



PEMERINTAH KABUPATEN BOYOLALI
DINAS LINGKUNGAN HIDUP

KEPUTUSAN KEPALA DINAS LINGKUNGAN HIDUP
KABUPATEN BOYOLALI

NOMOR : 800 / 173.a TAHUN 2022

TENTANG

PENUNJUKAN NAMA-NAMA TIM PENYUSUNAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)
PADA DINAS LINGKUNGAN HIDUP KABUPATEN BOYOLALI TAHUN 2022

KEPALA DINAS LINGKUNGAN HIDUP
KABUPATEN BOYOLALI

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka tertib administrasi dan kelancaran dalam pelaksanaan kegiatan Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat;
- b. bahwa untuk kepentingan tersebut diatas, perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Boyolali.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Jawa Tengah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 42);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2007 tentang Perubahan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah;
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
9. Peraturan Daerah Kabupaten Boyolali Nomor 16 Tahun 2011 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Boyolali;
10. Peraturan Daerah Kabupaten Boyolali Nomor 2 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik;
11. Peraturan Bupati Boyolali Nomor 12 Tahun 2013 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Boyolali Nomor 2 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik;
12. Peraturan Bupati Boyolali Nomor 13 Tahun 2013 tentang Kode Etik Pelaksanaan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Boyolali;

11. Peraturan

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

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- PERTAMA : Menunjuk dan menetapkan personil yang namanya tercantum dalam lampiran keputusan ini sebagai Tim Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkup Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Boyolali tahun 2022 yang merupakan bagian tak terpisahkan dari keputusan ini;
- KEDUA : Tugas Tim Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkup Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Boyolali tahun 2022 sebagaimana dimaksud dalam diktum PERTAMA keputusan ini sebagai berikut:
1. Pengarah :
 - a. Memberikan arahan, bimbingan, dan pertimbangan dalam pelaksanaan penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).
 2. Ketua mempunyai tugas :
 - a. Mengkoordinir pelaksanaan penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat;
 - b. Merumuskan rencana pelaksanaan;
 - c. Merumuskan laporan.
 3. Anggota/ surveyor
 - a. Melaksanakan survey responden;
 - b. Menyebarkan kuisisioner kepada responden;
 - c. Mengumpulkan data isian kuisisioner dari Responden;
 - d. Merekap dan mengolah data.
 4. Sekretariat
 - a. Membantu dan memfasilitasi pelaksanaan penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat;
 - b. Melaksanakan tugas administrasi pelaksanaan penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat;
 - c. Menyusun dan mengirimkan laporan
- KETIGA : Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud Diktum KEDUA keputusan ini Tim Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat bertanggung jawab kepada Kepala Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Boyolali.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapannya, akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Boyolali,
pada tanggal : 3 Januari 2022

**KEPALA DINAS LINGKUNGAN HIDUP
KABUPATEN BOYOLALI**



Tembusan disampaikan kepada Yth.:

1. Kabag Organisasi dan Kepegawaian Setda Kab. Boyolali;
2. Yang bersangkutan;
3. Arsip.

Komplek Perkantoran Terpadu Kabupaten Boyolali
Jalan Kenongo Telp (0276) 321013, 320003 Faks (0276) 321013
Kemiri Boyolali 57321 Provinsi Jawa Tengah

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Lingkungan Hidup
Kabupaten Boyolali
Nomor : 800 / 173a / 4.8 / 2022
Tanggal : 3 Januari 2022

**DAFTAR PERSONIL
TIM PENYUSUNAN SURVEY KEPUASAN MASYRAKAT (SKM)
DINAS LINGKUNGAN HIDUP KABUPATEN BOYOLALI
TAHUN 2022**

No	N a m a	J a b a t a n	
		Dinas	Kegiatan
1.	Ir. Lusia Dyah Suciati	Kepala Dinas Lingkungan Hidup	Pengarah
2.	Suraji, ST., M. Si.	Sekretaris Dinas Lingkungan Hidup	Ketua
3.	Ir. Agoes Djokomoeljanto, MM.	Kabid Tata Lingkungan dan Penataan Lingkungan Hidup	Anggota/Surveyor
4.	Sarju Dwi Ratmomko, S.Sos.	Kabid Pengelolaan Sampah dan Peningkatan Kapasitas Lingkungan Hidup	Anggota/Surveyor
5.	Suwarno, S.M.	Kabid Pengelolaan Ruang Terbuka Hijau dan Keanekaragaman Hayati	Anggota/Surveyor
6.	Retna Nawangtari, STP.	Kabid Pengendalian Pencemaran dan Kerusakan Lingkungan Hidup dan Pengelolaan Limbah B3	Anggota/Surveyor
7.	Ninik Darmini, ST.	Pegendali Dampak Lingkungan	Anggota/Surveyor
8.	Budi Listyono, ST.	Pegendali Dampak Lingkungan	Anggota/Surveyor
9.	Ririn Ning Mastuti, SE.	Analisis Kebijakan	Anggota/Surveyor
10.	MG. Santi Ariandi, SSI., MM.	Pegendali Dampak Lingkungan	Anggota/Surveyor
11.	Imam Setiyadi, S. Sos.	Pengawas Lingkungan Hidup	Anggota/Surveyor
12.	Slamet Riyadi, A. Md.	Perencana	Sekretaris
13.	Ir. Triwati Handayani	Kasubag Umum dan Kepegawaian	Sekretaris

**KEPALA DINAS LINGKUNGAN HIDUP
KABUPATEN BOYOLALI**



LUSIA DYAH SUCIATI

Komplek Perkantoran Terpadu Kabupaten Boyolali
Jalan Kenongo Telp (0276) 321013, 320003 Faks (0276) 321013
Kemiri Boyolali 57321 Provinsi Jawa Tengah

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA
DINAS LINGKUNGAN HIDUP
KABUPATEN BOYOLALI**

PERIODE

BULAN JANUARI s.d. BULAN JULI 2022



**DINAS LINGKUNGAN HIDUP
Kabupaten Boyolali
2022**

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PADA

**DINAS LINGKUNGAN HIDUP
KABUPATEN BOYOLALI**

PERIODE

BULAN JANUARI s.d JULI 2022

**DINAS LINGKUNGAN HIDUP
KABUPATEN BOYOLALI
2022**

KATA PENGANTAR

Pelayanan Publik (*Public Service*) merupakan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini Pemerintah kepada masyarakat sebagai pengguna layanan guna memenuhi kebutuhan masyarakat baik dalam bentuk administrasi maupun pelayanan langsung berupa pelayanan kesehatan, pendidikan, sosial, penyediaan sarana prasarana umum, pemenuhan kebutuhan dasar, maupun keamanan dan ketertiban.

Dalam rangka memperbaiki pelayanan publik berbagai cara telah ditempuh atau dilakukan oleh Pemerintah, namun masih banyak keluhan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, karena tidak sesuai keinginan masyarakat. Oleh karena itu guna mengetahui persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, kami melaksanakan kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat.

Melalui hasil survei ini, diharapkan agar menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Unit pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Boyolali dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten Boyolali, kami mohon kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survei ini, agar dapat memperbaiki tingkat kesalahan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Boyolali, Juli 2022

KEPALA DINAS LINGKUNGAN HIDUP
KABUPATEN BOYOLALI


Dra. WIWIS TRISWI HANDAYANI, MM.

Pembina Utama Muda
NIP. 19660324 199202 2 002

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR LAMPIRAN	v
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan	1
1.3 Metode.....	1
1.4 Tim Pelaksanaan	2
1.5 Jadwal Pelaksanaan.....	2
BAB II ANALISIS	4
2.1 Unsur Pelayanan	4
2.2 Karakteristik Responden.....	5
2.3 Hasil Survey Kepuasan Masyarakat	5
BAB III KESIMPULAN DAN REKOMENDASI DAN TINDAK LANJUT	11
3.1. Kesimpulan	11
3.2. Rekomendasi/Tindak Lanjut.....	11
Lampiran	12

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala dan berkelanjutan. Pelaksanaan evaluasi dimaksudkan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan publik.

Salah satu cara melakukan evaluasi adalah dengan melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan dilaksanakannya SKM diharapkan akan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk menumbuhkan inovasi-inovasi sehingga dapat membantu mempercepat dan mempermudah dalam pemberian pelayanan.

Pelayanan Publik dewasa ini yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah masih ada dijumpai kelemahan-kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan secara perorangan, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Aparatur Pemerintah. Aduan yang tidak ditindaklanjuti juga menunjukkan kualitas pelayanan yang kurang baik, termasuk mendokumentasikan aduan dan tindaklanjutnya.

Dalam rangka pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini, Pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.2. Tujuan

Tujuan dilaksanakannya Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

1.3 Metode

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan

pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuisioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei.

Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala *likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala likert, responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Boyolali. berlangsung pada bulan Januari s.d Juni 2022 terhadap seluruh jenis pelayanan dengan mengedarkan 91 kuesioner kepada Responden yang menjadi pelanggan meliputi :

1. Jenis pelayanan Limbah B3 : 25 responden.
2. Jenis pelayanan UKL – UPL : 16 responden.
3. Jenis pelayanan SPPL : 29 responden.
4. Jenis pelayanan Pemakaman : 10 responden.
5. Jenis pelayanan Penebangan Pohon : 15 responden
6. Jenis pelayanan Perampangan Pohon : 17 responden
7. Jenis pelayanan Persampahan : 31 responden.

1.4 TIM Pelaksanaan

Dalam rangka pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini kami membentuk Tim Penyusun survei kepuasan masyarakat sebagai berikut:

Penanggung jawab : Kepala Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Boyolali.

Pelaksana

Ketua : Sekretaris Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Boyolali

Anggota :

1. Kabid Tata Lingkungan dan Penataan Lingkungan Hidup;
2. Kabid Pengelolaan Sampah dan Peningkatan Kapasitas Lingkungan Hidup;
3. Kabid Pengelolaan Ruang Terbuka Hijau dan Keanekaragaman Hayati;
4. Kabid Pengendalian Pencemaran dan Kerusakan Lingkungan Hidup dan Pengelolaan Limbah B3;
5. Pengendali Dampak Lingkungan (3);
6. Analis Kebijakan;
7. Pengawas Lingkungan Hidup;
8. Perencana;
9. Kasubag Umum dan Kepegawaian.

1.5 Jadwal Pelaksanaan

Jadwal pelaksanaan survei adalah sebagai berikut :

No	Uraian	Pelaksanaan	Keterangan
1.	Penetapan Pelaksana	Minggu ke-1 bulan April 2022	
2.	Penyiapan bahan	Minggu ke-2 bulan April 2022	
3.	Pengumpulan kuisisioner	Minggu ke-3 Bulan April s/d minggu ke-4 Bulan Mei 2022	
4.	Pengolahan hasil survei	Minggu ke-1 bulan Juni 2022	
5.	Penyusunan laporan	Minggu ke-2 s/d minggu ke-4 Bulan Juni 2022	

BAB II ANALISIS

Dari keseluruhan kuesioner sejumlah 143 responden dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut, diperoleh hasil sebagai berikut :

2.1 Unsur Pelayanan

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik memuat 9 unsur pelayanan yang harus diukur, yaitu :

a. Persyaratan

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

b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

c. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;

d. 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;

e. 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;

f. Kompetensi Pelaksana

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

g. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;

h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

i. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda bergerak dan prasarana digunakan untuk benda bergerak.

2.2. Karakteristik Responden

Karakteristik responden pada survey kepuasan masyarakat ini meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan dapat dilihat dalam tabel 1 s/d Tabel 4 dan grafik 1 s/d grafik 4 (sebagaimana terlampir). Dari data tersebut diketahui bahwa berdasarkan jenis kelamin terdapat 38% responden perempuan dan 62% laki-laki. Berdasarkan Umur responden terbanyak (34%) antara umur 27 s.d 34 tahun dan sebagian besar (44%) pekerjaan responden adalah Swasta. Bila dilihat dari aspek pendidikan sebanyak 90 responden (63%) adalah S1.

Berdasarkan karakteristik responden tersebut dapat dilihat tentang obyektifitas dan subyektifitas responden terhadap kuisisioner yang diisinya. Karakteristik responden sangat berpengaruh terhadap hasil pengisian kuisisioner. Hal ini akan menyebabkan beragamnya jawaban responden yang boleh jadi bertentangan satu sama lain, meskipun pelayanan yang dilakukan oleh petugas adalah sama persis. Sehingga hasil SKM bukanlah satu-satunya alat ukur tentang baik tidaknya suatu unit pelayanan, tetapi menjadi sangat penting untuk terus meningkatkan, mengevaluasi kinerja dan berinovasi dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.

2.3. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat

Survey Kepuasan Masyarakat yaitu survey terhadap tingkat kinerja atau penilaian responden terhadap pelayanan yang diterimanya. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) tersaji pada Tabel 5 (sebagaimana terlampir). Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) : 89,00 (diisi dari nilai IKM), maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan Sangat baik (diisi dari kolom Mutu pelayanan) dengan kategori A (diisi dari kolom kinerja unit pelayanan), karena berada dalam nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat : 81,26 – 100,00.

Dari Tabel 5 dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki Nilai (NRR) tertinggi adalah unsur Biaya/Tarif (diisi unsur pelayanan yang mempunyai NRR tertinggi) 3,98 diisi nilai NRR tertinggi, sedangkan unsur

dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah adalah unsur Sarana dan Prasarana (diisi unsur pelayanan yang mempunyai NRR terendah) 3,46 diisi nilai NRR terendah. Angka ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi diperoleh dari unsur Biaya/Tarif dan unsur Sarana dan Prasarana memberikan tingkat kepuasan paling rendah.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka yang perlu diprioritaskan adalah pada 2 unsur yang mempunyai nilai rendah. Sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

Berikut ini kami sajikan 3 unsur yang bernilai terendah dan perlu adanya langkah-langkah perbaikan atas hasil IKM tahun sebelumnya/ periode sebelumnya (lihat laporan IKM/SKM tahun/ periode sebelumnya), yaitu :

Tabel.1
3 unsur dengan nilai terendah pada periode 2021

No.	Unsur Pelayanan	NRR	IKM
1.	Waktu Pelayanan	3.29	0.36
2.	Persyaratan	3.27	0.36
3.	Waktu Pelayanan	3.27	0.36

Terhadap hasil SKM tahun sebelumnya tersebut di atas, maka langkah-langkah perbaikan guna meningkatkan 3 unsur nilai IKM terendah tersebut, adalah sebagai berikut:

Tabel.2
Tindak Lanjut
Hasil Ikm Tahun/ Periode 2021

NO	3 (UNSUR) IKM TERENDAH	TINDAK LANJUT YANG TELAH DILAKSANAKAN	RENCANA TINDAK LANJUT YANG AKAN DILAKSANAKAN	KET (dapat diisi mengapa belum ditindaklanjuti atau ditindaklanjuti nya seperti apa)
1.	Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Waktu pelayanan dipercepat. b. Pejabat yg menangani perizinan aktif untuk membimbing pemenuhan kelengkapan dng jemput bola. c. DLH melakukan komunikasi aktif dng DPMPSTSP untuk mengawal penerbitan Izin setelah rekomendasi teknis diterbitkan oleh DLH 		
2.	Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> a. Merespon cepat permohonan izin b. Secara pro aktif berkomunikasi baik secara online (Medsos), telepon dan offline. c. Melaksanakan sosialisasi mengenai prosedur proses perijinan secara daring. d. Menyampaikan persyaratan yang harus dilengkapi pemohon secara lengkap dan detail. 		

3.	Persyaratan	<p>a. Oleh karena rata rata pemohon belum melengkapi persyaratan maka melakukan sosialisasi pada pelaku usaha /masyarakat. tentang persyaratan</p> <p>b. Berkomunikasi aktif dng pemohon perizinan</p>	Meningkatkan sosialisasi kpd pelaku usaha/ masyarakat tentang persyaratan perizinan dan berkomunikasi aktif dengan pemohon perizinan secara daring.	
----	-------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Berikut ini kami sajikan, 3 unsur pelayanan terendah atas hasil SKM tahun 2022, yaitu:

Tabel.3
3 unsur dengan nilai terendah pada periode 2022

No.	Unsur Pelayanan	NRR	IKM
1.	Sarana dan Prasarana	3.46	0.38
2.	Waktu Pelayanan	3.54	0.39
3.	Kompetensi Pelayanan	3.51	0.39

Dari tabel tersebut terlihat adanya 3 unsur terendah menurut persepsi pengguna layanan. Setelah kami adakan evaluasi terhadap unsur pelayanan tersebut kami menyimpulkan bahwa penyebab rendahnya nilai pada unsur pelayanan tersebut adalah :

1. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasana telah dilengkapi sesuai dengan kebutuhan pada bagian pelayanan umum, namun kurang berfungsi secara maksimal. Hal tersebut dapat disebabkan oleh pengguna yang kurang memahami fungsi dan cara penggunaannya serta sarana dan prasarana yang tidak dapat berfungsi dengan baik karena kurangnya pemeliharaan.

2. Waktu Pelayanan :

- a. Lamanya (membutuhkan waktu lama) dalam memenuhi kekurangan setelah dilakukannya verifikasi;
- b. Sistem online belum berfungsi secara maksimal (terkadang disebabkan gangguan teknis dari penyedia layanan internet);
- c. Kurang aktifnya pemohon untuk melengkapi kelengkapan administrasi dan persyaratan teknis sehingga waktu sulit untuk dioptimalkan.

3. Kompetensi Pelayanan :

Jumlah petugas pelayanan umum yang kurang memadai sehingga perlu ditambah personil/petugas dan pentingnya diadakannya kembali

pelatihan/pembinaan pada petugas yang dapat mendukung proses-proses pelayanan pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Boyolali.

Selanjutnya, langkah-langkah perbaikan yang akan dan telah dilakukan adalah sebagai berikut:

Tabel.4
Tindak Lanjut Hasil IKM Tahun 2022

NO	3 (UNSUR) IKM TERENDAH	TINDAK LANJUT YANG TELAH DILAKSANAKAN	RENCANA TINDAK LANJUT YANG AKAN DILAKSANAKAN	KET (dapat diisi mengapa belum ditindaklanjuti atau ditindaklanjuti nya seperti apa)
1.	Sarana dan Prasarana	Melakukan tindakan pemeliharaan/ <i>maintenance</i> secara rutin.	Menyediakan dan menempel SOP atau alur pelayanan yang ada di DLH.	
2.	Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Waktu pelayanan dipercepat (jika memungkinkan) dan ketepatan waktu dalam pelayanan harus sesuai dengan standar pelayanan yang ada; b. Pejabat yg menangani perizinan aktif untuk membimbing pemenuhan kelengkapan dengan sistem jemput bola (jika memungkinkan); c. DLH melakukan komunikasi aktif dng DPMPTSP untuk mengawal penerbitan Izin setelah rekomendasi teknis diterbitkan oleh DLH; d. Memaksimalkan waktu pelayanan selama jam kerja. 		
3.	Kompetensi Pelayanan	a. Merespon cepat dan segera pada setiap permohonan layanan umum yang masuk;	a. Melakukan penambahan petugas/person il pada bagian pelayanan;	

		b. Proaktif melaksanakan pembinaan pada pemohon perizinan.	b. Melaksanakan pelatihan/pembinaan pada petugas/personil tambahan sehingga dapat mendukung proses-proses pelayanan.	
--	--	------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Berikut deskripsi mengenai perbandingan hasil SKM tahun 2021 dengan hasil SKM tahun 2022 pada Tabel.3 di bawah ini.

Tabel.5
Perbandingan hasil SKM tahun 2021 dengan hasil SKM tahun 2022

NO	NILAI IKM/ SKM TH 2021	NILAI SKM TAHUN 2022	KECENDERUNGAN		PENYEBAB (NAIK/TURUN)
			Meningkat	Turun	
1.	85,30	89,90	4,60	-	Melaksanakan kegiatan evaluasi secara rutin pada setiap pelayanan yang ada di DLH.

BAB III KESIMPULAN, REKOMENDASI DAN TINDAKLAJUT

3.1 Kesimpulan


- a. Secara umum kualitas pelayanan pada Unit pelayanan di persepsikan “Sangat Baik” oleh masyarakat pengguna layanan. Hal ini terlihat dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh yaitu berkisar di antara 81,26 – 100,00. Nilai SKM yang diperoleh pada 9 unsur pelayanan adalah 89,90;
- b. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah Biaya/Tarif dengan rata-rata nilai 3,98 dan yang dianggap kurang memuaskan/unsur penilaian dengan nilai terendah adalah unsur Sarana dan Prasarana dengan rata-rata nilai 3,46;
- c. Dari 9 unsur pelayanan tidak ada unsur yang memiliki NRR dibawah rata-rata (3,25);
- d. Atas hasil IKM tahun 2021/ periode sebelumnya, ada beberapa langkah perbaikan terhadap 3 unsur IKM yang bernilai rendah, yaitu : Waktu Pelayanan, Prosedur dan Persyaratan sudah ditindaklanjuti.

3.2 Rekomendasi/ Tindak Lanjut

- a. Meningkatkan kompetensi pelaksana kegiatan/ petugas-petugas pelayanan;
- b. Menempatkan petugas pelayanan aduan dan konsultasi perizinan *offline* dan *online*;
- c. Melaksanakan lebih banyak sosialisasi terkait mekanisme pelayanan-pelayanan umum pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Boyolali secara *offline* dan *online*.

Boyolali. Juli 2022

KEPALA DINAS LINGKUNGAN HIDUP
KABUPATEN BOYOLALI


Dra. WIWIS TRISIWI HANDAYANI, MM.
Pembina Utama Muda
NIP. 19660324 199202 2 002

LAMPIRAN

DAFTAR LAMPIRAN

1. Template Kuesioner
2. Data Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden
3. Grafik
4. Nilai Ikm
5. Nilai (Publikasi)

**KUISIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN..... KABUPATEN BOYOLALI**

TANGGAL SURVEY :

JAM SURVEY :

<input type="checkbox"/>	08.00 - 12.00
<input type="checkbox"/>	13.00 - 17.00

JENIS KELAMIN
PENDIDIKAN
PEKERJAAN

<input type="checkbox"/> L	<input type="checkbox"/> P	USIA :	TAHUN
<input type="checkbox"/> SD	<input type="checkbox"/> SMP	<input type="checkbox"/> SMA	<input type="checkbox"/> S1
<input type="checkbox"/> PNS	<input type="checkbox"/> TNI	<input type="checkbox"/> POLRI	<input type="checkbox"/> SWASTA
<input type="checkbox"/> LAINNYA :	(SEBUTKAN)		

JENIS LAYANAN YANG DITERIMA :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkaran kode sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?</p> <p>a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4</p>		<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan?</p> <p>a. Tidak kompeten 1 b. Kurang kompeten 2 c. Kompeten 3 d. Sangat kompeten 4</p>	
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?</p> <p>a. Tidak mudah 1 b. Kurang mudah 2 c. Mudah 3 d. Sangat Mudah 4</p>		<p>7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah 1 b. Kurang sopan dan ramah 2 c. Sopan dan ramah 3 d. Sangat sopan dan ramah 4</p>	
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak cepat 1 b. Kurang cepat 2 c. Cepat 3 d. Sangat cepat 4</p>		<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?</p> <p>a. Buruk 1 b. Cukup 2 c. Baik 3 d. Sangat baik 4</p>	
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan?</p> <p>a. Sangat mahal 1 b. Cukup mahal 2 c. Mahal 3 d. Gratis 4</p>		<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?</p> <p>a. Tidak ada 1 b. Ada tetapi tidak berfungsi 2 c. Berfungsi kurang maksimal 3 d. Dikelola dengan baik 4</p>	
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?</p> <p>a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4</p>			

DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN

NO	Umur	L/P	Pend.	Kerja	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Keterangan
1	38	L	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	SPPL
2	45	L	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	SPPL
3	32	L	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	SPPL
4	28	L	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	SPPL
5	35	L	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	SPPL
6	34	L	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	SPPL
7	37	L	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	SPPL
8	56	L	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	SPPL
9	43	L	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	SPPL
10	40	L	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	SPPL
11	26	L	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	SPPL
12	27	P	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	SPPL
13	30	P	4	5	4	3	3	4	4	3	4	3	4	SPPL
14	36	L	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	SPPL
15	50	L	2	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	SPPL
16	45	L	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	SPPL
17	56	L	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	SPPL
18	40	L	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	SPPL
19	51	P	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	SPPL
20	50	P	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	SPPL
21	56	L	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	SPPL
22	19	L	3	5	3	3	4	4	3	4	3	3	4	SPPL
23	31	L	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	SPPL
24	50	L	3	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	SPPL
25	34	L	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	SPPL
26	30	P	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	SPPL
27	37	L	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	SPPL
28	47	P	4	1	4	3	4	4	4	4	3	4	4	SPPL
29	42	L	4	1	4	4	4	4	3	4	3	3	4	SPPL
30	42	P	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	UKL/UPL
31	48	P	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	UKL/UPL
32	31	P	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	UKL/UPL
33	51	L	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	UKL/UPL
34	31	L	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	UKL/UPL
35	30	P	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	UKL/UPL
36	37	L	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	UKL/UPL
37	53	L	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	UKL/UPL
38	33	L	4	5	3	3	4	4	3	4	3	4	4	UKL/UPL
39	47	L	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	UKL/UPL
40	36	L	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	UKL/UPL
41	42	P	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	UKL/UPL
42	51	L	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	UKL/UPL
43	32	L	4	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	UKL/UPL
44	40	P	4	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	UKL/UPL
45	25	L	4	6	3	4	3	4	3	4	3	4	3	UKL/UPL
46	43	L	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	LB3
47	42	P	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	LB3
48	51	L	4	0	4	4	4	4	3	4	4	4	4	LB3

102	27	P	4	5	4	3	3	4	4	4	4	3	4	Perampingan Pohon
103	25	L	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	Perampingan Pohon
104	26	L	4	5	4	3	3	4	3	3	3	3	4	Perampingan Pohon
105	26	P	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	Perampingan Pohon
106	26	P	0	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	Perampingan Pohon
107	29	L	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	Perampingan Pohon
108	26	L	4	5	4	3	4	4	3	3	4	3	4	Perampingan Pohon
109	27	P	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	Perampingan Pohon
110	25	L	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	Perampingan Pohon
111	30	P	4	5	3	4	3	4	3	2	3	3	3	Perampingan Pohon
112	56	L	4	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Perampingan Pohon
113	29	L	4	5	3	3	3	4	3	3	4	2	3	Perampingan Pohon
114	42	P	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	Perampingan Pohon
115	32	L	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	Perampingan Pohon
116	36	L	0	5	3	4	3	4	3	3	3	2	4	Perampingan Pohon
117	44	L	3	0	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Perampingan Pohon
118	26	P	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Perampingan Pohon
119	47	L	4	5	4	3	3	4	4	3	4	3	4	Penebangan Pohon
120	26	L	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	Penebangan Pohon
121	47	P	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	Penebangan Pohon
122	33	P	5	5	4	4	4	4	3	3	3	2	3	Penebangan Pohon
123	48	L	4	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Penebangan Pohon
124	25	P	4	5	3	3	3	4	3	3	3	4	4	Penebangan Pohon
125	24	P	4	4	4	3	3	4	3	4	3	2	3	Penebangan Pohon
126	35	L	4	0	3	3	3	4	3	3	3	2	3	Penebangan Pohon
127	47	L	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	Penebangan Pohon
128	25	L	3	6	4	3	2	4	3	3	3	2	3	Penebangan Pohon
129	33	P	3	5	4	3	2	4	3	3	4	4	4	Penebangan Pohon
130	26	L	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	Penebangan Pohon
131	27	P	3	6	3	4	3	4	4	3	4	3	4	Penebangan Pohon
132	32	P	4	6	3	3	3	4	3	4	3	3	4	Penebangan Pohon
133	35	P	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Penebangan Pohon
134	25	L	4	5	3	4	4	4	3	3	3	3	4	Pemakaman
135	27	P	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	Pemakaman
136	25	P	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	Pemakaman
137	22	L	4	6	3	4	4	4	3	3	3	2	3	Pemakaman
138	31	P	4	6	3	3	2	4	3	3	3	2	3	Pemakaman
139	27	P	4	0	3	3	2	4	3	3	3	2	3	Pemakaman
140	26	L	4	5	4	3	4	4	4	4	3	3	4	Pemakaman
141	26	L	4	5	3	3	3	4	3	4	3	3	4	Pemakaman
142	28	L	4	4	3	4	3	4	3	3	3	2	3	Pemakaman
143	42	L	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	Pemakaman

KETERANGAN

UMUR

L/P

pend : diisi 1 jika SD; 2 jika SMP; 3 jika SMA; 4 jika S1 ; 5 jika S2; 6 jika S3; x jika tidak diisi

kerja : diisi 1 jika PNS; 2 jika TNI; 3 jika POLRI; 4 jika Swasta; 5 jika Wira usaha; 6 jika lainnya ; x jika tidak diisi

kolom (1-9) : diisi hasil kuisiner responden (1 untuk jawaban a; 2 untuk b; 3 untuk c; 4 untuk d; x jika tidak diisi)

TOTAL RESPONDEN : 143 Orang

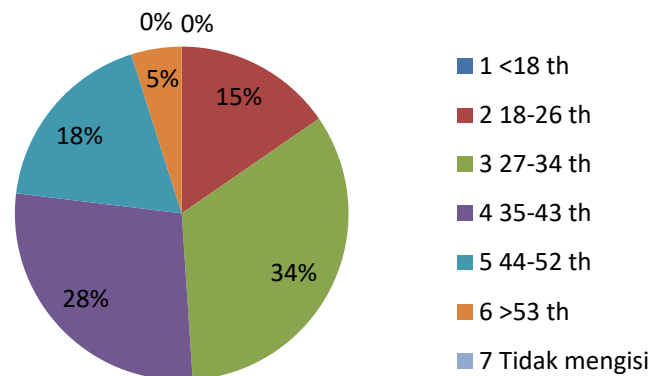
Tabel 1. Data Responden Berdasarkan Kelompok Usia

	Umur	Frekuensi	Prosentase
1	<18 th	0	0%
2	18-26 th	22	15%
3	27-34 th	48	34%
4	35-43 th	40	28%
5	44-52 th	26	18%
6	>53 th	7	5%
7	Tidak mengisi	0	0%
	Jumlah	143	100%

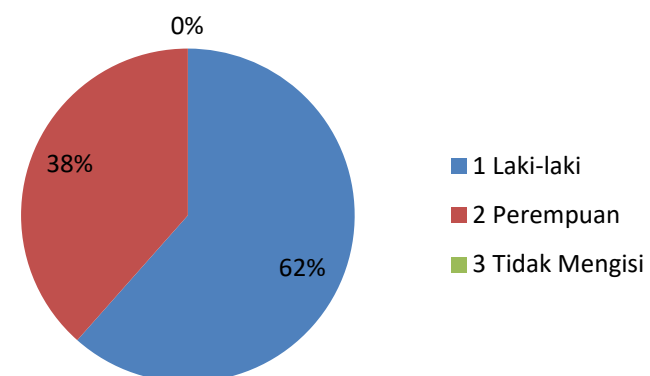
Tabel 2. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

	Jenis Kelamin	Frekuensi	Prosentase
1	Laki-laki	88	62%
2	Perempuan	55	38%
3	Tidak Mengisi	0	0%
	Jumlah	143	100%

Grafik 1. Data Responden Berdasarkan Kelompok Usia

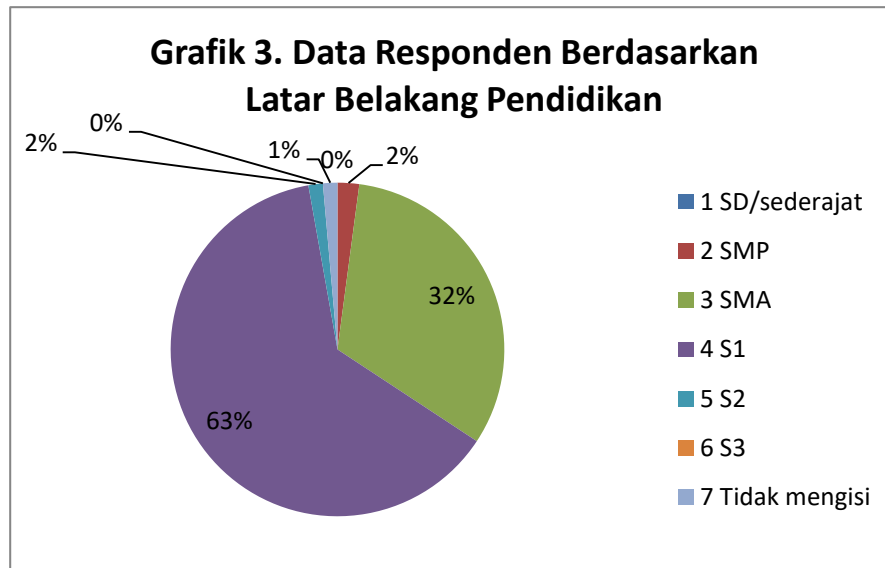


Grafik 2. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



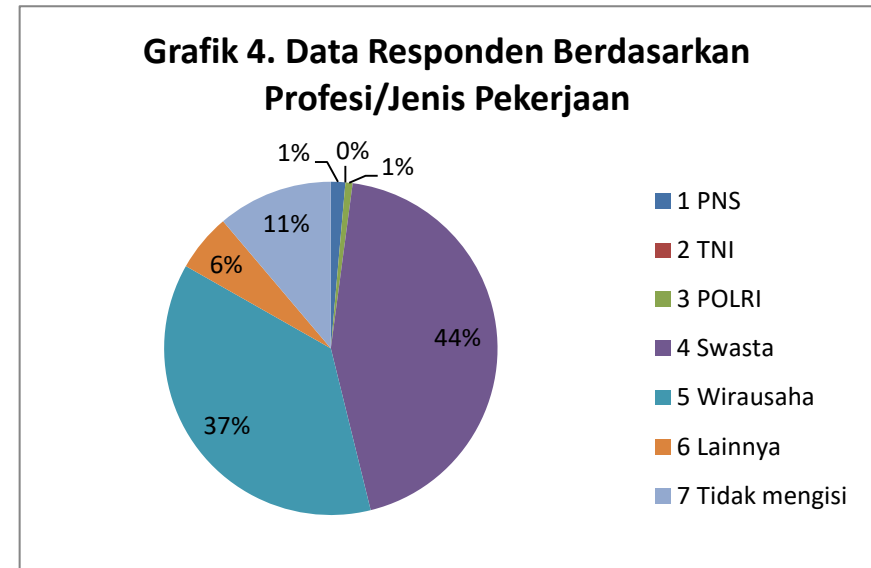
Tabel 3. Data Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan

	Pendidikan	Frekuensi	Prosentase
1	SD/ sederajat	0	0%
2	SMP	3	2%
3	SMA	46	32%
4	S1	90	63%
5	S2	2	1%
6	S3	0	0%
7	Tidak mengisi	2	1%
	JUMLAH	143	100%



Tabel 4. Data Responden Berdasarkan Profesi/Jenis Pekerjaan

	Pekerjaan	Frekuensi	Prosentase
1	PNS	2	1%
2	TNI	0	0%
3	POLRI	1	1%
4	Swasta	63	44%
5	Wirausaha	53	37%
6	Lainnya	8	6%
7	Tidak mengisi	16	11%
	Jumlah	143	100%



Tabel 5 : Tingkat Kinerja

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM (rata2)	Nilai Tertimbang
1	Persyaratan	3,56	0,39
2	Prosedur	3,62	0,40
3	Waktu Pelayanan	3,54	0,39
4	Biaya/Tarif	3,98	0,44
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,58	0,39
6	Kompetensi Pelayanan	3,51	0,39
7	Perilaku Pelaksana	3,59	0,39
8	Sarana dan Prasarana	3,46	0,38
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,84	0,42
	Jumlah	32,69	3,60

Nilai IKM	89,90
Kategori	A
Mutu Pelayanan	Sangat Baik

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS LINGKUNGAN HIDUP
KABUPATEN BOYOLALI
BULAN/ TRIWULAN/ SEMESTER/ TAHUN 2022**

NILAI IKM

89,90

NAMA LAYANAN :

RESPONDEN

JUMLAH : 143

JENIS KELAMIN : L : 88 orang/ P : 55 orang

PENDIDIKAN : SD : 0 orang

SMP : 3 orang

SMA : 46 orang

S1 : 90 orang

S2 : 2 orang

Tidak Mengisi : 2 orang

Periode Survey = (17-Januari-2022) s/d (30-Juni-2022)

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT