Barat	STS	TS	S	SS
Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung Barat bersikap terbuka tentang perincian biaya/tarif (retribusi) pelayanan di bidang persampahan	STS	TS	S	SS
Masyarakat akan tetap menerima dengan baik apabila Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung Barat menaikkan biaya/tarif pelayanan (retribusi) untuk peningkatan kualitas pelayanan di bidang persampahan	STS	TS	S	SS
Masyarakat Kabupaten Bandung Barat dalam membayar biaya/tarif (retribusi) pelayanan di bidang persampahan dapat dilakukan secara manual (pembayaran tunai) dan juga bisa dilakukan secara digital (menggunakan cara transfer bank, OVO, Gopay, ShopeePay, LinkAja, dsb.)	STS	TS	S	SS

(Sumber: Data diolah Tim Peneliti berdasarkan Permen-PANRB 14 Tahun 2017 dan Tinjauan Pustaka)

bapelitbangda

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.

Tabel 3.6 Pernyataan-Pernyataan Yang Disampaikan Pada Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan berupa hasil pelayanan di bidang persampahan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung Barat dan diterima oleh masyarakat Kabupaten Bandung Barat sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan	STS	TS	S	SS
Hasil pelayanan di bidang persampahan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung Barat sesuai dengan harapan dari masyarakat	STS	TS	S	SS
Hasil pelayanan di bidang persampahan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung Barat telah mencapai target jumlah jangkauan pengelolaan (kuantitas) yang optimal	STS	TS	S	SS
Hasil pelayanan di bidang persampahan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung Barat telah mencapai target mutu pelayanan prima (kualitas) yang unggul (excellent service)	STS	TS	S	SS
Hasil pelayanan di bidang persampahan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung Barat telah mencapai target tepat waktu (tidak ada keterlambatan)	STS	TS	S	SS

(Sumber: Data diolah Tim Peneliti berdasarkan Permen-PANRB 14 Tahun 2017 dan Tinjauan Pustaka)

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Unsur ini dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis *website*.

bappeli

Tabel 3.7 Pernyataan-Pernyataan Yang Disampaikan Pada Unsur Kompetensi Pelaksana

Masyarakat menilai "kemampuan" yang dimiliki oleh para pelaksana/petugas/pegawai Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung Barat yang mengelola pelayanan di bidang persampahan sudah baik/memadai	STS	TS	S	SS
Masyarakat menilai "pengetahuan" yang dimiliki oleh para pelaksana/petugas/pegawai Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung Barat yang mengelola pelayanan di bidang persampahan sudah baik/memadai	STS	TS	S	SS
Masyarakat menilai "keahlian" yang dimiliki oleh para pelaksana/petugas/pegawai Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung Barat yang mengelola pelayanan di bidang persampahan sudah baik/memadai	STS	TS	S	SS
Masyarakat menilai "keterampilan" yang dimiliki oleh para pelaksana/petugas/pegawai Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung Barat yang mengelola pelayanan di bidang persampahan sudah baik/memadai	STS	TS	S	SS
Masyarakat menilai "pengalaman" yang dimiliki oleh para pelaksana/petugas/pegawai Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung Barat yang mengelola pelayanan di bidang persampahan sudah baik/memadai	STS	TS	S	SS

(Sumber: Data diolah Tim Peneliti berdasarkan Permen-PANRB 14 Tahun 2017 dan Tinjauan Pustaka)

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Unsur ini dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis *website*.

Tabel 3.8 Pernyataan-Pernyataan Yang Disampaikan Pada Unsur Perilaku Pelaksana

Para petugas/pegawai Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung Barat yang memberikan pelayanan di bidang persampahan kepada masyarakat Kabupaten Bandung Barat dinilai sudah bersikap dan bertindak dengan penuh "tanggung jawab" menurut bidang tugasnya masing-masing	STS	TS	S	SS
Para petugas/pegawai Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung Barat yang memberikan pelayanan di bidang persampahan kepada masyarakat dinilai sudah bersikap dan bertingkah laku dengan penuh "sopan santun"	STS	TS	S	SS
Para petugas/pegawai Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung Barat yang memberikan pelayanan di bidang persampahan kepada masyarakat dinilai sudah bersikap dan bekerja dengan "tangkas" (cepat, tepat, dan akurat)	STS	TS	S	SS
Para petugas/pegawai Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung Barat yang memberikan pelayanan di bidang persampahan kepada masyarakat Kabupaten Bandung Barat dinilai sudah bersikap dan berperilaku "tangguh" (tegar dan kuat menghadapi hambatan, tantangan, ancaman, dan intimidasi)	STS	TS	S	SS
Para petugas/pegawai Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung Barat yang memberikan pelayanan di bidang persampahan kepada masyarakat Kabupaten Bandung Barat dinilai sudah bersikap dan bertindak dengan "jeli" (melakukan pekerjaan dengan cermat)	STS	TS	S	SS

(Sumber: Data diolah Tim Peneliti berdasarkan Permen-PANRB 14 Tahun 2017 dan Tinjauan Pustaka)

8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

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

Tabel 3.9 Pernyataan-Pernyataan Yang Disampaikan Pada Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung Barat sudah memiliki tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan melakukan tindak lanjut menangani pengaduan, saran, dan masukan dari masyarakat Kabupaten Bandung Barat terkait dengan pelayanan di bidang persampahan	STS	TS	S	SS
Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung Barat sudah menyediakan "media dialog/percakapan" secara langsung untuk menampung pengaduan, saran, dan masukan dari masyarakat terkait dengan pelayanan di bidang persampahan	STS	TS	S	SS
Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung Barat sudah menyediakan "media konvensional" (seperti kotak saran, dsb.) untuk menampung pengaduan, saran, dan masukan dari masyarakat Kabupaten Bandung Barat terkait dengan pelayanan di bidang persampahan	STS	TS	S	SS
Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung Barat sudah menyediakan "media elektronik" (website, email, media sosial, dsb.) untuk menampung pengaduan, saran, dan masukan dari masyarakat Kabupaten Bandung Barat terkait dengan pelayanan di bidang persampahan	STS	TS	S	SS
Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung Barat senantiasa melakukan tindakan yang nyata untuk menindaklanjuti pengaduan, saran, dan masukan dari masyarakat secara cepat, tepat, akurat, dan solutif sehingga masyarakat juga senantiasa mendapatkan solusi/jalan keluar yang baik terhadap berbagai permasalahan yang terkait dengan pelayanan di bidang persampahan	STS	TS	S	SS

(Sumber: Data diolah Tim Peneliti berdasarkan Permen-PANRB 14 Tahun 2017 dan Tinjauan Pustaka)

9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Adapun sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin), sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek), pada umumnya prasarana digunakan untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Tabel 3.10 Pernyataan-Pernyataan Yang Disampaikan Pada Unsur Sarana dan Prasarana

Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung Barat telah memiliki sarana dan prasarana yang memadai untuk memberikan pelayanan di bidang persampahan kepada masyarakat Kabupaten Bandung Barat	STS	TS	S	SS
Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung Barat telah memiliki "sarana kendaraan operasional" yang sudah mencukupi/memadai sebagai peralatan untuk mencapai maksud dan tujuan diselenggarakannya pelayanan di bidang persampahan kepada masyarakat Kabupaten Bandung Barat	STS	TS	S	SS
Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung Barat telah memiliki "sarana mesin pengolah sampah" yang sudah mencukupi/memadai sebagai seperangkat peralatan yang dapat mengolah sampah menjadi produk barang-barang yang bermanfaat / yang dapat digunakan untuk berbagai keperluan	STS	TS	S	SS
Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung Barat telah memiliki "prasarana TPS (Tempat Pembuangan Sementara)" yang baik/mencukupi/memadai sebagai penunjang utama terselenggaranya proses pelayanan di bidang persampahan kepada masyarakat Kabupaten Bandung Barat	STS	TS	S	SS
Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung Barat telah memiliki "prasarana TPA (Tempat Pembuangan Akhir)" yang baik/mencukupi/memadai sebagai penunjang utama terselenggaranya proses pelayanan di bidang persampahan kepada masyarakat Kabupaten Bandung Barat	STS	TS	S	SS

(Sumber: Data diolah Tim Peneliti berdasarkan Permen-PANRB 14 Tahun 2017 dan Tinjauan Pustaka)

3.5 Pengolahan Data

Nilai akhir Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dihitung menggunakan Nilai Rata-Rata Tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Untuk skala yang digunakan adalah skala nilai (*rating score*).

Dalam penghitungan SKM terdapat 9 unsur atau indikator yang dikaji, yaitu: Persyaratan (U1), Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2), Waktu Penyelesaian (U3), Biaya/Tarif (U4), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), Kompetensi Pelaksana (U6), Perilaku Pelaksana (U7), Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8), dan Sarana dan Prasarana (U9).

Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

bappelitbangda

$$\text{Bobot nilai rata rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0{,}11$$

Untuk keseragaman pengolahan data, Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang memakai angka 0,11. Selanjutnya untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \text{ x Nilai Penimbang}$$

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

$$\text{Nilai IKM (sebelum konversi) x 25}$$

Untuk memperoleh Nilai IKM Unit Pelayanan sebagai penyelenggara pelayanan publik maka digunakan rumus:

$$\text{Nilai IKM Unit Pelayanan} = \frac{\text{Jumlah nilai IKM per Jenis Pelayanan}}{\text{Jumlah jenis layanan}}$$

bappelitbangda

Kategori nilai huruf mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan ditetapkan dalam Permen-PANRB 14/2017 sebagaimana tercantum pada tabel berikut ini.

Tabel 3.11 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Kerja Pelayanan

NILAI PERSEPSI	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

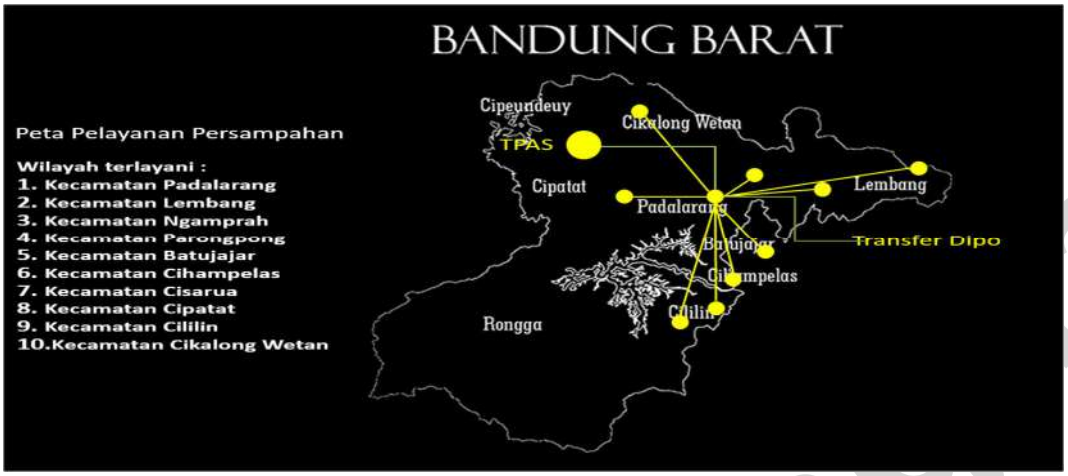
(Sumber: Permen-PANRB 14/2017)

3.6 Lokasi / Wilayah Kegiatan Survei

Ruang lingkup survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan persampahan dilakukan di 10 Kecamatan (sumber: Data TPS 3R Pemerintah Kabupaten Bandung Barat). Hal tersebut tercantum pula dalam Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Barat Nomor 2 Tahun 2020 tentang Pengelolaan Sampah dan Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Barat Nomor 1 Tahun 2021 tentang Retribusi Pelayanan Persampahan/Kebersihan.

bappelitbangda

Gambar 3.1 Pelayanan Persampahan pada 10 Kecamatan di Kabupaten Bandung Barat



(Sumber: DLH Kabupaten Bandung Barat, 2022)

Dengan demikian lokasi / wilayah survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan persampahan di Kabupaten Bandung Barat tahun 2022 adalah meliputi:

1. Kecamatan Batujajar
2. Kecamatan Cihampelas
3. Kecamatan Cikalong Wetan
4. Kecamatan Cipatat
5. Kecamatan Cisarua
6. Kecamatan Lembang
7. Kecamatan Ngamprah
8. Kecamatan Padalarang
9. Kecamatan Parongpong
10. Kecamatan Cililin

bappelitbangda

Gambar 3.2 Wilayah Yang Terlayani oleh DLH - UPT Persampahan/Kebersihan di Kabupaten Bandung Barat



Adapun perincian wilayah desa yang diteliti dalam survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan persampahan di Kabupaten Bandung Barat tahun 2022 adalah sebagai berikut:

1) Kecamatan Batujajar, mencakup:
   1. Desa Giriasih
   2. Desa Batujajar
   3. Desa Batujajar Barat
   4. Desa Batujajar Timur
   5. Desa Galanggang
   6. Desa Selacau

2) Kecamatan Cihampelas, mencakup:
   1. Desa Singajaya
   2. Desa Pataruman

bappelitbang

3. Desa Cipatik
4. Desa Citapen
5. Desa Cihampelas
6. Desa Tanjung wangi
7. Desa Mekarmukti

3) Kecamatan Cikalong Wetan, mencakup:

1. Desa Mandalasari
2. Desa Mandalamukti
3. Desa Ciptagumati

4) Kecamatan Cipatat, mencakup:

1. Desa Ciptaharja

5) Kecamatan Cisarua, mencakup:

1. Desa Kertawangi
2. Desa Jambudipa
3. Desa Padaasih

6) Kecamatan Lembang, mencakup:

1. Desa Kayuambon
2. Desa Jayagiri
3. Desa Lembang
4. Desa Gudang Kahuripan
5. Desa Mekarwangi
6. Desa Sukajaya
7. Desa Cibogo
8. Desa Cikole
9. Desa Wangun Harja
10. Desa Langen Sari
11. Desa Cikahuripan
12. Desa Pagerwangi

bappelitbangda

7) Kecamatan Ngamprah, mencakup:

1. Desa Cilame
2. Desa Tanimulya
3. Desa Cimareme
4. Desa Pakuhaji
5. Desa Gadobangkong
6. Desa Mekarsari
7. Desa Ngamprah
8. Desa Bojong koneng
9. Desa Margajaya
10. Desa Sukatani

8) Kecamatan Padalarang, mencakup:

1. Desa Kertamulya
2. Desa Kertajaya
3. Desa Cipeundeuy
4. Desa Padalarang
5. Desa Jayamekar
6. Desa Laksana Mekar
7. Desa Ciburuy
8. Desa Cimerang

9) Kecamatan Parongpong, mencakup:

1. Desa Sariwangi
2. Desa Cihanjuang
3. Desa Ciwaruga
4. Desa Cihideung
5. Desa Cigugur
6. Desa Karyawangi

10) Kecamatan Cililin, mencakup:

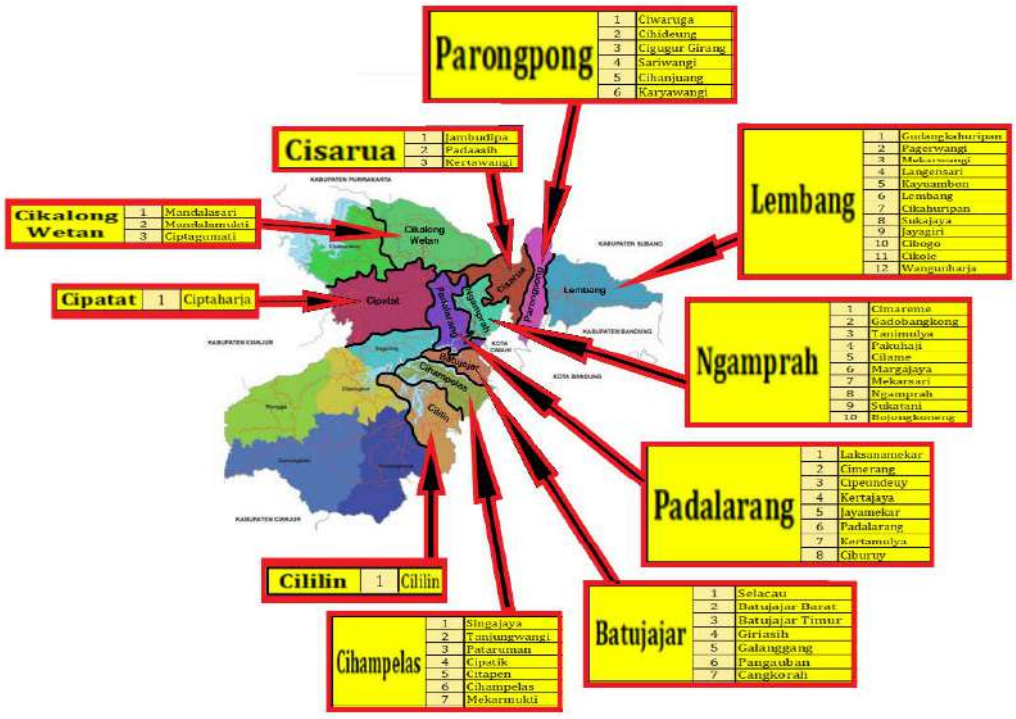
1. Desa Cililin

bappelitbangda

3.7 Unit Analisis dan Ukuran Populasi

Unit analisis dan ukuran populasi terdapat pada 10 kecamatan yang diteliti dalam survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan persampahan di Kabupaten Bandung Barat Pada Tahun 2022.

Gambar 3.3 Wilayah Desa Yang Diteliti Dalam Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Persampahan di Kabupaten Bandung Barat Pada Tahun 2022



(Sumber: Data Bapelitbang Kabupaten Bandung Barat 2022 diolah Tim Peneliti)

Selanjutnya unit analisis dan ukuran populasi di setiap wilayah desa yang diteliti dalam survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan persampahan di Kabupaten Bandung Barat Pada Tahun 2022 dijelaskan dalam uraian berikut ini.

1. Kecamatan Batujajar

Tabel 3.12 Unit Analisis dan Ukuran Populasi di Kecamatan Batujajar

	Desa/Kelurahan *Village/Kelurah*	Penduduk/*Population* Laki-Laki/*Male*	Perempuan/*Female*	Jumlah/*Total*
	(1)	(2)	(3)	(4)
1	Selacau	6.692	6.503	13.195
2	Batujajar Barat	8.815	8.614	17.429
3	Batujajar Timur	8.321	8.093	16.414
4	Giriasih	5.988	5.895	11.883
5	Galanggang	11.050	10.748	21.798
6	Pangauban	8.101	7.876	15.977
7	Cangkorah	6.096	5.787	11.883
	Batujajar	**55.063**	**53.516**	**108.579**

(Sumber: Data BPS Kabupaten Bandung Barat 2022 diolah Tim Peneliti)

2. Kecamatan Cihampelas

Tabel 3.13 Unit Analisis dan Ukuran Populasi di Kecamatan Cihampelas

	Desa/Kelurahan *Village/Kelurah*	Penduduk/*Population* Laki-Laki/*Male*	Perempuan/*Female*	Jumlah/*Total*
	(1)	(2)	(3)	(4)
1	Singajaya	4.506	4.309	8.815
2	Tanjungwangi	4.965	4.669	9.634
3	Pataruman	8.996	8.558	17.554
4	Cipatik	6.231	5.934	12.165
5	Citapen	9.477	9.150	18.627
6	Cihampelas	9.715	9.266	18.981
7	Mekarmukti	7.641	7.301	14.942
	Cihampelas	**51.531**	**49.187**	**100.718**

(Sumber: Data BPS Kabupaten Bandung Barat 2022 diolah Tim Peneliti)

bapelitbangda

3. Kecamatan Cikalong Wetan

Tabel 3.14 Unit Analisis dan Ukuran Populasi di Kecamatan Cikalong Wetan

	Desa/Kelurahan *Village/Kelurahan*	Penduduk/*Population*		
		Laki-Laki/*Male*	Perempuan/*Female*	Jumlah/*Total*
	(1)	(2)	(3)	(4)
1	Mandalasari	4.285	4.045	8.330
2	Mandalamukti	2.700	2.667	5.367
3	Ciptagumati	6.906	6.732	13.638
	Cikalong Wetan	**13.891**	**13.444**	**27.335**

(Sumber: Data BPS Kabupaten Bandung Barat 2022 diolah Tim Peneliti)

4. Kecamatan Cipatat

Tabel 3.15 Unit Analisis dan Ukuran Populasi di Kecamatan Cipatat

	Desa/Kelurahan *Village/Keluraha*	Penduduk/*Population*		
		Laki-Laki/*Male*	Perempuan/*Female*	Jumlah/*Total*
	(1)	(2)	(3)	(4)
1	Ciptaharja	8.303	8.068	16.371
	Cipatat	**8.303**	**8.068**	**16.371**

(Sumber: Data BPS Kabupaten Bandung Barat 2022 diolah Tim Peneliti)

bapelitbangda

5. Kecamatan Cisarua

Tabel 3.16 Unit Analisis dan Ukuran Populasi di Kecamatan Cisarua

	Desa/Kelurahan *Village/Kelurahan*	Penduduk/*Population*		
		Laki-Laki/*Male*	Perempuan/*Female*	Jumlah/*Total*
	(1)	(2)	(3)	(4)
1	Jambudipa	7.420	7.190	14.610
2	Padaasih	6.856	6.528	13.384
3	Kertawangi	6.846	6.529	13.375
	Cisarua	**21.122**	**20.247**	**41.369**

(Sumber: Data BPS Kabupaten Bandung Barat 2022 diolah Tim Peneliti)

6. Kecamatan Lembang

Tabel 3.17 Unit Analisis dan Ukuran Populasi di Kecamatan Lembang

	Desa/Kelurahan *Village/Kelurahan*	Penduduk/*Population*		
		Laki-Laki/*Male*	Perempuan/*Female*	Jumlah/*Total*
	(1)	(2)	(3)	(4)
1	Gudangkahuripan	7.307	7.047	14.354
2	Pagerwangi	5.674	5.366	11.040
3	Mekarwangi	3.073	2.950	6.023
4	Langensari	7.391	7.026	14.417
5	Kayuambon	4.884	4.712	9.596
6	Lembang	8.294	8.092	16.386
7	Cikahuripan	6.315	6.159	12.672
8	Sukajaya	6.861	6.691	13.552
9	Jayagiri	9.966	9.715	19.681
10	Cibogo	6.516	6.370	12.886
11	Cikole	7.218	7.127	14.345
12	Wangunharja	4.311	4.226	8.537
	Lembang	**77.810**	**75.481**	**153.489**

(Sumber: Data BPS Kabupaten Bandung Barat 2022 diolah Tim Peneliti)

7. Kecamatan Ngamprah

Tabel 3.18 Unit Analisis dan Ukuran Populasi di Kecamatan Ngamprah

	Desa/Kelurahan *Village/Kelurahan*	Penduduk/*Population*		
		Laki-Laki/*Male*	Perempuan/*Female*	Jumlah/*Total*
	(1)	(2)	(3)	(4)
1	Cimareme	6.152	6.094	12.246
2	Gadobangkong	7.471	7.446	14.917
3	Tanimulya	19.243	18.955	38.198
4	Pakuhaji	4.803	4.544	9.347
5	Cilame	18.706	18.049	36.755
6	Margajaya	8.020	8.049	16.069
7	Mekarsari	6.602	6.186	12.788
8	Ngamprah	3.601	3.378	6.979
9	Sukatani	4.060	3.887	7.947
10	Bojongkoneng	7.203	6.831	14.034
	Ngamprah	**85.861**	**83.419**	**169.280**

(Sumber: Data BPS Kabupaten Bandung Barat 2022 diolah Tim Peneliti)

8. Kecamatan Padalarang

Tabel 3.19 Unit Analisis dan Ukuran Populasi di Kecamatan Padalarang

	Desa/Kelurahan *Village/Kelurahan*	Penduduk/*Population*		
		Laki-Laki/*Male*	Perempuan/*Female*	Jumlah/*Total*
	(1)	(2)	(3)	(4)
1	Laksanamekar	9.538	9.186	18.724
2	Cimerang	4.389	4.263	8.652
3	Cipeundeuy	7.186	6.980	14.166
4	Kertajaya	9.075	8.779	17.854
5	Jayamekar	10.964	10.450	21.414
6	Padalarang	17.913	17.359	35.272
7	Kertamulya	11.134	10.878	22.012
8	Ciburuy	9.986	9.611	19.597
	Padalarang	**80.185**	**77.506**	**157.691**

(Sumber: Data BPS Kabupaten Bandung Barat 2022 diolah Tim Peneliti)

9. Kecamatan Parongpong

Tabel 3.20 Unit Analisis dan Ukuran Populasi di Kecamatan Parongpong

	Desa/Kelurahan *Village/Kelurahan*	Penduduk/*Population* Laki-Laki/*Male*	Perempuan/*Female*	Jumlah/*Total*
	(1)	(2)	(3)	(4)
1	Ciwaruga	8.171	7.948	16.119
2	Cihideung	8.321	8.168	16.489
3	Cigugur Girang	8.487	8.216	16.703
4	Sariwangi	8.970	8.719	17.689
5	Cihanjuang	10.745	10.548	21.293
6	Karyawangi	5.214	4.951	10.165
	Parongpong	**49.908**	**48.550**	**98.458**

(Sumber: Data BPS Kabupaten Bandung Barat 2022 diolah Tim Peneliti)

10. Kecamatan Cililin

Tabel 3.21 Unit Analisis dan Ukuran Populasi di Kecamatan Cililin

	Desa/Kelurahan Village/Kelurahan	Penduduk/Population Laki-Laki/ Male	Perempuan/Female	Jumlah/Total
	1	2	3	4
1	Cililin	6.670	6.441	13.111
	Cililin	**6.670**	**6.441**	**13.111**

(Sumber: Data BPS Kabupaten Bandung Barat 2022 diolah Tim Peneliti)

Berdasarkan data BPS Kabupaten Bandung Barat tahun 2022 yang diolah oleh Tim Peneliti, maka ukuran populasi (*population size*) dalam ruang lingkup survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan persampahan yang dilakukan di 10 Kecamatan sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Barat Nomor 2 Tahun 2020 tentang Pengelolaan Sampah dan

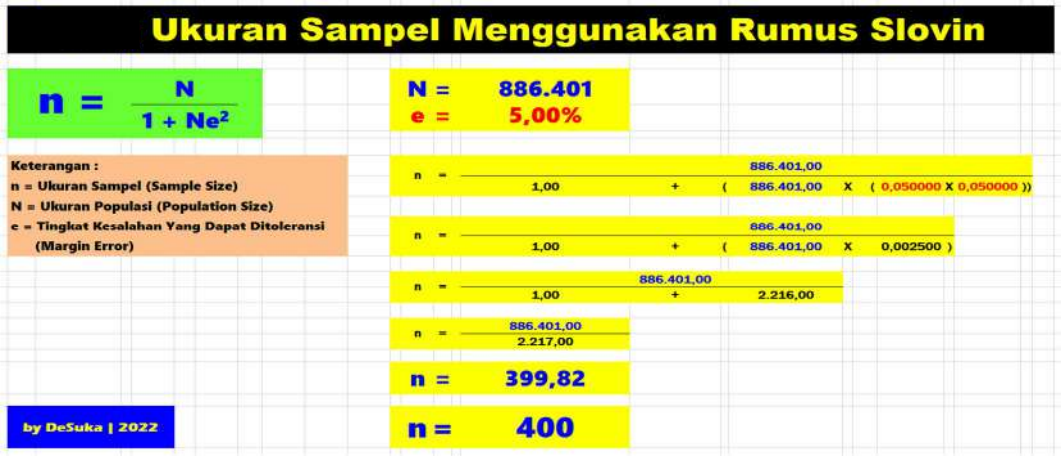
bappeda bandung barat

Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Barat Nomor 1 Tahun 2021 tentang Retribusi Pelayanan Persampahan/Kebersihan adalah sebesar 886.401 orang penduduk Kabupaten Bandung Barat.

3.8 Penentuan Sampel dan Responden

Penentuan sampel dilakukan menggunakan *multi stage sampling*, kemudian dihitung menggunakan *sampling frame.* Berdasarkan ukuran populasi *(population size)* sebesar 886.401 orang penduduk Kabupaten Bandung Barat, maka ukuran sampel yang dibutuhkan untuk melakukan SKM diuraikan pada bagian di bawah ini.

Gambar 3.3 Perhitungan Ukuran Sampel Menggunakan Rumus Slovin



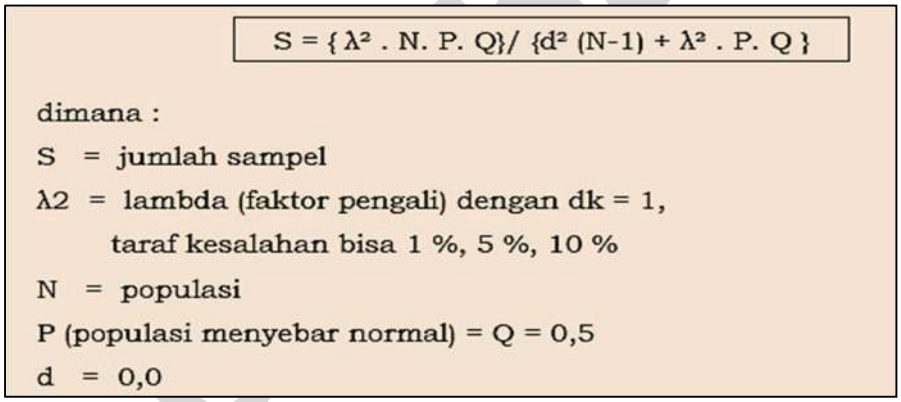
(Sumber: Data diolah Tim Peneliti)

Berdasarkan perhitungan penentuan ukuran sampel menggunakan rumus Slovin, maka ukuran sampel (*sample size*) dalam ruang lingkup survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan persampahan yang dilakukan di 10 Kecamatan sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Barat Nomor 2 Tahun 2020 tentang Pengelolaan Sampah dan Peraturan Daerah Kabupaten

Bandung Barat Nomor 1 Tahun 2021 tentang Retribusi Pelayanan Persampahan/Kebersihan adalah sebesar 400 orang penduduk Kabupaten Bandung Barat.

Sebagai perbandingan, di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik disebutkan tentang penentuan ukuran sampel menggunakan rumus Krejcie and Morgan, yaitu dengan rumus berikut ini.

Gambar 3.4 Rumus Perhitungan Ukuran Sampel Krejcie and Morgan



(Sumber: Permen-PANRB 14 Tahun 2017)

Dengan melakukan perhitungan penentuan ukuran sampel menggunakan rumus Krejcie and Morgan dengan ukuran populasi sampai dengan 1.000.000 orang, maka ukuran sampel yang diperoleh adalah 384 orang. Dengan demikian perhitungan penentuan ukuran sampel menggunakan rumus Slovin, dimana ukuran sampel (*sample size*) adalah sebesar 400 orang penduduk Kabupaten Bandung Barat masih *reliable* karena

berada di atas penentuan ukuran sampel menggunakan rumus Krejcie and Morgan sebesar 384 orang.

Selanjutnya penentuan ukuran sampel (*sample size*) dalam ruang lingkup survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan persampahan yang dilakukan di 10 Kecamatan sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Barat Nomor 2 Tahun 2020 tentang Pengelolaan Sampah dan Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Barat Nomor 1 Tahun 2021 tentang Retribusi Pelayanan Persampahan/Kebersihan pada setiap desa adalah sebagai berikut ini.

1. Ukuran Sampel Pada Setiap Desa Di Kecamatan Batujajar, Kecamatan Cihampelas, Kecamatan Cikalong Wetan, Kecamatan Cipatat, dan Kecamatan Cisarua

Tabel 3.22 Ukuran Sampel Pada Setiap Desa Di Kecamatan Batujajar, Kecamatan Cihampelas, Kecamatan Cikalong Wetan, Kecamatan Cipatat, dan Kecamatan Cisarua

KECAMATAN	NO.	DESA	SAMPEL LAKI-LAKI (ROUND UP)	SAMPEL PEREMPUAN (ROUND UP)	JUMLAH SAMPEL SETIAP DESA
Batujajar	1	Selacau	4	3	7
	2	Batujajar Barat	4	4	8
	3	Batujajar Timur	4	4	8
	4	Giriasih	3	3	6
	5	Galanggang	5	5	10
	6	Pangauban	4	4	8
	7	Cangkorah	3	3	6
Cihampelas	1	Singajaya	3	2	5
	2	Tanjungwangi	3	3	6
	3	Pataruman	5	4	9
	4	Cipatik	3	3	6
	5	Citapen	5	5	10
	6	Cihampelas	5	5	10
	7	Mekarmukti	4	4	8
Cikalong Wetan	1	Mandalasari	2	2	4
	2	Mandalamukti	2	2	4
	3	Ciptagumati	4	4	8
Cipatat	1	Ciptaharja	4	4	8
Cisarua	1	Jambudipa	4	4	8
	2	Padaasih	4	3	7
	3	Kertawangi	4	3	7

(Sumber: Data diolah Tim Peneliti)

kppelitbangda

2. Ukuran Sampel Pada Setiap Desa Di Kecamatan Lembang dan Kecamatan Ngamprah

Tabel 3.23 Ukuran Sampel Pada Setiap Desa Di Kecamatan Lembang dan Kecamatan Ngamprah

KECAMATAN	NO.	DESA	SAMPEL LAKI-LAKI (ROUND UP)	SAMPEL PEREMPUAN (ROUND UP)	JUMLAH SAMPEL SETIAP DESA
Lembang	1	Gudangkahuripan	4	4	8
	2	Pagerwangi	3	3	6
	3	Mekarwangi	2	2	4
	4	Langensari	4	4	8
	5	Kayuambon	3	3	6
	6	Lembang	4	4	8
	7	Cikahuripan	3	3	6
	8	Sukajaya	4	4	8
	9	Jayagiri	5	5	10
	10	Cibogo	3	3	6
	11	Cikole	4	4	8
	12	Wangunharja	2	2	4
Ngamprah	1	Cimareme	3	3	6
	2	Gadobangkong	4	4	8
	3	Tanimulya	9	9	18
	4	Pakuhaji	3	3	6
	5	Cilame	9	9	18
	6	Margajaya	4	4	8
	7	Mekarsari	3	3	6
	8	Ngamprah	2	2	4
	9	Sukatani	2	2	4
	10	Bojongkoneng	4	4	8

(Sumber: Data diolah Tim Peneliti)

3. Ukuran Sampel Pada Setiap Desa Di Kecamatan Padalarang, Kecamatan Parongpong, dan Kecamatan Cililin

Tabel 3.24 Ukuran Sampel Pada Setiap Desa Di Kecamatan Padalarang, Kecamatan Parongpong, dan Kecamatan Cililin

KECAMATAN	NO.	DESA	SAMPEL LAKI-LAKI (ROUND UP)	SAMPEL PEREMPUAN (ROUND UP)	JUMLAH SAMPEL SETIAP DESA
Padalarang	1	Laksanamekar	5	5	10
	2	Cimerang	2	2	4
	3	Cipeundeuy	4	4	8
	4	Kertajaya	5	4	9
	5	Jayamekar	5	5	10
	6	Padalarang	9	8	17
	7	Kertamulya	6	5	11
	8	Ciburuy	5	5	10
Parongpong	1	Ciwaruga	4	4	8
	2	Cihideung	4	4	8
	3	Cigugur Girang	4	4	8
	4	Sariwangi	5	4	9
	5	Cihanjuang	5	5	10
	6	Karyawangi	3	3	6
Cililin	1	Cililin	4	3	7
Jumlah		Total	233	223	456

(Sumber: Data diolah Tim Peneliti)

Dengan demikian penentuan sampel yang telah dilakukan menggunakan *multi stage sampling*, kemudian dihitung menggunakan *sampling frame*, maka ukuran sampel yang dibutuhkan untuk melakukan SKM adalah 456 orang penduduk Kabupaten Bandung Barat, yang terdiri dari 233 sampel laki-laki dan 223 sampel perempuan.

3.9 Jadwal Kegiatan Survei

Pekerjaan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan persampahan Pemerintah Kabupaten Bandung Barat dilaksanakan pada tahun 2022 selama 1,5 bulan atau 45 (empat puluh lima) hari kalender.

Tabel 3.25 Jadwal Kegiatan Survei

No	Uraian	Minggu					
		I	II	III	IV	V	VI
1.	Persiapan						
2.	Koordinasi						
3.	Pengumpulan data						
4.	Pengolahan data						
5.	Penyusunan kajian						
6.	Pelaporan Awal						
7.	Pelaporan Akhir						

(Sumber: Data diolah Tim Peneliti)

bappeltbangda

BAB 4
HASIL SURVEI DAN ANALISIS

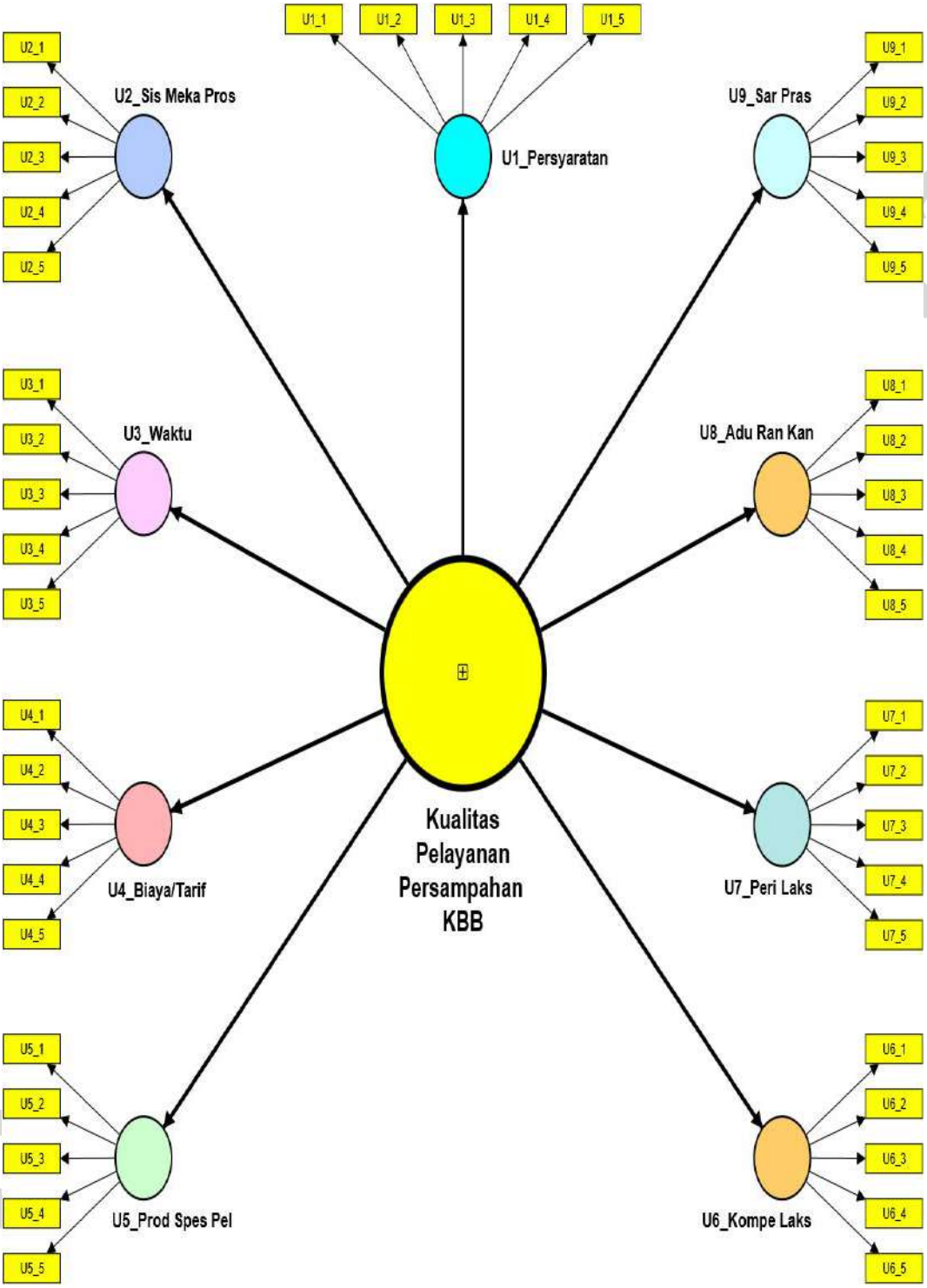
4.1 Outer Model Conceptual

Pada penelitian ini dilakukan analisis data tahap pertama dalam bagian *outer model* yang digunakan untuk melihat bagaimana setiap indikator berhubungan dengan konstruk atau variabel laten kepuasan masyarakat terhadap layanan persampahan Pemerintah Kabupaten Bandung Barat.

Untuk menghitung outer model dilakukan dengan menggunakan beberapa kriteria, seperti validitas konvergen, validitas diskriminan, dan construct reliability. Adapun keterkaitan dari masing-masing konstruk atau variabel laten kepada variabel manifes atau indikator survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan persampahan Pemerintah Kabupaten Bandung Barat dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut ini.

bappelitbangda

Gambar 4.1 Outer Model Conceptual Yang Menampilkan Indikator-Indikator Dalam Merefleksikan Setiap Konstruk Penelitian



(Sumber: Hasil Penelitian pada 10 Kecamatan di Kabupaten Bandung Barat tahun 2022)

4.2 Analisis Indicator Convergent Validity Berdasarkan Data Outer Loadings/Loadings Factor

Dalam melakukan pengujian *Convergent Validity* dapat dinilai berdasarkan *Outer Loadings/Loadings Factor* untuk indikator. Pada penelitian ini menggunakan model SEM yang berbasis varian atau PLS-*Path Modeling*, model ini memiliki *outer model* (model pengukuran). *Outer model* atau pengukuran bagian luar ini disebut juga sebagai model pengukuran. Uji *outer model* bertujuan untuk menspesifikasikan hubungan antar variabel laten dengan indikator-indikatornya. Uji outer model ini dilakukan menggunakan bantuan prosedur PLS *Algorithm*.

Pengujian validitas konvergen yang dapat dilihat dari nilai *loading factor* dari indikator-indikator yang mengukur variabel tersebut. Model pengukuran (*outer model*) dilakukan dari variabel laten secara langsung terhadap indikator atau variabel *manifest*, yang berhubungan dengan variabel latennya masing-masing. Hasil pengukuran langsung terhadap indikator akan membentuk variabel laten. Indikasi hasil pengukuran dinyatakan dalam standar *loading factor*. Jenis model pengukuran dalam penelitian ini menggunakan pengukuran reflektif, yaitu dimana model digambarkan oleh arah anak panah dari konstruk ke arah indikator. Pengukuran bagian luar (*outer model*) PLS SEM yang digunakan dalam penelitian ini adalah model reflektif. Indikator reflektif sebaiknya dihilangkan dari model pengukuran jika mempunyai nilai loadings baku bagian luar dibawah 0.4 (Ghozali, 2016).

bappelitbangda

Analisis data pada penelitian ini yang menggunakan prosedur analisis pertama pada outer model dengan perhitungan pada *Loadings Factor*, dimana nilai *loading factor* ini menunjukan korelasi antara indikator dengan konstruknya. Indikator dengan nilai *loading* yang rendah menunjukan bahwa indikator tersebut tidak bekerja pada model pengukurannya. Nilai *loading factor* yang diharapkan bernilai lebih besar dari 0,7 namun demikian beberapa pakar menyatakan untuk penelitian yang tidak kompleks bisa menggunakan nilai di atas dari 0.4 saja. Demikian pula pendapat yang mengemukakan bahwa: *Researchers frequently obtain weaker outer loadings (<0,70) in social science studies, especially when newly developed scales are used (Hulland, 1999). Rather than automatically eliminating indicators when their outer loading is below 0,70 researchers should carefully examine the effects of item removal on the composite reliability, as well as on the content validity of the construct. Generally, indicators with outer loadings between 0.40 and 0,70 should be considered for removal from the scale only when deleting the indicator leads to an increase in the composite reliability (or the average variance extracted) above the suggested threshold value* (Hair, Hult, Ringle, and Sarstedt, 2017).

Pada model penelitian ini dilakukan prosedur yang sama pada pengukuran tingkat pertama *(Outer-Model)*, yaitu penggunaan analisis faktor untuk mendapatkan *regression score*. Penggunaan secara langsung metode regresi tidak dapat dilakukan pada data nominal (*categorical data*), sehingga perlu dicari skala pengukuran mempergunakan analisis faktor. Berbeda dengan metode regresi yang telah dikenal, pada teknik analisis faktor, data

bappelitbangda

variabel laten didapatkan dengan cara mereduksi data yang berbeda dengan metode kuadrat sebagaimana dilakukan pada metode regresi.

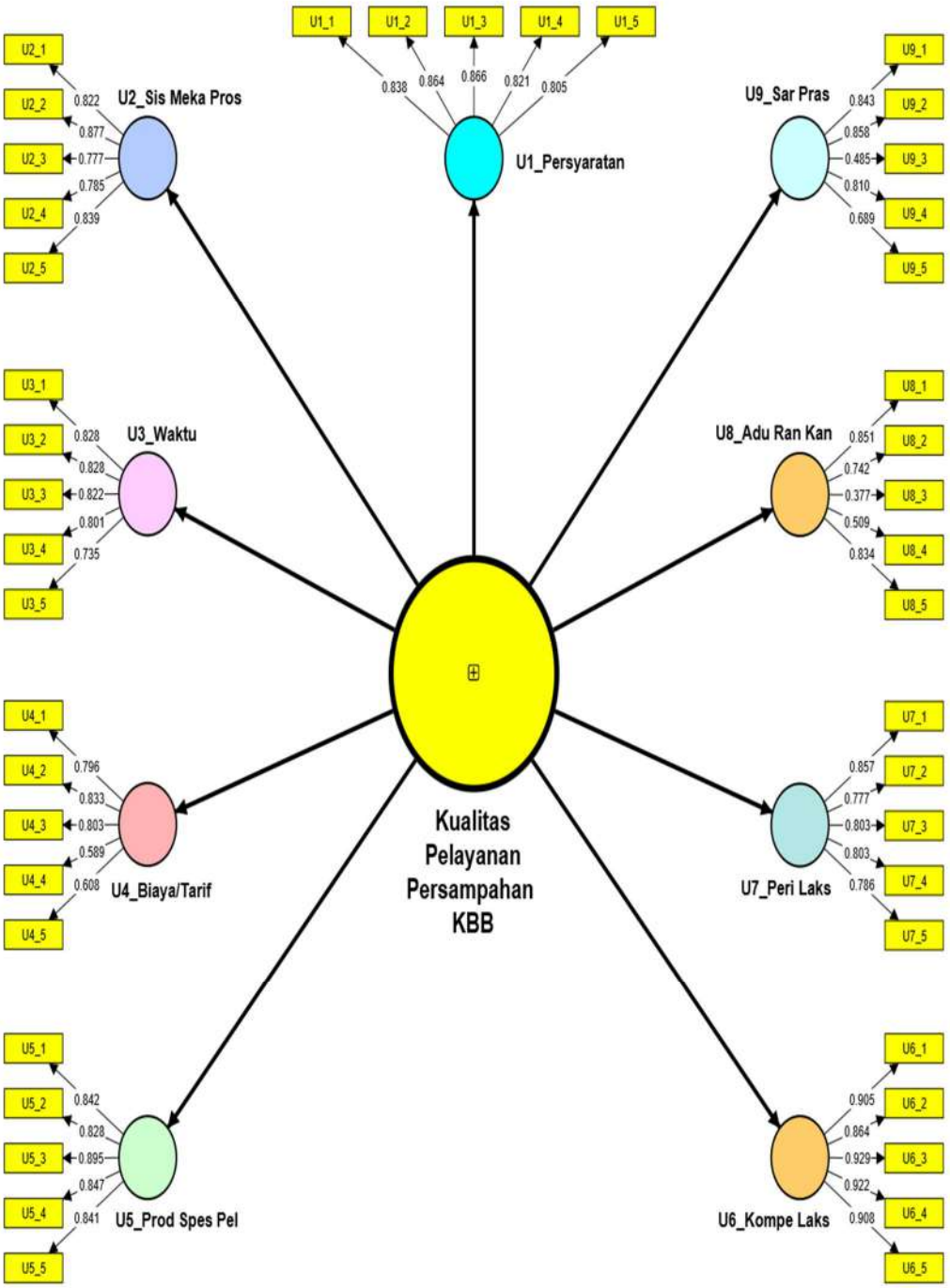
Dengan demikian outer loadings pada penelitian ini adalah hasil perhitungan yang berisi *Loadings Factor* untuk menunjukkan besar korelasi antara indikator dengan variabel laten. Nilai *loading factor* pada penelitian Model Penelitian ini juga harus lebih besar dari 0,70 untuk dapat dinyatakan valid. Dengan demikian output *outer loadings* pada analisis perhitungan *outer loadings* pada tahap pertama dalam suatu penelitian pada umumnya digunakan batas *Loadings Factor* sebesar 0,70. Suatu indikator dapat dinyatakan memenuhi *Convergent Validity* dan memiliki tingkat validitas yang tinggi ketika nilai *Outer Loadings* > 0,70 (Chin & Todd, 1995). Indikator pada variabel penelitian harus memiliki nilai *Outer Loadings* > 0,70, sehingga layak disimpulkan bahwa indikator tersebut telah memenuhi *Convergent Validity* dan memiliki nilai validitas yang tinggi. Indikator reflektif sebaiknya dihilangkan dari model pengukuran jika mempunyai nilai loadings baku bagian luar dibawah 0,7 sebagaimana dikemukakan bahwa: *Another consideration in the decision of whether to delete an indicator is the extent to which its removal affects content validity. Indicators with weaker outer loadings are sometimes retained on the basis of their contribution to content validity. Indicators with very low outer loadings (below 0.40) should, however, always be eliminated from the construct* (Bagozzi, Yi, & Philipps, 1991; Hair et al., 2011).

Adapun outer model pada penelitian ini diperoleh dari *PLS Algorithm Report SmartPLS* yang menunjukkan *outer loadings* pada model penelitian ini

bappelitbangda

berupa sebaran nilai *Loadings Factor* pada konstruk penelitian terhadap indikator-indikatornya, sebagaimana dapat dilihat pada gambar berikut ini.

Gambar 4.2 Sebaran Nilai *Loadings Factor* Pada Konstruk Penelitian



(Sumber: Hasil Penelitian pada 10 Kecamatan di Kabupaten Bandung Barat tahun 2022)

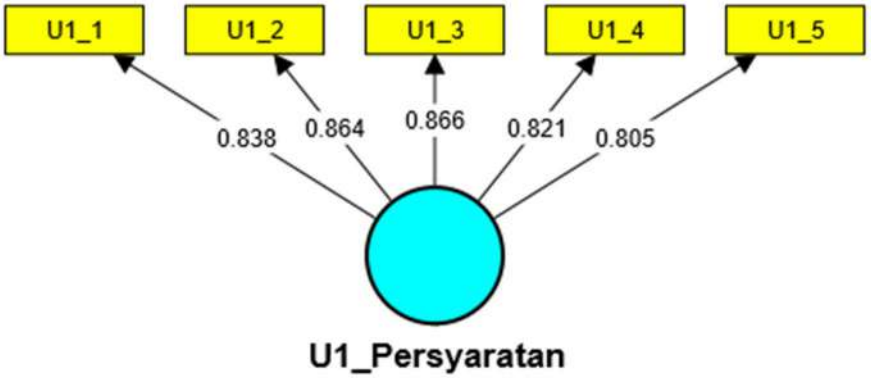
Pada penelitian ini yang menggunakan model SEM yang berbasis varian atau *PLS-Path Modeling*, terdiri dari *Outer Model* atau Pengukuran Bagian Luar yang disebut juga sebagai Model Pengukuran. Uji *Outer Model* bertujuan untuk menspesifikasikan hubungan antar variabel laten dengan indikator-indikatornya. Uji *Outer Model* ini menggunakan bantuan prosedur *PLS Algorithm*. Pengukuran bagian luar (*Outer Model*) pada PLS SEM ini ada 2 (dua), yaitu pengukuran model reflektif dan formatif yang menunjukkan 2 (dua) tipe/jenis hubungan indikator pada konstruknya, sehingga pengujian dilakukan sesuai dengan bentuk indikatornya, yaitu indikator reflektif dan indikator formatif (Ghozali, 2016). Adapun pengukuran model PLS SEM dalam *Outer Model* yang digunakan pada penelitian ini adalah pengukuran model reflektif.

1. Unsur Persyaratan

Unsur persyaratan merupakan unsur pertama pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang tercantum dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Sebaran nilai loadings factor pada unsur persyaratan dapat dilihat pada gambar berikut ini.

bappelitbangda

Gambar 4.3 Sebaran Nilai *Loadings Factor* Pada Unsur Persyaratan



(Sumber: Hasil Penelitian pada 10 Kecamatan di Kabupaten Bandung Barat tahun 2022)

Dari gambar tersebut dapat dijelaskan bahwa hasil analisis menggunakan metode penelitian kuantitatif pada 10 Kecamatan di Kabupaten Bandung Barat tahun 2022 menunjukan unsur persyaratan direfleksikan oleh seluruh indikator-indikatornya dengan valid, dimana nilai masing-masing *loading factor* menunjukan angka di atas 0,7 sehingga setiap indikator secara valid merefleksikan unsur persyaratan. Adapun perincian nilai masing-masing *loading factor* dari setiap indikator pada unsur persyaratan dapat dilihat pada tabel berikut ini.

bappelitbang.ja

Tabel 4.1 Daftar Nilai *Loadings Factor* Pada Unsur Persyaratan

KODE	INDIKATOR	NILAI *LOADING FACTOR*
U1_3	Berbagai persyaratan administratif dengan mudah dapat dipenuhi oleh masyarakat Kabupaten Bandung Barat untuk mendapatkan pelayanan di bidang persampahan dari Pemerintah Kabupaten Bandung Barat	0,866
U1_2	Berbagai persyaratan teknis dengan mudah dapat dipenuhi oleh masyarakat Kabupaten Bandung Barat untuk mendapatkan pelayanan di bidang persampahan dari Pemerintah Kabupaten Bandung Barat	0,864
U1_1	Semua persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat dalam pengurusan pelayanan di bidang persampahan dari Pemerintah Kabupaten Bandung Barat adalah mudah atau tidak menyulitkan masyarakat	0,838
U1_4	Informasi mengenai persyaratan untuk dapat menerima pelayanan di bidang persampahan di Kabupaten Bandung Barat diperoleh dengan mudah	0,821
U1_5	Petugas/pegawai Pemerintah Kabupaten Bandung Barat melaksanakan tugas dengan baik dalam memproses pengajuan persyaratan dari masyarakat untuk memperoleh pelayanan di bidang persampahan	0,805

(Sumber: Hasil Penelitian pada 10 Kecamatan di Kabupaten Bandung Barat tahun 2022)

Dari tabel tersebut dapat dijelaskan bahwa hasil analisis menggunakan metode penelitian kuantitatif pada 10 Kecamatan di Kabupaten Bandung Barat tahun 2022 menunjukan bahwa unsur persyaratan direfleksikan paling tinggi oleh indikator U1_3 yaitu berbagai persyaratan administratif dengan mudah dapat dipenuhi oleh masyarakat Kabupaten Bandung Barat untuk mendapatkan pelayanan di bidang persampahan dari Pemerintah Kabupaten Bandung Barat dengan nilai 0,866.

bappelitbangda

Sedangkan unsur persyaratan direfleksikan paling rendah oleh indikator U1_5 yaitu petugas/pegawai Pemerintah Kabupaten Bandung Barat melaksanakan tugas dengan baik dalam memproses pengajuan persyaratan dari masyarakat untuk memperoleh pelayanan di bidang persampahan dengan nilai 0,805.

Selanjutnya hasil analisis menggunakan metode penelitian kualitatif pada 10 Kecamatan di Kabupaten Bandung Barat tahun 2022 menunjukan data bahwa berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat tentang unsur persyaratan, diperoleh beberapa temuan umum, yaitu:

- Persyaratan pengelolaan sampah dapat dipenuhi dengan mudah oleh masyarakat
- Sampah dikelola pemerintah dengan baik
- Persyaratan untuk mengikuti program pelayanan pengangkutan dan pengelolaan sampah dapat dilakukan dengan mudah
- Pemerintah Kabupaten Bandung Barat memberikan kemudahan untuk masyarakat dalam memenuhi persyaratan agar bisa mengikuti pengelolaan sampah
- Tidak ada persyaratan yang sulit
- Persyaratan administratif dan teknisnya mudah
- Seluruh persyaratan terkait dengan pengolahan persampahan dapat dengan mudah diselesaikan

bappelitbangda

- Pengelolaan terhadap sampah serta fasilitas yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Bandung Barat pada masyarakat sudah cukup membantu masalah yang selama ini dikeluhkan warga
- Masyarakat tidak keberatan dengan persyaratan yang dibutuhkan dalam pelayanan sampah
- Pelayanan yang telah diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Bandung Barat dalam pengelolaan sampah sudah sangat memuaskan
- Persyaratan untuk pelayanan sampah tidak terlalu rumit
- Informasi administrasi pelayanan dan juga proses pengajuan pelayanan mudah di peroleh
- Fasilitas pelayanan sudah dirasakan manfaatnya oleh warga
- Pengelolaan sampah yang ada sudah cukup membuat masyarakat merasa aman dan dirasakan membantu masyarakat

Namun demikian berdasarkan hasil analisis yang menggunakan metode penelitian kualitatif pada 10 Kecamatan di Kabupaten Bandung Barat pada tahun 2022 menunjukan bahwa berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat tentang unsur persyaratan, diperoleh beberapa temuan khusus, yaitu:

- Desa Cimareme Kecamatan Ngamprah: seluruh persyaratan perihal pengolahan persampahan sulit diselesaikan/dipenuhi
- Desa Tanimulya Kecamatan Ngamprah: tidak mengetahui syarat pasti dalam pengelolaan sampah

bappelitbangda

- Desa Pakuhaji Kecamatan Ngamprah: masyarakat belum mendapat kemudahan persyaratan dalam menerima pelayanan persampahan di kawasan rumahnya
- Desa Cilame Kecamatan Ngamprah: persyaratan pengelolaan sampah belum dikelola pemerintah dengan baik
- Desa Margajaya Kecamatan Ngamprah: aspek persyaratan dalam pelayanan persampahan belum dilaksanakan dengan baik
- Desa Ngamprah Kecamatan Ngamprah: persyaratan agar dipermudah dan diperbaiki
- Desa Sukatani Kecamatan Ngamprah: persyaratan dari Pemerintah Kabupaten Bandung Barat masih banyak yang harus dimusyawarkahkan
- Desa Bojongkoneng Kecamatan Ngamprah: belum ada pengelolaan sampah oleh Pemerintah Kabupaten Bandung Barat dan masyarakat tidak mengetahui persyaratan untuk mendapatkan layanan
- Desa Laksanamekar Kecamatan Padalarang: persyaratan pengelolaan sampah oleh Pemerintah Kabupaten Bandung Barat masih banyak yang harus diperbaiki
- Desa Ciburuy Kecamatan Padalarang: persyaratan menyulitkan masyarakat, sampah belum dikelola pemerintah dengan baik, dan seluruh persyaratan perihal pengolahan persampahan belum diselesaikan

bappelitbangda

- Desa Selacau Kecamatan Batujajar: persyaratan yang ada dalam pengelolaan sampah sulit dipenuhi oleh masyarakat
- Desa Giriasih Kecamatan Batujajar: masih ada keterlambatan dan ketidaksesuaian informasi serta persyaratan pengelolaan sampah masih harus diperbaiki
- Desa Galanggang Kecamatan Batujajar: sampah tidak dikelola pemerintah karena hingga saat ini sampah dari rumah warga tidak terangkut oleh petugas
- Desa Pangauban Kecamatan Batujajar: sampah sejauh ini tidak dikelola Pemerintah Kabupaten Bandung Barat dan warga tidak mengikuti pengelolaan sampah dari Pemerintah Kabupaten Bandung Barat
- Desa Pataruman Kecamatan Cihampelas: persyaratan dalam pelayanan persampahan belum dilakukan belum dengan baik
- Desa Cipatik Kecamatan Cihampelas: persyaratan yang ada dalam pengelolaan sampah sulit dipenuhi oleh masyarakat
- Desa Citapen Kecamatan Cihampelas: informasi mengenai persyaratan untuk dapat menerima pelayanan di bidang persampahan masih berkendala, susah di dapatkan atau belum diperoleh dengan mudah
- Desa Cihampelas Kecamatan Cihampelas: warga kurang mengetahui syarat apa saja yang dibutuhkan untuk menajukan ajuan pelayanan
- Desa Cililin Kecamatan Cililin: masyarakat tidak tahu tentang persyaratan yang harus dipenuhi

bappelitbangda

- Desa Ciptaharja Kecamatan Cipatat: masih terdapat banyak perbaikan yang harus dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Bandung Barat dalam optimalisasi pengelolaan sampah
- Desa Mandalasari Kecamatan Cikalong Wetan: masyarakat masih belum dapat merasakan fasilitas pengelolaan sampah yang layak dan pelayanan pengelolaan sampah masih buruk yang dirasakan oleh warga
- Desa Mandalamukti Kecamatan Cikalong Wetan: masih banyak kekurangan yang terdapat dalam pelayanan pengelolaan sampah oleh Pemerintah Kabupaten Bandung Barat
- Desa Sariwangi Kecamatan Parongpong: persyaratan dalam pelayanan persampahan belum dilakukan dengan baik
- Desa Pagerwangi Kecamatan Lembang: pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Bandung Barat banyak yang harus ditingkatkan dan diperbaiki
- Desa Mekarwangi Kecamatan Lembang: masih terdapat banyak kekurangan dalam pelayanan sampah yang diberikan Pemerintah Kabupaten Bandung Barat
- Desa Cikahuripan Kecamatan Lembang: proses pelayanan pengelolaan sampah oleh Pemerintah Kabupaten Bandung Barat masih banyak yang harus diperbaiki
- Desa Wangunharja Kecamatan Lembang: belum ada kejelasan dari pemerintah tentang pengelolaan sampah lebih lanjut

bappelitbangda

2. Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Unsur sistem, mekanisme, dan prosedur merupakan unsur kedua pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang tercantum dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Sebaran nilai loadings factor pada unsur sistem, mekanisme, dan prosedur dapat dilihat pada gambar berikut ini.

Gambar 4.4 Sebaran Nilai *Loadings Factor* Pada Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur



(Sumber: Hasil Penelitian pada 10 Kecamatan di Kabupaten Bandung Barat tahun 2022)

Dari gambar tersebut dapat dijelaskan bahwa hasil analisis menggunakan metode penelitian kuantitatif pada 10 Kecamatan di Kabupaten

bapelitbangda

Bandung Barat tahun 2022 menunjukan unsur sistem, mekanisme, dan prosedur direfleksikan oleh seluruh indikator-indikatornya dengan valid, dimana nilai masing-masing *loading factor* menunjukan angka di atas 0,7 sehingga setiap indikator secara valid merefleksikan unsur sistem, mekanisme, dan prosedur. Adapun perincian nilai masing-masing *loading factor* dari setiap indikator pada unsur sistem, mekanisme, dan prosedur dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.2 Daftar Nilai *Loadings Factor* Pada Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

KODE	INDIKATOR	NILAI *LOADING FACTOR*
U2_2	Sistem pelayanan di bidang persampahan yang sesuai dengan peraturan yang berlaku telah dilaksanakan denngan baik oleh Pemerintah Kabupaten Bandung Barat	0,877
U2_5	Pelayanan di bidang persampahan yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Bandung Barat sudah memiliki alur tahapan yang jelas	0,839
U2_1	Tata cara pelayanan publik dalam hal pengelolaan persampahan di Kabupaten Bandung Barat telah sesuai dengan peraturan yang berlaku	0,822
U2_4	Tata cara pengaduan yang terkait dengan keluhan/saran/kritik terhadap pengelolaan persampahan di Kabupaten Bandung Barat telah mengikuti peraturan yang berlaku	0,785
U2_3	Masyarakat Kabupaten Bandung Barat telah mengikuti tata cara dalam menerima pelayanan di bidang persampahan sesuai dengan peraturan yang berlaku	0,777

(Sumber: Hasil Penelitian pada 10 Kecamatan di Kabupaten Bandung Barat tahun 2022)

perpustakaan unga

Dari tabel tersebut dapat dijelaskan bahwa hasil analisis menggunakan metode penelitian kuantitatif pada 10 Kecamatan di Kabupaten Bandung Barat tahun 2022 menunjukan bahwa unsur sistem, mekanisme, dan prosedur direfleksikan paling tinggi oleh indikator U2_2 yaitu sistem pelayanan di bidang persampahan yang sesuai dengan peraturan yang berlaku telah dilaksanakan dengan baik oleh Pemerintah Kabupaten Bandung Barat dengan nilai 0,877.

Sedangkan unsur sistem, mekanisme, dan prosedur direfleksikan paling rendah oleh indikator U2_3 yaitu masyarakat Kabupaten Bandung Barat telah mengikuti tata cara dalam menerima pelayanan di bidang persampahan sesuai dengan peraturan yang berlaku dengan nilai 0,777.

Selanjutnya hasil analisis menggunakan metode penelitian kualitatif pada 10 Kecamatan di Kabupaten Bandung Barat tahun 2022 menunjukan data bahwa berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat tentang unsur sistem, mekanisme, dan prosedur, diperoleh beberapa temuan umum, yaitu:

- Pemerintah Kabupaten Bandung Barat telah melaksanakan tahapan dan mekanisme pelayanan persampahan sesuai dengan peraturan yang berlaku
- Petugas telah bekerja sesuai dengan SOP yang ada
- Pengelolaan sampah berjalan sistematis dengan tahapan yang jelas

Namun demikian berdasarkan hasil analisis yang menggunakan metode penelitian kualitatif pada 10 Kecamatan di Kabupaten Bandung Barat

bappelitbangda

pada tahun 2022 menunjukan bahwa berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat tentang unsur sistem, mekanisme, dan prosedur, diperoleh beberapa temuan khusus, yaitu:

- Desa Cimareme Kecamatan Ngamprah: Pelayanan di bidang persampahan belum cukup jelas mekanisme dan prosedurnya, belum sesuai harapan masyarakat, Pemerintah Kabupaten Bandung Barat belum melakukan pengolahan sampah dengan sesuai peraturan yang berlaku.
- Desa Tanimulya Kecamatan Ngamprah: sistem dan mekanisme pelaksanaan pelayanan persampahan belum memiliki tahapan yang jelas, mengenai tata caranya masayarakat belum mengetahui dengan jelas, petugas hanya menunggu di depan gang untuk mengangkut sampah, tata cara layanan sampah belum jelas.
- Desa Cilame Kecamatan Ngamprah: mekanisme pelayanan dilakukan sesuai tahapan yang jelas, namun demikian pengaduan dari masyarakat belum semuanya mendapatkan respon yang baik.
- Desa Sukatani Kecamatan Ngamprah: Warga belum begitu memahami prosedur dan mekanisme dalam pelayanan sampah, kinerja Pemerintah Kabupaten Bandung Barat masih banyak yang harus diperbaiki dan kualitas pelayanan masih rendah.
- Desa Bojongkoneng Kecamatan Ngamprah: Sistem dan mekanisme pengelolaan sampah belum jelas, karena tidak pernah dijelaskan oleh Pemerintah Kabupaten Bandung Barat.

bappelitbangda

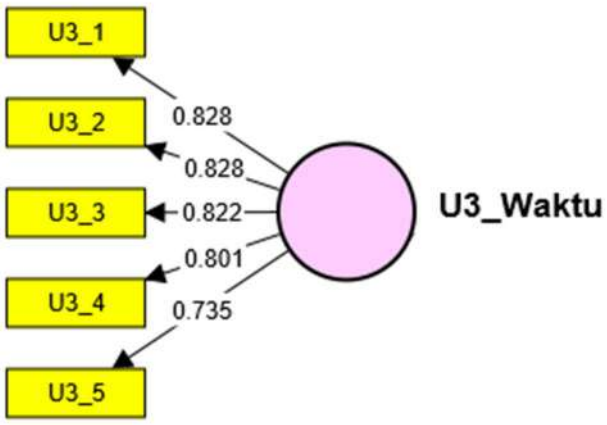
- Desa Laksanamekar Kecamatan Padalarang: Kinerja pengelolaan sampah oleh Pemerintah Kabupaten Bandung Barat masih banyak yang harus diperbaiki walaupun beberapa fasilitas layanan sudah dirasakan manfaatnya oleh warga.
- Desa Selacau Kecamatan Batujajar: Sistem, mekanisme, dan prosedur dalam pengelolaan sampah belum sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- Desa Giriasih Kecamatan Batujajar: Warga masih bingung dengan mekanisme pelayanan sampah.
- Desa Pagerwangi Kecamatan Lembang: Pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Bandung Barat banyak yang harus ditingkatkan dan diperbaiki.
- Desa Mekarwangi Kecamatan Lembang: Kebanyakan warga belum mengetahui sistem, mekanisme, dan prosedur dalam pelayanan sampah karena tidak pernah dijelaskan oleh Pemerintah Kabupaten Bandung Barat.
- Desa Cikahuripan Kecamatan Lembang: Warga tidak begitu memahami prosedur pelayanan sampah karena tidak pernah disosialisasikan oleh Pemerintah Kabupaten Bandung Barat.
- Desa Wangunharja Kecamatan Lembang: Warga banyak yang tidak mengetahui prosedur yang sesuai seperti apa seharusnya, karena tidak pernah ada penyuluhan dari Pemerintah Kabupaten Bandung Barat.

bappelitbangda

3. Unsur Waktu

Unsur waktu merupakan unsur ketiga pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang tercantum dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Sebaran nilai loadings factor pada unsur waktu dapat dilihat pada gambar berikut ini.

Gambar 4.5 Sebaran Nilai *Loadings Factor* Pada Unsur Waktu



(Sumber: Hasil Penelitian pada 10 Kecamatan di Kabupaten Bandung Barat tahun 2022)

Dari gambar tersebut dapat dijelaskan bahwa hasil analisis menggunakan metode penelitian kuantitatif pada 10 Kecamatan di Kabupaten Bandung Barat tahun 2022 menunjukan unsur waktu direfleksikan oleh seluruh indikator-indikatornya dengan valid, dimana nilai masing-masing

loading factor menunjukan angka di atas 0,7 sehingga setiap indikator secara valid merefleksikan unsur waktu. Adapun perincian nilai masing-masing *loading factor* dari setiap indikator pada unsur waktu dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.3 Daftar Nilai *Loadings Factor* Pada Unsur Waktu

KODE	INDIKATOR	NILAI *LOADING FACTOR*
U3_2	Jangka waktu yang diperlukan Pemerintah Kabupaten Bandung Barat untuk menyelesaikan proses pendaftaran masyarakat untuk dapat memperoleh pelayanan di bidang persampahan sudah sesuai/mencukupi	0,82821
U3_1	Jangka waktu yang diperlukan Pemerintah Kabupaten Bandung Barat untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan di bidang persampahan sudah sesuai/mencukupi	0,82818
U3_3	Jangka waktu yang diperlukan petugas/pegawai Pemerintah Kabupaten Bandung Barat untuk mengangkut sampah dari rumah tangga ke kendaraan operasional pengangkut sampah sudah sesuai/mencukupi	0,82224
U3_4	Jangka waktu yang diperlukan petugas/pegawai Pemerintah Kabupaten Bandung Barat untuk menurunkan sampah dari kendaraan operasional pengangkut sampah ke Lokasi TPS (Tempat Pembuangan Sementara) sudah sesuai/mencukupi	0,80062
U3_5	Jangka waktu yang diperlukan petugas/pegawai Pemerintah Kabupaten Bandung Barat untuk mengangkut sampah dari Lokasi TPS (Tempat Pembuangan Sementara) menuju ke Lokasi TPA (Tempat Pembuangan Akhir) sudah sesuai/mencukupi	0,73497

(Sumber: Hasil Penelitian pada 10 Kecamatan di Kabupaten Bandung Barat tahun 2022)

bappelitbangda

Dari tabel tersebut dapat dijelaskan bahwa hasil analisis menggunakan metode penelitian kuantitatif pada 10 Kecamatan di Kabupaten Bandung Barat tahun 2022 menunjukan bahwa unsur waktu direfleksikan paling tinggi oleh indikator U3_2 yaitu jangka waktu yang diperlukan Pemerintah Kabupaten Bandung Barat untuk menyelesaikan proses pendaftaran masyarakat untuk dapat memperoleh pelayanan di bidang persampahan sudah sesuai/mencukupi dengan nilai 0,82821.

Sedangkan unsur waktu direfleksikan paling rendah oleh indikator U3_5 yaitu jangka waktu yang diperlukan petugas/pegawai Pemerintah Kabupaten Bandung Barat untuk mengangkut sampah dari Lokasi TPS (Tempat Pembuangan Sementara) menuju ke Lokasi TPA (Tempat Pembuangan Akhir) sudah sesuai/mencukupi dengan nilai 0,73497.

Selanjutnya hasil analisis menggunakan metode penelitian kualitatif pada 10 Kecamatan di Kabupaten Bandung Barat tahun 2022 menunjukan data bahwa berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat tentang unsur waktu, diperoleh beberapa temuan umum, yaitu:

- Waktu yang diperlukan untuk mengangkut sampah sudah baik
- Aspek waktu dalam pelayanan persampahan sudah dilakukan dengan baik
- Pengambilan sampah sudah dirasa cukup 2 kali seminggu
- Pemerintah Kabupaten Bandung Barat selalu tepat waktu dalam mengangkut sampah
- Jangka waktu untuk menyelesaikan proses pelayanan sudah cukup

bappelitbangda

- Pemerintah Kabupaten Bandung Barat tidak pernah telat dalam waktu lama dalam mengambil sampah
- Pengelolaan sampah yang difasilitasi oleh Pemerintah Kabupaten Bandung Barat sudah bisa dibilang cukup memuaskan dan membantu para warga
- Waktu yang dibutuhkan Pemerintah Kabupaten Bandung Barat telah cukup sesuai bagi proses pengolahan sampah
- Petugas dan Pemerintah Kabupaten Bandung Barat tepat waktu dalam pengangkutan sampah ke TPS tetapi masih ditemukan keterlambatan untuk diangkut ke TPA
- Telah menerima fasilitas sampah dari pemerintah
- Tidak masalah dengan waktu pengangkutan sampah oleh mobil Pemerintah Kabupaten Bandung Barat
- Pelayanan yang telah diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Bandung Barat dalam pengelolaans sampah sudah sangat memuaskan
- Jangka waktu yang diperlukan Pemerintah Kabupaten Bandung Barat untuk menyelesaikan proses pendaftaran masyarakat untuk dapat memperoleh pelayanan di bidang persampahan sudah sesuai
- Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan di bidang persampahan dilakukan dengan baik dan efisien.

bappelitbangda

- Jangka waktu pengambilan sampah dari rumah ke kendaraan operasional sudah mencukupi
- Pelayanan dilaksanakan dengan cepat dan jarang sekali digtemukan keterlambatan pengangkutan sampah dari rumah warga ke TPA

Namun demikian berdasarkan hasil analisis yang menggunakan metode penelitian kualitatif pada 10 Kecamatan di Kabupaten Bandung Barat pada tahun 2022 menunjukan bahwa berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat tentang unsur waktu, diperoleh beberapa temuan khusus, yaitu:

- Desa Cililin Kecamatan Cililin: masih sering terjadi keterlambatan dalam pelayanan sampah dan sering terjadi ketidak sesuaian antara informasi waktu yang diberikan dengan aktualnya
- Desa Singajaya Kecamatan Cihampelas: jangka waktu yang diperlukan dalam pelayanan persampahan masih mengalami keterlambatan
- Desa Citapen Kecamatan Cihampelas: masih sering terlambatnya dalam pengambilan sampah dari rumah yang mengakibatkan kadang-kadang sampah menjadi menumpuk
- Desa Cihampelas Kecamatan Cihampelas: ketepatan waktu pengelolaan sampah harus lebih ditingkatkan dan masih ada beberapa ketidaksesuaian ketetapan waktu dengan faktanya, seperti keterlambatan pengambilan sampah mingguan

bappelitbangda

- Desa Mekarmukti Kecamatan Cihampelas: mobil pengangkut sampah dari Pemerintah Kabupaten Bandung Barat sering telat dalam mengambil sampah
- Desa Selacau Kecamatan Batujajar: jangka waktu yang diperlukan dalam pelayanan persampahan lambat
- Desa Batujajar Barat Kecamatan Batujajar: waktu pengumpulan sampah dari rumah ke kendaraan opeasinal belum mencukupi
- Desa Batujajar Barat Kecamatan Batujajar: masih sering terlambatnya dalam pengangkutan sampah dari rumah ke kendaraan operasional
- Desa Pangauban Kecamatan Batujajar: sampah tidak dikelola pemerintah
- Desa Laksanamekar Kecamatan Padalarang: pengangkutan sampah yang dilakukan oleh kendaraan operasional masih sering terlambat dan fasilitas yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Bandung Barat masih kurang, karena pelayanan serta pengelolaan yang diberikan belum efektif
- Desa Cibuury Kecamatan Padalarang: waktu yang dibutuhkan Pemerintah Kabupaten Bandung Barat tidak sesuai untuk proses pengolahan sampah yang seharusnya
- Desa Cimareme Kecamatan Ngamprah: waktu yang dibutuhkan Pemerintah Kabupaten Bandung Barat tidak sesuai untuk proses pengolahan sampah yang seharusnya

bappelitbangda

- Desa Pakuhaji Kecamatan Ngamprah: waktu dalam menerima pelayanan persampahan di kawasan rumah warga belum terlaksana dengan baik.
- Desa Mekarsari Kecamatan Ngamprah: jangka waktu yang diperlukan dalam pelayanan persampahan intensitas per minggunya dapat ditingkatkan menjadi 2x
- Desa Bojongkoneng Kecamatan Ngamprah: Pemerintah Kabupaten Bandung Barat tidak menyediakan TPS dan tidak mengelola sampah dan Pemerintah Kabupaten Bandung Barat tidak mengelola ke TPS maupun TPA
- Desa Pagerwangi Kecamatan Lembang: pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Bandung Barat banyak yang harus ditingkatkan dan diperbaiki
- Desa Langensari Kecamatan Lembang: jangka waktu yang diperlukan untuk mengangkut dan mengelola sampah sering dilaksanakan tidak tepat waktu yang mengakibatkan sampah menumpuk di tempat sampah rumah masyarakat
- Desa Mandalasari Kecamatan Cikalong Wetan: masyarakat masih belum dapat merasakan fasilitas pengelolaan sampah yang layak
- Desa Mandalamuktii Kecamatan Cikalong Wetan: masih banyak kekurangan yang terdapat dalam pelayanan pengelolaan sampah oleh Pemerintah Kabupaten Bandung Barat

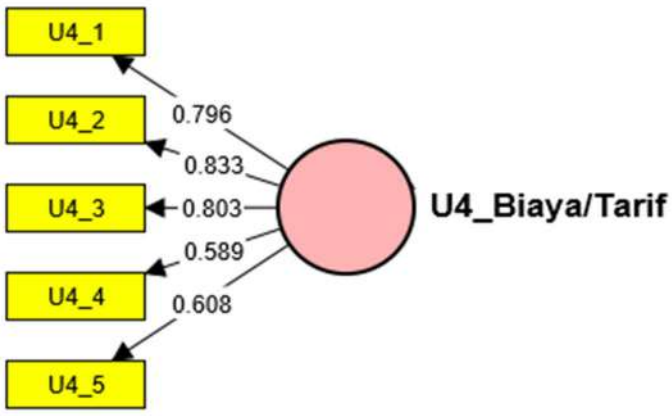
bappelitbangda

– Desa Ciptaharja Kecamatan Cipatat: masih terdapat banyak perbaikan yang harus dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Bandung Barat dalam optimalisasi pengelolaan sampah

4. Unsur Biaya/Tarif

Unsur biaya/tarif merupakan unsur keempat pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang tercantum dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. 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. Sebaran nilai loadings factor pada unsur biaya/tarif dapat dilihat pada gambar berikut ini.

Gambar 4.6 Sebaran Nilai *Loadings Factor* Pada Unsur Biaya/Tarif



(Sumber: Hasil Penelitian pada 10 Kecamatan di Kabupaten Bandung Barat tahun 2022)

banpelitbangda

Dari gambar tersebut dapat dijelaskan bahwa hasil analisis menggunakan metode penelitian kuantitatif pada 10 Kecamatan di Kabupaten Bandung Barat tahun 2022 menunjukan adanya 3 unsur biaya/tarif yang direfleksikan oleh seluruh indikator-indikatornya dengan valid, dimana nilai masing-masing *loading factor* menunjukan angka di atas 0,7 sehingga setiap indikator secara valid merefleksikan unsur biaya/tarif. Namun demikian terdapat 2 indikator pada unsur biaya/tarif yang direfleksikan oleh seluruh indikator-indikatornya dengan tidak valid, dimana nilai masing-masing *loading factor* menunjukan angka di bawah 0,7 sehingga setiap indikator secara tidak valid merefleksikan unsur biaya/tarif.

Adapun perincian nilai masing-masing *loading factor* dari setiap indikator pada unsur biaya/tarif dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.4 Daftar Nilai *Loadings Factor* Pada Unsur Biaya/Tarif

KODE	INDIKATOR	NILAI *LOADING FACTOR*
U4_2	Biaya/tarif pelayanan (retribusi) pelayanan di bidang persampahan yang dipungut oleh Pemerintah Kabupaten Bandung Barat masih terjangkau bagi masyarakat Kabupaten Bandung Barat	0,833
U4_3	Pemerintah Kabupaten Bandung Barat bersikap terbuka tentang perincian biaya/tarif (retribusi) pelayanan di bidang persampahan	0,803
U4_1	Besar biaya/tarif pelayanan (retribusi) dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan di bidang persampahan ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara pihak masyarakat dan pihak Pemerintah Kabupaten Bandung Barat	0,796

bapperlitbangda

KODE	INDIKATOR	NILAI *LOADING FACTOR*
U4_5	Masyarakat Kabupaten Bandung Barat dalam membayar biaya/tarif (retribusi) pelayanan di bidang persampahan dapat dilakukan secara manual (pembayaran tunai) dan juga bisa dilakukan secara digital (menggunakan cara transfer bank, *OVO*, *Gopay*, *ShopeePay*, *LinkAja*, dsb.)	0,608
U4_4	Masyarakat akan tetap menerima dengan baik apabila Pemerintah Kabupaten Bandung Barat menaikkan biaya/tarif pelayanan (retribusi) untuk peningkatan kualitas pelayanan di bidang persampahan	0,589

(Sumber: Hasil Penelitian pada 10 Kecamatan di Kabupaten Bandung Barat tahun 2022)

Dari tabel tersebut dapat dijelaskan bahwa hasil analisis menggunakan metode penelitian kuantitatif pada 10 Kecamatan di Kabupaten Bandung Barat tahun 2022 menunjukan bahwa unsur biaya/tarif direfleksikan paling tinggi oleh indikator U4_2 yaitu biaya/tarif pelayanan (retribusi) pelayanan di bidang persampahan yang dipungut oleh Pemerintah Kabupaten Bandung Barat masih terjangkau bagi masyarakat Kabupaten Bandung Barat dengan nilai 0,833.

Sedangkan unsur biaya/tarif direfleksikan paling rendah oleh indikator U4_1 yaitu besar biaya/tarif pelayanan (retribusi) dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan di bidang persampahan ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara pihak masyarakat dan pihak Pemerintah Kabupaten Bandung Barat dengan nilai 0,796.

Adapun indikator yang tidak valid merefleksikan unsur biaya/tarif adalah indikator U4_5 yaitu masyarakat Kabupaten Bandung Barat dalam

bappelitbangda

membayar biaya/tarif (retribusi) pelayanan di bidang persampahan dapat dilakukan secara manual (pembayaran tunai) dan juga bisa dilakukan secara digital (menggunakan cara transfer bank, *OVO*, *Gopay*, *ShopeePay*, *LinkAja*, dsb.) dengan nilai 0,608.

Selain itu indikator yang tidak valid merefleksikan unsur biaya/tarif adalah indikator U4_4 yaitu masyarakat akan tetap menerima dengan baik apabila Pemerintah Kabupaten Bandung Barat menaikkan biaya/tarif pelayanan (retribusi) untuk peningkatan kualitas pelayanan di bidang persampahan dengan nilai 0,589.

Selanjutnya hasil analisis menggunakan metode penelitian kualitatif pada 10 Kecamatan di Kabupaten Bandung Barat tahun 2022 menunjukan data bahwa berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat tentang unsur biaya/tarif, diperoleh beberapa temuan umum, yaitu:

- Pemungutan biaya dalam pengelolaan sampah sudah sesuai dengan kemampuan masyarakat
- Sampah dikelola pemerintah dengan baik, namun sebaiknya Pemerintah Kabupaten Bandung Barat seharusnya bersifat terbuka terhadap rincian dana pengelolaan sampah dan hal tersebut ditetapkan setelah ada kesepakatan dengan masyarakat
- Biaya retribusi yang ditetapkan dapat diterima oleh sebagian masyarakat
- Biaya yang dibayarkan sudah sesuai dengan layanan yang diberikan

bappelitbangda

- Di sebagian desa, biaya yang dibayarkan ditetapkan sebelumnya melalui musyawarah dan kesepakatan warga desa
- Biaya tergolong murah dan terjangkau, dibayarkan melalui Ketua RT setempat
- Fasilitas yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Bandung Barat pada bagi sebagian masyarakat sudah cukup membantu masalah warga
- Warga tidak keberatan dengan biaya retribusi sampah, asalkan pelayanan yang telah diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Bandung Barat dalam pengelolaan sampah bisa memuaskan warga
- Pengelolaan sampah dari Pemerintah Kabupaten Bandung Barat sudah sangat memuaskan bagi sebagian masyarakat tetapi sayangnya untuk teknis pembayaran masih belum banyak memiliki opsi dan hanya bisa tunai
- Masyarakat sangat terbantu oleh pelayanan pengelolaan sampah oleh Pemerintah Kabupaten Bandung Barat dimana di sebagian desa pemungutan biaya tidak membuat masyarakat mengeluh karena sesuai dengan kemampuan masyarakat
- Biaya tidak menjadi masalah bagi sebagian masyarakat apabila ada bukti nyata dari kerja Pemerintah Kabupaten Bandung Barat yang baik

bappelitbangda

Namun demikian berdasarkan hasil analisis yang menggunakan metode penelitian kualitatif pada 10 Kecamatan di Kabupaten Bandung Barat pada tahun 2022 menunjukan bahwa berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat tentang unsur biaya/tarif diperoleh beberapa temuan khusus, yaitu:

- Desa Cimareme Kecamatan Ngamprah: besar biaya retribusi tidak ditetapkan bersama dan tidak adil yang memberatkan masyarakat. Selain itu, untuk pembayarannya juga masih belum banyak memiliki opsi dan hanya bisa tunai
- Desa Tanimulya Kecamatan Ngamprah: masyarakat paham tentang pengeluaran yang ada akan tetapi kurangnya transparansi dana oleh pemerintah membuat masyarakat bertanya-tanya
- Desa Pakuhaji Kecamatan Ngamprah: masyarakat tidak setuju pada aspek pembayaraan dalam pelayanan persampahan di kawasan rumahnya, masyarakat tidak setuju bila Pemerintah Kabupaten Bandung Barat menaikkan biaya restribusinya, biaya retribusi dalam pelayanan persampahan belum dimusyawarahkan dengan baik, dan masyarakat tidak setuju terhadap penetapan tarif retribusi pelayanan persampahan
- Desa Cilame Kecamatan Ngamprah: penetapan biaya bersifat sepihak dari pemerintah, sampah belum dikelola pemerintah dengan baik, dan Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung Barat

bappelitbangda

tidak bersikap terbuka tentang perincian biaya/tarif (retribusi) pelayanan di bidang persampahan

- Desa Margajaya Kecamatan Ngamprah: dari pembayaran biaya atau tarif retribusi dalam pelayanan persampahan belum diwujudkan dengan baik dalam tindakan nyata di lapangan
- Desa Ngamprah Kecamatan Ngamprah menyatakan bahwa hasil kinerja yang telah dilakukan Pemerintah Kabupaten Bandung Barat terhadap pengelolaan sampah masih harus ditingkatkan dan diperbaiki jika dibandingkan dengan pembayaran biaya atau tarif retribusi dalam pelayanan persampahan
- Desa Sukatani Kecamatan Ngamprah: kinerja pelayanan Pemerintah Kabupaten Bandung Barat masih banyak yang harus diperbaiki belum sesuai dengan pembayaran biaya atau tarif retribusi dalam pelayanan persampahan
- Desa Bojongkoneng Kecamatan Ngamprah: masyarakat tidak mengeluarkan dana untuk pemerintah karena mengelola sampah secara pribadi
- Desa Laksanamekar Kecamatan Padalarang: fasilitas yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Bandung Barat masih kurang dan jauh bila dibandingkan pembayaran biaya atau tarif retribusi dalam pelayanan persampahan, karena pelayanan serta pengelolaan yang diberikan belum maksimal, selain itu kinerja

bappelitbangda

pengelolaan sampah oleh Pemerintah Kabupaten Bandung Barat masih banyak yang harus diperbaiki

- Desa Padalarang, Kecamatan Padalarang: aspek tarif retribusi dalam pelayanan persampahan belum ditetapkan dengan prinsip kebersamaan dan keterbukaan
- Desa Ciburuy Kecamatan Padalarang: sebenarnya masyarakat mau memberikan retribusi akan tetapi pelayanannya belum cukup dan tidak memuaskan, sampah belum dikelola pemerintah dengan baik, besar biaya retribusi seharusnya ditetapkan bersama dan tidak adil dirasakan memberatkan masyarakat, kalau bisa untuk pembayarannya banyak memiliki opsi dan jangan hanya dilakukan secara tunai
- Desa Selacau Kecamatan Batujajar: biaya retribusi yang ditetapkan belum dapat diterima oleh masyarakat, bahkan sebagian warga menyatakan tidak dapat diterima oleh masyarakat
- Desa Batujajar Barat Kecamatan Batujajar: tarif retribusi masih dianggap memberatkan
- Desa Giriasih Kecamatan Batujajar: masih ada keterlambatan dan ketidaksesuaian informasi pembayaran biaya atau tarif retribusi dalam pelayanan persampahan
- Desa Galanggang Kecamatan Batujajar: dengan pembayaran biaya atau tarif retribusi dalam pelayanan persampahan yang dilakukan saat ini, pelayanan seharusnya dapat ditingkatkan

bappelitbangda

- Desa Galanggang Kecamatan Batujajar: sampah tidak dikelola pemerintah, karena sampah mereka tidak terangkut padahal masyarakat tidak keberatan untuk membayar biaya atau tarif retribusi dalam pelayanan persampahan
- Desa Pangauban Kecamatan Batujajar: di sebagian RW sampah tidak dikelola Pemerintah Kabupaten Bandung Barat padahal masyarakat tidak keberatan untuk membayar biaya atau tarif retribusi dalam pelayanan persampahan, untuk pembayarannya masih belum banyak memiliki opsi dan hanya tunai
- Desa Pataruman, Kecamatan Cihampelas: aspek biaya retribusi dalam pelayanan persampahan belum dikelola dengan baik
- Desa Citapen Kecamatan Cihampelas: biaya retribusi masih terbilang mahal untuk sebagian warga desa, apalagi masayarakat tidak menerima apabila tarif retribusi dinaikan lagi
- Desa Ciptaharja Kecamatan Cipatat: masih terdapat banyak perbaikan yang harus dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Bandung Barat dalam optimalisasi pengelolaan sampah, padahal masyarakat sudah membayar biaya atau tarif retribusi dalam pelayanan persampahan
- Desa Mandalasari Kecamatan Cikalong Wetan: masyarakat masih belum dapat merasakan fasilitas pengelolaan sampah yang layak, padahal masyarakat sudah membayar biaya atau tarif retribusi

bappelitbangda

dalam pelayanan persampahan, bahkan sebagian warga merasa pelayanan pengelolaan sampah masih buruk

- Desa Mandalamukti Kecamatan Cikalong Wetan: biaya retribusi tidak sesuai dengan pelayanan sampah jadi sebagian warga memilih untuk membuang sampah di kebun atau di lahan kosong yang ada di desa tersebut, selain itu sebagian warga menyatakan masih banyak kekurangan yang terdapat dalam pelayanan pengelolaan sampah oleh Pemerintah Kabupaten Bandung Barat, padahal masyarakat sudah membayar biaya atau tarif retribusi dalam pelayanan persampahan
- Desa Jambudipa Kecamatan Cisarua: untuk pembayarannya masih belum banyak memiliki opsi dan hanya bisa dilakukan secara tunai
- Desa Padaasih Kecamatan Cisarua: untuk pembayarannya masih belum banyak memiliki opsi dan hanya bisa dilakukan secara tunai
- Desa Kertawangi Kecamatan Cisarua: untuk pembayarannya masih belum banyak memiliki opsi dan hanya bisa dilakukan secara tunai
- Desa Kertawangi Kecamatan Cisarua: sampah belum dikelola pemerintah dengan baik oleh Pemerintah Kabupaten Bandung Barat, padahal masyarakat sudah membayar biaya atau tarif retribusi dalam pelayanan persampahan
- Desa Sariwangi, Kecamatan Parongpong: aspek retribusi dalam pelayanan persampahan belum dikelola dengan baik

bappelitbangda

- Desa Cihanjuang, Kecamatan Parongpong: pelayanan persampahan pada aspek tarif belum dikelola dengan baik
- Desa Pagerwangi Kecamatan Lembang: pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Bandung Barat banyak yang harus ditingkatkan dan diperbaiki, karena masyarakat sudah membayar biaya atau tarif retribusi dalam pelayanan persampahan
- Desa Mekarwangi Kecamatan Lembang: masih terdapat banyak kekurangan dalam pelayanan sampah yang diberikan Pemerintah Kabupaten Bandung Barat, tidak sesuai dengan biaya atau tarif retribusi dalam pelayanan persampahan
- Desa Jayagiri Kecamatan Lembang: untuk pembayarannya masih belum banyak memiliki opsi lainnya dan hanya bisa secara tunai
- Desa Cibogo Kecamatan Lembang: pembayaran tidak cukup mudah dan sedikit mahal dibandingkan kinerja pelayanan Pemerintah Kabupaten Bandung Barat
- Desa Wangunharja Kecamatan Lembang: sampai saat ini warga merasa tidak pernah mengeluarkan biaya untuk retribusi sampah

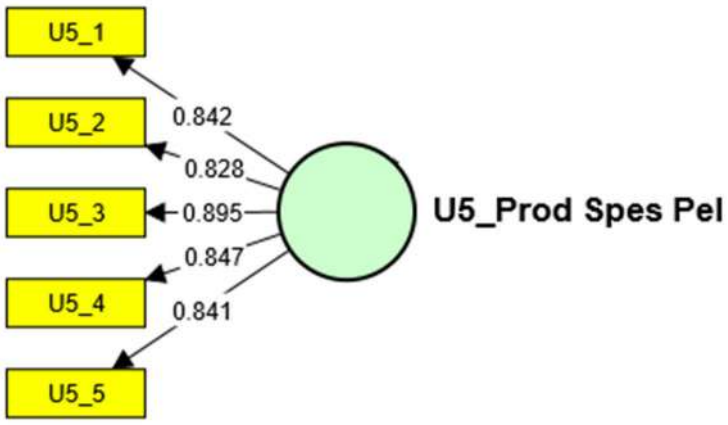
5. Unsur Produk Spesifikasi Pelayanan

Unsur produk spesifikasi pelayanan merupakan unsur kelima pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang tercantum dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 14 tahun 2017

bappelitbangda

tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Produk spesifikasi pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Sebaran nilai loadings factor pada unsur produk spesifikasi pelayanan dapat dilihat pada gambar berikut ini.

Gambar 4.7 Sebaran Nilai *Loadings Factor* Pada Unsur Produk Spesifikasi Pelayanan



(Sumber: Hasil Penelitian pada 10 Kecamatan di Kabupaten Bandung Barat tahun 2022)

Dari gambar tersebut dapat dijelaskan bahwa hasil analisis menggunakan metode penelitian kuantitatif pada 10 Kecamatan di Kabupaten Bandung Barat tahun 2022 menunjukan unsur produk spesifikasi pelayanan direfleksikan oleh seluruh indikator-indikatornya dengan valid, dimana nilai masing-masing *loading factor* menunjukan angka di atas 0,7 sehingga setiap indikator secara valid merefleksikan unsur produk spesifikasi pelayanan. Adapun perincian nilai masing-masing *loading factor* dari setiap indikator pada unsur produk spesifikasi pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut ini.

bappeda.kbdg

Tabel 4.5 Daftar Nilai *Loadings Factor* Pada Unsur Produk Spesifikasi Pelayanan

KODE	INDIKATOR	NILAI *LOADING FACTOR*
U5_3	Hasil pelayanan di bidang persampahan yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Bandung Barat telah mencapai target jumlah jangkauan pengelolaan (kuantitas) yang optimal	0,895
U5_4	Hasil pelayanan di bidang persampahan yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Bandung Barat telah mencapai target mutu pelayanan prima (kualitas) yang unggul (excellent service)	0,847
U5_1	Produk spesifikasi jenis pelayanan berupa hasil pelayanan di bidang persampahan yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Bandung Barat kepada masyarakat Kabupaten Bandung Barat sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan	0,842
U5_5	Hasil pelayanan di bidang persampahan yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Bandung Barat telah mencapai target tepat waktu (tidak ada keterlambatan)	0,841
U5_2	Hasil pelayanan di bidang persampahan yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Bandung Barat sesuai dengan harapan dari masyarakat	0,828

(Sumber: Hasil Penelitian pada 10 Kecamatan di Kabupaten Bandung Barat tahun 2022)

Dari tabel tersebut dapat dijelaskan bahwa hasil analisis menggunakan metode penelitian kuantitatif pada 10 Kecamatan di Kabupaten Bandung Barat tahun 2022 menunjukan bahwa unsur produk spesifikasi pelayanan direfleksikan paling tinggi oleh indikator U5_3 yaitu hasil pelayanan di bidang persampahan yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Bandung Barat telah mencapai target jumlah jangkauan pengelolaan (kuantitas) yang optimal dengan nilai 0,895.

bappelitbangda

Sedangkan unsur produk spesifikasi pelayanan direfleksikan paling rendah oleh indikator U5_2 yaitu hasil pelayanan di bidang persampahan yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Bandung Barat sesuai dengan harapan dari masyarakat dengan nilai 0,828.

Selanjutnya hasil analisis menggunakan metode penelitian kualitatif pada 10 Kecamatan di Kabupaten Bandung Barat tahun 2022 menunjukan data bahwa berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat tentang unsur produk spesifikasi pelayanan, diperoleh beberapa temuan umum, yaitu:

- Produk spesifikasi pelayanan pengelolaan sampah yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Bandung Barat secara umum sudah cukup baik
- Pelayanan di bidang persampahan dilakukan sesuai dengan situasi dan kondisi yang ada pada masyarakat
- Fasilitas yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Bandung Barat pada masyarakat sudah cukup membantu dalam memberikan solusi terhadap masalah persampahan
- Hasil pengambilan sampah mencapai target jumlah jangkauan yang optimal
- Pelayanan persampahan yang diberikan Pemerintah Kabupaten Bandung Barat sudah cukup memuaskan
- Pelayanan persampahan sudah cukup optimal
- Sampah dikelola pemerintah dengan baik

bappelitbangda

- Produk pelayanan yang diberikan Kabupaten Bandung Barat sudah optimal
- Hasil pengangkutan sampah sudah cukup baik
- Layanan sudah cukup optimal sesuai dengan harapan masyarakat
- Kualitas pelayanan sesuai target masyarakat
- Aspek produk spesifikasi pelayanan persampahan sudah dilaksanakan dengan baik
- Produk pelayanan sampah sesuai dengan harapan masyarakat
- Pelayanan sampah sudah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
- Pelayanan yang diterima oleh masyarakat cukup membantu masalah warga
- Pelayanan pengelolaan sampah dari Pemerintah Kabupaten Bandung Barat sudah sangat memuaskan
- Pelayanan yang diberikan Pemerintah Kabupaten Bandung Barat sudah cukup membantu pengelolaan sampah warga
- Masyarakat sangat terbantu oleh pelayanan pengelolaan sampah oleh Pemerintah Kabupaten Bandung Barat
- Hasil pelayanan telah mencapai target waktu
- Hasil pelayanan sampah sudah cukup baik dan efisien
- Fasilitas yang diterima oleh warga setempat dalam pengelolaan sampah sudah cukup baik

bappelitbangda

- Pelayanan di bidang persampahan dilakukan sesuai dengan situasi dan kondisi yang ada pada masyarakat
- Fasilitas yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Bandung Barat pada masyarakat sudah cukup membantu masalah persampahan warga

Namun demikian berdasarkan hasil analisis yang menggunakan metode penelitian kualitatif pada 10 Kecamatan di Kabupaten Bandung Barat pada tahun 2022 menunjukan bahwa berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat tentang unsur produk spesifikasi pelayanan, diperoleh beberapa temuan khusus, yaitu:

- Desa Cimareme Kecamatan Ngamprah: kualitas pelayanan dirasa belum optimal untuk mencapai kepuasan masyarakat dengan terjadi beberapa kali keterlambatan pengangkutan dan juga tidak sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan
- Desa Tanimulya Kecamatan Ngamprah: pelayanan di bidang persampahan yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Bandung Barat belum mencapai target jumlah jangkauan pengelolaan yang optimal dan belum mencapai target mutu pelayanan yang prima, selain itu dalam hal pengangkutan sering terjadi keterlambatan
- Desa Pakuhaji Kecamatan Ngamprah: pelayanan di bidang persampahan belum dilakukan dengan cukup baik

bappelitbangda

- Desa Cilame Kecamatan Ngamprah: beberapa masyarakat merasa pelayanan persampahan di Desa Cilame belum optimal dan belum memenuhi harapan masyarakat
- Desa Cimareme Kecamatan Ngamprah: beberapa masyarakat merasa pelayanan di bidang persampahan belum cukup baik
- Desa Ngamprah Kecamatan Ngamprah: beberapa masyarakat masih merasa hasil kinerja yang telah dilakukan Pemerintah Kabupaten Bandung Barat terhadap pengelolaan sampah masih harus ditingkatkan dan diperbaiki
- Desa Sukatani Kecamatan Ngamprah: kinerja Pemerintah Kabupaten Bandung Barat masih banyak yang harus diperbaiki
- Desa Bojongkoneng Kecamatan Ngamprah: masyarakat merasa tidak dilayani soal persampahan
- Desa Laksanamekar Kecamatan Padalarang: Pemerintah Kabupaten Bandung Barat masih kurang dan jauh dari kata cukup, karena pelayanan serta pengelolaan yang diberikan belum maksimal dan memuaskan
- Desa Cipeundeuy Kecamatan Padalarang: produk pelayanan yang diberikan Kabupaten Bandung Barat belum optimal
- Desa Jayamekar Kecamatan Padalarang: beberapa anggota masyarakat merasa pelayanan persampahan belum optimal
- Desa Selacau Kecamatan Batujajar: produk pelayanan yang diberikan Kabupaten Bandung Barat tidak optimal

bappelitbangda

- Desa Giriasih Kecamatan Batujajar: masih ada sebagian masyarakat merasakan pelayanan Pemerintah Kabupaten Bandung Barat masih kurang optimal
- Desa Galanggang Kecamatan Batujajar: sebagian masyarakat menyatakan tidak diangkut sampahnya oleh Pemerintah Kabupaten Bandung Barat
- Desa Pangauban Kecamatan Batujajar: masih sering terjadi keterlambatan dalam hal pengangkutan sampah
- Desa Citapen Kecamatan Cihampelas: pelayanan sampah sudah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan akan tetapi dalam pelaksanaannya masih belum memuaskan informan dikarenakan masih seringnya terjadi keterlambatan dalam pengambilan sampah
- Desa Cihampelas Kecamatan Cihampelas: sebagian masyarakat masih merasa bahwa pelayanan masih belum cukup dan harus ditingkatkan kembali
- Desa Mekarmukti Kecamatan Cihampelas: pelayanan sampah oleh Pemerintah Kabupaten Bandung Barat kurang berjalan dengan maksimal dan jauh dibawah harapan warga
- Desa Mandalasari Kecamatan Cikalong Wetan: pelayanan pengelolaan sampah masih buruk sangat dirasakan oleh warga
- Desa Mandalamukti Kecamatan Cikalong Wetan: masih banyak kekurangan yang terdapat dalam pelayanan pengelolaan sampah oleh Pemerintah Kabupaten Bandung Barat

bappelitbangda

- Desa Jambudipa Kecamatan Cisarua: masih ada keterlambatan yang terjadi dalam pengangkutan sampah
- Desa Pagerwangi Kecamatan Lembang: pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Bandung Barat banyak yang harus ditingkatkan dan diperbaiki
- Desa Mekarwangi Kecamatan Lembang: masih terdapat banyak kekurangan dalam pelayanan sampah yang diberikan Pemerintah Kabupaten Bandung Barat
- Desa Kayuambon Kecamatan Lembang: keterlambatan pengangkutan sampah masih menjadi fokus utama para warga
- Desa Jayagiri Kecamatan Lembang: seringnya keterlambatan pengangkutan sampah menjadi permasalahan yang mengganggu warga
- Desa Wangunharja Kecamatan Lembang: masyarakat belum merasakan hasil pelayanan persampahan

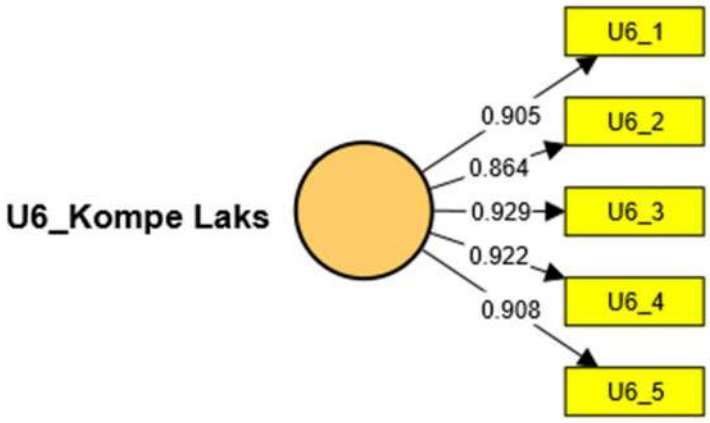
6. Unsur Kompetensi Pelaksana

Unsur kompetensi pelaksana merupakan unsur keenam pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang tercantum dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara

bappelitbangda

Pelayanan Publik. Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Sebaran nilai *loadings factor* pada unsur kompetensi pelaksana dapat dilihat pada gambar berikut ini.

Gambar 4.8 Sebaran Nilai *Loadings Factor* Pada Unsur Kompetensi Pelaksana



(Sumber: Hasil Penelitian pada 10 Kecamatan di Kabupaten Bandung Barat tahun 2022)

Dari gambar tersebut dapat dijelaskan bahwa hasil analisis menggunakan metode penelitian kuantitatif pada 10 Kecamatan di Kabupaten Bandung Barat tahun 2022 menunjukan unsur kompetensi pelaksana direfleksikan oleh seluruh indikator-indikatornya dengan valid, dimana nilai masing-masing *loading factor* menunjukan angka di atas 0,7 sehingga setiap indikator secara valid merefleksikan unsur kompetensi pelaksana. Adapun perincian nilai masing-masing *loading factor* dari setiap indikator pada unsur kompetensi pelaksana dapat dilihat pada tabel berikut ini.

bappeli.jabarprov.go.id

Tabel 4.6 Daftar Nilai *Loadings Factor* Pada Unsur Kompetensi Pelaksana

KODE	INDIKATOR	NILAI *LOADING FACTOR*
U6_3	Masyarakat menilai "keahlian" yang dimiliki oleh para pelaksana/petugas/pegawai Pemerintah Kabupaten Bandung Barat yang mengelola pelayanan di bidang persampahan sudah baik/memadai	0,929
U6_4	Masyarakat menilai "keterampilan" yang dimiliki oleh para pelaksana/petugas/pegawai Pemerintah Kabupaten Bandung Barat yang mengelola pelayanan di bidang persampahan sudah baik/memadai	0,922
U6_5	Masyarakat menilai "pengalaman" yang dimiliki oleh para pelaksana/petugas/pegawai Pemerintah Kabupaten Bandung Barat yang mengelola pelayanan di bidang persampahan sudah baik/memadai	0,908
U6_1	Masyarakat menilai "kemampuan umum" yang dimiliki oleh para pelaksana/petugas/pegawai Pemerintah Kabupaten Bandung Barat yang mengelola pelayanan di bidang persampahan sudah baik/memadai	0,905
U6_2	Masyarakat menilai "pengetahuan" yang dimiliki oleh para pelaksana/petugas/pegawai Pemerintah Kabupaten Bandung Barat yang mengelola pelayanan di bidang persampahan sudah baik/memadai	0,864

(Sumber: Hasil Penelitian pada 10 Kecamatan di Kabupaten Bandung Barat tahun 2022)

Dari tabel tersebut dapat dijelaskan bahwa hasil analisis menggunakan metode penelitian kuantitatif pada 10 Kecamatan di Kabupaten Bandung Barat tahun 2022 menunjukan bahwa unsur kompetensi pelaksana direfleksikan paling tinggi oleh indikator U6_3 yaitu masyarakat menilai

bappeltbangda

"keahlian" yang dimiliki oleh para pelaksana/petugas/pegawai Pemerintah Kabupaten Bandung Barat yang mengelola pelayanan di bidang persampahan sudah baik/memadai dengan nilai 0,929.

Sedangkan unsur kompetensi pelaksana direfleksikan paling rendah oleh indikator U6_2 yaitu masyarakat menilai "pengetahuan" yang dimiliki oleh para pelaksana/petugas/pegawai Pemerintah Kabupaten Bandung Barat yang mengelola pelayanan di bidang persampahan sudah baik/memadai dengan nilai 0,864.

Selanjutnya hasil analisis menggunakan metode penelitian kualitatif pada 10 Kecamatan di Kabupaten Bandung Barat tahun 2022 menunjukan data bahwa berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat tentang unsur kompetensi pelaksana, diperoleh beberapa temuan umum, yaitu:

- Petugas sudah cukup menunjukan kemampuan dan kinerja yang baik
- Petugas pelayanan persampahan sudah cukup kompeten dalam mengerjakan tugasnya
- Sampah dikelola petugas Pemerintah Kabupaten Bandung Barat dengan baik
- Petugas tidak memiliki kemampuan, pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman yang memadai di bidang persampahan
- Petugas memiliki kemampuan, pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman yang membuat mereka dapat

bappelitbangda

bekerja cepat

- Petugas memiliki pengalaman yang cukup untuk menjalankan tugasnya
- Petugas pengelolaan terhadap sampah serta fasilitas yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Bandung Barat pada masyarakat sudah cukup membantu masalah warga
- Fasilitas pengelolaan sampah seperti petugas pengangkutan sampah dan layanan lainnya sudah cukup membantu warga
- Petugas yang mengelola sampah sudah memenuhi harapan masyarakat dari segi kompetensinya
- Pengelolaan sampah dilaksanakan oleh petugas yang tepat
- Petugas yang bekerja sudah melakukan kerjanya dengan baik serta membuat warga nyaman
- Petugas baik, ramah, kompeten.

Namun demikian berdasarkan hasil analisis yang menggunakan metode penelitian kualitatif pada 10 Kecamatan di Kabupaten Bandung Barat pada tahun 2022 menunjukan bahwa berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat tentang unsur kompetensi pelaksana, diperoleh beberapa temuan khusus, yaitu:

- Desa Tanimulya Kecamatan Ngamprah: masih terdapat petugas yang kurang jeli terhadap kondisi persampahan yang dihadapi masyarakat serta kuantitas petugas masih sangat kurang memadai

bappelitbangda

- Desa Pakuhaji Kecamatan Ngamprah: petugas dalam pelayanan persampahan belum cukup kompeten dalam pengangkutan sampah
- Desa Sukatani Kecamatan Ngamprah: Pemerintah Kabupaten Bandung Barat dalam menempatkan petugas pengelolaan sampah masih harus diperbaiki dan ditingkatkan kompetensinya
- Desa Bojongkoneng Kecamatan Ngamprah: Pemerintah Kabupaten Bandung Barat tidak menyediakan pegawai atau petugas kebersihan apalagi memberdayakan masyarakat untuk menjadi petugas untuk mengelola sampah, melainkan masyarakat mengurus sampahnya masing-masing.
- Desa Laksanamekar Kecamatan Padalarang: fasilitas yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Bandung Barat masih kurang, karena pelayanan serta pengelolaan yang diberikan tidak merata walaupun beberapa fasilitas layanan sudah dirasakan warga
- Desa Jayamekar Kecamatan Padalarang: Petugas dalam mengelola sampah belum cukup kompeten
- Desa Selacau Kecamatan Batujajar: pelaksana pelayanan pengelolaan sampah Kabupaten Bandung Barat tidak memiliki kompetensi yang memadai
- Desa Giriasih Kecamatan Batujajar: terdapat keterlambatan dan ketidaksesuaian informasi
- Desa Galanggang Kecamatan Batujajar: sampah dikelola oleh

kelompok pengelola sampah dari RW bukan dari petugas yang diberikan tugas oleh Pemerintah Kabupaten Bandung Barat

- Desa Citapen Kecamatan Cihampelas menyatakan: kurangnya kompetensi petugas pengelola persampahan membuat perlu adanya perbaikan dan peningkatan kualitas petugas
- Desa Cihampelas Kecamatan Cihampelas: dengan sering terjadinya keterlambatan membuat tingkat kepercayaan terhadap petugas menurun bahkan buruk
- Desa Mekarmukti Kecamatan Cihampelas: kompetensi pelaksana sudah cukup baik namun perlu ditingkatkan
- Desa Cililin Kecamatan Cililin: petugas yang bertuas masih sangat minim hingga akhirnya dibantu warga sekitar.
- Desa Ciptaharja Kecamatan Cipatat: masih terdapat banyak perbaikan yang harus dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Bandung Barat dalam optimalisasi pengelolaan sampah
- Desa Mandalasari Kecamatan Cikalong Wetan: masyarakat masih belum dapat merasakan fasilitas pengelolaan samaph yang layak dan masih banyak kekurangan yang terdapat dalam pelayanan pengelolaan sampah oleh Pemerintah Kabupaten Bandung Barat
- Desa Sariwangi, Kecamatan Parongpong: aspek kompetensi pelaksana dalam pelayanan persampahan belum dilakukan dengan baik
- Desa Pagerwangi Kecamatan Lembang: pelayanan yang diberikan

oleh Pemerintah Kabupaten Bandung Barat banyak yang harus ditingkatkan dan diperbaiki termasuk petugas yang mengelola sampah di daerah pagerwangi

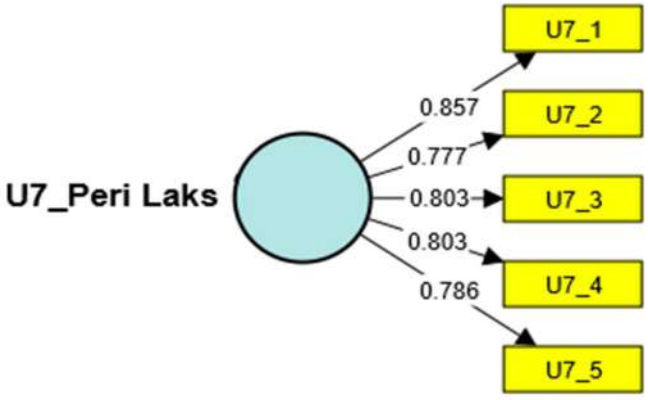
- Desa Mekarwangi Kecamatan Lembang: masih terdapat banyak kekurangan dalam pelayanan sampah yang diberikan Pemerintah Kabupaten Bandung Barat termasuk petugas yang kurang jeli dan kompeten dalam menjalankan penganguktan sampai pengelolaan sampah
- Desa Langensari Kecamatan Lembang: petugas masih belum kompeten dalam menjalankan pengangkutan sampah
- Desa Kayuambon Kecamatan Lembang: kompetensi yang dimiliki petugas belum memenuhi harapan masyarakat dalam pengangkutan dan pengelolaan sampah
- Desa Lembang Kecamatan Lembang: pelayanan yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Bandung Barat sudah cukup dirasakan oleh warga walaupun masih banyak yang harus diperbaiki seperti kejelian dan kecepatan petugas dalam menjalankan tugasnya
- Desa Cikahuripan Kecamatan Lembang: proses pelayanan pengelolaan sampah oleh Pemerintah Kabupaten Bandung Barat masih banyak yang harus diperbaiki
- Desa Cikole Kecamatan Lembang: kompetensi petugas masih perlu ditingkatkan, karena petugas kurang kompeten dalam segi pengetahuan apalagi keahlian

– Desa Wangunharja Kecamatan Lembang: selama ini Pemerintah Kabupaten Bandung Barat belum menurunkan petugas pengelolaan sampah, melainkan masyarakat sendiri dan Karang Taruna yang mengelola sampah

7. Unsur Perilaku Pelaksana

Unsur perilaku pelaksana merupakan unsur ketujuh pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang tercantum dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Sebaran nilai *loadings factor* pada unsur perilaku pelaksana dapat dilihat pada gambar berikut ini.

Gambar 4.9 Sebaran Nilai *Loadings Factor* Pada Unsur Perilaku Pelaksana



(Sumber: Hasil Penelitian pada 10 Kecamatan di Kabupaten Bandung Barat tahun 2022)

barbelitbangda

Dari gambar tersebut dapat dijelaskan bahwa hasil analisis menggunakan metode penelitian kuantitatif pada 10 Kecamatan di Kabupaten Bandung Barat tahun 2022 menunjukan unsur perilaku pelaksana direfleksikan oleh seluruh indikator-indikatornya dengan valid, dimana nilai masing-masing *loading factor* menunjukan angka di atas 0,7 sehingga setiap indikator secara valid merefleksikan unsur perilaku pelaksana. Adapun perincian nilai masing-masing *loading factor* dari setiap indikator pada unsur perilaku pelaksana dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.7 Daftar Nilai *Loadings Factor* Pada Unsur Perilaku Pelaksana

KODE	INDIKATOR	NILAI *LOADING FACTOR*
U7_1	Para petugas/pegawai Pemerintah Kabupaten Bandung Barat yang memberikan pelayanan di bidang persampahan kepada masyarakat Kabupaten Bandung Barat dinilai sudah bersikap dan bertindak dengan penuh "tanggung jawab" menurut bidang tugasnya masing-masing	0,8574
U7_4	Para petugas/pegawai Pemerintah Kabupaten Bandung Barat yang memberikan pelayanan di bidang persampahan kepada masyarakat Kabupaten Bandung Barat dinilai sudah bersikap dan berperilaku "tangguh" (tegar dan kuat menghadapi hambatan, tantangan, ancaman, dan intimidasi)	0,8034
U7_3	Para petugas/pegawai Pemerintah Kabupaten Bandung Barat yang memberikan pelayanan di bidang persampahan kepada masyarakat dinilai sudah bersikap dan bekerja dengan "tangkas" (cepat, tepat, dan akurat)	0,8031

bappeda bangda

KODE	INDIKATOR	NILAI *LOADING FACTOR*
U7_5	Para petugas/pegawai Pemerintah Kabupaten Bandung Barat yang memberikan pelayanan di bidang persampahan kepada masyarakat Kabupaten Bandung Barat dinilai sudah bersikap dan bertindak dengan "jeli" (melakukan pekerjaan dengan cermat)	0,7864
U7_2	Para petugas/pegawai Pemerintah Kabupaten Bandung Barat yang memberikan pelayanan di bidang persampahan kepada masyarakat dinilai sudah bersikap dan bertingkah laku dengan penuh "sopan santun"	0,7765

(Sumber: Hasil Penelitian pada 10 Kecamatan di Kabupaten Bandung Barat tahun 2022)

Dari tabel tersebut dapat dijelaskan bahwa hasil analisis menggunakan metode penelitian kuantitatif pada 10 Kecamatan di Kabupaten Bandung Barat tahun 2022 menunjukan bahwa unsur perilaku pelaksana direfleksikan paling tinggi oleh indikator U7_1 yaitu para petugas/pegawai Pemerintah Kabupaten Bandung Barat yang memberikan pelayanan di bidang persampahan kepada masyarakat Kabupaten Bandung Barat dinilai sudah bersikap dan bertindak dengan penuh "tanggung jawab" menurut bidang tugasnya masing-masing dengan nilai 0,8574.

Sedangkan unsur perilaku pelaksana direfleksikan paling rendah oleh indikator U7_2 yaitu para petugas/pegawai Pemerintah Kabupaten Bandung Barat yang memberikan pelayanan di bidang persampahan kepada masyarakat dinilai sudah bersikap dan bertingkah laku dengan penuh "sopan santun" dengan nilai 0,7765.

bappelitbangda

Selanjutnya hasil analisis menggunakan metode penelitian kualitatif pada 10 Kecamatan di Kabupaten Bandung Barat tahun 2022 menunjukan data bahwa berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat tentang unsur perilaku pelaksana, diperoleh beberapa temuan umum, yaitu:

- Perilaku petugas sudah professional
- Perilaku petugas sudah cekatan
- Sampah dikelola dengan baik oleh Pemerintah Kabupaten Bandung Barat
- Petugas sudah berperilaku dengan baik.
- Petugas sudah berperilaku tangguh dan jeli.
- Petugas sudah berperilaku secara baik.

Namun demikian berdasarkan hasil analisis yang menggunakan metode penelitian kualitatif pada 10 Kecamatan di Kabupaten Bandung Barat pada tahun 2022 menunjukan bahwa berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat tentang unsur perilaku pelaksana, diperoleh beberapa temuan khusus, yaitu:

- Desa Cimareme Kecamatan Ngamprah: para petugas belum bersikap dan bertindak jeli dalam melakukan pekerjaannya
- Desa Tanimulya Kecamatan Ngamprah: perilaku pelaksana belum sepenuhnya bersifat santun dan para petugas belum cukup baik.
- Desa Cilame Kecamatan Ngamprah: beberapa orang petugas tidak bersikap bertanggung jawab, sopan santun, dan tangguh

bappelitbangda

- Desa Bojongkoneng Kecamatan Ngamprah: Pemerintah Kabupaten Bandung Barat tidak menurunkan petugas untuk mengelola sampah atau petugas kebersihan sehingga warga tidak mengenal perilaku petugas.
- Desa Laksanamekar Kecamatan Padalarang: petugas pelayanan dan pengelolaan sampah yang ada belum bekerja maksimal
- Desa Cipeundeuy Kecamatan Padalarang: perilaku pelaksana pengelola sampah memiliki perilaku yang tidak baik
- Desa Ciburuy Kecamatan Padalarang: perilaku pelaksana pengelolaan sampah berlaku wajar namun belum baik, yaitu kurang cekatan dan cermat dalam pekerjaannya, tetapi pada umumya petugas bertindak penuh tanggung jawab, sopan santun, bekerja tangkas dan berperilaku tangguh
- Desa Selacau Kecamatan Batujajar: pelaksana pengelola sampah memiliki perilaku yang kurang disukai warga
- Desa Galanggang Kecamatan Batujajar: sampah tidak dikelola Pemerintah Kabupaten Bandung Barat karena petugas tidak mengangkut sampah
- Desa Pataruman Kecamatan Cihampelas: para pelaksana pelayanan persampahan belum melakukan tugas dengan baik
- Desa Cipatik Kecamatan Cihampelas: perilaku pelaksana pengelola sampah belum baik

bappelitbangda

- Desa Citapen Kecamatan Cihampelas: petugas masih harus di berikan pelatihan baik edukasi ataupun keahlian dalam menjalankan pekerjaannya di bidang pengambilan sampah
- Desa Mekarmukti Kecamatan Cihampelas: perilaku pelaksana kurang baik dan perlu perbaikan sikap dan perilaku
- Desa Kertawangi Kecamatan Cisarua: perilaku pelaksana kurang baik dimana warga menilai sampah belum dikelola pelaksana pemerintah dengan baik
- Desa Pagerwangi Kecamatan Lembang: perilaku petugas pelayanan Pemerintah Kabupaten Bandung Barat banyak yang harus ditingkatkan dan diperbaiki
- Desa Mekarwangi Kecamatan Lembang: masih terdapat banyak kekurangan dalam pelayanan sampah yang diberikan Pemerintah Kabupaten Bandung Barat
- Desa Cikole Kecamatan Lembang: perilaku pelaksana sudah sopan namun kerjanya lamban

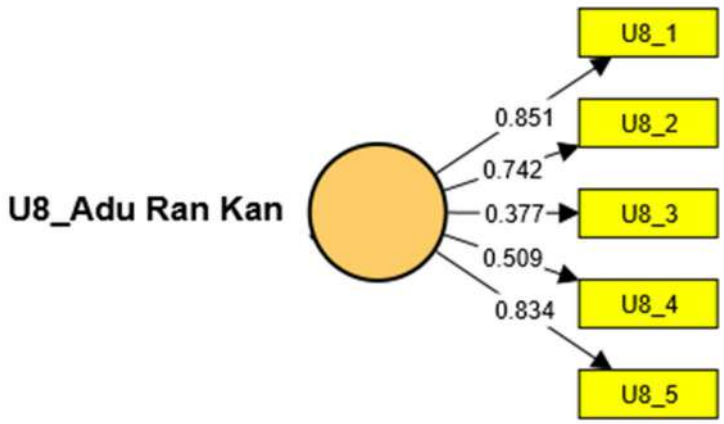
8. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan merupakan unsur kedelapan pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang tercantum dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia

bappelitbangda

nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Sebaran nilai *loadings factor* pada unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan dapat dilihat pada gambar berikut ini.

Gambar 4.10 Sebaran Nilai *Loadings Factor* Pada Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan



(Sumber: Hasil Penelitian pada 10 Kecamatan di Kabupaten Bandung Barat tahun 2022)

Dari gambar tersebut dapat dijelaskan bahwa hasil analisis menggunakan metode penelitian kuantitatif pada 10 Kecamatan di Kabupaten Bandung Barat tahun 2022 menunjukan unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan direfleksikan oleh 3 (tiga) indikatornya dengan valid, dimana nilai masing-masing *loading factor* menunjukan angka di atas 0,7 sehingga 3 (tiga) indikator secara valid merefleksikan unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan.

bappeda

Namun demikian terdapat 2 (dua) indikator pada unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan yang direfleksikan oleh seluruh indikator-indikatornya dengan tidak valid, dimana nilai masing-masing *loading factor* menunjukan angka di bawah 0,7 sehingga 2 (dua) indikator secara tidak valid merefleksikan unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan. Adapun perincian nilai masing-masing *loading factor* dari setiap indikator pada unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.8 Daftar Nilai *Loadings Factor* Pada Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

KODE	INDIKATOR	NILAI *LOADING FACTOR*
U8_1	Pemerintah Kabupaten Bandung Barat sudah memiliki tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan melakukan tindak lanjut menangani pengaduan, saran, dan masukan dari masyarakat Kabupaten Bandung Barat terkait dengan pelayanan di bidang persampahan	0,851
U8_5	Pemerintah Kabupaten Bandung Barat senantiasa melakukan tindakan yang nyata untuk menindaklanjuti pengaduan, saran, dan masukan dari masyarakat secara cepat, tepat, akurat, dan solutif sehingga masyarakat juga senantiasa mendapatkan solusi/jalan keluar yang baik terhadap berbagai permasalahan yang terkait dengan pelayanan di bidang persampahan	0,834
U8_2	Pemerintah Kabupaten Bandung Barat sudah menyediakan "media dialog/percakapan" secara langsung untuk menampung pengaduan, saran, dan masukan dari masyarakat terkait dengan pelayanan di bidang persampahan	0,742

bappeda

KODE	INDIKATOR	NILAI *LOADING FACTOR*
U8_4	Pemerintah Kabupaten Bandung Barat sudah menyediakan "media elektronik" (website, email, media sosial, dsb.) untuk menampung pengaduan, saran, dan masukan dari masyarakat Kabupaten Bandung Barat terkait dengan pelayanan di bidang persampahan	0,509
U8_3	Pemerintah Kabupaten Bandung Barat sudah menyediakan "media konvensional" (seperti kotak saran, dsb.) untuk menampung pengaduan, saran, dan masukan dari masyarakat Kabupaten Bandung Barat terkait dengan pelayanan di bidang persampahan	0,377

(Sumber: Hasil Penelitian pada 10 Kecamatan di Kabupaten Bandung Barat tahun 2022)

Dari tabel tersebut dapat dijelaskan bahwa hasil analisis menggunakan metode penelitian kuantitatif pada 10 Kecamatan di Kabupaten Bandung Barat tahun 2022 menunjukan bahwa unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan direfleksikan paling tinggi oleh indikator U8_1 yaitu Pemerintah Kabupaten Bandung Barat sudah memiliki tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan melakukan tindak lanjut menangani pengaduan, saran, dan masukan dari masyarakat Kabupaten Bandung Barat terkait dengan pelayanan di bidang persampahan dengan nilai 0,851.

Sedangkan unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan direfleksikan paling rendah oleh indikator U8_2 yaitu Pemerintah Kabupaten Bandung Barat sudah menyediakan "media dialog/percakapan" secara langsung untuk menampung pengaduan, saran, dan masukan dari masyarakat terkait dengan pelayanan di bidang persampahan dengan nilai 0,742.

bappelitbangda

Adapun indikator yang tidak valid merefleksikan unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah indikator U8_4 yaitu Pemerintah Kabupaten Bandung Barat sudah menyediakan "media elektronik" (website, email, media sosial, dsb.) untuk menampung pengaduan, saran, dan masukan dari masyarakat Kabupaten Bandung Barat terkait dengan pelayanan di bidang persampahandengan nilai 0,509.

Selain itu indikator yang tidak valid merefleksikan unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah indikator U8_3 yaitu Pemerintah Kabupaten Bandung Barat sudah menyediakan "media konvensional" (seperti kotak saran, dsb.) untuk menampung pengaduan, saran, dan masukan dari masyarakat Kabupaten Bandung Barat terkait dengan pelayanan di bidang persampahan dengan nilai 0,377.

Selanjutnya hasil analisis menggunakan metode penelitian kualitatif pada 10 Kecamatan di Kabupaten Bandung Barat tahun 2022 menunjukan data bahwa berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat tentang unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan, diperoleh beberapa temuan umum, yaitu:

- Pengaduan saran dan masukan dapat dilayani dengan baik
- Sarana pengaduan sudah cukup baik agar sampah dapat dikelola Pemerintah Kabupaten Bandung Barat dengan baik
- Penanganan pengaduan, saran, dan kritik sudah tertangani dengan baik

bappelitbangda

- Pengaduan lebih mudah disampaikan kepada Ketua RT dan Karang Taruna
- Masyarakat sebagian merasa sudah mendapatkan tempat untuk memberikan keluhan dan pengaduan kepada Pemerintah Kabupaten Bandung Barat dalam pelayanan sampah
- Pengaduan dapat dilakukan pada grup *Whatsapp* dengan mudah di lingkungan setempat
- Pemerintah Kabupaten Bandung Barat memiliki sarana pengaduan terkait pelayanan sampah meskipun sangat terbatas
- Pengelolaan terhadap pengaduan pelayanan sampah serta fasilitas yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Bandung Barat pada masyarakat sudah cukup membantu menyelesaikan masalah
- Sebagian masyarakat puas karena bisa memberikan saran pelayanan kepada Pemerintah Kabupaten Bandung Barat dalam pengelolaan sampah
- Media pengaduan dirasa sudah ada dan sudah memiliki tatacara pelaksanaan penanganan
- Saran serta aduan yang ada sudah cukup terwadahi dan didengarkan meskipun melalui perantara seperti melalui Ketua RT dan Ketua RW
- Pertukaran pikiran antara masyarakat dengan Pemerintah Kabupaten Bandung Barat sudah sering terjadi meskipun harus lewat pihak ketiga

bappelitbangda

- Pemerintah Kabupaten Bandung Barat dirasakan sebagian masyarakat sudah berupaya melakukan tindakan yang nyata untuk menindaklanjuti pengaduan, saran, dan masukan dari masyarakat untuk mendapatkan solusi

Namun demikian berdasarkan hasil analisis yang menggunakan metode penelitian kualitatif pada 10 Kecamatan di Kabupaten Bandung Barat pada tahun 2022 menunjukan bahwa berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat tentang unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan, diperoleh beberapa temuan khusus, yaitu:

- Desa Cimareme Kecamatan Ngamprah: Pemerintah Kabupaten Bandung Barat belum memiliki tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut penanganan saran dan masukan dari masyarakat, jika ingin melakukan pengaduan warga biasanya langsung berdialog langsung dengan Ketua RT, sejauh ini tidak ada kotak saran ataupun media sosial, sehingga saran dan masukan warga tidak langsung ditindaklanjuti dengan cepat
- Desa Gadobangkong Kecamatan Ngamprah: penanganan pengaduan, saran, dan kritik belum tertangani dengan baik
- Desa Tanimulya Kecamatan Ngamprah: belum adanya sarana untuk penampung kritik dan saran yang jelas selain menghubungi ketua RT dan belum ada aksi nyata tindak lanjut pengaduan tersebut,

bappelitbangda

pengaduan terhadap persampahan tidak bisa diwadahi dengan baik karena kurangnya sarana dan prasarana pengaduan

- Desa Pakuhaji Kecamatan Ngamprah: dalam penanganan pengaduan belum dilakukan secara baik, karena tidak adanya akses untuk menyampaikan keluhan secara langsung, pengaduan dan saran informan belum bisa tersampaikan secara langsung, karena tidak ada tempat untuk menyampaikannya
- Desa Cilame Kecamatan Ngamprah: pengaduan belum memiliki wadah yang jelas seperti grup *Whatsapp* atau pelayanan elektronik yang mudah, pengaduan masih sulit dilakukan padahal sampah belum dikelola pemerintah dengan baik
- Desa Margajaya Kecamatan Ngamprah: aspek pengaduan dan saran dalam pelayanan persampahan belum dilaksanakan dengan baik
- Desa Mekarsari Kecamatan Ngamprah: penanganan pengaduan, saran, dan kritik belum tertangani dengan baik
- Desa Ngamprah Kecamatan Ngamprah: masih kurangnya sarana pengaduan dan saran
- Desa Sukatani Kecamatan Ngamprah: sarana pengaduan masih kurang, kinerja Pemerintah Kabupaten Bandung Barat masih banyak yang harus diperbaiki
- Desa Bojongkoneng Kecamatan Ngamprah: pengaduan dan penerimaan saran dari masyarakat ke pemerintah dapat dilakukan tapi tidak ada *feedback* dari pemerintah, Pemerintah Kabupaten

bappelitbangda

Bandung Barat tidak menyediakan wadah untuk masyarakat mengadukan kritik dan sarannya, masyarakat tidak mengetahui cara melakukan pengaduan, namun sebagian masyarakat merasa pengaduan mudah dilakukan akan tetapi belum ada tindaklanjut yang jelas

- Desa Laksanamekar Kecamatan Padalarang: sarana pengaduan dan saran perlu ditingkatkan, fasilitas yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Bandung Barat masih kurang, karena pelayanan serta pengelolaan yang diberikan belum maksimal
- Desa Cipendeuy Kecamatan Padalarang: penanganan pengaduan, saran, dan kritik belum tertangani dengan baik
- Desa Jayamekar Kecamatan Padalarang: penanganan pengaduan, saran, dan kritik belum dikelola dengan baik
- Desa Kertamulya Kecamatan Padalarang: penanganan pengaduan, saran, dan kritik belum tertata dengan baik
- Desa Ciburuy Kecamatan Padalarang: pengaduan sulit untuk dilakukan, pengaduan melalui grup *Whatsapp* RT dan RW, keluhan disampaikan kepada ketua RT dan respons dari pemerintah cenderung lambat dimana sampah belum dikelola pemerintah dengan baik, pemerintah belum memiliki tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut penanganan saran dan masukan dari masyarakat

bappelitbangda

- Desa Selacau Kecamatan Batujajar: penanganan pengaduan, saran, dan kritik tidak tertangani dengan baik
- Desa Batujajar Barat Kecamatan Batujajar: Pemerintah Kabupaten Bandung Barat belum memiliki tatacara pelaksanaan pengaduuan dan belum ada tindak lanjutnya, media pengaduan belum memadai, belum adanya tindakan yang nyata secara cepat dalam menangani masalah persampahan, pengaduan belum ditindak lanjuti dengan cepat
- Desa Giriasih Kecamatan Batujajar: kurangnya sarana pengaduan terkait sampah, Pemerintah Kabupaten Bandung Barat perlu memberikan sarana pengaduan dan saran terkait sampah
- Desa Galanggang Kecamatan Batujajar: terkait penanganan pengaduan masih belum maksimal, sampah tidak dikelola pemerintah karena sampah mereka tidak terangkut
- Desa Pangauban Kecamatan Batujajar: keluhan dari masyarakat tidak dikelola Pemerintah Kabupaten Bandung Barat
- Desa Singajaya Kecamatan Cihampelas: penanganan pengaduan, saran, dan kritik belum tertangani dengan baik
- Desa Tanjungwangi Kecamatan Cihampelas: penanganan pengaduan, saran, dan kritik belum cukup tertangani dengan baik karena sarana dan prasananya yang kurang baik
- Desa Pataruman Kecamatan Cihampelas: aspek pengaduan dan saran dalam pelayanan persampahan belum dilakukan dengan baik

bappelitbangda

- Desa Cipatik Kecamatan Cihampelas: penanganan pengaduan, saran, dan kritik belum tertangani dengan baik
- Desa Citapen Kecamatan Cihampelas: masih susahnya akses pengaduan terkait pelayanan sampah, tindak lanjut pengaduan dirasa cukup lamban dan belum ada tindak lanjut
- Desa Cihampelas Kecamatan Cihampelas: masyarakat tidak tahu harus mengadu kemana terkait pelayanan sampah, Pemerintah Kabupaten Bandung Barat kurang memberi ruang untuk aspirasi masyarakat terkait sampah, penanganan Pemerintah Kabupaten Bandung Barat dalam hal aduan masyarakat belum memuaskan warga
- Desa Mekarmukti Kecamatan Cihampelas: kritik serta saran masih belum diwadahi yang baik untuk masyarakat, hanya bisa dilakukan melalui Ketua RT dan Ketua RW, karena Pemerintah Kabupaten Bandung Barat tidak pernah mendengar akan masukan yang ada di masyarakat
- Desa Cililin Kecamatan Cililin: pengaduan masyarakat masih sangat kurang dalam penindak lanjutannya, sarana pengaduan kurang maksimal dan harus ditingkatkan lagi
- Desa Ciptaharja Kecamatan Cipatat: sarana pengaduan masih kurang, masih terdapat banyak perbaikan yang harus dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Bandung Barat dalam optimalisasi pengelolaan sampah

bappelitbangda

- Desa Mandalasari Kecamatan Cikalong Wetan: sarana pengaduan dan saran masih dirasakan kurang baik
- Desa Mandalamukti Kecamatan Cikalong Wetan: sarana pengaduan dan saran terkait sampah masih minim
- Desa Jambudipa Kecamatan Cisarua: jika ingin melakukan pengaduan warga biasanya langsung berdialog langsung kepada Ketua RT, karena tidak adanya kotak saran ataupun media sosial dan pengaduan, saran serta masukan dari warga tidak ditanggapi dengan cepat oleh Pemerintah Kabupaten Bandung Barat
- Desa Kertawangi Kecamatan Cisarua: pengaduan keluhan pelayanan sampah belum dikelola Pemerintah Kabupaten Bandung Barat dengan baik
- Desa Sariwangi Kecamatan Parongpong: saran dan pengaduan dalam pelayanan persampahan belum dilakukan dengan baik oleh Pemerintah Kabupaten Bandung Barat
- Desa Cihanjuang Kecamatan Parongpong: pelayanan pengaduan persampahan sejauh ini belum dilakukan dengan baik
- Desa Pagerwangi Kecamatan Lembang: sarana pengaduan dan saran terkait sampah masih kurang, padahal pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Bandung Barat banyak yang harus ditingkatkan dan diperbaiki
- Desa Mekarwangi Kecamatan Lembang: sarana pengaduan dan saran harus lebih ditingkatkan, masih terdapat banyak kekurangan

bappelitbangda

dalam pelayanan sampah yang diberikan Pemerintah Kabupaten Bandung Barat

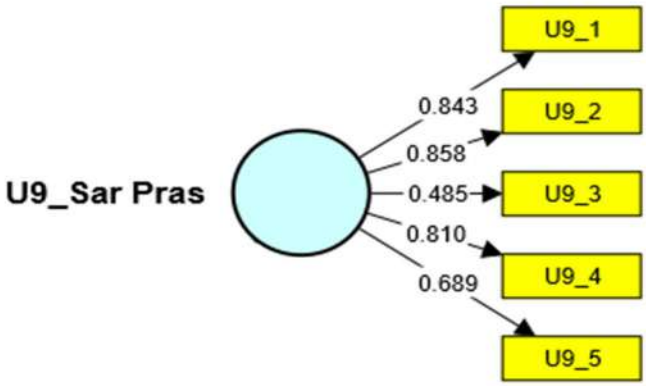
- Desa Langensari Kecamatan Lembang: Pemerintah Kabupaten Bandung Barat belum memberikan solusi yang solutif terhadap masukan masyarakat
- Desa Cikahuripan Kecamatan Lembang: proses pelayanan pengelolaan sampah oleh Pemerintah Kabupaten Bandung Barat masih banyak yang harus diperbaiki, banyak pengaduan dan saran dari warga yang harus ditindak lanjuti oleh Pemerintah Kabupaten Bandung Barat
- Desa Sukajaya Kecamatan Lembang: sarana pengaduan dan saran perlu dilakukan peningkatan lagi
- Desa Cikole Kecamatan Lembang: Pemerintah Kabupaten Bandung Barat belum dirasa baik dalam menindaklanjuti pengaduan
- Desa Wangunharja Kecamatan Lembang: pengaduan masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten Bandung Barat belum ditindaklanjuti serta pengaduan juga sulit dilakukan oleh masyarakat

bappelitbangda

9. Unsur Sarana dan Prasarana

Unsur sarana dan prasarana merupakan unsur kesembilan pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang tercantum dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan penyelenggaraan pelayanan publik, dimana istilah sarana pada umumnya digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin, kendaraan, dsb.). Sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (aktivitas, usaha, pembangunan, proyek, dsb.), dimana istilah prasarana pada umumnya digunakan untuk benda yang tidak bergerak (gedung, TPS, TPA, dsb.). Sebaran nilai *loadings factor* pada unsur sarana dan prasarana dapat dilihat pada gambar berikut ini.

Gambar 4.11 Sebaran Nilai *Loadings Factor* Pada Unsur Sarana dan Prasarana



(Sumber: Hasil Penelitian pada 10 Kecamatan di Kabupaten Bandung Barat tahun 2022)

barpelitbangda

Dari gambar tersebut dapat dijelaskan bahwa hasil analisis menggunakan metode penelitian kuantitatif pada 10 Kecamatan di Kabupaten Bandung Barat tahun 2022 menunjukan unsur sarana dan prasarana memiliki 3 (tiga) indikator yang valid, dimana nilai masing-masing *loading factor* menunjukan angka di atas 0,7 sehingga 3 (tiga) indikator secara valid merefleksikan unsur sarana dan prasarana.

Namun demikian pada unsur sarana dan prasarana terdapat 2 (dua) indikator yang tidak valid, dimana nilai masing-masing *loading factor* menunjukan angka di bawah 0,7 sehingga 2 (dua) indikator ini secara tidak valid merefleksikan unsur sarana dan prasarana.

Adapun perincian nilai masing-masing *loading factor* dari setiap indikator pada unsur sarana dan prasarana dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.9 Daftar Nilai *Loadings Factor* Pada Unsur Sarana dan Prasarana

KODE	INDIKATOR	NILAI *LOADING FACTOR*
U9_2	Pemerintah Kabupaten Bandung Barat telah memiliki "sarana kendaraan operasional" yang sudah mencukupi/memadai sebagai peralatan untuk mencapai maksud dan tujuan diselenggarakannya pelayanan di bidang persampahan kepada masyarakat Kabupaten Bandung Barat	0,858
U9_1	Pemerintah Kabupaten Bandung Barat telah memiliki berbagai sarana dan prasarana untuk memberikan pelayanan di bidang persampahan kepada masyarakat Kabupaten Bandung Barat	0,843

bappelitbangda

KODE	INDIKATOR	NILAI *LOADING FACTOR*
U9_4	Pemerintah Kabupaten Bandung Barat telah memiliki "prasarana TPS (Tempat Pembuangan Sementara)" yang baik/mencukupi/memadai sebagai penunjang utama terselenggaranya proses pelayanan di bidang persampahan kepada masyarakat Kabupaten Bandung Barat	0,810
U9_5	Pemerintah Kabupaten Bandung Barat telah memiliki "prasarana TPA (Tempat Pembuangan Akhir)" yang baik/mencukupi/memadai sebagai penunjang utama terselenggaranya proses pelayanan di bidang persampahan kepada masyarakat Kabupaten Bandung Barat	0,689
U9_3	Pemerintah Kabupaten Bandung Barat telah memiliki "sarana mesin pengolah sampah" yang sudah mencukupi/memadai sebagai seperangkat peralatan yang dapat mengolah sampah menjadi produk barang-barang yang bermanfaat/dapat digunakan untuk berbagai keperluan	0,485

(Sumber: Hasil Penelitian pada 10 Kecamatan di Kabupaten Bandung Barat tahun 2022)

Dari tabel tersebut dapat dijelaskan bahwa hasil analisis menggunakan metode penelitian kuantitatif pada 10 Kecamatan di Kabupaten Bandung Barat tahun 2022 menunjukan bahwa unsur sarana dan prasarana direfleksikan paling tinggi oleh indikator U9_2 yaitu Pemerintah Kabupaten Bandung Barat telah memiliki "sarana kendaraan operasional" yang sudah mencukupi/memadai sebagai peralatan untuk mencapai maksud dan tujuan diselenggarakannya pelayanan di bidang persampahan kepada masyarakat Kabupaten Bandung Barat dengan nilai 0,858.

Sedangkan unsur sarana dan prasarana direfleksikan paling rendah oleh indikator U9_4 yaitu Pemerintah Kabupaten Bandung Barat telah memiliki "prasarana TPS (Tempat Pembuangan Sementara)" yang

bappelitbangda

baik/mencukupi/memadai sebagai penunjang utama terselenggaranya proses pelayanan di bidang persampahan kepada masyarakat Kabupaten Bandung Barat dengan nilai 0,810.

Adapun indikator yang tidak valid merefleksikan unsur sarana dan prasarana adalah indikator U9_5 yaitu Pemerintah Kabupaten Bandung Barat telah memiliki "prasarana TPA (Tempat Pembuangan Akhir)" yang baik/mencukupi/memadai sebagai penunjang utama terselenggaranya proses pelayanan di bidang persampahan kepada masyarakat Kabupaten Bandung Barat dengan nilai 0,689.

Indikator Pemerintah Kabupaten Bandung Barat telah memiliki "prasarana TPA" yang baik/mencukupi/memadai menjadi tidak valid merefleksikan unsur sarana dan prasarana dalam pelayanan di bidang persampahan kepada masyarakat ini diperkuat oleh fakta yang diberitakan di media massa bahwa diantaranya:

- Tata Kelola TPA Sarimukti Bandung Barat Buruk, Tumpukan Sampah di Jalan Masih Ada padahal Pengangkutan Normal (https://www.pikiran-rakyat.com/bandung-raya/pr-012972204/tata-kelola-tpa-sarimukti-bandung-barat-buruk-tumpukan-sampah-di-jalan-masih-ada-padahal-pengangkutan-normal);
- Antrean Truk Sampah Masih Mengular, TPA Sarimukti Kabupaten Bandung Barat Benar-Benar Over Kapasitas (https://kejakimpolnews.com/peristiwa/12837/antrean-truk-

bappelitbangda

sampah-masih-mengular-tpa-sarimukti-kbb-benar-benar-over-kapasitas.html);

- Pemkab Bandung Barat Diminta Segera Siapkan Lahan Pengganti TPA Sarimukti (https://news.detik.com/berita-jawa-barat/d-5806965/pemkab-bandung-barat-diminta-segera-siapkan-lahan-pengganti-tpa-sarimukti);
- TPA Sarimukti Bandung Barat Punya Kapasitas 2 Juta Ton, tapi Terisi 14 Juta Ton Sampah (https://bandung.kompas.com/read/2022/10/19/175547978/tpa-sarimukti-bandung-barat-punya-kapasitas-2-juta-ton-tapi-terisi-14-juta?page=all);
- TPA Sarimukti Bandung Barat Overload Sampah (https://mediaindonesia.com/nusantara/390289/tpa-sarimukti-bandung-barat-overload-sampah);
- Imbas Truk Antre di TPA Sarimukti, Sampah di Bandung Barat & Cimahi Numpuk Karena Terlambat Dibuang (https://jabar.tribunnews.com/2023/01/12/imbas-truk-antre-di-tpa-sarimukti-sampah-di-bandung-barat-cimahi-numpuk-karena-terlambat-dibuang);
- Antrean Mengular 6 Kilometer di TPA Sarimukti Bandung Barat Imbas Jalan Ambles, Sudah Sepekan (https://jabar.tribunnews.com/2023/01/12/anteran-mengular-6-

bappelitbangda

kilometer-di-tpa-sarimukti-bandung-barat-imbas-jalan-ambles-sudah-sepekan);

- Pengiriman Sampah ke TPA Sarimukti Terkendala (https://bandungkita.id/2022/10/26/pengiriman-sampah-ke-tpa-sarimukti-terhambat-kota-bandung-jadwal-pembuangan-sampah/);
- Jalan Rusak di Kabupaten Bandung Barat, Sopir Truk Pengangkut Sampah Menginap di Jalan (https://www.pikiran-rakyat.com/bandung-raya/pr-015757000/jalan-rusak-di-kbb-sopir-truk-pengangkut-sampah-menginap-di-jalan);
- Jalan Licin, Truk Sampah ke TPA Sarimukti Kabupaten Bandung Barat Terjebak Macet Seharian (https://jabar.inews.id/berita/jalan-licin-truk-sampah-ke-tpa-sarimukti-kbb-terjebak-macet-seharian);
- Sampah Ratusan Ton di Bandung Barat Terlambat Diangkut Imbas Jalan Licin ke TPA Sarimukti (https://jabar.tribunnews.com/2022/10/19/sampah-ratusan-ton-di-bandung-barat-terlambat-diangkut-imbas-jalan-licin-ke-tpa-sarimukti);
- Penyebab Mandeknya Pembuangan Sampah di TPA Sarimukti (https://www.detik.com/jabar/berita/d-6514011/penyebab-mandeknya-pembuangan-sampah-di-tpa-sarimukti);

bappelitbangda

- Pilu Sopir Terpaksa Nginap di Truk Demi Buang Sampah ke TPA Sarimukti (https://www.detik.com/jabar/berita/d-6512388/pilu-sopir-terpaksa-nginap-di-truk-demi-buang-sampah-ke-tpa-sarimukti);
- Data Jumlah Sampah Dibuang ke TPA Sarimukti yang Naik Tiap Tahun (https://www.detik.com/jabar/berita/d-6515250/data-jumlah-sampah-dibuang-ke-tpa-sarimukti-yang-naik-tiap-tahun).

Selain itu indikator yang tidak valid merefleksikan unsur sarana dan prasarana adalah indikator U9_3 yaitu Pemerintah Kabupaten Bandung Barat telah memiliki "sarana mesin pengolah sampah" yang sudah mencukupi/memadai sebagai seperangkat peralatan yang dapat mengolah sampah menjadi produk barang-barang yang bermanfaat/dapat digunakan untuk berbagai keperluan dengan nilai 0,485.

Indikator Pemerintah Kabupaten Bandung Barat telah memiliki "sarana mesin pengolah sampah" yang sudah mencukupi/memadai menjadi tidak valid merefleksikan unsur sarana dan prasarana ini diperkuat oleh fakta bahwa sarana tersebut belum ada, sebagaimana diberitakan di media massa bahwa diantaranya:

- Inovasi mesin pengolah sampah di Lembang (https://www.antaranews.com/foto/3337362/inovasi-mesin-pengolah-sampah-di-lembang);

bappelitbangda

- Inovasi Mesin Pengolah Sampah Karya Kodam III/Siliwangi (https://www.portonews.com/2023/kementerian/lingkungan_hidup-dan_kehutanan/inovasi-mesin-pengolah-sampah-karya-kodam-iii-siliwangi/).
- Peninjauan Mesin Pengolahan Sampah Inovasi Kodam III Siliwangi Kabupaten Bandung Barat (https://portal.tasikmalayakota.go.id/index.php/q/berita_detail/686);
- Inovatif, Pangdam III Siliwangi Ciptakan Mesin Pengolahan Sampah Ramah Lingkungan (https://jabar.inews.id/berita/inovatif-prajurit-kodam-iii-siliwangi-ciptakan-mesin-pengolahan-sampah-ramah-lingkungan);
- Kodam III Siliwangi Hasilkan Mesin Pengolah Sampah, Tanggapan Ridwan Kamil (https://jabar.tribunnews.com/2023/01/06/kodam-iii-siliwangi-hasilkan-mesin-pengolah-sampah-begini-tanggapan-ridwan-kamil?page=all);
- Gubernur Jabar Apresiasi Mesin Pengolah Sampah Inovasi Pangdam Siliwangi (https://jabar.inews.id/berita/gubernur-jabar-apresiasi-mesin-pengolah-sampah-inovasi-pangdam-siliwangi);

bappelitbangda

- Ridwan Kamil Apresiasi Mesin Pengolah Kodam III Siliwangi (https://citarumharum.jabarprov.go.id/ridwan-kamil-apresiasi-mesin-pengolah-kodam-iii-siliwangi/);
- Gubernur Jabar Ridwan Kamil Apresiasi Mesin Pengolah Kodam III Siliwangi (https://beritakbb.pikiran-rakyat.com/bandung-barat/pr-966074323/gubernur-jabar-ridwan-kamil-apresiasi-mesin-pengolah-kodam-iii-siliwangi);
- Ridwan Kamil Dorong Mesin Pengolah Sampah Kodam Siliwangi Diproduksi Massal (https://repjabar.republika.co.id/berita/ro38n4432/ridwan-kamil-dorong-mesin-pengolah-sampah-kodam-siliwangi-diproduksi-massal).

Selanjutnya hasil analisis menggunakan metode penelitian kualitatif pada 10 Kecamatan di Kabupaten Bandung Barat tahun 2022 menunjukan data bahwa berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat tentang unsur sarana dan prasarana, diperoleh beberapa temuan umum, yaitu:

- Sebagian sarana prasarana yang dibutuhkan dalam pengelolaan persampahan bagi sebagian masyarakat dirasakan sudah tersedia dengan baik/cukup memadai
- Sarana dan prasarana yang ada seperti TPS, kendaraan operasional dan petugas sudah dianggap cukup bagi sebagian masyarakat

bappelitbangda

- Bagi sebagian masyarakat, Pemerintah Kabupaten Bandung Barat telah dapat melakukan pengelolaan sampah disertai fasilitas pelayanan yang cukup memuaskan
- Sarana dan prasarana di beberapa desa cukup memadai dengan adanya motor bak sampah dan truk sampah dan langsung mengangkut sampah ke TPS

Namun demikian berdasarkan hasil analisis yang menggunakan metode penelitian kualitatif pada 10 Kecamatan di Kabupaten Bandung Barat pada tahun 2022 menunjukan bahwa berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat tentang unsur sarana dan prasarana, diperoleh beberapa temuan khusus, yaitu:

- Desa Cililin Kecamatan Cililin: armada pengangkut sampah termasuk truk sangat kurang, sehingga sering terjadi keterlambatan pengangkutan sampah
- Desa Citapen Kecamatan Cihampelas: masih belum adanya kendaraan operasional yang bisa menjangkau ke kawasan pemukiman warga desa yang membutuhkan pelayanan persampahan
- Desa Cihampelas Kecamatan Cihampelas: TPS, TPA, dan armada truk pengangkut sampah menjadi beberapa poin permasalahan yang belum kunjung usai sampai sekarang

bappelitbangda

- Desa Mekarmukti Kecamatan Cihampelas: truk pengangkut sampah, petugas yang mengoperasikan kendaraan, dan armada lainnya yang kurang menyebabkan keterlambatan pengambilan sampah di perumahan penduduk
- Desa Galanggang Kecamatan Batujajar: sarana TPS masih belum memadai, bahkan sebagian masyarakat menyatakan bahwa sampah hingga saat ini tidak dikelola oleh Pemerintah Kabupaten Bandung Barat, terbukti dari bungkusan sampah yang sudah diletakkan di tempat sampah di rumah-rumah penduduk tidak pernah diangkut oleh petugas
- Desa Pangauban Kecamatan Batujajar: sampah tidak dikelola Pemerintah Kabupaten Bandung Barat
- Desa Ciburuy Kecamatan Padalarang: sampah belum dikelola Pemerintah Kabupaten Bandung Barat dengan baik
- Desa Cimareme Kecamatan Ngamprah: sarana berupa truk, petugas, jaring, dan TPS belum cukup untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.
- Desa Tanimulya Kecamatan Ngamprah: masyarakat tidak memiliki TPS, kendaraan operasional berupa truk sudah ada namun lebih banyak inisiatif dari masyarakat dibanding Pemerintah Kabupaten Bandung Barat, selai itu kurangnya TPS berakibat pada penumpukan sampah di pemukiman warga

bappelitbangda

- Desa Bojongkoneng Kecamatan Ngamprah: Pemerintah Kabupaten Bandung Barat tidak menyediakan sarana dan prasarana untuk pengangkutan maupun pengelolaan sampah yang menjangkau ke rumah-rumah penduduk
- Desa Pagerwangi Kecamatan Lembang: sarana prasarana sampah masih kurang, khususnya TPS dan TPA
- Desa Cikahuripan Kecamatan Lembang: sarana dan prasarana pengelolaan sampah oleh Pemerintah Kabupaten Bandung Barat masih banyak yang harus diperbaiki
- Desa Wangunharja Kecamatan Lembang: kurangnya prasarana mengakibatkan tidak meratanya layanan sampah di wilayah desa
- Desa Mandalasari Kecamatan Cikalong Wetan: masyarakat masih belum dapat merasakan fasilitas pengelolaan sampah secara layak, bahkan bagi sebagian masyarakat menganggap pelayanan pengelolaan sampah masih kurang baik
- Desa Mandalamukti Kecamatan Cikalong Wetan: masih banyak kekurangan yang terdapat dalam sarana dan prasarana pelayanan pengelolaan sampah dari Pemerintah Kabupaten Bandung Barat
- Desa Ciptaharja Kecamatan Cipatat: masih terdapat banyak perbaikan yang harus dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Bandung Barat dalam hal sarana dan prasarana untuk optimalisasi pengelolaan sampah

bappelitbangda

4.3 Analisis Berdasarkan Permen-PANRB Nomor 14 Tahun 2017

Nilai akhir Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dihitung menggunakan Nilai Rata-Rata Tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Untuk skala yang digunakan adalah skala nilai (*rating score*).

Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat 9 (sembilan) unsur yang dikaji, yaitu: Persyaratan (U1), Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2), Waktu Penyelesaian (U3), Biaya/Tarif (U4), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), Kompetensi Pelaksana (U6), Perilaku Pelaksana (U7), Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8), dan Sarana dan Prasarana (U9).

Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0{,}11$$

Untuk keseragaman pengolahan data, Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang memakai angka 0,11. Selanjutnya untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \text{ x Nilai Penimbang}$$

happ litbangda

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

$$\text{Nilai IKM (sebelum konversi) x 25}$$

Untuk memperoleh Nilai IKM Unit Pelayanan sebagai penyelenggara pelayanan publik maka digunakan rumus:

$$\text{Nilai IKM Unit Pelayanan} = \frac{\text{Jumlah nilai IKM per Jenis Pelayanan}}{\text{Jumlah jenis layanan}}$$

Kategori nilai huruf mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan ditetapkan dalam Permen-PANRB 14/2017 sebagaimana tercantum pada tabel berikut ini.

Tabel 4.10 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Kerja Pelayanan

NILAI PERSEPSI	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

(Sumber: Permen-PANRB 14/2017)

Berdasarkan hasil analisis data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pelayanan persampahan di Kabupaten Bandung Barat diperoleh hasil yang dituangkan ke dalam tabel berikut ini.

bapelitbangda

Tabel 4.11 Analisis Mutu Pelayanan Pengelolaan Persampahan Pemerintah Kabupaten Bandung Barat Berdasarkan Permen-PANRB 14/2017

UNSUR SKM	KODE	TOTAL NILAI PERSEPSI PER UNSUR	NILAI RATA-RATA TERTIMBANG (NRT)	MUTU PELAYANAN	KATEGORI NILAI INTERVAL
Persyaratan	U1	1395	3.0592	C	Kurang Baik
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	U2	1530	3.3553	B	Baik
Waktu Penyelesaian	U3	1467	3.2171	B	Baik
Biaya/Tarif	U4	1281	2.8092	C	Kurang Baik
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	U5	1484	3.2544	B	Baik
Kompetensi Pelaksana	U6	1428	3.1316	B	Baik
Perilaku Pelaksana	U7	1378	3.0219	C	Kurang Baik
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	U8	1346	2.9518	C	Kurang Baik
Sarana dan Prasarana	U9	1449	3.1776	B	Baik

(Sumber: Hasil Penelitian pada 10 Kecamatan di Kabupaten Bandung Barat tahun 2022)

Hasil analisis mutu pelayanan pengelolaan persampahan Pemerintah Kabupaten Bandung Barat berdasarkan Permen-PANRB 14/2017 sebagaimana ditampilkan pada tabel di atas dapat dilihat bahwa terdapat 5 (lima) unsur dalam survei kepuasan masyarakat yang memperoleh nilai huruf mutu pelayanan B dengan kategori nilai interval Baik, dan terdapat 4 (empat) unsur dalam survei kepuasan masyarakat yang memperoleh nilai huruf mutu pelayanan C dengan kategori nilai interval Kurang Baik.

Adapun 5 (lima) unsur dalam SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) yang memperoleh nilai huruf mutu pelayanan B dengan kategori nilai interval Baik, yaitu:

- Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) merupakan unsur SKM yang memiliki total nilai persepsi paling tinggi yaitu sebesar 1530 dengan nilai rata-rata tertimbang sebesar 3,3553

bappelitbang

- Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) merupakan unsur SKM yang memiliki total nilai persepsi kedua tertinggi yaitu sebesar 1484 dengan nilai rata-rata tertimbang sebesar 3,2544
- Waktu Penyelesaian (U3) merupakan unsur SKM yang memiliki total nilai persepsi ketiga tertinggi yaitu sebesar 1467 dengan nilai rata-rata tertimbang sebesar 3,2171
- Sarana dan Prasarana (U9) merupakan unsur SKM yang memiliki total nilai persepsi keempat tertinggi yaitu sebesar 1449 dengan nilai rata-rata tertimbang sebesar 3,1776
- Kompetensi Pelaksana (U6) merupakan unsur SKM yang memiliki total nilai persepsi kelima tertinggi yaitu sebesar 1428 dengan nilai rata-rata tertimbang sebesar 3,1316

Sedangkan 4 (empat) unsur dalam SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) yang memperoleh nilai huruf mutu pelayanan C dengan kategori nilai interval Kurang Baik, yaitu:

- Biaya/Tarif (U4) merupakan unsur SKM yang memiliki total nilai persepsi paling rendah yaitu sebesar 1281 dengan nilai rata-rata tertimbang sebesar 2,8092
- Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8) merupakan unsur SKM yang memiliki total nilai persepsi kedua terendah yaitu sebesar 1346 dengan nilai rata-rata tertimbang sebesar 2,9518

bappelitbangda

- Perilaku Pelaksana (U7) merupakan unsur SKM yang memiliki total nilai persepsi ketiga terendah yaitu sebesar 1378 dengan nilai rata-rata tertimbang sebesar 3,0219
- Persyaratan (U1) merupakan unsur SKM yang memiliki total nilai persepsi keempat terendah yaitu sebesar 1395 dengan nilai rata-rata tertimbang sebesar 3,0592

Selanjutnya dilakukan analisis kinerja unit pelayanan pengelolaan persampahan Pemerintah Kabupaten Bandung Barat berdasarkan Permen-PANRB 14/2017 sebagaimana dapat dilihat dalam tabel berikut ini.

Tabel 4.12 Analisis Kinerja Unit Pelayanan Pengelolaan Persampahan Pemerintah Kabupaten Bandung Barat Berdasarkan Permen-PANRB 14/2017

UNSUR SKM	KODE	NILAI RATA-RATA TERTIMBANG (NRT)	BOBOT NILAI RATA-RATA TERTIMBANG (BNRT)	NRT X BNRT	SATUAN KONVERSI	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)
Persyaratan	U1	3.0592	0.11	0.3365	25	8.41
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	U2	3.3553	0.11	0.3691	25	9.23
Waktu Penyelesaian	U3	3.2171	0.11	0.3539	25	8.85
Biaya/Tarif	U4	2.8092	0.11	0.3090	25	7.73
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	U5	3.2544	0.11	0.3580	25	8.95
Kompetensi Pelaksana	U6	3.1316	0.11	0.3445	25	8.61
Perilaku Pelaksana	U7	3.0219	0.11	0.3324	25	8.31
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	U8	2.9518	0.11	0.3247	25	8.12
Sarana dan Prasarana	U9	3.1776	0.11	0.3495	25	8.74
JUMLAH NIK (NILAI INTERVAL KONVERSI) =						76.94
NILAI HURUF MUTU PELAYANAN =						B
KINERJA UNIT PELAYANAN PERSAMPAHAN PEMERINTAH KABUPATEN BANDUNG BARAT =						BAIK

(Sumber: Hasil Penelitian pada 10 Kecamatan di Kabupaten Bandung Barat tahun 2022)

Hasil analisis kinerja unit pelayanan pengelolaan persampahan Pemerintah Kabupaten Bandung Barat berdasarkan Permen-PANRB 14/2017 sebagaimana ditampilkan pada tabel di atas dapat dilihat bahwa jumlah NIK (Nilai Interval Konversi) yang dikumulasikan dari SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) yang telah dilakukan adalah sebesar 76,94 sehingga memperoleh nilai huruf mutu pelayanan B. Dengan demikian kinerja unit pelayanan persampahan Pemerintah Kabupaten Bandung Barat berdasarkan analisis data yang diperoleh dari SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) berada pada rentang kategori penilaian yang Baik, dengan perincian sebagai berikut:

- Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) merupakan unsur SKM yang memiliki Nilai Interval Konversi tertinggi atau menempati urutan pertama, yaitu sebesar 9,23
- Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) merupakan unsur SKM yang memiliki Nilai Interval Konversi pada urutan kedua, yaitu sebesar 8,95
- Waktu Penyelesaian (U3) merupakan unsur SKM yang memiliki Nilai Interval Konversi pada urutan ketiga, yaitu sebesar 8,85
- Sarana dan Prasarana (U9) merupakan unsur SKM yang memiliki Nilai Interval Konversi pada urutan keempat, yaitu sebesar 8,74
- Kompetensi Pelaksana (U6) merupakan unsur SKM yang memiliki Nilai Interval Konversi pada urutan kelima, yaitu sebesar 8,61
- Persyaratan (U1) merupakan unsur SKM yang memiliki Nilai Interval Konversi pada urutan keenam, yaitu sebesar 8,41

bappelitbangda

- Perilaku Pelaksana (U7) merupakan unsur SKM yang memiliki Nilai Interval Konversi pada urutan ketujuh, yaitu sebesar 8,31
- Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8) merupakan unsur SKM yang memiliki Nilai Interval Konversi pada urutan kedelapan, yaitu sebesar 8,12
- Biaya/Tarif (U4) merupakan unsur SKM yang memiliki Nilai Interval Konversi terendah atau menempati urutan kesembilan, yaitu sebesar 7,73

bappelitbangda

BAB 5
SIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Simpulan

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa nilai mutu pelayanan pengelolaan persampahan Pemerintah Kabupaten Bandung Barat berdasarkan Permen-PANRB 14/2017 terdapat 5 (lima) unsur dalam survei kepuasan masyarakat yang memperoleh nilai huruf mutu pelayanan B dengan kategori nilai interval Baik, dan terdapat 4 (empat) unsur dalam survei kepuasan masyarakat yang memperoleh nilai huruf mutu pelayanan C dengan kategori nilai interval Kurang Baik.

Adapun 5 (lima) unsur dalam SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) yang memperoleh nilai huruf mutu pelayanan B dengan kategori nilai interval Baik, yaitu: Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), Waktu Penyelesaian (U3), Sarana dan Prasarana (U9), dan Kompetensi Pelaksana (U6).

Sedangkan 4 (empat) unsur dalam SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) yang memperoleh nilai huruf mutu pelayanan C dengan kategori nilai interval Kurang Baik, yaitu: Biaya/Tarif (U4), Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8), Perilaku Pelaksana (U7), dan Persyaratan (U1).

Selanjutnya analisis kinerja unit pelayanan pengelolaan persampahan Pemerintah Kabupaten Bandung Barat berdasarkan Permen-PANRB 14/2017

bappelitbangda

bahwa jumlah NIK (Nilai Interval Konversi) yang dikumulasikan dari SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) yang telah dilakukan adalah sebesar 76,94 sehingga memperoleh nilai huruf mutu pelayanan B. Dengan demikian kinerja unit pelayanan persampahan Pemerintah Kabupaten Bandung Barat berdasarkan analisis data yang diperoleh dari SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) berada pada rentang kategori penilaian yang Baik.

Kinerja unit pelayanan persampahan Pemerintah Kabupaten Bandung Barat berdasarkan analisis data yang diperoleh dari SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) pada setiap unsurnya dapat disusun dengan urutan (*ranking*) kinerja, yaitu: Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) menempati urutan pertama, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) pada urutan kedua, Waktu Penyelesaian (U3) pada urutan ketiga, Sarana dan Prasarana (U9) pada urutan keempat, Kompetensi Pelaksana (U6) pada urutan kelima, Persyaratan (U1) pada urutan keenam, Perilaku Pelaksana (U7) pada urutan ketujuh, Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8) pada urutan kedelapan, dan Biaya/Tarif (U4) menempati urutan kesembilan.

bappelitbangda

5.2 Rekomendasi

Unsur Persyaratan (U1)

- Persyaratan pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Bandung Barat harus dikomunikasikan kepada stakeholder
- Sosialisasi agar dilakukan secara bertingkat kepada perangkat desa, RW, hingga RT mengenai persyaratan dalam pengelolaan sampah
- Perlu dijelaskan tentang kemudahan birokrasi dalam persyaratan pengelolaan sampah
- Pemberian informasi harus seragam dan tidak berbeda antar kecamatan, desa, hingga level terbawah kepada masyarakat terkait persyaratan

Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)

- Melakukan sosialisasi untuk pemerataan informasi terkait mekanisme dan prosedur pengelolaan sampah yang benar oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung Barat
- Membuat infografis singkat mengenai tahapan/alur pengelolaan sampah dan disebarkan kepada masyarakat luas
- Mengedukasi masyarakat secara langsung maupun tidak langsung melalui Ketua RT/RW setempat mengenai alur/tahapan pengelolaan sampah di wilayah Kabupaten Bandung Barat

bappelitbangda

- Melakukan pengawasan kepada petugas dari tahap awal sampai akhir sekaligus sebagai evaluasi keteraturan dan kesesuaian dengan prosedur yang ada
- Menjalankan keterbukaan informasi terkait kekurangan dan kelebihan sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan persampahan

Unsur Waktu Penyelesaian (U3)

- Pemerintah Kabupaten Bandung Barat seharusnya membuat jadwal rutin pengambilan sampah dan jadwal tersebut harus dilaksanakan dengan baik
- Adanya pemantauan terhadap petugas pengelola sampah agar tidak terjadi keterlambatan pengambilan sampah
- Di adakannya penambahan waktu pengambilan sampah di beberapa kecamatan di Kabupaten Bandung Barat agar wilayah pelayanan tetap terlihat bersih
- Adanya sosialisasi mengenai jadwal pengambilan sampah dan juga jadwal pembuangan sampah dari rumah ke TPS dan TPA

Unsur Biaya/Tarif (U4)

- Sebelum menetapkan harga retribusi seharusnya melakukan musyawarah dan dilakukan sosialisasi kembali kepada masyarakat, sehingga biaya retribusi dirasakan adil dan tidak memberatkan masyarakat

bappelitbangda

- Opsi mekanisme pembayaran dapat diperluas, seperti dapat menggunakan opsi pembayaran digital
- Melakukan transparansi biaya atau tarif retribusi kepada seluruh masyarakat
- Pengelolaan dan fasilitas sampah harus ditingkatkan dan dilakukan dengan baik sebanding dengan biaya retribusi yang dibayarkan oleh masyarakat

Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)

- Pemerintah Kabupaten Bandung Barat hendaknya lebih memperhatikan aspek pemerataan dalam pemberian layanan karena masih terdapat beberapa desa dalam kecamatan yang dilayani yang belum mendapatkan pelayanan persampahan sama sekali
- Meskipun sudah cukup memuaskan, namun pelayanan pengelolaan sampah yang diberikan Pemerintah Kabupaten Bandung Barat masih harus ditingkatkan dan diperbaiki agar dapat mencapai mutu pelayanan yang lebih baik lagi
- Pemerintah Kabupaten Bandung Barat harus lebih memperhatikan aspek kecepatan dalam pelayanan khususnya terkait spesifikasi jenis pelayanan terutama dalam pengangkutan sampah karena masih banyak ditemukan keterlambatan

bappelitbangda

Unsur Kompetensi Pelaksana (U6)

- Membuat data pengelolaan persampahan seperti data pengadaan satuan petugas yang memiliki kompetensi tertentu dan TPS masing-masing desa dan kecamatan yang berada di daerah Kabupaten Bandung Barat agar dapat melihat desa mana yang belum dilayani oleh Pemerintah Kabupaten Bandung Barat
- Menambah jumlah petugas pengelola sampah pada wilayah yang kekurangan sumber daya manusia dalam mengelola sampah
- Diadakannya sosialisasi pengelolaan sampah pada tiap kecamatan yang dihadiri oleh perwakilan dari masing-masing desa
- Membangun kerjasama dengan berbagai stakeholder dan melakukan pemberdayaan masyarakat untuk menjadi petugas dalam pengelolaan sampah dengan masing-masing kecamatan dan perwakilan dari setiap desa
- Rekruitmen yang dilakukan untuk menjadi petugas persampahan seharusnya memenuhi kompetensi tertentu
- Membentuk standar operasional untuk petugas pengangkutan dan pengelolaan persampahan
- Menyusun jadwal yang pasti dan target pengelolaan sampah per-minggu untuk petugas pengelolaan sampah agar kerja tim petugas pengelola sampah memiliki acuan yang jelas
- Memberikan fasilitas yang cukup untuk petugas pengelola sampah seperti truk atau motor pengangkut sampah dan TPS

bappelitbangda

Unsur Perilaku Pelaksana (U7)

- Diadakan pelatihan yang berkesinambungan untuk para petugas lapangan
- Diadakan monitoring evaluation pada para petugas yang turun ke lapang maupun pegawai yang bertugas melayani aduan masyarakat
- Diadakan diskusi terbuka dengan masyarakat terkait perilaku pelaksana dalam pengelolaan sampah
- Inspeksi agar dilakukan ke pelosok-pelosok desa yang sulit dijangkau
- Membuat kesepahaman antara tokoh-tokoh masyarakat dengan petugas kebersihan terkait perilaku pelaksana dalam pengelolaan sampah

Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8)

- Meningkatkan sarana prasarana atau wadah pengaduan sampah
- Pemerintah harus memiliki sarana pengaduan terkait sampah di setiap tingkatan RT dan RW
- Pemerintah Kabupaten Bandung Barat harus memiliki media sosial untuk sarana pengaduan terkait sampah
- Pemerintah Kabupaten Bandung Barat harus bergerak cepat menindak lanjuti pengaduan terkait sampah
- Pemerintah Kabupaten Bandung Barat harus memberikan sosialisasi terkait pengaduan masalah sampah kepada masyarakat

bappelitbangda

Unsur Sarana dan Prasarana (U9)

- Perlu dilakukan evaluasi mengenai sarana dan prasarana agar pengelolaan sampah di Kabupaten Bandung Barat berjalan dengan efektif
- Perbaikan sistem pelayanan pengelolaan sampah di Kabupaten Bandung Barat
- Adanya perbaikan dan pembangunan fasilitas TPS di setiap Desa atau Kecamatan dan perbaikan dan pembangunan fasilitas TPA di Kabupaten Bandung Barat
- Perlu adanya penambahan kendaraan operasional yang bisa mengakses jalan-jalan kecil di sekitar rumah warga
- Adanya pembinaan bagi petugas pengambil/pemungut sampah agar masyarakat mendapatkan pelayanan sampah secara merata

bappelitbangda

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek (Edisi Revisi IV)*. Jakarta: Rineka Cipta.

Babbie, E. (2021). *The Practice of Social Research* (15th ed.). Boston: Cengage Learning, Inc.

Bailey, Kenneth D. 1986. *Methods of Social Research* (3rd edition): London: Free Press.

Berndt, A. E. (2020). *Sampling Methods*. Journal of Human Lactation, 36(2), 224-226.

Berry, K. J., Johnston, J. E., dan Mielke, P. W. (2019). *Central Tendency and Variability.* Central Tendency and Variability, 83–100.

Badan Pusat Statistik Kabupaten Bandung Barat BPS - *Statistics of Bandung Barat Regency*. (2022). Kabupaten Bandung Barat Dalam Angka 2022 - *Bandung Barat Regency in Figures* 2022. Kabupaten Bandung Barat: BPS.

Burns, Robert B. 2000. *Introduction to Research Methods. (4th Edition).* French Forest NSW: Longman.

Chin, W. W. (1998). *The Partial Least Squares Aproach to Structural Equation Modeling*. Modern Methods for Business Research.

Creamer, E. G. (2018). *An Introduction to Fully Integrated Mixed Methods Research*. Thousand Oaks, California: SAGE Publications, Inc.

Creswell, J. W. (2007). *Qualitative Inquiry and Research Design* (2nd ed.). Thousand Oaks, California: SAGE Publications, Inc.

Creswell, J. W. (2014). *Research Design - Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). Thousand Oaks, California: SAGE Publications, Inc.

bappelitbangda

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research Design - Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (5th ed.). Thousand Oaks, California: SAGE Publications, Inc.

Denzin, Norman K. and Yvonna S. Lincoln. 2018. *Handbook of Qualitative Research - Fifth Edition*. California: SAGE Publications, Inc.

Djumara, Noorsyamsa. 1994. *Menuju Format Baru Pelayanan Umum*, Jakarta: Lembaga Administrasi Negara (LAN).

Efendi, Sofian. 2012. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.

Faisal, Sanapiah. 1992. *Format-Format Penelitian Sosial*. Jakarta: Rajawali Press.

Garg, R., Bhaskar, S. B., Das, S., dan Harsoor, S. S. (2020). *Probability and Inferential Statistics.* Airway, 3(1), 19.

Ghozali, I. (2016) *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23. Edisi 8.* Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hair, Hult, G. T. M., Ringle, C., dan Sarstedt, M. (2014). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM).* Thousand Oaks. In Sage (1st ed.). SAGE Publication, Inc.

Hair, Hult, G. T. M., Ringle, C., dan Sarstedt, M. (2017). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM).* Thousand Oaks. In Sage (2nd ed.). SAGE Publication, Inc.

Hesse-Biber, S. N. (2010). *Mixed Methods Research - Merging Theory with Practice*. New York: The Guilford Press.

Hesse-Biber, S., & Johnson, R. B. (2015). *The Oxford Handbook of Multimethod and Mixed Methods Research Inquiry*. New York: Oxford University Press.

Justice, J. B. (2008). Purpose and Significance of Research Design. In G. J. Miller & K. Yang (Eds.), *Handbook of Research Methods in Public Administration* (2nd ed.). Boca Raton: Auerbach - Taylor & Francis Group.

Kerlinger, Fred N. 1995. *Asas-Asas Penelitian Behavioral*. *(Diterjemahkan oleh Landung R. Simatupang)*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

bappeltbangda

Leavy, P. (2017). *Research Design Quantitative, Qualitative, Mixed Methods, Arts-Based, and Community-Based Participatory Research Approaches*. New York: The Guilford Press.

Leedy, Paul. D. & Jeanne. E. Ormrod. 2005. *Practical Research: Planning and Design Research (Edisi 8).* Ohio: Pearson Merrill Prentice Hall.

Lin, Nan. 1976. *Foundations of Social Research*. New York: MacGraw-Hill Book Company.

Lukman, Sampara, 2004. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press

Mason, J. (2018). *Qualitative Researching* (3rd ed.). SAGE Publications.

Maxwell, J. A. (2013). *Qualitative Research Design - An Interactive Approach* (3rd ed.). Thousand Oaks, California: SAGE Publications, Inc.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Thousand Oaks, California: SAGE Publications Ltd.

Miller, G. J. & Marcia L. Whicker. (1999). *Handbook of Research Methods in Public Administration.* New York: Marcel Dekker, Inc.

Miller, G. J., & Yang, K. (2008). *Handbook of Research Methods in Public Administration* (2nd ed.). Boca Raton: Auerbach - Taylor & Francis Group.

Miller, H. T. (2008). Theory. In G. J. Miller & K. Yang (Eds.), *Handbook of Research Methods in Public Administration* (2nd ed.). Boca Raton: Auerbach - Taylor & Francis Group.

Mishra, P., Pandey, C. M., Singh, U., Gupta, A., Sahu, C., dan Keshri, A. (2019). *Descriptive Statistics and Normality Tests for Statistical Data.* Annals of cardiac anaesthesia, 22(1), 67.

Moenir, H. A. S. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta Bumi Aksara

Moleong, L. J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosda Karya.

bappeltbangda

Nasir, Mohammad. 1999. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Nawawi, Hadari. 1995. *Metode Penelitian Bidang Sosial (Cetakan 6)*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Ndraha, Taliziduhu 2005. *Kybernology (Ilmu Pemerintahan) Jilid 1 dan 2*, Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Neuman, W. L. (2010). *Basics of Social Research: Qualitative and Quantitative Approaches 3rd Edition.* Edinburgh Gate Harlow: Pearson Education Limited.

Neuman, W. L. (2014). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches* (7th ed.). Edinburgh Gate Harlow Essex: Pearson Education Limited.

O'Sullivan, E., Rassel, G., Berner, M., & Taliaferro, J. D. (2017). *Research Methods for Public Administrators* (6th ed.). New York: Routledge - Taylor and Francis Group.

Patten, M. L. (2016). *Understanding Research Methods: An Overview of the Essentials.* Routledge.

Ratminto, dan Atik Septi Winarsih, 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Riccucci, N. M. (2008). The Logic of Inquiry in the Field of Public Administration. In G. J. Miller & K. Yang (Eds.), *Handbook of Research Methods in Public Administration* (2nd ed.). Boca Raton: Auerbach - Taylor & Francis Group.

Robbins, D. (2008). Questionnaire Construction. In G. J. Miller & K. Yang (Eds.), *Handbook of Research Methods in Public Administration*. Boca Raton: Auerbach - Taylor & Francis Group.

Robbins, D. (2009). *Understanding Research Methods - A Guide for the Public and Nonprofit Manager*. Boca Raton: CRC Press - Taylor & Francis Group.

Rochaety, Eti, Ratih Tresnati, dan Abdul Madjid Latief. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Mitra Wacana Media.

bappelitbangda

Saefullah, A. Djadja, 2007. *Pemikiran Kontemporer Administrasi Publik.* Bandung: LP3AN Universitas Padjadjaran.

Sekaran, U. dan Bougie, R.J., (2016). *Research Methods for Business: A skill Building Approach. 7th Edition*. John Wiley & Sons Inc. New York, US.

Sheard, J. (2018). *Quantitative Data Analysis. in Research Methods: Information, Systems, and Contexts, Second Edition* (pp. 429-452). Elsevier.

Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 1995. *Metode Penelitian Survei.* Jakarta: LP3ES.

Siyoto, Sandu dan M. Ali Sodik. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian.* Yogyakarta: Literasi Media Publishing.

Soehartono, Irawan. 2002. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Tangkilisan, Hessel Nogi S., 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo.

Thoha, Miftah, 1995. *Dimensi-dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara*. Jakarta: Rajawali Press.

Umar, Husein. 2004. *Metode Riset Ilmu Administrasi*. Jakarta: Gramedia.

Walliman, N. (2018). *Research Methods - The Basics* (2nd ed.). Abingdon, Oxon: Routledge.

Walliman, N., & Baiche, B. (2001). *Your Research Project a Step by Step Guide for The First Time Researcher*. London: SAGE Publications, Inc.

Waluyo, 2007. *Manajemen Publik*. Bandung: Mandar Maju

Wasistiono Sadu, 2003. *Kapita Selekta Manajemen Pemerintahan Daerah, (Edisi Revisi).* Bandung: Fokusmedia.

Yang, K., Zhang, Y., & Holzer, M. (2008). Dealing with Multiple Paradigms in Public Administration Research. In G. J. Miller & K. Yang (Eds.), *Handbook of Research Methods in Public Administration* (2nd ed.). Boca Raton: Auerbach - Taylor & Francis Group.

bappelitbangda

Dokumen

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2008 tentang Pengelolaan Sampah

Peraturan Presiden Nomor 15 Tahun 2018 tentang Percepatan Pengendalian Pencemaran dan Kerusakan DAS Citarum

Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2017 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengelolaan Sampah Rumah Tangga dan Sejenis Sampah Rumah Tangga

Peraturan Pemerintah Nomor 81 Tahun 2012 tentang Pengelolaan Sampah Rumah Tangga dan Sejenis Sampah Rumah Tangga

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Barat Nomor 1 Tahun 2021 tentang Retribusi Pelayanan Persampahan/Kebersihan

Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Barat Nomor 2 Tahun 2020 tentang Pengelolaan Sampah

Peraturan Bupati Bandung Barat Nomor 16 Tahun 2019 tentang Kebijakan dan Strategi Daerah Dalam Pengelolaan Sampah Rumah Tangga dan Sampah Sejenis Sampah Rumah Tangga Tahun 2019-2025

bappelitbangda