



DINAS LINGKUNGAN HIDUP
KABUPATEN LANGKAT

**LAPORAN
TINDAK LANJUT TERHADAP
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)
SEMESTER I TAHUN 2023**

PEMERINTAH KABUPATEN LANGKAT
DINAS LINGKUNGAN HIDUP
Jl. Diponegoro No. 2 - Stabat
Email : dlhlangkatkab@gmail.com

TIM PENYUSUN

- | | | | |
|---|---------------------------------|---|---|
| 1 | Penanggung Jawab | : | MUHAMMAD HARMAIN, S.STP
Kepala Dinas Lingkungan Hidup Kab. Langkat |
| 2 | Ketua | : | ERWIN BACHARI, SP, M.Si
Sekretaris Dinas Lingkungan Hidup Kab.
Langkat |
| 3 | Sekretaris | : | EDI SYAHPUTRA, S.Si, M.AP
Kasubbag Umum Dinas Lingkungan Hidup
Kab. Langkat |
| 4 | Anggota | : | |
| | 1. Ikhsan Khairunnas, S.Sos | : | Pengadministrasi Umum |
| | 2. George Jorenta Sitepu, S.Kom | : | Pengadministrasi Kepegawaian |
| | 3. Dwi Arfandi S.Kom | : | Operator Komputer |
| | 4. Fahreza Adli, SH | : | Operator Komputer |

BAB I PENDAHULUAN

I. Latar belakang

Salah satu indikator yang dapat dijadikan sebagai ukuran paradigma pelayanan publik telah berubah yaitu keberanian Pemerintah Daerah untuk melakukan evaluasi terhadap dirinya sendiri maupun kepuasan masyarakat yang dilayaninya, diantaranya dengan melakukan penelitian tentang kinerja pelayanan publik di lingkungannya. Riset tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada umumnya masih jarang dilakukan oleh pemerintah daerah, sehingga takaran untuk mengetahui sejauh mana efektifitas berbagai pelayanan-pelayanan publik khususnya dilihat dari kepuasan masyarakat pengguna juga belum diketahui.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survey IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan publik secara berjala sebagai bahan untuk menerapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan efektif berbasis kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat/pengguna layanan masyarakat dan dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program dan kegiatan yang dilaksanakan pada suatu lembaga pelayanan publik.

Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan melakukan evaluasi dengan menyelenggarakan survey kepuasan masyarakat.

II. DASAR HUKUM

1. Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor : 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038
2. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman umum Penyusunan Indeks Kepuasan masyarakat unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
3. Keputusan MENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 tahun 2004 tentang pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik;

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan masyarakat.

III. PEMBAHASAN HASIL PENGUKURAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Pada periode pengukuran bulan Januari – Juni 2023 telah melaksanakan pengukuran kepuasan masyarakat melalui survey indeks kepuasan masyarakat dengan keseluruhan responden sejumlah 06 responden.

Pengukuran survey kepuasan masyarakat ini dimaksudkan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan public pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Langkat kepada masyarakat sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan dalam rangka peningkatam kualitas pelayanan public.

Berdasarkan hasil pengolahan terhadap kuisioner tersebut adalah sebagai berikut :

- | | |
|----------------------------|-------------------|
| A. Jumlah Responden | : 06 Responden |
| B. Nilai IKM | : 82.75 |
| C. Kategori Mutu Pelayanan | : B |
| | : Kategori "Baik" |

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Berdasarkan hasil pengolahan terhadap kuisioner tersebut, nilai rata-rata masing-masing unsur pelayanan adalah sebagai berikut :

Tabel Nilai Rata-rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat(IKM)

No	Unsur Pelayanan	NRR	IKM	Mutu Pelayanan
1.	Persyaratan	3.5	82.75	Baik
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.67		
3.	Waktu Penyelesaian	3.17		
4.	Biaya/Tarif	3		
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.17		
6.	Kompetensi Pelaksana	3.17		
7.	Perilaku Pelaksana	3.33		
8.	Sarana dan Prasarana	4		
9.	Penanganan Pengaduan, Saran	3		

Dari pengukuran indeks kepuasan masyarakat Semester I Tahun 2023, pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Langkat dapat diketahui bahwa unsur pelayanan Sarana dan Prasarana mendapatkan penilaian NRR tertinggi yaitu dengan rata-rata nilai pengukuran 4 sedangkan waktu penyelesaian, Biaya Tarif dan Penanganan Pengaduan merupakan unsur pelayanan yang paling rendah dengan nilai pengukuran 3.

IV. TINDAK LANJUT

Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Langkat telah melaksanakan tindak lanjut terhadap kepuasan pelanggan secara berkala.

Beberapa tindak lanjut terhadap hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Terhadap 9 unsur pelayanan publik, diantaranya :

No	Rekomendasi yang perlu diperbaiki	Program/Kegiatan	Penyelesaian
1.	Unsur Persyaratan Pelayanan	- Membuat informasi tentang pengajuan persyaratan administrasi Persetujuan Lingkungan (Perling) baik lewat sosmed, website, banner, baliho maupun muka.	a. Website : dlh.langkatkab.go.id
2.	Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	- Sosialisasi ke perusahaan dan masyarakat.	Monitoring kegiatan usaha setiap tahun mulai tahun 2019
3.	Unsur Waktu Penyelesaian	- Membuat informasi baik sosmed maupun papan informasi mengenai waktu penyelesaian pengurusan Persetujuan Lingkungan (Perling)	- Website : dlh.langkatkab.go.id
4.	Unsur Biaya/Tarif	- Melakukan sosialisasi massif bahwa pengurusan dokumen Persetujuan Lingkungan (Perling) itu gratis/tidak dipungut biaya	- Website : dlh.langkatkab.go.id
5.	Unsur Produk spesifikasi jenis pelayanan	- Melakukan sosialisasi produk dan jenis pelayanan persetujuan lingkungan	- Website : dlh.langkatkab.go.id
6.	Unsur Kompetensi pelaksana	- Mengadakan bimtek peningkatan kapasitas SDM - Sosialisasi peraturan perundang-undang	Sosialisasi Permen LHK No.3 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Lingkungan Hidup dan Kehutanan
7.	Unsur Perilaku Pelaksana	Bimtek Budaya pelayanan prima, Etos Kerja atau motivasi petugas pelayanan publik dalam menjalankan dan meningkatkan standar pelayanan	-
8.	Sarana dan Prasarana	Pengadaan alat komputer dan infokus, alat cetak dan sarpas lain untuk meningkatkan pelayanan publik	Pengadaan Komputer TA.2023

9.	Penanganan Pengaduan, Saran	Menampilkan form pengaduan pada Website Dinas Lingkungan Hidup dan tindak lanjut	- Website : dlh.langkatkab.go.id
----	-----------------------------	--	----------------------------------

BAB IV PENUTUP

A. KESIMPULAN

Tindak lanjut yang telah dirumuskan berkaitan dengan hasil survey kepuasan masyarakat (SKM) yang telah dilaksanakan pada semester I Tahun 2023 perlu segera dilaksanakan oleh penanggung jawab dan pelaksana pelayanan publik Dinas Lingkungan Hidup sehingga pengguna layanan merasa puas dan apresiasi yang tinggi terhadap pelayanan publik yang diberikan.

B. SARAN

Perencanaan tindak lanjut kedepan diperlukan evaluasi dan realisasi dan dukungan dari semua pihak yang terkait. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat pengguna layanan terhadap petugas dalam memberikan pelayanan. Hal-hal yang dilakukan adalah:

1. Layanan persetujuan lingkungan (Perling) dan SLO secara online melalui Whats app perlu direncanakan, sehingga persepsi publik terhadap pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Langkat di tahun mendatang diharapkan menjadi lebih baik.
2. Kegiatan penyusunan SKM dan Laporan Tidak Lanjut Hasil SKM perlu terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dengan membandingkan SKM terdahulu secara berkala, jika mungkin survey dilakukan secara periodik (3 sampai dengan 6 bulan sekali) secara berkelanjutan, sehingga dapat dilakukan peningkatan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Demikian penyusunan Laporan Tindak Lanjut terhadap Hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dapat kami sajikan, semoga dapat memberikan manfaat dan berguna bagi semua pihak, walaupun kami sadari masih banyak kekurangan. Semoga Allah SWT selalu membimbing kita untuk selalu memberi pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.

KASD		
KASI		
STAF		

Langkat, 2023

KEPALA DINAS LINGKUNGAN HIDUP
KABUPATEN LANGKAT

MUHAMMAD HARMAIN, S.STP
PEMBINA
NIP. 19830610 200212 1 005

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

Organisasi : Dinas Lingkungan Hidup
 Alamat : Jl. Diponegoro No.2 Stabat
 Pelayanan : PERSETUJUAN LINGKUNGAN (PERLING)
 Periode : 01 Januari 2023 s.d 30 Juni 2023

No. Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Keterangan
1	4	4	3	3	3	3	3	4	3	
2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	
3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	
4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	
5	4	4	3	3	3	3	4	4	3	
6	4	3	3	3	3	3	4	4	3	
Nilai/Unsur	21	22	19	18	19	19	20	24	18	
NRR/Unsur	3.5	3.67	3.17	3	3.17	3.17	3.33	4	3	
NRR Tertimbang/Unsur	0.39	0.4	0.35	0.33	0.35	0.35	0.37	0.44	0.33*	3.31
IKM Unit Pelayanan										**)
Predikat										Baik

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

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanannya ? 1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai	3.5
U2	Kemudahan Prosedur Pelayanan di Unit ini ? 1. Tidak Mudah 2. Kurang Mudah 3. Mudah 4. Sangat Mudah	3.67
U3	Kecepatan Waktu dalam memberikan Pelayanan ? 1. Tidak Cepat 2. Kurang Cepat 3. Cepat 4. Sangat Cepat	3.17
U4	Kesesuaian Biaya/Tarif dalam memberikan Pelayanan ? 1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai	3
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan Antara Yang Tercantum Dalam Standar Pelayanan Dengan Hasil Yang Diberikan ? 1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai	3.17
U6	Kompetensi/Kemampuan Petugas Dalam Pelayanan ? 1. Tidak Kompeten 2. Kurang Kompeten 3. Kompeten 4. Sangat Kompeten	3.17

NRR Per Unsor Tertimbang

NRR Per unsur x 0,11

IKM UNIT PELAYANAN : 82.75

MUTU PELAYANAN :

- A (Sangat Baik) : 88.31 - 100
- B (Baik) : 76.61 - 88.30
- C (Kurang Baik) : 65.00 - 76.60
- D (Tidak Baik) : 25.00 - 64.99

U7	Perilaku Petugas Dalam Pelayanan Terkait Kecepatan dan Ketepatan ? 1. Tidak Sesuai dan Ramah	3.33
U8	2. Kurang Sopan dan Ramah 3. Sopan dan Ramah 4. Sangat Sopan dan Ramah	
U9	Peranganan Pengaduan Pengguna Layanan 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi	4
	4. Dikelola dengan baik	
	Kualitas Sarana dan Prasarana ? 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik	3

MUHAMMAD HANIMAH, S.STP
PEMBERHA
NIP. 19830610 200212 1 0025



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KABUPATEN LANGKAT

Tanggal Survei : 29 Juni 2023

Jam Survei : 08.00-12.00

13.00-17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : L P

Usia : 53 Tahun

Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3

Pekerjaan : SWASTA

Jenis Layanan yang diterima : PERSETUJUAN LINGKUNGAN

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P*)
a. Tidak Sesuai	1
b. Kurang Sesuai	2
c. Sesuai	3
<input checked="" type="checkbox"/> Sangat Sesuai	4

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	P*)
a. Tidak Mudah	1
b. Kurang Mudah	2
<input checked="" type="checkbox"/> Mudah	3
d. Sangat Mudah	4

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P*)
a. Tidak Cepat	1
b. Kurang Cepat	2
<input checked="" type="checkbox"/> Cepat	3
d. Sangat Cepat	4

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian biaya / tarif dalam memberikan pelayanan?	P*)
a. Tidak Sesuai	1
b. Kurang Sesuai	2
<input checked="" type="checkbox"/> Sesuai	3
d. Sangat Sesuai	4

5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P*)
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang Sesuai	2
	<input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4

6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan?	P*)
	a. Tidak Kompeten	1
	b. Kurang Kompeten	2
	<input checked="" type="checkbox"/> c. Kompeten	3
	d. Sangat Kompeten	4

7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P*)
	a. Tidak Sopan dan Ramah	1
	b. Kurang Sopan dan Ramah	2
	c. Sopan dan Ramah	3
	<input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat Sopan dan Ramah	4

8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P*)
	a. Tidak Ada	1
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
	c. Berfungsi kurang maksimal	3
	<input checked="" type="checkbox"/> d. Dikelola dengan baik	4

9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P*)
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	<input checked="" type="checkbox"/> c. Baik	3
	d. Sangat Baik	4

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KABUPATEN LANGKAT

Tanggal Survei : 09 Juni 2023

Jam Survei : 08.00-12.00

13.00-17.00

PROFIL

Jenis Kelamin :

L P

Usia :

30 Tahun

Pendidikan :

SD SMP SMA S1 S2 S3

Pekerjaan :

BUMN

Jenis Layanan yang diterima :

PERSETUJUAN LINGKUNGAN :

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P*)
a. Tidak Sesuai	1
b. Kurang Sesuai	2
c. Sesuai	3
<input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat Sesuai	4

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P*)
a. Tidak Mudah	1
b. Kurang Mudah	2
c. Mudah	3
<input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat Mudah	4

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P*)
a. Tidak Cepat	1
b. Kurang Cepat	2
<input checked="" type="checkbox"/> c. Cepat	3
d. Sangat Cepat	4

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian biaya / tarif dalam memberikan pelayanan?	P*)
a. Tidak Sesuai	1
b. Kurang Sesuai	2
<input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai	3
d. Sangat Sesuai	4

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P*)
a. Tidak Sesuai	1
b. Kurang Sesuai	2
<input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai	3
d. Sangat Sesuai	4

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan?	P*)
a. Tidak Kompeten	1
b. Kurang Kompeten	2
<input checked="" type="checkbox"/> c. Kompeten	3
d. Sangat Kompeten	4

7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P*)
a. Tidak Sopan dan Ramah	1
b. Kurang Sopan dan Ramah	2
<input checked="" type="checkbox"/> c. Sopan dan Ramah	3
d. Sangat Sopan dan Ramah	4

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P*)
a. Tidak Ada	1
b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
c. Berfungsi kurang maksimal	3
<input checked="" type="checkbox"/> d. Dikelola dengan baik	4

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P*)
a. Buruk	1
b. Cukup	2
<input checked="" type="checkbox"/> c. Baik	3
d. Sangat Baik	4

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KABUPATEN LANGKAT

Tanggal Survei : 29 Juni 2023

Jam Survei : 08.00-12.00

13.00-17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : L P

Usia : 34 Tahun

Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3

Pekerjaan : SWASTA

Jenis Layanan yang diterima : PERSETUJUAN LINGKUNGAN

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P*)
a. Tidak Sesuai	1
b. Kurang Sesuai	2
<input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai	3
d. Sangat Sesuai	4

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	P*)
a. Tidak Mudah	1
b. Kurang Mudah	2
c. Mudah	3
<input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat Mudah	4

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P*)
a. Tidak Cepat	1
b. Kurang Cepat	2
<input checked="" type="checkbox"/> c. Cepat	3
d. Sangat Cepat	4

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian biaya / tarif dalam memberikan pelayanan?	P*)
a. Tidak Sesuai	1
b. Kurang Sesuai	2
<input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai	3
d. Sangat Sesuai	4

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P*)
a. Tidak Sesuai	1
b. Kurang Sesuai	2
c. Sesuai	3
<input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat Sesuai	4

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan?	P*)
a. Tidak Kompeten	1
b. Kurang Kompeten	2
<input checked="" type="checkbox"/> c. Kompeten	3
d. Sangat Kompeten	4

7. Bagaimana pendapat Saudara prilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P*)
a. Tidak Sopan dan Ramah	1
b. Kurang Sopan dan Ramah	2
c. Sopan dan Ramah	3
<input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat Sopan dan Ramah	4

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P*)
a. Tidak Ada	1
b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
c. Berfungsi kurang maksimal	3
<input checked="" type="checkbox"/> d. Dikelola dengan baik	4

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P*)
a. Buruk	1
b. Cukup	2
<input checked="" type="checkbox"/> c. Baik	3
d. Sangat Baik	4

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KABUPATEN LANGKAT

Tanggal Survei 28 Jun 2023

Jam Survei 08.00-12.00

13.00-17.00

PROFIL

Jenis Kelamin

L P

Usia

52 Tahun

Pendidikan

SD SMP SMA S1 S2 S3

Pekerjaan

Swasta

Jenis Layanan yang diterima

Kesehatan Lingkungan

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P*)
	a Tidak Sesuai	1
	b Kurang Sesuai	2
	<input checked="" type="checkbox"/> c Sesuai	3
	d Sangat Sesuai	4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P*)
	a Tidak Mudah	1
	b Kurang Mudah	2
	c Mudah	3
	<input checked="" type="checkbox"/> d Sangat Mudah	4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P*)
	a Tidak Cepat	1
	b Kurang Cepat	2
	<input checked="" type="checkbox"/> c Cepat	3
	d Sangat Cepat	4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian biaya / tarif dalam memberikan pelayanan?	P*)
	a Tidak Sesuai	1
	b Kurang Sesuai	2
	<input checked="" type="checkbox"/> c Sesuai	3
	d Sangat Sesuai	4

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P*)
a. Tidak Sesuai	1
b. Kurang Sesuai	2
<input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai	3
d. Sangat Sesuai	4

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan?	P*)
a. Tidak Kompeten	1
b. Kurang Kompeten	2
c. Kompeten	3
<input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat Kompeten	4

7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P*)
a. Tidak Sopan dan Ramah	1
b. Kurang Sopan dan Ramah	2
<input checked="" type="checkbox"/> c. Sopan dan Ramah	3
d. Sangat Sopan dan Ramah	4

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P*)
a. Tidak Ada	1
b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
c. Berfungsi kurang maksimal	3
<input checked="" type="checkbox"/> d. Dikelola dengan baik	4

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P*)
a. Buruk	1
b. Cukup	2
<input checked="" type="checkbox"/> c. Baik	3
d. Sangat Baik	4

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KABUPATEN LANGKAT

Tanggal Survei : 28 Juni 2023

Jam Survei : 08.00-12.00

13.00-17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : L P

Usia : 43 Tahun

Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3

Pekerjaan : Swasta

Jenis Layanan yang diterima : Persetujuan lingkungan

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P*)
a. Tidak Sesuai	1
b. Kurang Sesuai	2
<input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai	3
d. Sangat Sesuai	4

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P*)
a. Tidak Mudah	1
b. Kurang Mudah	2
<input checked="" type="checkbox"/> c. Mudah	3
d. Sangat Mudah	4

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P*)
a. Tidak Cepat	1
b. Kurang Cepat	2
c. Cepat	3
<input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat Cepat	4

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian biaya / tarif dalam memberikan pelayanan?	P*)
a. Tidak Sesuai	1
b. Kurang Sesuai	2
<input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai	3
d. Sangat Sesuai	4

5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P*)
	a Tidak Sesuai	1
	b Kurang Sesuai	2
	<input checked="" type="checkbox"/> c Sesuai	3
	d Sangat Sesuai	4

6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan?	P*)
	a Tidak Kompeten	1
	b Kurang Kompeten	2
	<input checked="" type="checkbox"/> c Kompeten	3
	d Sangat Kompeten	4

7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P*)
	a Tidak Sopan dan Ramah	1
	b Kurang Sopan dan Ramah	2
	<input checked="" type="checkbox"/> c Sopan dan Ramah	3
	d Sangat Sopan dan Ramah	4

8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P*)
	a Tidak Ada	1
	b Ada tetapi tidak berfungsi	2
	c Berfungsi kurang maksimal	3
	<input checked="" type="checkbox"/> d Dikelola dengan baik	4

9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P*)
	a Buruk	1
	b Cukup	2
	<input checked="" type="checkbox"/> c Baik	3
	d Sangat Baik	4

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KABUPATEN LANGKAT

Tanggal Survei : 28 Juni 2023

Jam Survei : 08.00-12.00

13.00-17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : L P

Usia : 37 Tahun

Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3

Pekerjaan : SWACTA

Jenis Layanan yang diterima : PERSETUJUAN LINGKUNGAN

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P*)
a. Tidak Sesuai	1
b. Kurang Sesuai	2
c. Sesuai	3
<input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat Sesuai	4

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	P*)
a. Tidak Mudah	1
b. Kurang Mudah	2
c. Mudah	3
<input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat Mudah	4

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	P*)
a. Tidak Cepat	1
b. Kurang Cepat	2
<input checked="" type="checkbox"/> c. Cepat	3
d. Sangat Cepat	4

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian biaya / tarif dalam memberikan pelayanan?	P*)
a. Tidak Sesuai	1
b. Kurang Sesuai	2
<input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai	3
d. Sangat Sesuai	4

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	P*)
a. Tidak Sesuai	1
b. Kurang Sesuai	2
<input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai	3
d. Sangat Sesuai	4

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan?	P*)
a. Tidak Kompeten	1
b. Kurang Kompeten	2
<input checked="" type="checkbox"/> c. Kompeten	3
d. Sangat Kompeten	4

7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P*)
a. Tidak Sopan dan Ramah	1
b. Kurang Sopan dan Ramah	2
<input checked="" type="checkbox"/> c. Sopan dan Ramah	3
d. Sangat Sopan dan Ramah	4

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	P*)
a. Tidak Ada	1
b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
c. Berfungsi kurang maksimal	3
<input checked="" type="checkbox"/> d. Dikelola dengan baik	4

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P*)
a. Buruk	1
b. Cukup	2
<input checked="" type="checkbox"/> c. Baik	3
d. Sangat Baik	4