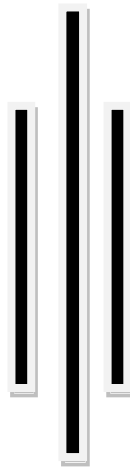




LAPORAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TAHUN 2022



DINAS LINGKUNGAN HIDUP
KABUPATEN LUMAJANG

JL. LANGSEP NO. 15 TELP./FAX. (0334) 888358
e-mail : lingkungan@lumajangkab.go.id

APRIL 2022


KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga dapat tersusunnya Laporan Hasil Perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Lumajang.

Penyusunan Laporan Hasil Perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tersebut adalah bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja untuk secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Apabila dalam penyusunan Laporan SKM ini, masih terdapat kekurangan maka besar harapan kami untuk mendapatkan koreksi dan saran demi kesempurnaannya.

Lumajang, April 2022


**KEPALA DINAS LINGKUNGAN HIDUP
KABUPATEN LUMAJANG**
Dr. HERTUTIK, M.Si
NIP. 19661114 199403 2 008

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Dasar Hukum	1
1.3. Maksud dan Tujuan	2
1.4. Tim Pelaksana SKM	2
1.5 Metode Pelaksanaan	2
1.6 Jadwal Pelaksanaan	4
II ANALISIS HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT	6
2.1. Pengolahan Data	6
2.2. Laporan Hasil Penyusunan	8
2.3. Identifikasi Masalah	10
2.4. Pemecahan	11
III PENUTUP	13
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan salah satu Instrumen untuk mengukur tingkat kinerja masing-masing unit Pelayanan Instansi Pemerintah, juga instrument ini memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara obyektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja unit pelayanan publik.

Data indeks yang diperoleh akan menjadi bahan penilaian terhadap unsur-unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap Unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Pelaksanaan SKM pada Dinas Lingkungan Hidup merupakan wujud nyata dalam rangka menetapkan kebijakan peningkatan pelayanan.

1.2 DASAR HUKUM

- a. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah;
- b. Instruksi Presiden Nomor 5 Tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi;
- c. Instruksi Presiden Nomor 1 tahun 2005 tentang Kualitas Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat ;
- d. Keputusan Menpan Nomor 63/KEP/M.PSN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik;
- e. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat;
- f. Surat Keputusan MENPAN Nomor : KEP/26/M.PAN/02/2004 tentang Petunjuk teknis Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- g. Instruksi Bupati Lumajang Nomor : 02 Tahun 2005 tentang Peningkatan Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kabupaten Lumajang ;
- h. Peraturan Bupati Lumajang Nomor : 11 Tahun 2005 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kabupaten Lumajang.

1.3 MAKSUD DAN TUJUAN

a. Maksud Pelaksanaan

Untuk memperoleh gambaran dan sekaligus mengajak masyarakat untuk berpartisipasi dalam memberikan penilaian terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Lingkungan Hidup.

b. Tujuan Pelaksanaan

Untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan secara berkala dan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

1.4 TIM PELAKSANA SKM

Untuk melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) telah dipersiapkan beberapa perangkat pendukung berupa :

Pelaksana / Petugas yang akan melaksanakan survei dan penyusunan kepuasan masyarakat pada Dinas Lingkungan Hidup ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas Lingkungan Kabupaten Lumajang, dengan susunan keanggotaan, sebagai berikut :

Pengarah	:	Dra. Hertutik, M.Si
Pelaksana	:	
Ketua	:	Agus Rokhman Rozaq, ST, MT
Sekretaris	:	Wulandari, ST
Anggota	:	1. Yunus Harmiawan, ST/Kabid PPKLH 2. Gunawan Ekoprihantono, ST/Kabid RTH 3. Chairulita Putri Kusumaningsih, S.Si/Staf 4. Mohammad Sofyan H.M, ST/ Staf

Keputusan Kepala Dinas Lingkungan Kabupaten Lumajang tentang Tim Penyusun SKM terlampir.

1.5 METODE PELAKSANAAN

1.5.1 Penyiapan Bahan

Untuk menunjang dan memperlancar survei penyusunan Kepuasan Masyarakat (SKM) disiapkan bahan-bahan berupa :

- Juklak Penyusunan SKM
- Kuesioner SKM
- Pilihan jawaban dari kuesioner

1.5.2 Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

1. Penetapan Responden

Responden yang dijangkau untuk dimintai pendapatnya tentang kinerja Pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Lumajang adalah masyarakat yang melakukan/ mendapat layanan yang disediakan Dinas Lingkungan Hidup antara lain :

1. Registrasi SPPL (Surat Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan dan Pemantauan Lingkungan Hidup).

Masyarakat yang melakukan registrasi Surat Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan dan Pemantauan Lingkungan Hidup ke kantor Dinas Lingkungan Hidup, petugas memberikan kuesioner penilaian setelah izin penerbitan selesai untuk di mintai pendapatnya mengenai pelayanan.

2. Izin Lingkungan.

Masyarakat yang memproses penerbitan Izin Lingkungan datang ke kantor Dinas Lingkungan Hidup, petugas pelayanan memberikan kuesioner penilaian setelah dokumen izin lingkungan selesai untuk di mintai pendapatnya mengenai pelayanan.

3. Izin Pembuangan Air Limbah

Masyarakat yang memproses Izin Pembuangan Air Limbah ke kantor Dinas Lingkungan Hidup, petugas pelayanan memberikan kuesioner penilaian setelah izin tersebut terbit untuk di mintai pendapatnya mengenai pelayanan pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Lumajang.

4. Izin Operasional Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun (Limbah B3) untuk Penghasil

Masyarakat yang memproses Izin Operasional Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun (Limbah B3) untuk Penghasil ke kantor Dinas Lingkungan Hidup, petugas pelayanan memberikan kuesioner penilaian setelah izin tersebut terbit untuk di mintai pendapatnya mengenai pelayanan pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Lumajang.

5. Izin Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun (Limbah B3) untuk Usaha Jasa

Masyarakat yang memproses Izin Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun (Limbah B3) untuk Usaha Jasa ke kantor Dinas Lingkungan Hidup, petugas pelayanan memberikan kuesioner

- penilaian setelah izin penyimpanan limbah B3 selesai untuk di mintai pendapatnya mengenai pelayanan pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Lumajang.
6. Izin Pembuangan Air Limbah Ke Air Atau Sumber Air.
Masyarakat yang memproses Izin Izin Pembuangan Air Limbah Ke Air Atau Sumber Air ke kantor Dinas Lingkungan Hidup, petugas pelayanan memberikan kuesioner penilaian setelah izin selesai untuk di mintai pendapatnya mengenai pelayanan pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Lumajang.
 7. Permohonan Pemotongan Pohon;
Pemberian Kuesioner penilaian diberikan kepada masyarakat setelah proses pengajuan pohon dilapangan selesai.
 8. Pengajuan Surat Perijinan Pemakaian Tempat;
Pada layanan Pengajuan Surat Perijinan Pemakaian Tempat, petugas memberikan Kuesioner penilaian pelayanan setelah masyarakat sudah mendapatkan kepastian penggunaan tempat yang di ajukan.
 9. Izin Pengangkutan Sampah Baru/ Kegiatan.
Pada layanan Izin Pengangkutan Sampah Baru/ Kegiatan petugas memberikan Kuesioner penilaian setelah petugas melaksanakan pengangkutan sampah baru/ kegiatan.
 10. Pengangkutan Sampah Dari Pelanggan ke TPA/ TPS.
Pada layanan Pengangkutan Sampah Dari Pelanggan ke TPA/ TPS, proses pemberian dan pengambilan kuesioner penilaian di lakukan oleh Koordinator lapangan masing-masing.

2. Jumlah Responden

Jumlah responden yang dijaring untuk menjawab kuesioner dalam rangka survei kepuasan masyarakat sebanyak 70 orang adalah masyarakat yang melakukan proses pelayanan periode Januari – Maret 2022.

3. Pengumpulan Data

Waktu yang diperlukan untuk pelaksanaan pengumpulan data adalah periode Januari – Maret 2022.

1.6 JADWAL PELAKSANAAN

Pelaksanaan penyusunan survei kepuasan masyarakat dilaksanakan dengan langkah sebagai berikut :

1. Persiapan

Dilaksanakan selama 10 hari kerja, tanggal 6 Januari s/d 17 Januari 2022

2. Pelaksanaan Pengumpulan Data

Dilaksanakan selama periode pelayanan antara bulan Januari – Maret 2022.

3. Pengolahan Data Indeks

Dilaksanakan selama 6 hari kerja, tanggal 7 Maret s/d 11 Maret 2022

4. Penyusunan dan Pelaporan Hasil

Dilaksanakan selama 5 hari kerja, tanggal 14 Maret s/d 18 Maret 2022

1.6.1 PELAKSANAAN

1.6.1.a Pengisian Kuesioner

Kuesioner diisi sendiri oleh masyarakat yang mendapatkan pelayanan dari Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Lumajang, responden diharapkan menjawab 12 pertanyaan yang sesuai unsur pelayanan secara obyektif dan sesuai petunjuk yang diberikan.

Masyarakat juga diberikan form untuk mengisi secara bebas masukan dan kritikan yang membangun tentang Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Lumajang.

1.6.1.b Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilaksanakan dengan cara pembagian Kuesioner kepada masyarakat.

BAB II

ANALISIS HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

2.1. PENGOLAHAN DATA

2.1.a. Tabulasi Data

Kuesioner yang masuk disusun/ditabulasi secara berurut, dikelompokkan menjadi dua yaitu data responden dan data isian responden.

2.1.b. Metode Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,1111$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total nilai persepsi per unsur} \times \text{Nilai Penimbang}}{\text{Total unsur terisi}}$$

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

$$\text{SKM unit pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk :

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan.
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Memuaskan
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Memuaskan
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Memuaskan

4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Memuaskan
---	-------------	----------------	---	------------------

2.1.c. Perangkat Pengolahan

Kuesioner yang masuk diolah secara manual dengan bantuan Aplikasi *Microsoft Excel*.

a) Pengolahan dengan Komputer

Data entry dan penghitungan survei dapat dilakukan dengan komputer menggunakan aplikasi *Microsoft Excel*.

b) Pengolahan secara manual

- ✓ Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 12, dimana dari 12 pertanyaan tersebut, mengandung 9 unsur pelayanan yang harus dilakukan survei.
- ✓ Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai survey unit pelayanan adalah sebagai berikut:

a. Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (kebawah)sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata per pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Setelah mendapat nilai rata-rata setiap pertanyaan, dicarilah nilai rata-rata perunsur pelayanan. Hal ini dilakukan karena ada tiga unsur yang harus dinilaimenggunakan dua hingga tiga pertanyaan. Tujuan penggunaan dua hingga empat pertanyaan pada beberapa unsur, agar nilai survei pada beberapa unsur sesuai dengan kondisi di lapangan (pelayanan yang diberikan di lapangan). Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan tersebut dikalikan dengan 0,111 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

b. Nilai survey pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survey unit pelayanan, ke 9 unsur dari nilai ratarata tertimbang tersebut pertanyaan tersebut dijumlahkan.

2.1.d. Pengujian Kualitas Data

Pendapat masyarakat yang dijangkau melalui kuesioner analisisnya dipertajam dengan memilah responden berdasarkan jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan. Informasi ini dibutuhkan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisa obyektif.

2.2. LAPORAN HASIL PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

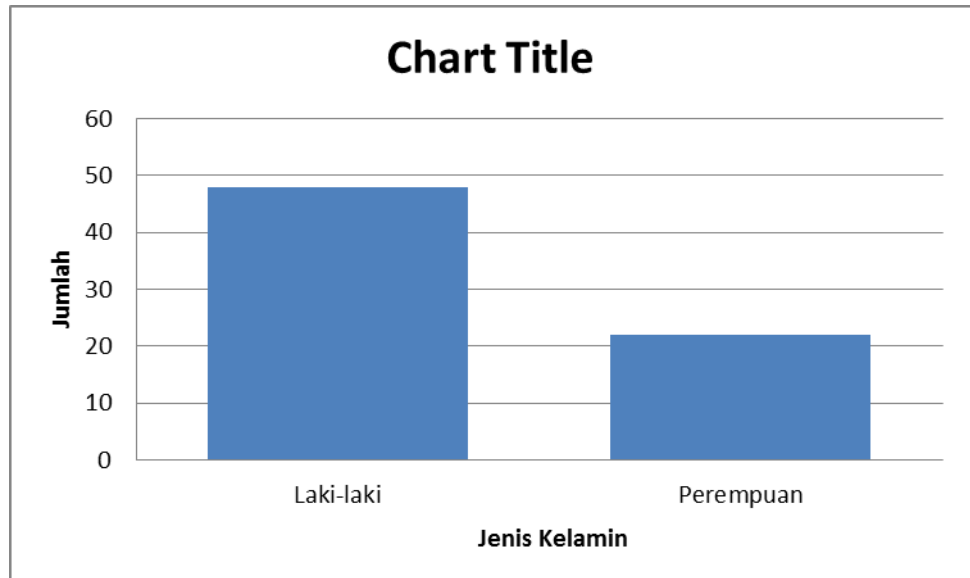
2.1.a. Indeks Per Unsur Pelayanan

Dari kuesioner yang masuk, setelah diolah dan dimasukkan ke dalam form, maka dihasilkan data kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Lumajang Kinerja baik mencapai nilai 80,05 (Mutu Baik) dengan capaian nilai tertinggi adalah persyaratan pelayanan 3,33 (Sangat memuaskan/A). Capaian nilai terendah adalah ketepatan waktu 2,99 (Baik/ B), Kuantitas Sarana dan Prasarana 3,03 (Baik/ B) dan kecepatan respon keluhan/pengaduan 3,07 (Baik/ B).

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	kesesuaian syarat dengan jenis pelayanan	3.23
2	kesesuaian syarat yang terpublikasi	3.29
3	kemudahan prosedur	3.29
4	ketepatan waktu	2.99
5	kecepatan waktu selesai pelayanan	3.21
6	kesesuaian biaya/tarif yang dipublikasi/tertulis	3.29
7	mahal murahnya biaya/tarif	3.27
8	kesesuaian produk yang diterima dengan yang terpublikasi	3.33
9	kemampuan petugas	3.16
10	sikap perilaku petugas	3.26
11	kualitas sarana dan prasarana	3.14
12	kuantitas sarana dan prasarana	3.03
13	kecepatan respon keluhan/pengaduan	3.07
14	ketepatan penanganan pengaduan	3.29
	Rata-rata Tertimbang	3.20

2.1.b. Deskripsi Hasil Analisis

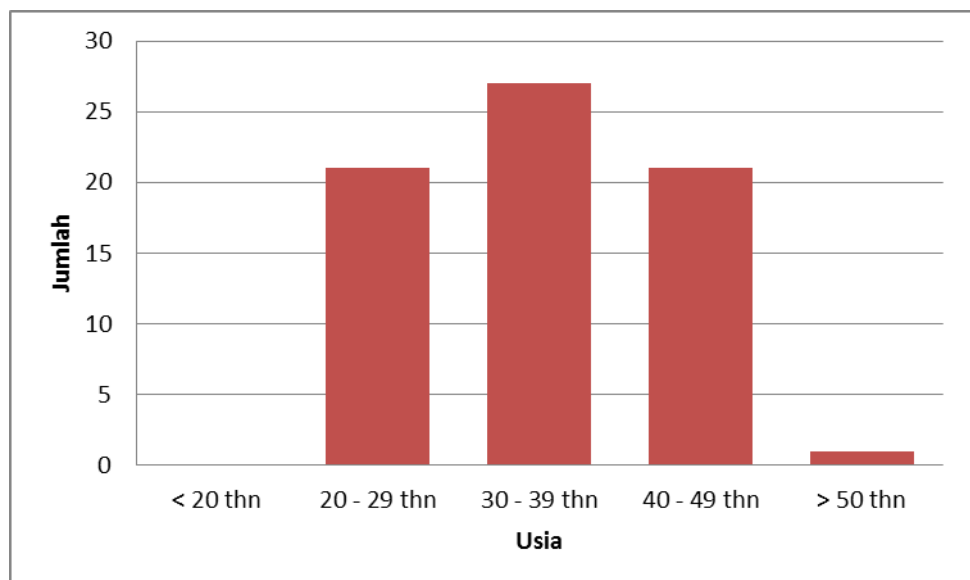
1. Data responden berdasarkan jenis kelamin.



1. Grafik Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil kuesioner yang dikumpulkan terdapat responden laki-laki sebanyak 48 dan responden perempuan sebanyak 22 dari jumlah keseluruhan responden 70 orang.

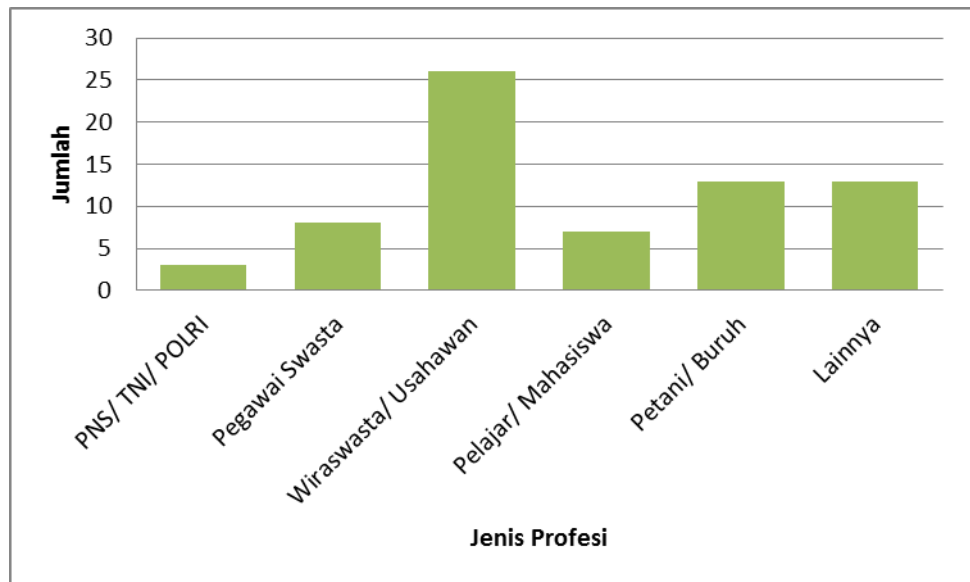
2. Data responden berdasarkan usia.



2. Grafik usia responden

Berdasarkan hasil kuesioner yang dikumpulkan terdapat responden dengan usia antara 10 tahun s/d 19 tahun sebanyak 0 orang, usia antara 20 tahun s/d 29 tahun sebanyak 21 orang, usia antara 30 tahun s/d 39 tahun sebanyak 27 orang dan 40 tahun s/d 49 tahun sebanyak 21 orang dan 50 tahun ke atas sebanyak 1 orang.

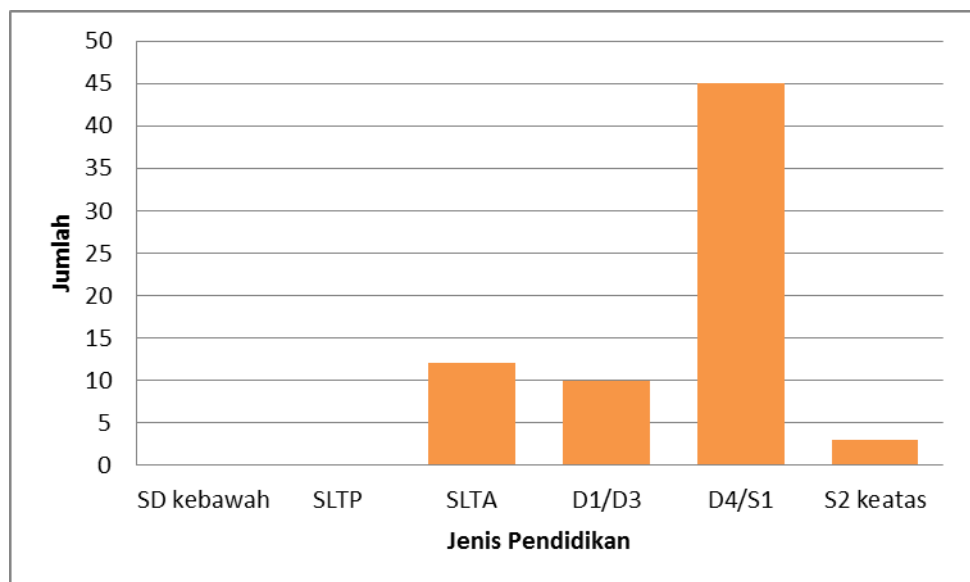
3. Data Responden Berdasarkan Pekerjaan/Profesi.



3.Grafik Jenis Pekerjaan

Berdasarkan hasil kuesioner yang dikumpulkan dapat di klasifikasikan jumlah responden dengan jenis pekerjaan Mahasiswa sebanyak 7 orang, jenis pekerjaan PNS/ POLRI sebanyak 3 orang, Swasta 8 orang, Wiraswasta 26 orang, Pettani/buruh sebanyak 13 orang dan Lainnya sebanyak 13 orang.

4. Data Responden Berdasarkan Pendidikan.



4.Grafik Pendidikan

Berdasarkan hasil kuesioner yang dikumpulkan dapat dikelompokkan responden dengan tingkat pendidikan terakhir yang ditempuh, sebanyak 0 orang berpendidikan SD, 0 orang berpendidikan SMP, SMA 12 orang, pendidikan DIII sebanyak 10 orang, sebanyak 45 orang berpendidikan sarjana S1 dan 3 orang dengan pendidikan terakhir S2.

2.3. IDENTIFIKASI MASALAH

Data yang diperoleh dari jawaban responden secara keseluruhan merupakan perwujudan penilaian responden terhadap kinerja Pelayanan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Lumajang. Jawaban responden setelah dilakukan perhitungan dapat disimpulkan bahwa Pelayanan di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Lumajang masih pada kinerja baik.

Berdasarkan data dari hasil penyebaran kuesioner dan penjangkaran saran– saran dari masyarakat, diperoleh nilai unsur pelayanan dan informasi permasalahan dari masyarakat, sehingga secara garis besar dapat ditentukan permasalahan yang ada adalah sebagai berikut:

- a. Ketepatan waktu : Masyarakat berpendapat masih kurangnya kecepatan penanganan pelayanan terutama pada penebangan/pengeprasan pohon.
- b. Kuantitas Sarana dan Prasarana : Masyarakat masih berpendapat kurangnya sarana dan prasarana pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Lumajang, sebagai contoh masih kurangnya sarana dan prasarana kebersihan seperti tong sampah, container dan truk pengangkut sampah;
- c. Kecepatan respon keluhan/pengaduan : Masyarakat berpendapat masih kurangnya kecepatan respon penanganan pengaduan.

2.4. PEMECAHAN

Terdapat beberapa hal yang bisa dilakukan dalam pemecahan masalah dari hasil Survey Kepuasan Masyarakat yang sudah dilakukan setiap tribulan tahun 2022 ini antara lain sebagai berikut :

No	Permasalahan	Upaya penyelesaian	Ket.
1.	Ketepatan waktu	- Dinas Lingkungan Hidup berupaya melaksanakan penanganan sesuai jadwal dan antrian yang telah disusun berdasarkan urutan yang masuk.	
2.	Kuantitas Sarana dan Prasarana	- Dinas Lingkungan Hidup berupaya mengoptimalkan jumlah sarana dan prasarana yang ada .	
3.	Kecepatan respon keluhan/pengaduan	- Dinas Lingkungan Hidup berupaya melaksanakan penanganan sesuai jadwal dan antrian yang telah disusun berdasarkan urutan yang masuk.	

Terlepas dari adanya beberapa permasalahan dalam Pelayanan pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Lumajang, dari hasil kuesioner diketahui bahwa pelaksanaan Pelayanan sudah berjalan sangat baik. Ada beberapa unsur yang mendapatkan nilai tinggi, tapi ada juga yang bernilai rendah. Untuk unsur-unsur yang nilainya diatas rata-rata, diupayakan untuk tetap dan ditingkatkan. Sedangkan unsur yang masih dinilai kurang harus dilakukan peningkatan dan pemantauan agar bisa dirasakan lebih baik oleh masyarakat.

BAB III

PENUTUP

Pelaksanaan Pelayanan Publik atau pelayanan Umum adalah tanggung jawab bersama antara Pemerintah dan masyarakat, meskipun didalam ketentuan Peraturan Perundang-undangan sudah ditetapkan dengan jelas termasuk organisasi / institusi penyelenggara pelayanan publik tersebut. Berkaitan dengan pelaksanaan Pelayanan pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Lumajang, maka semua pelayanan dapat dilakukan dengan optimal apabila tersedia sarana dan prasarana yang memadai, sumber daya manusia yang mumpuni sehingga kualitas pelayanan dapat pula ditingkatkan.

Demikian pelaksanaan kegiatan penyusunan SKM Tribulan 1 Tahun 2022 untuk semua pelayanan pada Dinas Lingkungan Hidup, sebagai upaya untuk mengetahui seberapa besar indeks dan tingkat Kinerja Dinas Lingkungan Hidup, yang selanjutnya dapat digunakan sebagai pedoman peningkatan Kinerja dari pelayanan kepada masyarakat pada tahun berikutnya.



PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG DINAS LINGKUNGAN HIDUP

JALAN LANGSEP NO. 15 TELP./FAX. (0334) 888358 LUMAJANG - 67316
Website : dlh.lumajangkab.go.id; e-mail : lingkungan@lumajangkab.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS LINGKUNGAN HIDUP KABUPATEN LUMAJANG NOMOR : 188.45/747/427.49/2022

TENTANG

TIM PENYUSUN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN ANGGARAN 2022

KEPALA DINAS LINGKUNGAN HIDUP KABUPATEN LUMAJANG

- Menimbang** :
- Bahwa untuk mengetahui kinerja Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada masyarakat perlu dilakukan atas pendapat, respon masyarakat terhadap kualitas pelayanan, melalui penyusunan Survey Kepuasan masyarakat (SKM).
 - Bahwa untuk maksud tersebut pada huruf a, perlu ditetapkan Tim Penyusun Survey Kepuasan Masyarakat yang ditetapkan dengan Keputusan Kepada Dinas Lingkungan Hidup.
- Mengingat** :
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.
 - Peraturan Bupati Lumajang Nomor 11 Tahun 2005, tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kabupaten Lumajang.
 - Instruksi Bupati Lumajang Nomor 02 Tahun 2005, tentang Peningkatan Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kabupaten Lumajang.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan** :
- PERTAMA** :
- Membentuk Tim Penyusun Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Lingkungan Kabupaten Lumajang tahun anggaran 2019, sebagaimana daftar terlampir.
- KEDUA** :
- Tugas Tim Penyusun Survey Kepuasan Masyarakat sebagaimana terserbut dalam lampiran keputusan ini adalah :
- Menyebarkan kuesioner kepada masyarakat.
 - Mengolah dan melakukan tabulasi data kuesioner pemohon.
 - Melakukan evaluasi atas hasil tabulasi data serta memberikan saran penanganannya.
 - Melaporkan hasil pelaksanaan tugas Tim kepada Kepala Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Lumajang.

KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku sejak ditetapkan

Ditetapkan di : Lumajang
Pada tanggal : Februari 2022

**KEPALA DINAS LINGKUNGAN HIDUP
KABUPATEN LUMAJANG**



Dra. HERTUTIK, M.Si
NIP. 19661114 199403 2 008

LAMPIRAN 1

Keputusan Kepala Dinas Lingkungan Hidup

Kabupaten Lumajang

Nomor : 188.45/747/427.49/2022

Tanggal : Februari 2022

TIM PENYUSUN

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DINAS LINGKUNGAN HIDUP
KABUPATEN LUMAJANG**

Pengarah : Yuli Harismawati, SP

Pelaksana

Ketua : Agus Rokhman Rozaq, ST, MT

Sekretaris : Wulandari, ST

Anggota : 1. Yunus Harmiawan, ST/Kabid PPKLH
2. Gunawan Ekoprihantono, ST/Kabid RTH
3. Chairulita Putri Kusumaningsih, S.Si/Staf
4. Mohammad Sofyan H.M, ST/ Staf

Lampiran 1

KUESIONER PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

INSTANSI PENYELENGGARA PELAYANAN PEMERINTAH
INSTANSI PEMERINTAH : DINAS LINGKUNGAN HIDUP

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Bapak / Ibu / Saudara Yang Terhormat

Pemerintah dan dunia usaha sangat membutuhkan informasi unit pelayanan di instansi pemerintah secara rutin. Untuk itu Pemerintah berupaya menyajikan SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Indeks tersebut diperoleh berdasarkan pendapat masyarakat yang dikumpulkan oleh SURVEY KEPUASAN TERHADAP UNIT PELAYANAN PUBLIK.

Survey ini menanyakan pendapat masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan dari instansi pemerintah atas penyelenggaraan pelayanan.

Pertanyaan sengaja dirancang sesederhana mungkin, agar tidak menyita waktu Bapak / Ibu / saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak / Ibu / saudara akan sangat membantu keberhasilan survey ini, sebagai dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan instansi pemerintah kepada masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survey.

Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

INSTANSI PENYELENGGARA PELAYANAN PEMERINTAH

INSTANSI PEMERINTAH : DINAS LINGKUNGAN HIDUP

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

BIDANG : Lingkungan Hidup
UNIT PELAYANAN : Dinas Lingkungan Hidup Kab. Lumajang
ALAMAT : Jl. Langsep No. 15 Lumajang
TELEPON : (0334) 888358

PERHATIAN

1. Tujuan survey ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap publik.
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggung jawabkan.
3. Hasil survey ini akan dipergunakan untuk bahan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik, yang sangat bermanfaat bagi pemerintah dan masyarakat.
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.
5. Survey ini tidak ada hubungannya dengan pajak ataupun politik.

KUESIONER SKM (SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT) DINAS LINGKUNGAN HIDUP KABUPATEN LUMAJANG

a. Tgl. survei	:		e. pendidikan	:	
b. Jam survei	:		f. pekerjaan	:	
c. Jenis kelamin	:		g. alamat	:	Desa/Kel. : Kec. : Kab./Kota :
d. Usia	:			:	

PENDAPAT RESPONDEN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN PUBLIK DI KAB. LUMAJANG (Lingkari salah satu huruf yang Saudara anggap paling sesuai)

1.	<p>Kesesuaian syarat dengan jenis pelayanan.</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p> <p>CONTOH : Jika tidak sesuai atau kurang sesuai, ➤ pelayanan apa: ➤ diminta syarat apa :</p>		<p>8. Kesesuaian produk yang diterima dengan janji produk yang diberikan/ terpublikasi/ terpahami</p> <p>a. tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p> <p>CONTOH : Jika dianggap tidak sesuai atau kurang sesuai, ➤ Mestinya yang diterima berupa produk apa ➤ Kenyataannya produk yang diterima berupa apa.....</p>
2.	<p>Kesesuaian syarat yang terpublikasi dengan syarat yang diminta petugas.</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p> <p>CONTOH : Jika tidak sesuai atau kurang sesuai, ➤ pelayanan apa: ➤ diminta syarat apa :</p>		<p>9. Kemampuan petugas dalam melayani.</p> <p>a. Tidak mampu b. Kurang mampu c. Mampu d. mampu sekali</p> <p>CONTOH : Jika tidak mampu atau kurang mampu, ➤ dalam hal apa : ➤ berkenaan Saudara minta pelayanan apa :</p>
3.	<p>Kemudahan prosedur/ tata cara pelayanan</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah</p> <p>CONTOH : Jika tidak mudah atau kurang mudah, ➤ pelayanan apa: ➤ sulitnya bagaimana :</p>		<p>10. Sikap perilaku petugas</p> <p>a. Tidak sopan/tidak ramah b. Kurang sopan/kurang ramah c. Sopan/ramah d. Sopan sekali/ramah sekali</p> <p>CONTOH : Jika tidak sopan/tidak ramah atau kurang sopan/kurang ramah, ➤ Berupa sikap atau tutur kata atau perilaku yang bagaimana : ➤ Perkiraan Saudara, apa penyebabnya :</p>
4.	<p>Ketepatan waktu selesainya pelayanan sesuai dengan janji yang tertulis/ terpublikasi/ terpahami</p> <p>a. Tidak tepat b. Kurang tepat</p>		<p>11. Kualitas sarpras (sarana dan prasarana).</p> <p>a. Tidak berkualitas / tidak pantas / jelek b. Kurang berkualitas / kurang pantas c. Berkualitas / sesuai d. Berkualitas sekali / sesuai, memadai &</p>

	<p>c. tepat d. Sangat tepat CONTOH : Jika tidak tepat atau kurang tepat, ➤ pelayanan apa:</p> <p>➤ selisih molor/ lebih lamanya berapa menit/ jam/ hari :</p>		<p>nyaman CONTOH : ➤ Jika tidak berkualitas misalnya sarpras yang berupa apa</p> <p>➤ Kenapa menurut Saudara sarpras tsb tidak/ kurang berkualitas :</p>
5.	<p>kecepatan selesainya pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat CONTOH : Jika tidak cepat atau kurang cepat, ➤ pelayanan apa:</p> <p>➤ harapan Saudara mestinya bisa dipercepat berapa menit/ jam/ hari :</p>	12.	<p>Kuantitas sarpras (sarana dan prasarana) a. Kurang sekali b. Kurang c. Cukup d. Memadai CONTOH : Jika kurang atau kurang sekali, ➤ Itu sarpras yg mana</p> <p>➤ Berupa sarpras apa</p> <p>➤ Pendapat Saudara, perlu ditambah berapa banyak.....</p>
6.	<p>Kesesuaian biaya/ tarif dengan yang tertulis/ terpublikasi/ terpahami a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai CONTOH : Jika tidak sesuai atau kurang sesuai, ➤ pelayanan apa:</p> <p>➤ selisih ketidaksesuaian itu dari berapa rupiah Rp. Kenyataannya ditarik/ diminta membayar berapa : Rp.</p>	13.	<p>Kecepatan respon terhadap keluhan/ pengaduan a. Tidak ada respon/nihil tanggapan b. Lambat/ogah-ogahan c. Cepat d. Cepat sekali CONTOH : Jika saudara pernah mengalami “tidak ada respon/nihil tanggapan dan lambat/ogah- ogahan”, ➤ mengadu lewat apa</p> <p>➤ atau disampaikan ke siapa</p> <p>prakteknya baru direspon kapan jam/ hari/ minggu/ bulan</p>
7.	<p>Mahal murahnya biaya/tariff pelayanan a. mahal sekali b. mahal c. terjangkau d. murah CONTOH : Jika dianggap mahal atau mahal sekali, ➤ pelayanan apa:</p> <p>➤ berapa bayarnya/ tarifnya/ biayanya Rp. sedangkan yang Saudara anggap terjangkau atau murah itu mestinya berapa Rp.</p>	14.	<p>Ketepatan penanganan pengaduan a. Tidak tepat/sangat mengecewakan b. Kurang tepat/mengecewakan c. Tepat/memuaskan d. Sangat tepat/sangat memuaskan CONTOH : Jika saudara pernah mengalami “ketidaktepatan penanganan pengaduan sehingga kecewa”, ➤ apa yang Saudara keluhkan/adukan saat itu</p> <p>➤ bagaimana praktek penanganannya</p>

Hal-hal lain yang perlu disampaikan :

.....

.....

.....

.....

.....