

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)



DINAS PERUMAHAN KAWASAN PERMUKIMAN DAN
LINGKUNGAN HIDUP KOTA SIBOLGA

TAHUN 2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	1
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	11
ANALISIS HASIL SKM	11
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	11
4.2 Rencana Tindak Lanjut	12
4.3 Tren Nilai SKM	12
BAB V	14
KESIMPULAN	14
1. Kuesioner	
2. Hasil Pengolahan Data	
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM pada Periode Sebelumnya	

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 Perumahan Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kota Sibolga sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Sumatera Utara, 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 Perumahan Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kota Sibolga.

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 oleh Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kota Sibolga dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kota Sibolga adalah tim yang menyebarkan kuesioner dari laporan masyarakat baik secara langsung maupun telepon dan lingkungan kantor terdiri THL, PNS, dan PPPK dilingkungan Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup dan mengumpulkan kembali.

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 Perumahan Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kota Sibolga 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 Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kota Sibolga. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan kembali di Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kota Sibolga.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survey ini mulai dilaksanakan pada bulan Oktober 2024 dengan tahapan jadwal berikut ini:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Persiapan	28 – 29 Oktober 2024
2.	Pengumpulan Data	30 – 05 November 2024

- | | |
|-----------------------------------|-----------------------|
| 3. Pengolahan Data | 06 – 14 November 2024 |
| 4. Penyusunan dan Pelaporan Hasil | 18 – 26 November 2024 |

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kota Sibolga. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kota Sibolga 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

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu **97** orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	27	27,84 %
		PEREMPUAN	70	72,16 %
2	PENDIDIKAN	SD	5	5,15 %
		SLTP	10	10,31 %
		SLTA	54	55,67 %
		SI	22	22,68 %
		S2	6	6,19 %
		S3	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	15	15,46 %
		TNI	10	10,31 %
		POLRI	10	10,31 %
		SWASTA	15	15,46 %
		WIRSAUSAHA	12	12,37 %
		LAINNYA	35	36,08 %

3.1 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

A. Lampu Penerangan Jalan Umum (LPJU)

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,32	3,37	3,37	3,26	3,32	3,32	3,11	3,42	2,89
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	C
IKM Unit Layanan	80,76 (B atau Baik)								

B. Persetujuan Teknis Pengelolaan Limbah B3 Untuk Usaha dan/ atau Kegiatan dan Penerbitan Surat Kelayakan Operasi (SLO)

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,47	3,32	3,58	3,42	3,42	3,53	3,37	3,26	3,21
Kategori	B	B	A	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	84,09 (B atau Baik)								

C. Persetujuan Teknis Pengelolaan Limbah Cair Untuk Usaha dan/ atau Kegiatan dan Penerbitan Surat Kelayakan Operasi (SLO)

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,37	3,32	3,32	3,47	3,32	3,53	3,53	3,32	3,32
Kategori	B	B	A	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	83,80 (B atau Baik)								

D. PEMERIKSAAN FORMULIR UKL-UPL/DPLH

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,16	3,21	3,32	3,47	3,16	3,32	3,11	3,16	3,21
Kategori	B	B	A	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	80,04 (B atau Baik)								

E. PENGELOLAAN SAMPAH DAN KEBERSIHAN

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,10	3,00	3,29	3,19	3,14	3,00	3,05	3,14	3,33
Kategori	B	B	A	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	77,65 (B atau Baik)								

Maka nilai untuk SKM Dinas PKPLH Kota Sibolga dari 5 (Lima) jenis layanan yang di pilih atau di terima oleh masyarakat yaitu :

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,28	3,24	3,37	3,36	3,27	3,33	3,23	3,26	3,20
Kategori	B	B	A	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	81,20 (B atau Baik)								

SKM PER UNSUR PADA DPKPLH KOTA SIBOLGA
TAHUN 2024



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. **Sarana/Prasarana** mendapatkan nilai terendah yaitu 3,20. Selanjutnya **Prilaku** yang mendapatkan nilai 3,23 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga **Sistem, mekanisme, dan prosedur** termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 3,24.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu **Waktu** dengan nilai 3,37 kemudian **Biaya/Tarif** memiliki nilai 3,36, unsur **Kompetensi Pelaksana** mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,33.

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

1. Sarana panggilan darurat perlu ditingkatkan lagi dengan komunikasi yang lebih mudah digunakan oleh masyarakat, dapat menghubungi pengawas Lapangan atau datang langsung ke kantor. Selain itu juga sarana dan prasarana dalam pelaksanaan perbaikan lampu jalan yang rusak dan kebersihan parit dan sampah.
2. Petugas layanan masih perlu diberikan pelatihan dan terkait pelayanan serta respon terhadap pengaduan masyarakat.
3. Prosedur atau mekanisme dalam pelaksanaan pelayanan juga masih perlu dilakukan sosialisasi antara pemberi dan penerima layanan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Dalam rangka meningkatkan pelayanan, Dinas PKPLH akan mengadakan sosialisasi kepada pemberi dan penerima layanan serta melakukan pembaharuan atau koordinasi terhadap pimpinan dalam peningkatan optimalisasi pelayanan.

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW	TW	TW	TW	
			I	II	III	IV	
1.	Sarana dan Prasarana	Melakukan koordinasi terhadap pimpinan penyelenggara layanan terkait kurangnya optimalnya peralatan yang dipakai dalam menunjang terselenggaranya layanan tersebut.				√	DPKPLH
2.	Perilaku	Melakukan pelatihan dan sosialisasi terhadap pelaksana dalam memberi layanan untuk lebih efektif lagi.				√	DPKPLH
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	Melakukan sosialisasi kepada masyarakat dan internal perihal SOP pelayanan pengaduan.				√	DPKPLH

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 Perumahan, Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kota Sibolga dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2024 pada Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kota Sibolga.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama 2 (dua) bulan mulai Oktober hingga November 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kinerja unsur pelayanan kategori baik, terlihat dari hasil konversi nilai yang diperoleh.
2. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat setelah konversi adalah diperoleh adalah **81,20** Angka ini masuk pada skala Baik dengan nilai mutu Pelayanan **B atau Baik**.
3. Ada tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu **Waktu** dengan nilai 3,37 kemudian **Biaya/Tarif** memiliki nilai 3,36, unsur **Kompetensi Pelaksana** mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,33. Selain itu ada juga 3 unsur terendah yaitu **Sarana/Prasarana** mendapatkan nilai terendah yaitu 3,20. Selanjutnya **Prilaku** yang mendapatkan nilai 3,23 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga **Sistem, mekanisme, dan prosedur** termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 3,24.

Ditetapkan di Sibolga
Pada tanggal 02 Desember 2024
**KEPALA DINAS PERUMAHAN, KAWASAN
PERMUKIMAN DAN LINGKUNGAN HIDUP
KOTA SIBOLGA**



ABDUL KARIM NASUTION, S.E., M.M.
PEMBINA
NIP. 19841018 201001 1 016



PEMERINTAH KOTA SIBOLGA
DINAS PERUMAHAN, KAWASAN
PERMUKIMAN DAN LINGKUNGAN HIDUP

Jln. Jend. Sudirman, Aek Parombunan Sibolga Telp/ fax (0631) 21392

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS PERUMAHAN, KAWASAN PERMUKIMAN DAN
LINGKUNGAN HIDUP KOTA SIBOLGA

Tanggal Survei : 01 November Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P Usia :tahun
Pendidikan : ☐ SD ☒ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA
☒ LAINNYABuruh.....

Jenis Layanan yang diterima : Layanan Pengelolaan Sampah dan Kebersihan

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P*)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 (4)
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 (3) 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 (3) 4

	P*)
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 (4)
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 (4)
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk. b. Cukup. c. Baik d. Sangat Baik	1 2 (3) 4

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 (4)
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	1 2 3 (4)

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 (4)
---	--------------------

**PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER
RESPONDEN DAN UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : DINAS PKPLH KOTA SIBOLGA
JENIS PELAYANAN : Lampu Penerangan Jalan Umum (LPJU)
ALAMAT : JL. Jend. Sudirman

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	3	4	3	4	4	2
2	3	3	4	3	4	3	3	3	3
3	3	3	3	4	4	3	4	4	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	4	3	4	3	3	2	3	3	3
6	4	4	3	3	3	3	3	4	2
7	3	3	3	3	4	3	3	3	3
8	3	4	3	3	3	4	3	3	3
9	3	3	3	4	3	4	3	3	3
10	3	3	4	4	3	3	3	3	3
11	3	4	3	3	3	3	3	4	3
12	4	3	3	3	3	4	3	4	3
13	3	4	4	3	3	4	3	3	3
14	3	3	4	3	4	3	3	3	2
15	3	3	3	4	3	4	3	4	3
16	4	4	4	3	3	3	3	4	3
17	3	3	3	3	3	3	3	4	3
18	4	3	3	4	3	4	3	3	3
19	3	4	3	3	4	4	3	3	3
ΣNilai /Unsur	63	64	64	62	63	63	59	65	55
NRR / Unsur	3.32	3.37	3.37	3.26	3.32	3.32	3.11	3.42	2.89
NRR tertbg/ unsur	0.36	0.37	0.37	0.36	0.36	0.36	0.34	0.38	0.32
IKM Unit pelayanan									3.23
									80.76

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 unsur = NRR per unsur x 0,11

SKM UNIT PELAYANAN : 80.76

MUTU PELAYANAN : BAIK

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan Pelayanan
U2	Prosedur Pelayanan
U3	Kecepatan Pelayanan
U4	Kewajaran Biaya Pelayanan
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan
U6	Kemampuan Petugas Pelayanan
U7	Kesopanan Dan keramahan
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan P

PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN UNSUR

PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : DINAS PKPLH KOTA SIBOLGA

JENIS PELAYANAN : Persetujuan Teknis Pengelolaan Limbah B3 Untuk Usaha dan/ atau Kegiatan dan Penerbitan Surat Kelayakan Operasi (SLO)

ALAMAT : JL. Jend. Sudirman

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	4	3	4	3	4	3	3	2	3
2	3	4	3	4	3	4	3	3	3
3	3	4	3	4	3	4	3	3	3
4	3	3	4	3	4	4	3	3	3
5	4	3	4	3	4	4	3	4	3
6	4	3	4	3	4	3	3	3	3
7	3	3	3	3	3	3	3	4	3
8	4	3	3	4	4	4	4	3	4
9	3	4	3	3	3	3	3	4	3
10	4	4	4	3	3	4	4	3	3
11	3	3	4	4	3	4	3	4	3
12	3	4	3	4	4	3	3	3	4
13	3	3	4	3	4	3	4	3	2
14	4	3	4	3	2	4	4	3	3
15	3	3	4	3	3	3	4	4	4
16	4	4	4	4	3	3	3	3	4
17	4	3	3	4	3	4	3	4	3
18	4	3	4	3	4	3	4	3	4
19	3	3	3	4	4	4	4	3	3
ΣNilai /Unsur	66	63	68	65	65	67	64	62	61
NRR / Unsur	3.47	3.32	3.58	3.42	3.42	3.53	3.37	3.26	3.21
NRR tertbg/ unsur	0.38	0.36	0.39	0.38	0.38	0.39	0.37	0.36	0.35
IKM Unit pelayanan									3.36
									84.09

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 unsur = NRR per unsur x 0,11

SKM UNIT PELAYANAN : 84.09

MUTU PELAYANAN : BAIK

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan Pelayanan
U2	Prosedur Pelayanan
U3	Kecepatan Pelayanan
U4	Kewajaran Biaya Pelayanan
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan
U6	Kemampuan Petugas Pelay
U7	Kesopanan Dan keramahan
U8	Kualitas Sarana dan Prasar
U9	Penanganan Pengaduan P

**PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : DINAS PKPLH KOTA SIBOLGA
 JENIS PELAYANAN : Persetujuan Teknis Pengelolaan Limbah Cair Untuk Usaha dan/ atau Kegiatan dan Penerbitan Surat Kelayakan Operasi (SLO)
 ALAMAT : JL. Jend. Sudirman

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	4	3	4	3	3	3	3	3	3	
2	3	4	4	3	4	3	3	3	4	
3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	
4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
5	4	4	3	3	3	3	4	3	3	
6	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
7	4	4	3	4	3	4	3	4	3	
8	4	3	4	3	4	3	3	3	3	
9	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
10	3	4	3	3	3	4	4	3	3	
11	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
12	3	3	4	3	3	3	4	3	4	
13	3	3	2	4	4	4	4	4	3	
14	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
15	3	4	4	3	4	3	3	3	3	
16	4	3	3	3	3	3	4	3	3	
17	4	3	3	4	4	4	4	4	3	
18	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
19	3	3	4	4	4	4	3	4	3	
ΣNilai /Unsur	64	63	63	66	63	67	67	63	63	
NRR / Unsur	3.37	3.32	3.32	3.47	3.32	3.53	3.53	3.32	3.32	
NRR tertbg/ unsur	0.37	0.36	0.36	0.38	0.36	0.39	0.39	0.36	0.36	3.35
IKM Unit pelayanan										83.80

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 unsur = NRR per unsur x 0,11

SKM UNIT PELAYANAN :	83.80
MUTU PELAYANAN : BAIK	

Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
- B (Baik) : 62,51 - 81,25
- C (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan Pelayanan
U2	Prosedur Pelayanan
U3	Kecepatan Pelayanan
U4	Kewajaran Biaya Pelayanan
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan
U6	Kemampuan Petugas Pelayanan
U7	Kesopanan Dan keramahan P
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan Pen

PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER

RESPONDEN DAN UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : DINAS PKPLH KOTA SIBOLGA
 JENIS PELAYANAN : PEMERIKSAAN FORMULIR UKL-UPL/DPLH
 ALAMAT : JL. Jend. Sudirman

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	4	3	3	2	4	3	3	3
2	3	3	3	4	2	4	4	3	3
3	3	3	4	4	4	3	4	3	4
4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
5	3	3	4	4	3	3	4	3	3
6	3	4	3	3	4	4	3	3	4
7	3	3	3	4	3	3	4	4	3
8	4	4	3	3	4	2	3	3	3
9	3	3	4	3	3	3	3	3	3
10	3	3	4	3	3	4	3	3	3
11	4	3	3	4	3	3	3	3	3
12	3	3	3	4	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	4	4	3	3	3
14	3	3	3	3	3	4	3	3	3
15	3	3	4	3	3	3	3	3	3
16	3	3	3	4	3	3	2	3	3
17	4	3	4	4	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3	3	2	4	4
19	3	3	3	3	4	3	3	3	4
ΣNilai /Unsur	60	61	63	66	60	63	59	60	61
NRR / Unsur	3.16	3.21	3.32	3.47	3.16	3.32	3.11	3.16	3.21
NRR tertbg/ unsur	0.35	0.35	0.36	0.38	0.35	0.36	0.34	0.35	0.35
IKM Unit pelayanan									80.04

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 unsur = NRR per unsur x 0,11

SKM UNIT PELAYANAN : 80.04

MUTU PELAYANAN : BAIK

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan Pelayanan
U2	Prosedur Pelayanan
U3	Kecepatan Pelayanan
U4	Kewajaran Biaya Pelayanan
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan
U6	Kemampuan Petugas Pelayanan
U7	Kesopanan Dan keramahan
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan

PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER

RESPONDEN DAN UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : DINAS PKPLH KOTA SIBOLGA
 JENIS PELAYANAN : PENGELOLAAN SAMPAH DAN KEBERSIHAN
 ALAMAT : JL. Jend. Sudirman

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	3	3	3	2	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	4	4	4	4
5	4	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
7	3	3	4	3	4	3	3	3	4
8	3	2	3	3	3	4	3	3	3
9	3	3	4	3	3	3	3	3	3
10	3	3	4	3	4	3	2	3	3
11	3	3	3	4	3	2	3	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	2	4
13	3	3	4	3	4	3	3	4	4
14	3	3	3	4	3	3	3	3	4
15	3	3	3	3	3	3	3	3	4
16	3	3	4	3	3	3	3	3	2
17	3	3	3	3	3	3	3	3	4
18	3	2	3	3	3	2	4	3	3
19	3	3	3	3	3	3	3	4	2
20	3	3	3	3	3	4	3	3	4
21	3	4	4	3	3	3	3	4	4
ΣNilai /Unsur	65	63	69	67	66	63	64	66	70
NRR / Unsur	3.10	3.00	3.29	3.19	3.14	3.00	3.05	3.14	3.33
NRR tertbg/ unsur	0.34	0.33	0.36	0.35	0.35	0.33	0.34	0.35	0.37
IKM Unit pelayanan									77.65

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 unsur = NRR per unsur x 0,11

SKM UNIT PELAYANAN : 77.65

MUTU PELAYANAN : BAIK

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan Pelayanan
U2	Prosedur Pelayanan
U3	Kecepatan Pelayanan
U4	Kewajaran Biaya Pelayanan
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan
U6	Kemampuan Petugas Pelayanan
U7	Kesopanan Dan keramahan
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan P

**PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN

: DINAS PKPLH KOTA SIBOLGA

ALAMAT

:JL. Jend. Sudirman

Tlp. /Fax

:(0631) 21392

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	4	4	4	3	4	3	4	4	2
2	3	3	4	3	4	3	3	3	3
3	3	3	3	4	4	3	4	4	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	4	3	4	3	3	2	3	3	3
6	4	4	3	3	3	3	3	4	2
7	3	3	3	3	4	3	3	3	3
8	3	4	3	3	3	4	3	3	3
9	3	3	3	4	3	4	3	3	3
10	3	3	4	4	3	3	3	3	3
11	3	4	3	3	3	3	3	4	3
12	4	3	3	3	3	4	3	4	3
13	3	4	4	3	3	4	3	3	3
14	3	3	4	3	4	3	3	3	2
15	3	3	3	4	3	4	3	4	3
16	4	4	4	3	3	3	3	4	3
17	3	3	3	3	3	3	3	4	3
18	4	3	3	4	3	4	3	3	3
19	3	4	3	3	4	4	3	3	3
20	4	3	4	3	4	3	3	2	3
21	3	4	3	4	3	4	3	3	3
22	3	4	3	4	3	4	3	3	3
23	3	3	4	3	4	4	3	3	3
24	4	3	4	3	4	4	3	4	3
25	4	3	4	3	4	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	3	3	4	3
27	4	3	3	4	4	4	4	3	4
28	3	4	3	3	3	3	3	4	3
29	4	4	4	3	3	4	4	3	3
30	3	3	4	4	3	4	3	4	3
31	3	4	3	4	4	3	3	3	4
32	3	3	4	3	4	3	4	3	2
33	4	3	4	3	2	4	4	3	3
34	3	3	4	3	3	3	4	4	4
35	4	4	4	4	3	3	3	3	4
36	4	3	3	4	3	4	3	4	3
37	4	3	4	3	4	3	4	3	4
38	3	3	3	4	4	4	4	3	3
39	4	3	4	3	3	3	3	3	3
40	3	4	4	3	4	3	3	3	4
41	4	3	4	3	3	4	4	3	3

42	3	3	4	4	3	4	4	4	4
43	4	4	3	3	3	3	4	3	3
44	3	3	3	3	3	4	3	3	4
45	4	4	3	4	3	4	3	4	3
46	4	3	4	3	4	3	3	3	3
47	3	4	3	4	3	4	4	4	4
48	3	4	3	3	3	4	4	3	3
49	3	3	3	4	3	4	3	3	3
50	3	3	4	3	3	3	4	3	4
51	3	3	2	4	4	4	4	4	3
52	3	3	2	4	3	3	3	3	3
53	3	4	4	3	4	3	3	3	3
54	4	3	3	3	3	3	4	3	3
55	4	3	3	4	4	4	4	4	3
56	3	3	3	4	3	3	4	3	4
57	3	3	4	4	4	4	3	4	3
58	3	4	3	3	2	4	3	3	3
59	3	3	3	4	2	4	4	3	3
60	3	3	4	4	4	3	4	3	4
61	3	4	3	4	3	4	3	4	3
62	3	3	4	4	3	3	4	3	3
63	3	4	3	3	4	4	3	3	4
64	3	3	3	4	3	3	4	4	3
65	4	4	3	3	4	2	3	3	3
66	3	3	4	3	3	3	3	3	3
67	3	3	4	3	3	4	3	3	3
68	4	3	3	4	3	3	3	3	3
69	3	3	3	4	3	3	3	3	3
70	3	3	3	3	4	4	3	3	3
71	3	3	3	3	3	4	3	3	3
72	3	3	4	3	3	3	3	3	3
73	3	3	3	4	3	3	2	3	3
74	4	3	4	4	3	3	3	3	3
75	3	3	3	3	3	3	2	4	4
76	3	3	3	3	4	3	3	3	4
77	4	4	3	3	3	2	3	3	3
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3
79	3	3	3	4	3	3	3	3	3
80	3	3	3	3	3	4	4	4	4
81	4	3	3	3	3	3	3	3	3
82	3	3	3	4	3	3	3	3	3
83	3	3	4	3	4	3	3	3	4
84	3	2	3	3	3	4	3	3	3
85	3	3	4	3	3	3	3	3	3
86	3	3	4	3	4	3	2	3	3
87	3	3	3	4	3	2	3	3	3
88	3	3	3	3	3	3	3	2	4
89	3	3	4	3	4	3	3	4	4
90	3	3	3	4	3	3	3	3	4
91	3	3	3	3	3	3	3	3	4
92	3	3	4	3	3	3	3	3	2
93	3	3	3	3	3	3	3	3	4
94	3	2	3	3	3	2	4	3	3
95	3	3	3	3	3	3	3	4	2
96	3	3	3	3	3	4	3	3	4
97	3	4	4	3	3	3	3	4	4
ΣNilai /Unsur	318	314	327	326	317	323	313	316	310
NRR / Unsur	3.28	3.24	3.37	3.36	3.27	3.33	3.23	3.26	3.20
NRR tertbg/ unsur	0.36	0.36	0.37	0.37	0.36	0.37	0.35	0.36	0.35
3.25									

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 unsur = NRR per unsur x 0,11

SKM UNIT PELAYANAN :	81.20
-----------------------------	--------------

MUTU PELAYANAN : BAIK

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan Pelayanan
U2	Prosedur Pelayanan
U3	Kecepatan Pelayanan
U4	Kewajaran Biaya Pelayanan
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan
U6	Kemampuan Petugas Pelayanan
U7	Kesopanan Dan keramahan P
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan Pen



**DOKUMENTASI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TAHUN 2024**



**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Tahun 2023**



**DINAS PERUMAHAN KAWASAN PERMUKIMAN DAN
LINGKUNGAN HIDUP KOTA SIBOLGA**

TAHUN 2024

BAB I PENDAHULUAN

1. 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 (unit penyelenggara pelayanan) 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 Perumahan, Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kota Sibolga 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	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,09	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,14	B
3	Waktu Penyelesaian	3,49	B
4	Biaya/Tarif	3,22	B
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,15	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,22	B
7	Perilaku Pelaksana	3,18	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,24	B
9	Sarana dan Prasarana	3,50	B

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	Persyaratan	Memperbaharui penyusunan syarat dengan bahasa yang lebih mudah di pahami baik secara teknis maupun administratif tanpa mengabaikan peraturan yang berlaku				√	PKPLH
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	Melakukan sosialisasi kepada masyarakat dan internal perihal SOP pelayanan pengaduan				√	PKPLH
3	Produk spesifikasi jenis pelayanan	Memberikan pelatihan dan instruksi yang lebih teliti lagi kepada petugas agar dapat lebih memperbaiki kinerjanya untuk menghasilkan produk yang diinginkan yang sesuai dengan SOP.				√	PKPLH

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	Memperbaharui penyusunan syarat dengan bahasa yang lebih mudah di pahami baik secara teknis maupun administratif tanpa mengabaikan peraturan yang berlaku	Sudah	Telah memperbaharui penyusunan persyaratan	2. Persetujuan Teknis Pengelolaan Limbah B3 untuk Usaha dan/atau Kegiatan dan Penerbitan Surat Kelulusan Operasi (SLC) <table><thead><tr><th>NO</th><th>KOMPONEN</th><th>URAIAN</th></tr></thead><tbody><tr><td colspan="3">PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)</td></tr><tr><td>1. Persyaratan</td><td></td><td>1. Surat Pernomoran dan Pemilik usaha dari satu kegiatan 2. Kartu Tanda Penduduk 3. Nomor induk Usaha 4. Napien Teknis yang disesuaikan dengan Peraturan Nomor 6 Tahun 2021</td></tr></tbody></table> 6. Layanan Pengelolaan Sampah dan Kebersihan <table><thead><tr><th>NO</th><th>KOMPONEN</th><th>URAIAN</th></tr></thead><tbody><tr><td colspan="3">PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)</td></tr><tr><td>1. Persyaratan</td><td></td><td>Surat dan pemerintah setempat dan laporan langsung.</td></tr></tbody></table>	NO	KOMPONEN	URAIAN	PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)			1. Persyaratan		1. Surat Pernomoran dan Pemilik usaha dari satu kegiatan 2. Kartu Tanda Penduduk 3. Nomor induk Usaha 4. Napien Teknis yang disesuaikan dengan Peraturan Nomor 6 Tahun 2021	NO	KOMPONEN	URAIAN	PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)			1. Persyaratan		Surat dan pemerintah setempat dan laporan langsung.	
NO	KOMPONEN	URAIAN																					
PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)																							
1. Persyaratan		1. Surat Pernomoran dan Pemilik usaha dari satu kegiatan 2. Kartu Tanda Penduduk 3. Nomor induk Usaha 4. Napien Teknis yang disesuaikan dengan Peraturan Nomor 6 Tahun 2021																					
NO	KOMPONEN	URAIAN																					
PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)																							
1. Persyaratan		Surat dan pemerintah setempat dan laporan langsung.																					

2	Melakukan sosialisasi kepada masyarakat dan internal perihal SOP pelayanan pengaduan	Sudah	Menjelaskan kepada masyarakat dan petugas tentang SOP pelayanan pengaduan dengan jelas		
					

3	Memberikan pelatihan dan instruksi yang lebih teliti lagi kepada petugas agar dapat lebih memperbaiki kinerjanya untuk menghasilkan produk yang diinginkan yang sesuai dengan SOP.	Sudah	Memotivasi petugas dengan memberikan arahan dan instruksi yang tegas dan jelas untuk bekerja dengan baik sesuai SOP Pelayanan		
					

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Ditetapkan di Sibolga
Pada tanggal 2025

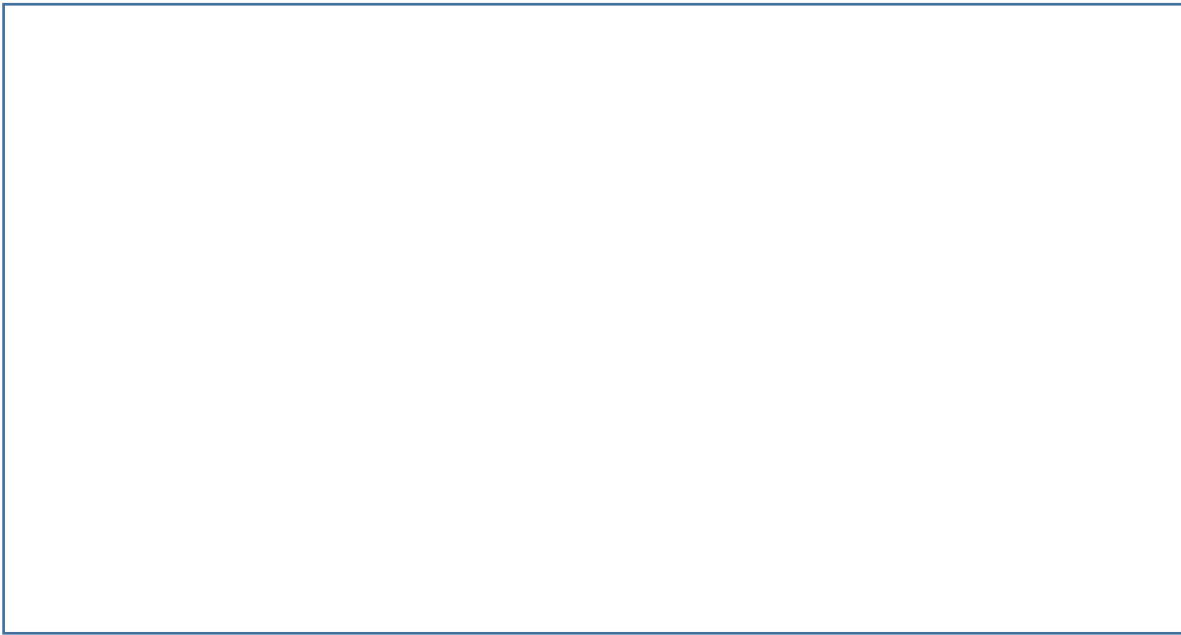
**KEPALA DINAS PERUMAHAN, KAWASAN
PERMUKIMAN DAN LINGKUNGAN HIDUP
KOTA SIBOLGA**



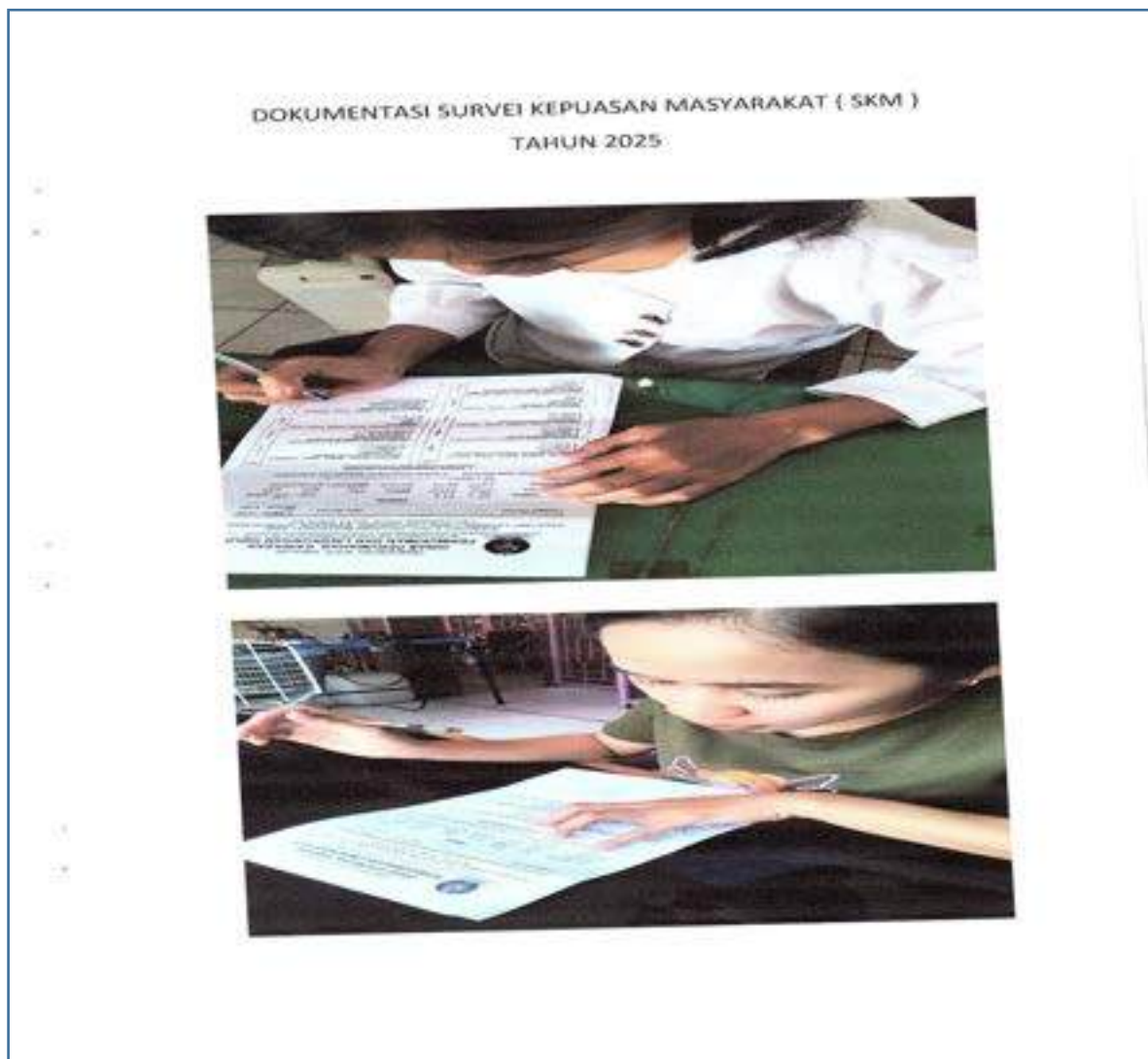
ABDUL KARIM NASUTION, S.E., M.M.
PEMBINA Tk.I (IV/b)
NIP. 19841018 201001 1 016

6.SKM yang dilaksanakan sesuai dengan PermenPANRB

1.PUBLIKASI HASIL SKM DI MEDIA SOSIAL MELALUI MEDIA CETAK PAPAN PENGUMUMAN



2. Foto Pelaksanaan SKM



3. DOKUMEN/KUESIONER MANUAL SURVEI KEPUASAN



PEMERINTAH KOTA SIBOLGA
DINAS PERUMAHAN, KAWASAN
PERMUKIMAN DAN LINGKUNGAN HIDUP
Jln. Jend. Sudirman, Aek Parombunan Sibolga Telp/fax (0631) 21392

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS PERUMAHAN, KAWASAN PERMUKIMAN DAN
LINGKUNGAN HIDUP KOTA SIBOLGA

Tanggal Survei : 07/01/15 Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : 29 tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA ☐ WIRAUSSAHA
☐ LAINNYA :

Jenis Layanan yang diterima : Layanan Lampu Penerangan Jalan Umum (LPJU)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari angka sesuai penilaian masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian penyediaan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Ganda	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Disediakan dengan baik
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	