



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) SEMESTER 1 TAHUN 2025



Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan
Kota Denpasar
2025

	Halaman
DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	ii
DAFTAR GAMBAR	iii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	3
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksanaan SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	5
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III 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 HASIL ANALISIS SKM	11
4.1 Analisis Permasalahan/ Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan ..	11
4.2 Rencana Tindak Lanjut	12
4.3 Tren Nilai SKM	13
BAB V KESIMPULAN	15
LAMPIRAN	16
1. Tangkapan Layar Halaman Depan Formulir Elektronik	16
2. Hasil Pengolahan Data	17
3. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM pada Periode Sebelumnya	24

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Pelaksanaan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Semester 1 Tahun 2025	5
Tabel 2.2 Tabel Krejcie and Morgan	6
Tabel 3.1 Karakteristik Data Responden SKM DLHK Kota Denpasar Semester 1 Tahun 2025	7
Tabel 3.2 Kategori Mutu Pelayanan	9
Tabel 3.3 Nilai Rata-rata (NRR) Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 9 Unsur Pelayanan	9
Tabel 4.1 Rencana Tindak Lanjut SKM DLHK Kota Denpasar Tahun 2025 Semester 1	12

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Nilai per Unsur Pelayanan pada DLHK Kota Denpasar Semester 1 Tahun 2025	9
Gambar 4.1 Tren SKM DLHK Kota Denpasar Tahun dari Tahun 2022 sampai 2025 Semester 1	13
Gambar 4.2 Perbandingan Nilai per Unsur Pelayanan pada DLHK Kota Denpasar dari Tahun 2022 sampai 2025 Semester 1.....	14

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang semakin baik dan berkualitas menuju tata pemerintahan yang baik dan bersih (*good and clean government*). Terlebih lagi, saat ini masyarakat tidak hanya mempersoalkan terpenuhi atau tidaknya kebutuhan akan pelayanan publik, akan tetapi sudah mempertanyakan mutu atau kualitas layanan publik yang mereka terima dari pemerintah. Keberhasilan pemerintah dalam menjalankan peranannya sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan yang disediakan oleh berbagai Unit Organisasi/Perangkat Daerah melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Melalui 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 seluruh institusi pemerintahan untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Sebagai tindak lanjut dari kedua peraturan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tersebut menjadi acuan bagi Pemerintah Pusat dan Daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Data Survei Kepuasan

Masyarakat (SKM) akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Survei Kepuasan Masyarakat menyajikan 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. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas publik selanjutnya.

Sebagai implementasi dari 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 serta untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik secara berkelanjutan, maka Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan (DLHK) Kota Denpasar melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat yang menyasar masyarakat pengguna layanan pada DLHK Kota Denpasar periode Semester 1 Tahun 2025.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Adapun landasan hukum pelaksanaan kegiatan ini yaitu:

1. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-undang nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 5679);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Adapun maksud dari pelaksanaan kegiatan ini yaitu:

1. melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan DLHK Kota Denpasar pada Semester 1 Tahun 2025, sehingga diperoleh nilai Mutu Pelayanan sebagai pedoman untuk mengukur perubahan nilai Mutu Pelayanan pada tahun berikutnya;
2. memperbaiki kinerja Unit Pelayanan Publik pada DLHK Kota Denpasar;
3. mengidentifikasi harapan masyarakat akan pelayanan publik pada DLHK Kota Denpasar.

Adapun tujuan dari pelaksanaan kegiatan ini yaitu:

1. terukurnya Mutu Pelayanan pada DLHK Kota Denpasar Semester 1 Tahun 2025.
2. teridentifikasinya harapan masyarakat akan pelayanan publik pada DLHK Kota Denpasar;
3. sebagai ukuran dasar dalam penilaian pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Denpasar yang dilaksanakan pada Unit Pelayanan Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Denpasar yaitu pelaksanaan kegiatannya berlangsung pada bulan Januari sampai dengan Juni Tahun 2025 terhadap seluruh bidang Pelayanan.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM dilaksanakan melalui pengisian kuesioner elektronik (formulir elektronik) yang disebarakan kepada pengguna layanan. Tata cara pengisian secara elektronik yaitu melalui tautan https://bit.ly/SKM_DLHK atau dengan memindai *QR code* yang disediakan di depan counter pelayanan DLHK Kota Denpasar di Mal Pelayanan Publik, Gedung Graha Swaka Dharma, Jl Majapahit No.1, Denpasar dan di lobi Kantor DLHK Kota Denpasar, Jl. Majapahit No. 6, Denpasar.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik, terdapat 9 (sembilan) unsur penilaian survei kepuasan masyarakat meliputi sebagai berikut.

1. Persyaratan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu pelayanan, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. 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, 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, adalah kemampuan yang harus dimiliki pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. 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.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi pengumpulan data dilakukan di *counter* pelayanan DLHK Kota Denpasar di Mal Pelayanan Publik, Gedung Graha Swaka Dharma, Jl Majapahit No.1, Denpasar dan di lobi Kantor DLHK Kota Denpasar, Jl. Majapahit No. 6, Denpasar serta dapat juga dilaksanakan di lokasi masing-masing mengingat pengisian dilakukan secara online. Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilaksanakan secara periodik dari bulan Januari sampai dengan Juni 2025, dengan waktu yang tidak mengikat (dapat diisi dimana saja dan kapan saja) selama periode tersebut. Tahapan pelaksanaan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Semester 1 Tahun 2025 disajikan pada Tabel 2.1.

Tabel 2.1
Pelaksanaan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat
Semester 1 Tahun 2025

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Persiapan	Januari 2025
2.	Penyebaran kuesioner/ pengumpulan data	Januari-Juni 2025
3.	Pengolahan data dan analisis hasil	Juli 2025
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2025

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Denpasar berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari jumlah penerima layanan tahun 2024 semester 2, maka populasi penerima layanan pada Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Denpasar dalam kurun waktu 1 semester adalah sebanyak 138 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.

Tabel 2.2
Tabel *Krejcie and Morgan*

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 sebanyak 112 (seratus dua belas) responden, dengan rincian sebagaimana disajikan pada Tabel 3.1 sebagai berikut.

Tabel 3.1
Karakteristik Data Responden SKM DLHK Kota Denpasar
Semester 1 Tahun 2025

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	44	39%
		Perempuan	68	61%
2	Usia	< 20 Tahun	0	0%
		20 - 29 tahun	43	38%
		30 - 39 tahun	33	30%
		40 - 49 tahun	20	18%
		> 50 tahun	16	14%
3	Pendidikan	SMA ke bawah	17	15%
		Diploma	26	23%
		S1	62	56%
		S2 ke atas	7	6%
4	Pekerjaan	Pegawai Swasta	83	74%
		Pelajar / Mahasiswa	2	2%
		PNS/TNI/POLRI	16	14%
		Wiraswasta / Usahawan	6	5%
		Lainnya	5	4%
5	Jenis Layanan	Pelayanan Konsultasi TPS LB3	5	4%
		Pelayanan Pengaduan dan Penyelesaian Sengketa Lingkungan Hidup	5	4%
		Pelayanan Perompesan / Penebangan Pohon	4	4%
		Pelayanan Persampahan	9	8%
		Pelayanan Persetujuan Lingkungan	66	59%
		Pelayanan Persetujuan Teknis dan Surat Kelayakan	6	5%

		Operasional Bidang Pengendalian Pencemaran Lingkungan		
		Pelayanan Pertamanan	7	6%
		Pelayanan Sidarling	3	3%
		Pelayanan Persetujuan Teknis dan Surat Kelayakan Operasional Kegiatan Pengumpulan Limbah B3 Skala Kota	7	6%

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

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, memuat 9 (sembilan) unsur pelayanan yang harus diukur yaitu:

1. Kesesuaian persyaratan pelayanan
2. Kemudahan prosedur pelayanan
3. Ketepatan waktu pelayanan
4. Kewajaran biaya pelayanan
5. Kesesuaian produk pelayanan
6. Kompetensi/kemampuan petugas
7. Perilaku/sikap petugas
8. Respon terhadap pengaduan/keluhan
9. Kualitas sarana dan prasarana

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 (sembilan) unsur pelayanan untuk data survei dari bulan Januari sampai Juni 2025 tersebut diperoleh hasil skor Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) sebesar 89,88 (delapan puluh sembilan koma delapan puluh delapan) maka kinerja unit pelayanan DLHK Kota Denpasar berada dalam mutu pelayanan A dengan kategori Sangat Baik, karena berada dalam nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat 88,31 – 100,00.

Sebagaimana diketahui bahwa kategori mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagaimana disajikan pada Tabel 3.2. Rata-rata nilai suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur -unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilai internal konversi

SKM 88,31-100,00 sedangkan untuk Nilai Internal IKM adalah 3,5324-4,00 atau Sangat Baik merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan.

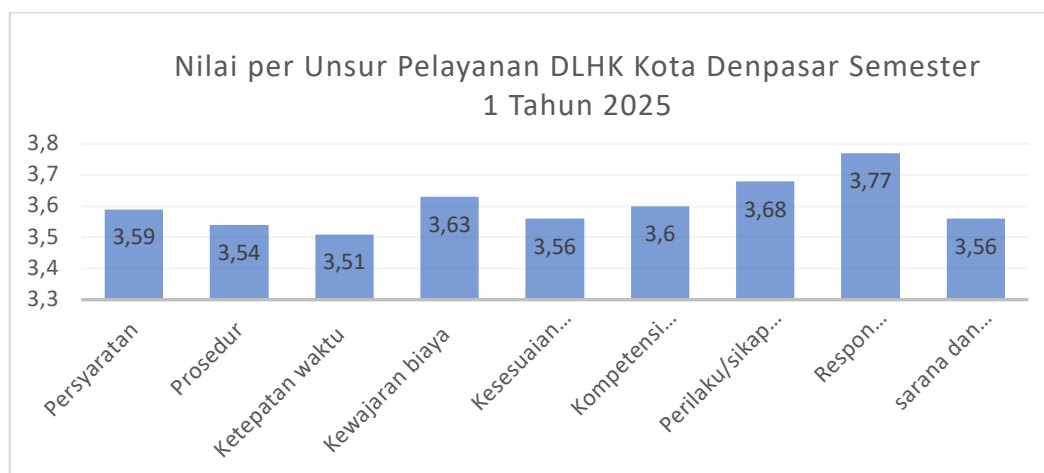
Adapun IKM Unsur Pelayanan pada DLHK Kota Denpasar Semester 1 Tahun 2025 disajikan pada Tabel 3.3, sedangkan grafik IKM per Unsur Pelayanan pada DLHK Kota Denpasar Semester 1 Tahun 2025 disajikan pada Gambar 3.1.

Tabel 3.2
Kategori Mutu Pelayanan

Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 2,5996	25 – 64,99	D	Tidak Baik
2,60 - 3,064	65– 76,60	C	Kurang Baik
3,0644 - 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
3,5324 - 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Tabel 3.3
Nilai Rata – Rata (NRR) Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 9 Unsur Pelayanan

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,59	3,54	3,51	3,63	3,56	3,6	3,68	3,77	3,56
Kategori	A	A	B	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	89,99 (A atau Sangat Baik)								



Gambar 3.1 Nilai per Unsur Pelayanan pada DLHK Kota Denpasar Semester 1 Tahun 2025

Berdasarkan Tabel 3.3 dan Gambar 3.1 diketahui bahwa unsur yang memiliki Nilai Rata-rata (NRR) tertinggi adalah respon pengaduan. Unsur yang perlu ditingkatkan atau mempunyai nilai NRR terendah yaitu unsur ketepatan waktu.

BAB IV

HASIL ANALISIS SKM

4.1 Analisis Permasalahan/ Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur yang mempunyai nilai terendah yaitu unsur ketepatan waktu dengan nilai sebesar 3,51, selanjutnya unsur lainnya yang juga mempunyai nilai rendah yaitu kemudahan prosedur pelayanan dengan nilai sebesar 3,54 dan kesesuaian produk pelayanan dan kualitas sarana dan prasarana dengan nilai unsur sebesar 3,56.
2. Unsur yang memiliki Nilai Rata-rata (NRR) tertinggi adalah respon pengaduan dengan nilai 3,77, kemudian untuk tertinggi kedua yaitu perilaku/ sikap petugas dengan nilai 3,68, dan tertinggi ketiga yaitu kewajaran biaya dengan nilai 3,63.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut.

- “Mohon tepat waktu.” terkait Pelayanan Persetujuan Lingkungan
- “Pelayanan sudah bagus. Perlu ditambahkan untuk adanya contoh pembuatan laporan contoh laporan rkl dan rpl, dan yang lainnya, agar kami bisa mengikuti draf yang dibuat.”
- “Perawatan ruang bermain anak agar diperhatikan”.

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

- Perlunya evaluasi terhadap waktu pelayanan Persetujuan Lingkungan sesuai dengan regulasi yang berlaku.
- Kemudahan prosedur pelayanan perlu ditingkatkan. Untuk pelayanan Persetujuan Lingkungan perlu dikoordinasikan dengan baik tahapan yang harus dilakukan agar proses berjalan lebih efisien.
- Perlu peningkatan kualitas sarana dan prasarana seperti fasilitas untuk pembelajaran bagi siswa dalam pelayanan pertamanan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa SKM dilaksanakan dalam rangka perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui diskusi internal di lingkungan DLHK Kota Denpasar. Penentuan perbaikan/ rencana tindak lanjut dilakukan dengan prioritas jangka pendek (kurang dari 12 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM disajikan pada Tabel 4.1.

Tabel 4.1 Rencana Tindak Lanjut SKM DLHK Kota Denpasar
Tahun 2025 Semester 1

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu (2025)				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Ketepatan waktu pelayanan	Melakukan evaluasi terhadap waktu yang sudah ditetapkan pada SOP Pelayanan Persetujuan Lingkungan			√		
2	Kemudahan prosedur pelayanan	Mengupdate informasi mengenai pelayanan DLHK Kota Denpasar pada website dan media sosial			√		

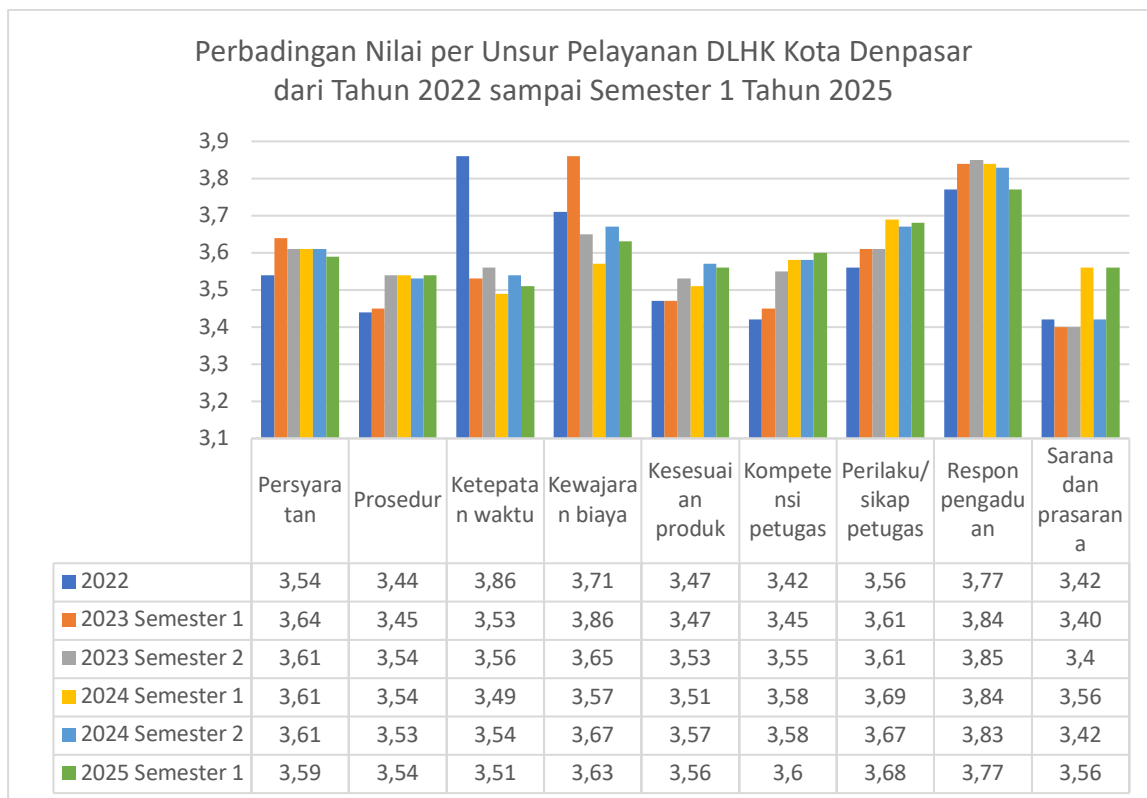
3	Kualitas sarana dan prasarana	Melaksanakan pemeliharaan secara berkala terhadap sarana prasarana taman dan lapangan			√		
---	-------------------------------	---	--	--	---	--	--

4.3 Tren Nilai SKM

Dalam meningkatkan pelayanan publik diperlukan juga adanya tren data sehingga dapat dilakukan perbandingan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala dan perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik dapat dianalisis dan dilakukan perbaikan 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 Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Denpasar dapat dilihat pada Gambar 4.1.



Gambar 4.1 Tren SKM DLHK Kota Denpasar dari Tahun 2022 sampai Tahun 2025 Semester 1



Gambar 4.2 Perbandingan Nilai per Unsur Pelayanan pada DLHK Kota Denpasar dari Tahun 2022 sampai Semester 1 Tahun 2025

Berdasarkan Gambar 4.1 diketahui bahwa terjadi peningkatan nilai SKM DLHK Kota Denpasar dari Tahun 2022 sampai dengan Tahun 2025 Semester 1. Berdasarkan Gambar 4.2, diketahui bahwa unsur yang konsisten mengalami peningkatan di tiap tahunnya yaitu kompetensi petugas. Namun terdapat juga unsur yang mengalami penurunan pada tahun 2025 semester 1 seperti ketepatan waktu dan kesesuaian produk. Hal ini mengindikasikan bahwa perlu adanya upaya-upaya perbaikan terhadap unsur yang mengalami penurunan dan memiliki nilai unsur rendah diantaranya melalui implementasi rencana tindak lanjut SKM DLHK Kota Denpasar Semester 1 Tahun 2025.

BAB V KESIMPULAN

Dari uraian pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Secara umum kualitas pelayanan pada Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Denpasar dikategorikan Sangat Baik oleh masyarakat penggunanya. Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), diketahui bahwa Nilai Internal SKM pada DLHK Kota Denpasar Semester 1 Tahun 2025 berada pada rentang 3,5324 – 4,00, dengan nilai internal Konversi SKM 88,31 – 100,00 dan dikategorikan mutu pelayanan A (Sangat Baik) dengan nilai SKM 89,99.
3. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu ketepatan waktu pelayanan, kemudahan prosedur pelayanan, dan kualitas sarana dan prasarana.
4. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur tertinggi adalah respon pengaduan, perilaku/ sikap petugas dan kewajaran biaya.

Denpasar, 3 Juli 2025

Kepala Dinas Lingkungan Hidup dan
Kebersihan Kota Denpasar,



Ida Bagus Putra Wirabawa, S.TP.MM

Pembina Utama Muda
NIP. 19730217 200003 1 002

LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. Tangkapan Layar Halaman Depan Formulir Elektronik



2. Hasil Pengolahan Data

No	Email Address	JENIS KELAMIN	USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	JENIS LAYANAN YANG DITERIMA	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	linik.karyaprima01@gmail.com	Perempuan	> 50 Tahun	SMA kebawah	Pegawai Swasta	Pelayanan Persetujuan Lingkungan	3	3	3	3	3	3	4	4	3
2	narta606@gmail.com	Laki - Laki	30 - 39 Tahun	Diploma	Pegawai Swasta	Pelayanan Persetujuan Lingkungan	3	4	4	4	3	4	4	4	3
3	kadek.ermi@gmail.com	Perempuan	30 - 39 Tahun	SMA kebawah	Pegawai Swasta	Pelayanan Persetujuan Lingkungan	4	3	3	4	3	3	4	3	3
4	jinyanglu2230@gmail.com	Perempuan	20 - 29 Tahun	S2 ke atas	Pegawai Swasta	Pelayanan Persetujuan Lingkungan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	desiartasaridewi98@gmail.com	Perempuan	20 - 29 Tahun	Diploma	Pegawai Swasta	Pelayanan Persetujuan Lingkungan	4	4	4	4	4	3	3	4	4
6	omangtini08@gmail.com	Perempuan	20 - 29 Tahun	SMA kebawah	Pegawai Swasta	Pelayanan Persetujuan Lingkungan	4	3	3	4	3	4	4	4	4
7	kade.subahti@gmail.com	Perempuan	40 - 49 Tahun	S1	Pegawai Swasta	Pelayanan Persetujuan Lingkungan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	ayudewiipunama@gmail.com	Perempuan	30 - 39 Tahun	SMA kebawah	Pegawai Swasta	Pelayanan Persetujuan Lingkungan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	jayabali.adm@gmail.com	Laki - Laki	30 - 39 Tahun	S1	Pegawai Swasta	Pelayanan Persetujuan Lingkungan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	baliocan1@gmail.com	Perempuan	30 - 39 Tahun	S1	Pegawai Swasta	Pelayanan Persetujuan Lingkungan	4	4	4	4	3	4	4	4	4
11	made.widiabudiana@akr.co.id	Laki - Laki	40 - 49 Tahun	S1	Pegawai Swasta	Pelayanan Persetujuan Lingkungan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	agusuryawn14@gmail.com	Laki - Laki	30 - 39 Tahun	S1	Pegawai Swasta	Pelayanan Persetujuan Lingkungan	3	3	3	3	3	3	4	4	3
13	hrd@cushcushgallery.com	Laki - Laki	> 50 Tahun	S1	Pegawai Swasta	Pelayanan Persetujuan Lingkungan	4	4	3	4	4	4	4	4	4
14	eka_baliaquarium@yahoo.co.id	Perempuan	30 - 39 Tahun	S1	Pegawai Swasta	Pelayanan Persetujuan Lingkungan	3	3	4	4	3	4	4	4	3
15	mcdds0302@id.mcd.com	Laki - Laki	40 - 49 Tahun	Diploma	Pegawai Swasta	Pelayanan Persetujuan Lingkungan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	mangayurama1998@gmail.com	Perempuan	20 - 29 Tahun	SMA kebawah	Pegawai Swasta	Pelayanan Persetujuan Lingkungan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	dwi.safitri@thesamata.com	Perempuan	30 - 39 Tahun	S1	Pegawai Swasta	Pelayanan Persetujuan Lingkungan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	wiwik.wedariani@gmail.com	Perempuan	30 - 39 Tahun	S1	Pegawai Swasta	Pelayanan Persetujuan Lingkungan	4	4	4	4	4	4	4	4	4

19	kadek.evita@gmail.com	Perempuan	40 - 49 Tahun	S1	Wiraswasta / Usahawan	Pelayanan Persetujuan Lingkungan	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	devisuastirahayu@gmail.com	Perempuan	20 - 29 Tahun	Diploma	Pegawai Swasta	Pelayanan Persetujuan Lingkungan	4	4	4	4	4	4	3	4	4
21	deviaris@gmail.com	Perempuan	30 - 39 Tahun	S1	Pegawai Swasta	Pelayanan Persetujuan Lingkungan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	jeniwahyu@yahoo.com	Perempuan	40 - 49 Tahun	S1	Pegawai Swasta	Pelayanan Persetujuan Lingkungan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	bintangjayakota@gmail.com	Perempuan	20 - 29 Tahun	S1	Pegawai Swasta	Pelayanan Persetujuan Lingkungan	3	3	3	3	3	3	4	3	3
24	intanpramesti1403@gmail.co n	Perempuan	20 - 29 Tahun	Diploma	Pegawai Swasta	Pelayanan Persetujuan Lingkungan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	devisavitri881@gmail.com	Perempuan	20 - 29 Tahun	Diploma	Pegawai Swasta	Pelayanan Persetujuan Lingkungan	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	starkeboiwa@gmail.com	Perempuan	30 - 39 Tahun	SMA kebawah	Pegawai Swasta	Pelayanan Persetujuan Lingkungan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	putusemara@gmail.com	Laki - Laki	40 - 49 Tahun	S1	Pegawai Swasta	Pelayanan Persetujuan Lingkungan	4	3	3	4	4	3	3	4	3
28	niluhgededecyaryani07xak@g mail.com	Perempuan	20 - 29 Tahun	S1	Pegawai Swasta	Pelayanan Persetujuan Lingkungan	3	4	4	4	3	4	4	4	3
29	solihin1194@gmail.com	Laki - Laki	30 - 39 Tahun	SMA kebawah	Wiraswasta / Usahawan	Pelayanan Persetujuan Lingkungan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	ngurah@artotelindonesia.co m	Laki - Laki	40 - 49 Tahun	SMA kebawah	Pegawai Swasta	Pelayanan Persetujuan Lingkungan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	nimadedarmakanti@gmail.co m	Perempuan	20 - 29 Tahun	S1	Pegawai Swasta	Pelayanan Persetujuan Lingkungan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	dwyasa1997@gmail.com	Laki - Laki	20 - 29 Tahun	Diploma	Pegawai Swasta	Pelayanan Persetujuan Lingkungan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	tisya.daniswari33@gmail.com	Perempuan	20 - 29 Tahun	S1	Pegawai Swasta	Pelayanan Persetujuan Lingkungan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	wisa.made@gmail.com	Laki - Laki	> 50 Tahun	SMA kebawah	Pegawai Swasta	Pelayanan Persetujuan Lingkungan	4	3	4	3	4	4	4	4	3
35	bagusprastyo171@gmail.com	Laki - Laki	20 - 29 Tahun	S1	Pegawai Swasta	Pelayanan Persetujuan Lingkungan	4	4	4	4	4	4	3	4	4
36	anaulianaa17@gmail.com	Perempuan	30 - 39 Tahun	S1	Pegawai Swasta	Pelayanan Persetujuan Lingkungan	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	gedeerwin123@gmail.com	Laki - Laki	> 50 Tahun	S1	Pegawai Swasta	Pelayanan Persetujuan Lingkungan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	ayumahasariidewi@gmail.co m	Perempuan	30 - 39 Tahun	SMA kebawah	Pegawai Swasta	Pelayanan Persetujuan Lingkungan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	amirarofiatin16@gmail.com	Perempuan	30 - 39 Tahun	Diploma	Pegawai Swasta	Pelayanan Persetujuan Lingkungan	4	4	4	4	4	4	4	4	4

40	wira08.pw@gmail.com	Laki - Laki	20 - 29 Tahun	Diploma	Pegawai Swasta	Pelayanan Persetujuan Lingkungan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	adekindah29@gmail.com	Perempuan	20 - 29 Tahun	Diploma	Pegawai Swasta	Pelayanan Persetujuan Lingkungan	4	4	4	4	4	4	4	4	3
42	adiindrarukmana944@gmail.com	Laki - Laki	30 - 39 Tahun	Diploma	Pegawai Swasta	Pelayanan Persetujuan Lingkungan	4	4	4	4	4	4	4	4	3
43	rahmacyntiad@gmail.com	Perempuan	20 - 29 Tahun	S2 ke atas	Pegawai Swasta	Pelayanan Persetujuan Lingkungan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	indieukmbali@gmail.com	Laki - Laki	> 50 Tahun	S1	Wiraswasta / Usahawan	Pelayanan Pertamanan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	wiryap27@gmail.com	Laki - Laki	30 - 39 Tahun	S1	Pegawai Swasta	Pelayanan Persetujuan Teknis dan Surat Kelayakan Operasional Bidang Pengendalian Pencemaran Lingkungan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	diahjunsu@gmail.com	Perempuan	30 - 39 Tahun	Diploma	Pegawai Swasta	Pelayanan Persetujuan Lingkungan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	denpasarhrm@quest-hotels.com	Perempuan	40 - 49 Tahun	S1	Pegawai Swasta	Pelayanan Persetujuan Lingkungan	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	duitarahayu1@gmail.com	Perempuan	20 - 29 Tahun	S1	Pegawai Swasta	Pelayanan Persetujuan Teknis dan Surat Kelayakan Operasional Bidang Pengendalian Pencemaran Lingkungan	3	3	3	3	3	3	3	1	3
49	agungsuryaningsih55@gmail.com	Perempuan	20 - 29 Tahun	Diploma	PNS/TNI/POLRI	Pelayanan Pertamanan	3	3	3	3	3	3	4	4	3
50	semadiwidiantara@gmail.com	Laki - Laki	30 - 39 Tahun	Diploma	PNS/TNI/POLRI	Pelayanan Pertamanan	4	3	3	4	4	4	3	4	4
51	dinadeartha@gmail.com	Perempuan	20 - 29 Tahun	S2 ke atas	Pelajar / Mahasiswa	Pelayanan Persetujuan Teknis dan Surat Kelayakan Operasional Kegiatan Pengumpulan Limbah B3 Skala Kota	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	edojuankumara@gmail.com	Perempuan	40 - 49 Tahun	S2 ke atas	Pegawai Swasta	Pelayanan Persetujuan Lingkungan	4	3	3	4	4	4	4	4	4
53	gedeaspol@gmail.com	Laki - Laki	30 - 39 Tahun	S1	Pegawai Swasta	Pelayanan Persetujuan Teknis dan Surat Kelayakan Operasional Bidang Pengendalian Pencemaran Lingkungan	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	okane.interior@gmail.com	Perempuan	40 - 49 Tahun	SMA kebawah	Wiraswasta / Usahawan	Pelayanan Pertamanan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	walkwithme220345@gmail.com	Laki - Laki	30 - 39 Tahun	S1	Lainnya	Pelayanan Pertamanan	4	4	4	4	4	4	4	4	4

56	yulianarara0@gmail.com	Perempuan	> 50 Tahun	S1	Wiraswasta / Usahawan	Pelayanan Persetujuan Teknis dan Surat Kelayakan Operasional Kegiatan Pengumpulan Limbah B3 Skala Kota	3	4	4	4	4	3	3	4	3
57	wijayatrisna76@gmail.com	Laki - Laki	40 - 49 Tahun	Diploma	Pegawai Swasta	Pelayanan Persetujuan Lingkungan	3	3	3	3	3	3	3	4	3
58	dinadeartha@gmail.com	Perempuan	20 - 29 Tahun	S2 ke atas	Pelajar / Mahasiswa	Pelayanan Persetujuan Teknis dan Surat Kelayakan Operasional Bidang Pengendalian Pencemaran Lingkungan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	gedeaspol@gmail.com	Laki - Laki	30 - 39 Tahun	S1	Pegawai Swasta	Pelayanan Persetujuan Teknis dan Surat Kelayakan Operasional Kegiatan Pengumpulan Limbah B3 Skala Kota	4	4	4	4	4	4	4	3	4
60	julianjuliansaja@gmail.com	Laki - Laki	20 - 29 Tahun	S1	Pegawai Swasta	Pelayanan Konsultasi TPS LB3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	angelianakdk@gmail.com	Perempuan	30 - 39 Tahun	Diploma	Pegawai Swasta	Pelayanan Persetujuan Lingkungan	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	hrm.hckr@the-ascott.com	Laki - Laki	30 - 39 Tahun	S1	Pegawai Swasta	Pelayanan Persetujuan Lingkungan	3	3	3	2	3	3	3	3	3
63	tampan.art99@gmail.com	Laki - Laki	20 - 29 Tahun	S1	Pegawai Swasta	Pelayanan Persampahan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	astawake.iketut@gmail.com	Laki - Laki	> 50 Tahun	S1	Pegawai Swasta	Pelayanan Persetujuan Lingkungan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	reviristiopan26@gmail.com	Laki - Laki	20 - 29 Tahun	S1	Pegawai Swasta	Pelayanan Persetujuan Lingkungan	4	4	4	4	4	3	4	4	4
66	cahyadewisp@gmail.com	Perempuan	20 - 29 Tahun	S1	Pegawai Swasta	Pelayanan Persetujuan Teknis dan Surat Kelayakan Operasional Kegiatan Pengumpulan Limbah B3 Skala Kota	4	4	4	4	4	4	4	4	3
67	sannyatqo@gmail.com	Laki - Laki	30 - 39 Tahun	S1	Pegawai Swasta	Pelayanan Persetujuan Lingkungan	3	3	3	4	4	3	4	4	4
68	ketutindayani@gmail.com	Perempuan	30 - 39 Tahun	S1	Pegawai Swasta	Pelayanan Persetujuan Teknis dan Surat Kelayakan Operasional Kegiatan Pengumpulan Limbah B3 Skala Kota	4	4	4	3	3	4	4	4	4
69	ria.ptbrg@gmail.com	Perempuan	30 - 39 Tahun	Diploma	Pegawai Swasta	Pelayanan Persetujuan Teknis dan Surat Kelayakan Operasional Kegiatan	3	3	3	3	3	3	3	3	3

						Pengumpulan Limbah B3 Skala Kota									
70	figurbharata1@gmail.com	Laki - Laki	20 - 29 Tahun	Diploma	Pegawai Swasta	Pelayanan Persetujuan Teknis dan Surat Kelayakan Operasional Kegiatan Pengumpulan Limbah B3 Skala Kota	4	3	3	3	4	4	4	4	4
71	intanpramesti1403@gmail.com	Perempuan	20 - 29 Tahun	Diploma	Pegawai Swasta	Pelayanan Persetujuan Teknis dan Surat Kelayakan Operasional Bidang Pengendalian Pencemaran Lingkungan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	anomng77@gmail.com	Laki - Laki	20 - 29 Tahun	Diploma	Pegawai Swasta	Pelayanan Persetujuan Lingkungan	4	4	3	3	3	4	3	4	4
73	desaksuarniti66@gmail.com	Perempuan	40 - 49 Tahun	SMA kebawah	Pegawai Swasta	Pelayanan Persetujuan Lingkungan	4	3	3	4	3	4	4	4	4
74	gustuparwatha@gmail.com	Laki - Laki	> 50 Tahun	S1	Pegawai Swasta	Pelayanan Persetujuan Lingkungan	4	4	3	4	4	4	4	4	4
75	sukmadewi3108@gmail.com	Perempuan	20 - 29 Tahun	S1	Pegawai Swasta	Pelayanan Persetujuan Lingkungan	3	3	4	4	4	4	4	4	4
76	rahayu.trisanthi@gmail.com	Perempuan	30 - 39 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	Pelayanan Perompesan / Penebangan Pohon	3	3	3	3	3	3	3	3	3
77	agunk.nanta130@gmail.com	Laki - Laki	40 - 49 Tahun	S1	Lainnya	Pelayanan Persampahan	3	3	3	3	3	3	3	3	3
78	dayu_margarini@yahoo.com	Perempuan	40 - 49 Tahun	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI	Pelayanan Perompesan / Penebangan Pohon	4	4	4	4	4	4	4	4	3
79	ekaputrawijaya67@gmail.com	Laki - Laki	> 50 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	Pelayanan Persampahan	3	4	4	3	3	3	3	3	3
80	wayanmiki50@gmail.com	Perempuan	> 50 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	Pelayanan Persampahan	3	3	3	4	3	3	3	4	3
81	megajunes@gmail.com	Perempuan	30 - 39 Tahun	S2 ke atas	PNS/TNI/POLRI	Pelayanan Persampahan	3	3	3	3	3	3	3	3	4
82	perindag.denpasarkota@gmail.com	Perempuan	> 50 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	Pelayanan Persampahan	4	4	4	4	4	4	4	4	3
83	sriwidari215@gmail.com	Perempuan	> 50 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	Pelayanan Persampahan	4	3	3	3	4	4	4	4	3
84	niketutsusiani.se@gmail.com	Perempuan	> 50 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	Pelayanan Persampahan	3	3	3	3	3	3	3	3	3
85	perencanaandisnakerdps@gmail.com	Perempuan	20 - 29 Tahun	Diploma	PNS/TNI/POLRI	Pelayanan Sidarling	3	3	3	3	3	3	3	4	4
86	srisukareni.niwayan@gmail.com	Perempuan	40 - 49 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	Pelayanan Pertamanan	4	4	3	4	4	3	4	4	3
87	raisulateri70@gmail.com	Perempuan	> 50 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	Pelayanan Persampahan	3	3	3	3	3	3	4	4	4

88	madesosiawan20@gmail.com	Laki - Laki	> 50 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	Pelayanan Perompesan / Penebangan Pohon	4	4	4	3	3	3	3	3	3
89	perencanaandensel@gmail.com	Perempuan	40 - 49 Tahun	Diploma	PNS/TNI/POLRI	Pelayanan Perompesan / Penebangan Pohon	4	4	3	4	4	4	4	4	4
90	agungsuryaningsih55@gmail.com	Perempuan	20 - 29 Tahun	S1	PNS/TNI/POLRI	Pelayanan Persetujuan Lingkungan	3	3	3	3	3	3	3	3	3
91	eduardo.sukma@transstudio.mall.com	Laki - Laki	40 - 49 Tahun	Diploma	Pegawai Swasta	Pelayanan Pertamanan	3	3	3	4	4	4	4	4	3
92	ayupradnyani25@gmail.com	Perempuan	40 - 49 Tahun	S1	Pegawai Swasta	Pelayanan Persetujuan Lingkungan	4	4	3	4	4	4	4	4	3
93	putuanik51@gmail.com	Perempuan	20 - 29 Tahun	S1	Pegawai Swasta	Pelayanan Persetujuan Lingkungan	3	3	3	3	3	3	3	3	3
94	wirahadipradnyana@gmail.com	Laki - Laki	20 - 29 Tahun	S1	Lainnya	Pelayanan Persetujuan Lingkungan	4	3	3	3	3	3	3	3	3
95	kadek.ermi@gmail.com	Perempuan	20 - 29 Tahun	SMA bawah	Pegawai Swasta	Pelayanan Pengaduan dan Penyelesaian Sengketa Lingkungan Hidup	3	3	3	4	4	3	4	4	3
96	nadiatasya1705@gmail.com	Perempuan	20 - 29 Tahun	S1	Pegawai Swasta	Pelayanan Persetujuan Lingkungan	3	3	3	3	3	3	3	4	3
97	tokimuliawan@yahoo.co.id	Laki - Laki	40 - 49 Tahun	S1	Pegawai Swasta	Pelayanan Pengaduan dan Penyelesaian Sengketa Lingkungan Hidup	4	4	4	4	3	4	4	4	4
98	johntetris777@gmail.com	Laki - Laki	20 - 29 Tahun	S1	Pegawai Swasta	Pelayanan Konsultasi TPS LB3	3	4	3	3	3	4	4	4	4
99	Sannyatqo@gmail.com	Laki - Laki	30 - 39 Tahun	S1	Pegawai Swasta	Pelayanan Persetujuan Lingkungan	3	3	3	4	4	4	4	4	3
100	mrohmanhofiri@gmail.com	Laki - Laki	20 - 29 Tahun	S1	Pegawai Swasta	Pelayanan Persetujuan Lingkungan	4	2	3	3	3	3	4	3	3
101	balipermata.qc@gmail.com	Laki - Laki	40 - 49 Tahun	S1	Pegawai Swasta	Pelayanan Pengaduan dan Penyelesaian Sengketa Lingkungan Hidup	3	3	3	3	3	3	3	3	3
102	lusianda78@gmail.com	Perempuan	20 - 29 Tahun	SMA bawah	Lainnya	Pelayanan Persetujuan Lingkungan	3	3	3	3	3	3	4	4	3
103	lilis.antari07@gmail.com	Perempuan	20 - 29 Tahun	Diploma	Pegawai Swasta	Pelayanan Persetujuan Teknis dan Surat Kelayakan Operasional Bidang Pengendalian Pencemaran Lingkungan	3	3	3	4	3	4	4	4	3
104	kinik.karyaprima01@gmail.com	Perempuan	> 50 Tahun	SMA bawah	Pegawai Swasta	Pelayanan Konsultasi TPS LB3	3	3	3	3	3	3	3	4	2
105	atris.pellondou@gmail.com	Laki - Laki	20 - 29 Tahun	SMA bawah	Pegawai Swasta	Pelayanan Konsultasi TPS LB3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
106	eka_baliaquarium@yahoo.co.id	Perempuan	30 - 39 Tahun	S1	Pegawai Swasta	Pelayanan Konsultasi TPS LB3	3	3	3	4	3	3	3	4	4

107	hr.bali@pavilionshotels.com	Perempuan	20 - 29 Tahun	S1	Pegawai Swasta	Pelayanan Pengaduan dan Penyelesaian Sengketa Lingkungan Hidup	3	4	3	4	4	4	4	4	4
108	narta606@gmail.com	Laki - Laki	30 - 39 Tahun	Diploma	Pegawai Swasta	Pelayanan Sidarling	3	3	3	3	4	3	4	4	4
109	olif7698@gmail.com	Perempuan	20 - 29 Tahun	SMA kebawah	Pegawai Swasta	Pelayanan Sidarling	3	3	4	3	3	3	3	4	4
110	anantamataram@gmail.com	Laki - Laki	20 - 29 Tahun	S1	Wiraswasta / Usahawan	Pelayanan Persetujuan Lingkungan	3	3	3	3	3	3	3	4	4
111	iinsekretaris@gmail.com	Perempuan	30 - 39 Tahun	Diploma	Pegawai Swasta	Pelayanan Pengaduan dan Penyelesaian Sengketa Lingkungan Hidup	4	3	4	4	3	3	4	4	4
112	kesling.dps@kih.co.id	Perempuan	20 - 29 Tahun	S1	Lainnya	Pelayanan Persetujuan Lingkungan	3	4	3	3	3	4	3	4	3
							402	396	393	406	399	403	412	422	398
							3,59	3,54	3,51	3,63	3,56	3,60	3,68	3,77	3,55
							0,40	0,39	0,39	0,40	0,40	0,40	0,41	0,42	0,39
Nilai SKM DLHK Semester 1 Tahun 2025: 89,99 (Sangat Baik)															

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode Juli-Desember (Semester 2)
Tahun 2024**



**DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEBERSIHAN
KOTA DENPASAR
TAHUN 2025**

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 dan Kebersihan Kota Denpasar 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 dan Kebersihan Kota Denpasar periode Juli-Desember (Semester 2) Tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Juli-Desember (Semester 2) Tahun 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,61	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,53	B
3	Waktu Penyelesaian	3,54	A
4	Biaya/Tarif	3,67	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,57	A
6	Kompetensi Pelaksana	3,58	A
7	Perilaku Pelaksana	3,67	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,83	A
9	Sarana dan Prasarana	3,42	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 (2025)				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Kualitas sarana dan prasarana	Melaksanakan pemeliharaan Ruang Bermain Anak (RBA)		√			
2	Kemudahan prosedur pelayanan	Mengupdate informasi mengenai pelayanan DLHK Kota Denpasar pada website dan media sosial		√			
3	Ketepatan waktu pelayanan	Melaksanakan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan		√			

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	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Kualitas sarana dan prasarana	Sudah	Sudah dilaksanakan pemeliharaan Ruang Bermain Anak (RBA) pada Triwulan II (Bulan Juni) meliputi pemasangan rumput sintetis di Taman Janggan.	 <p>Pemasangan rumput sintetis</p>	-
2	Kemudahan prosedur pelayanan	Sudah	Sudah dilaksanakan <i>update</i> informasi secara rutin mengenai pelayanan DLHK Kota Denpasar media sosial Instagram melalui akun @dlhkdenpasar dan website lh.denpaskota.co.id	 <p>Informasi layanan pada website</p>	-

3	Ketepatan waktu pelayanan	Sudah	Sudah dilaksanakan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur Pelayanan pada DLHK Kota Denpasar yang dilaksanakan pada hari Kamis, tanggal 6 Februari 2025		-
---	---------------------------	-------	---	---	---

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Denpasar telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.
2. Implementasi rencana tindak lanjut hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Denpasar periode Juli-Desember (Semester 2) Tahun 2024 diantaranya:
 - a. pemeliharaan Ruang Bermain Anak (RBA) pada Triwulan II (Bulan Juni) meliputi pemasangan rumput sintetis di Taman Janggan;
 - b. melaksanakan *update* informasi secara rutin mengenai pelayanan DLHK Kota Denpasar pada media social/ Instagram melalui akun @dlhkdenpasar dan website lh.denpasarkota.co.id; dan
 - c. melaksanakan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan.

Denpasar, 3 Juli 2025

Kepala Dinas Lingkungan Hidup dan
Kebersihan Kota Denpasar,



Ida Bagus Putra Wirabawa, S.TP.MM

Pembina Utama Muda

NIP. 19730217 200003 1 002