



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PADA

**DINAS LINGKUNGAN HIDUP
KABUPATEN GUNUNGKIDUL**

PERIODE

SEMESTER II TAHUN 2025



PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN GUNUNGKIDUL

2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	ii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II.....	4
PENGUMPULAN DATA SKM.....	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III.....	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	7
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	9
4.3 Tren Nilai SKM.....	10
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. 1	
2. Hasil Pengolahan Data	13
3. 2	
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	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 Lingkungan Hidup Kabupaten Gunungkidul sebagai salah satu penyedia layanan publik di Daerah Istimewa Yogyakarta, 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.
- Peraturan Bupati Nomor 3 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat pada Pemerintah Kabupaten Gunungkidul.

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 pengaduan dugaan pencemaran lingkungan, pelayanan pemeriksaan UKL-UPL dan penerbitan izin lingkungan serta persetujuan teknis air limbah B3 dan rincian teknis TPS LB3 yang telah diberikan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Gunungkidul.

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.

ARSIP - DLH2026

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Gunungkidul dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Gunungkidul adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

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 Kabupaten Gunungkidul 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 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 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 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Agustus-September 2025	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2025	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November-Desember 2025	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 Kabupaten Gunungkidul berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan semester I tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Gunungkidul dalam kurun waktu enam bulan adalah sebanyak 16 orang. Selanjutnya responden dipilih 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 16 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 16 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	%
1	JENIS KELAMIN	LAKI	8	50%
		PEREMPUAN	8	50%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	3	19%
		DIII	6	40%
		SI	6	40%
		S2	1	1%
3	PEKERJAAN	PNS	5	31%
		TNI	0	0%
		SWASTA	5	31%
		WIRUSAHA	3	19%
		LAINNYA	3	19%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN PEMERIKSAAN UKL-UPL	10	62%
		LAYANAN PENGADUAN DUGAAN PENCEMARAN LINGKUNGAN	3	19%
		LAYANAN PERSETUJUAN TEKNIS AIR LIMBAH DAN RINCIAN TEKNIS TPS LB3	3	19%

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 SKM UNIT PELAYANAN PUBLIK		
NO.	JENIS PELAYANAN	NILAI IKM (setelah dikonversi)
1	PELAYANAN PENGADUAAN DUGAAN PENCEMARAN DAN ATAU PERUSAKAN LINGKUNGAN	82.41
2	PELAYANAN PEMERIKSAAN UPL-UKL DAN PENERBITAN PERSETUJUAN LINGKUNGAN	80.28
3	PELAYANAN PERSETUJUAN TEKNIS PENYIMPANAN LIMBAH B3	84.26
Nilai IKM Unit Pelayanan Publik (setelah dikonversi)		82.31

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 3,11. Selanjutnya Persyaratan yang mendapatkan nilai 3,18 adalah nilai terendah kedua. Selanjutnya yakni Produk spesifikasi jenis layanan dengan nilai 3,22 termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif dengan nilai tertinggi 3,47 diikuti dengan Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi 3,39 dan Sistem, Mekanisme dan Prosedur 3,36.

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 :

- Peningkatan sarana dan prasarana.
- Mempermudah persyaratan pelayanan.
- Monitoring dan Evaluasi terhadap produk pelayanan.

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

- Sarana dan prasarana penunjang pelayanan publik belum lengkap.
- Persyaratan pelayanan publik yang dinilai perlu dipermudah untuk pelanggan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

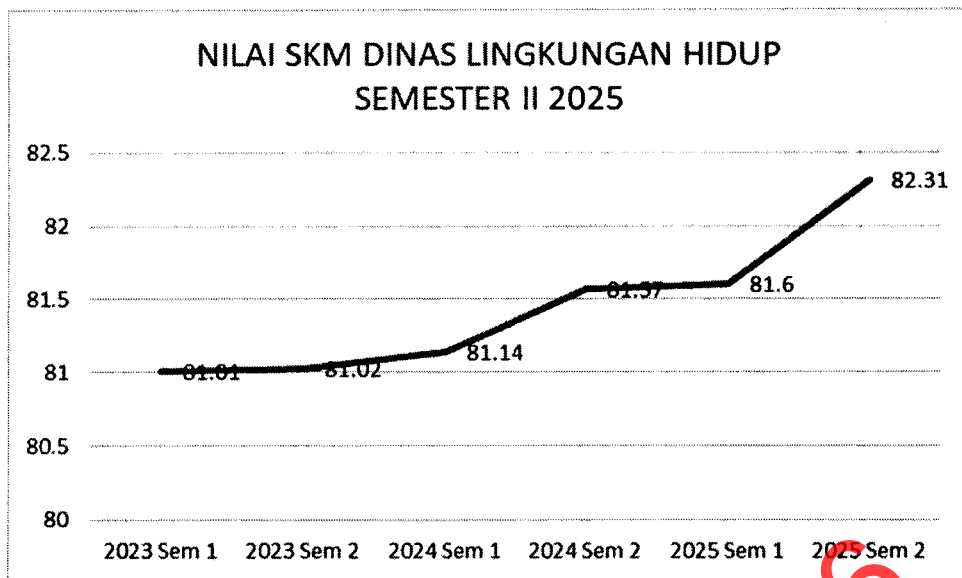
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat tim SKM dengan 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	Sarana dan Prasarana	Peningkatan Sarana dan Prasarana		V			KKL,P2PK, P4LH
2	Persyaratan	Melakukan Evaluasi terhadap persyaratan pelayanan publik	V				KKL,P2PK, P4LH
3	Produk Spesifikasi Pelayanan	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap produk pelayanan	V				KKL,P2PK, P4LH

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 Gunungkidul dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2025 pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Gunungkidul.

ARSIP - DLH 2026

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli hingga Desember 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Gunungkidul, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 82,31. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Gunungkidul menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu sarana dan prasarana, persyaratan dan produk spesifikasi jenis layanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi Biaya/tarif dengan nilai tertinggi 3,47 diikuti dengan kompetensi pelaksana mendapatkan nilai tertinggi 3,39 dan system, mekanisme dan prosedur 3,33.

Playen, 22 Desember 2025

Kepala Dinas Lingkungan Hidup



Antonius Harv Sukmono, ST

NIP: [REDACTED]

LAMPIRAN

1. KUESIONER

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASARAKAT (SKM)
PADA DINAS LINGKUNGAN HIDUP
KABUPATEN GUNUNGKIDUL
SEMESTER II TAHUN 2025

Tanggal Survei:

Jam Survei :

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin ☐ L ☐ P Usia:.....tahun
Pendidikan ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ DIII ☐ S1/DIV ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA
☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Pelayanan yang diterima **PELAYANAN PENGADUAN DUGAAN PENCEMARAN LINGKUNGAN**

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari kode huruf sesuai jawaban, P* diisi petugas)

1. Apakah persyaratan pelayanan yang diminta petugas sudah sesuai dengan persyaratan pelayanan yang ditetapkan pada unit ini? a. tidak sesuai b. kurang sesuai c. sesuai d. sangat sesuai	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. tidak kompeten b. kurang kompeten c. kompeten d. sangat kompeten	P*) 1 2 3 4
2. Apakah sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan yang telah dilaksanakan sudah sesuai dengan yang ditetapkan pada unit ini? a. tidak sesuai b. kurang sesuai c. sesuai d. sangat sesuai	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat saudara terhadap perilaku petugas dalam pelayanan pada unit ini? a. tidak sopan b. kurang sopan c. sopan d. sangat sopan	1 2 3 4
3. Apakah waktu penyelesaian pelayanan yang telah Saudara terima sudah sesuai dengan yang ditetapkan pada unit ini? a. tidak sesuai b. kurang sesuai c. sesuai d. sangat sesuai	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang mekanisme dan/atau tindak lanjut penanganan pengaduan, saran, dan masukan pada unit ini? a. tidak jelas b. kurang jelas c. jelas d. sangat jelas	1 2 3 4
4. Apakah biaya/tarif yang dipungut pada pelayanan yang telah Saudara terima sudah sesuai dengan yang ditetapkan pada unit ini? a. tidak sesuai b. kurang sesuai c. sesuai d. sangat sesuai	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana pelayanan pada unit ini? a. buruk b. cukup c. baik d. sangat baik	1 2 3 4
5. Apakah produk pelayanan yang telah Saudara terima sudah sesuai dengan yang tercantum dalam standar pelayanan? a. tidak sesuai b. kurang sesuai c. sesuai d. sangat sesuai	1 2 3 4		

Saran/masukan:

2 HASIL OLAH DATA SKM

NILAI SKM UNIT PELAYANAN PUBLIK

NO.	JENIS PELAYANAN	NILAI IKM (setelah dikonversi)
1	PELAYANAN PENGADUAAAN DUGAAN PENCEMARAN DAN ATAU PERUSAKAN LINGKUNGAN	82.41
2	PELAYANAN PEMERIKSAAN UPL-UKL DAN PENERBITAN PERSETUJUAN LINGKUNGAN	80.28
3	PELAYANAN PERSETUJUAN TEKNIS PENYIMPANAN LIMBAH B3	84.26
Nilai IKM Unit Pelayanan Publik (setelah dikonversi)		82.31

NILAI SKM UNIT PELAYANAN PUBLIK

NO.	JENIS PELAYANAN	UNSUR PELAYANAN								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	PENGADUAN MASYARAKAT	3.00	3.33	3.33	3.67	3.33	3.33	3.33	3.33	3.00
2	PEMERIKSAAN UKL-UPL DAN PENERBITAN IZIN LINGKUNGAN	3.20	3.00	3.30	3.40	3.00	3.50	3.30	3.20	3.00
3	PELAYANAN PERESETUJUAN TEKNIS PENYIMPANAN LIMBAH B3	3.33	3.67	3.33	3.33	3.33	3.33	3.33	3.33	3.33
Total nilai rata-rata per unsur pelayanan		3.18	3.33	3.32	3.47	3.22	3.39	3.32	3.29	3.11
Total nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan		0.35	0.37	0.37	0.39	0.36	0.38	0.37	0.37	0.35
Total indeks terkonversi per unsur pelayanan		8.83	9.26	9.23	9.63	8.95	9.41	9.23	9.14	8.64
Nilai IKM Unit Pelayanan Publik (setelah dikonversi): 82,31										

sdL

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



ARSIP - DLT 2026

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 Kabupaten Gunugkidul periode semester I Tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,66	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,37	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,11	Baik
4	Biaya/Tarif	3,29	Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,10	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,03	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,36	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,24	Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,22	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

1. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat

Periode Semester I Tahun 2025



DINAS LINGKUNGAN HIDUP

Kabupaten Gunungkidul

[2025]

BAB I

PENDAHULUAN

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 Kabupaten Gunungkidul 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 Kabupaten Gunungkidul periode semester I Tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,66	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,37	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,11	Baik
4	Biaya/Tarif	3,29	Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,10	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,03	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,36	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,24	Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,22	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

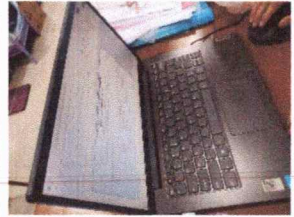
1	Unsur 1	1.1 Penyelesaian Pengaduan Masyarakat di Bidang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup (PPLH) Kabupaten/Kota			V		Bidang P4LH dan Sekretariat
		1.2 Pencegahan Pencemaran dan/atau Kerusakan Lingkungan Hidup Kabupaten/Kota			V		Bidang P2PK dan Sekretariat
		1.3 (Pembinaan dan Pengawasan Terhadap Usaha dan/atau Kegiatan yang Izin Lingkungan dan Izin PPLH Diterbitkan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota			V		Bidang P4LH dan Sekretariat
2	Unsur 2	2.1 Penyelesaian Pengaduan Masyarakat di Bidang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup (PPLH) Kabupaten/Kota			V		Bidang P4LH dan Sekretariat
		2.2 Pencegahan Pencemaran dan/atau Kerusakan Lingkungan Hidup Kabupaten/Kota			V		Bidang P2PK dan Sekretariat

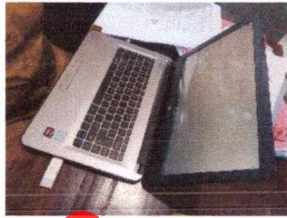
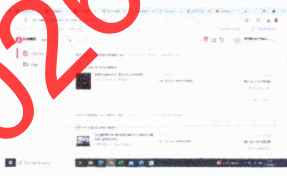
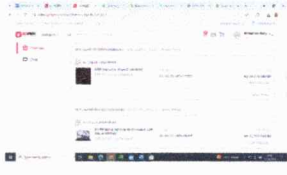
		2.3 (Pembinaan dan Pengawasan Terhadap Usaha dan/atau Kegiatan yang Izin Lingkungan dan Izin PPLH Diterbitkan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota			V		Bidang P4LH dan Sekretariat
3	Unsur 3	3.1 Penyelesaian Pengaduan Masyarakat di Bidang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup (PPLH) Kabupaten/Kota				V	Bidang P4LH dan Sekretariat
		3.2 Pencegahan Pencemaran dan/atau Kerusakan Lingkungan Hidup Kabupaten/Kota				V	Bidang P2PK dan Sekretariat
		3.3 (Pembinaan dan Pengawasan Terhadap Usaha dan/atau Kegiatan yang Izin Lingkungan dan Izin PPLH Diterbitkan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota				V	Bidang P4LH dan Sekretariat

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	1.1 Penyelesaian Pengaduan Masyarakat di Bidang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup (PPLH) Kabupaten/Kota	Sudah	Memberikan informasi Produk layanan melalui web		Keterbatasan anggaran dan prioritas dinas
	1.2 Pencegahan Pencemaran dan/atau Kerusakan Lingkungan Hidup Kabupaten/Kota	Sudah	Perbaikan sarana computer/laptop (upgrade spesifikasi karena keterbatasan anggaran pengadaan)		Keterbatasan anggaran dan prioritas dinas

	1.3 (Pembinaan dan Pengawasan Terhadap Usaha dan/atau Kegiatan yang Izin Lingkungan dan Izin PPLH Diterbitkan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota	Sudah	Perbaikan sarana computer/laptop		Keterbatasan anggaran dan prioritas dinas
2	2.1 Penyelesaian Pengaduan Masyarakat di Bidang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup (PPLH) Kabupaten/Kota	Sudah	Pengadaan komputer dan laptop baru		Keterbatasan anggaran dan personil pengampu kegiatan
	2.2 Pencegahan Pencemaran dan/atau Kerusakan Lingkungan Hidup Kabupaten/Kota	Sudah	Pengadaan komputer dan laptop baru		Keterbatasan anggaran dan personil pengampu kegiatan
	2.3 (Pembinaan dan Pengawasan Terhadap Usaha dan/atau Kegiatan yang Izin Lingkungan dan Izin PPLH Diterbitkan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota	Belum	-		Keterbatasan anggaran dan personil pengampu kegiatan
3	3.1 Penyelesaian Pengaduan Masyarakat di Bidang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup (PPLH)				

	Kabupaten/Kota				
	3.2 Pencegahan Pencemaran dan/atau Kerusakan Lingkungan Hidup Kabupaten/Kota	Belum	-		Keterbatasan anggaran dan personil pengampu kegiatan
	3.3 (Pembinaan dan Pengawasan Terhadap Usaha dan/atau Kegiatan yang Izin Lingkungan dan Izin PPLH Diterbitkan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota	Belum	-		Keterbatasan anggaran dan personil pengampu kegiatan

ARSIP - DLH2026

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Gunungkidul telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 30 %.
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
 - Masih sedikitnya volume pelaksanaan diklat dan sejenisnya karena keterbatasan anggaran.
 - Peningkatan sarana prasarana belum semua dapat terakomodir karena prioritas anggaran.
3. 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	Pengiriman diklat/pelatihan/bimtek	Mengikut sertakan pegawai yang terlibat dalam pelayanan	1-2 tahun kedepan	Bidang pelaksana dan sekretariat	BKPPD/DLHK DIY/ PSLH UGM/Kemen LHK
2	Peningkatan sarana prasarana	Pengadaan sarana prasarana untuk menunjang layanan sesuai dengan proiritas	1-2 tahun	Bidang pelaksana dan sekretariat	Bappeda/ BKAD/Kemen LHK

Playen, 2 Desember 2025

Kepala Dinas Lingkungan Hidup
Kabupaten Gunungkidul



Antoni Hery Sukmono ST

NIP. [REDACTED]

ARSIP