



**LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)**

**TAHUN
2023**



**BALAI PENGELOLAAN SAMPAH
DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN
KEHUTANAN DIY**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	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 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. 1	
2. Hasil Pengolahan Data	13
3. 2	
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	16

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. 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 Balai Pengelolaan Sampah sebagai salah satu penyedia layanan publik di Daerah Istimewa Yogyakarta, 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 persampahan yang telah diberikan oleh Balai Pengelolaan Sampah.

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.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Balai Pengelolaan Sampah dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Balai Pengelolaan Sampah adalah tim yang sesuai dengan Surat Keputusan Kepala Balai Pengelolaan Sampah Nomor 188/03533 Tanggal 17 Juni 2022 tentang Perubahan atas Surat Keputusan Kepala Balai Pengelolaan Sampah Nomor 188/00207 Tanggal 9 Maret 2021 tentang Tim Penyelenggara Survei Kepuasan Masyarakat pada Balai Pengelolaan Sampah (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual dan kuesioner digital yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Balai Pengelolaan Sampah 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. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
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).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

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

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 7 (tujuh) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2023	8
2.	Pengumpulan Data	Februari – Agustus 2023	175
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	September 2023	7
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	September 2023	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Balai Pengelolaan Sampah berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2022, maka populasi penerima layanan pada Balai Pengelolaan Sampah dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 100 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 80 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
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 83 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	52	62,65%
		PEREMPUAN	31	37,35%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	16	19,28%
		DIII	10	12,05%
		SI	37	44,58%
		S2	20	24,09%
3	PEKERJAAN	PNS	63	14%
		TNI	5	1%
		SWASTA	135	30%
		WIRUSAHA	40	9%
		LAINNYA	207	46%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN A	15	18,07%
		LAYANAN B	53	63,85%
		LAINNYA	15	18,07%

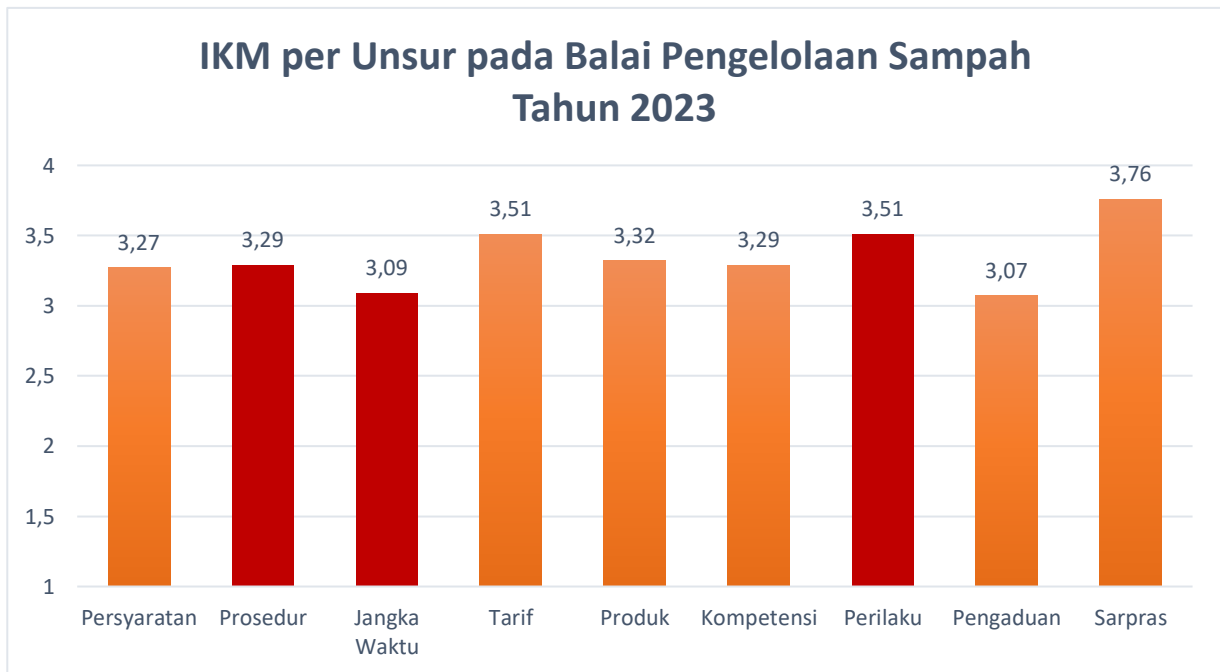
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,27	3,29	3,09	3,51	3,32	3,29	3,51	3,07	3,76
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	82,77 (B atau Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Sarana Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,07. Selanjutnya waktu pelayanan yang mendapatkan nilai 3,09 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga persyaratan termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi 3,76 dari unsur layanan, dan Biaya/tarif serta Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,51.

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 :

- “Sebaiknya tamu diberikan minum dan suguhan”.
- “mohon fasilitas tempat penimbangan diperhatikan pemeliharannya supaya armada mendapatkan kenyamanan kemudahan untuk supir armada tidak turun dari armada di tempat penimbangan”.

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

- Sarana prasarana untuk pelayanan sudah tersedia tetapi belum dioptimalkan penggunaannya.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *pelayanan prima* serta petugas penyedia data tidak bertugas penuh sebagai petugas layanan karena melaksanakan ketugasan pokoknya sehingga waktu layanan tidak bisa secara cepat.

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 belum dilakukan di tahun 2023 dan direncanakan akan dilaksanakan tahun 2024 melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan. 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	Jawab
1	Sarana Prasarana	Pemeliharaan Sarana Prasarana	√		√		Subbag TU
2	Waktu Penyelesaian	Penyediaan data terpadu	√	√	√	√	Subbag TU
		Updating Sistem Informasi Jembatan Timbang (Sijeti)		√			Seksi Pengumpulan dan Pengangkutan
3	Persyaratan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap persyaratan	√	√			Subbag TU

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 Balai Pengelolaan Sampah dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2022 dan di tahun 2023 mengalami penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik pada Balai Pengelolaan Sampah.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Agustus 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Pengelolaan Sampah, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 82,77. Meskipun demikian, nilai SKM Balai Pengelolaan Sampah menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2022 dan mengalami sedikit penurunan di tahun 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu sarana prasarana, waktu penyelesaian pelayanan, serta persyaratan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi 3,76 dari unsur layanan, dan Biaya/tarif serta Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,51.

Yogyakarta, 14 September 2023

Kepala Balai Pengelolaan Sampah



Aris Prasena, S.Si., M.Sc

NIP 197802182006041002

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PADA UNIT LAYANAN BALAI PENGELOLAAN SAMPAH
DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN
PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

Tanggal Survei : _____ Jam Survei : 08.00 - 12.00
 13.00 - 17.00

PROFIL :

Jenis Kelamin : L P

Pendidikan : SD SMP SMA D3/D4/S1 S2 S3

Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA

Jenis Layanan yang diterima : _____ Layanan Pengaduan

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden

1	Pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	p*	6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	p*
	Tidak Sesuai	1		Tidak Kompeten	1
	Kurang Sesuai	2		Kurang Kompeten	2
	Sesuai	3		Kompeten	3
	Sangat Sesuai	4		Sangat Kompeten	4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?		7	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	
	Tidak Mudah	1		Tidak sopan dan ramah	1
	Kurang Mudah	2		Kurang sopan dan ramah	2
	Mudah	3		Sopan dan ramah	3
	Sangat Mudah	4		Sangat sopan dan ramah	4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?		8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	
	Tidak Cepat	1		Buruk	1
	Kurang Cepat	2		Cukup	2
	Cepat	3		Baik	3
	Sangat Cepat	4		Sangat baik	4

4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?		9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	
	Sangat Mahal	1		Tidak ada	1
	Cukup Mahal	2		Ada tetapi tidak berfungsi	2
	Murah	3		Berfungsi kurang maksimal	3
	Gratis	4		Dikelola dengan baik	4
5	Pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya				
	Tidak Sesuai	1			
	Kurang Sesuai	2			
	Sesuai	3			
	Sangat Sesuai	4			

Saran :

.....

.....

2. Hasil Olah Data SKM

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT UNIT LAYANAN

UNIT PELAYANAN : Balai Pengelolaan Sampah DLHK DIY
 ALAMAT : Jalan Argulobang No. 19 Baciro Yogyakarta
 Tlp/Fax. : (0274) 588518 / (0274) 512447

Jenis Pelayanan	NRR PER UNSUR PELAYANAN									Nilai IKM Jenis Layanan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1. IKM Pengaduan	3,13	3,07	2,87	3,50	3,25	2,93	3,20	3,07	4,00	79,80
2. IKM Informasi Publik	3,60	3,67	3,33	3,90	3,70	3,67	3,87	3,40	3,70	90,29
3. IKM Retribusi Armada Pengangku	3,07	3,13	3,07	3,14	3,00	3,27	3,47	2,73	3,57	78,23
NRR Unit Layanan = Jml NRR per Unsur : jml jenis pelayanan	3,27	3,29	3,09	3,51	3,32	3,29	3,51	3,07	3,76	
NRR tertimbang Unit Layanan = Nilai rata-rata unit layanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0,359	0,362	0,340	0,387	0,365	0,362	0,386	0,337	0,413	*)
										3,311
IKM Unit pelayanan										**) 82,77

UNIT PELAYANAN : BALAI PENGELOLAAN SAMPAH
 ALAMAT : Jalan Argulobang No. 19 Baciro Yogyakarta
 TELEPON/FAX : (0274) 588518 / (0274) 512447

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai Total NRR Tertimbang per Unsur Jenis Pelayanan	Nilai Total NRR per Unsur Jenis Pelayanan Setelah dikonversi
1	Persyaratan	0,359	81,667
2	Prosedur	0,362	82,222
3	Waktu Pelayanan	0,340	77,222
4	Biaya/Tarif	0,387	87,857
5	Produk Layanan	0,365	82,917
6	Kompetensi Pelaksana	0,362	82,222
7	Perilaku Pelaksana	0,386	87,778
8	Sarana Prasarana	0,337	76,667
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	0,413	93,929
	Jumlah Nilai Total NRR tertimbang per unsur jenis pelayanan		3,311
	Nilai NRR setelah konversi		82,773
SKM Unit Pelayanan			82,77
Mutu Pelayanan			B
Kinerja Unit Pelayanan			BAIK

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



BALAI PENGELOLAAN
SAMPAH
DINAS LINGKUNGAN HIDUP
DAN KEHUTANAN DIY



**PERIODE
TAHUN 2022**

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

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 Balai Pengelolaan Sampah 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.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Balai Pengelolaan Sampah periode Tahun 2022 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2022

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	87,512	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	89,802	Baik
3	Waktu Penyelesaian	81,733	Baik
4	Biaya/Tarif	94,369	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	84,596	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	85,532	Baik
7	Perilaku Pelaksana	88,274	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	86,522	Baik
9	Sarana dan Prasarana	74,064	Baik

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Sarana dan Prasarana	Penataan Landfill Zona B (Pemeliharaan drainase)		√	√		Seksi Pengumpulan dan Pengangkutan Sampah
		Penataan Landfill Zona B (Pembuatan jalan operasional lereng)		√			
		Penataan Landfill Zona B (Pengurugan)	√	√	√	√	
		Penataan Landfill Zona B (Perkuatan dan Pembentukan Lereng)		√	√		
		Pengadaan Digital Water TDS, Pengukur Temperature, pH meter		√			
		Pengadaan Dosing Pump		√			
		Pengadaan Filter (Grease Trap)		√			
		Pengadaan Flow Meter		√			
		Pengadaan Panel Otomatis Genset	√				
		Pengadaan Pompa Pengaduk			√		
		Operasi dan pemeliharaan jembatan timbang		√			
		Operasi dan pemeliharaan Landfill	√	√	√	√	Seksi Pengolahan dan Pemrosesan Akhir
		Operasi dan Pemeliharaan kolam air lindi dan Lingkungan TPA		√	√	√	
		Operasi dan pemeliharaan mekanikal elektrik	√	√	√	√	

		Operasi dan pemeliharaan peralatan TPA		√	√		
2	Waktu Penyelesaian	Melaksanakan SE Gubernur tentang Armada Sampah Dengan Menggunakan Dumptruk/Hidrolis	√	√	√	√	Seksi Pengumpulan dan Pengangkutan Sampah
3	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Layanan pengaduan : mengefektifkan penggunaan alat penyampaian saran dan keluhan dengan sarana yang ada seperti kotak saran, telepon/Whatsapp serta web DLHK DIY	√	√	√	√	Subbag Tata Usaha

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Penataan Landfill Zona B (Pemeliharaan drainase)	Sudah	Penataan landfill zona B meliputi 4 pekerjaan yaitu: pekerjaan drainase, pekerjaan jalan operasional lereng, pekerjaan pengurugan, dan pekerjaan penguatan dan pembentukan lereng. Kegiatan pekerjaan dengan melakukan penataan sampah pada ketinggian 108 sampai 124 mdpl	Terlampir	
	Penataan Landfill Zona B (Pembuatan jalan operasional lereng)	Sudah		Terlampir	
	Penataan Landfill Zona B (Pengurugan)	Sudah		Terlampir	
	Penataan Landfill Zona B (Perkuatan dan Pembentukan Lereng)	Sudah		Terlampir	

	Pengadaan Digital Water TDS, Pengukur Temperature, pH meter	Sudah	Untuk operasional pengolahan dan pemrosesan akhir diperlukan alat-alat	Terlampir	
	Pengadaan Dosing Pump	Sudah	Untuk operasional pengolahan dan pemrosesan akhir diperlukan alat-alat	Terlampir	
	Pengadaan Filter (Grease Trap)	Sudah	Untuk operasional pengolahan dan pemrosesan akhir diperlukan alat-alat	Terlampir	
	Pengadaan Flow Meter	Sudah	Untuk operasional pengolahan dan pemrosesan akhir diperlukan alat-alat	Terlampir	
	Pengadaan Panel Otomatis Genset	Sudah	Untuk operasional pengolahan dan pemrosesan akhir diperlukan alat-alat	Terlampir	
	Pengadaan Pompa Pengaduk	Sudah	Untuk operasional pengolahan dan pemrosesan akhir diperlukan alat-alat	Terlampir	
	Operasi dan pemeliharaan jembatan	Sudah	Untuk menjaga	Terlampir	

	timbang		akurasi data hasil dari timbangan diperlukan pemeliharaan jembatan timbang		
	Operasi dan pemeliharaan Landfill	Sudah	Kegiatan berupa pembuatan dermaga diatas badan sampah dan pengerasan jalan menuju dermaga diatas badan sampah diperlukan tanah urug dan sirtu	Terlampir	
	Operasi dan Pemeliharaan kolam air lindi dan Lingkungan TPA	Sudah	Kegiatan untuk mengoptimalkan kinerja dari IPL TPA	Terlampir	
	Operasi dan pemeliharaan mekanikal elektrik	Sudah	Kegiatan untuk mengoptimalkan kinerja dari IPL TPA	Terlampir	
	Operasi dan pemeliharaan peralatan TPA	Sudah	Kegiatan yang dilakukan berupa servis dan penyediaan suku cadang alat berat	Terlampir	
2	Melaksanakan SE Gubernur tentang Armada Sampah Dengan Menggunakan	Sudah	Dengan melakukan operasi gabungan	Terlampir	

	Dumptruk/Hidrolis		penertiban armada		
3	Layanan pengaduan : mengefektifkan penggunaan alat penyampaian saran dan keluhan dengan sarana yang ada seperti kotak saran, telepon/Whatsapp serta web DLHK DIY	Sudah	Terkait dengan Lahan penampungan sampah semakin sempit mengakibatkan pengelolaan dan pemrosesan mengalami kendala dan pelayanan sering buka tutup untuk proses penataan sampahnya.	Terlampir	

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Balai Pengelolaan Sampah telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Armada Sampah Dengan Menggunakan Dumptruk /Hidrolis	Melakukan Operasi Gabungan Penertiban Armada	6 bulan	Seksi Pengumpulan dan Pengangkutan	DLHK DIY DLH Kab/Kota Satpol PP DIY Satpol PP Kab/Kota Sekber Kartamantul

Yogyakarta, 15 September 2023

Kepala Balai Pengelolaan Sampah



ARIS PRASENA, S.Si., M.Sc

NIP. 197802182006041002