



LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

**DINAS LINGKUNGAN HIDUP
KOTA SINGKAWANG
SEMESTER II TAHUN 2023**

**Jalan Merdeka No 78 Singkawang 79121
Telp. 0562-634114 Fax. 0562-634114
Website : www.lh.singkawangkota.go.id
Email : dislh@singkawangkota.go**

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadiran Allah Subhanahu Wata'ala yang telah melimpahkan rahmat-Nya hingga penyusunan Laporan Survey Kepuasan masyarakat Dinas Lingkungan Hidup Tahun 2023 dapat diselesaikan. Sebagaimana kita ketahui bahwa Pelayanan Publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi Negara yang bertugas memberikan pelayanan terbaik dan berkualitas kepada masyarakat.

Laporan ini merupakan gambaran/tolak ukur dari penyelenggaraan pelayanan public berdasarkan dan umpan balik dari masyarakat/pengguna layanan sehingga dapat dilakukan perbaikan secara terus menerus terhadap unsur pelayanan yang dirasakan kurang, dengan demikian dapat dilakukan upaya meningkatkan kualitas pelayanan public berkualitas dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Kami sangat berterima kasih kepada responden yang telah berpartisipasi mengisi kuesioner survey sebagai bahan laporan survey kepuasan masyarakat Tahun 2023 dilingkungan Dinas Lingkungan Hidup Kota Singkawang.

Disadari bahwa laporan ini tidaklah sempurna, selaku pelaksana kami mengharapkan saran sebagai masukan dalam rangka penyempurnaan dan perwujudan akuntabilitas public. Semoga Laporan ini dapat memberikan manfaat.

Singkawang, 8 November 2023

Kepala Dinas Lingkungan Hidup
Kota Singkawang



EMY HASTUTI, S.Sos

Pembina Utama Muda

NIP. 19670101 198603 2 005

DAFTAR ISI

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).....	9
BAB IV	10
ANALISIS HASIL SKM.....	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	10
4.2 Tren Nilai SKM	10
BAB V	11
KESIMPULAN	11
LAMPIRAN.....	12
1. Kuesioner melalui e-survey.....	12
2. Hasil Pengolahan Data	14
3. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat.....	16

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 Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan 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 administrasi yang telah diberikan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kota Singkawang.

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 Singkawang dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Lingkungan Hidup Kota Singkawang adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2023

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual 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 Singkawang 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

Teknis survey kepuasan masyarakat pada Dinas Lingkungan Hidup Kota dengan menggunakan Kuesioner Elektronik (e-survei) dan lembar kuesioner secara manual. E-survei dilaksanakan dengan menggunakan aplikasi google form. E-survei dengan menggunakan google form sangat mudah digunakan responden melalui gawai elektronik dan hasil pengukuran dapat diperoleh secara langsung/realtime.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

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

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2023	8
2.	Pengumpulan Data	Juli-September2023	90
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2023	20
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November 2023	7

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 Singkawang berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Singkawang dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 70 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 40 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

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 40 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	27	67,5 %
		PEREMPUAN	13	32,5 %
2	UMUR	≤20 THN	1	2,5 %
		21-30 THN	10	25 %
		31-40 THN	15	37,5 %
		41-50 THN	13	32,5 %
		51-60 THN	1	2,5 %
		≥61 THN	0	0 %
3	PENDIDIKAN	TDK SEKOLAH	0	0 %
		SD	0	0 %
		SMP	0	0 %
		SMA	13	32,5 %
		D1/D2/D3	4	10 %
		D4/S1	23	57,5 %
		S2	0	0 %
4	PEKERJAAN	PNS	8	20 %
		TNI/POLRI	1	2,5 %
		PEG. SWASTA	13	32,5 %
		PEG. BUMN/BUMD	0	0 %

		WIRASWASTA/WIRAUSAHA	12	30 %
		PELAJAR/MAHASISWA	0	0 %
		LAINNYA	6	15 %
5	JENIS LAYANAN	1. PELAYANAN PERSAMPAHAN	8	20 %
		2. PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT TERHADAP PERLINDUNGAN DAN PENGELOLAAN LINGKUNGAN HIDUP	5	12,5 %
		3. PENERBITAN PERSETUJUAN LINGKUNGAN BERUPA SURAT KEPUTUSAN KELAYAKAN LINGKUNGAN BAGI USAHA / KEGIATAN WAJIB AMDAL YANG TIDAK MASUK DALAM SISTEM OSS	2	5 %
		4. REKOMENDASI PERSETUJUAN/ PENOLAKAN UKL-UPL UNTUK USAHA/KEGIATAN WAJIB UKL-UPL YANG TIDAK MASUK DALAM SISTEM OSS	5	12,5 %
		5. VERIFIKASI SPPL YANG TIDAK MASUK DALAM SISTEM OSS	1	2,5 %
		6. SURAT PERSETUJUAN TEKNIS PEMBUANGAN DAN/ATAU PEMANFAATAN AIR LIMBAH DAN PEMBUANGAN EMISI	3	7,5 %
		7. SURAT KELAYAKAN OPERASIONAL (SLO) INSTALASI PENGOLAHAN AIR LIMBAH/FASILITAS INJEKSI DAN ALAT PENGENDALI EMISI	1	2,5 %
		8. PELAYANAN KONSULTASI PER SYARATAN ADMINISTRASI DAN TEKNIS PENYIMPANAN SEMEN TARA LIMBAH B3	0	0 %
		9. PELAYANAN SOSIALISASI PENGELOLAAN SAMPAH DAN LIMBAH B3	11	27 %
		10. IZIN PENEBAHAN ATAU PEMANGKASAN POHON	4	10 %

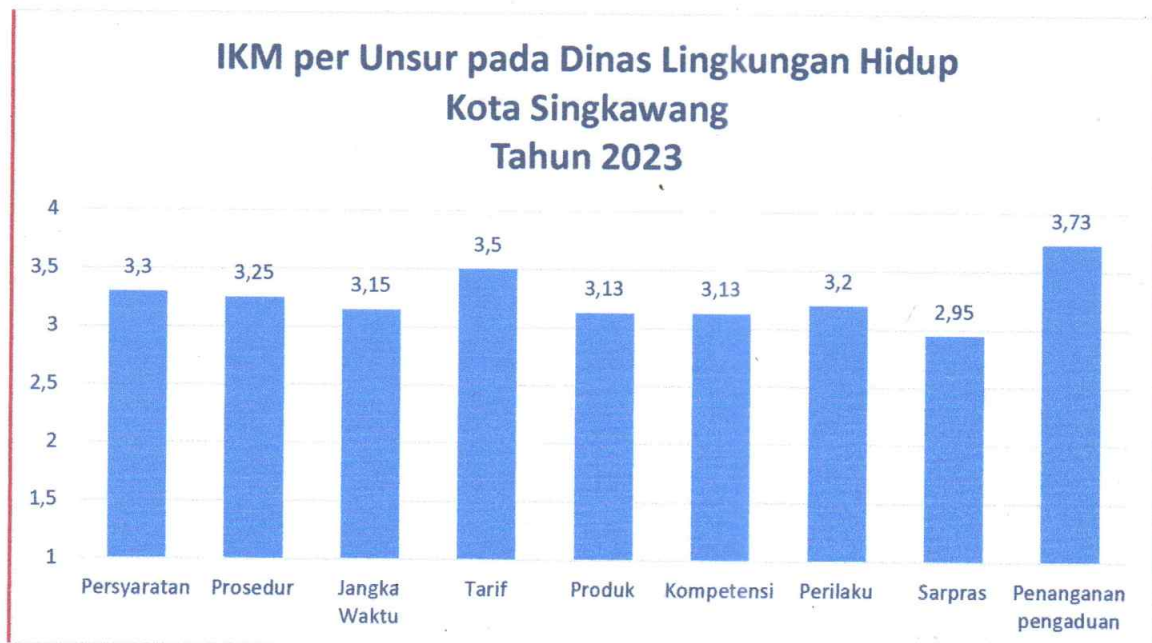
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.30	3.25	3.15	3.50	3.13	3.13	3.20	2.95	3.73
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	C	A
IKM Unit Layanan	81.38 (B atau 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. Sarana dan prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 2,95. Selanjutnya kompetensi pelaksana yang mendapatkan nilai 3,13 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga produk layanan termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan pengaduan mendapatkan nilai tertinggi 3,73 dari unsur layanan, dan Biaya/tarif mendapatkan nilai 3,50 serta persyaratan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,3.

4.2 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 Singkawang dapat dilihat melalui grafik berikut :



BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli hingga Desember 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Lingkungan Hidup Kota Singkawang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 81,38. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Lingkungan Hidup Kota Singkawang menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana, serta perilaku produk layanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan pengaduan mendapatkan nilai tertinggi 3,73 dari unsur layanan, dan Biaya/tarif mendapatkan nilai 3,50 serta persyaratan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,3.

Singkawang, 8 November 2023

Kepala Dinas Lingkungan Hidup
Kota Singkawang



EMY HASTUTI, S.Sos

Rebana Utama Muda

NIP. 19670101 198603 2 005

LAMPIRAN

1. Kuesioner melalui e-survey

15:34

docs.google.com/for

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SINGKAWANG

ryanbastian205@gmail.com [Switch account](#)

Not shared

* Indicated required question

NAMA *

Your answer

UMUR *

Your answer

PENDIDIKAN *

☐ SD / MI

☐ SMP / MTs / sederajat

☐ SMA / SMK / MA / sederajat

☐ D-1 / D-3

☐ D-4 / S-1

☐ > S-1

PEKERJAAN UTAMA

☐ PNS

☐ TNI / POLRI

☐ Pegawai Swasta

☐ Wiraswasta / Usahawan

☐ Pelajar / Mahasiswa

☐ Lainnya

BIDANG

☐ (A) BIDANG PENATAAN DAN PENATAAN PPLH

☐ (B) BIDANG PENGENDALIAN, PEMFIIHARAAN DAN PENINGKATAN KAPASITAS LH

☐ (C) BIDANG PENGELOLAAN SAMPAH DAN LIMBAH B3

JENIS PELAYANAN

☐ 1. PELAYANAN PERSAMPAHAN (BIDANG C)

☐ 2. PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT TERHADAP PERILINDUNGAN DAN PENGELOLAAN LINGKUNGAN HIDUP (BIDANG A)

☐ 3. PENERBITAN PERSETUJUAN LINGKUNGAN BERUPA SURAT KEPUTUSAN KELAYAKAN LINGKUNGAN (SKKL) BAGI USAHA DAN/ATAU KEGIATAN WAJIB AMDAL YANG TIDAK MASUK DALAM SISTEM OSS (BIDANG A)

☐ 4. REKOMENDASI PERSETUJUAN/PENOLAKAN UKL UPL UNTUK USAHA DAN/ATAU KEGIATAN WAJIB UKL-UPL YANG TIDAK MASUK DALAM SISTEM OSS (BIDANG A)

☐ 5. VERIFIKASI SPPL YANG TIDAK MASUK DALAM SISTEM OSS (BIDANG A)

☐ 6. SURAT PERSETUJUAN TEKNIS PEMBUANGAN DAN/ATAU PEMANFAATAN AIR LIMBAH DAN PEMBUANGAN EMISI (BIDANG A)

☐ 7. SURAT KELAYAKAN OPERASIONAL (SLO) INSTALASI PENGOLAHAN AIR LIMBAH / FASILITAS INJEKSI DAN ALAT PENGENDALI EMISI (BIDANG A)

☐ 8. PELAYANAN KONSULTASI PERSYARATAN ADMINISTRASI DAN TEKNIS PENYIMPANAN SEMENTARA LIMBAH B3 (BIDANG C)

☐ 9. PELAYANAN SOSIALISASI PENGELOLAAN SAMPAH DAN LIMBAH B3 (BIDANG C)

☐ 10. IZIN PENEBAHAN ATAU PEMANGKASAN POHON (BIDANG B)

Next

15:36

TENTANG PELAYANAN

Secara umum / keseluruhan menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?

RATING

SANGAT KURANG

1 ☐

2 ☐

3 ☐

4 ☐

SANGAT BAIK

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?

☐ a. Tidak Sesuai

☐ b. Kurang Sesuai

☐ c. Sesuai

☐ d. Sangat Sesuai

2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ?

☐ a. Tidak Mudah

☐ b. Kurang Mudah

☐ c. Mudah

☐ d. Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?

☐ a. Tidak Cepat

☐ b. Kurang Cepat

☐ c. Cepat

☐ d. Sangat Cepat

15:36 63%

4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan ?

☐ a. Sangat Mahal / Tidak Sesuai

☐ b. Cukup Mahal / Kurang Sesuai

☐ c. Murah / Sesuai

☐ d. Gratis / tanpa biaya / Sangat sesuai dan tidak meminta tips

5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanantara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan?

☐ a. Tidak Sesuai

☐ b. Kurang Sesuai

☐ c. Sesuai

☐ d. Sangat Sesuai

15:36 63%

6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan ?

☐ a. Tidak Kompeten / Tidak Mampu

☐ b. Kurang Kompeten / Kurang Mampu

☐ c. Kompeten dan Mampu

☐ d. Sangat Kompeten dan Sangat Mampu

7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ?

☐ a. Tidak Sopan dan Tidak Ramah

☐ b. Kurang Sopan dan Kurang Ramah

☐ c. Sopan dan Ramah

☐ d. Sangat Sopan dan Sangat Ramah

15:36 63%

8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ?

☐ a. Buruk

☐ b. Cukup

☐ c. Baik

☐ d. Sangat Baik

9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ?

☐ a. Tidak ada

☐ b. Ada tetapi tidak berfungsi

☐ c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti

☐ d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti

Saran perbaikan, masukan dan harapan : *

Your answer

Back Submit Clear form

2. PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

PERANGKAT DAERAH : DINAS LINGKUNGAN HIDUP (SEMESTER 2 TAHUN 2023)

NO. RESP	NILAI UNSUR PENILAIAN								
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9
1	3	3	3	3	3	3	3	3	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	2	2	2	4	2	2	3	2	2
5	3	4	4	4	4	3	4	3	4
6	4	4	3	4	3	3	3	3	4
7	4	3	3	4	3	3	3	3	4
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	4	3	3	3	2	4
11	3	3	4	3	3	3	3	2	3
12	3	3	3	4	3	3	3	2	4
13	4	4	4	4	3	4	4	4	4
14	4	4	3	3	4	3	3	3	3
15	4	3	3	3	3	3	3	3	4
16	4	4	4	4	4	4	4	3	4
17	4	3	3	4	3	3	3	3	4
18	3	3	3	3	3	3	3	2	3
19	3	3	3	4	3	3	3	2	3
20	4	3	3	4	3	3	3	3	4
21	3	3	3	2	3	3	3	3	3
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	3	3	4	3	3	3	3	4
24	3	3	3	4	3	3	3	3	4
25	3	3	3	4	3	3	3	3	4
26	3	4	3	4	3	4	3	3	4
27	3	4	3	3	3	3	3	3	4
28	4	4	4	3	3	3	3	3	3
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	2	3	2	3	3	2	3	2	3
31	2	3	3	3	3	3	3	3	4
32	3	3	3	3	3	4	4	4	4
33	3	3	3	3	3	3	3	3	4
34	3	3	3	4	3	3	3	3	4
35	3	3	3	3	3	3	4	4	4
36	4	4	3	3	3	3	3	3	4
37	4	3	3	4	3	3	3	3	4
38	3	3	3	4	3	3	3	3	4
39	3	2	3	3	3	3	3	2	4
40	3	3	3	2	3	3	3	3	4

Nilai / Unsur	132	130	126	140	125	125	128	118	149	
NRR / Unsur	3,30	3,25	3,15	3,50	3,13	3,13	3,20	2,95	3,73	
NRR trstbg / Unsur	0,366	0,361	0,350	0,389	0,347	0,347	0,355	0,327	0,413	3,255
IKM Unit Pelayanan										81,38

Keterangan :

* U1 s.d U9	= Unsur-Unsur pelayanan
*NRR	= Nilai rata-rata
*IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat
*)	= Jumlah NRR IKM Tertimbang
**)	= Jumlah NRR Tertimbang x 30
NRR/Unsur	= Jlh nilai per unsur dibagi jlh Quisioner yang terisi
NRR trstbg/Unsur	= NRR per unsur x 0,111

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Rangking
U 1	Persyaratan	3,30	3
U 2	Prosedur	3,25	4
U 3	Waktu Pelayanan	3,15	5
U 4	Biaya/tarif	3,50	2
U 5	Produk layanan	3,13	7
U 6	Kompetensi pelaksana	3,13	8
U 7	Perilaku pelaksana	3,20	6
U 8	Penanganan pengaduan	2,95	9
U 9	Sarana dan Pra sarana	3,73	1

IKM UNIT PELAYANAN :	81,38		
Mutu Pelayanan : B (Baik)			
A (sangat Baik)	: 88,31 - 100		
B (Baik)	: 76,61 - 88,30		
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60		
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99		



PEMERINTAH KOTA SINGKAWANG
DINAS LINGKUNGAN HIDUP
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
(IKM)
SEMESTER DUA TAHUN 2023
Periode Survei : Juli s.d. Oktober 2023

HASIL SKM/NILAI IKM :

81,38

MUTU PELAYANAN : B
KINERJA UNIT PELAYAN : BAIK

IKM 9 UNSUR PELAYANAN:

1. Persyaratan	: 3,30
2. Prosedur	: 3,25
3. Waktu Pelayanan	: 3,15
4. Biaya / Tarif	: 3,50
5. Produk Layanan	: 3,13
6. Kompetensi Pelaksana	: 3,13
7. Perilaku Pelaksana	: 3,20
8. Sarana dan Prasarana	: 2,95
9. Penanganan Pengaduan	: 3,73

RESPONDEN		
JUMLAH : 40 ORANG		
JENIS KELAMIN : L = 27 ORANG; P = 13 ORANG		
USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
≤ 20 th : 1 orang	SD/MI : 0 orang	PNS : 8 orang
21–30 th : 10 orang	SMP/MTs : 0 orang	TNI/POLRI : 1 orang
31–40 th : 15 orang	SMA/K/MA : 13 orang	BUMN/BUMD : 0 orang
41–50 th : 13 orang	D-1/D-2/D-3 : 4 orang	Peg.Swasta : 13 orang
51–60 th : 1 orang	D-4/ S-1 : 23 orang	Wirausaha : 12 orang
≥ 61 th : 0 orang	S-2/ Profesi : 0 orang	Tani/RT/pelajar/mhs : 0 orang
		Lainnya/peg.Inst.P : 6 orang

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN, MASUKAN ANDA
 SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT PELAYANAN
 PUBLIK KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS
 PELAYANAN BAGI MASYARAKAT