

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
DINAS LINGKUNGAN HIDUP KABUPATEN TAPIN



DINAS LINGKUNGAN HIDUP
PEMERINTAH KABUPATEN TAPIN
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

LAPORAN	1
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	1
DAFTAR ISI	2
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	1
1.3 Metode Pengumpulan Data	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden	3
BAB II	4
ANALISIS DATA SKM	4
2.1 Analisis Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat	6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	7
2.4 Tren Nilai SKM	8
BAB III	10
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	10
BAB IV	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	14
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	15

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 tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, 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.

Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Tapin menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Tapin. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Tapin yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
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. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
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, keterampilan 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 pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 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.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan seluruh masyarakat di Kabupaten Tapin dan sampel sebanyak 106 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 106 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

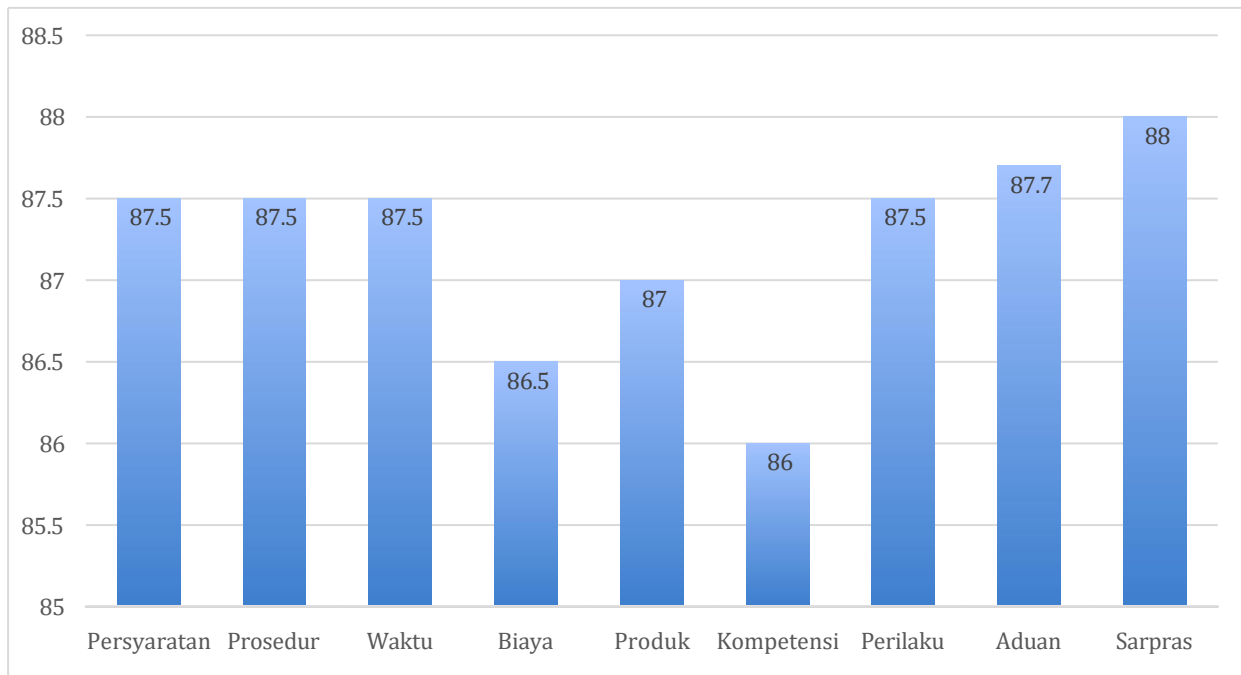
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	38	35,8%
		Perempuan	68	64,2%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	5	4,7%
		SMA/Sederajat	33	31,1%
		D1/D2/D3	4	3,8%
		D4/S1	52	49,1%
		S2	11	10,4%
		S3	1	0,9%
3	Pekerjaan	ASN	47	44,3%
		TNI	1	0,9%
		POLRI	0	0%
		Swasta	8	7,5%
		Wirausaha	10	9,4%
		Pegawai BUMN	1	0,9%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0%
		Petani/Nelayan	2	1,9%
		Pekerja Lepas/Freelance	0	0%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	37	34,9%

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	106	100%
		Disabilitas	0	0%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon den	Persyar atan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perila ku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Layanan Dinas Lingkungan Hidup	106	87.50	87.50	87.50	86.50	87.00	86.00	87.50	87.70	88.00	87.20
IKM Unit Layanan			87.20									
Mutu Unit Layanan			B									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek biaya dan kompetensi pelaksana merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Persyaratan mendapatkan nilai terendah yaitu 86. Selanjutnya perilaku pelaksana yang mendapatkan nilai 86,50 adalah nilai terendah kedua.

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Upaya perbaikan diarahkan pada peningkatan efektivitas pelayanan, transparansi informasi, dan kemampuan petugas dalam memberikan layanan yang responsif dan humanis.

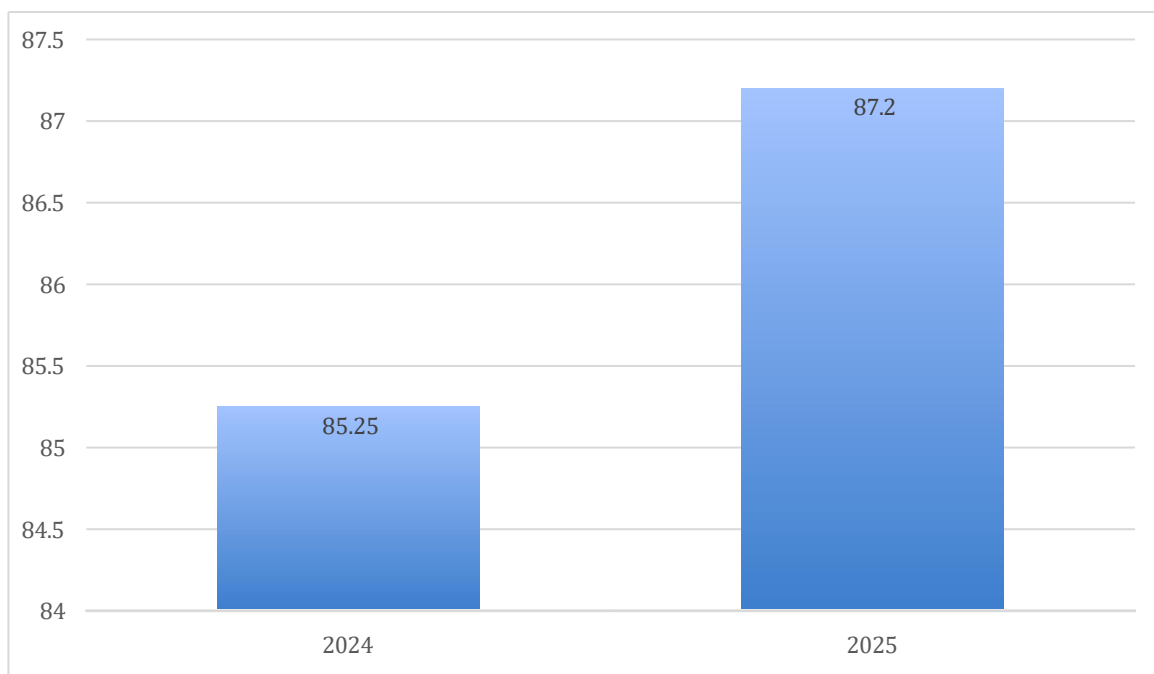
Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah kami susun untuk peningkatan kualitas pelayanan ke depan:

1. Melakukan penyederhanaan persyaratan layanan melalui evaluasi dokumen dan ketentuan teknis yang dinilai masih kompleks, serta mempercepat proses persetujuan internal.

2. Meningkatkan kompetensi pelaksana layanan melalui pelatihan penguatan kompetensi teknis dan soft skills, termasuk pemahaman regulasi, kecepatan respon, dan kemampuan menyelesaikan masalah.
3. Memperbaiki aspek biaya dan transparansi informasi dengan memastikan seluruh informasi tarif, prosedur, dan ketentuan biaya disampaikan secara jelas melalui media pengumuman, banner, website, dan ruang layanan.
4. Meningkatkan kualitas perilaku petugas melalui pembinaan etika pelayanan prima, peningkatan kualitas komunikasi, keramahan, dan sikap empati dalam melayani masyarakat.
5. Melakukan penyempurnaan alur pelayanan agar lebih sederhana, mudah dipahami, serta dapat diakses melalui berbagai kanal, termasuk digital.
6. Melaksanakan monitoring dan evaluasi secara berkala untuk menilai efektivitas perbaikan yang telah dilakukan serta melakukan penyesuaian terhadap kebutuhan masyarakat.

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Tapin dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 2 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa

Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Tapin telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Tapin periode 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2024

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	3,64
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,50
3	Waktu Penyelesaian	3,57
4	Biaya/Tarif	3,29
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,29
6	Kompetensi Pelaksana	3,50
7	Perilaku Pelaksana	3,36
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,57
9	Sarana dan Prasarana	3,29

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Tapin telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode 2024. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut

No	Prioritas Unsur	Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Biaya Pelayanan	Meningkatkan transparansi informasi biaya pelayanan melalui: 1. Memperbaharui dan menampilkan daftar tarif resmi di ruang pelayanan dan media digital 2. Menyampaikan informasi biaya secara langsung kepada pengguna saat proses pelayanan	√	√	√	√	Dinas Lingkungan Hidup
2.	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	Memperbaiki standar pelayanan melalui: 1. Penyusunan standar pelayanan yang lebih jelas, rinci, dan mudah dipahami masyarakat 2. Peninjauan ulang SOP alur pelayanan berdasarkan kebutuhan masyarakat 3. Menyediakan panduan layanan	√	√	√	√	Dinas Lingkungan Hidup
3.	Sarana dan Prasarana	Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana pelayanan melalui: 1. Penyediaan ruang tunggu yang lebih nyaman	√	√	√	√	Dinas Lingkungan Hidup

		2. Penyediaan media informasi layanan berbasis digital					
--	--	--	--	--	--	--	--

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Tingkat Kepuasan Masyarakat berada pada kategori *Baik* dengan nilai IKM sebesar 87,20 dan mutu pelayanan B. Nilai ini menggambarkan bahwa layanan yang diberikan telah memenuhi harapan masyarakat, meskipun masih ada aspek yang perlu ditingkatkan.
2. Unsur pelayanan yang memperoleh nilai paling rendah adalah Biaya Pelayanan, Spesifikasi Pelayanan, serta Sarana dan Prasarana. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat masih merasakan ketidakjelasan terkait rincian biaya layanan, kebutuhan penyempurnaan terhadap kualitas dan standar hasil layanan, serta keterbatasan fasilitas pendukung yang belum sepenuhnya memenuhi kenyamanan pengguna layanan.
3. Pelaksanaan tindak lanjut dari SKM periode 2024 menunjukkan perkembangan yang cukup positif pada tahun 2025. Pada tahun 2024, unsur pelayanan yang memperoleh nilai terendah adalah Biaya/Tarif, Spesifikasi Pelayanan, serta Sarana dan Prasarana. Kondisi tersebut menggambarkan bahwa masyarakat masih membutuhkan kejelasan terkait struktur biaya layanan, peningkatan kualitas hasil pelayanan, serta perbaikan fasilitas pendukung. Upaya perbaikan yang dilakukan sepanjang tahun 2024 mulai menunjukkan dampak nyata pada hasil survei tahun 2025. Meskipun demikian, pada hasil SKM tahun 2025 masih terdapat dua unsur yang memerlukan perhatian lebih, yaitu Biaya/Tarif dan Kompetensi Pelaksana. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat masih mengharapkan informasi biaya yang lebih transparan dan konsisten, serta peningkatan keterampilan dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan cepat, tepat, dan profesional. Oleh karena itu, perbaikan berkelanjutan dan peningkatan kapasitas SDM menjadi prioritas dalam agenda peningkatan kualitas layanan ke depan.
4. Secara keseluruhan hasil SKM ini menjadi dasar penting bagi Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Tapin untuk merumuskan strategi peningkatan

pelayanan publik agar semakin efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Rantau, 05 Desember 2025
Kepala Dinas Lingkungan Hidup,



Ir. H. Nordin, MS
Pembina Utama Muda (IV/c)
196604211994031016

LAMPIRAN

1. Kuesioner



PEMERINTAH KABUPATEN TAPIN
DINAS LINGKUNGAN HIDUP
Alamat : Jl. Gubernur Aberari Sulaiman No. 129 Telp/Fax (0517) 31638

KUESIONER INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
BERDASARKAN KEPUTUSAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR
NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
NOMOR: 14 TAHUN 2017

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat,

Dalam rangka penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tentang pelayanan yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tapin. Survei ini menanyakan pendapat masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah atas penyelenggaraan pelayanan.

Pertanyaan sengaja dirancang sesederhana mungkin agar tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara(i) yang sangat berharga. Pendapat Bapak/Ibu/Saudara(i) akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam upaya peningkatan mutu pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Tapin kepada masyarakat.

Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

PERHATIAN

1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan.
3. Hasil survei ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat.
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.
5. Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak ataupun politik.

I. DATA RESPONDEN

Usia : _____ Tahun

Jenis Kelamin : ☐ Laki-Laki ☐ Perempuan

Pendidikan : ☐ SD ☐ SLTP ☐ SLTA ☐ Diploma 3
☐ Strata 1 ☐ Strata 2 ☐ Strata 3

Pekerjaan : ☐ ASN ☐ TNI ☐ POLRI ☐ Swasta
☐ Wirausaha ☐ Lainnya (sebutkan) _____

Jenis Layanan yang diterima :

Halaman 1 dari 3

II. DATA PENCACAH/ PENGUMPUL DATA

Nama :

III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?
 - a. Tidak sesuai
 - b. Kurang sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Sangat sesuai
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan ?
 - a. Tidak mudah
 - b. Kurang mudah
 - c. Mudah
 - d. Sangat mudah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?
 - a. Tidak tepat waktu
 - b. Kurang tepat waktu
 - c. Tepat Waktu
 - d. Sangat Tepat Waktu
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?
 - a. Tidak Wajar
 - b. Kurang Wajar
 - c. Wajar
 - d. Sangat Wajar
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?
 - a. Tidak sesuai
 - b. Kurang sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Sangat sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?
 - a. Tidak kompeten
 - b. Kurang kompeten
 - c. Kompeten
 - d. Sangat kompeten
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?
 - a. Tidak sopan dan tidak ramah
 - b. Kurang sopan dan kurang ramah
 - c. Sopan dan ramah
 - d. Sangat sopan dan sangat ramah
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?
 - a. Tidak Bertanggung Jawab
 - b. Kurang Bertanggung Jawab
 - c. Bertanggung Jawab
 - d. Sangat Bertanggung Jawab
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?
 - a. Tidak memadai
 - b. Kurang memadai
 - c. Memadai
 - d. Sangat Memadai



PEMERINTAH KABUPATEN TAPIN

DINAS LINGKUNGAN HIDUP

Alamat: Jalan Aberani Sulaiman No. 129 Dulang, Rantau Kiwa, Kabupaten Tapin

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2025

Dalam rangka penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tentang pelayanan yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tapin.

Survei ini menanyakan pendapat masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Tapin atas penyelenggaraan pelayanan.

Pertanyaan sengaja dirancang sesederhana mungkin agar tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara(i) yang sangat berharga.

Pendapat Bapak/Ibu/Saudara(i) akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam upaya peningkatan mutu pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Tapin kepada masyarakat

blhtapin@gmail.com [Ganti akun](#)



*** Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi**

Email *

Email Anda

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





Kosla A5 18x21cm

3. Lampiran Link Google Spreadsheet

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/10i27w26-hJqD8ujyQshJKTMxVT5YPIEiQUsrH8ivD4/edit?usp=sharing>

