

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
2025

DAFTAR ISI

LAPORAN	1
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	1
DAFTAR ISI	2
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	1
1.3 Metode Pengumpulan Data	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden	3
BAB II	4
ANALISIS DATA SKM	4
2.1 Analisis Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	7
2.4 Tren Nilai SKM	8
BAB III	10
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	10
BAB IV	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	14
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	15

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 tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, 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.

Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan DIY menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan DIY. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner secara digital yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan DIY yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
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. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
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, keterampilan 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 pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 440 orang dan sampel sebanyak 205 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

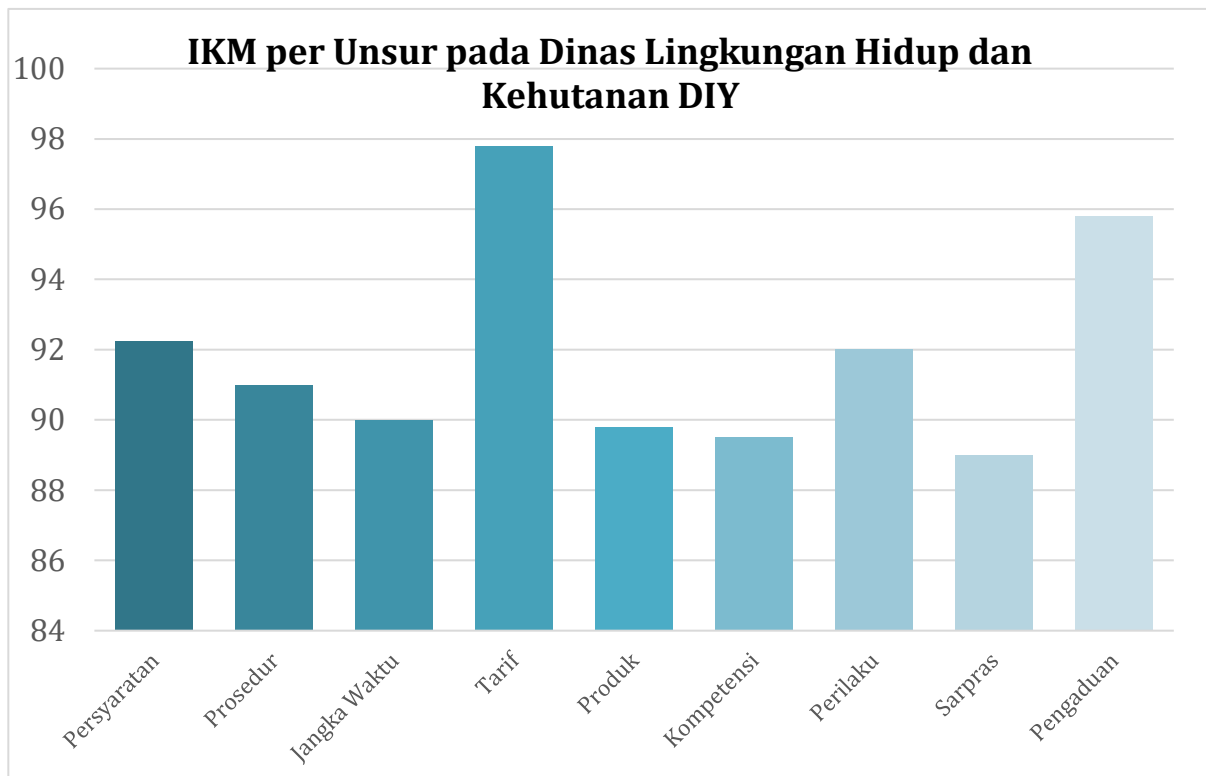
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 205 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	82	40%
		Perempuan	123	60%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	36	18%
		D1/D2/D3	7	3%
		D4/S1	138	67%
		S2	22	11%
		S3	2	1%
3	Pekerjaan	ASN	40	20%
		TNI	0	0%
		POLRI	1	0%
		Swasta	20	10%
		Wirausaha	10	5%
		Lainnya	134	65%
4	Jenis Layanan	Layanan Kunjungan Tamu	64	31%
		Layanan Pengaduan	12	6%
		Layanan Ijin Kegiatan	69	34
		Layanan Informasi Publik	60	29%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No .	Jenis Layanan	Jumlah Respon	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Sarpras	Aduan	IKM Per Jenis Layanan
1.	Kunjungan Tamu	64	91	90	91	96	92	91	93	90	96	91,27
2.	Pengaduan	12	92	88	88	100	88	85	90	85	90	88,46
3.	Ijin Kegiatan	69	95	94	91	97	90	91	92	89	99	92,03
4.	Informasi Publik	60	91	92	90	98	89	91	93	92	98	91,85
Rerata IKM Per Unsur			92,25	91	90	97,8	89,8	89,5	92	89	95,8	90,90
IKM Unit Layanan			90,90									
Mutu Unit Layanan			A									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek sarana prasarana dan kompetensi pelaksana merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Sarana prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 89,13. Selanjutnya kompetensi pelaksana yang mendapatkan nilai 89,47 adalah nilai terendah kedua.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa sarana prasarana yang ada di DLHK DIY masih perlu dibenahi terutama dalam penyediaan tempat parkir motor beratap diperluas, fasilitas disabilitas yang perlu diperbaiki, serta optimalisasi platform digital untuk memudahkan akses informasi. Selain itu, terdapat keluhan mengenai kompetensi petugas yang masih lambat dalam merespon aduan maupun permintaan informasi yang diajukan.

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih

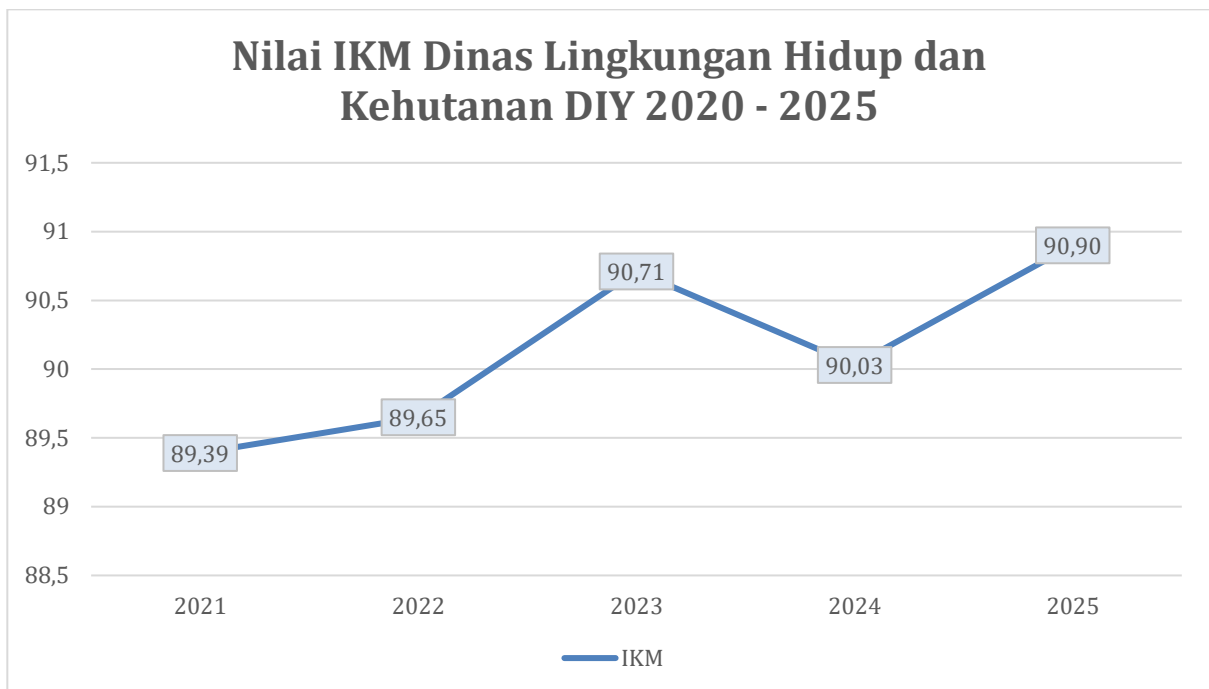
penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan perbaikan fasilitas sarana maupun prasarana, dan meningkatkan keterampilan petugas dalam menindaklanjuti pelayanan. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan

No .	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Sarana Prasarana	Mengoptimalisasi platform digital berupa website maupun instagram untuk memudahkan akses informasi publik.	Oktober 2025	Sub Bagian Umum
		Mengadakan perbaikan dan pembersihan fasilitas disabilitas secara berkala oleh petugas pelayanan publik bekerjasama dengan <i>cleaning service</i> .	November 2025	Sub Bagian Umum
		Menyediakan tempat parkir motor beratap untuk para pengguna layanan.	Desember 2025	Sub Bagian Umum
2	Kompetensi Petugas	Memberikan Bimbingan Teknis terkait alur sistem pelayanan dan pemberian <i>service excellent</i> .	Oktober 2025	Sub Bagian Umum

		Menerapkan sistem reward & punishment berbasis umpan balik pengguna.	April 2025	Sub Bagian Umum
--	--	--	------------	-----------------

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan DIY dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan DIY telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan DIY periode Tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	88,90	A
2	Prosedur	89,08	A
3	Jangka Waktu	88,75	A
4	Biaya/Tarif	95,83	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	90,09	A
6	Kompetensi Pelaksana	90,09	A
7	Perilaku Pelaksana	90,93	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	89,63	A
9	Sarana dan Prasarana	95,18	A

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan DIY telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode Tahun 2024. Berkaitan dengan hal tersebut, 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	Waktu Pelaksanaan	Tantangan/Hambatan
1	1.1. Melaksanakan sosialisasi kepada seluruh petugas pelayanan publik di setiap balai.	Sudah	Melaksanakan sosialisasi dan pembekalan secara rutin kepada seluruh petugas pelayanan publik di setiap balai agar para pengguna layanan dapat langsung diarahkan untuk mengisi link yang sudah disediakan, tanpa perlu mengurus melalui dinas induk.		Januari 2024	Petugas layanan harus lebih menguasai penggunaan pelayanan publik yang telah didigitalisasi.
2	2.1. Melakukan perubahan hal-hal yang dipersyaratkan	Sudah	Melakukan perubahan hal-hal yang dipersyaratkan sehingga dapat lebih mudah dan menghapus persyaratan yang dianggap tidak perlu.		Februari 2024	Pengguna layanan masih tetap merasa bahwa pengisian Form Pelayanan Publik cukup “ribet dan memakan waktu”

						
3	3.1. Melakukan penambahan opsi pemilihan Jenis surat pada Form Persuratan (https://bit.ly/suratdlhkdiy).	Sudah	Penambahan opsi pemilihan Jenis surat pada Form Persuratan memudahkan pengguna layanan untuk mendapatkan layanan sesuai yang dibutuhkan, sedangkan petugas layanan juga dimudahkan karena bisa terpilah antara surat dinas ataupun surat layanan lainnya.		Maret 2024	Beberapa pengguna layanan masih kurang tepat dalam melakukan pemilihan "Jenis Surat".

	3.2. Membuatkan <i>barcode</i> untuk link Form Persuratan (https://bit.ly/suratdlhkdiy).	Sudah	<i>Barcode</i> link Form Persuratan digunakan untu mempermudah pengguna layanan dalam melakukan pengisian Form tersebut sehingga lebih cepat, efektif, dan efisien.	 FORMULIR PERSURATAN DLHK DIY bit.ly/suratdlhkdiy ATAU SCAN HERE (0274) 688618 dlhkdiy.jogjapro.go.id dlhkdiy	Maret 2024	Beberapa pengguna layanan (yang telah lanjut usia) kesulitan dalam melakukan <i>scan barcode</i> karena tidak memiliki aplikasi untuk <i>scan</i> .
--	--	-------	---	--	------------	---

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga September 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 205 orang mengisi SKM pada Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan DIY di tahun 2025. Layanan Ijin Kegiatan menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 69 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan DIY, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 90,90. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan DIY mengalami peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu sarana prasarana dan kompetensi petugas.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan DIY telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Yogyakarta, 1 Oktober 2025

KEPALA DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN
KEHUTANAN DIY



KUSNO WIBOWO S.T., M.Si.

NIP. 197203281998031004

LAMPIRAN

1. Kuesioner



DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Survei ini dilakukan oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan DIY dengan nomor surat rekomendasi statistik V-22.3400.001 guna mengetahui tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan DIY.

* Wajib

Tata Cara Pengisian

Pilihan jawaban terdiri dari skala 1, 2, 3 dan 4. Jawaban dengan nilai terendah yaitu 1 (satu) sedangkan jawaban dengan nilai tertinggi yaitu 4 (empat). Bapak/Ibu/Saudara/i cukup memilih 1 (satu) jawaban pada tiap nomor pertanyaan. Tanggapan Bapak/Ibu/Saudara/i sangat berarti bagi peningkatan kualitas pelayanan kami. Atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i responden kami ucapkan terima kasih.

1. Jenis Kelamin *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Laki - laki
☐ Perempuan

2. Pendidikan *

Tandai satu oval saja.

- ☐ SD
☐ SMP
☐ SMA
☐ D3
☐ S1
☐ S2
☐ S3

3. Pekerjaan *

Tandai satu oval saja.

- ☐ PNS /
☐ ASN TNI
☐ Polri
☐ Swasta
☐ Wiraswasta
☐ Lainnya

4. Jenis Layanan Yang Diterima *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Informasi publik
- ☐ Ijin kegiatan
- ☐ Pengaduan
- ☐ Kunjungan Tamu

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

5. Pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Tidak sesuai (1)
- ☐ Cukup sesuai (2)
- ☐ Sesuai (3)
- ☐ Sangat sesuai (4)

6. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Tidak mudah (1)
- ☐ Cukup mudah (2)
- ☐ Mudah (3)
- ☐ Sangat mudah (4)

7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Tidak cepat (1)
- ☐ Kurang cepat (2)
- ☐ Cepat (3)
- ☐ Sangat cepat (4)

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Sangat mahal (1)
☐ Cukup mahal (2)
☐ Murah (3)
☐ Gratis (4)

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Tidak sesuai (1)
☐ Cukup sesuai (2)
☐ Sesuai (3)
☐ Sangat sesuai (4)

10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Tidak kompeten (1)
☐ Cukup kompeten (2)
☐ Kompeten (3)
☐ Sangat kompeten (4)

11. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait dengan kesopanan dan keramahan *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Tidak sopan dan ramah (1)
☐ Kurang sopan dan ramah (2)
☐ Sopan dan ramah (3)
☐ Sangat sopan dan ramah (4)

12. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Buruk (1)
☐ Cukup (2)
☐ Baik (3)
☐ Sangat baik (4)

13. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Tidak ada (1)
☐ Ada tetapi tidak berfungsi (2)
☐ Berfungsi kurang maksimal (3)Dikelola
☐ dengan baik (4)

14. Saran / Masukan *

15. Opini / Aspirasi terkait Lingkungan Hidup dan Kehutanan

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir

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

