

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



DINAS LINGKUNGAN HIDUP
PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG
TAHUN 2025 – SEMESTER I

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga kami dapat menyusun Laporan Pelaksanaan SKM Semester 1 Dinas Lingkungan Hidup Tahun 2025 sesuai hasil survei yang telah ditetapkan.

Sejalan dengan program Pemerintah dalam rangka mewujudkan manajemen pemerintah yang efektif, transparan, akuntabel yang berorientasi pada hasil, maka diupayakan peningkatan pelayanan publik guna kebutuhan masyarakat atas pemenuhan suatu barang dan jasa serta pelayanan administrasi. Oleh karena itu, Laporan Pelaksanaan SKM Semester 1 Dinas Lingkungan Hidup Tahun 2025 ini disusun sebagai pedoman yang mengedepankan pelayanan publik.

Lumajang, 07 Juli 2025

Kepala Dinas Lingkungan Hidup



Dra. Hertutik, M.Si

NIP. 19661114 199403 2 008

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan SKM	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Metode Analisis SKM.....	6
2.4 Pengukuran Tingkat Kepuasan Masyarakat.....	7
2.5 Lokasi Pengumpulan Data.....	7
2.6 Waktu Pelaksanaan SKM	8
2.7 Penentuan Jumlah Responden.....	8
BAB III	10
HASIL PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS DATA	10
3.1 Data Kuesioner	10
3.2 Gambaran Nilai IKM.....	11
3.3 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	12
3.4 Tren Nilai SKM Selama 5 Tahun Terakhir.....	13
BAB IV.....	15
RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SKM.....	15
4.1 Rencana Tindak Lanjut	15
4.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (Tahun 2024)	16
BAB V.....	23
KESIMPULAN.....	23
LAMPIRAN	1
1. Kuesioner.....	1
2. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	5
3. Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM	8

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 mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Keterlibatan 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 mengamalkan 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 pada Dinas Lingkungan Hidup sebagai salah satu penyedia layanan publik di Pemerintah Kabupaten Lumajang, 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 SKM

- a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- c. 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 jasa dan administrasi yang telah diberikan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Lumajang.

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. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan publik 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 SKM;

4. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada unit penyelenggara pelayanan publik;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lumajang dalam upaya peningkatan kinerja unit penyelenggara pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit penyelenggara pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Pelaksanaan SKM pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Lumajang dilaksanakan secara terpusat oleh Bagian Organisasi, artinya seluruh tahapan penyelenggaraan SKM yang meliputi : (a) penyusunan instrumen survei, (b) penentuan besaran dan teknik pengambilan sampel, (c) menentukan responden, (d) pelaksanaan survei, (e) mengolah hasil survei dan (f) menyajikan data dilakukan oleh Bagian Organisasi. Namun, untuk penyusunan laporan hasil pelaksanaan SKM dilaksanakan oleh Dinas Lingkungan Hidup. Selain itu, peran Dinas Lingkungan Hidup selaku Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UP3) adalah: (a) menyediakan data pengguna layanan, dan (b) menyusun rencana tindak lanjut dan (c) menindaklanjuti prioritas / saran perbaikan berdasarkan hasil pelaksanaan survei.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner secara elektronik (*google form*) 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, serta tambahan 2 unsur pelayanan mendasari Pedoman MCP KPK tahun 2025 dengan jumlah 6 pertanyaan tambahan. Kesebelas unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Lumajang yaitu:

- a. **Unsur 1 – Persyaratan layanan:** Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. **Unsur 2 – Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

- c. **Unsur 3 – Waktu layanan:** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d. **Unsur 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.
- e. **Unsur 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.
- f. **Unsur 6 – Kompetensi atau kemampuan pelaksana:** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
- g. **Unsur 7 – Perilaku pelaksana:** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h. **Unsur 8 – Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- i. **Unsur 9 – 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).
- j. **Unsur 10 – Transparansi pelayanan:** Transparansi pelayanan adalah sebuah keterbukaan penyediaan informasi yang jelas tentang standar pelayanan dan kemudahan akses informasi pelayanan.
- k. **Unsur 11 – Integritas petugas pelayanan:** Integritas petugas pelayanan merupakan sebuah perilaku yang menunjukkan konsistensi atas sikap kejujuran atau yang menunjukkan kebenaran dari tindakan yang dilakukan oleh petugas pelayanan.

Dimana unsur 10 dan unsur 11 merupakan unsur tambahan dalam area pengawasan yang dilakukan oleh KPK (Komisi Pemberantasan Korupsi) dalam lingkup pelayanan publik.

Sebagaimana diketahui mendasari Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017, SKM merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hasil dari pelaksanaan SKM akan menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). IKM merupakan hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).

2.3 Metode Analisis SKM

- a. pengukurannya menggunakan skala Likert dengan skala 1 s.d 4. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (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
- b. jumlah pertanyaan pada kuesioner terdapat 15 pertanyaan utama dengan tujuan untuk mengetahui persepsi responden atau pengguna layanan atas performansi / kinerja UP3 yang terdiri dari 9 pertanyaan mendasari 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat dan 6 pertanyaan mendasari 2 unsur pengawasan pada area pelayanan publik. 2 Unsur tambahan yaitu unsur transparansi pelayanan terdiri dari keterbukaan informasi dan kemudahan akses pelayanan serta unsur integritas petugas pelayanan terdiri dari perilaku petugas pelayanan yang terhindar dari perilaku korupsi seperti suap, pungutan liar, gratifikasi dan nepotisme.

2.4 Pengukuran Tingkat Kepuasan Masyarakat

Untuk pengukuran tingkat kepuasan responden digunakan skala Likert dengan jumlah genap Sebagaimana ketentuan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 untuk pengukuran unit pelayanan publik, yakni menggunakan skala Likert (1 – 4) untuk kuesioner dan kemudian dikonversi menggunakan skala 100 untuk analisa. Skala dan interval konversi, serta keterangan nilai atau predikat nilai hasil SKM :

Tabel 1. Nilai Interval dan Nilai Mutu Pelayanan

NILA I	SKALA/ RANGE NILAI	INTERVAL (100)	MUTU PELAYANAN	PREDIKAT NILAI MUTU PELAYANAN
1	1,00 – 2,59	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,06	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,06 – 3,53	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,53 – 4,00	88,31 – 100	A	Sangat Baik

IKM diukur berdasarkan skor nilai rata-rata (*mean score*) jawaban dari topik pertanyaan yang menjadi parameter. Hal ini karena antar kategori responden dan parameter diasumsikan memiliki bobot yang sama. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan baik unsur pelayanan versi Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 maupun unsur pelayanan versi MCP KPK. Pada penghitungan IKM terhadap 9 indikator pelayanan dan 2 indikator pelayanan tambahan setiap unsur pelayanan yang dihitung memiliki komponen penimbang yang sama. Guna mempermudah interpretasi atas hasil dari IKM, selanjutnya hasil dari IKM tersebut akan dikonversikan dengan nilai dasar sebesar 25, sehingga nantinya akan didapatkan nilai interval konversi dan penilaian mutu pelayanan.

2.5 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data responden dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui *link google form* yang

dilakukan secara terpusat dan dikirimkan oleh petugas dari Bagian Organisasi Setda.

2.6 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tiap 1 (satu) semester dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2. Waktu Pelaksanaan SKM

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Pengambilan data sampel responden	12 – 26 Mei 2025	14 hari
2.	Pengiriman kuesioner ke responden	12 – 26 Mei 2025	14 hari
3.	Pengolahan data	27 Mei – 13 Juni 2025	18 hari
4.	Penyampaian hasil SKM	23 – 30 Juni 2025	6 hari
5.	Penyusunan laporan SKM	1 – 7 Juli 2025	7 hari

2.7 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Lumajang yakni sebanyak 180 orang setelah dilakukan penyaringan data populasi yang tersedia. 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 123 orang.

Tabel 3. Krejcie and Morgan

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
>10	seluruhnya	220	140	1300	297
10	10	230	144	1400	302
15	14	240	148	1500	306
20	19	250	152	1600	310

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
25	24	260	155	1700	313
30	28	270	159	1800	317
35	32	280	162	1900	320
40	36	290	165	2000	322
45	40	300	169	2200	327
50	44	320	175	2400	331
55	48	340	181	2600	335
60	52	360	186	2800	338
65	56	380	191	3000	341
70	59	400	196	3500	346
75	63	420	201	4000	351
80	66	440	205	4500	354
85	70	460	210	5000	357
90	73	480	214	6000	361
95	76	500	217	7000	364
100	80	550	226	8000	367
110	86	600	234	9000	368
120	92	650	242	10000	370
130	97	700	248	15000	375
140	103	750	254	20000	377
150	108	800	260	30000	379
160	113	850	265	40000	380
170	118	900	269	50000	381
180	123	950	274	75000	382
190	127	1000	278	1000000	384
200	132	1100	285		
210	136	1200	291		

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS DATA

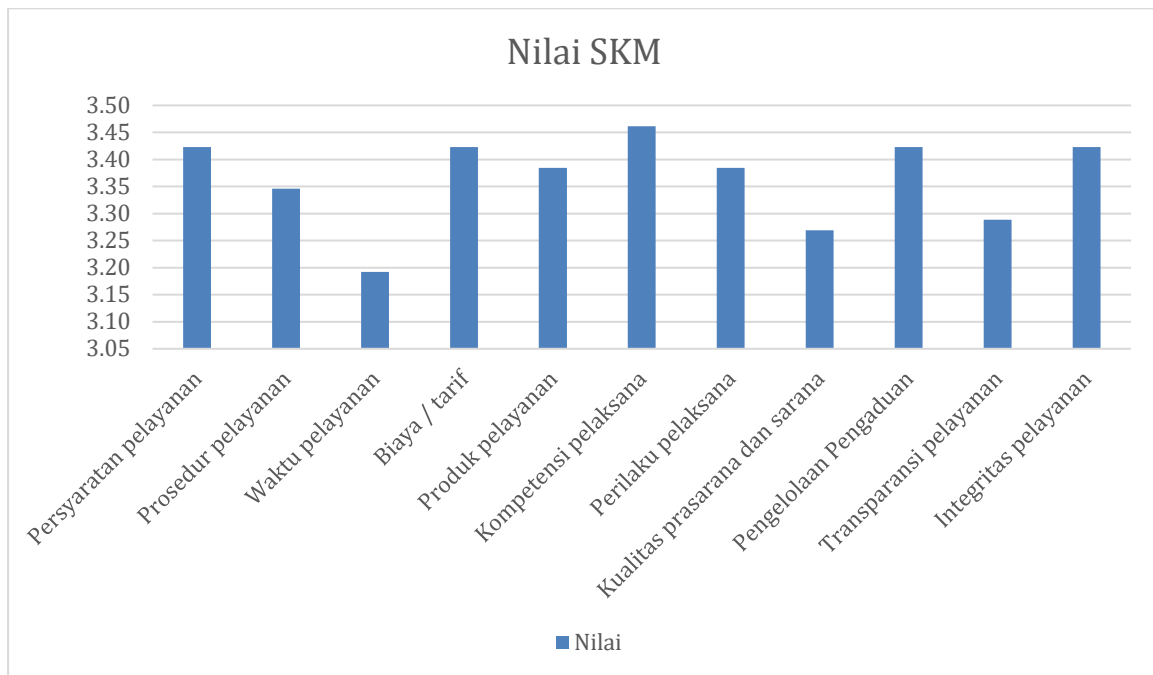
3.1 Data Kuesioner

Berdasarkan hasil olah data yang dilakukan oleh Bagian Organisasi atas SKM pada Semester I tahun 2025 pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Lumajang diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4. Nilai SKM Per Unsur

NO	UNSUR PELAYANAN	NRR	IKM	PREDIKAT NILAI MUTU
U1	Persyaratan Layanan	3.42	85.58	Baik
U2	Prosedur Layanan	3.35	83.65	Baik
U3	Waktu Layanan	3.19	79.81	Baik
U4	Biaya/ Tarif	3.42	85.58	Baik
U5	Produk Pelayanan	3.38	84.62	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3.46	86.54	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3.38	84.62	Baik
U8	Penanganan Pengaduan	3.27	81.73	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3.42	85.58	Baik
U10	Transparansi Pelayanan	3.29	82.21	Baik
U11	Integritas Petugas Pelayanan	3.42	85.58	Baik

Gambar Grafik 1. Nilai SKM Per Unsur



3.2 Gambaran Nilai IKM

Sebagaimana tabel hasil olah data SKM Semester I tahun 2025 diatas, dapat disimpulkan bahwa penilaian responden atas pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Lumajang, yaitu :

VERSI PERMENPAN 14/2017		
IKM	:	84.19
NILAI MUTU	:	B
PREDIKAT	:	Baik

VERSI PENGAWASAN KPK		
IKM	:	83.89
NILAI MUTU	:	B
PREDIKAT	:	Baik

Secara mutu pelayanan sebagaimana disebut di atas dapat dikategorikan B (Baik) baik versi Permenpan 14/2017 dan versi KPK, hal ini dikarenakan Dinas Lingkungan Hidup telah berkomitmen untuk melakukan berbagai upaya perbaikan berupa:

1. Prosedur pelayanan
2. Waktu pelayanan
3. Penanganan pengaduan

3.3 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Adapun unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah yaitu : transparansi pelayanan mendapatkan nilai 3,29 , selanjutnya waktu pelayanan yang mendapatkan nilai 3.19 dan penanganan pengaduan yang mendapatkan nilai 3,27.
2. Sedangkan unsur pelayanan dengan nilai tertinggi yaitu kompetensi pelaksana mendapatkan nilai tertinggi 3,46, dan persyaratan pelayanan; biaya/tarif; sarana dan prasarana; dan integritas petugas pelayanan yang mendapatkan nilai 3,42.

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

- a. "Pelayanan sangat lama dan harus bolak balik".
- b. "Untuk pelayanan potong pohon seringkali lama untuk dilakukan pemotongan".
- c. "Pelayanan peminjaman tempat (alun-alun) prosesnya lama".
- d. "Sampah sering terlambat untuk diambil".

Adapun kondisi permasalahan/ kelemahan dari unsur pelayanan dapat digambarkan dan dijelaskan sebagai berikut:

1. Untuk waktu pelayanan (peminjaman tempat dan pemotongan pohon) penyebab keterlambatan penyelesaian perizinan lebih banyak dikarenakan dokumen yang dipersyaratkan belum dipenuhi oleh pemohon, sedangkan pada sistem telah terdaftar menerima layanan sehingga seringkali memperlambat proses pelayanan.
2. Untuk pemotongan pohon kendala ada di lapangan disebabkan oleh berbagai faktor baik teknis (kondisi pohon, akses lokasi), administratif, dan faktor lingkungan (cuaca buruk, kondisi tanah dan lain-lain).
3. Untuk pengangkutan sampah warga yang sering terlambat dijelaskan pada perbup nomor 10 tahun 2016 bahwa untuk pengangkutan sampah dari

sumber sampah ke TPS tidak menjadi tanggung jawab Dinas Lingkungan Hidup (DLH), DLH hanya memfasilitasi pengangkutan dari TPS ke TPA dan sarana prasarana pengelolaan sampah sehingga untuk pengangkutan sampah dari sumber sampah ke TPS menjadi kewajiban warga baik perorangan atau swadaya.

Dalam rangka mempertahankan sekaligus meningkatkan unsur pelayanan berupa transparansi pelayanan dan integritas petugas penyelenggara pelayanan sebagai upaya dalam melakukan pencegahan praktik maladministrasi dan perilaku korupsi, maka Dinas Lingkungan Hidup Pemerintah Kabupaten Lumajang berkomitmen dan berupaya untuk:

1. Meningkatkan waktu pelayanan dengan sosialisasi ulang baik secara offline maupun online melalui media sosial terkait prosedural pelayanan yang ada di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Lumajang sehingga masyarakat mengetahui perihal setiap persyaratan pelayanan yang ada di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Lumajang dan bisa mempersiapkan persyaratan dokumen yang diperlukan sebelum meminta izin pelayanan.
2. Melakukan pembinaan terhadap semua pegawai yang terkait dengan pelayanan.

3.4 Tren Nilai SKM Selama 5 Tahun Terakhir

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 Kabupaten Lumajang dapat dilihat melalui grafik berikut:

Grafik 3. Tren nilai SKM Tahun 2020-2024



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023 dan terjadi penurunan sebesar 0.48 dari tahun 2023 ke tahun 2024 pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Lumajang.

BAB IV

RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SKM

4.1 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan 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 (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada 12 Juni 2025. 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:

Tabel 5. Tindak Lanjut SKM Semester 1 Tahun 2025

No	Prioritas Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu				Penanggung Jawab	Keterangan
			TW I (bulan)	TW II (bulan)	TW III (bulan)	TW IV (bulan)		
1	Transparansi Layanan	Peningkatan sosialisasi informasi persyaratan, biaya, waktu penyelesaian dll.			√ Juli		Sekretariat	
2	Waktu Pelayanan	Melakukan evaluasi kedisiplinan dan sosialisai waktu pelayanan	√ Januari	√ April	√ Juli	√ Oktober	Sekretariat	

No	Prioritas Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu				Penanggung Jawab	Keterangan
			TW I (bulan)	TW II (bulan)	TW III (bulan)	TW IV (bulan)		
		Sosialisai waktu pelayanan yang ada di DLH kepada masyarakat						
		Melakukan pembinaan kepada petugas pelayanan terkait kedisiplinan			√ Juli	√ Oktober	Sekretariat	
3	Penanganan Pengaduan	Peningkatan kompetensi petugas pelayanan melalui bimbingan intern dan melakukan kontrol terhadap pengaduan yang masuk	√ Januari	√ April	√ Juli	√ Oktober	Sekretariat	

4.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (Tahun 2024)

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka (unit penyelenggara pelayanan) perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada

akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik. Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun pada periode sebelumnya, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut :

Tabel 6. Realisasi Tindak Lanjut SKM Periode 2024

No	Prioritas Perbaikan atau Saran Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut (Aktivitas/ kegiatan yang telah dilaksanakan)	Bukti Dukung (Dokumentasi Kegiatan)	Kendala/ Tantangan/ Hambatan	Keterangan
1	PRIORITAS PERBAIKAN 1. Waktu pelayanan 2. Produk layanan 3. Kompetensi petugas 4. Persyaratan pelayanan 5. Perilaku pelaksana 6. Biaya/tarif 7. Kualitas sarana dan prasarana	1.1 Sosialisasi waktu pelayanan Dinas Lingkuagnn Hidup kepada masyarakat dan melakukan pembinaan kepada petugas pelayanan terkait kedisiplinan	Melakukan sosialisasi waktu pelayanan secara online maupun offline melalui sosial media			Ditindaklanjuti pada tanggal 15 Juli 2025
			Meakukan evaluasi kedisiplinan dengan melakukan pembinaan kepada petugas pelayanan terkait kedisiplinan			Ditindaklanjuti pada tanggal 09 Juli 2025

No	Prioritas Perbaikan atau Saran Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut (Aktivitas/ kegiatan yang telah dilaksanakan)	Bukti Dukung (Dokumentasi Kegiatan)	Kendala/ Tantangan/ Hambatan	Keterangan
		1.2 Sosialisasi produk pelayanan Dinas Lingkungan Hidup kepada masyarakat	Melakukan publikasi standar pelayanan secara online dengan posting ulang di sosial media			Ditindaklanjuti pada tanggal 16 Juli 2025
			Melakukan pembinaan internal			Ditindaklanjuti pada tanggal 10 Juli 2025
		1.3 Peningkatan kompetensi petugas pelayanan melalui bimbingan teknis atau diklat	Melakukan pembinaan internal			Ditindaklanjuti pada tanggal 09 Juli 2025

No	Prioritas Perbaikan atau Saran Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut (Aktivitas/ kegiatan yang telah dilaksanakan)	Bukti Dukung (Dokumentasi Kegiatan)	Kendala/ Tantangan/ Hambatan	Keterangan
		1.4 Sosialisasi prosedur pelayanan yang ada di Dinas Lingkungan Hidup kepada masyarakat	Melakukan publikasi standar pelayanan secara online maupun offline dengan melakukan posting ulang di media sosial.			Ditindaklanjuti pada tanggal 15 Juli 2025
		1.5 Peningkatan kompetensi petugas pelayanan melalui bimbingan internal dan melakukan kontrol terhadap setiap pengaduan yang masuk	Melakukan pembinaan internal			Ditindaklanjuti pada tanggal 09 Juli 2025

No	Prioritas Perbaikan atau Saran Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut (Aktivitas/ kegiatan yang telah dilaksanakan)	Bukti Dukung (Dokumentasi Kegiatan)	Kendala/ Tantangan/ Hambatan	Keterangan
		1.6 Sosialisasi tarif/biaya pelayanan yang ada di Dinas Lingkungan Hidup kepada masyarakat	Melakukan publikasi standar biaya pelayanan secara online dengan melakukan publikasi ulang di media sosial			Ditindaklanjuti pada 15 Juli 2025
		1.7 Peningkatan kualitas dengan pemeliharaan sarana dan prasarana yang sudah ada	Inventarisasi sarana dan prasarana yang kurang memadai serta melakukan pemeliharaan untuk optimalisasi			Ditindaklanjuti pada Mei 2025

Berdasarkan data diatas maka dapat diketahui bahwa rencana tindak lanjut sebanyak 100%. Rata-rata penyelesaian rencana tindak lanjut dilaksanakan selama 10 bulan sejak disusunnya rencana tindaklanjut hasil SKM periode sebelumnya.

Guna memastikan rencana tindak lanjut tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya rencana tindak lanjut antara lain :

1. Melakukan pemantauan dan evaluasi secara rutin
2. Melakukan pembinaan internal kepada pegawai secara berkala
3. Melakukan inventarisasi sarana dan prasarana secara rutin
4. Melakukan pemeliharaan sarana dan prasarana yang tersedia untuk optimalisasi daya fungsi dan penggunaan

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan SKM selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Lumajang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 84.19. Meskipun demikian, hasil SKM Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Lumajang menunjukkan kecenderungan mengalami kenaikan dan penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025 (semester 1).
- Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah dan sekaligus menjadi prioritas perbaikan yaitu transparansi pelayanan, waktu pelayanan, dan penanganan pengaduan.
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai yang tinggi atau baik dan patut untuk dipertahankan yaitu kompetensi pelaksana, persyaratan pelayanan, biaya/tarif, sarana dan prasarana dan integritas petugas pelayanan.
- Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Lumajang juga telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut tahun 2024 sebanyak 100%.
- Selanjutnya guna peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lumajang Dinas Lingkungan Hidup berkomitmen untuk selalu melakukan perbaikan secara konsisten dan berkelanjutan.

Lumajang, 07 Juli 2025

**Kepala Dinas Lingkungan Hidup
Kabupaten Lumajang**



Dra. Hertutik, M.Si

NIP. 19661114 199403 2 008

LAMPIRAN

1. Kuesioner

12/30/24, 8:11 AM

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Assalamualaikum Wr. Wb.
Selamat pagi / siang / malam
Salam sejahtera bagi kita semua

Saat ini kami dari Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Lumajang, sedang melakukan survei kepuasan masyarakat semester 2 tahun 2024 untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Jawaban yang Bapak / Ibu / Saudara berikan dapat memberikan kontribusi bagi kami dalam upaya perbaikan secara berkelanjutan, khususnya yang terkait langsung dengan pelayanan kami, sehingga pelayanan kami ke depan menjadi semakin lebih baik.
Atas perhatian, bantuan dan partisipasi yang diberikan kami sampaikan terimakasih.

Catatan :
Periode pengisian dan pengumpulan kuesioner : 25 Oktober - 15 November 2024

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

1. Tanggal pengisian kuesioner *

Contoh: 7 Januari 2019

2. Jenis Kelamin *

Tandai satu oval saja.

Tandai satu oval saja.

- ☐ Laki-Laki
☐ Perempuan

https://docs.google.com/forms/d/112uLpUf_swPJ3jP5Kil5ZrBNapikBikaz831Ugrk3D8/edit

12/30/24, 8:11 AM

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3. Usia Pada Saat Mengisi Kuesioner *

Tandai satu oval saja.

Tandai satu oval saja.

- ☐ 18 tahun
☐ 19 tahun
☐ 20 tahun
☐ 21 tahun
☐ 22 tahun
☐ 23 tahun
☐ 24 tahun
☐ 25 tahun
☐ 26 tahun
☐ 27 tahun
☐ 28 tahun
☐ 29 tahun
☐ 30 tahun
☐ 31 tahun
☐ 32 tahun
☐ 33 tahun
☐ 34 tahun
☐ 35 tahun
☐ 36 tahun
☐ 37 tahun
☐ 38 tahun
☐ 39 tahun
☐ 40 tahun
☐ 41 tahun
☐ 42 tahun
☐ 43 tahun
☐ 44 tahun
☐ 45 tahun
☐ 46 tahun
☐ 47 tahun
☐ 48 tahun

https://docs.google.com/forms/d/112uLpUf_swPJ3jP5Kil5ZrBNapikBikaz831Ugrk3D8/edit

12/30/24, 8:11 AM

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

- ☐ 49 tahun
☐ 50 tahun
☐ 51 tahun
☐ 52 tahun
☐ 53 tahun
☐ 54 tahun
☐ 55 tahun
☐ 56 tahun
☐ 57 tahun
☐ 58 tahun
☐ 59 tahun
☐ 60 Tahun
☐ 61 Tahun
☐ 62 Tahun
☐ 63 Tahun
☐ 64 Tahun
☐ 67 Tahun
☐ 68 Tahun
☐ 69 Tahun
☐ 70 Tahun
☐ Yang lain: _____

https://docs.google.com/forms/d/112uLpUf_swPJ3jP5Kil5ZrBNapikBikaz831Ugrk3D8/edit

4. Ijazah Pendidikan Terakhir Yang Dimiliki Saat Mengisi Kuesioer *
- Tandai satu oval saja.

Tandai satu oval saja.

- ☐ Tidak sekolah
- ☐ SD/Sederajat
- ☐ SMP/Sederajat
- ☐ SMA/Sederajat
- ☐ D-1
- ☐ D-2
- ☐ D-3
- ☐ D-4
- ☐ S-1
- ☐ S-2
- ☐ S-3

5. Pekerjaan *
- Tandai satu oval saja

Tandai satu oval saja.

- ☐ PNS
- ☐ TNI
- ☐ POLRI
- ☐ Petani
- ☐ Karyawan Swasta
- ☐ Wiraswasta
- ☐ Pelajar
- ☐ Mahasiswa
- ☐ Tidak Bekerja
- ☐ Yang lain: _____

6. Alamat Tempat Tinggal *

PERFORMANSI KINERJA PELAYANAN PUBLIK

7. 1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan oleh Dinas Lingkungan Hidup? *
- Tandai satu oval saja.

Tandai satu oval saja.

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

8. 2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Dinas Lingkungan Hidup kepada saudara? *
- Tandai satu oval saja.

Tandai satu oval saja.

- ☐ Tidak Mudah
- ☐ Kurang Mudah
- ☐ Mudah
- ☐ Sangat Mudah

9. 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu pelayanan di Dinas Lingkungan Hidup saat memberikan pelayanan kepada Saudara? *
- Tandai satu oval saja.

Tandai satu oval saja.

- ☐ Tidak Cepat
- ☐ Kurang Cepat
- ☐ Cepat
- ☐ Sangat Cepat

10. 4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif yang ditetapkan oleh Dinas Lingkungan Hidup saat memberikan pelayanan kepada Saudara? *
- Tandai satu oval saja.

Tandai satu oval saja.

- ☐ Sangat Mahal
- ☐ Mahal
- ☐ Murah
- ☐ Gratis

11. 5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan di Dinas Lingkungan Hidup dengan hasil yang diberikan saat memberikan pelayanan kepada Saudara? *
- Tandai satu oval saja.

Tandai satu oval saja.

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

12/30/24, 8:11 AM

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

12. 6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas di Dinas Lingkungan Hidup saat memberikan pelayanan kepada Saudara? *

Tandai satu oval saja.

Tandai satu oval saja.

- ☐ Tidak Kompeten
☐ Kurang Kompeten
☐ Kompeten
☐ Sangat Kompeten

13. 7. Bagaimana pendapat Saudara mengenai perilaku petugas di Dinas Lingkungan Hidup (kesopanan dan keramahan) saat memberikan pelayanan kepada Saudara? *

Tandai satu oval saja.

Tandai satu oval saja.

- ☐ Tidak Sopan dan Tidak Ramah
☐ Kurang Sopan dan Kurang Ramah
☐ Sopan dan Ramah
☐ Sangat Sopan dan Sangat Ramah

14. 8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas prasarana dan sarana yang ada di Dinas Lingkungan Hidup saat memberikan pelayanan kepada Saudara? *

Tandai satu oval saja.

Tandai satu oval saja.

- ☐ Buruk
☐ Cukup
☐ Baik
☐ Sangat Baik

12/30/24, 8:11 AM

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

15. 9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan bagi pengguna layanan di Dinas Lingkungan Hidup saat memberikan pelayanan kepada Saudara? *

Tandai satu oval saja.

Tandai satu oval saja.

- ☐ Tidak Ada
☐ Ada, tapi tidak berfungsi
☐ Ada, telah berfungsi namun kurang maksimal
☐ Ada, berfungsi dengan maksimal dan dikelola secara baik

HARAPAN

16. 10. Menurut Saudara seberapa penting KEMUDAHAN PERSYARATAN PELAYANAN saat memberikan pelayanan kepada Saudara? *

Tandai satu oval saja.

Tandai satu oval saja.

- ☐ Sangat Tidak Penting
☐ Tidak Penting
☐ Penting
☐ Sangat Penting

17. 11. Menurut Saudara seberapa penting PROSEDUR PELAYANAN (ringkas dan tidak berbelit-belit) yang diterapkan oleh Dinas Lingkungan Hidup saat memberikan pelayanan kepada Saudara? *

Tandai satu oval saja.

Tandai satu oval saja.

- ☐ Sangat Tidak Penting
☐ Tidak Penting
☐ Penting
☐ Sangat Penting

https://docs.google.com/forms/d/112uLpJf_cwPJ3I7CkIIEZrBNapKBIkz831Uqrk3D8/cdt

18. 12. Menurut Saudara, seberapa penting KECEPATAN PELAYANAN yang diberikan oleh petugas di Dinas Lingkungan Hidup saat memberikan pelayanan kepada Saudara? *

Tandai satu oval saja.

Tandai satu oval saja.

- ☐ Sangat Tidak Penting
☐ Tidak Penting
☐ Penting
☐ Sangat Penting

19. 13. Menurut Saudara, seberapa penting besaran BIAYA/TARIF PELAYANAN (murah/gratis) yang ditetapkan terhadap pelayanan yang diberikan? *

Tandai satu oval saja.

Tandai satu oval saja.

- ☐ Sangat Tidak Penting
☐ Tidak Penting
☐ Penting
☐ Sangat Penting

20. 14. Menurut Saudara, seberapa penting KESESUAIAN PRODUK PELAYANAN yang diberikan kepada Saudara, antara yang dicantumkan dengan hasil yang Saudara terima? *

Tandai satu oval saja.

Tandai satu oval saja.

- ☐ Sangat Tidak Penting
☐ Tidak Penting
☐ Penting
☐ Sangat Penting

21. 15. Menurut Saudara, seberapa penting KOMPETENSI PETUGAS PELAYANAN (Keterampilan dan Pengetahuan) saat memberikan pelayanan kepada Saudara? *

Tandai satu oval saja.

Tandai satu oval saja.

- ☐ Sangat Tidak Penting
☐ Tidak Penting
☐ Penting
☐ Sangat Penting

22. 16. Menurut Saudara, seberapa penting SIKAP DAN PERILAKU PETUGAS PELAYANAN (Sopan, Respek, Ramah dan Perhatian) saat memberikan pelayanan kepada Saudara? *

Tandai satu oval saja.

Tandai satu oval saja.

- ☐ Sangat Tidak Penting
☐ Tidak Penting
☐ Penting
☐ Sangat Penting

23. 17. Menurut Saudara, seberapa penting FASILITAS PRASARANA DAN SARANA (Dalam kondisi baik dan lengkap diperlukan saat memberikan pelayanan kepada Saudara? *

Tandai satu oval saja.

Tandai satu oval saja.

- ☐ Sangat Tidak Penting
☐ Tidak Penting
☐ Penting
☐ Sangat Penting

24. 18. Menurut Saudara, seberapa penting KEBERADAAN PELAYANAN PENGADUAN di Dinas Lingkungan Hidup? *

Tandai satu oval saja.

Tandai satu oval saja.

- ☐ Sangat Tidak Penting
☐ Tidak Penting
☐ Penting
☐ Sangat Penting

SARAN / KRITIK / APRESIASI

Mohon berkenan untuk memberikan saran / kritik / apresiasi agar kami dapat mengidentifikasi kekurangan kami, sehingga kami dapat melakukan upaya perbaikan secara terus-menerus. Terimakasih.

25. Saran / kritik / apresiasi Dinas Lingkungan Hidup adalah? *

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir

2. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

a. Sosialisasi dan publikasi standar pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Lumajang di media sosial

**Dinas Lingkungan Hidup
Kabupaten Lumajang - DLH
Lumajang**
1 menit • 🌐

Standar Pelayanan Dinas Lingkungan Hidup
Kabupaten Lumajang.

#DLHLumajang
#lumajangkab

STANDAR PELAYANAN PENERBITAN REKOMENDASI UKL-UPL DAN PERSETUJUAN PKPLH

SYARAT PENDAFTARAN

- Surat Permohonan Pemeriksaan UKL-UPL;
- Nomor Induk Berusaha (NIB);
- Surat Pernyataan Kebenaran Data Formulir UKL-UPL;
- Bukti Konfirmasi Kesesuaian Usaha / Kegiatan Pemanfaatan Ruang atau rekomendasi kesesuaian Usaha / Kegiatan dengan pemanfaatan ruang;
- Persetujuan awal tergantung jenis rencana usaha/kegiatan;
- Persetujuan Teknis (Pemenuhan Baku Mutu Air Limbah, Pemenuhan Baku Mutu Emisi, Pengelolaan Limbah B3, dan/atau Analisa Dampak Lalu Lintas);
- Formulir UKL-UPL;
- File Hard copy & Soft copy.

MEKANISME

1. Penanggung jawab Usaha dan/atau Kegiatan menyampaikan permohonan persetujuan lingkungan
2. Petugas Teknis Lingkungan Hidup melakukan verifikasi dan penapisan terhadap jenis perubahan usaha dan/atau kegiatan
3. Petugas Teknis Lingkungan Hidup memberikan arahan terkait persetujuan lingkungan disertai penyusunan dokumen lingkungan
4. Petugas Teknis Lingkungan Hidup melakukan verifikasi dan penapisan terhadap jenis usaha dan/atau kegiatan
5. Petugas Teknis Lingkungan Hidup memberikan arahan terkait persetujuan lingkungan disertai penyusunan dokumen lingkungan
6. Mekanisme pemeriksaan dokumen lingkungan baru sesuai dengan standar pelayanan pemeriksaan dokumen lingkungan

Standar Pelayanan Penerbitan Perizinan Teknis Pemenuhan Baku Mutu Air Limbah

Standar Pelayanan Penerbitan Surat Kelengkapan Operasional (SLO) BAKU MUTU AIR LIMBAH

Standar Pelayanan Penerbitan Perizinan Baku Mutu Emisi

Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Luma...

dlh_lumajang
DJ Haning • Pacu Jalur Skibidom Plat KT

STANDAR PELAYANAN PENERBITAN REKOMENDASI UKL-UPL DAN PERSETUJUAN PKPLH

SYARAT PENDAFTARAN

- Surat Permohonan Pemeriksaan UKL-UPL;
- Nomor Induk Berusaha (NIB);
- Surat Pernyataan Kebenaran Data Formulir UKL-UPL;
- Bukti Konfirmasi Kesesuaian Usaha / Kegiatan Pemanfaatan Ruang atau rekomendasi kesesuaian Usaha / Kegiatan dengan pemanfaatan ruang;
- Persetujuan awal tergantung jenis rencana usaha/kegiatan;
- Persetujuan Teknis (Pemenuhan Baku Mutu Air Limbah, Pemenuhan Baku Mutu Emisi, Pengelolaan Limbah B3, dan/atau Analisa Dampak Lalu Lintas);
- Formulir UKL-UPL;
- File Hard copy & Soft copy.

MEKANISME

1. Penanggung jawab Usaha dan/atau Kegiatan menyampaikan permohonan persetujuan lingkungan
2. Petugas Teknis Lingkungan Hidup melakukan verifikasi dan penapisan terhadap jenis perubahan usaha dan/atau kegiatan
3. Petugas Teknis Lingkungan Hidup memberikan arahan terkait persetujuan lingkungan disertai penyusunan dokumen lingkungan
4. Petugas Teknis Lingkungan Hidup melakukan verifikasi dan penapisan terhadap jenis usaha dan/atau kegiatan
5. Petugas Teknis Lingkungan Hidup memberikan arahan terkait persetujuan lingkungan disertai penyusunan dokumen lingkungan
6. Mekanisme pemeriksaan dokumen lingkungan baru sesuai dengan standar pelayanan pemeriksaan dokumen lingkungan

Standar Pelayanan Penerbitan Perizinan Teknis Pemenuhan Baku Mutu Air Limbah

Standar Pelayanan Penerbitan Surat Kelengkapan Operasional (SLO) BAKU MUTU AIR LIMBAH

Standar Pelayanan Penerbitan Perizinan Baku Mutu Emisi

Jangka Waktu

10 (sepuluh) hari kerja

Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Luma...

b. Pembinaan internal petugas pelayanan



c. Pemeliharaan sarana Dinas Lingkungan Hidup



3. Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM



PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG
DINAS LINGKUNGAN HIDUP
 Jalan Langsep Nomor 15, Kelurahan Kepuharjo,
 Kecamatan Lumajang,
 Kabupaten Lumajang, Jawa Timur 67316,
 Telepon (0334) 888358, Faksimile (0334) 888358,
 Email : lingkungan@lumajangkab.go.id

BERITA ACARA HASIL FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP) TAHUN 2025 SEKTOR PELAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KABUPATEN LUMAJANG

Pada hari ini, 12 Juni 2025, telah dilaksanakan Forum Konsultasi Publik Sektor Pelayanan pada Dinas Lingkungan Hidup oleh Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Lumajang. Berdasarkan hasil diskusi dan keputusan bersama menyatakan sbb :

NO	Identifikasi Masalah	Usulan Rekomendasi Perbaikan	Jangka Waktu Penyelesaian
1.	Waktu pelayanan	Publikasi prosedur dari setiap layanan baik secara online atau offline Evaluasi kinerja dan peningkatan kompetensi seluruh petugas pelayanan	Juli 2025 Juli 2025
2.	Penanganan pengaduan	Segera menindak lanjuti pengaduan yang masuk	Juli 2025

Pimpinan Unit Penyelenggara Pelayanan dapat menerima identifikasi masalah, usulan rekomendasi, jangka waktu dan berkomitmen menindaklanjuti rekomendasi perbaikan tersebut sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Masyarakat dan stakeholder yang hadir akan melakukan pemantauan dan mengawasi progress tindak lanjut perbaikan yang dilakukan oleh Unit Penyelenggara Pelayanan sesuai usulan rekomendasi dan jangka waktu penyelesaian yang telah disepakati bersama.

Demikian berita acara ini dibuat sebagaimana mestinya.

Lumajang, 15 Juli 2025

No.	Nama*	Perwakilan	Tanda Tangan*
1.	Sofyan Adi	Masyarakat	
2.	Vina Aulia	Masyarakat	
3.	Firman Arizal	Masyarakat	
4.	Novita Niswaton	DLH	

KEPALA DINAS LINGKUNGAN HIDUP
 KABUPATEN LUMAJANG

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

SEKRETARIS DINAS LINGKUNGAN HIDUP

AGUS ROKHMAN ROZAQ, ST.MT
 NIP. 19710107 199901 1 001



PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG
DINAS LINGKUNGAN HIDUP
 Jalan Langsep Nomor 15, Kelurahan Kepuharjo, Kecamatan Lumajang,
 Kabupaten Lumajang, Jawa Timur 67316,
 Telepon (0334) 888358, Faksimile (0334) 888358,
 Email : lingkungan@lumajangkab.go.id

MATRIK HASIL TINDAK LANJUT FKP TAHUN 2024 SEKTOR PELAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KABUPATEN LUMAJANG

Berdasarkan Berita Acara Hasil Forum Konsultasi Publik Sektor Pelayanan pada Dinas Lingkungan Hidup oleh Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Lumajang yang telah ditandatangani pada 01 Agustus 2025. Berikut dilaporkan tindaklanjuti atas rekomendasi perbaikan yang telah dilakukan, antara lain :

No	REKOMENDASI DAN TARGET PENYELESAIAN	TINDAK LANJUT	PENJELASAN
1.	Respon pengaduan - Pengaduan yang masuk akan segera ditindaklanjuti - Adanya tim khusus persampahan, pemangkasan, maupun pengawasan yang akan segera menindaklanjuti pengaduan	Bentuk Tindak Lanjut Waktu Pelaksanaan Rencana Aksi/Keterangan	Melakukan pembinaan internal terhadap semua petugas terkait standar pelayanan (waktu, persyaratan, dan mekanisme) dan evaluasi kinerja petugas pelayanan secara berkala 1 bulan Agustus 2024
2.	Kurangnya sarana dan prasarana yang memadai - Melakukan inventarisasi dan pemeliharaan untuk optimalisasi sarpras yang sudah tersedia	Bentuk Tindak Lanjut Waktu Pelaksanaan Rencana Aksi/Keterangan	Melakukan pengecekan fasilitas secara berkala dan pemeliharaan rutin sarana dan prasarana yang sudah ada 1 bulan Agustus 2024
3.	Sosialisasi pelayanan berbasis online - Melakukan publikasi pelayanan berbasis online	Bentuk Tindak Lanjut Waktu Pelaksanaan Rencana Aksi/Keterangan	Melakukan publikasi standar pelayanan secara online di sosial media 1 bulan Agustus 2024

No	REKOMENDASI DAN TARGET PENYELESAIAN	TINDAK LANJUT	PENJELASAN
4.	Kompetensi pelaksana - Evaluasi kinerja dan pembinaan terhadap seluruh petugas pelayanan front office maupun lapangan (sampah, taman, pemangkasan pohon, dan pengawasan)	Bentuk Tindak Lanjut Waktu Pelaksanaan Rencana Aksi/Keterangan	Melakukan pembinaan internal terhadap semua petugas pelayanan baik petugas front office maupun lapangan dan melakukan evaluasi kinerja secara berkala 1 bulan Agustus 2024

Demikian laporan ini dibuat sebagaimana mestinya.

Lumajang, 15 Juli 2025

KEPALA DINAS LINGKUNGAN HIDUP
 KABUPATEN LUMAJANG

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

SEKRETARIS DINAS LINGKUNGAN
 HIDUP

AGUS ROKHMAN ROZAQ, ST.MT
 NIP. 19710107 199901 1 001