



LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (S K M)

Tahun
2024
Semseter I



DINAS LINGKUNGAN HIDUP
PROVINSI SULAWESI TENGA

DAFTAR ISI

Pengantar iii

BAB I 1

P E N D A H U L U A N 1

1.1 LatarBelakang 1

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 2

1.3 Maksud danTujuan 2

1.4 Visi Misi Pemerintah Daerah Prov. Sulawesi Tengah 3

1.5 Tugas, Fungsi Dan Struktur Organisasi Perangkat Daerah 4

BAB II 6

PENGUMPULAN DATA SKM 6

2.1 Pelaksana SKM 6

2.2 Metode Pengumpulan Data 6

2.3 Lokasi Pengumpulan Data 7

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM 7

2.5 Penentuan Jumlah Responden 8

BAB III 9

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM 9

1.1 Jumlah Responden SKM 9

1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 10

BAB IV 11

ANALISIS HASIL SKM 11

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 11

4.2 Rencana Tindak Lanjut 12

4.3 Tren Nilai SKM 12

BAB V 14

KESIMPULAN 14

LAMPIRAN 15

1. Kuesioner 15

2. Hasil Olah Data SKM 16

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM..... 19

Pengantar



Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena dengan rahmat, karunia serta taufik dan hidayah-Nya, kami dapat menyusun Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Lingkungan Hidup Provinsi Sulawesi Tengah periode bulan Juli 2024. Laporan

Survei Kepuasan Masyarakat pada lingkup Dinas Lingkungan Hidup Provinsi Sulawesi Tengah merupakan bentuk pertanggungjawaban dan tolok ukur tingkat pencapaian sasaran atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan

Sebagai instansi pengelola lingkungan tentunya sangat membutuhkan informasi dari pelayanannya secara rutin dan berkala, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan instansi kepada masyarakat, oleh karena itu Dinas Lingkungan Hidup Provinsi Sulawesi Tengah Tengah mengadakan survei ini, sehingga dapat diketahui Unsur Standar Pelayanan yang masih memerlukan perbaikan dan peningkatan kualitas dalam pelaksanaan pelayanan publik untuk masa yang akan datang.

Kami mengucapkan terima kasih atas dukungan semua pihak yang telah membantu hingga tersusunnya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini. Kami menyadari masih banyak kekurangan dalam proses pelaksanaan survei dan pembuatan laporan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima untuk perbaikan. Semoga laporan ini berguna bagi semua pihak, khususnya Dinas Lingkungan Hidup Provinsi Sulawesi Tengah dan masyarakat Sulawesi Tengah Pada Umumnya.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikut sertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan oleh Dinas Lingkungan Hidup Provinsi Sulawesi Tengah sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan

komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan Perizinan yang telah diberikan oleh Dinas Lingkungan Hidup Provinsi Sulawesi Tengah.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

1.4 VisiMisi Pemerintah Daerah Prov. Sulawesi Tengah

Visi dan Misi Pemerintah Daerah Provinsi Sulawesi Tengah telah dituangkan dalam Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2021 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Provinsi Sulawesi Tengah Tahun 2021-2026 adalah:

” GERAK CEPAT MENUJU SULTENG LEBIH SEJAHTERA DAN LEBIH MAJU”.

Maju, mandiri dan berdaya saing dalam arti bahwa harapan ke depan sarana dan prasarana pendukung (infrastruktur) dan kesejahteraan masyarakat secara umum sudah sama dengan kemajuan provinsi lain. Dalam mencapai kesamaan pembangunan dengan provinsi lain, maka diperlukan suatu langkah konkrit melalui pengelolaan pembangunan yang berbasis agribisnis dan maritim sehingga kegiatan di semua sektor dapat lebih terkoordinasi antara kegiatan hulu sampai hilir yang pada akhirnya menghasilkan nilai tambah bagi daerah khususnya Provinsi Sulawesi Tengah.

Guna menentukan arah ke depan yang menggambarkan tujuan yang ingin dicapai dari penyelenggaraan pembangunan, pengelolaan pemerintahan daerah dan pemberdayaan masyarakat, serta guna menyatukan persepsi, interpretasi serta komitmen seluruh komponen masyarakat, maka perlu ditetapkan Visi Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah Tahun 2016-2021.

Misi merupakan rumusan umum mengenai upaya-upaya yang akan dilaksanakan untuk mewujudkan visi. Rumusan misi membantu lebih jelas penggambaran visi yang ingin dicapai dan menguraikan upaya-upaya yang harus dilakukan. Provinsi Sulawesi Tengah 2021-2026, ditempuh melalui 9 (sembilan) misi sebagai berikut:

1. Meningkatkan Kualitas Manusia Provinsi Sulawesi Tengah melalui Reformasi Sistem Pendidikan dan Kesehatan Dasar;
2. Mewujudkan Reformasi Birokrasi, Supermasi Hukum dan Penegakkan Nilai-Nilai kemanusiaan dan HAM;

3. Mewujudkan Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat melalui Pemberdayaan Ekonomi Kerakyatan dan Penguatan Kelembagaan;
4. Mewujudkan Peningkatan Pembangunan Infrastruktur Daerah;
5. Menjalankan Pembangunan Masyarakat dan Wilayah yang Merata dan Berkeadilan;
6. Menjaga harmonisasi manusia dan alam, antar sesama manusia sebagai wujud pembangunan berkelanjutan;
7. Melakukan Sinergitas Kerjasama Pembangunan Antar Daerah Bertetangga Sekawasan maupun di dalam Provinsi Sulawesi Tengah dan di luar Provinsi bertetangga;
8. Meningkatkan Pelayanan Publik bidang pendidikan dan kesehatan berbasis pada Teknologi Informasi yang integrasi dan dijalankan secara sistimatis dan digital; dan
9. Mendorong pembentukan Daerah Otonom Baru agar terjadi percepatan desentralisasi pelayanan dan peningkatan lapangan kerja dan peningkatan produktivitas sektor unggulan Daerah.

1.5 Tugas, Fungsi Dan Struktur Organisasi Perangkat Daerah

Mengacu Peraturan Gubernur Nomor 57 Tahun 2022 tentang Kedudukan dan Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Perangkat Daerah. Kemudian atas pertimbangan perubahan nomenklatur organisasi perangkat daerah sesuai peraturan perundang-undangan dan kebutuhan penyesuaian tugas dan fungsi, Pemerintah Daerah Provinsi Sulawesi Tengah Menetapkan Peraturan Gubernur Nomor 6 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 57 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Perangkat Daerah.

- Tugas Pokok

Dinas mempunyai tugas membantu Gubernur melaksanakan urusan pemerintahan di Bidang Lingkungan Hidup yang meliputi Kesekretariatan, Bidang Tata Lingkungan, Bidang Tata Lingkungan, Bidang Pengelolaan Sampah Limbah B3, Peningkatan Kapasitas dan Data Lingkungan Hidup dan Bidang Pengendalian Pencemaran dan Kerusakan Lingkungan Hidup yang menjadi kewenangan Daerah Provinsi dan Tugas Pembantuan yang ditugaskan kepada Daerah Provinsi.

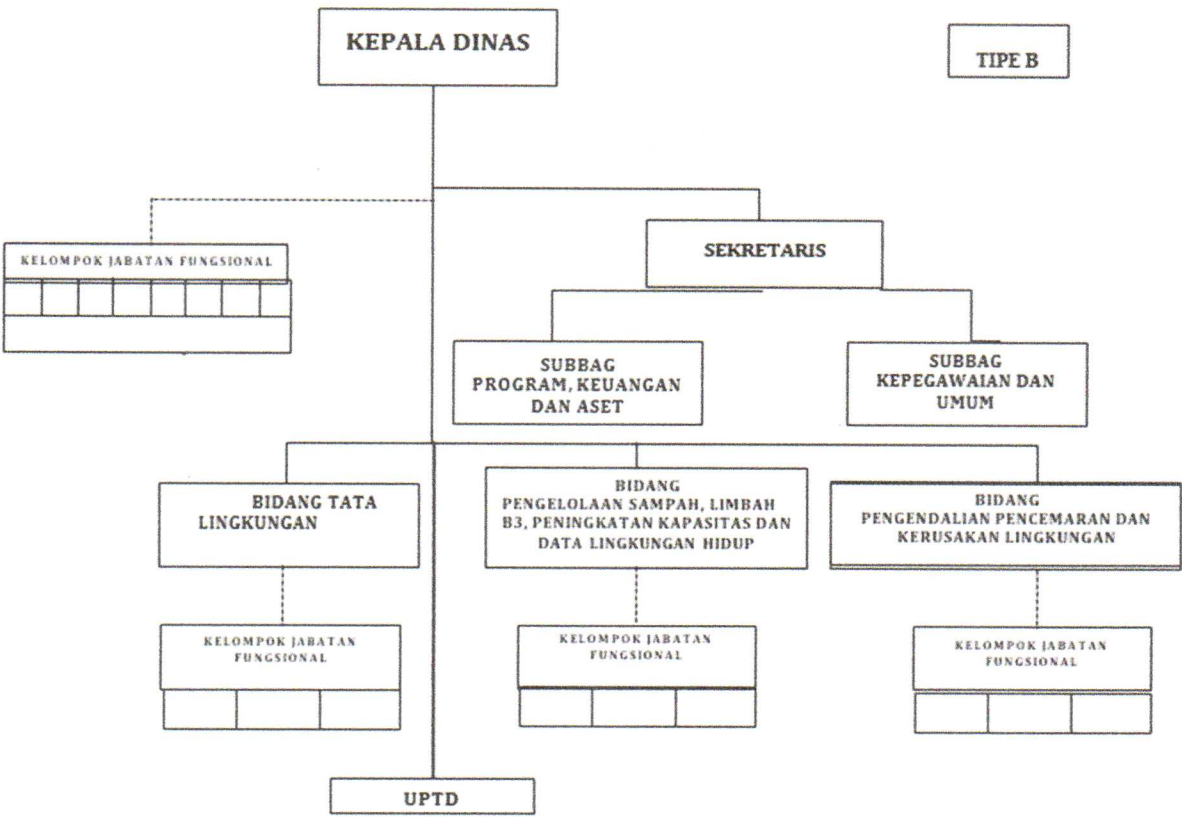
- Fungsi

Secara singkat, fungsi pokok dari Dinas Lingkungan Hidup Provinsi Sulawesi Tengah

dapat diuraikan sebagai berikut :

- a. Perumusan kebijakan Bidang Tata Lingkungan, Pengelolaan Sampah Limbah B3, Peningkatan Kapasitas dan Data Lingkungan Hidup dan Pengendalian Pencemaran dan Kerusakan Lingkungan Hidup;
- b. Pelaksanaan kebijakan di bidang Tata Lingkungan, Pengelolaan Sampah Limbah B3, Peningkatan Kapasitas dan Data Lingkungan Hidup dan Pengendalian Pencemaran dan Kerusakan Lingkungan Hidup;
- c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di Bidang Tata Lingkungan, Pengelolaan Sampah Limbah B3, Peningkatan Kapasitas dan Data Lingkungan Hidup dan Pengendalian Pencemaran dan Kerusakan Lingkungan Hidup;
- d. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Gubernur; dan pelaksanaan administrasi Dinas Lingkungan Hidup di bidang Tata Lingkungan, Pengelolaan Sampah Limbah B3, Peningkatan Kapasitas dan Data Lingkungan Hidup dan Pengendalian Pencemaran dan Kerusakan Lingkungan Hidup

- Struktur Organisasi Dinas Lingkungan Hidup Provinsi Sulawesi Tengah



BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri oleh Dinas Lingkungan Hidup Provinsi Sulawesi Tengah dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Dinas Lingkungan Hidup Provinsi Sulawesi Tengah adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Lingkungan Hidup Provinsi Sulawesi Tengah yaitu :

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 pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah

ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

- 6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
- 7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- 8. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).
- 9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan**: Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	8
2.	Pengumpulan Data	Februari-April 2024	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2024	10

4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei-Juni 2024	15
----	--------------------------------	---------------	----

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Lingkungan Hidup Provinsi Sulawesi Tengah berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan Dinas Lingkungan Hidup Provinsi Sulawesi Tengah dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 83 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 30 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

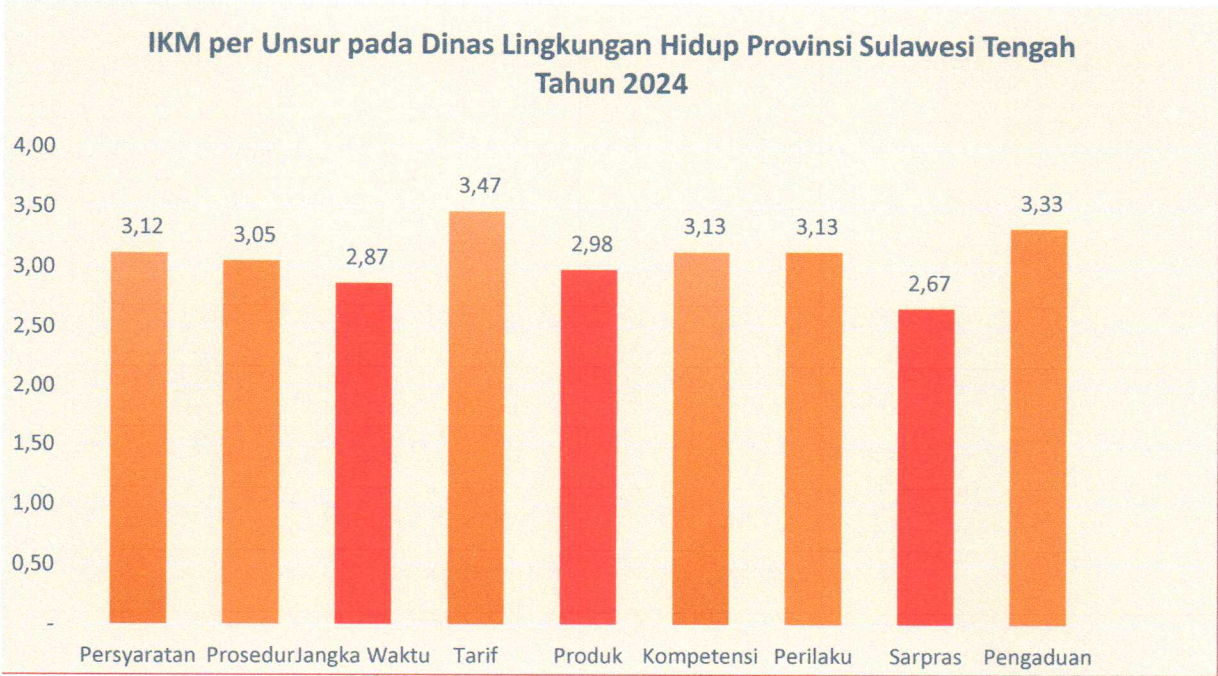
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 60 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	32	53 %
		PEREMPUAN	28	47 %
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0 %
		SLTP	0	0 %
		SLTA	16	27 %
		DIII	0	0 %
		SI	38	63 %
		S2	6	10 %
3	PEKERJAAN	PNS	18	30 %
		SWASTA	16	27 %
		WIRAUSAHA	5	8 %
		LAINNYA	21	35 %

1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,12	3,05	2,87	3,57	2,98	3,13	3,13	2,67	3,33
Kategori	B	C	C	B	C	B	B	C	B
IKM Unit Layanan	77,08 (B atau Baik)								



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur Sarana prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu **2,67**. Selanjutnya waktu penyelesaian layanan yang mendapatkan nilai **2,87** adalah nilai terendah kedua dan ketiga adalah unsur Produk Layanan Mendapatkan Nilai **2,98** .
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya / tarif mendapatkan nilai tertinggi **3,47** selanjutnya Unsur Penanganan Pengaduan mencapai nilai **3,33** ,serta Kompetensi Pelaksanaan layanan dan perilaku pelaksanaan layanan mendapat nilai yang sama yaitu **3,13**.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Pelayanan masih harus lebih di tingkatkan lagi ”.
- “Untuk proses penyelesaian layanan lebih dipercepat lagi, untuk tahun ini sudah lebih cepat dari tahun kemarin”.
- “Sarana dan prasarana penunjang pelayanan yang masih kurang”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Dikarenakan kebutuhan waktu dalam menyelesaikan permasalahan dan pelayanan tersebut.
- Sarana dan prasarana yang masih cukup kurang yang diakibatkan oleh pemindahan kantor diakibatkan oleh kantor sebelumnya rusak terkena bencana alam tsunami dan gempa bumi tahun 2018.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

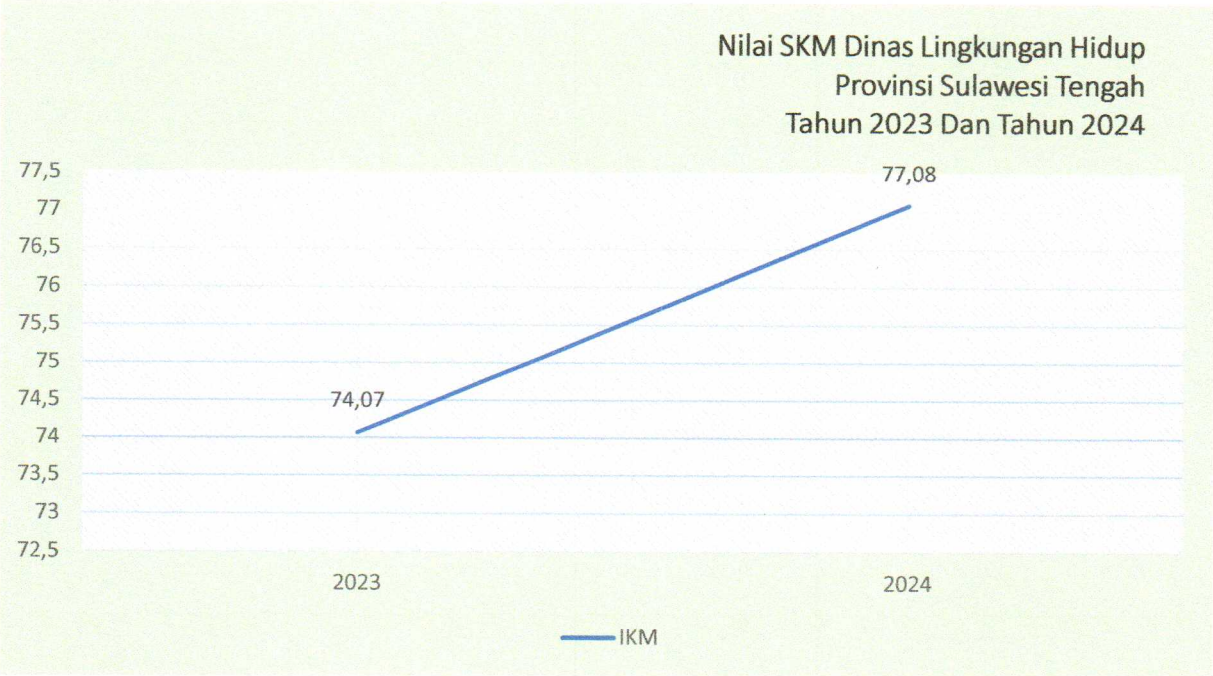
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik maupun rapat internal seluruh pegawai di Dinas Lingkungan Hidup untuk mengevaluasi terkait hasil dari penilaian SKM ini agar ke depannya bisa menjadi lebih baik dalam pelayanan kepada masyarakat maupun seluruh unsur yang terkait. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Prasarana dan Sarana Layanan	Peningkatan Kwalitas Sarana dan Prasarana Layanan			√	√	Bagian Humas
2	Waktu Penyelesaian Layanan	Meningkatkan Kwalitas Kinerja layanan			√	√	...
		Simplifikasi Proses Pelayanan			√	√	...
3	Produk Layanan	Meningkatkan Kopetensi dan Evaluasi Kinerja Pelayanan terhadap Prodak Layanan			√	√	...

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan

survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Lingkungan Hidup Provinsi Sulawesi Tengah dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik pada tahun 2023 dan 2024 pada Dinas Lingkungan Hidup Provinsi Sulawesi Tengah.

BAB V

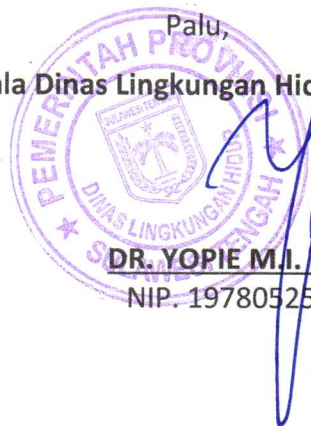
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik Dinas Lingkungan Hidup Provinsi Sulawesi Tengah, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM **77,08**. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Lingkungan Hidup Provinsi Sulawesi Tengah menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 dan 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu, sarana dan prasarana layanan, waktu penyelesaian pelayanan serta produk layanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi **3,47** dan Penanganan Pengaduan dengan nilai **3,33** serta nilai tertinggi ketiga terakhir dengan nilai yang sama **3,13** diperoleh dua unsur Kompetensi Pelaksanaan layanan dan perilaku pelaksanaan layanan.

Palu, Juli 2024

Kepala Dinas Lingkungan Hidup Provinsi Sulawesi Tengah



DR. YOPIE M.I. PATIRO, SH., MH.
NIP. 19780525 199703 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
DALAM PELAYANAN
PADA DINAS LINGKUNGAN HIDUP PROVINSI SULAWESI TENGAH

Tanggal Survei : Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00 *
☐ 13.00 – 17.00 *

PROFIL

JenisKelamin : ☐ L ☐ P Usia : ... tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA
☐ LAINNYA.....(sebutkan)
Jenis Layanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	P*)	6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten	P*)
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini a. TidakMudah b. KurangMudah c. Mudah d. SangatMudah		7.	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. TidakSopandan Ramah b. KurangSopandan Ramah c. Sopandan Ramah d. SangatSopandan Ramah	
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. TidakCepat b. KurangCepat c. Cepat d. SangaCepat		8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. SangatBaik	
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/ tariff dalam pelayanan a. SangatMahal b. CukupMahal c. Murah d. Gratis		9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak Ada b. Ada tetapididakberfungsi c. Berfungsikurangmaksimal d. Dikeloladenganbaik	
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan a. TidakSesuai b. KurangSesuai c. Sesuai d. SangatSesuai				

2. Hasil Olah Data SKM

TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS LINGKUNGAN HIDUP PROVINSI SULAWESI TENGAH

NO. RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	
1	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
2	3	3	3	3	3	3	3	1	3	
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
5	3	2	2	4	2	2	3	1	2	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
7	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
8	3	2	3	3	3	3	3	3	4	
9	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
10	4	4	4	3	3	4	4	3	4	
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
13	4	3	3	2	3	4	4	3	4	
14	4	3	3	2	3	4	4	4	4	
15	3	2	2	3	2	3	3	1	3	
16	3	3	2	4	3	3	3	2	3	
17	2	3	2	3	3	3	2	3	3	
18	4	3	2	4	3	3	3	2	4	
19	3	2	2	4	3	3	4	2	3	
20	3	3	3	4	3	3	4	2	4	
21	3	3	3	3	2	2	3	2	3	
22	2	2	2	4	3	3	4	3	3	
23	3	3	3	4	3	3	2	3	3	
24	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
25	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
26	3	2	2	3	2	3	2	2	3	
27	3	3	3	4	3	2	3	2	3	
28	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
29	3	3	3	3	3	2	3	3	4	
30	3	2	3	4	3	3	3	1	2	
31	3	3	3	2	2	2	2	2	2	
32	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
33	2	2	2	3	2	2	2	2	3	
34	2	3	2	4	2	3	2	2	2	

NO. RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
35	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
36	3	3	3	3	3	3	3	1	3	
37	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
38	3	4	3	4	3	3	4	3	3	
39	3	3	2	3	3	4	3	2	4	
40	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
41	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
42	4	4	3	4	4	4	3	3	3	
43	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
44	2	2	3	4	2	2	3	2	2	
45	3	3	3	3	3	3	3	1	3	
46	3	3	2	3	3	3	3	2	3	
47	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
48	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
49	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
50	4	4	4	4	3	4	3	3	4	
51	4	3	3	4	4	4	3	4	3	
52	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
53	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
54	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
55	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
56	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
57	3	3	3	2	3	3	2	2	1	
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
59	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
60	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
ΣNilai /Unsur	187	183	172	208	179	188	188	160	200	
NRR / unsur	3,12	3,05	2,87	3,47	2,98	3,13	3,13	2,67	3,33	
NRR/unsur (tambahan sub unsur)	3,12	3,05	2,87	3,47	2,98	3,13	3,13	2,67	3,33	
NRR tertbg/ unsur	0,35	0,34	0,32	0,39	0,33	0,35	0,35	0,30	0,37	*) 3,08
Hasil konversi IKM Unit pelayanan										**) 77,08

NRR PER UNSUR

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	MUTU
U1	Persyaratan	3,12	B
U2	Prosedur	3,05	C
U3	Waktu pelayanan	2,87	C
U4	Biaya/tarif	3,47	B
U5	Produk layanan	2,98	C
U6	Kompetensi pelaksana	3,13	B
U7	Perilaku pelaksana	3,13	B
U8	Sarana dan Prasarana	2,67	C
U9	Penanganan Pengaduan	3,33	B

NILAI	NILAI INTERVAL (N)	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,000 - 2,599	25,00 - 64,99	D	(Tidak Baik)
2	2,600 - 3,064	65,00 - 76,60	C	(Kurang Baik)
3	3,064 - 5,320	76,61 - 88,30	B	(Baik)
4	3,532 - 4,000	:88,31 - 100,00	A	(Sangat Baik)

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

<https://bit.ly/3VVAtZ3>