

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**



**DINAS LINGKUNGAN HIDUP**  
**KOTA BATAM**  
**TAHUN 2024**

## DAFTAR ISI

|                                                                          |           |
|--------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                                                  | <b>ii</b> |
| <b>BAB I .....</b>                                                       | <b>1</b>  |
| <b>PENDAHULUAN .....</b>                                                 | <b>1</b>  |
| 1.1 Latar Belakang.....                                                  | 1         |
| 1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....                    | 2         |
| 1.3 Maksud dan Tujuan.....                                               | 2         |
| <b>BAB II .....</b>                                                      | <b>4</b>  |
| <b>PENGUMPULAN DATA SKM.....</b>                                         | <b>4</b>  |
| 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         |
| <b>BAB III .....</b>                                                     | <b>7</b>  |
| <b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....</b>                                   | <b>7</b>  |
| 3.1 Jumlah Responden SKM.....                                            | 7         |
| 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)..... | 8         |
| <b>BAB IV .....</b>                                                      | <b>9</b>  |
| <b>ANALISIS HASIL SKM.....</b>                                           | <b>9</b>  |
| 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....     | 9         |
| 4.2 Rencana Tindak Lanjut .....                                          | 10        |
| 4.3 Tren Nilai SKM.....                                                  | 11        |
| <b>BAB V .....</b>                                                       | <b>12</b> |
| <b>KESIMPULAN .....</b>                                                  | <b>12</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                                                     | <b>13</b> |
| 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 mengamanatkan 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 (AMDAL & UKL-UPL) 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                          | Juli 2024         | 8                 |
| 2.  | Pengumpulan Data                   | Agust-Okt 2024    | 60                |
| 3.  | Pengolahan Data dan Analisis Hasil | November 2024     | 10                |
| 4.  | Penyusunan dan Pelaporan Hasil     | Desember 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 25 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 24 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 25 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

| No | KARAKTERISTIK | INDIKATOR                                 | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|---------------|-------------------------------------------|--------|------------|
| 1  | JENIS KELAMIN | LAKI                                      | 17     | 68%        |
|    |               | PEREMPUAN                                 | 8      | 32%        |
| 2  | PENDIDIKAN    | SD KE BAWAH                               | 0      | 0%         |
|    |               | SLTP                                      | 0      | 0%         |
|    |               | SLTA                                      | 0      | 0%         |
|    |               | DI                                        | 0      | 0%         |
|    |               | DII                                       | 0      | 0%         |
|    |               | DIII                                      | 5      | 20%        |
|    |               | DIV/SI                                    | 18     | 72%        |
|    |               | S2                                        | 2      | 8%         |
|    |               | S3                                        | 0      | 0%         |
| 3  | PEKERJAAN     | PNS                                       | 0      | 0%         |
|    |               | TNI                                       | 0      | 0%         |
|    |               | SWASTA                                    | 17     | 68%        |
|    |               | WIRSAUSAHA                                | 8      | 32%        |
|    |               | LAINNYA                                   | 0      | 0%         |
|    | JENIS LAYANAN | Dokumen Lingkungan<br>(Amdal dan UKL-UPL) | 25     | 100%       |

### 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    |  | 3.520                     | 3.560 | 3.560 | 4  | 3.560 | 3.480 | 3.560 | 3.720 | 3.760 |
| Kategori         |  | A                         | A     | A     | A  | A     | A     | A     | A     | A     |
| IKM Unit Layanan |  | 90.8 (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. Kompetensi Petugas merupakan unsur terendah yang mendapatkan nilai yaitu 3,480.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 4. Selanjutnya unsur Kualitas Sarana dan Prasarana merupakan unsur tertinggi kedua dengan nilai 3,760. Selain itu, unsur Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi ketiga dengan nilai yang sama yaitu 3,720.

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 "online"                                            |       | √     |        | √     | 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 Juli hingga Desember 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Lingkungan Hidup Kota Batam, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik dengan nilai SKM 90,8. 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 unsur kompetensi petugas.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 4. Selanjutnya unsur Kualitas Sarana dan Prasarana merupakan unsur tertinggi kedua dengan nilai 3,760. Selain itu, unsur Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi ketiga dengan nilai yang sama yaitu 3,720.

Batam, 13 Februari 2025

Kepala Dinas Lingkungan Hidup Kota Batam



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

NIP 197705121996121001



## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

#### Persyaratan

- Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan nya.

- Sangat sesuai
- Sesuai
- Cukup sesuai
- Tidak sesuai

#### Stiker, Metakisme, dan Prosedur

- Bagaimana pemahaman Saudara tentang berdasarkan prosedur pelayanan di unit ini.

- Sangat sesuai
- Sesuai
- Cukup sesuai
- Tidak sesuai

#### 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 dikenakan kepada petugas layanan?

- Sesuai
- Sesuai
- Cukup sesuai
- Tidak

#### Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

- Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang terdapat dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan

- Sangat sesuai
- Sesuai
- Cukup sesuai
- Tidak sesuai

#### Kompetensi Petugas

- Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan

- Sangat Kompeten
- Kompeten
- Cukup Kompeten
- Tidak Kompeten

#### Perilaku Petugas

- Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan beretika

- Sangat sopan dan etika
- Sopan dan etika
- Cukup sopan dan etika
- Tidak sopan dan etika

#### Penggunaan Pengaduan, Saran dan Masukan

- Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan/penggunaan layanan

- Tidak ada yang masuk
- Tidak ada yang masuk
- Ada beberapa masuknya
- Banyak

#### Sarana dan Prasarana

- Bagaimana pendapat Saudara tentang fasilitas 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

| NO.<br>RES         | Usia | NILAI UNSUR PELAYANAN |       |       |       |       |       |       |       |           |
|--------------------|------|-----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------|
|                    |      | U1                    | U2    | U3    | U4    | U5    | U6    | U7    | U8    | U9        |
| 1                  | 29   | 4                     | 4     | 3     | 4     | 4     | 3     | 3     | 3     | 3         |
| 2                  | 43   | 3                     | 4     | 3     | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     | 4         |
| 3                  | 30   | 3                     | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     | 3     | 4     | 4         |
| 4                  | 33   | 3                     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     | 4         |
| 5                  | 39   | 4                     | 4     | 3     | 4     | 3     | 4     | 4     | 4     | 4         |
| 6                  | 45   | 4                     | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4         |
| 7                  | 41   | 3                     | 3     | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     | 4         |
| 8                  | 33   | 4                     | 3     | 3     | 4     | 3     | 3     | 4     | 4     | 4         |
| 9                  | 38   | 3                     | 4     | 4     | 4     | 4     | 3     | 3     | 4     | 4         |
| 10                 | 30   | 4                     | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 3     | 4         |
| 11                 | 33   | 3                     | 3     | 3     | 4     | 3     | 4     | 4     | 4     | 4         |
| 12                 | 39   | 4                     | 3     | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     | 3         |
| 13                 | 45   | 4                     | 3     | 4     | 4     | 3     | 4     | 3     | 3     | 4         |
| 14                 | 41   | 3                     | 4     | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     | 4         |
| 15                 | 33   | 4                     | 4     | 3     | 4     | 4     | 4     | 3     | 3     | 4         |
| 16                 | 39   | 4                     | 4     | 3     | 4     | 4     | 3     | 4     | 3     | 4         |
| 17                 | 45   | 3                     | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     | 3     | 4     | 4         |
| 18                 | 41   | 4                     | 3     | 3     | 4     | 3     | 3     | 4     | 4     | 4         |
| 19                 | 30   | 4                     | 4     | 3     | 4     | 3     | 2     | 3     | 4     | 3         |
| 20                 | 30   | 4                     | 4     | 3     | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     | 4         |
| 21                 | 33   | 3                     | 3     | 4     | 4     | 3     | 3     | 4     | 3     | 3         |
| 22                 | 39   | 4                     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     | 4         |
| 23                 | 45   | 3                     | 3     | 4     | 4     | 3     | 4     | 3     | 3     | 3         |
| 24                 | 41   | 3                     | 3     | 3     | 4     | 3     | 4     | 3     | 4     | 4         |
| 25                 | 30   | 3                     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 3         |
| Nilai / Unsur      |      | 88                    | 89    | 89    | 100   | 89    | 87    | 89    | 93    | 94        |
| NRR / Unsur        |      | 3.520                 | 3.560 | 3.560 | 4.000 | 3.560 | 3.480 | 3.560 | 3.720 | 3.760     |
| NRR terbag / Unsur |      | 0.391                 | 0.395 | 0.395 | 0.444 | 0.395 | 0.386 | 0.395 | 0.413 | 0.417     |
|                    |      | 89.000                |       |       |       |       |       |       |       | *)        |
|                    |      |                       |       |       |       |       |       |       |       | **) 3.632 |
| IKM Unit pelayanan |      |                       |       |       |       |       |       |       |       | 90.80     |

#### Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM terimbang
- \*\*) = Jumlah NRR Terimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR terimbang = NRR per unsur x 0,111

| No. | Unsur Pelayanan               | Rata-rata |
|-----|-------------------------------|-----------|
| U1  | Kesesuaian Persyaratan        | 3.520     |
| U2  | Prosedur Pelayanan            | 3.560     |
| U3  | Kecepatan Pelayanan           | 3.560     |
| U4  | Kesesuaian/ Kewajaran Biaya   | 4.000     |
| U5  | Kesesuaian Pelayanan          | 3.560     |
| U6  | Kompetensi Petugas            | 3.480     |
| U7  | Perilaku Petugas Pelayanan    | 3.560     |
| U8  | Penanganan Pengaduan          | 3.720     |
| U9  | Kualitas Sarana dan Prasarana | 3.760     |

IKM UNIT PELAYANAN :

90.8

Mutu Pelayanan :

Sangat Baik

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

### 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 2024 Semester 1**



**Dinas Lingkungan Hidup Kota Batam**

**2024**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

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

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

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

mencapai berbagai tujuan tersebut, maka 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 2024 semester 1 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2024 Semester 1 (Januari – Juni)**

| No | Unsur                                    | IKM  | Mutu Layanan    |
|----|------------------------------------------|------|-----------------|
| 1  | Persyaratan                              | 3.67 | A (Sangat Baik) |
| 2  | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur          | 3.67 | A (Sangat Baik) |
| 3  | Waktu Penyelesaian                       | 3.47 | A (Sangat Baik) |
| 4  | Biaya/Tarif                              | 4    | A (Sangat Baik) |
| 5  | Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan | 3.56 | A (Sangat Baik) |
| 6  | Kompetensi Pelaksana                     | 3.54 | A (Sangat Baik) |
| 7  | Perilaku Pelaksana                       | 3.47 | A (Sangat Baik) |
| 8  | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | 3.74 | A (Sangat Baik) |
| 9  | Sarana dan Prasarana                     | 3.59 | 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/<br>Kegiatan                                                                   | Waktu |      |      |      | Penanggung<br>Jawab  |
|----|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-------|------|------|------|----------------------|
|    |                             |                                                                                        | TW 1  | TW 2 | TW 3 | TW 4 |                      |
| 1  | <b>Perilaku Pelaksana</b>   | Memberikan pelatihan dan pemahaman terkait <i>service excellent</i>                    | √     |      | √    |      | Petugas Front Office |
| 2  | <b>Waktu Penyelesaian</b>   | Peningkatan sosialisasi registrasi "online"                                            |       | √    |      | √    | Bidang TL            |
| 3  | <b>Kompetensi Pelaksana</b> | Mengikuti Bimbingan teknis maupun coaching terkait Teknis Pengelolaan Lingkungan Hidup |       | √    |      |      | Bidang TL            |

### 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/<br>Hambatan |
|----|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| 1  | <b>Perilaku Pelaksana</b> | Sudah, dengan memberikan pelatihan dan pemahaman terkait <i>service excellent</i> | Rapat internal membahas teknis pekerjaan maupun perilaku pegawai Bidang TL                                          |  | -                      |
| 2  | <b>Waktu Penyelesaian</b> | Sudah, dengan melakukan sosialisasi aplikasi secara " <i>online</i> "             | Melakukan koordinasi bersama Diskominfo terkait pengembangan sistem aplikasi agar dapat mempercepat waktu pelayanan |  | -                      |



|   |                      |                                                                                               |                                                                                       |                                                                                       |   |
|---|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---|
| 3 | Kompetensi Pelaksana | Mengikuti Bimbingan teknis maupun <i>coaching</i> terkait Teknis Pengelolaan Lingkungan Hidup | Mengikuti bimbingan teknis baik yang diselenggarakan secara internal maupun dari luar |  | - |
|---|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---|

## 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, Februari 2025  
Kepala Dinas Lingkungan Hidup Kota Batam



Dr. Herman Rozie, S.STP., M.Si  
NIP 197705121996121001

## BAB V

### KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Lingkungan Hidup Kota Batam, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik dengan nilai SKM 90,8. 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 unsur kompetensi petugas.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 4. Selanjutnya unsur Kualitas Sarana dan Prasarana merupakan unsur tertinggi kedua dengan nilai 3,760. Selain itu, unsur Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi ketiga dengan nilai yang sama yaitu 3,720.

Batam, Februari 2025  
Kepala Dinas Lingkungan Hidup Kota Batam



D. Herman Rozie, S.STP., M.Si  
NIP 197705121996121001