



LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TRIWULAN I



**DINAS LINGKUNGAN HIDUP
PROVINSI SULAWESI TENGAH
TAHUN 2026**

DAFTAR ISI

Pengantar ii

BAB I 3

P E N D A H U L U A N 3

1.1 Latar Belakang 3

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 4

1.3 Maksud dan Tujuan 4

1.4 Tugas, Fungsi Dan Struktur Organisasi Perangkat Daerah 5

BAB II 7

PENGUMPULAN DATA SKM 7

2.1 Pelaksana SKM 7

2.2 Metode Pengumpulan Data 7

2.3 Lokasi Pengumpulan Data 8

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM 8

2.5 Penentuan Jumlah Responden 8

BAB III 10

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM 10

1.1 Jumlah Responden SKM 10

1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 11

BAB IV 12

ANALISIS HASIL SKM 12

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan..... 12

4.2 Rencana Tindak Lanjut..... 13

4.3 Tren Nilai SKM 13

BAB V 15

KESIMPULAN 15

LAMPIRAN 16

1. Kuesioner 16

2. Hasil Olah Data SKM 17

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 Triwulan I Tahun 2026. 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 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 LatarBelakang

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 Sulawesi 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 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**

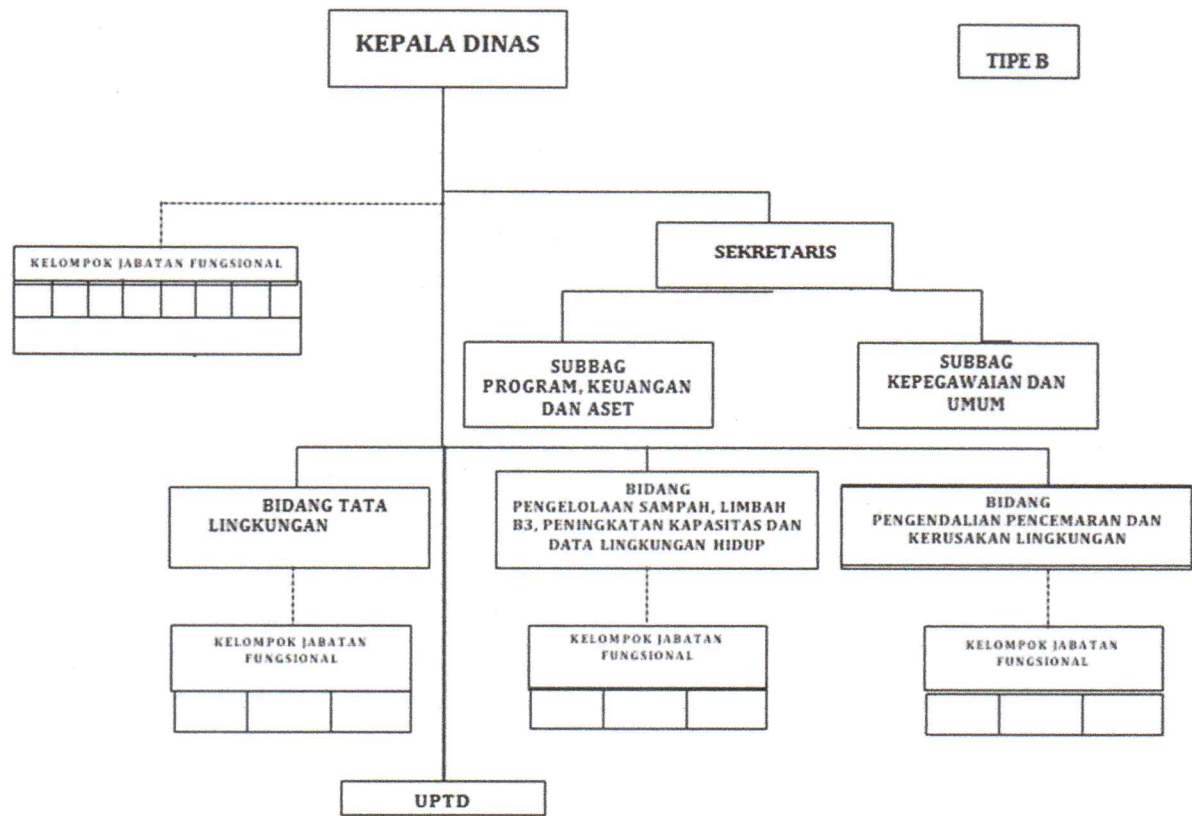
Dinas mempunyai tugas membantu Gubernur melaksanakan urusan pemerintahan di Bidang Lingkungan Hidup yang meliputi Kesekretariatan, Bidang Tata Lingkungan, Bidang Pengelolaan Sampah Limbah B3, Peningkatan Kapasitas dan Data Lingkungan Hidup dan Bidang Pengendalian Pencemaran dan Kerusakan Lingkungan Hidup 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 2026 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner / Link Barcode yang disebarakan kepada pengguna layanan. kuesioner / Link Barcode 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, 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, dan dibagi menjadi 4 Triwulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat Triwulan I sampai dengan Triwulan IV memerlukan waktu masing-masing selama 3 (Tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2026	10
2.	Pengumpulan Data	Januari- April 2026	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	April 2026	7
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	April 2026	7

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah Para pengguna layanan pada Dinas Lingkungan Hidup Provinsi Sulawesi Tengah. Pengguna Layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang mendapat pelayanan pada Dinas Lingkungan Hidup Provinsi Sulawesi Tengah. Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Lingkungan Hidup Provinsi Sulawesi tengah. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2026 yang mengisi kuesioner, maka populasi penerima layanan Dinas Lingkungan Hidup Provinsi Sulawesi Tengah dalam kurun waktu Tiga bulan adalah sebanyak 30 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

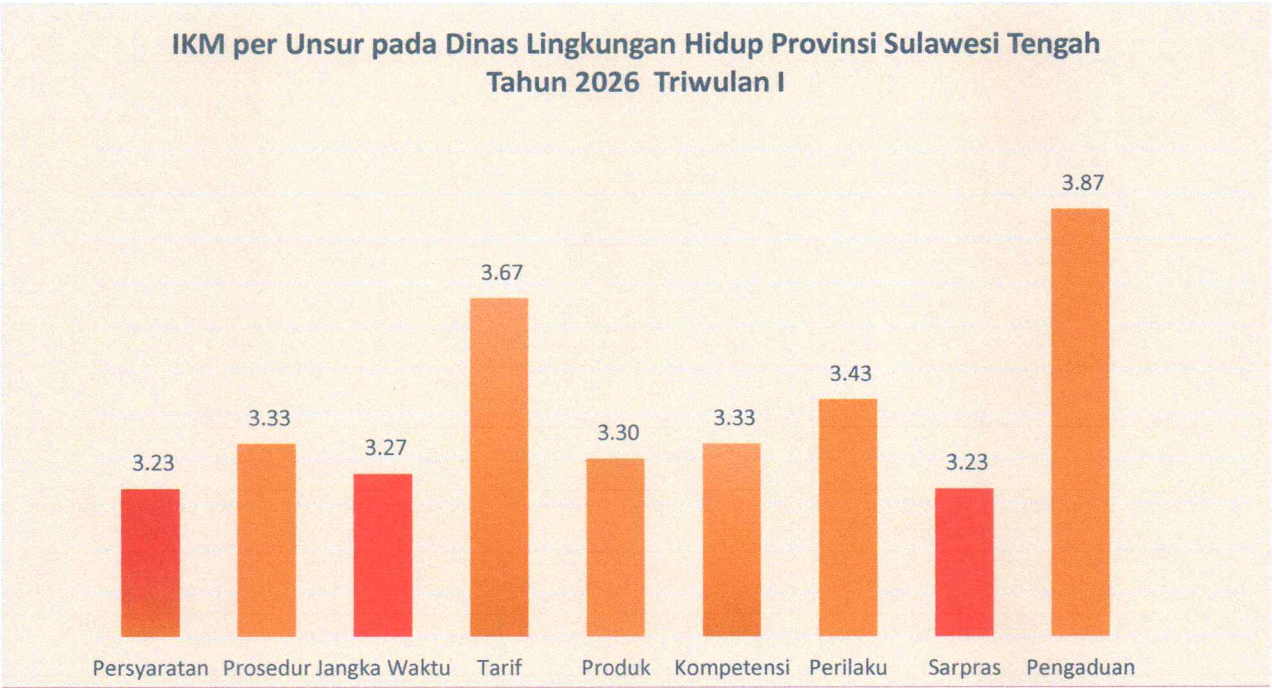
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 30 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	14	47 %
		PEREMPUAN	16	53 %
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0 %
		SLTP	0	0 %
		SLTA	2	14 %
		DIII	0	0 %
		SI	24	80 %
		S2	4	6 %
3	PEKERJAAN	PNS	6	33 %
		SWASTA	3	18 %
		WIRSAUSAHA	4	6 %
		LAINNYA	17	43 %
4	UMUR	20-25	13	15.69 %
		26-30	2	13.73 %
		30-35	4	29.41 %
		36-40	6	19.61 %
		41-45	4	13.73 %
		46-50	1	7.84 %
		51-55	0	0.00 %
		56-60	0	0.00 %

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	3,23	3,33	3,27	3,67	3,30	3,33	3,43	3,23	3,87
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	85,19 (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 **Persyaratan** dan **Sarana prasarana** mendapatkan nilai terendah dengan nilai yang sama yaitu **3,23** selanjutnya unsur **“Waktu Pelayanan** mendapatkan nilai yaitu **3,27** sehingga unsur ini menempati peringkat nilai terendah ketiga namun ketiga unsur tersebut masih termasuk dalam kategori **Baik**.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu **Penanganan Pengaduan** mendapatkan nilai tertinggi **3,87**; selanjutnya nilai tertinggi kedua adalah Unsur **Biaya / tarif** mencapai nilai **3,67** serta unsur **Perilaku Pelaksana** mendapat nilai tertinggi ketiga yaitu **3,43**.

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 :

- “Sarana dan prasarana penunjang pelayanan yang masih perlu ditingkatkan”.
- “Jenis persyaratan dan cara pemenuhan dokumen persyaratan masih harus lebih di kaji kembali untuk peningkatan kualitas layanan ”.
- “Untuk proses penyelesaian layanan lebih di efektifkan lagi, untuk tahun ini sudah cukup konsisten dengan kinerja baik dan lancar dari tahun kemarin”.

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

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Dikarenakan memang kebutuhan waktu dalam menyelesaikan permasalahan dan pelayanan tersebut. Layanan Aduan Online melalui SP4N Lapor Namun belum banyak masyarakat yang memanfaatkan aduan secara online.
- adapun peningkatan sarana dan prasarana masih dilakukan dengan penganggaran yang terbatas, unsur ini masih terasa kurang diakibatkan oleh pemindahan kantor diakibatkan oleh kantor sebelumnya rusak terkena bencana alam tsunami dan gempa bumi tahun 2018 dan masih terbatas hanya dengan memanfaatkan prasarana yang tersedia.

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.

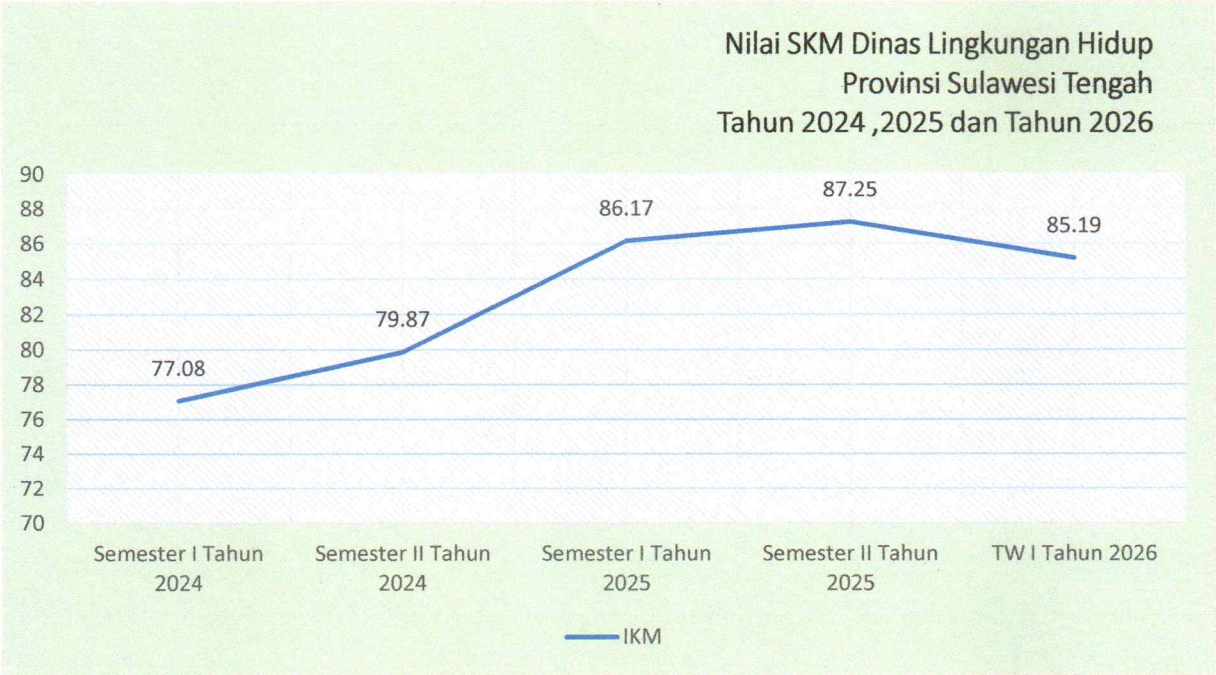
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik maupun rapat internal seluruh pegawai di Dinas Lingkungan Hidup untuk mengevaluasi terkait hasil dari penilaian SKM ini agar ke depannya bisa menjadi lebih baik dalam pelayanan kepada masyarakat maupun seluruh unsur 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 Kualitas Sarana dan Prasarana Layanan		√	√	√	Bagian Kepegawaian dan Umum
2	Waktu Penyelesaian Layanan	Meningkatkan Kualitas Kinerja layanan, Melakukan Evaluasi dan mereview Kembali efektivitas pelayanan Sesuai SOP yang berlaku		√	√	√	Sekretariat dan Bidang
		Simplifikasi Proses Pelayanan sesuai dengan SOP		√	√	√	Sekretariat dan Bidang
3	Persyaratan	Mengevaluasi jenis dan prosedur pemenuhan persyaratan		√	√	√	Sekretariat dan Bidang

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 :



Grafik di atas menunjukkan Penilaian SKM penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Lingkungan Hidup Provinsi Sulawesi Tengah dalam kurun waktu dua tahun terakhir masih dalam batas penilaian kualitas dengan Nilai **BAIK**.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga April 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik Dinas Lingkungan Hidup Provinsi Sulawesi Tengah, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Baik** dengan nilai total SKM **85,19**, hal ini masih menunjukkan bahwa nilai SKM Dinas Lingkungan Hidup Provinsi Sulawesi Tengah masih konsisten dari tahun 2024 ,2025 dan tahun 2026 triwulan 1.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu, unsur Persyaratan, sarana dan prasarana layanan dan waktu penyelesaian pelayanan, namun demikian ketiga unsur tersebut masih berada pada penilaian dengan kategori **BAIK**.
- Sedangkan Tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi kategori **Sangat Baik "A"** yaitu Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi **3,87** dan Biaya/tarif dengan nilai **3,67** serta nilai tertinggi ketiga Kategori **Baik "B "** terakhir dengan nilai **3,43** diperoleh unsur Perilaku Pelaksanaan Layanan.

Palu, 16 April 2026

Plt. Kepala Dinas Lingkungan Hidup
Provinsi Sulawesi Tengah



Drs. MUHAMAD MUCHLIS.,MM.,CGCAE

NIP. 197102221990121001

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

Jenis Kelamin : ☐ 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. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah		7.	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak Sopan dan Ramah b. Kurang Sopan dan Ramah c. Sopan dan Ramah d. Sangat Sopan dan Ramah	
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat Cepat		8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan a. Sangat Mahal b. Cukup Mahal c. Murah d. Gratis		9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak Ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai				

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	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
9	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
10	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
12	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
13	3	3	3	3	4	4	4	3	4	
14	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
15	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
16	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
19	3	3	3	3	3	3	2	2	3	
20	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
21	3	3	4	3	4	4	4	4	4	
22	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
23	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
24	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
25	4	4	3	4	3	3	4	3	4	
26	3	4	3	4	4	4	3	2	4	
27	3	4	4	4	3	4	3	3	4	
28	3	4	4	3	4	4	3	3	4	

NO. RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
ΣNilai /Unsur	97	100	98	110	99	100	103	97	116	
NRR / unsur	3,23	3,33	3,27	3,67	3,30	3,33	3,43	3,23	3,87	
NRR/unsur (tambahan sub unsur)	3,23	3,33	3,27	3,67	3,30	3,33	3,43	3,23	3,87	
NRR tertbg/ unsur	0,36	0,37	0,36	0,41	0,37	0,37	0,38	0,36	0,43	*) 3,41
Hasil konversi IKM Unit pelayanan										**) 85,19

NRR PER UNSUR

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	MUTU
U1	Persyaratan	3,23	B
U2	Prosedur	3,33	B
U3	Waktu pelayanan	3,27	B
U4	Biaya/tarif	3,67	A
U5	Produk layanan	3,30	B
U6	Kompetensi pelaksana	3,33	B
U7	Perilaku pelaksana	3,43	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,23	B
U9	Penanganan Pengaduan	3,87	A

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

Questions Responses 50 Settings



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

B *I* U  

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

Tanggal Survei *

Month, day, year 

Jenis Kelamin *

☐ Laki - laki

☐ Perempuan

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya

☐ Tidak Sesuai

☐ Kurang Sesuai

☐ Sesuai

☐ Sangat Sesuai

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini

☐ Tidak Mudah

☐ Kurang Mudah

☐ Mudah

☐ Sangat Mudah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan

☐ Tidak Cepat