



**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
TAHUN 2022**



**DINAS LINGKUNGAN HIDUP**

Alamat : Jl. Lawu No. 204 Karanganyar 57716, Telp/Fax (0271) 495149  
Website : [dlh.karanganyarkab.go.id](http://dlh.karanganyarkab.go.id) Email : [dlh@karanganyarkab.go.id](mailto:dlh@karanganyarkab.go.id)

# **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 Kabupaten Karanganyar 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 Karanganyar periode 2022 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2022**

| <b>No</b> | <b>Unsur</b>         | <b>IKM</b> | <b>Mutu Layanan</b> |
|-----------|----------------------|------------|---------------------|
| 1         | Persyaratan          | 3,425      | B                   |
| 2         | Prosedur             | 3,274      | B                   |
| 3         | Waktu Pelayanan      | 3,255      | B                   |
| 4         | Biaya/Tarif          | 3,859      | A                   |
| 5         | Produk Pelayanan     | 3,311      | B                   |
| 6         | Kompetensi Pelaksana | 3,491      | B                   |
| 7         | Perilaku Pelaksana   | 3,481      | B                   |
| 8         | Sarana dan Prasarana | 3,359      | B                   |
| 9         | Penanganan Pengaduan | 3,934      | A                   |

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  | Waktu Pelayanan    | 1.1. Memberikan pelatihan dan peningkatan kapasitas khusus kepada petugas layanan terkait <i>service excellent</i> . | V     |      |      | V    | Kelapa Dinas     |
| 2  | Prosedur Pelayanan | 2.1. Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan.                                                    |       |      | V    | V    | Kelapa Dinas     |
|    |                    | 2.2. Melakukan Sosialisasi mengenai Prosedur Pelayanan kepada Konsumen.                                              |       |      | V    | V    | Kelapa Dinas     |
| 3  | Produk Layanan     | 3.1. Mengenalkan produk layanan DLH melalui tatap muka, website DLH dan media sosial.                                | V     | V    | V    | V    | Kelapa Dinas     |

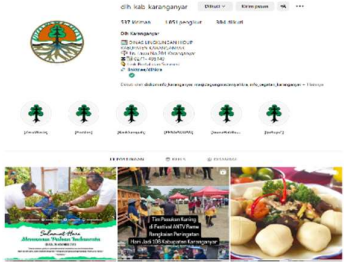
## BAB III

### 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 Memberikan pelatihan dan peningkatan kapasitas kepada petugas layanan terkait <i>service excellent</i> . | Sudah                                          | Mengadakan pelatihan dan peningkatan kapasitas kepada pegawai DLH dan petugas layanan guna memotivasi dan meningkatkan skill agar pelayanan cepat dan memuaskan. |  |                    |

|   |                                                                                      |       |                                                                                                                                                                                       |                                                                                      |  |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 2 | 2.1. Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan.                    | Sudah | Mengadakan Monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan baik layanan laboratorium, sampah dan perijinan lingkungan.                                                            |   |  |
|   | 2.2 Melakukan Sosialisasi mengenai Prosedur Pelayanan kepada Konsumen                | Sudah | Mengadakan Sosialisasi dan Konsultasi Publik KLHS RPJPD 2025-2045 dan RPJMD 2025-2030                                                                                                 |   |  |
| 3 | 3.1 Mengenalkan produk layanan DLH melalui tatap muka, website DLH dan media sosial. | Sudah | Mengenalkan produk layanan kita kepada masyarakat melalui pamflet, spanduk, website dan sosial media yang tersedia dan mengupdate setiap kegiatan pelayanan kita di sosial media baik |  |  |

|  |  |  |                          |                                                                                     |  |
|--|--|--|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  |  |  | instagram atau facebook. |  |  |
|--|--|--|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--|

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

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

1. Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Karanganyar telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 80 %.
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
  - 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 karena kurangnya sosialisasi mengenai layanan tersebut kepada Masyarakat.
  - Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Karanganyar telah merencanakan dan mengusulkan pembangunan gedung kantor baru melalui anggaran APBD guna untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan, menciptakan suasana pelayanan yang nyaman, cepat, tepat dan transparan.

Karanganyar, Desember 2023  
**KEPALA DINAS LINGKUNGAN HIDUP  
KABUPATEN KARANGANYAR**



**SUNARNO, S.H., M.H., M.T.**  
Pembina Tingkat I  
NIP. 19721227 199103 1 001