



SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

SEMESTER I TAHUN 2025

**DINAS LINGKUNGAN HIDUP
KOTA PONTIANAK**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	1
BAB I	2
PENDAHULUAN	2
1.1 Latar Belakang	2
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	3
1.3 Maksud dan Tujuan	3
BAB II	5
PENGUMPULAN DATA SKM	5
2.1 Pelaksana SKM	5
2.2 Metode Pengumpulan Data	5
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	6
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden	7
BAB III	8
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	8
3.1 Jumlah Responden SKM	8
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. Kuisioner	14
2. Hasil Pengolahan Data	16
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	19
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	20

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 Pontianak sebagai salah satu penyedia layanan publik di Pemerintah Kota Pontianak, 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 Pontianak.

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 Pontianak dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Lingkungan Hidup Kota Pontianak adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual dan elektronik 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 Pontianak 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 sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. 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. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama Periode 1 Januari 2025 - 30 Juni 2025 dengan rincian sebagai berikut:

NO	KEGIATAN	WAKTU PELAKSANAAN	JUMLAH HARI KERJA
1	Persiapan	Januari 2025	10
2	Pengumpulan Data	Februari - Juni 2025	100
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni	5
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2025	5

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 Pontianak berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan Tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Pontianak dalam periode tersebut adalah sebanyak 55 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 48 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	15	14	20	19
25	24	30	28	35	32
40	36	45	40	50	44
55	48	60	52	65	56
70	59	75	63	80	66
85	70	90	73	95	76
100	80	110	86	120	92
130	97	140	103	150	108
160	113	170	118	180	123
190	127	200	132	210	136
220	140	230	144	240	148
250	152	260	155	270	159
280	162	290	165	300	169
320	175	340	181	360	186
380	191	400	196	420	201
440	205	460	210	480	214
500	217	550	226	600	234
650	242	700	248	750	254
800	260	850	265	900	269
950	274	1000	278	1100	285
1200	291	1300	297	1400	302
1500	306	1600	310	1700	313
1800	317	1900	320	2000	322
2200	327	2400	331	2600	335
2800	338	3000	341	3500	346
4000	351	4500	354	5000	357
6000	361	7000	364	8000	367
9000	368	10000	370	15000	375

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 51 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE	
1	JUMLAH	-	51	0%	
2	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	20	39.2%	
3		Perempuan	31	60.8%	
4	PENDIDIKAN	SMP	2	3.9%	
5		SMA	8	15.7%	
6		DIII	9	17.6%	
7		S1	30	58.8%	
8		S2	2	3.9%	
9		PEKERJAAN	ASN	23	45.1%
10			LAINNYA	13	25.5%
11	PELAJAR/MAHASISWA		10	19.6%	
12		SWASTA	4	7.8%	
13		WIRAUUSAHA	1	2.0%	

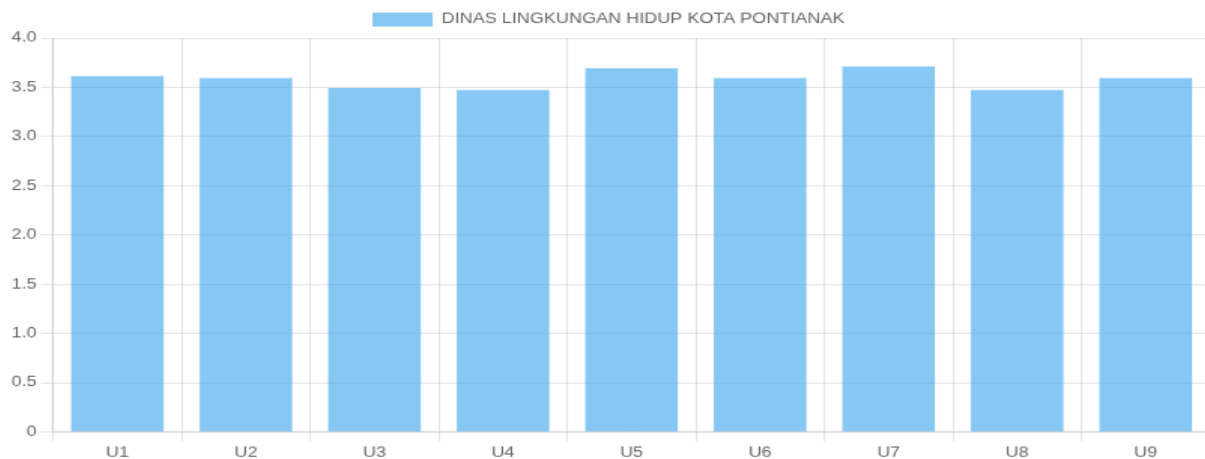
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan Aplikasi SKM Pemerintah Kota Pontianak dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Detail Nilai SKM Per Unsur

	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM PER UNSUR	3.73	3.71	3.63	3.61	3.61	3.61	3.51	3.49	3.49
KATEGORI	A	A	A	A	A	A	A	B	B
IKM UNIT PELAKSANAAN PELAYANAN	89.83 (A / 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. Tiga unsur Pelayanan yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu :

1	Perilaku Pelaksana	3.73
2	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.71
3	Persyaratan	3.63

2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai terendah yaitu :

1	Sarana dan Prasarana	3.49
2	Biaya/Tarif	3.49
3	Waktu Penyelesaian	3.51

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- Selalu rutin turun ke lapangan untuk mengecek permasalahan pelayanan masyarakat dan selalu terus semangat menjalankan tugas baik di kantor atau pun di lapangan.
- Pelayanan sudah bagus, pertahankan.
- Semoga pelayanan ke depan lebih baik lagi.

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

1. Sarana dan Prasarana dengan nilai 3.49 berada dalam kategori "baik", menunjukkan bahwa masyarakat secara umum merasa puas dengan kondisi fasilitas fisik dan infrastruktur pendukung pelayanan di Dinas Lingkungan Hidup Kota Pontianak. Meskipun masih ada ruang untuk perbaikan, kondisi sarana dan prasarana yang ada sudah cukup memadai untuk mendukung proses pelayanan kepada masyarakat.

2. Biaya/Tarif yang juga memperoleh nilai 3.49 dalam kategori "baik" menggambarkan bahwa masyarakat menilai struktur biaya dan tarif pelayanan yang ditetapkan masih dalam batas yang wajar dan dapat diterima. Hal ini menunjukkan bahwa kebijakan penetapan biaya yang diterapkan oleh dinas sudah cukup proporsional dengan kualitas layanan yang diberikan.
3. Waktu Penyelesaian dengan nilai 3.51 bahkan masuk dalam kategori "sangat baik", yang berarti masyarakat merasa durasi proses pelayanan yang diberikan sudah efisien dan sesuai dengan ekspektasi mereka. Ini menunjukkan bahwa sistem dan prosedur pelayanan yang ada sudah berjalan dengan baik dan mampu memberikan kepastian waktu yang memuaskan bagi masyarakat.

Meskipun ketiga indikator ini memiliki nilai terendah dalam survey tersebut, namun posisinya yang masih berada dalam kategori "baik" hingga "sangat baik" menunjukkan bahwa pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kota Pontianak secara keseluruhan sudah memberikan kepuasan kepada masyarakat. Perbaikan yang diperlukan lebih bersifat pengoptimalan untuk mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi lagi.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan 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 Rapat Koordinasi. 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	UNSUR	PROGRAM / KEGIATAN	TW I	TW II	TW III	TW IV	PENANGGUNG JAWAB
1	SARANA DAN PRASARANA	Peningkatan kualitas sarana prasarana melalui pemenuhan			V	V	Sekretariat
2	BIAYA/TARIF	Sosialisasi Standar Pelayanan yang menampilkan biaya/tarif dan waktu pelayanan melalui Forum Konsultasi Publik			V	V	
3	WAKTU PENYELESAIAN						

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 Pontianak dapat dilihat melalui grafik berikut :

Trend Nilai IKM Tahun 2023 - 2025



Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik Tahun 2023 - 2025 pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Pontianak.

BAB V

KESIMPULAN

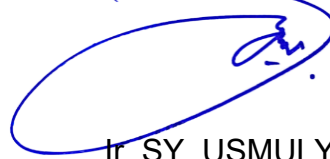
Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode 1 Januari 2025 - 30 Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Lingkungan Hidup Kota Pontianak , secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai IKM 89.83. Nilai IKM Dinas Lingkungan Hidup Kota Pontianak menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Tahun 2023 - 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana Dan Prasarana dengan nilai 3.49, Biaya/tarif dengan nilai 3.49 dan Waktu Penyelesaian dengan nilai 3.51.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Pelaksana dengan nilai 3.73, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan nilai 3.71 dan Persyaratan dengan nilai 3.63.

Pontianak, 9 Juli 2025

Kepala Dinas Lingkungan Hidup

Kota Pontianak



Ir. SY. USMULYONO, MT

NIP 196710171997031002

LAMPIRAN

- 1. Kuisisioner**
- 2. Hasil Pengolahan Data**
- 3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM**
- 4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya**

1. Kuesioner

The screenshot shows a web browser displaying a survey form. At the top, there is a header with the logo of SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) and the text "SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT SKM BerAKHLAK # bangga melayani bangsa". Below the header, the title "SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA" is centered. The main content area contains a label "Produk Layanan" followed by a large white input field. At the bottom of the form, there is a blue button labeled "Lanjut".

The screenshot shows a web browser displaying a survey form. At the top, there is a header with the logo of SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) and the text "SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT SKM BerAKHLAK # bangga melayani bangsa". Below the header, the title "SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA" is centered. The main content area contains a label "Informasi Responden" followed by a form with several input fields: "Nama", "Jenis Kelamin" (with radio buttons for "Laki-laki" and "Perempuan"), "Pendidikan", and "Lokasi". At the bottom of the form, there are two buttons: "Kembali" and "Lanjut".

Survei Kepuasan Masyarakat

SKM BerAKHLAK # bangga melayani bangsa
 Berorientasi Pelayanan | Akuntabel | Kompeten | Harmonis | Loyal | Adaptif | Kolaboratif

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?

100% Baik ★ ★ ★ ★ Sangat Baik

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?

100% Baik ★ ★ ★ ★ Sangat Baik

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?

100% Baik ★ ★ ★ ★ Sangat Baik

Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/terif dalam pelayanan?

100% Baik ★ ★ ★ ★ Sangat Baik

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?

100% Baik ★ ★ ★ ★ Sangat Baik

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?

100% Baik ★ ★ ★ ★ Sangat Baik

Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?

100% Baik ★ ★ ★ ★ Sangat Baik

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?

100% Baik ★ ★ ★ ★ Sangat Baik

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?

100% Baik ★ ★ ★ ★ Sangat Baik

100% Baik
 Berilah tanda silang (x) pada bintang yang sesuai dengan penilaian Anda

Amat Baik Sangat Baik

No Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
NRR Per Unsor	3.627	3.608	3.510	3.490	3.706	3.608	3.725	3.490	3.608	
NRR Tertimbang	0.40	0.40	0.39	0.39	0.41	0.40	0.41	0.39	0.40	*) 3.59
IKM Unit Pelayanan										**) 89.83

Keterangan:

U1 - U9	Unsur-unsur pelayanan
NRR	Nilai rata-rata
IKM	Indeks Kepuasan Masyarakat
*)	Jumlah NRR IKM Tertimbang
**)	Jumlah NRR IKM Tertimbang X 25
NRR Per Unsor	Jumlah NRR Per Unsor dibagi Jumlah Kuesioner yang terisi
NRR Tertimbang	NRR per Unsor X 0,4

Mutu Unit Pelayanan:

A (Sangat Baik)	0,31 - 100,00
B (Baik)	76,81 - 89,20
C (Kurang Baik)	62,00 - 76,60
D (Tidak Baik)	42,00 - 61,50

Unsur Pelayanan:

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA
1	PERSYARATAN	90.69
2	SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	90.20
3	WAKTU PENYELESAIAN	87.75
4	BIAYA/TARIF	87.25
5	PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN	92.65
6	KOMPETENSI PELAKSANA	90.20
7	PERILAKU PELAKSANA	93.14
8	SARANA DAN PRASARANA	87.25
9	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	90.20
IKM Unit Pelayanan:		89.83

No Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	3	3	3	3	3	3	4	3	4
29	3	3	3	3	3	3	4	3	4
30	4	3	3	4	4	4	4	3	4
31	4	4	4	3	3	3	3	3	3
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	3	3	3	4	4	3	3	3	3
34	3	4	3	4	3	3	4	3	3
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	3	4	3	1	4	2	4	3	3
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	3	4	3	3	4	4	4	3	3
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	3	4	3	4	3	3	3	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	2	3	3	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	3	3	3	4	3	3	3	3	3
50	3	3	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Σ Nilai Per Unsur	185	184	179	178	189	184	190	178	184

Periode:

January 2025
June 2025

No Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	3	3	3	4	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
4	3	3	3	3	4	3	4	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	4	4	4	4	4	4	4	3	4
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	2	2	1	3	3	3	3	3
9	3	2	2	1	3	3	3	3	3
10	4	4	3	3	4	4	4	3	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	3	2	3	3	3	3	3	3
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	3	4	4	3	4	3
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	3	4
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	3	4	4	4	4	3	3
22	4	4	3	4	4	4	4	3	3
23	3	3	3	4	4	3	3	3	3
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4



**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Semester II Tahun 2024**



**Dinas Lingkungan Hidup Kota Pontianak
Pemerintah Kota Pontianak
2025**

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 Pontianak 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 Pontianak periode Semester II Tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Semester II Tahun 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,52	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,38	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,39	Baik
4	Biaya/Tarif	3,50	Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,40	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,48	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,45	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,37	Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,37	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	Sarana dan Prasarana	Peningkatan kualitas sarpras melalui kegiatan pengadaan dan pemeliharaan.	V	V	V	V	Sekretariat
2	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Membuka akses pengaduan	V	V	V	V	Sekretariat
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	menjalankan program pelayanan online	V	V	V	V	Bidang/UPT

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	Peningkatan kualitas sarpras melalui kegiatan pengadaan dan pemeliharaan.	Sudah	Peningkatan kualitas pelayanan informasi termasuk standar pelayanan dengan penyediaan papan informasi yang baik		
2	Membuka akses pengaduan	Sudah	Menampilkan alur pengaduan dan kontak pengaduan pada papan pengumuman sesuai dengan ketentuan		
3	menjalankan program pelayanan online	Sudah	Adanya program pelayanan yang sudah berbasis IT yaitu pelayanan laboratorium		

BAB IV
KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Dinas Lingkungan Hidup Kota Pontianak telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 % (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Peningkatan kualitas sarpras melalui kegiatan pengadaan dan pemeliharaan	Koordinasi berkala dengan Bidang dan UPT teknis terkait dengan kebutuhan peningkatan sarana prasarana	1 Tahun	Sekretariat	Bagian Organisasi
2	Membuka akses pengaduan	Koordinasi berkala dengan leading sector pengaduan yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika	1 Tahun	Sekretariat	Dinas Komunikasi dan Informatika
3	menjalankan program pelayanan online	Koordinasi berkala dengan leading sector pengaduan yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika	1 Tahun	Bidang/UPT	Dinas Komunikasi dan Informatika

Pontianak, 9 Juli 2025

Kepala Dinas Lingkungan Hidup
Kota Pontianak



H. SY. USMULYONO, MT
NIP 196710171997031002