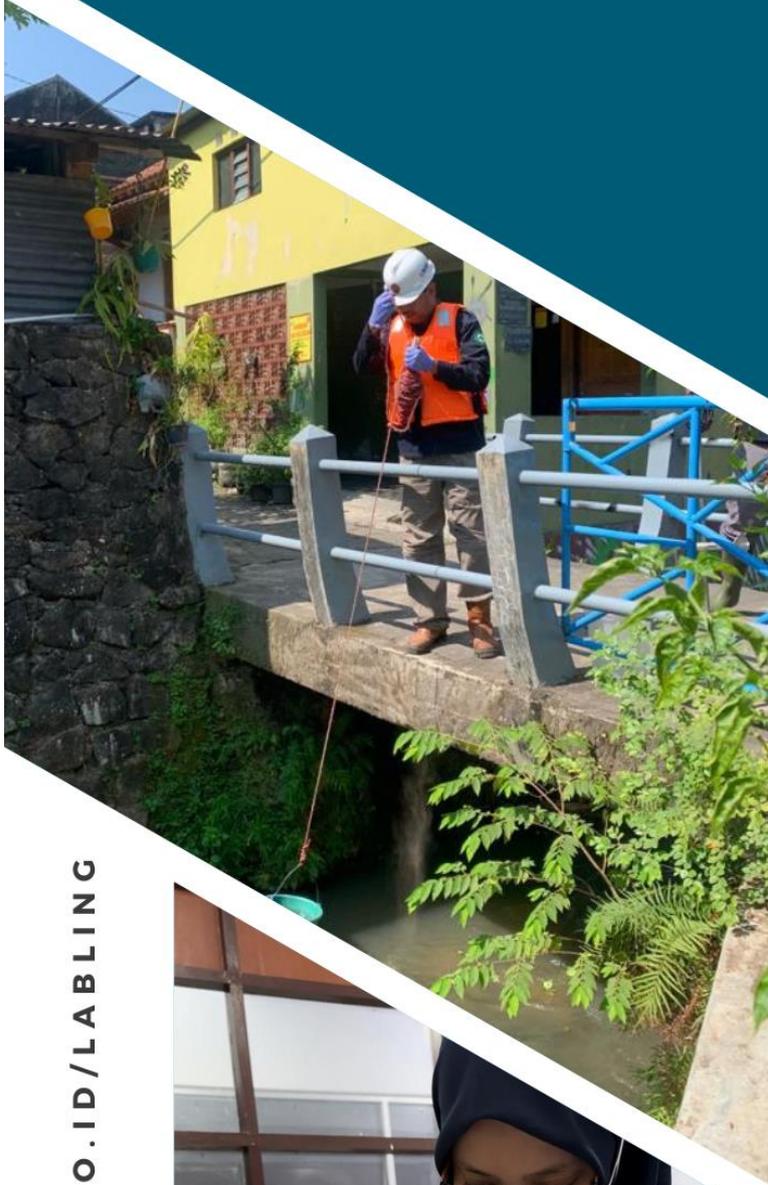


LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

BALAI
LABORATORIUM
LINGKUNGAN
DLHK DIY

2024

JL. WIYORO LOR 21,
BANGUNTAPAN,
BANTUL, DIY
TELP. (0274) 2841535



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. Hasil Pengolahan Data	14
2. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	17

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 mengamankan 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 DLHK 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 DLHK DIY dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Balai Laboratorium Lingkungan DLHK 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 dan elektronik yang dimintakan 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 DLHK 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 Balai Laboratorium Lingkungan DLHK 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 (periode) tertentu yaitu bulan Februari sampai dengan September 2024. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 9 (sembilan) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	3 (tiga) hari kerja
2.	Pengumpulan Data	Februari–September 2024	setiap hari
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2024	3 (tiga) hari kerja
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober 2024	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 DLHK DIY berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Balai Laboratorium Lingkungan DLHK DIY dalam kurun waktu delapan bulan adalah sebanyak 85 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 70 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 71 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

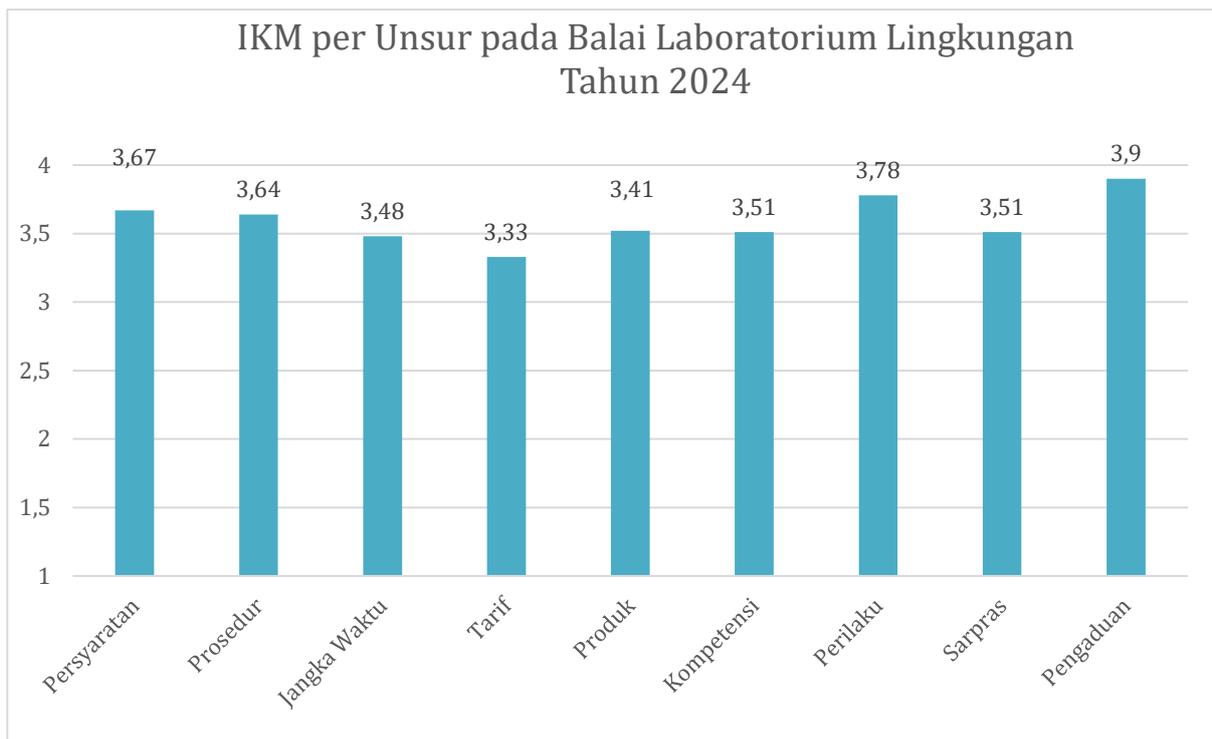
NO.	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	52	73%
		PEREMPUAN	19	27%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	24	34%
		DIII	19	27%
		SI	24	34%
		S2	3	5%
3	PEKERJAAN	PNS	11	15%
		TNI	0	0%
		SWASTA	26	37%
		WIRUSAHA	2	3%
		LAINNYA	32	45%
4	JENIS LAYANAN	INFORMASI PUBLIK	13	18%
		PENGUJIAN PARAMETER KUALITAS LINGKUNGAN	58	82%
		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	3,67	3,64	3,48	3,33	3,52	3,51	3,78	3,51	3,90
Kategori	A	A	B	B	B	B	A	B	A
IKM Unit Layanan	88,92 (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. Unsur Biaya/Tarif mendapatkan nilai terendah yaitu 3,33. Selanjutnya Waktu Pelayanan yang mendapatkan nilai 3,48 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Kompetensi Pelaksana termasuk tiga unsur terendah.
2. Tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan mendapatkan nilai tertinggi 3,90 dari unsur layanan, dan Perilaku Pelaksana dan Prosedur mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,78 dan 3,64.

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

- “Mungkin website dari Balai Laboratorium Lingkungan bisa di-update lagi untuk pemberian informasi”
- “Masih ada parameter yang belum lengkap”
- “Terkadang/sesekali hasil uji terlambat beberapa hari”
- “Menyediakan snack dan air mineral di ruang tunggu untuk pelanggan”
- “Pemrosesan pengujian lab mohon dapat diproses lebih cepat, agar kami dapat melakukan perbaikan dan permintaan pengambilan sampel ulang pada bulan sebagai perbaikan apabila pada bulan tersebut terdapat parameter yang tidak sesuai baku mutu”

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

- Pada tahun ini waktu penyelesaian pengujian sampai mendapatkan Lembar Hasil Uji (LHU) masih seringkali terlambat, melebihi waktu dari dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Hal ini disebabkan oleh karena banyak personil analis yang baru yang belum mempunyai pengalaman kerja pengujian yang menggantikan analis lama sebanyak 5 orang yang diterima sebagai P3K di laboratorium lain. Selain itu dengan

berkurangnya personil dan banyaknya permintaan pengambilan contoh ke lapangan menyebabkan beberapa personil harus melaksanakan tugas rangkap.

- Rencana pengembangan link layanan balai sudah lama diajukan namun terkendala dengan rasionalisasi anggaran yang dilakukan pemerintah. Namun demikian setiap tahun tetap diajukan karena memang sangat dibutuhkan untuk kelancaran pelayanan.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* sedangkan untuk analisis pelatihan teknis masih sangat terbatas. Untuk analisis baru telah dilakukan upaya peningkatan kompetensi dalam hal pengujian dengan mengirimkan magang ke laboratorium lain selama 3 hari.
- Beberapa pengujian parameter yang dibutuhkan pelanggan belum dilaksanakan karena keterbatasan alat dan juga belum adanya pelatihan teknis pengujian parameter tersebut untuk analisis yang ada.
- Permasalahan tarif tidak bisa serta merta disesuaikan dengan pelanggan karena memang sudah dilakukan perhitungan HPP dan kesepakatan dengan BPKA DIY yang ditetapkan dengan Perda atau Pergub. Oleh karena itu perlu sosialisasi tentang tarif yang berlaku kepada pelanggan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

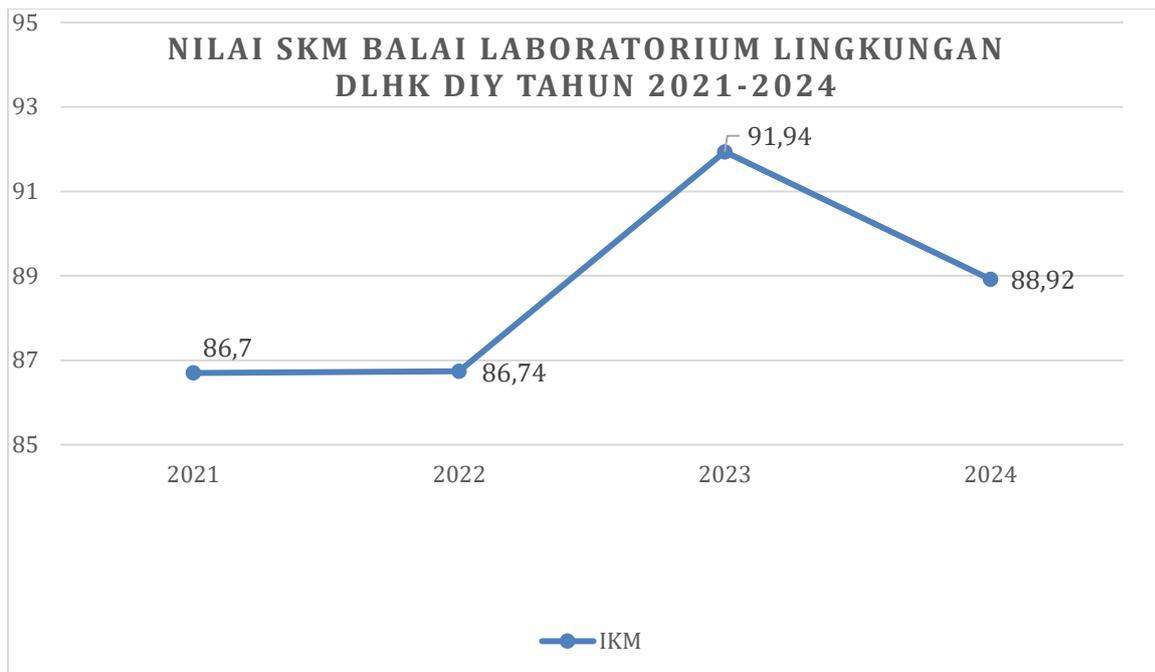
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Rapat Internal Balai Laboratorium Lingkungan yang dilaksanakan pada tanggal 1 Oktober 2024. 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	TW	TW	TW	
			I	II	III	IV	
1	Biaya/Tarif	Sosialisasi mengenai Tarif yang berlaku	√				Kasubag Tata Usaha
2	Waktu Pelayanan	Pemantauan pelaksanaan proses pengujian sampai dengan penyelesaian Lembar Hasil Uji	√	√	√	√	Kepala Seksi Pengujian & Kepala Seksi Pengendali Mutu
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i> Pelatihan teknis Pengujian (inhouse training) 	√				Kasubag Tata Usaha Kepala Seksi Pengendali Mutu

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 DLHK DIY dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2023 pada Balai Laboratorium Lingkungan DLHK DIY, tetapi terdapat penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di tahun 2024. Hal ini disebabkan karena adanya pengurangan jumlah analis yang cukup signifikan yaitu 5 orang yang berpindah tugas, sehingga digantikan dengan analis baru yang mempunyai pengalaman kerja baru.

BAB V KESIMPULAN

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Balai Laboratorium Lingkungan DLHK DIY telah dilaksanakan selama satu periode mulai Februari hingga September 2024 dengan hasil sebesar 88,92 atau sangat baik. Dari data penilaian dari pelanggan yang masuk dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Laboratorium Lingkungan DLHK DIY, secara umum menunjukkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 88,92. Nilai ini mengalami penurunan dibandingkan nilai SKM tahun 2023 yang disebabkan adanya perubahan personil pengujian yang lama dengan personil baru yang belum memiliki kemampuan teknis yang mencukupi.
2. Tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan mendapatkan nilai tertinggi 3,90 dari unsur layanan, dan Perilaku Pelaksana serta Prosedur Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,78 dan 3,64.
3. Tiga unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah yaitu biaya/tarif, waktu pelayanan, dan kompetensi pelaksana
4. Untuk meningkatkan penilaian ketiga unsur dengan nilai terendah tersebut perlu ditempuh upaya untuk perbaikannya yaitu dengan sosialisasi, monitoring dan penyeliaan yang ketat dalam pelaksanaan pelayanan penujian sampai terbit LHU dan upaya peningkatan kompetensi melalui pelaksanaan inhouse training dan bimbingan teknis lainnya.

Yogyakarta, 15 Oktober 2024

KEPALA BALAI,



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
 WIRUSAHA 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 rumah	
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																				Saran dan Masukan									
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															
		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										1	4	4	4	4	4	4	4	4	4						
037			1			1										1	4	4	4	4	4	4	4	4	4						
038			1			1										1	4	4	4	4	4	4	4	4	4						
040			1			1										1	4	4	4	4	4	4	4	4	4						
042			1			1										1	4	4	4	4	4	4	4	4	4						
Nilai per Unsur		2	3	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	20	20	20	20	20	20	20	20	20						
Persentase		40	60	0	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100,00	0,00	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	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	0,440	*)
IKM Jenis Pelayanan																							99,000								

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN UNTUK SETIAP JENIS LAYANAN

UNIT PELAYANAN		: Balai Laboratorium Lingkungan DLHK DIY																				Saran dan Masukan									
JENIS PELAYANAN		: Layanan Televisi																													
ALAMAT		: Jalan Wiyoro Lor No. 21, Banguntapan, Bantul, Yogyakarta																													
Tlp/Fax.		: (0274)2841535																													
NO. RESP	Umur	Jenis Kelamin		Pendidikan						Pekerjaan						NILAI UNSUR PELAYANAN															
		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			1										1	4	4	4	4	4	4	4	4							
02			1			1										1	4	4	4	4	4	4	4	4							
03			1			1										1	4	4	4	4	4	4	4	4							
04			1			1										1	4	4	4	4	4	4	4	4							
05			1			1										1	4	4	4	4	4	4	4	4							
06			1			1										1	4	4	4	4	4	4	4	4							
07			1			1										1	4	4	4	4	4	4	4	4							
08			1			1										1	4	4	4	4	4	4	4	4							
09			1			1										1	4	4	4	4	4	4	4	4							
10			1			1										1	4	4	4	4	4	4	4	4							
11			1			1										1	4	4	4	4	4	4	4	4							
12			1			1										1	4	4	4	4	4	4	4	4							
13			1			1										1	4	4	4	4	4	4	4	4							
14			1			1										1	4	4	4	4	4	4	4	4							
15			1			1										1	4	4	4	4	4	4	4	4							
16			1			1										1	4	4	4	4	4	4	4	4							
17			1			1										1	4	4	4	4	4	4	4	4							
18			1			1										1	4	4	4	4	4	4	4	4							
19			1			1										1	4	4	4	4	4	4	4	4							
20			1			1										1	4	4	4	4	4	4	4	4							
21			1			1										1	4	4	4	4	4	4	4	4							
22			1			1										1	4	4	4	4	4	4	4	4							
23			1			1										1	4	4	4	4	4	4	4	4							
24			1			1										1	4	4	4	4	4	4	4	4							
25			1			1										1	4	4	4	4	4	4	4	4							
26			1			1										1	4	4	4	4	4	4	4	4							
27			1			1										1	4	4	4	4	4	4	4	4							
28			1			1										1	4	4	4	4	4	4	4	4							
29			1			1										1	4	4	4	4	4	4	4	4							
30			1			1										1	4	4	4	4	4	4	4	4							
31			1			1										1	4	4	4	4	4	4	4	4							
32			1			1										1	4	4	4	4	4	4	4	4							
33			1			1										1	4	4	4	4	4	4	4	4							
34			1			1										1	4	4	4	4	4	4	4	4							
35			1			1										1	4	4	4	4	4	4	4	4							
36			1			1										1	4	4	4	4	4	4	4	4							
37			1			1										1	4	4	4	4	4	4	4	4							
38			1			1										1	4	4	4	4	4	4	4	4							
39			1			1										1	4	4	4	4	4	4	4	4							
40			1			1										1	4	4	4	4	4	4	4	4							
41			1			1										1	4	4	4	4	4	4	4	4							
42			1			1										1	4	4	4	4	4	4	4	4							
43			1			1										1	4	4	4	4	4	4	4	4							
44			1			1										1	4	4	4	4	4	4	4	4							
45			1			1										1	4	4	4	4	4	4	4	4							
46			1			1										1	4	4	4	4	4	4	4	4							
Nilai per Unsur		28	13	0	0	4	3	28	0	3	0	26	1	2,44	11	141	141	142	120	139	145	147	137	157							
Persentase		68	32	0	0	9,76	22	68,3	0	7,32	0	63,41	2,44	26,83		3,400	3,467	3,333	2,867	3,333	3,667	3,533	3,400	3,867							
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur : jml kuesioner yang terisi																0,374	0,381	0,367	0,315	0,367	0,403	0,389	0,374	0,425	*)						
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang																															3,395
IKM Jenis Pelayanan																							R4 R93								

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT UNIT LAYANAN										
UNIT PELAYANAN		: Balai Laboratorium Lingkungan DLHK DIY								
ALAMAT		: Jalan Wiyoro Lor No. 21, Banguntapan, Bantul, Yogyakarta								
Tlp/Fax.		: (0274)2841535								
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. Informasi Publik	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	99,00
2. Layanan Teknis	3,40	3,47	3,33	2,87	3,33	3,67	3,53	3,40	3,87	84,88
3. Pengaduan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NRR Unit Layanan = Jml NRR per Unsur : jml jenis pelayanan	3,70	3,73	3,67	3,43	3,67	3,83	3,77	3,70	3,93	
NRR tertimbang Unit Layanan = Nilai rata-rata unit layanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0,407	0,411	0,403	0,378	0,403	0,422	0,414	0,407	0,433	*)
										3,678
IKM Unit pelayanan										91,94

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 2023**



**BALAI LABORATORIUM LINGKUNGAN
DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
2024**

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 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2023

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,70	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,73	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,67	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3,43	Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,67	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,83	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,77	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,93	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,70	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. Untuk angka IKM Balai Laboratorium Lingkungan hanya terdapat 1 dari 9 unsur yang berada pada kriteria “Baik”, 8 unsur lainnya masuk kriteria “Sangat Baik”, sehingga yang

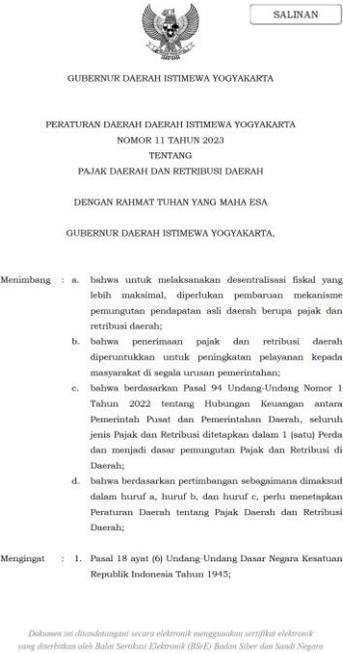
perlu ditindaklanjuti untuk dilakukan peningkatan hanya 1 unsur yaitu “Biaya/Tarif”. Kerangka rencana tindak lanjut dari unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Biaya/tarif	Evaluasi Perhitungan HPP Tarif Pengujian Dan Biaya Pengambilan Contoh Uji	√ (2024)				Seksi Pengujian, Sub Bagian Tata Usaha
2	Waktu Penyelesaian	Evaluasi terhadap durasi pengujian hingga terbitnya LHU	-	-	-	√ (2023)	Seksi Pengujian, Seksi Pengendalian Mutu
3	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	Inventarisasi potensi penambahan parameter pengujian dan ruang lingkup akreditasi	-	-	-	√ (2023)	Seksi Pengujian, Seksi Pengendalian Mutu, Sub Bagian 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	Melakukan evaluasi terhadap tarif pengujian dan tarif pengambilan contoh uji dengan melakukan perhitungan HPP didasarkan oleh harga alat, bahan, dan pendukung lainnya yang lebih aktual.	Sudah Ditindaklanjuti pada 15 Desember 2023 dengan terbitnya Perda DIY No. 11 Tahun 2023 dan disosialisasikan di Bulan Januari 2024	Perhitungan HPP dilakukan oleh personil teknis di Seksi Pengujian, dimana harga bahan, alat, dan pendukung lainnya disesuaikan dengan harga aktual dari RAB pengadaan barang jasa terkini. Didapati bahwa terdapat penyesuaian harga pengujian sebanyak 24 parameter yang mengalami kenaikan harga, dan 2 penyesuaian harga pengukuran emisi kendaraan, serta 1 kenaikan harga untuk biaya pengambilan contoh uji.	 <p style="text-align: center;">SALINAN</p> <p style="text-align: center;">GUBERNUR DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA</p> <p style="text-align: center;">PERATURAN DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA NOMOR 11 TAHUN 2023 TENTANG PAJAK DAERAH DAN RETRIBUSI DAERAH DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA GUBERNUR DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA,</p> <p>Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan desentralisasi fiskal yang lebih maksimal, diperlukan pembaruan mekanisme penangguhan pendapatan asli daerah berupa pajak dan retribusi daerah;</p> <p>b. bahwa penerimaan pajak dan retribusi daerah diperuntukkan untuk peningkatan pelayanan kepada masyarakat di segala urusan pemerintahan;</p> <p>c. bahwa berdasarkan Pasal 94 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah, seluruh jenis Pajak dan Retribusi ditetapkan dalam 1 (satu) Perda dan menjadi dasar pemungutan Pajak dan Retribusi di Daerah;</p> <p>d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Daerah tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</p> <p>Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (9) Undang-Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1945;</p> <p style="text-align: center;"><small>Dokumen ini ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Sibar dan Sandi Negara</small></p>	Unsur biaya yang diharapkan oleh masyarakat pengguna layanan adalah biaya yang terjangkau, sementara penyesuaian harga yang dilakukan sesuai dengan Perda DIY No. 11 Tahun 2023 tentang Pajak dan Retribusi Daerah menetapkan kenaikan tarif retribusi untuk beberapa objek di Balai Laboratorium Lingkungan DIY.

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
2	Melakukan evaluasi terhadap durasi pengujian yang saat ini 13 hari kerja hingga Sertifikat Hasil Uji dapat diterima pelanggan	Sudah Rapat evaluasi terhadap durasi pengujian dilakukan pada 15 November 2023	Berdasarkan hasil evaluasi terhadap durasi pengujian, Balai Laboratorium Lingkungan tidak dapat melakukan perubahan waktu pengujian menjadi lebih cepat (kurang dari 13 hari kerja), hal ini dikarenakan beberapa parameter pengujian membutuhkan waktu pengujian dengan durasi 5 hari atau lebih sesuai dengan metode standar yang diacu (SNI), kurangnya SDM, keterbatasan peralatan pengujian yang mengakibatkan antrian penggunaan instrument, serta sistem verifikasi masih manual yang membutuhkan waktu lebih lama.		<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM di Balai Laboratorium Lingkungan berkurang drastis khususnya personil teknis karena berpindah tugas ke OPD lain; 2. Efisiensi anggaran yang terjadi setiap tahun dan tidak diperkenalkannya melakukan belanja asset membuat antrian penggunaan alat pengujian, ditambah jumlah peralatan yang semakin menurun karena kerusakan; 3. Efisiensi anggaran setiap tahun tidak memungkinkan adanya <i>upgrade Laboratory Information Management System (LIMS)</i> yang saat ini kondisinya masih

					sangat sederhana dan belum terintegrasi.
3	Inventarisasi potensi penambahan parameter pengujian dan ruang lingkup akreditasi	Sudah Inventarisasi terhadap potensi penambahan produk layanan dilakukan antara 20 Nov – 15 Des 2023, dan ditutup dengan rapat finalisasi tanggal 20 Des 2023.	Berdasarkan hasil inventarisasi kebutuhan pelanggan terhadap produk layanan, didapati kebutuhan untuk pengujian udara, baik udara ambien dan emisi, serta penambahan parameter pengujian untuk air dan air limbah. Beberapa peralatan telah dimiliki namun belum lengkap sehingga tidak dapat mendukung penambahan jenis layanan.		<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM di Balai Laboratorium Lingkungan berkurang drastic khususnya personil teknis karena berpindah tugas ke OPD lain; 2. Efisiensi anggaran yang terjadi setiap tahun dan tidak diperkenankannya melakukan belanja asset membuat penambahan jenis layanan tidak dapat dilakukan.

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 %.
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	Melakukan evaluasi terhadap tarif pengujian dan tarif pengambilan contoh uji dengan melakukan perhitungan HPP didasarkan oleh harga alat, bahan, dan pendukung lainnya yang lebih aktual.	Melakukan Sosialisasi Perda DIY No. 11 Tahun 2023 tentang Pajak dan Retribusi Daerah kepada seluruh pelanggan	Januari 2024	Kepala Seksi Pengujian	BPKA DIY
2	Melakukan evaluasi terhadap durasi pengujian yang saat ini 13 hari kerja hingga Sertifikat Hasil Uji dapat diterima pelanggan	Mengajukan penambahan untuk belanja alat dan bahan namun tidak disetujui	Desember 2023	Kepala Seksi Pengujian	DLHK DIY BAPPEDA DIY
3	Inventarisasi potensi penambahan parameter pengujian dan	Mengajukan penambahan untuk belanja alat dan bahan namun tidak	Desember 2023	Kepala Seksi Pengujian	DLHK DIY BAPPEDA DIY

	ruang lingkup akreditasi	disetujui			
--	--------------------------	-----------	--	--	--

Yogyakarta, 15 Oktober 2024

KEPALA BALAI,

NINIK SRI HANDAYANI, S.Si
NIP. 19671213 199703 2 003 *an*

