

**TAHUN  
2022**



# **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/](http://www.dlhk.jogjaprovo.go.id/lab-ling/)  
Email: [lablingk.diy@gmail.com](mailto:lablingk.diy@gmail.com)**

## Kata Pengantar

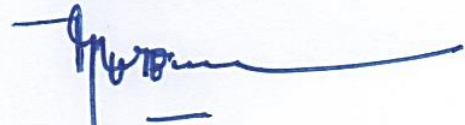
Puji syukur senantiasa kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena hanya dengan perkenan dan ridha-Nya maka Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Balai Laboratorium Lingkungan Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan DIY Tahun 2022 ini dapat terwujud. Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan berpedoman pada Peraturan Gubernur DIY Nomor 32 Tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan bertujuan untuk mengukur keberhasilan penyelenggara layanan yang ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan dan kepuasan masyarakat dengan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh penyelenggara layanan.

Kami berharap kepada semua pihak untuk dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survei ini, agar dapat memperbaiki tingkat kekurangan, serta menjadi referensi terhadap proses perbaikan pelayanan publik yang ada, dengan harapan semoga dapat menjadi pelayanan yang prima sebagaimana yang diharapkan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Yogyakarta, September 2022

KEPALA BALAI



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

# Daftar Isi

---

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>iv</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	<b>5</b>
1.1. LATAR BELAKANG .....	5
1.2. TUJUAN .....	5
1.3. JENIS PELAYANAN DAN UNSUR SKM .....	6
1.4. METODE DAN PERIODE SURVEI .....	7
<b>BAB 2. PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT</b> .....	<b>8</b>
2.1. PERSIAPAN SURVEI .....	8
2.2. PELAKSANAAN PENGUMPULAN DATA.....	9
2.3. PENGOLAHAN DATA .....	9
2.4. PENGUJIAN KUALITAS DATA .....	11
2.5. PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT.....	12
<b>BAB 3. ANALISIS DAN RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT</b> .....	<b>22</b>
3.1. ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....	22
3.2. RENCANA TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .....	25
3.3. TINDAK LANJUT SARAN/MASUKAN DARI RESPONDEN.....	26
3.4. TINDAK LANJUT PERBAIKAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA TAHUN 2021 .....	27
<b>BAB 4. PENUTUP</b> .....	<b>28</b>
4.1. KESIMPULAN .....	28
4.2. SARAN/REKOMENDASI .....	29
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>30</b>

# Daftar Tabel

Tabel 2.1 Jadwal Rencana Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	9
Tabel 2.2 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Kerja Pelayanan .....	10
Tabel 2.3 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	11
Tabel 2.4 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	11
Tabel 2.5 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	12
Tabel 2.6 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Informasi Publik.....	13
Tabel 2.7 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Pengaduan .....	15
Tabel 2.8 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Pengujian Parameter Kualitas Lingkungan .....	16
Tabel 2.9 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Layanan Balai Laboratorium Lingkungan DLHK DIY .....	20
Tabel 2.10 Nilai IKM Unit Layanan.....	21
Tabel 3.1 Nilai Total NRR tertimbang per unsur Jenis Pelayanan setelah dikonversi dan Peringkat di Balai Laboratorium Lingkungan DLHK DIY.....	22
Tabel 3.2 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan di Balai Laboratorium Lingkungan DLHK DIY .....	25
Tabel 3.3 Tindak Lanjut Perbaikan Saran/Masukan dari Responden di Balai Laboratorium Lingkungan DLHK DIY .....	26
Tabel 3.4 Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Tahun 2020 di Balai Laboratorium Lingkungan DLHK DIY Tahun 2021 .....	27

# BAB 1

## Pendahuluan

### **Bab 1 Berisi :**

1. *Latar Belakang*
2. *Tujuan*
3. *Jenis Pelayanan dan Unsur Survei Kepuasan Masyarakat*
4. *Metode dan Periode Survei*

### **1.1 Latar Belakang**

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Untuk menjamin terpenuhinya hak-hak masyarakat akan pelayanan publik maka diperlukan upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparaturnya pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Survei Kepuasan Masyarakat Balai Laboratorium Lingkungan Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan DIY Tahun 2022 dilaksanakan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Peraturan Gubernur DIY Nomor 32 Tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.

### **1.2 Tujuan**

Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan. Sedangkan tujuan penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Memberikan informasi tingkat kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan.

2. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat.
3. Mendorong dan memotivasi unit pelayanan agar selalu menjaga dan meningkatkan fungsi dan kinerja pelayanan.

### **1.3 Jenis Pelayanan dan Unsur Survei Kepuasan Masyarakat**

#### **A. Jenis Pelayanan**

Balai Laboratorium Lingkungan DLHK DIY sudah menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan melalui Surat Keputusan Kepala Balai Laboratorium Lingkungan DLHK DIY Nomor 188/00412 Tahun 2022 tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Balai Laboratorium Lingkungan DLHK DIY Tahun 2022 pada tanggal 2 Maret 2022 dengan jenis layanan sebanyak 3 macam, yaitu:

1. Informasi Publik
2. Pengaduan
3. Pengujian Parameter Kualitas Lingkungan

#### **B. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat**

Survei Kepuasan Masyarakat pada Balai Laboratorium Lingkungan DLHK DIY pada Tahun 2022 dilaksanakan berdasarkan Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 32 Tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat sehingga pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat juga menggunakan indikator penilaian kepuasan masyarakat yang mendasarkan 9 unsur yang diwajibkan dalam peraturan tersebut yang meliputi:

1. persyaratan yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. prosedur yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. waktu penyelesaian yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. biaya/tarif yaitu 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 yaitu 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 yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman.

7. perilaku pelaksana yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. sarana yaitu 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).
9. penanganan pengaduan, saran dan masukan yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

#### **1.4 Metode dan Periode Survei**

##### **A. Metode Survei**

Balai Laboratorium Lingkungan DLHK DIY melaksanakan survei secara periodik menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuisioner (angket) sesuai dengan Peraturan Gubernur Nomor 32 Tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, dan merupakan skala paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Pada skala *Likert*, responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

##### **B. Periode Survei**

Periode survei merupakan kurun waktu Survei Kepuasan Masyarakat pada penyelenggaraan pelayanan publik. Balai Laboratorium Lingkungan DLHK DIY melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat pada 3 Januari 2022 s/d 19 Agustus 2022.

# BAB 2

## Pelaksanaan Survei

### **Bab 2 Berisi :**

1. *Persiapan Survei*
2. *Pelaksanaan Pengumpulan Data*
3. *Pengolahan Data*
4. *Pengujian Kualitas Data*
5. *Penyusunan IKM*

### **2.1 Persiapan Survei**

#### **A. Pelaksana Survei**

Survei kepuasan masyarakat dilaksanakan secara swakelola dan berdasarkan Surat Keputusan Kepala Balai Laboratorium Lingkungan DLHK DIY Nomor 480/00010 tentang Tim Penyelenggara Survei Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari :

Masyarakat yang terdiri dari :

- Pengarah : Ir. Reni Anggraeni, M.Sc.
- Ketua : Arini Sutaryanti, S.P., M.Sc.
- Sekretaris : Bella Riskaputri, S.Si.
- Anggota :
  1. Yunita Latifah, S.T.
  2. Yulia Fajar Purnami, S.KM.
  3. Meirissa Linda Hapsari, S.E.

#### **B. Penyiapan Bahan Survei**

Kuesioner digunakan sebagai alat bantu dalam pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima layanan. Kuesioner yang digunakan oleh unit penyelenggara pelayanan menggunakan bentuk dan susunan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 32 Tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dimana terdiri dari identitas responden dan pencacah serta mutu pelayanan publik.

#### **C. Penetapan Jumlah Responden**

Cara menentukan jumlah responden/sampel survei menggunakan tabel atau rumus cukup bervariasi. Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei atau data yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari **Krejcie dan Morgan**.

Pada survei kepuasan masyarakat Balai Laboratorium Lingkungan DLHK DIY berdasarkan jumlah pengguna setiap tahun rata-rata berkisar antara 260 pengguna layanan. Untuk itu jika dengan tabel **Krejcie dan Morgan**, menyebutkan bahwa apabila populasi (N) berkisar 260 pengguna layanan maka dibutuhkan sampel (n) sebanyak responden 155 responden untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan survei.

#### D. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Lokasi pengumpulan data diambil dari responden Balai Laboratorium Lingkungan DLHK DIY (Jalan Wiyoro Lor Nomor 21, Baturetno, Banguntapan, Bantul, DIY) berdasarkan jadwal yang telah ditentukan mulai dari tanggal 3 Januari 2022 sampai dengan 19 Agustus 2022 pada waktu jam kerja layanan.

#### E. Penyusunan Jadwal

Penyusunan Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat dengan rincian sebagai berikut :

**Tabel 2.1 Jadwal Rencana Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

No.	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	3 (tiga) hari kerja
2	Pengumpulan Data	setiap hari kerja
3	Pengolahan Data Indeks Kepuasan Masyarakat	3 (tiga) hari kerja
4	Penyusunan dan Pelaporan	2 (dua) hari kerja

## 2.2 Pelaksanaan Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data untuk memperoleh data persepsi atas kepuasan pelayanan pada Balai Laboratorium Lingkungan DLHK DIY menggunakan alat bantu kuisioner yang mencakup 9 unsur pertanyaan sesuai dengan unsur layanan yang ditetapkan dengan metode pengisian kuesioner melalui pengisian sendiri.

## 2.3 Pengolahan Data

IKM dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Skala yang digunakan adalah skala nilai (rating score). Dalam penghitungan IKM terdapat 9 unsur atau indikator yang dikaji. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

**Catatan :** untuk keseragaman pengolahan data, bobot nilai rata-rata tertimbang memakai angka 0,11.

Untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

$$\text{Nilai IKM (sebelum konversi)} \times 25$$

Adapun nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan, dan kinerja unit pelayanan publik digambarkan dalam tabel berikut:

**Tabel 2.2 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Kerja Pelayanan**

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Untuk memperoleh Nilai IKM Unit Pelayanan sebagai penyelenggara pelayanan publik maka digunakan rumus :

$$\text{Nilai IKM Unit Pelayanan} = \frac{\text{Jumlah nilai IKM per Jenis Pelayanan}}{\text{Jumlah jenis layanan}}$$

## 2.4 Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuisioner disusun dengan mengkompilasi data responden yang dihimpun berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan utama.

### A. Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 2.3 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	Laki-Laki	90	57,70
2	Perempuan	59	37,82
3	Tidak mengisi data	7	4,48
<b>Jumlah</b>		156	100

Mayoritas responden dalam survei ini berjenis kelamin laki-laki yang berjumlah 91 responden dari total 156 responden dengan presentase sebesar 57,70%. Sedangkan sisanya sebesar 59 responden berjenis kelamin perempuan dengan presentase sebesar 37,82% dan responden yang tidak mengisi data kelamin sebesar dengan presentase sebanyak 4,48%.

### B. Berdasarkan Pendidikan Terakhir

**Tabel 2.4 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	SD	0	0.00
2	SMP	1	0.64
3	SMA	48	30.77
4	D3	43	27.56
5	S1	58	37.18
6	S2	5	3.21
7	S3	0	0.00
8	Tidak Mengisi	1	0.64
<b>Jumlah</b>		156	100

Berdasarkan profil pendidikan terakhir, mayoritas responden memiliki latar belakang pendidikan S1 yang berjumlah 58 responden dari total responden 156 orang dengan presentase 37.18%. Sedangkan jumlah responden paling sedikit memiliki latar belakang pendidikan SMP yang berjumlah 1 orang dengan presentase 0,64%. Tidak ada responden dengan tingkat pendidikan terendah (SD) dan tertinggi (S3).

### C. Berdasarkan Pekerjaan

**Tabel 2.5 Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan**

No.	Jenis Pekerjaan	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	PNS	11	7.05
2	TNI	0	0.00
3	POLRI	0	0.00
4	SWASTA	60	38.46
5	WIRUSAHA	1	0.64
6	LAINNYA	63	40.38
7	Tidak Mengisi	21	13.46
<b>Jumlah</b>		156	100

Berdasarkan profil pekerjaan utama, mayoritas responden memiliki latar belakang pekerjaan lainnya yang berjumlah 63 responden dari total responden 156 orang dengan presentase 40.38%. Sedangkan responden paling sedikit adalah Wirausaha dengan presentase 0,64%. Tidak ada responden yang berasal dari TNI dan POLRI.

## 2.5 Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

### A. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Balai Laboratorium Lingkungan DLHK DIY untuk Jenis Layanan Informasi Publik

Survei Kepuasan Masyarakat untuk jenis layanan informasi publik dilakukan kepada 26 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui pengisian sendiri yang diselenggarakan setiap hari pada jam layanan.

**Tabel 2.6 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk  
Jenis Layanan Informasi Publik**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
90	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
91	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
92	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
93	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
94	3	4	3	4	4	3	3	3	4	
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
96	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
97	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
98	3	4	3	4	3	3	4	4	4	
142	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
145	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
146	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
156	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
157	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Nilai per Unsur	15	13	12	16	12	15	16	15	16	
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur : jml kuesioner yang terisi	3.750	3.250	3.000	4.000	3.000	3.750	4.000	3.750	4.000	
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0.413	0.358	0.330	0.440	0.330	0.413	0.440	0.413	0.440	*)
<b>IKM Jenis Pelayanan</b>										**) 3.575
										**) 89.375

**Keterangan :**

- U1 s.d U9 = Unsur-unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi  
Jumlah kuisioner yang terisi
- NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

<b>IKM JENIS PELAYANAN :</b>	<b>89,38</b>
------------------------------	--------------

**Mutu Pelayanan :**

- A** (Sangat Baik) : 88,31 – 100,00
- B** (Baik) : 76,61 – 88,30
- C** (Kurang Baik) : 65,00 – 76,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 – 64,9

<b>No.</b>	<b>UNSUR PELAYANAN</b>
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Pada tabel 2.6 diperoleh nilai terendah pada unsur U3 (Waktu Pelayanan) dan unsur U5 (Produk Pelayanan), sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur U4 (Biaya/Tarif), U7 Perilaku Pelaksana, dan U9 (Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan). Nilai IKM pada jenis layanan informasi publik sebesar 89,38, termasuk dalam kategori kinerja Sangat Baik.

B. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Balai Laboratorium Lingkungan DLHK DIY untuk Jenis Layanan Pengaduan

Survei Kepuasan Masyarakat untuk jenis layanan pengaduan dilakukan kepada seluruh responden yang disampaikan dengan metode pengisian tertulis pada kotak aduan yang diletakkan di meja *front office*. Selama periode pengambilan data di tahun 2022 tidak ada pengaduan dari pelanggan.

**Tabel 2.7 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Pengaduan**

NO. RESP	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1										
2										
Nilai per Unsur										
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per Unsur : jml kuisisioner yang terisi										
NRR Tertimbang Per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang									*)	
<b>IKM Jenis Pelayanan</b>										**)

**Keterangan :**

- U1 s.d U9 = Unsur-unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuisisioner yang terisi
- NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

<b>IKM JENIS PELAYANAN :</b>	0,00
------------------------------	------

**Mutu Pelayanan :**

- A** (Sangat Baik) : 88,31 – 100,00
- B** (Baik) : 76,61 – 88,30
- C** (Kurang Baik) : 65,00 – 76,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 – 64,9

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

C. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Balai Laboratorium Lingkungan DLHK DIY untuk Jenis Layanan Pengujian Paramater Kualitas Lingkungan

Survei Kepuasan Masyarakat untuk jenis layanan pengujian paramater kualitas lingkungan dilakukan kepada 130 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui pengisian sendiri yang diselenggarakan setiap hari kerja pada saat pengambilan lembar hasil uji (LHU).

**Tabel 2.8 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Pengujian Parameter Kualitas Lingkungan**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	4	4	3	4	4	4	3	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
5	3	3	3	3	3	3	3	3	4
6	4	3	3	3	3	3	4	3	4
7	4	4	3	3	4	3	4	4	1
8	4	4	4	3	4	4	4	4	4
9	3	3	3	3	3	3	3	3	4
10	3	3	3	3	3	3	3	3	4
11	4	4	3	3	4	3	4	3	4
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	4	4	4	3	4	4	4	4	4
14	4	4	4	3	4	4	4	4	4
15	4	4	3	3	4	4	4	4	4
16	4	4	3	3	3	4	4	4	4
17	3	3	3	3	3	3	3	3	4
18	4	4	4	3	4	4	4	4	4
19	3	3	3	3	3	3	3	3	4
20	3	3	3	3	3	3	3	3	4
21	3	4	3	3	3	4	4	3	4
22	3	3	3	2	3	3	4	3	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	4	4	2	4	4	4	4	4
25	4	4	4	3	3	4	4	4	4
26	4	4	3	3	3	3	4	3	4
27	3	3	3	3	3	3	3	3	4
28	4	3	4	3	4	4	4	4	4
29	3	3	3	3	3	3	3	3	4
30	4	4	4	3	4	4	4	4	4
31	3	4	3	3	3	3	4	3	4
32	3	4	3	3	3	3	3	3	4
33	3	3	3	3	3	3	3	3	4

34	4	4	4	2	3	4	4	4	4
35	3	3	3	3	3	3	3	3	4
36	3	4	3	3	3	3	3	3	4
37	4	4	4	3	4	4	4	4	4
38	4	4	4	3	4	4	4	4	4
39	3	3	3	3	3	3	3	3	4
40	4	4	3	3	3	3	4	3	4
41	3	3	3	3	3	3	3	3	4
42	3	3	3	2	4	4	4	4	4
43	3	3	3	3	3	3	3	3	4
44	3	3	3	3	3	3	3	3	4
45	3	3	3	3	3	3	3	3	4
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	3	4	4	3	3	4	4	3	4
49	3	4	3	3	3	4	3	3	4
50	3	3	3	3	3	3	4	3	4
51	4	4	4	3	3	3	4	4	4
52	3	3	3	2	3	3	3	3	4
53	3	3	3	3	3	3	4	3	4
54	4	4	3	3	3	4	4	4	4
55	3	3	3	3	3	3	3	3	4
56	3	4	4	3	3	4	4	4	4
57	4	4	3	3	4	4	4	3	4
58	4	3	3	2	3	3	4	3	4
59	3	3	3	3	3	3	3	3	4
60	3	3	3	3	3	3	3	3	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	3	3	3	3	3	3	3	3	4
63	3	3	3	3	3	3	3	4	4
64	3	4	3	3	3	4	4	3	4
65	3	3	3	3	3	3	4	2	3
66	4	4	3	3	3	4	3	4	4
67	3	3	3	2	3	3	3	2	4
69	3	3	3	2	3	3	3	2	4
70	3	3	3	3	3	3	3	2	3
71	3	3	3	2	3	3	3	2	4
72	4	4	4	3	4	4	4	3	3
73	3	3	3	3	3	3	4	3	4
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	3	4	4	3	4	4	4	4	4
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	3	3	3	2	3	4	4	3	3
79	3	4	3	2	3	3	3	3	4
80	4	4	3	3	4	4	4	4	4
82	4	4	4	3	4	4	4	4	4
83	3	3	3	3	3	3	3	3	4
84	4	4	3	3	3	4	4	3	4
85	3	3	3	3	3	3	3	4	3
86	3	3	3	3	3	3	3	3	4
87	4	4	4	3	4	4	4	4	4
88	3	3	4	3	3	4	4	4	4

89	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
99	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
100	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
101	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
102	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
103	4	3	4	3	3	3	3	2	4	
104	3	4	3	3	3	4	4	3	4	
105	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
106	3	3	4	3	3	4	4	3	4	
107	4	4	4	3	4	4	4	4	2	
108	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
109	4	3	3	3	3	4	3	2	4	
110	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
111	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
112	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
113	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
114	4	4	3	3	4	4	4	3	4	
115	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
116	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
117	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
118	4	4	4	3	3	3	3	3	4	
119	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
120	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
122	3	3	4	3	3	3	4	3	4	
123	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
124	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
125	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
126	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
127	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
128	3	3	3	3	3	4	4	4	1	
129	3	3	3	2	3	3	3	3	4	
130	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
131	4	4	3	3	4	3	4	4	4	
132	4	4	3	2	3	4	4	4	4	
133	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
134	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
135	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
136	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
137	4	4	4	3	3	3	4	3	4	
138	4	4	3	3	3	4	4	4	4	
139	4	4	3	3	3	4	4	4	3	
Nilai per Unsur	439	446	424	375	421	441	461	425	483	
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur : jml kuesioner yang terisi	3.430	3.484	3.313	2.930	3.289	3.445	3.602	3.320	3.773	
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan	0.377	0.383	0.364	0.322	0.362	0.379	0.396	0.365	0.415	*)

bobot nilai rata-rata tertimbang										3.364
<b>IKM Jenis Pelayanan</b>										**) 84.111

**Keterangan :**

- U1 s.d U9 = Unsur-unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuisioner yang terisi
- NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

<b>IKM JENIS PELAYANAN :</b>	<b>84,11</b>
------------------------------	--------------

**Mutu Pelayanan :**

- A** (Sangat Baik) : 88,31 – 100,00
- B** (Baik) : 76,61 – 88,30
- C** (Kurang Baik) : 65,00 – 76,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 – 64,9

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Pada tabel 2.8 diperoleh nilai terendah pada unsur U4 (Biaya/Tarif), sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur U9 (Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan). Nilai IKM pada jenis layanan Pengujian Paramater Kualitas Lingkungan sebesar 84,11 termasuk dalam kategori kinerja Baik.

D. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 Unit Pelayanan Balai Laboratorium Lingkungan DLHK DIY

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 pada Unit Pelayanan Balai Laboratorium Lingkungan DLHK DIY. Adalah Sebagai Berikut :

**Tabel 2.9 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Layanan Balai Laboratorium Lingkungan DLHK DIY**

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. Jenis Pelayanan Informasi publik	3.75	3.25	3.00	4.00	3.00	3.75	4.00	3.75	4.00	89.38
2. Jenis Pelayanan Pengaduan										
3. Jenis Layanan Teknis	3,43	3,48	3,31	2,93	3,29	3,45	3,60	3,32	3,77	84,11
NRR Unit Layanan = Jml NRR per Unsur : jml jenis pelayanan	3,59	3,37	3,16	3,46	3,14	3,60	3,80	3,54	3,89	
NRR tertimbang Unit Layanan = Nilai rata-rata unit layanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0,395	0,370	0,347	0,381	0,346	0,396	0,418	0,389	0,428	*)
<b>IKM Unit pelayanan</b>										3,470 **)
										86,74

**Keterangan :**

- U1 s.d U9 = Unsur-unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuisioner yang terisi
- NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>	<b>86,69</b>
---------------------------	--------------

**Mutu Pelayanan :**

- A** (Sangat Baik) : 88,31 – 100,00
- B** (Baik) : 76,61 – 88,30
- C** (Kurang Baik) : 65,00 – 76,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 – 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

**Tabel 2.10 Nilai IKM Unit Layanan**

<b>NO</b>	<b>UNSUR PELAYANAN</b>	<b>Nilai Total NRR Tertimbang per Unsur Jenis Pelayanan</b>	<b>Nilai Total NRR per Unsur Jenis Pelayanan Setelah dikonversi</b>
1	Persyaratan	0,395	89,746
2	Prosedur	0,370	84,180
3	Waktu Pelayanan	0,347	78,906
4	Biaya/Tarif	0,381	86,621
5	Produk Layanan	0,346	78,613
6	Kompetensi Pelaksana	0,396	89,941
7	Perilaku Pelaksana	0,418	95,020
8	Sarana Prasarana	0,389	88,379
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	0,428	97,168
	Jumlah Nilai Total NRR tertimbang per unsur jenis pelayanan	3,470	
	Nilai NRR setelah konversi		86,743

SKM Unit Pelayanan	86,74
Mutu Pelayanan	B
Kinerja Unit Pelayanan	BAIK

Pada tabel 2.10 Nilai IKM Unit Layanan diperoleh nilai per unsur pelayanan berkisar 78,558 sampai 97,212. Nilai terendah terdapat pada unsur Produk Layanan sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 86,69 termasuk dalam kategori kinerja BAIK.

## BAB 3

# Analisis dan Rencana Tindak Lanjut

### **Bab 3 Berisi :**

1. Analisis Hasil SKM
2. Rencana Tindak Lanjut SKM
3. Tindak Lanjut Saran/ Masukan dari Responden
4. Tindak Lanjut Perbaikan SKM Pada Tahun 2021

### **3.1. Analisis Hasil Survei Kepuasan Masyarakat**

Kuisiner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 156 kuisiner. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Balai Laboratorium Lingkungan DLHK DIY dan hasil survei kepuasan masyarakat diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Balai Laboratorium Lingkungan DLHK DIY sebesar 86,74 pada kategori BAIK (pada nilai internal konversi 78,613 - 97,168). Hasil IKM tersebut diatas, terdiri dari sembilan unsur survei kepuasan masyarakat, dengan rincian sebagai berikut sebagaimana tabel :

**Tabel 3.1 Nilai Total NRR tertimbang per unsur Jenis Pelayanan setelah dikonversi dan Peringkat di Balai Laboratorium Lingkungan DLHK DIY**

No.	Unsur SKM	Nilai Total NRR tertimbang per unsur Jenis Pelayanan setelah dikonversi	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	89,746	Sangat Baik	4
2	Prosedur	84,180	Baik	7
3	Waktu Pelayanan	78,906	Baik	8
4	Biaya/ Tarif	86,621	Baik	6
5	Produk spesifikasi jenis layanan	78,613	Baik	9
6	Kompetensi Pelaksana	89,941	Sangat Baik	3
7	Perilaku Pelaksana	95,020	Sangat Baik	2
8	Sarana Prasarana	88,379	Sangat Baik	5
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	97,168	Sangat Baik	1

- Catatan : Peringkat berdasarkan nilai unsur SKM yang tertinggi.

#### A. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 89,746 kategori Sangat Baik dengan peringkat 4.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Balai Laboratorium Lingkungan DLHK DIY, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori Sangat Baik.

#### B. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Sistem, Mekanisme, dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 84,180 kategori Baik dengan peringkat 7.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna Balai Laboratorium Lingkungan DLHK DIY, ruang lingkup sistem, mekanisme dan prosedur berada pada kategori Baik.

#### C. Waktu Penyelesaian

Waktu, Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 78,906 kategori Baik dengan peringkat 8.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Balai Laboratorium Lingkungan DLHK DIY ruang lingkup waktu penyelesaian berada pada kategori Baik.

#### D. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggaraan yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 86,621 kategori Baik dengan peringkat 6.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Balai Laboratorium Lingkungan DLHK DIY ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori Baik.

#### E. 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. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 78,613 kategori Baik dengan peringkat 9.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Balai Laboratorium Lingkungan DLHK DIY ruang lingkup produk spesifikasi jenis layanan berada pada kategori Baik.

#### F. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 89,941 kategori Sangat Baik dengan peringkat 3.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Balai Laboratorium Lingkungan DLHK DIY ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori Sangat Baik.

#### G. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. . Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 95,020 kategori Sangat Baik dengan peringkat 2.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Balai Laboratorium Lingkungan DLHK DIY ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori Sangat Baik.

#### H. 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). Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 88,379 kategori Sangat Baik dengan peringkat 5.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Balai Laboratorium Lingkungan DLHK DIY, ruang lingkup sarana dan prasarana berada pada kategori Sangat Baik.

#### I. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 97,168 kategori Sangat Baik dengan peringkat 1.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Balai Laboratorium Lingkungan DLHK DIY, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran, dan masukan berada pada kategori Sangat Baik.

### 3.2. Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat

Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya. Berdasarkan analisis survei kepuasan pada Balai Laboratorium Lingkungan DLHK DIY diketahui unsur yang memiliki nilai paling rendah adalah Produk Layanan sehingga akan dilakukan rencana tindak lanjut perbaikan.

**Tabel 3.2 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan di Balai Laboratorium Lingkungan DLHK DIY**

No	Jenis Pelayanan	Prioritas Unsur	Program /Kegiatan	Waktu (Tahun)		Penanggung Jawab
				2022	2023	
1	Pengujian Parameter Kualitas Lingkungan	Jumlah Jenis Parameter (Produk Layanan)	Pengajuan ruang lingkup parameter terakreditasi dan penambahan jenis parameter baru		TW III	Seksi Pengendali Mutu
2	Pengujian Parameter Kualitas Lingkungan	Waktu Penyelesaian Hasil (Waktu Penyelesaian)	Koordinasi internal dalam penyelesaian LHU pelanggan yang bukan kontrak	TW IV		Seksi Pengujian
3	Pengujian Parameter Kualitas Lingkungan	Mekanisme Pendaftaran online (Prosedur)	Sosialisasi layanan online ke pelanggan	TW IV		Seksi Pengendali Mutu

- Catatan : rencana tindak lanjut dilaporkan dengan prioritas unsur **minimal 3 (tiga)** unsur yang paling rendah

### 3.3. Tindak Lanjut Saran/Masukan dari Responden

Berdasarkan hasil saran/masukan dalam kuisioner survei kepuasan Balai Laboratorium Lingkungan DLHK DIY bahwa pada tanggal 3 Januari s.d. 19 Agustus 2022 dengan hasil saran/masukan dan tindak lanjutnya sebagaimana berikut :

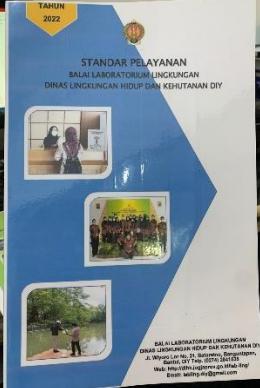
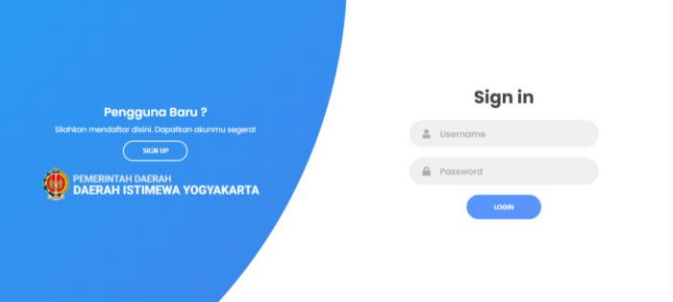

**Tabel 3.3 Tindak Lanjut Perbaikan Saran/Masukan dari Responden di Balai Laboratorium Lingkungan DLHK DIY**

No.	Tanggal Saran/Masukan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut	Keterangan
1	22 Februari 2022	Waktu uji bisa lebih cepat lagi hasilnya	Koordinasi internal dalam penyelesaian LHU pelanggan yang bukan kontrak	4 November 2022	Dilakukan bersamaan dengan Kaji Ulang Manajemen
2	24 Maret 2022	Bilamana ada informasi yang berkaitan dengan pengujian mohon diinfo secepatnya	Pembinaan kepada petugas pelayanan	4 November 2022	Dilakukan bersamaan dengan Kaji Ulang Manajemen
3	11 Mei 2022	Tambah parameter uji sehingga bisa menguji semua parameter sesuai peraturan yang berlaku	Pengajuan ruang lingkup parameter terakreditasi dan penambahan jenis parameter baru	Agustus 2023	Dilakukan pada saat survailance
4	24 Juni 2022	Area parker terlalu panas	Penanaman pohon pelindung (jambu dan alpukat)	Juli 2022	
5	13 Juli 2022	Fasilitas ruang tunggu ditingkatkan	Peningkatan sarana	Januari 2023	Penyediaan surat kabar dan bacaan lainnya
6	3 Agustus 2022	Buat penawaran harga dengan sistem paket/jenis usaha	Usulan Penyusunan tarif pengujian per paket	Juli 2023	

### 3.4. Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Tahun 2021

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Tahun 2021 pada Balai Laboratorium Lingkungan DLHK DIY telah dilaksanakan tindak lanjut survei kepuasan masyarakat sebagaimana berikut :

**Tabel 3.3 Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Tahun 2021 di Balai Laboratorium Lingkungan DLHK DIY**

No	Indikator/Prioritas Unsur	Tindak Lanjut Perbaikan	Keterangan dan Data Dukung (Surat/Laporan/Foto)
1	Waktu Pelayanan	Merubah jangka waktu penyelesaian hasil dari 20 hari kalender menjadi 15 hari kerja	
2	Prosedur	Telah melakukan pengembangan aplikasi layanan online untuk mempermudah prosedur pelayanan	
3	Produk Layanan	Penambahan parameter terakreditasi untuk 2 parameter yaitu BOD dan DO	

# BAB 4

## Penutup

### **Bab 4 Berisi :**

1. *Kesimpulan*
2. *Rekomendasi*

### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisa data terhadap survei kepuasan masyarakat disimpulkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada Balai Laboratorium Lingkungan DLHK DIY sebesar 86,74 dan berada pada kategori Baik. Adapun kesimpulan masing-masing unsur pelayanan sebagai berikut :

1. Persyaratan berada pada kategori Sangat Baik.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur berada pada kategori Baik.
3. Waktu Pelayanan berada pada kategori Baik.
4. Biaya/Tarif berada pada kategori Baik.
5. Produk Layanan berada pada kategori Baik.
6. Kompetensi Pelaksana di berada pada kategori Sangat Baik.
7. Perilaku Pelaksana di berada pada kategori Sangat Baik.
8. Sarana dan Prasarana di berada pada kategori Sangat Baik.
9. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan di berada pada kategori Sangat Baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pada Balai Laboratorium Lingkungan DLHK DIY berdasarkan peringkat unsur pelayanannya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan dan kepuasan responden paling rendah pada unsur Produk Layanan.

### **4.2 Saran/ Rekomendasi**

Guna meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Balai Laboratorium Lingkungan Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan DIY maka perlu dilaksanakan hal-hal sebagai berikut:

1. Sosialisasi penggunaan aplikasi layanan online ke pelanggan baru
2. Peningkatan kecepatan pelayanan terutama pada jumlah permintaan pelanggan yang bukan kontrak dengan jumlah parameter sedikit,

3. Perlu peningkatan kompetensi personil untu menambah jumlah jenis parameter yang dapat diuji.

## **LAMPIRAN**

Lampiran 1. Contoh Kuisioner

Lampiran 2. Surat Keputusan Pembentukan Tim Penyelenggara Survei Kepuasan Masyarakat

Lampiran 3. Bukti Publikasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat



# BALAI LABORATORIUM LINGKUNGAN DLHK DIY

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

Tanggal Survei: 20/6/22 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 : Pengujian Parameter / ~~Pelayanan Publik~~ / Pengaduan

### PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Lingkarilah kode angka sesuai jawaban Saudara

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



Tahun 2012 Nomor 170, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5339);

6. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1950 tentang Berlakunya Undang-Undang Nomor 2, 3, 10 dan 11 Tahun 1950 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 58);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat;
9. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2014 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5);
10. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan (Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2016 Nomor 4);
11. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2018 tentang Kelembagaan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2018 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 7);
12. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 95 Tahun 2018 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pada Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan;
13. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 32 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.

- Memperhatikan :
1. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Republik Indonesia Nomor P.23/ MENLHK/SETJEN/KUM.1/10/2020 tentang Laboratorium Lingkungan;
  2. Kebijakan Komite Akreditasi Nasional tentang Persyaratan Umum Kompetensi Laboratorium Pengujian dan Kalibrasi;
  3. Dokumen Sistem Manajemen Mutu Balai Laboratorium Lingkungan Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan DIY.

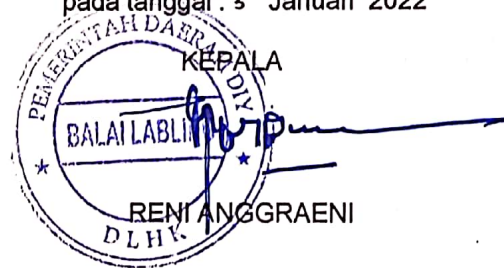
MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU : Menetapkan Tim Penyelenggara Survei Kepuasan Masyarakat di Balai Laboratorium Lingkungan DLHK DIY;
- KEDUA : Menunjuk Personalia Tim Penyelenggara Survei Kepuasan Masyarakat pada Diktum KESATU, sebagaimana terlampir dalam keputusan ini;

KETIGA...

- KETIGA : Tugas Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:
- a. Mempersiapkan bahan dan instrumen Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat;
  - b. Melakukan survei kepuasan masyarakat
  - c. Menganalisa data hasil survey kepuasan masyarakat
  - d. Menyusun Laporan Hasil Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat;
  - e. Melaporkan hasil Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat kepada Sekretaris Daerah DIY melalui Biro Organisasi dengan tembusan Kepala Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan DIY.
- KEEMPAT : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun Anggaran 2022 c.q Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Daerah Istimewa Yogyakarta.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa segala sesuatunya akan dilakukan penyesuaian sebagaimana mestinya, apabila dikemudian hari terdapat perubahan dalam Surat Keputusan ini.

Ditetapkan di Yogyakarta.  
pada tanggal : 3 Januari 2022



LAMPIRAN

KEPUTUSAN KEPALA BALAI LABORATORIUM LINGKUNGAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN DIY TENTANG STRUKTUR PENUNJUKAN TIM PENYELENGGARA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BALAI LABORATORIUM LINGKUNGAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA TAHUN 2022

NOMOR : 480 / 00010  
TANGGAL: 3 / 1 / 2022

SUSUNAN DAN PERSONALIA  
TIM PENYELENGGARA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
BALAI LABORATORIUM LINGKUNGAN DLHK DIY  
TAHUN 2022

NO.	NAMA	JABATAN DALAM INSTANSI	JABATAN DALAM TIM
1.	Ir. Reni Anggraeni, M.Sc.	Kepala Balai	Pengarah
2.	Arini Sutaryanti, S.P., M.Sc.	Kepala Seksi Pengendali Mutu	Ketua
3.	Bella Riskaputri, S.Si.	Analisis Penjamin Mutu	Sekretaris
4.	Yunita Latifah, S.T.	Analisis Penjamin Mutu	Anggota
5.	Yulia Fajar Purnami, S.KM.	Analisis Penjamin Mutu	Anggota
6.	Meirissa Linda Hapsari, S.E.	Penyusun Program Anggaran dan Pelaporan	Anggota

KEPALA BALAI  
LABORATORIUM LINGKUNGAN  
DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA



**BALAI LABORATORIUM LINGKUNGAN  
DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN  
PEMERINTAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
TAHUN 2022**

NILAI IKM	RESPONDEN		
<p>IKM UNIT PELAYANAN :</p> <p style="font-size: 2em; font-weight: bold; text-align: center;">86,74</p> <p>MUTU PELAYANAN :</p> <p style="font-size: 1.5em; font-weight: bold; text-align: center;">B</p> <p>KINERJA UNIT PELAYANAN :</p> <p style="font-size: 1.5em; font-weight: bold; text-align: center;">BAIK</p>	<u>Jumlah</u> : 156 orang		
	<u>Jenis Kelamin</u> : L : 90 orang P : 59 orang		
	<u>Tidak Mengisi</u> : 7 orang		
	<u>Pendidikan</u> : SD : 0 orang		
	SMP : 1 orang		
	SMA : 48 orang		
	D3 : 43 orang		
	S1 : 58 orang		
	S2 : 5 orang		
	S3 : 0 orang		
<u>Tidak Mengisi</u> : 1 orang			
<u>Periode Penilaian</u> : <u>Januari s/d Agustus 2022</u>			

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN  
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN  
BALAI LABORATORIUM LINGKUNGAN AGAR TERUS MEMPERBAIKI  
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT