

**LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER 2 TAHUN 2024**



**DINAS LINGKUNGAN HIDUP
KOTA BLITAR
TAHUN 2024**

KATA PENGANTAR

Salah satu indikasi pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah keikutsertaan (*participation*) masyarakat dalam menentukan kebijakan publik yang akan diambil oleh pemerintah sebagai fasilitator dan dinamisator/agen pembangunan. Partisipasi masyarakat juga sangat dibutuhkan dalam menilai (*evaluate*) atau memberi umpan balik (*feedback*) terhadap semua bentuk penerapan (*implementation*) kebijakan-kebijakan pelayanan publik yang diambil.

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Dengan mengucapkan syukur alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT akhirnya penyusunan laporan akhir survei kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Lingkungan Hidup Kota Blitar Semester 2 tahun 2024 dapat diselesaikan.

Akhirnya kami mengucapkan terimakasih atas bantuan dan dukungan berbagai pihak hingga laporan Akhir ini terselesaikan.

Blitar, 15 Juli 2024

Penyusun

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	4
1.2. Tujuan.....	5
1.3. Sasaran.....	5
1.4. Metode.....	5
BAB II HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	
2.1. Gambaran Umum Survei.....	8
2.2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat.....	8
2.2.1. Jenis Layanan.....	8
2.2.2. Data Responden.....	8
2.2.3. Analisis Karakteristik Pelayanan Publik.....	9
2.2.4. Indeks Kepuasan Masyarakat.....	15
2.2.5. Rencana Aksi Perbaikan Nilai Unsur Pelayanan.....	16
2.2.6. Tindak Lanjut Perbaikan Nilai Unsur Terendah Tahun Sebelumnya.....	17
2.2.7. Kendala dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	17
BAB III PENUTUP	
Penutup.....	18
Daftar Lampiran.....	19

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menjadi suatu agenda yang harus segera diterapkan oleh semua instansi penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya mengukur kinerja dan kualitas pelayanan publik secara terus-menerus dan berkelanjutan. Dalam bagian pengantar Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi menyatakan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara terus menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur negara pada semua tingkatan. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, Kementerian PAN RB menetapkan kebijakan tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap unit pelayanan instansi pemerintah. Instrumen IKM ini juga diharapkan dapat memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara obyektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja unit pelayanan publik.

Melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik serta Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 26 Tahun 2021 Tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dengan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dapat diketahui tingkat kekurangan dan kelemahan kualitas pelayanan yang selanjutnya sebagai bahan pertimbangan

penyusunan kebijakan untuk perbaikan pelayanan waktu mendatang, serta sebagai tolok ukur kualitas pelayanan publik di Dinas Lingkungan Hidup Kota Blitar.

Oleh karena itu maka Dinas Lingkungan Hidup Kota Blitar sebagai penyelenggara pelayanan publik melaksanakan survei kepuasan masyarakat sebagai upaya untuk memperbaiki pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Blitar.

1.2. TUJUAN

Pengukuran survei kepuasan masyarakat bertujuan untuk :

1. Mendapatkan suatu gambaran penilaian masyarakat yang lebih objektif terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan selama ini.
2. Mendapatkan *feed back* / umpan balik atas kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan / peningkatan kualitas pelayanan secara berkesinambungan.
3. Sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih baik dalam artian pelayanan yang lebih efektif, efisien dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

1.3. SASARAN

Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 bahwa sasaran pelaksanaan survei kepuasan masyarakat antara lain :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

1.4. METODE

1. Mengembangkan Kuisisioner

Survei kepuasan masyarakat dilaksanakan secara elektronik melalui aplikasi sukma.jatimprov.go.id yang dikembangkan dengan berpedoman pada Peraturan

Gubernur Jawa Timur Nomor 26 Tahun 2021 Tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. 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 Dinas Lingkungan Hidup Kota Blitar 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. Menetapkan Jumlah Responden

Responden adalah semua pengguna layanan Dinas Lingkungan Hidup Kota Blitar. Jumlah responden ditentukan sesuai dengan tabel *Krejcie and Morgan* yang terdapat pada Lampiran II Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017.

3. Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat

Tim pelaksana survei kepuasan masyarakat dibentuk untuk mempermudah proses pelaksanaan dan pelaporan survei kepuasan masyarakat. Pengarah tim adalah Kepala Dinas Lingkungan Hidup Kota Blitar dan pelaksana survei kepuasan masyarakat diketuai Sekretaris Dinas Lingkungan Hidup.

4. Rencana Kerja

Kegiatan ini dilaksanakan secara berkala setiap Semester oleh Dinas Lingkungan Hidup Kota Blitar sebagai penyelenggara pelayanan publik di Kota Blitar. Pengguna yang telah menerima layanan dapat mengakses aplikasi survei kepuasan masyarakat secara elektronik pada aplikasi sukma.jatimprov.go.id dan selanjutnya menyusun laporan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat.

BAB II

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2.1 Gambaran Umum Survei

Pemberian pelayanan publik oleh penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauh mana penyelenggara pelayanan publik telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Perkembangan kehidupan masyarakat yang sangat dinamis seiring dengan tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, membuat masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Lingkungan Hidup Kota Blitar.

2.2 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

2.2.1 Jenis Layanan

Pada kegiatan survei kepuasan masyarakat Semester 2 tahun 2024, jenis pelayanan yang dilakukan survei adalah semua layanan yang ada di Dinas Lingkungan Hidup Kota Blitar. Diantaranya : potong pohon, pengangkutan sampah dari TPS ke TPA dan sebagainya.

1.2.2 Data Responden

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat di Dinas Lingkungan Hidup Kota Blitar sebanyak 104 dan diperoleh gambaran responden survei sebagai berikut :

1. Jenis Kelamin

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH	PERSENTASE
1	Laki-laki	28	26,92 %
2	Perempuan	76	73,08 %

Sumber : *sukma.jatimprov.go.id*

2. Umur

NO	Umur	JUMLAH	PERSENTASE
1	Kurang dari 16 tahun	0	0 %
2	17 – 30 tahun	62	59,62 %
3	31 – 50 tahun	33	31,73 %
4	50 tahun keatas	9	8,65 %

Sumber : *sukma.jatimprov.go.id*

1.2.3 Analisis Karakteristik Pelayanan Publik Dinas Lingkungan Hidup

Analisis hasil survei kepuasan masyarakat menggambarkan kondisi pelayanan pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Blitar yang dijabarkan pada masing-masing variabel pelayanan publik sebagai berikut :

1. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Hasil survei primer menunjukkan bahwa sebanyak 104 responden berpendapat bahwa persyaratan pelayanan publik Dinas Lingkungan Hidup Kota Blitar sesuai dengan jenis pelayanan. Sebanyak 44,66 % responden berpendapat bahwa persyaratan pelayanan publik sangat sesuai dengan jenis layanan, sebanyak 55,34 % responden berpendapat bahwa persyaratan pelayanan publik sesuai dengan jenis layanan, sebanyak 0 % responden berpendapat bahwa persyaratan pelayanan publik kurang sesuai dengan jenis layanan dan sebanyak 0 % responden berpendapat bahwa persyaratan pelayanan publik tidak sesuai dengan jenis layanan.

**Tabel 1.1 Persentase Pendapat Responden Dinas Lingkungan Hidup Kota Blitar
Tentang Variabel Persyaratan Pelayanan
Semester 2 Tahun 2024**

No	Persyaratan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak Sesuai	0	0 %
2	Kurang Sesuai	0	0 %
3	Sesuai	57	55,34 %
4	Sangat Sesuai	46	44,66 %

Sumber : *sukma.jatimprov.go.id*

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Prosedur berguna untuk mempermudah pemohon untuk mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan. Berdasarkan hasil survei pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Blitar, didapatkan bahwa responden yang menilai prosedur sangat mudah sebanyak 40,38 %, responden menilai mudah sebanyak 57,69 %, responden menilai kurang mudah sebanyak 0,69 % dan responden menilai tidak mudah sebanyak 0,69 %.

**Tabel 1.2
Persentase Pendapat Responden Dinas Lingkungan Hidup Kota Blitar
Tentang Variabel Sistem, Mekanisme dan Prosedur
Semester 2 Tahun 2024**

No	Prosedur	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak mudah	1	0,96 %
2	Kurang mudah	1	0,96 %
3	Mudah	60	57,69 %
4	Sangat mudah	42	40,38 %

Sumber : *sukma.jatimprov.go.id*

3. Waktu Penyelesaian

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan yang ada di Dinas Lingkungan Hidup Kota Blitar. Berdasarkan hasil survei primer, didapatkan bahwa responden yang

menilai jangka waktu pelayanan sangat cepat sebanyak 26,92 %, responden menilai cepat sebanyak 68,27 %, responden menilai kurang cepat sebanyak 3,85 % dan responden menilai tidak cepat sebanyak 0,96 %.

Tabel 1.3
Persentase Pendapat Responden Dinas Lingkungan Hidup Kota Blitar
Tentang Variabel Waktu Penyelesaian
Semester 2 Tahun 2024

No	Waktu	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak Cepat	1	0,96 %
2	Kurang Cepat	4	3,85 %
3	Cepat	71	68,27 %
4	Sangat Cepat	28	26,92 %

Sumber : sukma.jatimprov.go.id

4. Biaya / Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya telah ditetapkan berdasarkan peraturan yang berlaku. Berdasarkan survei primer didapatkan hasil bahwa sebanyak 62,5 % responden yang merupakan pemohon menjawab biaya pelayanan gratis, sebanyak 36,54 % responden menjawab biaya pelayanan murah, sebanyak 0,96 % responden menjawab biaya pelayanan cukup mahal, dan sebanyak 0 % responden yang menjawab biaya pelayanan sangat mahal.

Tabel 1.4
Persentase Pendapat Responden Dinas Lingkungan Hidup Kota Blitar
Tentang Variabel Biaya / Tarif
Semester 2 Tahun 2024

No	Biaya/Tarif	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Sangat Mahal	0	0 %
2	Cukup Mahal	1	0,96 %
3	Murah	38	36,54 %
4	Gratis	65	62,5 %

Sumber : sukma.jatimprov.go.id

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kota Blitar. Berdasarkan hasil survei produk spesifikasi pelayanan pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Blitar, didapatkan hasil bahwa sebanyak 39,42 % responden yang merupakan pengguna layanan menjawab produk spesifikasi pelayanan sangat sesuai, sebanyak 60,42 % responden yang merupakan pengguna layanan menjawab produk spesifikasi pelayanan sesuai, sebanyak 0 % responden yang merupakan pengguna layanan menjawab produk spesifikasi pelayanan kurang sesuai, dan sebanyak 0 % responden yang merupakan pemohon menjawab produk spesifikasi pelayanan tidak sesuai.

Tabel 1.5

**Persentase Pendapat Responden Dinas Lingkungan Hidup Kota Blitar
Tentang Variabel Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
Semester 2 Tahun 2024**

No	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak Sesuai	0	0 %
2	Kurang Sesuai	0	0%
3	Sesuai	63	60,58 %
4	Sangat Sesuai	41	39,42 %

Sumber : sukma.jatimprov.go.id

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Blitar meliputi pengetahuan, keterampilan, keahlian dan pengalaman petugas penyelenggara pelayanan. Berdasarkan survei primer didapatkan hasil bahwa sebanyak 42,31 % responden pengguna layanan menjawab kompetensi pelaksana sangat kompeten, sebanyak 55,77 % responden menjawab kompetensi pelaksana kompeten, sebanyak 1,92 % responden menjawab kompetensi pelaksana kurang kompeten, dan sebanyak 0 % responden yang menjawab kompetensi pelaksana tidak kompeten.

Tabel 1.6
Persentase Pendapat Responden Dinas Lingkungan Hidup Kota Blitar
Tentang Variabel Kompetensi Pelaksana
Semester 2 Tahun 2024

No	Kompetensi Pelaksana	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak Kompeten	0	0 %
2	Kurang Kompeten	2	1,92 %
3	Kompeten	58	55,77 %
4	Sangat Kompeten	44	42,31 %

Sumber : *sukma.jatimprov.go.id*

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana dapat ditinjau dari kesopanan dan keramahan petugas pelaksana dalam memberikan jasa pelayanan kepada para pengguna jasa. Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa sebanyak 42,31 % responden menilai perilaku pelaksana sangat sopan dan ramah, sebanyak 55,77 % responden menilai perilaku pelaksana sopan dan ramah, sebanyak 1,92 % responden menilai perilaku pelaksana kurang sopan dan ramah, dan sebanyak 0 % responden menilai perilaku pelaksana tidak sopan dan ramah .

Tabel 1.7
Persentase Pendapat Responden Dinas Lingkungan Hidup Kota Blitar
Tentang Variabel Perilaku Pelaksana
Semester 2 Tahun 2024

No	Perilaku Pelaksana	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak sopan dan ramah	0	0 %
2	Kurang sopan dan ramah	2	1,92 %
3	Sopan dan ramah	58	55,77 %
4	Sangat sopan dan ramah	44	42,31 %

Sumber : *sukma.jatimprov.go.id*

8. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana Dinas Lingkungan Hidup Kota Blitar yang sudah ada dinilai sangat baik sebanyak 53,85 % responden, dinilai baik sebanyak 46,15 % responden, dinilai cukup sebanyak 0 % responden dan dinilai buruk oleh 0 % responden.

Tabel 1.8
Persentase Pendapat Responden Dinas Lingkungan Hidup Kota Blitar
Tentang Variabel Sarana dan Prasarana
Semester 2 Tahun 2024

No	Sarana dan Prasarana	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Buruk	0	0 %
2	Cukup	0	0 %
3	Baik	48	46,15 %
4	Sangat Baik	56	53,85 %

Sumber : *sukma.jatimprov.go.id*

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan dinilai masyarakat telah dikelola dengan baik 91,35 % responden, sebanyak 8,65 % responden menilai bahwa penanganan pengaduan, saran dan masukan berfungsi kurang maksimal, sebanyak 0 % responden menilai ada tapi tidak berfungsi dan sebanyak 0 % responden menilai tidak ada.

Tabel 1.9
Persentase Pendapat Responden Dinas Lingkungan Hidup Kota Blitar
Tentang Variabel Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
Semester 2 Tahun 2024

No	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak ada	0	0 %
2	Ada tetapi tidak berfungsi	0	0 %
3	Berfungsi kurang maksimal	9	8,65 %
4	Dikelola dengan baik	95	91,35 %

Sumber : *sukma.jatimprov.go.id*

1.2.4 Indeks Kepuasan Masyarakat

Dari seluruh jenis pelayanan publik yang disurvei pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Blitar maka diperoleh data sebagai berikut :

No. Unsur	UNSUR PELAYANAN	NILAI SEMESTER 1	NILAI SEMESTER 2	SKM TAHUN 2024
1	2	3	4	$5 = (3+4)/2$
1.	Persyaratan Pelayanan	82,97	86,06	84,49
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	83,95	84,38	84,16
3.	Waktu Penyelesaian	80,51	80,29	80,4
4.	Biaya / Tarif	92,89	90,38	91,63
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	81,86	84,86	83,36
6.	Kompetensi Pelaksana	84,8	85,1	84,95
7.	Perilaku pelaksana	84,31	88,46	86,38
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	95,83	97,84	96,83
9.	Sarana dan Prasarana	83,09	85,34	84,21
NILAI KEPUASAN MASYARAKAT		84,72	86	85,36

Sumber : sukma.jatimprov.go.id

Analisis hasil survei kepuasan masyarakat menggambarkan kondisi pelayanan pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Blitar Semester 2 yang dijabarkan pada masing-masing variabel pelayanan publik sebagai berikut :

1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Lingkungan Hidup Kota Blitar dalam kategori kinerja pelayanan (**Baik**) dengan nilai sebesar **86**. Untuk penilaian per unsur pelayanan, menurut responden unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8) mendapatkan nilai persepsi paling tinggi yaitu **97,84**. Sedangkan unsur Waktu Penyelesaian (U3) mendapatkan nilai persepsi paling rendah **80,29**.
2. Nilai unsur **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** (U8) memperoleh nilai persepsi paling tinggi yaitu **97,84**. Hal yang mendorong tingginya capaian unsur

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah adanya aplikasi upim dan kotak saran yang langsung dilakukan respon.

3. Nilai terendah pada unsur **Waktu Penyelesaian** (U3) mendapat nilai persepsi paling rendah yaitu **80,29**. Hal yang menyebabkan nilai capaian unsur waktu penyelesaian menjadi rendah disebabkan oleh kurang fahaman tentang prosedur layanan DLH.

1.2.5 Rencana Aksi Perbaikan Nilai Unsur Pelayanan

Berdasarkan hasil analisis survei kepuasan masyarakat, unsur pelayanan berikut memerlukan rencana aksi untuk perbaikan nilai unsur pelayanan antara lain :

No	Prioritas Unsur	Rencana Aksi	Waktu				Penanggung Jawab
			TW III 2024	TW IV 2024	TW I 2025	TW II 2025	
1.	Unsur 3	1. Sosialisasi kepada pengepul, pengirit dan petugas pemotongan pohon dan memberikan pelatihan teknis	√	√	√	√	Kepala Dinas Lingkungan Hidup Kota Blitar
2.	Unsur 2	1. Melaksanakan riview ulang SP dan SOP Layanan Dinas Lingkungan Hidup	√	√	√	√	Kepala Dinas Lingkungan Hidup Kota Blitar
3.	Unsur 5	1. Memposting SP dan SOP Layanan Dinas Lingkungan Hidup di sosial media (web, Instagram, Facebook Dinas Lingkungan Hidup)			√	√	Kepala Dinas Lingkungan Hidup Kota Blitar

1.2.6 Tindak Lanjut Perbaikan Nilai Unsur Terendah Tahun Sebelumnya

Tindak lanjut perbaikan unsur pelayanan dengan nilai rendah pada tahun 2023 meliputi :

No.	Jenis Layanan	Tanggal Layanan	Unsur Terendah	Poin Nilai	Kendala / Sebab atas nilai rendah	Tindak Lanjut
1.	Layanan Dinas Lingkungan Hidup	Semester II Tahun 2023	U3	80,25	Kekurang fahaman atas prosedur layanan DLH	Pembuatan SOP
2.	Layanan Dinas Lingkungan Hidup	Semester II Tahun 2023	U5	82,00	Masih belum tahunya jenis pelayanan DLH	Sosialisasi terkait jenis pelayanan DLH
3.	Layanan Dinas Lingkungan Hidup	Semester II Tahun 2023	U2	83,00	Belum Tahunya SOP Trrkait Alur Pelayanan	Sosialisasi melalui Medsos

2.2.7 Kendala Dalam Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Semester II Tahun 2023

Berikut ini merupakan kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat pada Semester II tahun 2023 oleh Dinas Lingkungan Hidup Kota Blitar :

- Survei menggunakan aplikasi yang dengan scan barcode dimana tidak semua responden memiliki Smartphone yang bisa mengakses
- Pertanyaan didalam aplikasi tidak terfokus dalam satu layanan namun merupakan pertanyaan global tentang layanan pada OPD
- Analisis yang dikeluarkan pada aplikasi belum aplikatif terhadap permasalahan yang ada.

BAB III

PENUTUP

Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2024 pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Blitar telah dilaksanakan. Diharapkan kegiatan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat bukan hanya untuk memenuhi kewajiban Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik, tetapi juga untuk dapat menggali sumber-sumber informasi yang dapat digunakan sebagai acuan untuk melakukan perbaikan (*continual improvement*) guna peningkatan kualitas pelayanan publik di Dinas Lingkungan Hidup Kota Blitar.

Blitar , 9 Desember 2024
KEPALA DINAS LINGKUNGAN HIDUP
KOTA BLITAR



Ir. JAJUK INDIHARTATI

Pembina Utama Muda
NIP. 19661231 199303 2 047

DAFTAR LAMPIRAN :

1. Hasil download *excel* data responden Tahun 2024 pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Blitar dari aplikasi *sukma.jatimprov.go.id*

KUISONER PENGISIAN TERKAIT SKM DLH KOTA BLITAR

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA BLITAR**

Tanggal : 01 / 02 / 2024		Waktu : <input checked="" type="checkbox"/> 08.00 - 12.00* <input type="checkbox"/> 13.00 - 17.00*	
Jenis Layanan yang diterima :			
Profil Responden			
Jenis Kelamin : <input type="checkbox"/> L <input checked="" type="checkbox"/> P		Usia : 25 Tahun	
Pendidikan : <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input checked="" type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3			
Pekerjaan : <input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Peki <input checked="" type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirasaha			
Lainnya :			

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Langkah kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayannya.</p> <p>1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kecakapan petugas dalam pelayanan.</p> <p>1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <p>1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <p>1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <p>1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/harf dalam pelayanan</p> <p>1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Dirata</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan/pengum layanan</p> <p>1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <p>1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai</p>	<p>SARAN DAN MASUKAN : Berkaitan yg sangat terca</p>

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA BLITAR**

Tanggal : 22 / 02 / 2024		Waktu : <input checked="" type="checkbox"/> 08.00 - 12.00* <input type="checkbox"/> 13.00 - 17.00*	
Jenis Layanan yang diterima :			
Profil Responden			
Jenis Kelamin : <input type="checkbox"/> L <input checked="" type="checkbox"/> P		Usia : 24 Tahun	
Pendidikan : <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input checked="" type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3			
Pekerjaan : <input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Peki <input checked="" type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirasaha			
Lainnya :			

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Langkah kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayannya.</p> <p>1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kecakapan petugas dalam pelayanan.</p> <p>1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <p>1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <p>1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <p>1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/harf dalam pelayanan</p> <p>1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Dirata</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan/pengum layanan</p> <p>1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <p>1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai</p>	<p>SARAN DAN MASUKAN : Sudah bagus.</p>

PENGISIAN MASYARAKAT APLIKASI E-SUKMA JATIM

