



LAPORAN TINDAK LANJUT
HASIL SURVEY KEPUASAN
MASYARAKAT
TAHUN 2021

DINAS LINGKUNGAN HIDUP KAB. TEGAL
Jalan Prof. M. Yamin Slawi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggaraan layanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survey kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan.

Kepuasan masyarakat adalah suatu keadaan menyangkut keinginan, harapan dan kebutuhan pengguna layanan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Pengukuran kepuasan masyarakat merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila masyarakat pengguna layanan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dipastikan tidak efektif dan tidak efisien.

1.2 DASAR HUKUM

1. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 16 tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

1.3 SASARAN

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara layanan pada Bidang Penataan Lingkungan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Tegal;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Bidang Penataan Lingkungan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Tegal;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

1.4 TUJUAN

1. Mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan terhadap layanan di Bidang Penataan Lingkungan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Tegal;

2. Melakukan tindak lanjut hasil survey Kepuasan Masyarakat guna meningkatkan kualitas penyelenggara pelayanan public di Bidang Penataan Lingkungan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Tegal.

BAB II

PELAKSANAAN, HASIL SURVEY DAN TINDAK LANJUT HASIL SURVEI

2.1 PELAKSANAAN SURVEY

Pelaksanaan survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan dilaksanakan di Bidang Penataan Lingkungan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Tegal, dengan cara mengisi kuisioner setelah masyarakat menerima pelayanan. Data dikumpulkan dengan selang waktu bulan Januari s.d Desember 2021.

2.2 HASIL SURVEY

Berdasarkan rekapitulasi hasil survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada Bidang Penataan Lingkungan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Tegal dengan selang waktu bulan Januari s.d Desember 2021 dengan menggunakan kriteria penilaian Istimewa (4), bagus (3), kurang (2), dan buruk (1). Diperoleh data sebagai berikut :

SUB UNSUR		HASIL PENILAIAN	PERTANYAAN
1.	Pelayanan	Sesuai	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya
2.	Kemudahan Prosedur	Mudah	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini
3.	Kecepatan Waktu	Cepat	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
4.	Biaya/Tarif	Gratis	Bagaimana Pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam hal pelayanan
5.	Hasil	Sesuai	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk dengan hasil yang diberikan
6.	Kemampuan Petugas	Kompeten	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan
7.	Perilaku Petugas	Sopan dan Ramah	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

8.	Sarana dan Prasarana	Baik	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana
9.	Pengaduan Layanan	Berfungsi kurang maksimal	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

1. Pada poin pelayanan, menyangkut sikap petugas satpam dan/atau penerima tamu dalam memberikan salam, keramahan dan kesopanan, cara berkomunikasi pemahaman terhadap pelayanan yang diberikan, serta jangka waktu pelayanan mendapatkan hasil penilaian bagus.
2. Pada point kemudahan prosedur, menyangkut persyaratan berkas dan prosedur yang diberikan petugas kepada masyarakat dalam beberapa hal ini mendapat penilaian mudah oleh masyarakat
3. Pada point kecepatan waktu, penyelesaian menyangkut waktu yang diberikan petugas kepada masyarakat dalam hal penyelesaian pelayanan terhadap masyarakat, hal mendapat nilai cepat.
4. Pada point biaya/tarif, dalam pelayanan oleh aparatur negara yang dilakukan oleh petugas kami telah berkomitmen bahwa kami tidak melakukan pungutan dan kami mendapat nilai Gratis oleh masyarakat
5. Pada point Hasil, masyarakat mendapatkan pelayanan yang sesuai diharapkan maka kami mendapat nilai sesuai yang diharapkan.
6. Pada Point Kemampuan petugas, kemampuan petugas dalam melakukan pelayanan memberikan informasi kepada masyarakat sangat kompeten dan informatif dan kami mendapat nilai Kompeten
7. Pada point perilaku Petugas, diharapkan petugas bisa berperilaku sopan dan ramah ketika memberikan pelayanan dan hasil survei mendapatkan sopan dan ramah
8. Pada point sarana dan prasarana, kualitas sarana ruang tunggu baik dan menghasilkan nilai baik.
9. Pada point pengaduan pelayanan, pengaduan pelayanan yang kami berikan terkait telp call center / email / wa mendapatkan nilai yang kurang maksimal. Kepuasan pelayanan secara keseluruhan mendapat hasil penilaian bagus.

2.3 TINDAK LANJUT HASIL SURVEY

Pelaksanaan survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan dilaksanakan di Bidang Penataan Lingkungan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Tegal mendapat kriteria penilaian rata-rata bagus. Namun dari hasil tersebut didapatkan beberapa keluhan atau ketidakpuasan pengguna layanan terhadap pelayanan di Bidang Penataan Lingkungan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Tegal. Adapaun fasilitas yang perlu dibenahi serta saran perbaikan yang harus dilakukan sesuai kritik dan saran dari masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Kurangnya brosur dan koran di ruang tunggu;
2. Kurangnya ketersediaan air minum di ruang tunggu;
3. File data pengunjung tidak tersimpan secara otomatis pada aplikasi pelayanan.

Berdasarkan saran dari pengguna layanan maka hal tersebut ditindaklanjuti dengan :

1. Penambahan brosur dan koran di ruang tunggu oleh Bidang Penataan Lingkungan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Tegal
2. Penambahan air minum dan snack ringan pada pelayanan di Bidang Penataan Lingkungan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Tegal
3. Masih dilakukan pengembangan terhadap aplikasi pelayanan SIDUL yang bersifat offline menjadi online dan ditambah fitur pendukung lainnya agar pengaduan pelayanan menjadi maksimal lagi.

BAB III PENUTUP

Survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan di Bidang Penataan Lingkungan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Tegal dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar penyempurnaan dan peningkatan kualitas serta inovasi pelayanan publik.

Slawi, Januari 2022
Kepala Bidang Penataan Lingkungan
Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Tegal



ESTI PERTIWI, SH
NIP. 196504281994032006