

SKRIPSI

**ANALISIS PENILAIAN KINERJA DAN KEPUASAN MASYARAKAT
UNTUK MENGETAHUI KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN PADA
DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA MADIUN**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan
Program Studi Manajemen Bisnis Internasional
Jurusan Administrasi Niaga
Politeknik Negeri Bali

Diajukan Oleh :

RIZKI RAIHAN RENANTO PUTRA

NIM : 1815744099

**JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

SKRIPSI

**ANALISIS PENILAIAN KINERJA DAN KEPUASAN MASYARAKAT
UNTUK MENGETAHUI KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN PADA
DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA MADIUN**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan
Program Studi Manajemen Bisnis Internasional
Jurusan Administrasi Niaga
Politeknik Negeri Bali

Diajukan Oleh :

RIZKI RAIHAN RENANTO PUTRA

NIM : 1815744099

**JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

1. Judul Skripsi : Analisis Penerapan Kinerja Karyawan Dengan Menggunakan Konsep *Value For Money* Pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Madiun
2. Penulis
 - a. Nama : Rizki Raihan Renanto Putra
 - b. NIM : 1815744099
3. Jurusan : Administrasi Niaga
4. Program Studi : Manajemen Bisnis Internasional

Badung, 22 Juli 2022

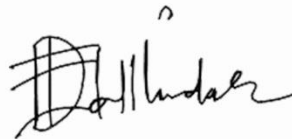
Menyetujui:

Pembimbing I,



Ni Nyoman Supiatni, SE., M.Si
NIP.196212311990032003

Pembimbing II,



Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE., MBA., P.hD
NIP. 196409291990032003

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

**ANALISIS PENILAIAN KINERJA DAN KEPUASAN MASYARAKAT UNTUK
MENGETAHUI KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN PADA DINAS
LINGKUNGAN HIDUP KOTA MADIUN**

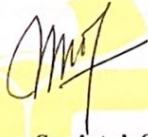
Oleh :

RIZKI RAIHAN RENANTO PUTRA

NIM : 18157441099

Disahkan :

Ketua Penguji



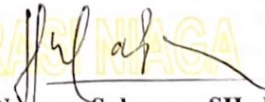
Ni Nyoman Supiatni, SE., M.Si
NIP.196212311990032003

Penguji I

Penguji II



Ida Bagus Sanjaya, SE., MM
NIP. 196307301989031002



Ni Nyoman Sukavasa, SH., MH
NIP. 196312311992031015

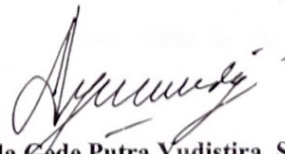
Mengetahui
Jurusan Administrasi Niaga

Badung, 12 Agustus 2022
Prodi. Manajemen Bisnis Internasioanl

Ketua



Dr. Ketut Santra, M.Si.
NIP. 196710211992031002



Cokorda Gede Putra Yudistira, SE., MM
NIP. 196808271993031002

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

“Never lie with yourself. If you lie then you will become someone else”

PERSEMBAHAN :

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Allah SWT karena nikmat dan karunia yang telah diberikan menjadi rasa syukur saya kepada Allah SWT.
2. Kedua Orang Tua, Bapak Slamet Suranto dan Mama Sri Retnowati. Dan juga Mas Farqan serta Shifa adikku yang telah memberikan doa serta kasih sayang yang tulus dan penuh dengan keikhlasan memberikan dukungan selama ini
3. Dan juga teman – teman yang juga telah memberikan dukungan dan kerjasamanya selama ini

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa Skripsi dengan judul : “Analisis Penilaian Kinerja Dan Kepuasan Masyarakat Untuk Mengetahui Kualitas Pelayanan Karyawan Pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Madiun” adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Skripsi ini, dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, dengan ini saya menyatakan menarik Skripsi yang saya diajukan sebagai hasil karya saya.

Badung, 12 Agustus 2022

Yang Menyatakan



Rizki Raihan Renanto Putra

NIM. 1815744099

JURUSAN ADMI

STAGIA

BOJITENYUK NEGERI

ABSTRACT

This study aims to determine the performance appraisal and community satisfaction to determine the quality of employees at the Madiun City Environmental Service. Given the current Covid-19 pandemic, many activities have been postponed due to limitations in carrying out activities. Therefore, it is necessary to do calculations using the concept of Value for Money as a reference in this study. It is hoped that the results of this study can improve the performance of employees at the Madiun City Environmental Agency. The method used is descriptive statistical analysis using the concept of Value for Money. Data collection techniques used are observation, interviews, documentation, literature study, and questionnaires.

From the results of the research that has been carried out, the results of the community satisfaction survey in 2020 and 2021 scored 82,034 and 82.19 with the Good category in both years. In the performance assessment for the analysis of the level of economic value conducted in 2020 and 2021, it is known that in 2020 the percentage of economic value is 87.62% or obtains economic value. While in 2021 the percentage of economic value is 88.74% with the value obtained is economic. Then from the results of the analysis of the level of efficiency values carried out in 2020 and 2021, it is known that in 2020 the percentage of efficiency values is 113.07% or gets an efficiency value. While in 2021 the percentage of efficiency value is 116.39% with the value obtained is efficiency. And from the results of the analysis of the effectiveness level carried out in 2020 and 2021, it is known that in 2020 the percentage of efficiency value is 79.90% or gets an ineffective value. While in 2021 the percentage of efficiency value is 80.30% with the value obtained is not effective

Keywords: *Community Satisfaction Survey, Value for money, Economical, Efficiency, Effectiveness, Service Quality*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan segala karunia dan kesempatan-Nya dalam penyelesaian penulisan dan penyusunan skripsi dengan judul **Analisis Penilaian Kinerja Dan Kepuasan Masyarakat Untuk Mengetahui Kualitas Pelayanan Pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Madiun**. Penyusunan proposal ini dimaksudkan sebagai syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Terapan Administrasi Bisnis (S.Tr.AB).

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa terselesaikannya skripsi ini tidak lepas dari dukungan, semangat serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE., e.Com. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali.
2. Bapak Dr. I Ketut Santra, Msi. selaku ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali.
3. Bapak Cokorda Gede Putra Yudistira, SE., MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali yang memberikan pengarahan, bimbingan serta dukungan selama penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Ir. Agus Siswanta selaku Kepala Dinas Lingkungan Hidup Kota Madiun yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.
5. Ibu Ni Nyoman Supiatni, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi I dan,
6. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE., MBA., P.hD selaku Dosen Pembimbing Skripsi II yang telah membimbing penulis selama penyusunan Skripsi

7. Para pegawai Dinas Lingkungan Hidup Kota Madiun yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Teman - teman yang telah bekerjasama dan membantu selama penyusunan skripsi ini.
9. Orang Tua, Mas, dan Adik serta Keluarga Besar saya yang telah mendoakan dan mendukung selama pembuatan skripsi sampai penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari para pembaca. Akhir kata penulis mengucapkan maaf apabila terdapat kesalahan dalam penyusunan skripsi ini, semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

Madiun, 22 Juni 2021

Penulis

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI.....	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR GRAFIK	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	10
1.3. Tujuan Penelitian.....	10
1.4. Manfaat Penelitian.....	11
1.5. Sistematika Penulisan.....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	14
2.1 Landasan Teori	14
2.1.1. Analisis Kinerja	14
2.1.2. Kinerja Karyawan	18
2.1.3. Manajemen Sumber Daya Manusia	21
2.1.4. Konsep <i>Value for Money</i>	25
2.2 Pembahasan Penelitian Sebelumnya	32
2.3 Kerangka Konsep	39
BAB III METODE PENELITIAN	41
3.1 Tempat Penelitian.....	41
3.2 Obyek Penelitian	41
3.3 Populasi dan Sampel	41
3.4 Sumber Data	43
3.5 Jenis Data	43
3.6 Teknik Pengumpulan Data	44

3.7	Definisi Operasional Variabel	47
3.8	Teknik Analisis Data	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		58
4.1.	Gambaran Umum Dinas Lingkungan Hidup Kota Madiun	58
4.2.	Hasil dan Pembahasan	69
4.2.1.	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Madiun	69
4.2.2.	Analisa penilaian kinerja karyawan menggunakan konsep <i>Value for Money</i> pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Madiun	79
4.2.3.	Kualitas Pelayanan Karyawan pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Madiun	93
4.3.	Implikasi Hasil Penelitian	95
4.3.1.	Implikasi Teoritis	96
4.3.2.	Implikasi Praktis	97
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		98
5.1.	Simpulan.....	98
5.2.	Saran.....	99

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 : Pengukuran Pencapaian Kinerja	6
Tabel 1. 2 : Program Dinas Lingkungan Hidup Kota Madiun 2020.....	7
Tabel 1. 3 : Program Dinas Lingkungan Hidup Kota Madiun 2021	8
Tabel 3. 1 : Definisi Operasional Variabel pada Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat	49
Tabel 3. 2 : Pengukuran Skala Likert.....	50
Tabel 3. 3 : Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	57
Tabel 4. 1 : Hasil Uji Validitas.....	73
Tabel 4. 2 : Hasil Uji Reliabilitas.....	74
Tabel 4. 3 : Perhitungan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat.....	79
Tabel 4. 4 : Pengukuran Nilai Ekonmis Program Tahun 2020	80
Tabel 4. 5 : Pengukuran Nilai Ekonmis Program Tahun 2021	82
Tabel 4. 6 : Perhitungan nilai Output Tahun 2020.....	86
Tabel 4. 7 : Pengukuran Nilai Efisien Program Tahun 2020	87
Tabel 4. 8 : Perhitungan nilai Output Tahun 2021	88
Tabel 4. 9 : Pengukuran Nilai Efisien Program Tahun 2021	90
Tabel 4. 10 : Perhitungan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat.....	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 : Kerangka Konsep	39
Gambar 4. 1 : Struktur Organisasi Dinas Lingkungan Hidup Kota Madiun Tahun 2021	67
Gambar 4. 2 : Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2020.....	70
Gambar 4. 3 : Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2020.....	94

DAFTAR GRAFIK

Grafik 4. 1: Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Tahun 2020	71
Grafik 4. 2: Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir Tahun 2020	72
Grafik 4. 3: Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Tahun 2021	75
Grafik 4. 4: Persentase Responden Berdasarkan Usia Tahun 2021	76
Grafik 4. 5: Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir Tahun 2021	77
Grafik 4. 6: Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama Tahun 2021	78

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Pernyataan Kesiadaan Membimbing

Lampiran 2 : Lembar Bimbingan

Lampiran 3 : Surat Permohonan Pengambilan Data

Lampiran 4 : Laporan Kinerja

Lampiran 5 : Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Lampiran 6 : Hasil Penyebaran Kuesioner (Berdasarkan Data Responden)

Lampiran 7 : Hasil Penyebaran Kuesioner (Berdasarkan Pernyataan)

Lampiran 8 : Riwayat Hidup Peneliti

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Organisasi Perangkat Daerah merupakan unsur pembantu Kepala Daerah dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah yang terdiri dari Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRD, Dinas Daerah, dan Lembaga Teknis Daerah. Dalam membantu segala urusan Pemerintahan Daerah, Organisasi Perangkat Daerah harus berperan aktif dalam pengelolaan dan pembangunan daerahnya agar menjadi lebih baik. Pemberian otonomi yang luas kepada suatu daerah bertujuan untuk mempercepat terwujudnya pembangunan yang ada disuatu daerah. Sesuai dengan Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah daerah, disebut bahwa Otonomi Daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri Urusan Pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Dalam rangka penyelenggaraan fungsi pemerintahan untuk mencapai tujuan bernegara, pada setiap tahunnya disusun APBD (Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah). Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2003 Tentang Keuangan Negara, disebut bahwa APBD disusun sesuai dengan kebutuhan penyelenggaraan pemerintahan dan kemampuan pendapatan daerah. APBD yang disepakati oleh DPRD dan Pemerintah Daerah digunakan sebagai acuan bagi setiap Satuan Kerja Perangkat Daerah. Kepala Organisasi Perangkat Daerah selanjutnya menyusun rencana kerja yang disusun berdasarkan prestasi kerja yang akan dicapai.

Dalam pelaksanaan otonomi daerah, Organisasi Perangkat Daerah sebagai pembantu Pemerintahan Daerah dituntut untuk mampu bekerja secara ekonomis, efisien, dan efektif dalam menjalankan pemerintahannya. Kinerja Organisasi Perangkat Daerah yang dihasilkan mampu meningkatkan pembangunan, kesejahteraan, bahkan dapat memberikan dampak pengembangan potensi yang dimiliki dari daerahnya masing – masing. Sehingga tuntutan yang diberikan masyarakat terhadap pelayanan yang dihasilkan oleh Organisasi Perangkat Daerah sangatlah tinggi. Mengingat bahwa, perbedaan bidang Organisasi Perangkat Daerah yang dijalani berbeda satu dengan yang lain.

Saat ini, kinerja karyawan Organisasi Perangkat Daerah menjadi sorotan masyarakat karena dampak langsung yang diberikan dari kinerja yang dilakukan dari tahun ke tahun. Kinerja karyawan Organisasi Perangkat Daerah merupakan acuan sebagai tingkat keberhasilan Organisasi Perangkat Daerah dalam menjalankan tugas dan kewajibannya. Dengan kata lain bahwa Kinerja karyawan Organisasi Perangkat Daerah yang baik dapat meningkatkan laju pertumbuhan tergantung dari bidang yang terkait Organisasi Perangkat Daerah tersebut. Semakin baik kinerja yang diberikan kepada masyarakat maka semakin baik pula hasil dari kinerja yang dilakukan.

Oleh karena itu, pengukuran kinerja menjadi jalan yang efektif untuk melihat tingkat keberhasilan Organisasi Perangkat Daerah dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya. Informasi mengenai tingkat keberhasilan kinerja sangat penting dalam menciptakan *Good Governance*. Pengukuran kinerja dapat digunakan sebagai perbandingan tingkat keberhasilan kinerja dari tahun ke tahun. Sehingga dapat digunakan menjadi dasar untuk meningkatkan kinerja di tahun berikutnya.

Dalam pengukuran kinerja karyawan Organisasi Perangkat Daerah, diperlukan konsep yang tepat dalam melakukan analisa. Analisis Kinerja menggunakan *Value for Money* merupakan konsep penting dalam penilaian kinerja pada organisasi sector publik. *Value for Money* adalah inti dari pengukuran kinerja sector publik untuk mengukur tingkat ekonomis, efisiensi, dan efektivitas. Dikarenakan, *Value for Money* memiliki arti penghargaan terhadap nilai uang secara layak dan digunakan sebaik – baiknya.

Dalam jurnal Analisis Pengukuran Kinerja Keuangan Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara Berdasarkan Konsep *Value For Money* Karya Polii, Dkk (2020), menjelaskan bahwa pengukuran kinerja keuangan sangat penting untuk menilai akuntabilitas pemerintah daerah dalam pengelolaan keuangan daerah. Dengan menggunakan konsep *Value for Money* dalam pengukurannya, didapat hasil bahwa rasio kinerja keuangan dalam Pemerintah Provinsi Sulawesi tahun perioden 2015 – 2017 dinilai ekonomis dengan nilai rata – rata 107,37 %. Lalu, dari segi efisiensi Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara dinilai efisiensi dengan nilai 99,87 %. Lalu lebih lanjut pada segi efektivitas, dinilai cukup efektif dengan rasio 100,27%.

Lalu pada penelitian yang berjudul Pengukuran Kinerja Keuangan Melalui Pendekatan *Value For Money* Pada Badan Lingkungan Hidup Kota Tanjungpinang oleh Laode Kadafi, menjelaskan bahwa penggunaan konsep *Value for Money* dalam penelitian tersebut dapat mengetahui tingkat ekonomi, efektivitas, dan efisiensi. Penelitian yang meneliti dua kegiatan di tahun 2012 diperoleh bahwa, nilai efisien dari kedua kegiatan tersebut menunjukkan angka 97% atau sangat efisien. Pada tingkat ekonomis, kedua kegiatan tersebut menunjukkan rasio 97% yang dapat diartikan bahwa kedua kegiatan tersebut sangat ekonomis. Dan pada tingkat efektivitas, berada pada rasio 68 %, yang berarti pada tingkat cukup efektif.

Penerapan konsep *Value for Money* untuk menilai kinerja dari suatu Organisasi Perangkat Daerah sangatlah berguna. Dilihat dari penelitian terdahulu dan jurnal diatas, konsep *Value for Money* dapat menggambarkan ataupun menjabarkan secara detail bagaimana tingkat kinerja pada Organisasi Perangkat Daerah tersebut. Dengan hasil pdari penelitian yang diberikan, dapat dipergunakan

nantinya untuk meningkatkan kinerja dari periode sebelumnya. Dan juga dapat digunakan dalam evaluasi kinerja untuk menentukan langkah selanjutnya guna meningkatkan kinerja.

Dinas Lingkungan Hidup Kota Madiun membuat Rencana Program dan Kegiatan, Indikator Kinerja, Kelompok Sasaran, dan Pendanaan Indikatif sesuai dengan tugas dan fungsi Perangkat Daerah Lingkungan Hidup dan didasarkan atas strategi dan kebijakan jangka menengah Dinas Lingkungan Hidup Kota Madiun. RENSTRA juga memberikan gambaran wujud pelayanan yang dapat diberikan oleh masing-masing SKPD sebagai bagian dari Perjanjian Kerja Kepala SKPD dengan Kepala Daerah. Perjanjian Kinerja yang dibuat setiap tahun berkaitan dengan erat dengan Perencanaan Strategis (RENSTRA) Dinas Lingkungan Hidup. Perencanaan Strategis Dinas Lingkungan Hidup merupakan suatu dokumen perencanaan yang berhulu pada pendekatan tugas pokok dan fungsi organisasi, mengacu pada kebijakan daerah serta dibuat berdasarkan Musyawarah Perencanaan Pembangunan (MUSRENBANG) yang dilaksanakan oleh pemerintah dan masyarakat dalam rangka menjawab kebutuhan masyarakat. Antara perjanjian kinerja berkaitan erat dengan Rencana strategis (RENSTRA) yang mana perjanjian Kinerja mengacu pada penjabaran Rencana strategis (RENSTRA) yang berlaku pada tahun tersebut.

Dinas Lingkungan Hidup Kota Madiun merupakan salah satu Organisasi Perangkat Daerah yang terletak di daerah otonomi kota Madiun. Dinas Lingkungan Hidup Kota Madiun memiliki tugas sebagai pembantu Walikota Kota Madiun dalam urusan pemerintahan bidang lingkungan hidup di Kota Madiun. Selaku

Organisasi Perangkat Daerah yang menangani masalah – masalah pada lingkungan hidup Kota Madiun telah menetapkan program – program untuk memenuhi tugas dan kewajibannya. Mengingat dalam setiap program yang akan dijalankan terdapat pencapaian target dan analisis dari penerimaan yang didapat dengan pengeluaran dari APBD yang telah diberikan.

Tabel 1. 1 Pengukuran Pencapaian Kinerja

NO	SASARAN		2020		2021			Predikat Capaian
	URAIAN	INDIKATOR	Realisasi	Capaian Kinerja	Target	Realisasi	Capaian Kinerja	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Meningkatnya Akuntabilitas Kinerja Perangkat Daerah	Nilai Hasil Implementasi SAKIP Perangkat Daerah	77,48	-	80,05	80,2	10,19%	Baik Sekali
2	Meningkatnya Kualitas Lingkungan Hidup	1. Indeks Kualitas Air (IKA)	78,3	101,20%	51,29	52,61	102,57%	Baik Sekali
		2. Indeks Kualitas Udara (IKU)	87,94	102,50%	82,73	83,78	101,27%	Baik Sekali
3	Meningkatnya Pengelolaan Sampah	3. Prosentase Pengelolaan Sampah Rumah Tangga dan Sampah Sejenis Sampah Rumah Tangga	97,01%	100,01%	98%	98,04%	100,04%	Baik Sekali

Sumber : Laporan Kinerja Dinas Lingkungan Hidup Tahun 2021

Dari gambar diatas, diketahui bahwa terjadinya peningkatan capaian sasaran dari tahun 2020 ke tahun 2021. Terjadinya peningkatan ini dapat dikatakan bahwa, pelaksanaan suatu kegiatan/program dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dilakukan oleh pegawai Dinas Lingkungan Hidup sudah sangat baik. Namun, perlu diketahui bahwa di tahun 2020 dan tahun 2021 memiliki

program dinas yang berbeda. Berikut merupakan tabel program Dinas Lingkungan Hidup Kota Madiun di tahun 2020 dan tahun 2021 :

Tabel 1. 2 Program Dinas Lingkungan Hidup Kota Madiun 2020

No	Program
1	Program Pelayanan Administrasi Perkantoran
2	Program Pemeliharaan Barang Milik Daerah
3	Program Peningkatan Sarana dan Prasarana Aparatur
4	Program Peningkatan Pengembangan Sistem Pelaporan Capaian Kinerja dan Keuangan
5	Program Peningkatan Kualitas dan Akses Informasi SDA dan Lingkungan Hidup
6	Program Pengendalian Pencemaran dan Perusakan Lingkungan Hidup
7	Program Penataan, Pengawasan dan Peningkatan Kualitas Lingkungan Hidup
8	Program Pengembangan Kinerja Pengelolaan Persampahan

Sumber : Laporan Kinerja Dinas Lingkungan Hidup Tahun 2020 (*Sudah Diolah*)

Tabel 1. 3 Program Dinas Lingkungan Hidup Kota Madiun 2021

No	Program
1	Program Penunjang Urusan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota
2	Program Pembinaan dan Pengawasan Terhadap Izin Lingkungan dan Izin Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup (PPLH)
3	Program Peningkatan Pendidikan, Pelatihan dan Penyuluhan Lingkungan Hidup untuk Masyarakat
4	Program Penanganan Pengaduan Lingkungan Hidup
5	Program Perencanaan Lingkungan Hidup
6	Program Pengendalian Pencemaran dan/atau Kerusakan Lingkungan Hidup
7	Program Pengelolaan Keanekaragaman Hayati (KEHATI)
8	Program Pengendalian Bahan Berbahaya dan Beracun (B3) dan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun (Limbah B3)
9	Program Pengelolaan Persampahan

Sumber : Laporan Kinerja Dinas Lingkungan Hidup Tahun 2021 (*Sudah Diolah*)

Dari dua tabel diatas, diketahui bahwa terdapat perbedaan jumlah dan program di 2 tahun periode. Terjadinya perubahan Struktur Organisasi dan Tata Kerja (SOTK) yang menyebabkan perubahan jumlah dan program yang dibuat di

dua tahun tersebut. Dapat disimpulkan bahwa peningkatan persentase sasaran diiringi oleh peningkatan jumlah program yang dijalankan ditahun 2020 dan ditahun 2021. Namun, perlu diingat bahwa dalam perhitungan *Value for Money* terdapat tiga unsur yang digunakan dalam perhitungannya yaitu Ekonomis, Efisiensi, dan Efektivitas.

Pada masa pandemi *Covid – 19* seperti saat ini, banyak kegiatan yang tertunda karena keterbatasan dalam melakukan aktivitas. Adanya Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 9 Tahun 2020 tentang Pedoman Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan *Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)* berdampak pada kinerja yang diberikan kepada masyarakat. Mulai dari PNS atau ASN yang bekerja dari rumah sampai Pelayanan Publik langsung harus berjalan tidak lancar untuk sementara waktu karena untuk mencegah penyebaran *Covid – 19*.

Sangat penting untuk dilakukannya pengukuran kinerja untuk mengetahui apakah kinerja Dinas Lingkungan Hidup Kota Madiun sudah baik dilakukan. Mengingat terdapat pembatasan sosial dalam melakukan tugas dan kewajibannya di masa pandemi *Covid – 19*. Sehingga program – program yang diberikan langsung kepada masyarakat kemungkinan terhambat. Mengingat program yang dibuat menyentuh seluruh lingkungan masyarakat dan esensi dari keberhasilan kinerjanya tersebut adalah dari kepuasan itu sendiri tentang bagaimana pelayanan pemanfaatan lingkungan hidup masyarakat mengenai tujuan yang ingin dicapai.

Dari latar belakang yang telah penulis jabarkan diatas, maka penulis tertarik untuk menangkat judul “ **Analisis Penerapan Kinerja Karyawan Dengan Menggunakan Konsep *Value for Money* Pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Madiun** ”

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang dapat penulis angkat, yaitu :

1. Bagaimanakah hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Madiun ?
2. Bagaimanakah penilaian kinerja karyawan menggunakan konsep *Value for Money* pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Madiun ?
3. Bagaimanakah kualitas pelayanan karyawan pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Madiun ?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari dilakukannya penelitian ini, yaitu :

1. Untuk mengetahui hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Madiun
2. Untuk mengetahui penilaian kinerja karyawan menggunakan konsep *Value for Money* pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Madiun
3. Untuk mengetahui kualitas pelayanan karyawan pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Madiun

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini dibagi menjadi 2, yaitu :

a. Manfaat teoritis

Manfaat teoritis yang diharapkan dalam penelitian ini untuk pengembangan ilmu pengetahuan adalah :

1. Agar dapat digunakan sebagai salah satu acuan dalam pembelajaran
2. Agar dapat digunakan sebagai sumber informasi untuk permasalahan yang sejenis

b. Manfaat praktis

Manfaat praktis yang diharapkan bagi Dinas Lingkungan Hidup Kota Madiun adalah :

1. Agar dapat digunakan sebagai acuan dalam pengambilan keputusan dalam Dinas Lingkungan Hidup Kota Madiun
2. Agar dapat digunakan sebagai sumber informasi untuk permasalahan yang sejenis
3. Agar dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja Dinas Lingkungan Hidup Kota Madiun dari periode sebelumnya

1.5. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini terdiri dari beberapa bab, yaitu sebagai berikut:

BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan bagian tinjauan pustaka yang didalamnya menjabarkan teori-teori yang digunakan sebagai dasar penelitian yang meliputi landasan teori, pembahasan penelitian sebelumnya, dan kerangka konsep mengenai Analisis Penilaian Kinerja Dan Kepuasan Masyarakat Untuk Mengetahui Kualitas Pelayanan Karyawan Pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Madiun

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai tentang metode penelitian yang dimana dalam metode penelitian tersebut berisi tempat penelitian, obyek penelitian, populasi dan sampel, sumber data, jenis data, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel, dan teknik analisis data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas mengenai gambaran umum tentang lokasi penelitian yang meliputi gambaran umum Dinas Lingkungan Hidup Kota Madiun, hasil perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat, hasil penilaian kinerja

menggunakan konsep *value for money*, kualitas pelayanan, serta implikasi hasil penelitian.

BAB V : SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini memuat simpulan dari hasil penelitian dan saran yang berkaitan dengan Analisis Penilaian Kinerja Dan Kepuasan Masyarakat Untuk Mengetahui Kualitas Pelayanan Karyawan Pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Madiun

DAFTAR PUSTAKA

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Berdasarkan hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan pada tahun 2020 dan 2021 dengan jumlah responden 100. Didapatkan hasil bahwa, ditahun 2020 mendapatkan nilai sebesar **82,034**. Sedangkan ditahun 2021 mendapatkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat sebesar **82,19**.
2. Berdasarkan hasil dari analisis tingkat nilai ekonomis yang dilakukan pada tahun 2020 dan tahun 2021 mendapatkan peningkatan persentase nilai ekonomis sebesar **1,12%** dengan mendapatkan nilai **ekonomis** Lalu pada analisis tingkat nilai efisiensi yang dilakukan pada tahun 2020 dan tahun 2021 mendapatkan peningkatan persentase nilai efisiensi sebesar **3,32%** dengan mendapatkan nilai **efisiensi**. Lebih lanjut pada hasil dari analisis tingkat nilai efektivitas yang dilakukan pada tahun 2020 dan tahun 2021 mendapatkan nilai **tidak efektif**.

Namun, mendapatkan peningkatan persentase nilai efektivitas sebesar **0,40%**. Walaupun telah terjadi peningkatan, Dinas Lingkungan Hidup Kota Madiun belum bisa menerapkan konsep efektivitas dalam menjalankan program / kegiatan yang telah mereka rencanakan.

3. Dari kualitas pelayanan yang diperoleh di tahun 2020 dan 2021, diperoleh bahwa kualitas pelayanan pada tahun tersebut memperoleh predikat **B (BAIK)**. Dengan adanya peningkatan dari tahun 2020 dan 2021 sebesar **0,156**.

5.2. Saran

Saran yang dapat penulis berikan untuk Dinas Lingkungan Hidup Kota Madiun antara lain :

1. Bagi Dinas Lingkungan Hidup Kota Madiun
 - a) Mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diperoleh agar mendapatkan kualitas yang terbaik dalam melayani masyarakat.
 - b) Ditinjau dari nilai ekonomis dan efisiensi, dikarenakan hasil yang didapat adalah **ekonomis** dan **efisien**. maka Dinas Lingkungan Hidup Kota Madiun perlu menjaga kinerjanya yang berhubungan dengan pengeluaran keuangannya dan juga meningkatkan hasilnya untuk periode berikutnya. Namun untuk nilai efektifitas, dikarenakan memperoleh nilai **tidak efektif**, maka Dinas Lingkungan Hidup Kota Madiun perlu meningkatkan kinerjanya

dengan kegiatan / program yang dijalankan dengan pelayanan yang diberikan ke masyarakat.

2. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan untuk melakukan analisa kinerja lebih dari dua (2) tahun agar dapat mengetahui hasil yang didapatkan dan dapat dilakukan evaluasi lebih lanjut lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Adamy, M. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori, Praktik Dan Penelitian*. Ljokseumawe: Unimal Press.
- Ambarwati, A. (2018). *Perilaku Dan Teori Organisasi*. Malang: Media Nusa Creative.
- Anggraini, N. W. (2019). Penilaian Kinerja Publik Berdasarkan Pelayanan Dan Value For Money (Studi Kasus Pada Puskesmas Trosobo Taman). *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi : Volume 8, Nomor 6*, 1-15.
- Asmoko, H. (2019, September 27). *Analisis Kinerja Organisasi*. Retrieved From Kemenkeu Learning Center: <https://Klc.Kemenkeu.Go.Id/Analisis-Kinerja-Organisasi-Part-1/>
- Hardani, D. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: Cv. Pustaka Ilmu.
- Husnul, D. (2020). *Statistik Deskriptif*. Tangerang Selatan: Unpam Press.
- Indonesia, M. N. (N.D.). *Pedoman Penilaian Kierja Unit Pelayanan Publik Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara, Nomor : Per/25/M.Pan/05/2006*.
- Indonesia, R. (N.D.). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2003 Tentang Keuangan Negara*.
- Indonesia, R. (N.D.). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah*.
- Indrayani, & Khairunnisa. (2018). Analisis Pengukuran Kinerja Dengan Menggunakan Konsep Value For Money Pada Pemerintah Kota Lhokseumawe (Studi Kasus Pada Dpkad Kota Lhokseumawe Periode 2014-2016). *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 1-10.
- Kadafi, L. (N.D.). *Pengukuran Kinerja Keuangan Melalui Pendekatan Value For Money Pada Badan Lingkungan Hidup Kota Tanjungpinang*. Tanjungpinang: Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang.
- Mahmudi. (2019, Edisi Ketiga, Cetakan Kedua,). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Upp Stim Ykpn.
- Mahsun, M. (2013). *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Bpfe.
- Majid, J. (2019). *Akuntansi Sektor Publik*. Gowa: Pustaka Almaida.
- Maryanti, C. S., & Munandar, A. (2021). Analisis Value For Money Untuk Mengukur Kinerja Keuangan Pemerintah Daerah Kota Surabaya Tahun Anggaran 2015-2019. *Jurnal Ilmiah Mea*, 2886-2899.
- Mirzaqon. T, A. D. (2017). Studi Kepustakaan Mengenai Landasan Teori Dan Praktik Konseling Expressive Writing. *Jurnal Bk Unesa*, 8(1).

- Mustaqim. (2016). Metode Penelitian Gabungan Kuantitatif Kualitatif / Mixed Methods Suatu Pendekatan Alternatif. *Jurnal Intelegensia*.
- Negara, K. N. (2008). *Modul Pengukuran Dan Analisis Kinerja Di Lingkungan Pemerintah*. Jakarta: Perpustakaan Kementerian Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi.
- Nilamsari, N. (2014). Memahami Studi Dokumen Dalam Penelitian Kualitatif. *Wacana Volume Xiii No. 2*, 177-181.
- Noor, J. (2012). *Metodologi Penelitian : Skripsi, Tesis, Disertasi Dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana.
- Oktafiani, P., Harjanti, R. S., & Mulyadi. (2021). Penerapan Konsep Value For Money Dakam Menilai Kinerja Pelayanan Sektor Publik Pada Rsud Brebes.
- Perdana, T. A., & Dkk. (2020). Mengukur Kinerja Apbd Kota Surabaya Analisis Value For Money. *Inovasi*, 339-346.
- Polli, I., Saerang, D., & Tangkuman, S. (2020). Analisis Pengukuran Kinerja Keuangan Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara Berdasarkan Konsep Value For Money. *Jurnal Emba*, 781-788.
- Purwiyanti, D. (2017). Analisis Kinerja Berbasis Konsep Value For Money Pada Kegiatan Fisik Pekerjaan Irigasi Donggala Kodi (Study Di Dinas Pekerjaan Umum Kota Palu) . *Jurnal Katagolis*, 190-200.
- Rahmawati, I. S. (2019). Pengukuran Kinerja Pemerintah Daerah Kabupaten Sidoarjo Dengan Menggunakan Prinsip Value For Money . *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi : Volume 8, Nomor 11*, 1-16.
- Rusydah, A. L. (2016). Penerapan Konsep Value For Money Dalam Menilai Kinerja Pelayanan Publik . *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 1-17.
- Saefrudin. (2017). Pengorganisasian Dalam Manajemen . *Jurnal Al-Hukmah*, 56-67.
- Sari, Y. M. (2021). Konsep Value For Money Untuk Pengukuran Kinerja Pada Kantor Imigrasi Pangkalpinang. *Jurnal Iakp*, 97-103.
- Sari, Y. N., Nanda, S. T., Berty, I., & Zenita, R. (2022). Analisis Value For Money Pada Kinerja Keuangan Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru. *Jurnal Akuntansi Kompetif*, 56-65.
- Syafri, W., & Alwi. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi Publik* . Jatinagor: Institut Pemerintahan Dalam Negri (Ipdn) Press .
- Tsauri, S. (2014). *Manajemen Kinerja (Performance Management)* . Jember: Stain Jember Press.