

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



DINAS LINGKUNGAN HIDUP
KOTA BATAM
TAHUN 2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	8
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM.....	11
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. i	
2. Hasil Pengolahan Data	ii
3. ii	
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	iv

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamankan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kota Batam sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas

pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan Dokumen Lingkungan dan Persetujuan Teknis Baku Mutu Lingkungan/SLO yang telah diberikan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kota Batam.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;

4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Batam dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Lingkungan Hidup Kota Batam yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman

7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) semester. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	8
2.	Pengumpulan Data	Februari-April 2024	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei-Juni 2024	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Batam berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Batam dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 85 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 70 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 71 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	42	59%
		PEREMPUAN	29	41%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	1	1%
		SLTA	7	10%
		DI	1	1%
		DII	1	1%
		DIII	6	8%
		DIV	4	6%
		SI	35	49%
		S2	15	21%
		S3	1	1%
3	PEKERJAAN	PNS	6	8%
		TNI	1	1%
		SWASTA	33	46%
		WIRUSAHA	19	27%
		LAINNYA	12	17%
4	JENIS LAYANAN	Dokumen Lingkungan	31	44%
		Persetujuan Teknis Baku	40	56%
		Mutu Lingkungan/SLO		

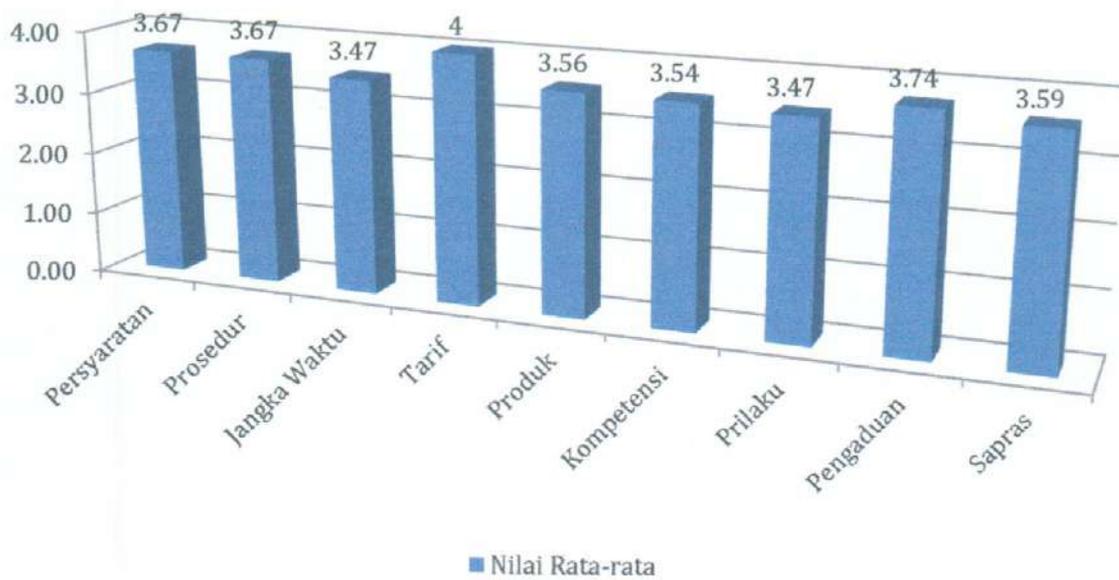
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Dokumen Lingkungan Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.67	3.67	3.47	4	3.56	3.54	3.47	3.74	3.59
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	90.9 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Kecepatan Pelayanan dan Prilaku Petugas Pelayanan merupakan dua unsur terendah yang mendapatkan nilai sama yaitu 3,47. Selanjutnya Kompetensi Petugas yang mendapatkan nilai 3,54 adalah nilai terendah ketiga.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 4. Selanjutnya unsur Penanganan Pengaduan merupakan unsur tertinggi kedua dengan nilai 3,74. Selain itu, Kesesuaian Persyaratan dan Prosedur Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi ketiga dengan nilai yang sama yaitu 3,67.

Ada beberapa sarana dan prasarana yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut:

- “Agar pelayanan perizinan bisa dibuat lebih ringkas dan cepat”.
- “Pelayanan petugas perlu ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah”.

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

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.
- Membuat kotak saran terhadap pelayanan yang diberikan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Perilaku Pelaksana	Memberikan pelatihan dan pemahaman terkait <i>service excellent</i>	√		√		Petugas Front Office
2	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi " <i>online</i> "		√		√	Bidang TL
3	Kompetensi Pelaksana	Mengikuti Bimbingan teknis maupun coaching terkait Teknis Pengelolaan Lingkungan Hidup		√			Bidang TL

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Lingkungan Hidup Kota Batam dapat dilihat melalui grafik berikut :

**Nilai SKM Dinas Lingkungan Hidup
Tahun 2021-2024**



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di tahun 2024 pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Batam namun masih dalam kategori "Sangat Baik".

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Lingkungan Hidup Kota Batam, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik dengan nilai SKM 90,9. Dengan hasil survey ini, maka kategori nilai SKM dalam pelayanan pada Dinas Lingkungan Hidup adalah "Sangat Baik".
- Unsur pelayanan terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan dan perilaku pelaksana.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kesesuaian Biaya mendapatkan nilai tertinggi 4. Selanjutnya unsur Penanganan Pengaduan merupakan unsur tertinggi kedua dengan nilai 3,74. Selain itu, Kesesuaian Persyaratan dan Prosedur Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi ketiga dengan nilai yang sama yaitu 3,67.

Batam, Agustus 2024

Kepala Dinas Lingkungan Hidup Kota Batam



Dr. Herman Rozie, S.STP., M.Si

NIP 197705121996121001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Kepercayaan

- Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian pernyataan pelayanan dengan jenis pelayanannya.
 - Sangat tepat
 - Tepat
 - Cukup tepat
 - Tidak tepat

Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

- Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.
 - Sangat mudah
 - Mudah
 - Cukup mudah
 - Tidak mudah

Waktu Penyelesaian

- Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam menyelesaikan pelayanan.
 - Sangat cepat
 - Cepat
 - Cukup cepat
 - Lambat

Biaya/Tarif Pelayanan

- Bagaimana pendapat Saudara tentang biaya atau tarif yang diserahkan kepada petugas layanan?
 - Baik
 - Buruk
 - Cukup baik
 - Tidak baik

Produk Spesifik dari Jenis Pelayanan

- Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.
 - Sangat sesuai
 - Sesuai
 - Cukup sesuai
 - Tidak sesuai

Kompetensi Pelaksana

- Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.
 - Sangat kompeten
 - Kompeten
 - Cukup kompeten
 - Tidak kompeten

Perilaku Pelaksana

- Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.
 - Sangat sopan dan ramah
 - Sopan dan ramah
 - Cukup sopan dan ramah
 - Tidak sopan dan ramah

Penerimaan Pengaduan, Saran dan Masukan

- Bagaimana pendapat Saudara tentang penerimaan pengaduan/penggunaan layanan.
 - Tidak dapat terima
 - Dapat terima sebagian
 - Dapat terima sebagian
 - Tidak dapat terima

Sarana dan Prasarana

- Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.
 - Sangat baik
 - Baik
 - Cukup
 - Buruk

2. Hasil Olah Data SKM

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN

DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN
JENIS LAYANAN

: DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA BATAM
: 1. Pelayanan Dokumen Lingkungan
2. Pelayanan Perstek Baku Mutu Lingkungan/SLO

NO. RES	Usia	NILAI UNSUR PELAYANAN								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	38	4	3	4	4	4	4	4	4	4
3	62	3	3	3	4	3	4	3	4	4
4	52	4	3	3	4	4	3	4	4	4
5	28	3	4	3	4	3	4	4	4	4
6	25	3	4	3	4	3	4	4	4	4
7	23	4	4	3	4	3	3	3	3	3
8	26	3	3	3	4	3	3	4	4	3
9	35	4	3	3	4	3	3	3	4	3
10	28	3	3	3	4	4	3	3	4	3
11	29	3	3	3	4	3	3	4	4	3
12	43	3	3	2	4	3	4	3	3	3
13	38	4	4	4	4	4	5	4	3	4
14	38	4	4	3	4	3	4	4	4	4
15	38	4	4	3	4	3	4	4	4	4
16	25	4	3	4	4	3	3	4	4	3
17	33	3	4	3	4	4	4	4	4	4
18	42	4	3	4	4	3	3	4	4	3
19	38	4	4	3	4	4	3	3	3	4
20	30	4	4	3	4	4	3	3	4	4
21	33	3	4	4	4	4	3	3	4	4
22	39	4	3	4	4	3	3	4	4	3
23	45	4	4	3	4	4	4	4	4	4
24	41	4	4	4	4	4	3	3	4	3
25	30	4	4	4	4	4	4	4	3	4
26	38	4	4	3	4	4	3	4	4	4
27	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	43	3	4	4	4	4	4	4	4	4
29	66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	25	4	4	4	4	3	3	4	4	4
31	30	4	4	4	4	4	3	3	4	4
32	35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	24	3	3	2	4	3	3	3	4	2
34	25	3	3	3	4	3	3	3	3	3
35	30	4	4	4	4	3	3	3	4	2
36	28	3	4	3	4	4	3	3	4	2
37	24	3	4	4	4	3	3	4	4	3
38	23	4	3	3	4	4	4	4	4	4
39	23	4	4	4	4	4	3	3	4	4
40	41	3	4	4	4	3	3	3	3	4
41	23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	39	3	3	3	4	3	3	3	4	3
43	38	4	4	4	4	4	4	4	3	4
44	49	4	3	3	4	3	4	3	3	4
45	30	4	3	3	4	4	4	3	4	3
46	50	4	4	4	4	3	3	3	4	3
47	45	4	4	3	4	4	4	4	4	4
48	41	3	4	3	4	4	4	4	4	3
49	40	3	3	3	4	3	3	4	4	3
50	37	3	4	3	4	3	3	4	4	3
51	39	4	4	4	4	4	4	4	4	3
52	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	38	4	3	4	4	4	3	4	4	4
54	45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	58	4	4	4	4	4	4	3	3	4
58	42	3	3	4	4	3	4	3	4	4
59	44	4	4	4	4	4	4	3	4	4
60	42	4	4	3	4	3	4	3	4	4
61	48	3	4	3	4	3	4	2	4	4
62	33	3	4	3	4	4	3	4	3	3
63	49	4	4	4	4	4	4	3	4	4
64	24	4	3	4	4	4	4	3	4	4
65	40	4	4	3	4	4	3	3	4	4
66	41	4	4	4	4	4	4	3	4	4
67	52	3	3	4	4	4	3	4	4	4
68	39	4	4	3	4	3	4	3	4	4
69	41	4	3	4	4	4	4	3	3	4
70	52	4	4	4	4	3	4	3	3	3
71	42	4	4	3	4	4	4	2	4	4
Nilai / Unsur	261	261	247	284	253	252	247	266	255	
NRR / Unsur	3.676	3.676	3.479	4.000	3.563	3.549	3.479	3.746	3.592	
NRR tertbg / Unsur	0.408	0.408	0.386	0.444	0.396	0.394	0.386	0.416	0.399	

IKM Unit pelayanan *) **)
3.636 90.9

Keterangan :
 - U1 s.d. U14 = 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 kuesioner yang tersisi
 NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.676
U2	Prosedur Pelayanan	3.676
U3	Kecepatan Pelayanan	3.479
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	4.000
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.563
U6	Kompetensi Petugas	3.549
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.479
U8	Penanganan Pengaduan	3.746
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.592

IKM UNIT PELAYANAN : 90.9

Mutu Pelayanan : **Mutu Pelayanan : Sangat Baik**

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



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat

Periode 2023 Semester 2



Dinas Lingkungan Hidup Kota Batam

2023

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk

mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Dinas Lingkungan Hidup Kota Batam perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Lingkungan Hidup Kota Batam periode tahun 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2023 Semester 2 (Juli – Desember)

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	95.03	A (Sangat Baik)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	92.47	A (Sangat Baik)
3	Waktu Penyelesaian	93.32	A (Sangat Baik)
4	Biaya/Tarif	93.89	A (Sangat Baik)
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	92.33	A (Sangat Baik)
6	Kompetensi Pelaksana	92.05	A (Sangat Baik)
7	Perilaku Pelaksana	93.18	A (Sangat Baik)
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	90.34	A (Sangat Baik)
9	Sarana dan Prasarana	94.60	A (Sangat Baik)

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti

dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan Koordinasi Penjemputan Bank Sampah agar Agar Tepat Waktu Sesuai Jadwal	√	√	√	√	Bidang Pengelolaan Persampahan
2	Sarana dan Prasarana	Penambahan Armada Penjemputan, Peremajaan Alat Penimbangan, Menambah Informasi dalam bentuk Pamphlet, Brosur.				√	Bidang Pengelolaan Persampahan
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Peningkatan Kompetensi Petugas, Meningkatkan Kualitas Penanganan Pengaduan Seputar Keluhan Unit Bank Sampah			√		Bidang Pengelolaan Persampahan

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan Koordinasi Penjemputan Bank Sampah agar Tepat Waktu Sesuai Jadwal	Koordinasi dan sosialisasi bersama masyarakat terkait pelayanan Bank Sampah		
2	Sarana dan Prasarana	Penambahan Armada Penjemputan, Peremajaan Alat Penimbangan, Menambah Informasi dalam bentuk Pamphlet, Brosur.	Pengadaan pickup pengangkut sampah tahun anggaran 2024		
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Peningkatan Kompetensi Petugas, Meningkatkan Kualitas Penanganan Pengaduan Seputar Keluhan Unit Bank Sampah	Dinas Lingkungan Hidup bersama Dinas Komunikasi dan Informatika sedang membangun aplikasi bidang persampahan		

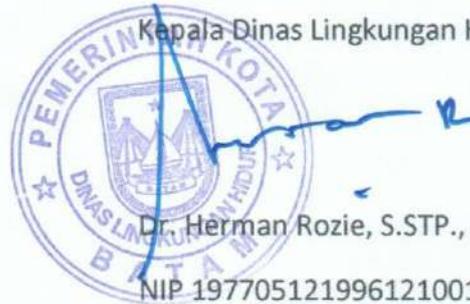
BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik kesimpulan yaitu Dinas Lingkungan Hidup Kota Batam telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% .

Batam, 18 Desember 2023

Kepala Dinas Lingkungan Hidup Kota Batam



Dr. Herman Rozie, S.STP., M.Si

NIP 197705121996121001