

**TAHUN
2023**



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BALAI LABORATORIUM LINGKUNGAN DLHK DIY



Survey Kepuasan Masyarakat



Balai Laboratorium Lingkungan DLHK DIY

Jl. Wiyoro Lor no.21, Baturetno, Banguntapan, Bantul DIY

No.Telp (0274) 2841535

Web: www.dlhk.jogjaprovo.go.id/lab-ling/

Email: lablingk.diy@gmail.com

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	10
BAB V	11
KESIMPULAN	11
LAMPIRAN	12
1. Kuisisioner	12
2. Hasil Pengolahan Data	13
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	15
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Periode 2022	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 Laboratorium Lingkungan Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan DIY sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi

penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan Informasi Publik, Pengujian Parameter Kualitas Lingkungan, dan Pengaduan yang telah diberikan oleh Balai Laboratorium Lingkungan Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan DIY.

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 Laboratorium Lingkungan Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan DIY dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Balai Laboratorium Lingkungan Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan DIY adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2021 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Balai Laboratorium Lingkungan Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan DIY 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 Balai Laboratorium Lingkungan Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan DIY pada waktu jam layanan. 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 dari Januari – Agustus 2023. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2023	3 (tiga) hari kerja
2.	Pengumpulan Data	Februari-Agustus 2023	setiap hari kerja
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Agustus 2023	3 (tiga) hari kerja
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Agustus-September 2023	3 (tiga) hari kerja

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Balai Laboratorium Lingkungan Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan DIY berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2022, maka populasi penerima layanan pada Balai Laboratorium Lingkungan Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan DIY dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 50 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 44 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 46 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	30	65%
		PEREMPUAN	16	35%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	9	20%
		DIII	9	20%
		SI	28	60%
		S2	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	3	6%
		TNI	0	0%
		SWASTA	26	56%
		WIRUSAHA	1	2%
		LAINNYA	16	36%
4	JENIS LAYANAN	INFORMASI PUBLIK	5	11%
		PENGUJIAN PARAMETER KUALITAS LINGKUNGAN	41	89%
		PENGADUAN	0	0%

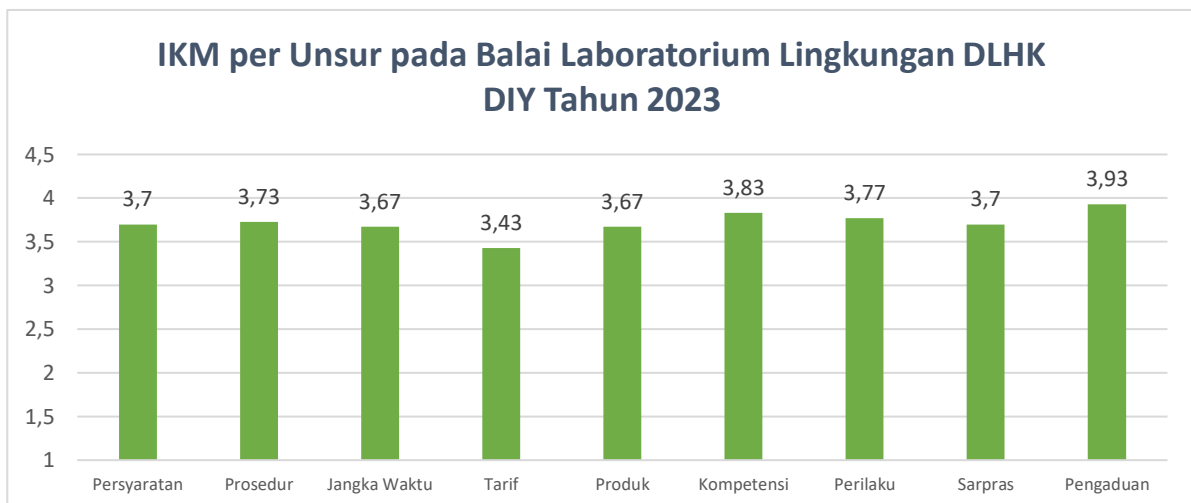
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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	3,70	3,73	3,67	3,43	3,67	3,83	3,77	3,70	3,93
Kategori	A	A	A	B	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	91,94 (A atau Sangat 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. Biaya/Tarif mendapatkan nilai terendah yaitu 3,43.
2. Unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan mendapatkan nilai 3,93.

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 :

- “Diberikan opsi pembayaran cash tanpa perlu ke bank.”
- “Jadwal sampling yang hanya dapat dilaksanakan hari Rabu dan Kamis, sehingga kurang fleksibel.”
- “Pelayanan sudah baik, terus dipertahankan, dan ditingkatkan.”

4.2 Rencana Tindak Lanjut

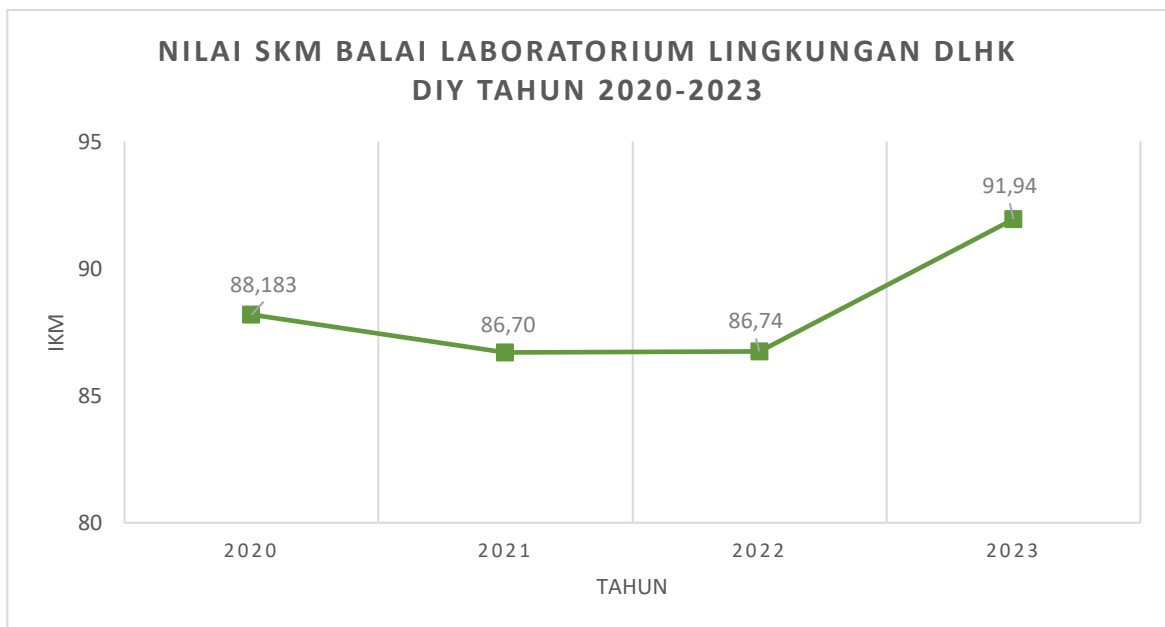
Rencana tindak lanjut perbaikan atas masukan/saran yang diterima tidak dapat dilakukan karena :

1. Penerimaan pendapatan dari pelayanan pengujian kualitas lingkungan hanya dapat dilakukan melalui transfer atau QRIS dan tidak dapat dilakukan secara tunai.
2. Jadwal sampling tidak dapat dilakukan di selain hari Rabu, Kamis, dan Jumat karena menyesuaikan jadwal pengujian. Jika sampling dilakukan di hari Senin dan Selasa, maka waktu pengujian perlu diselesaikan di luar hari kerja dan untuk saat ini belum ada kebijakan yang mengatur pekerjaan di luar hari kerja.

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 Laboratorium Lingkungan Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan DIY dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terdapat peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 ke tahun 2023 pada Balai Laboratorium Lingkungan Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan DIY.

BAB V KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Laboratorium Lingkungan Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan DIY, secara signifikan meningkat dari tahun sebelumnya dengan nilai yang Sangat Baik dengan nilai SKM 91,94. Nilai SKM ini menunjukkan adanya peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 ke tahun 2023.
2. Unsur pelayanan yang merupakan unsur dengan nilai terendah yaitu Biaya/Tarif. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Pengaduan, Kompetensi, dan Perilaku.
3. Tindak lanjut terhadap saran dan masukan belum dapat ditindaklanjuti karena mekanisme prosedur pelayanan sudah ditetapkan berdasarkan keijakan dari Pemda DIY dan harus ditaati.
4. Balai Laboratorium Lingkungan berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan baik dari mekanisme dan prosedur serta sarana prasarana pendukungnya.

Yogyakarta, September 2023

Kepala Balai



Ir. RENI ANGGRAENI, M.Sc.
NIP. 196602031993032009

LAMPIRAN

1. Kuesioner



BALAI LABORATORIUM LINGKUNGAN DLHK DIY

KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT PELAYANAN BALAI LABORATORIUM LINGKUNGAN DIY

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

PROFIL Beri tanda ✓ pada pilihan yang sesuai

Jenis Kelamin : L P

Pendidikan : SD SMP SMA DIPLOMA S1 S2 S3

Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA

WIRAUSAHA LAINNYA

Jenis Layanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Lingkarkanlah kode angka sesuai jawaban Saudara

I. KEPUASAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN			
NO	Unsur Penilaian		
1.	Pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya		
	1. Tidak sesuai	3. Sesuai	
	2. Kurang sesuai	4. Sangat Sesuai	
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?		
	1. Tidak mudah	3. Mudah	
	2. Kurang mudah	4. Sangat mudah	
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?		
	1. Tidak cepat	3. Cepat	
	2. Kurang cepat	4. Sangat cepat	
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?		
	1. Sangat mahal	3. Murah	
	2. Cukup mahal	4. Gratis	
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?		
	1. Tidak sesuai	3. Sesuai	
	2. Kurang sesuai	4. Sangat Sesuai	
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?		
	1. Tidak Kompeten	3. Kompeten	
	2. Kurang kompeten	4. Sangat kompeten	
7.	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?		
	1. Tidak sopan dan tidak ramah	3. Sopan dan ramah	
	2. Kurang sopan dan kurang ramah	4. Sangat sopan dan sangat ramah	
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?		
	1. Buruk	3. Baik	
	2. Cukup	4. Sangat baik	
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?		
	1. Tidak ada	3. Berfungsi kurang maksimal	
	2. Ada tetapi tidak berfungsi	4. Dikelola dengan baik	
II. KELUHAN DAN SARAN PERBAIKAN			

Terima kasih atas kesediaan Saudara mengisi kuesioner ini, masukan yang diberikan sangat berharga bagi kami.

2. Hasil Olah Data SKM

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN UNTUK SETIAP JENIS LAYANAN																																											
UNIT PELAYANAN		: Balai Laboratorium Lingkungan DLHK DIY																																									
JENIS PELAYANAN		: Informasi Publik																																									
ALAMAT		: Jalan Wiyoro Lor No. 21, Banguntapan, Bantul, Yogyakarta																																									
Tlp/Fax.		: (0274)2841535																																									
NO. RESP	Umur	Jenis Kelamin		Pendidikan								Pekerjaan				NILAI UNSUR PELAYANAN									Saran dan Masukan																		
		L	P	SD	SMP	SMA	D3	S1	S2	PNS	TNI	Swasta	Wirasaha	Lainnya	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9																				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24																				
027			1												1	4	4	4	4	4	4	4	4																				
037			1												1	4	4	4	4	4	4	4	4																				
038			1												1	4	4	4	4	4	4	4	4																				
040			1												1	4	4	4	4	4	4	4	4																				
042			1												1	4	4	4	4	4	4	4	4																				
Nilai per Unsur		2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	20	20	20	20	20	20	20	20																				
Persentase		40	60	0	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0	100,00	0,00	100,00																										
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur : jml kuesioner yang terisi															4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000																			
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang															0,440	0,440	0,440	0,440	0,440	0,440	0,440	0,440	0,440	0,440	0,440	0,440	0,440	0,440	*)														
																						3,960																					
IKM Jenis Pelayanan																						99,000																					

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN UNTUK SETIAP JENIS LAYANAN																																											
UNIT PELAYANAN		: Balai Laboratorium Lingkungan DLHK DIY																																									
JENIS PELAYANAN		: Layanan Teknis																																									
ALAMAT		: Jalan Wiyoro Lor No. 21, Banguntapan, Bantul, Yogyakarta																																									
Tlp/Fax.		: (0274)2841535																																									
NO. RESP	Umur	Jenis Kelamin		Pendidikan								Pekerjaan				NILAI UNSUR PELAYANAN									Saran dan Masukan																		
		L	P	SD	SMP	SMA	D3	S1	S2	PNS	TNI	Swasta	Wirasaha	Lainnya	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9																				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24																				
01															1	4	4	4	4	4	4	4	4																				
02															1	4	4	4	4	4	4	4	4																				
03															1	4	4	4	4	4	4	4	4																				
04			1												1	4	4	4	4	4	4	4	4																				
05			1												1	4	4	4	4	4	4	4	4																				
06			1												1	4	4	4	4	4	4	4	4																				
07			1												1	4	4	4	4	4	4	4	4																				
08			1												1	4	4	4	4	4	4	4	4																				
09			1												1	4	4	4	4	4	4	4	4																				
10			1												1	4	4	4	4	4	4	4	4																				
11			1												1	4	4	4	4	4	4	4	4																				
12			1												1	4	4	4	4	4	4	4	4																				
13			1												1	4	4	4	4	4	4	4	4																				
14			1												1	4	4	4	4	4	4	4	4																				
15			1												1	4	4	4	4	4	4	4	4																				
16			1												1	4	4	4	4	4	4	4	4																				
17			1												1	4	4	4	4	4	4	4	4																				
18			1												1	4	4	4	4	4	4	4	4																				
19			1												1	4	4	4	4	4	4	4	4																				
20			1												1	4	4	4	4	4	4	4	4																				
21			1												1	4	4	4	4	4	4	4	4																				
22			1												1	4	4	4	4	4	4	4	4																				
23			1												1	4	4	4	4	4	4	4	4																				
24			1												1	4	4	4	4	4	4	4	4																				
25			1												1	4	4	4	4	4	4	4	4																				
26			1												1	4	4	4	4	4	4	4	4																				
27			1												1	4	4	4	4	4	4	4	4																				
28			1												1	4	4	4	4	4	4	4	4																				
29			1												1	4	4	4	4	4	4	4	4																				
30			1												1	4	4	4	4	4	4	4	4																				
31			1												1	4	4	4	4	4	4	4	4																				
32			1												1	4	4	4	4	4	4	4	4																				
33			1												1	4	4	4	4	4	4	4	4																				
34			1												1	4	4	4	4	4	4	4	4																				
35			1												1	4	4	4	4	4	4	4	4																				
36			1												1	4	4	4	4	4	4	4	4																				
37			1												1	4	4	4	4	4	4	4	4																				
41			1												1	4	4	4	4	4	4	4	4																				
43			1												1	4	4	4	4	4	4	4	4																				
44			1												1	4	4	4	4	4	4	4	4																				
45			1												1	4	4	4	4	4	4	4	4																				
46			1												1	4	4	4	4	4	4	4	4																				
Nilai per Unsur		28	13	0	0	4	9	28	0	3	0	26	1	11	141	141	142	120	139	145	147	137	157																				
Persentase		63	32	0	0	9,76	22	68,3	0	7,32	0	63,41	2,44	26,83																													
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur : jml kuesioner yang terisi															3,400	3,467	3,333	2,867	3,333	3,667	3,533	3,400	3,667																				
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang															0,374	0,361	0,367	0,315	0,367	0,403	0,389	0,374	0,425	*)																			
IKM Jenis Pelayanan																						3,395																					
																						84,883																					

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai Total NRR Tertimbang per Unsur Jenis Pelayanan	Nilai Total NRR per Unsur Jenis Pelayanan Setelah dikonversi
1	Persyaratan	0,407	92,500
2	Prosedur	0,411	93,333
3	Waktu Pelayanan	0,403	91,667
4	Biaya/Tarif	0,378	85,833
5	Produk Layanan	0,403	91,667
6	Kompetensi Pelaksana	0,422	95,833
7	Perilaku Pelaksana	0,414	94,167
8	Sarana Prasarana	0,407	92,500
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	0,433	98,333
	Jumlah Nilai Total NRR tertimbang per unsur jenis pelayanan	3,678	
	Nilai NRR setelah konversi	91,942	
	SKM Unit Pelayanan	91,94	
	Mutu Pelayanan	A	
	Kinerja Unit Pelayanan	SANGAT BAIK	

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



**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PERIODE 2022**



**BALAI LABORATORIUM LINGKUNGAN
DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
2023**

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 Laboratorium Lingkungan Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan DIY 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 Laboratorium Lingkungan Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan DIY periode 2022 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2022

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,75	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,25	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,00	Baik
4	Biaya/Tarif	4,00	Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,00	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,75	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	4,00	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,75	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	4,00	Sangat 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	Produk Layanan	Pengajuan ruang lingkup parameter terakreditasi dan penambahan jenis parameter baru			√ (2023)		Seksi Pengendali Mutu
2	Waktu Penyelesaian	Koordinasi internal dalam penyelesaian LHU pelanggan yang bukan kontrak				√ (2022)	Seksi Pengujian
3	Prosedur	Sosialisasi layanan online ke pelanggan				√ (2022)	Kasubag TU

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	Pengajuan ruang lingkup parameter terakreditasi dan penambahan jenis parameter baru	Sudah	Pengajuan ruang lingkup telah diajukan bersamaan dengan dilaksanakannya Surveillance oleh Komite Akreditasi Nasional (KAN) pada 15-16 Agustus 2023. Hasil temuan masih dalam proses perbaikan. Keputusan lolos tidaknya pengajuan penambahan ruang lingkup masih menunggu selesainya perbaikan dan sidang di KAN.		Perbedaan persepsi antara asesor dengan analis pengujian yang disebabkan banyaknya literatur yang ada.

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
2	Koordinasi internal dalam penyelesaian LHU pelanggan yang bukan kontrak	Sudah	Koordinasi dilakukan dalam rangka membahas saran pelanggan untuk percepatan penyelesaian laporan hasil uji. Hasil koordinasi telah ditetapkan dengan menimbang jumlah SDM, sarana prasarana serta teknis pelaksanaan pengujian sesuai dengan SNI maka hasil pengujian bisa ditetapkan maju satu hari dari sebelumnya dari 14 hari kerja menjadi 13 hari kerja.		Pengujian parameter kualitas lingkungan yang dilakukan sesuai dengan ISO dilakukan secara manual dengan tahapan-tahapan tertentu dan membutuhkan perhitungan melalui rumus-rumus kimia yang telah ditetapkan yang semuanya tidak bisa dilewatkan dalam rangka menjamin validitas data. Oleh karena itu lamanya penerbitan laporan hasil tidak bisa cepat seperti pada pengukuran melalui alat yang otomatis mengeluarkan angka.

3	Sosialisasi layanan online ke pelanggan	Sudah	<p>Sosialisasi layanan ke pelanggan dilakukan pada Bulan November 2022 dengan peserta sosialisasi dari unsur dinas terkait, pelaku usaha seperti hotel, rumah sakit serta perguruan tinggi dan masyarakat umum.</p>		<p>Sebagian besar pelanggan memilih laboratorium berdasarkan harga yang lebih murah dan jarak yang lebih dekat dari pelanggan.</p>
---	---	-------	---	---	--

BAB IV KESIMPULAN

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

1. Balai Laboratorium Lingkungan Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan DIY 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	Pengajuan ruang lingkup parameter terakreditasi dan penambahan jenis parameter baru	Segera menyelesaikan perbaikan-perbaikan temuan terkait Penambahan ruang lingkup sehingga memenuhi syarat sebagai parameter terakreditasi	Oktober 2023	Kepala Seksi Pengendali Mutu	KAN
2	Koordinasi internal dalam penyelesaian LHU pelanggan yang bukan kontrak	Pemahaman ke pelanggan tentang proses Pengujian yang sesuai dengan standar ISO	Setiap ada Pelanggan yang komplain	Kepala Seksi Pengujian	Pelanggan umum, Pelaku Usaha

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
3	Sosialisasi layanan online ke pelanggan	Promosi tentang pentingnya Laboratorium Lingkungan terakreditasi	Januari 2023	Kasubag Tata Usaha	DLH Kab/Kota, Pelaku usaha

Yogyakarta, September 2023

⁸
Kepala Balai



Ir. RENI ANGGRAENI, M.Sc.
NIP. 196602031993032009