

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN
KUTAI KARTANEGARA
TAHUN 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)	7
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. 202. 13	Hasil Pengolahan Data
3. Error! Bookmark not defined.4. Sebelumnya	Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode 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 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 dan Kehutanan 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 dan Kehutanan. 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 dan Kehutanan 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 sebanyak 39 orang dan sampel sebanyak 39 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 6 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	30	26%
		Perempuan	9	34.8
				-
2	Pendidikan	Tidak Sekolah		-
		SD/Sederajat		-
		SMP/Sederajat		-
		SMA/Sederajat	6	23.2
		D1/D2/D3		-
		D4/S1	14	54.1
		S2	18	69.6
		S3		-
				-
3	Pekerjaan	ASN	39	150.8
		TNI		-
		POLRI		-
		Swasta		-
		Wirausaha		-
		Ibu Rumah Tangga		-
		Pelajar/Mahasiswa		-
		Petani/Nelayan		-
		Pekerja Lepas/Freelance		-

		Pensiunan		-
		Lainnya		-
				-
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas		-
		Disabilitas		-
				-
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik		-
		Disabilitas Intelektual		-
		Disabilitas Mental		-
		Disabilitas Sensorik		-

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Gerai	Jenis Layanan	Jumlah Respon	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	DLHK KUKAR	Penunjang Urusan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota (Evaluasi Capaian Kinerja)20 November 2025	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	100.00
2.	DLHK KUKAR	Penunjang Urusan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota (SOP PENGAJUAN SPP LS GAJI)20 November 2025	5	3	3	3	3	3	3	3	4	2	100.00
3.	DLHK KUKAR	Penunjang Urusan Pemerintahan Daerah	6	4	3	3	3	3	3	3	3	3	90.28

		Kabupaten/Kota (SOP Pengumpulan Data Kinerja)20 November 2025											
4.	DLHK KUKAR	Pengaduan Masyarakat Terkait Dugaan terjadinya Pencemaran dan/atau Perusakan Lingkungan Hidup20 November 2025	6	3	3	3	3	3	3	3	4	3	88.89
5	DLHK KUKAR	Pengaduan Masyarakat Terkait Dugaan terjadinya Pencemaran dan/atau Perusakan Lingkungan Hidup20 November 2025	6	4	4	4	4	3	4	4	4	4	87.50

6	DLHK KUKAR	Rekomendasi Teknis Persetujuan Lingkungan (AMDAL/UKL/UP L)20 November 2025	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	82.50
7	DLHK KUKAR	Konservasi Sumber Daya Alam Hayati dan Ekosistemnya20 November 2025	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	87.22
8	DLHK KUKAR	Penanganan dan Pengurangan Sampah20 November 2025	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	87.04
9	DLHK KUKAR	Sekolah Adiwiyata (Tingkat Kabupaten/Provinsi/Nasional)20 November 2025	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	86.11
10	DLHK KUKAR	Pengaduan Masyarakat Terkait Dugaan	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	83.32

		terjadinya Pencemaran dan/atau Perusakan Lingkungan Hidup20 November 2025											
11	DLHK KUKAR	Penunjang Urusan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota (Penyusunan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah)20 November 2025	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80.56
12	DLHK KUKAR	Rekomendasi Teknis Persetujuan Lingkungan (AMDAL/UKL/UP L)20 November 2025	6	4	3	3	4	3	3	4	4	4	80.56
13	DLHK KUKAR	Perencanaan Lingkungan	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80.56

		Hidup20 November 2025											
14	DLHK KUKAR	Penanganan dan Pengurangan Sampah20 November 2025	6	3	3	3	4	3	3	3	4	4	80.56
15	DLHK KUKAR	Sekolah Adiwiyata (Tingkat Kabupaten/Prov insi/Nasional)20 November 2025	6	3	3	3	4	3	3	3	4	3	80.56
16	DLHK KUKAR	Penghargaan Lingkungan Hidup untuk Masyarakat20 November 2025	1	4	3	4	4	3	4	4	4	4	80.56
17	DLHK KUKAR	Penunjang Urusan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota (Penyusunan Laporan Kinerja Instansi	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	79.17

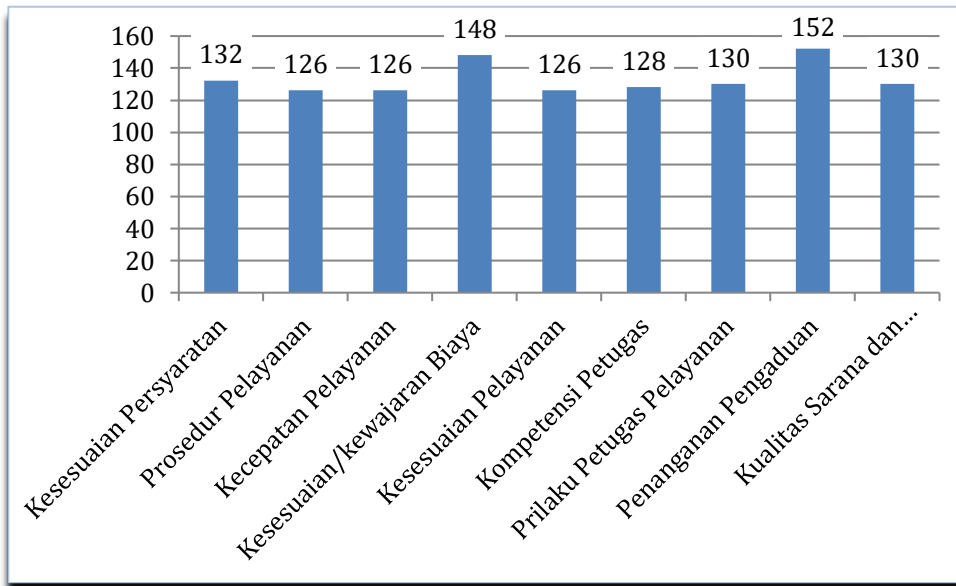
		Pemerintah)20 November 2025											
18	DLHK KUKAR	Perencanaan Lingkungan Hidup20 November 2025		4	4	4	4	4	4	4	4	4	77.78
19	DLHK KUKAR	Keanaekaragam an Hayati(Kehati)20 November 2025		3	2	3	4	3	3	4	4	4	77.78
20	DLHK KUKAR	Konservasi Sumber Daya Alam Hayati dan Ekosistemnya20 November 2025		4	4	4	4	4	4	4	4	4	77.78
21	DLHK KUKAR	Pengendalian Bahan Berbahaya dan Beracun(B3) dan Limbah Bahan Berbahaya20 November 2025		3	3	3	4	3	3	3	4	3	75.00
22	DLHK KUKAR	Program		3	3	2	4	3	2	3	2	2	

		Pengelolaan Persampahan20 November 2025											
23	DLHK KUKAR	Program Pengendalian Pencemaran dan/atau Kerusakan Lingkungan Hidup20 November 2025		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	DLHK KUKAR	Pembinaan dan Pengawasan Terhadap Ijin Lingkungan dan Ijin Perlingungan20 November 2025		3	3	3	4	3	3	3	4	3	
25	DLHK KUKAR	Pengakuan Keberadaan Masyarakat Hukum Adat (MHA),Kearifan Lokal dan Hak MHA Yang Terkait dengan		4	3	3	4	3	3	3	4	3	

		PPLH20 November 2025											
26	DLHK KUKAR	Pengaduan Masyarakat Terkait Dugaan terjadinya Pencemaran dan/atau Perusakan Lingkungan Hidup20 November 2025		3	3	3	4	3	3	3	4	3	
27	DLHK KUKAR	Peningkatan Pendidikan,Pelat ihan dan Penyuluhan Lingkungan Hidup untuk Masyarakat20 November 2025		3	3	3	3	3	3	3	4	3	
28	DLHK KUKAR	Pengendalian Bahan Berbahaya dan Beracun(B3) dan Limbah Bahan Berbahaya20		3	3	3	4	3	3	3	4	3	

		November 2025											
29	DLHK KUKAR	Penghargaan Lingkungan Hidup untuk Masyarakat20 November 2025		3	3	3	4	3	3	3	4	3	
Rerata IKM Per Unsur				203	198	201	199	204	199	200	195	1599	85.42
IKM Unit Layanan				85,33									
Mutu Unit Layanan				BAIK									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek persyaratan layanan dan perilaku pelaksana merupakan 2 (dua) isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Persyaratan mendapatkan nilai terendah yaitu 75. Selanjutnya perilaku pelaksana yang mendapatkan nilai 80 adalah nilai terendah kedua.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa persyaratan layanan dirasa terlalu banyak, rumit, dan terkesan birokratis. Selain itu, terdapat keluhan mengenai sikap petugas yang kurang ramah, tidak komunikatif, dan belum sepenuhnya mencerminkan prinsip pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan pengguna.

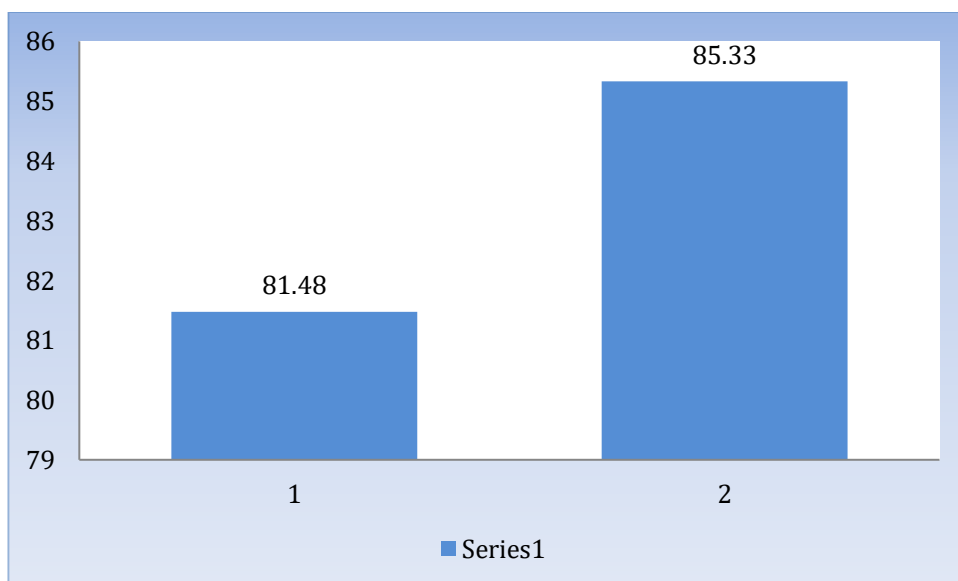
Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan penyederhanaan persyaratan layanan, meningkatkan keterampilan komunikasi petugas, serta memperbaiki alur pelayanan agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh pengguna. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan

layanan kedepan

No	Gerai	Unsur	Temuan	Rencana Tindak Lanjut
1	Bidang Pengelolaan Sampah dan Limbah B3	Biaya	Informasi terkait biaya kurang jelas	Mempublikasikan standar pelayanan

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 2 tahun terakhir (disesuaikan data survei) menunjukkan pola yang meningkat. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Dinas Lingkungan Hidup dan kehutanan kabupaten Kutai kartanegara 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 dan Kehutanan Kabupaten Kutai Kartanegara periode (sebelumnya) 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
1	Persyaratan	9
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	9
3	Waktu Penyelesaian	9
4	Biaya/Tarif	10
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	10
6	Kompetensi Pelaksana	9
7	Perilaku Pelaksana	10
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	12
9	Sarana dan Prasarana	9

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

No	Gerai	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Kepala Bidang Pengelolaan Persampah dan Limbah B3	1.1 (Klasifikasi pungutan pembayaran retribusi sampah)	Sudah	Menanggapi pemberitaan di media sosial terkait pungutan retribusi pelayanan kebersihan sampah	-

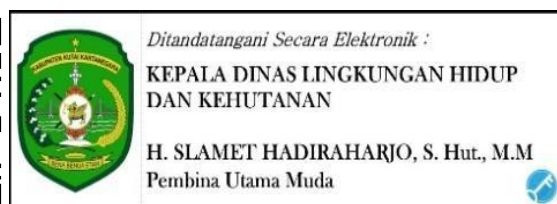
BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 39 orang mengisi SKM pada Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan kabupaten Kutai kartanegara di tahun 2025. Layanan pada dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan kabupaten kutai Kartanegara dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 39 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan kabupaten Kutai Kartanegara secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 85,33. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan kabupaten Kutai Kartanegara menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2024 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Biaya dalam mendukung pelaksanaan retribusi pajak Daerah.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Kabupaten Kutai Kartanegara menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 50% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
- Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
 - Minimnya Rencana Tindak Lanjut, dan memberi Pelayanan belum maksimal)
 - Dst.

Tenggarong, November 2025



LAMPIRAN

1. Kuesioner

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