LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

DINAS LINGKUNGAN HIDUP
KABUPATEN MAGELANG
TAHUN 2023

DAFTAR ISI

LAPORAN 1

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) 1

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

1.1 Jumlah Responden SKM 7

1.2 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 9

4.3 Tren Nilai SKM 11

BAB V 12

KESIMPULAN 12

LAMPIRAN 13

1. Kuesioner 13

2. Hasil Olah Data SKM 13

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM 13

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 Kabupaten Magelang 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 Kabupaten Magelang.

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

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarkan 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 Kabupaten Magelang 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 melalui aplikasi Google Form sebagai penerima layanan dan hasilnya langsung tersimpan secara Online. 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) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	April 2023	8
2.	Pengumpulan Data	Juli - Agustus 2023	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	September 2023	7
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	September 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 Kabupaten Magelang berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2020, maka populasi penerima layanan pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Magelang dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 130 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 97 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

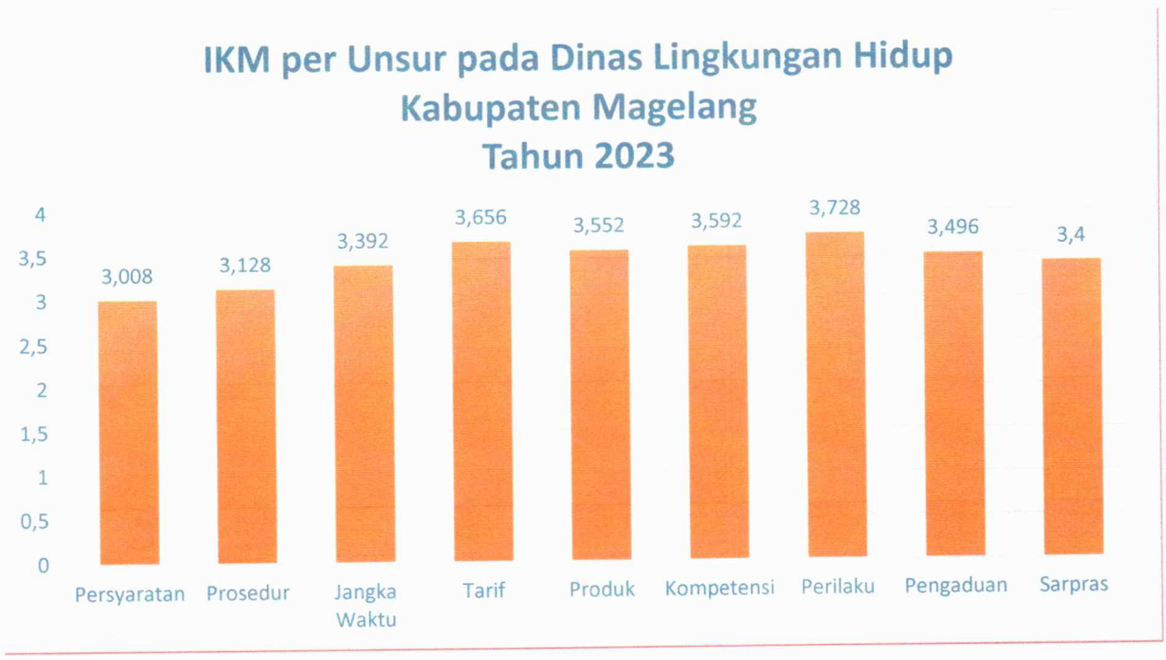
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 125 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	63	50%
		PEREMPUAN	62	50%
2	PENDIDIKAN	Tidak Lulus SD	1	1%
		SD	0	0%
		SLTP	5	4%
		SLTA	34	27%
		D1-D2-D3	13	10%
		S1/D4	63	50%
		S2 ke Atas	9	7%
3	PEKERJAAN	Pelajar	9	7%
		Buruh	5	4%
		Petani	7	6%
		Wiraswasta	12	10%
		TNI/POLRI/PNS	32	26%
		Lainnya	60	48%

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 :

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,01	3,13	3,39	3,66	3,55	3,59	3,73	3,50	3,40
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	85,98 (B Baik)								



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Persyaratan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,01. Selanjutnya Prosedur mendapatkan nilai 3,13, dan Waktu Pelayanan yang mendapatkan nilai 3,39. Ketiga unsur tersebut merupakan tiga unsur terendah di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Magelang.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi 3,73. Biaya/Tarif mendapatkan nilai 3,66. Serta Kompetensi Pelaksana mendapatkan 3,59.

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 :

- "Persyaratan di permudah".
- "Pelayanan sangat lama dan harus bolak balik".
- "Pelayanan ditingkatkan, proses dipercepat".

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.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

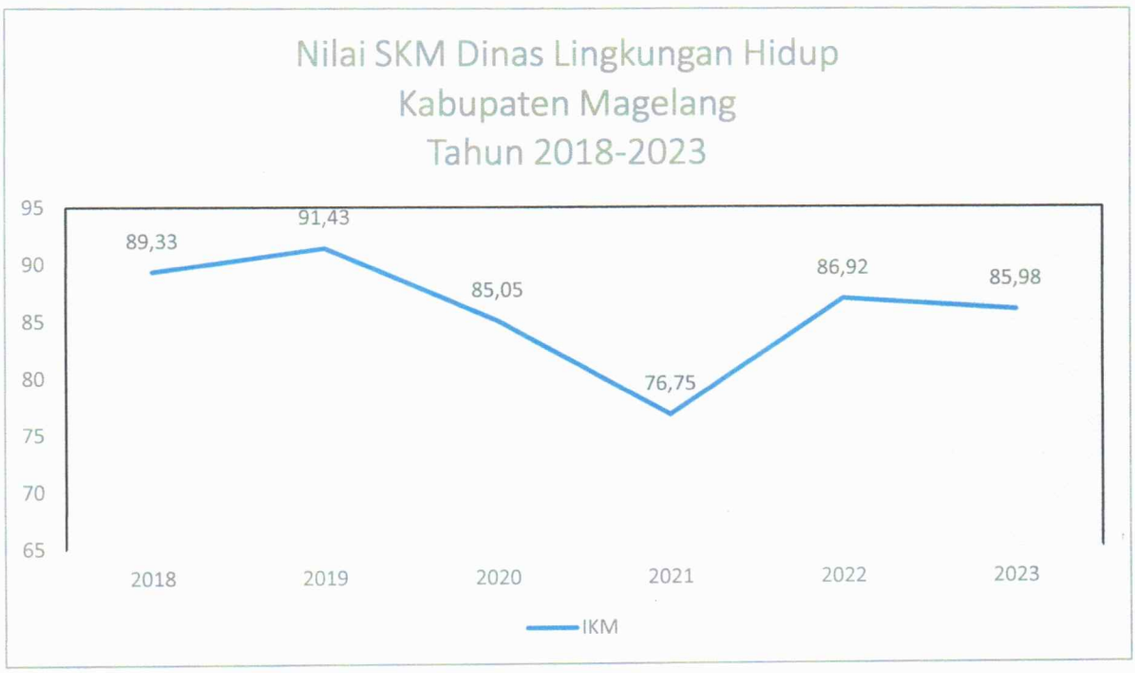
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 11 Mei 2023 (Berita Acara terlampir). 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	**Waktu Pelayanan**	Peningkatan sosialisasi registrasi "*online*"	√	√	√		Kepala SKPD/ Unit Pelayanan
		Penambahan loket layanan				√	Kepala SKPD/ Unit Pelayanan
2	**Prosedur**	Melakukan reviu terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP)	√	√			Kepala SKPD/ Unit Pelayanan
		Simplifikasi proses bisnis			√	√	Kepala SKPD/ Unit Pelayanan
3	**Persyaratan**	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap Persyaratan pelayanan	√	√		√	Kepala SKPD/ Unit Pelayanan
		Simplifikasi proses bisnis			√	√	Kepala SKPD/ Unit Pelayanan

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 Kabupaten Magelang dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2018 hingga 2023 pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Magelang, perolehan nilai SKM mengalami naik turun namun tidak begitu signifikan dan masih masuk kedalam Kategori Mutu Pelayanan B (Baik).

PENGOLAHAN DATA KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN MAGELANG TAHUN 2023

UNIT PELAYANAN : DINAS LINGKUNGAN HIDUP
ALAMAT : JL. LETNAN TUKIYAT NO 4A
TELEPON/HP. : (0293) 3301855

NO. RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET.
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	
4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	
5	3	3	3	3	4	3	4	4	3	
6	3	3	4	4	4	4	3	4	3	
7	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	3	3	3	4	4	4	4	2	3	
9	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
13	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
14	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
15	3	3	4	4	4	4	4	1	4	
16	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
17	3	3	4	4	4	4	4	2	4	
18	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
19	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
20	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
22	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
23	3	3	4	4	4	3	3	3	3	
24	3	3	4	4	4	4	4	4	3	
25	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
26	4	4	3	3	4	4	4	1	4	
27	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
28	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
29	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
30	3	3	4	4	4	4	4	3	3	
31	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
32	3	4	3	4	4	4	4	3	4	
33	3	3	4	4	4	4	4	4	3	
34	3	4	3	4	4	4	4	4	3	
35	3	3	3	4	4	4	3	1	2	
36	3	3	4	4	4	4	4	4	3	
37	1	3	3	4	4	4	4	4	4	
38	3	3	3	4	4	4	3	3	3	
39	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
40	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
41	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
43	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
44	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
45	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
46	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
47	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
48	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
49	3	3	3	4	4	4	4	1	4	
50	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
51	1	2	3	3	3	3	3	3	3	
52	3	3	4	4	4	4	4	4	3	
53	3	3	3	3	4	4	4	3	3	
54	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
55	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
56	3	3	3	4	2	4	4	4	4	
57	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
58	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
60	3	1	4	4	4	4	4	4	3	
61	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
62	3	4	3	3	3	3	3	4	4	
63	4	1	2	1	2	2	3	2	1	
64	3	3	3	4	4	3	4	4	3	
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
66	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
67	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
68	3	3	4	3	4	4	4	4	3	
69	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
71	3	4	4	4	4	4	4	3	3	
72	3	3	3	4	4	3	4	3	3	
73	3	3	3	3	3	4	4	4	3	
74	3	3	4	4	4	4	4	1	4	
75	3	3	4	4	4	4	4	4	4	

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
76	3	3	4	3	4	4	4	4	3	
77	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
79	3	4	3	4	4	4	4	1	4	
80	3	3	4	4	3	4	3	3	4	
81	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
83	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
84	3	3	4	3	4	4	4	4	4	
85	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
86	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
87	3	3	4	3	3	4	4	4	3	
88	3	3	3	3	3	3	3	1	3	
89	3	3	2	4	3	3	4	4	2	
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
91	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
92	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
93	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
94	3	3	3	4	2	4	4	3	3	
95	3	3	4	4	4	3	3	4	4	
96	3	3	3	4	3	3	4	2	3	
97	3	3	3	4	4	4	4	4	3	
98	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
99	3	3	4	4	4	4	4	4	3	
100	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
101	3	4	4	4	4	4	4	1	3	
102	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
103	2	3	3	3	3	3	3	4	4	
104	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
105	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
106	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
107	2	3	3	3	3	3	4	3	2	
108	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
109	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
110	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
111	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
112	3	3	3	3	3	4	4	4	3	
113	3	3	4	4	4	4	4	4	3	
114	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
115	3	2	3	4	2	3	3	4	3	
116	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
117	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
118	2	3	4	4	4	4	4	4	4	
119	3	3	4	3	3	3	4	4	3	
120	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
121	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
122	3	3	4	4	4	3	4	4	3	
123	3	3	4	3	3	3	4	3	4	
124	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
125	3	3	4	4	3	4	4	4	3	
ΣNilai /Unsur	376	391	424	457	444	449	466	437	425	
NRR / Unsur	3,008	3,128	3,392	3,656	3,552	3,592	3,728	3,496	3,400	
NRR tertbg/ unsur	0,334	0,348	0,377	0,406	0,395	0,399	0,414	0,388	0,378	*) 3,439
IKM Unit Pelayanan										**) 85,98

Keterangan :

- U1 s.d. U9	=	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 terisi
NRR tertimbang per unsu	=	NRR per unsur x 1/9

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

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,01
U2	Prosedur	3,13
U3	Waktu Pelayanan	3,39
U4	Biaya/Tarif	3,66
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,55
U6	Kompetensi Pelaksana	3,59
U7	Perilaku Pelaksana	3,73
U8	Penanganan Pengaduan,Saran,Masukan.	3,50
U9	Sarana dan Prasarana.	3,40

IKM UNIT PELAYANAN :	85,98
	BAIK

No	Jabatan	Paraf
1	Sekretaris	
2	Kasubbag. Program	

Kota Mungkid, 4 September 2023
KEPALA DINAS LINGKUNGAN HIDUP
KABUPATEN MAGELANG

PEMERINTAH KABUPATEN MAGELANG

SARIFUDIN, S.H.
Pembina Tingkat I
NIP. 19670212 199312 1 001

RENCANA TINDAK LANJUT
PERBAIKAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2023
DINAS LINGKUNGAN HIDUP KABUPATEN MAGELANG

NO	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Tahun	Penanggungjawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4		
1.	**Waktu Pelayanan**	Sosialisasi peresyaratan kepada masyarakat/ pengguna layanan	V	V	V	V	2023/ 2024	Kepala SKPD/ Unit Pelayanan
2.	**Prosesdur**	Melakukan reviu terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP)	V	V	V	V	2024	Kepala SKPD/ Unit Pelayanan
3.	Persyaratan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap Persyaratan pelayanan	V	V	V	V	2024	Kepala SKPD/ Unit Pelayanan

Kota Mungkid, 4 September 2023
KEPALA DINAS LINGKUNGAN HIDUP
KABUPATEN MAGELANG

SARIFUDIN, S.H.
Pembina Tingkat I
NIP. 19670212 199312 1 001

No	Jabatan	Paraf
1	Sekretaris	
2	Kasubbag. Program	

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Magelang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 85,98. Nilai SKM Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Magelang menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2018 hingga 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Persyaratan, Prosedur, dan Waktu Pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku, Biaya/Tarif, Kompetensi Pelaksana.

Kota Mungkid, 4 September 2023

KEPALA DINAS LINGKUNGAN HIDUP
KABUPATEN MAGELANG

PEMERINTAH KABUPATEN MAGELANG DLH

SARIFUDIN, S.H.
Pembina Tingkat I
NIP. 19670212 199312 1 001

No	Jabatan	Paraf
1	Sekretaris	
2	Kasubbag. Program	

PEMERINTAH KABUPATEN MAGELANG
DINAS LINGKUNGAN HIDUP
Jl. Letnan Tukiyat No. 4A, Telp. (0293) 3301855 Faks. (0293) 3301855
Kode Pos 56511 Website https://dlh.magelangkab.go.id/

Kota Mungkid, 4 September 2023
Kepada
Yth. KEPALA BAGIAN ORGANISASI
SEKRETARIAT DAERAH
KABUPATEN MAGELANG
di
KOTA MUNGKID

SURAT PENGANTAR
Nomor : 660.1/3117 / 11 / 2023

No	Uraian	Jumlah	Keterangan
1	Penyampaian Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023	1 Dokumen	Menindaklanjuti Surat Nomor 061.3/2081/01.08/2023 Tanggal 10 Agustus 2023 Perihal Penyampaian Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023

KEPALA DINAS LINGKUNGAN HIDUP
KABUPATEN MAGELANG

SARIFUDIN, S.H.
Pembina Tingkat I
NIP. 19670212 199312 1 001

No	Jabatan	Paraf
1	Sekretaris	
2	Kasubbag. Program	

5/9 23