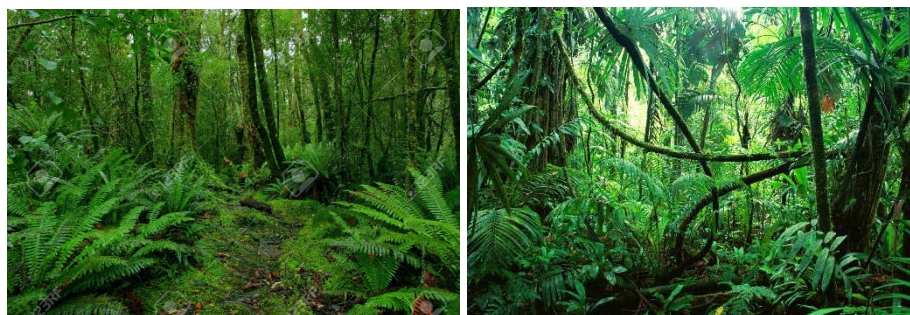
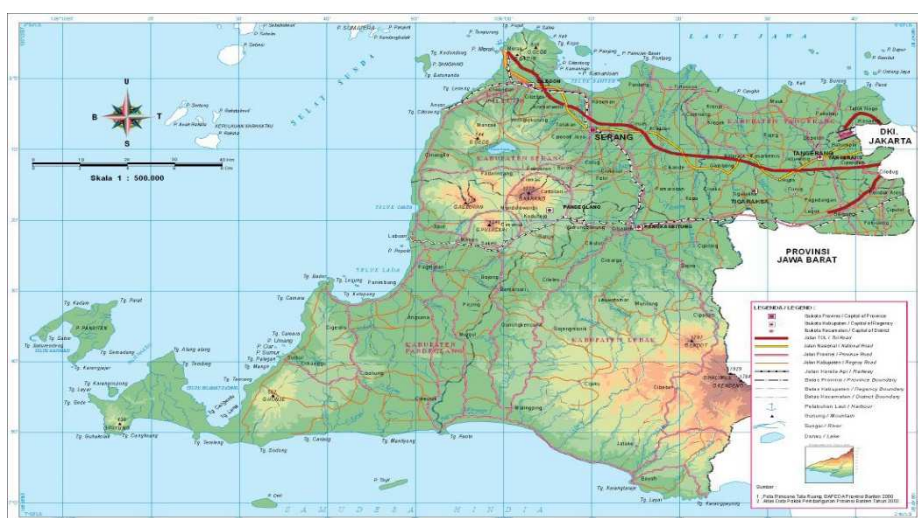




LAPORAN AKHIR

DENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) ATAS LAYANAN PUBLIK DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN PROVINSI BANTEN



**DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN
PROVINSI BANTEN
TAHUN 2017**

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat yang dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat atas kinerja layanan Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan, selanjutnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan Pelayanan Publik di Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Banten pada tahun 2017, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik. Hal ini terbukti dari 9 (sembilan) unsur pelayanan, seluruhnya mendapatkan nilai rata-rata di atas nilai $> 75,00$ atau nilai $> 2,51$.
2. Unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah “Biaya dan Tarif” dan “Perilaku Pelaksana” sebesar 79,625 dan nilai terendah diperoleh unsur pelayanan “Penanganan pengaduan, saran dan masukan”, yaitu sebesar 2,995 atau 74,875.
3. Nilai IKM Dinas Lingkungan Hidup dan Lingkungan Hidup pada tahun 2017 adalah sebesar 77,519 berada pada interval 62,51 – 81,25. Ini berarti bahwa kinerja unit pelayanan publik Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan dalam memberikan layanan kepada pengguna layanan termasuk dalam kategori Baik.
4. Meski memiliki nilai IKM dalam kategori Baik, namun pada DLHK terdapat 4 (empat) unsur pelayanan yang nilainya di bawah rata-rata unsur pelayanan lainnya, yaitu unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan; unsur sarana dan prasarana unsur kesesuaian informasi persyaratan mendapatkan jenis layanan; dan unsur sistem, mekanisme, dan prosedur.

5. Nilai kualitas jenis pelayanan yang ada di Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Banten pada tahun 2017, adalah sebagai berikut:

Tabel 5.1.
Resume Kualitas Layanan pada Jenis Layanan yang diberikan oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Provinsi Banten Tahun 2017

No.	Jenis Pelayanan	Nilai IKM	KETERANGAN
1.	Pemanfaatan Tahura	81.664	(SB) Sangat Baik
2.	AMDAL (SPPL, DELH/DPLH, UKL-UPL, AMDAL)	74.925	(B) Baik
3.	Perencanaan dan Pemanfaatan Hasil Hutan (TPT-IUIPHHK, pinjam pakai kawasan hutan)	78.940	(B) Baik
4.	Balai Perbenihan dan Proteksi Tanaman Kehutanan	77.700	(B) Baik
5.	Balai Pengelolaan Hutan Wilayah Lebak-Tangerang	77.579	(B) Baik
6.	Bintek Laboratorium Lingkungan	75.850	(B) Baik
7.	Kelompok Tani Hutan	73.736	(B) Baik
8.	Rekomendasi/Pertimbangan Teknis Limbah B3 (untuk Pengumpul Skala Provinsi/Nasional)	77.700	(B) Baik
9.	Pengaduan Lingkungan Hidup dan Kehutanan	77.408	(B) Baik
IKM Konversi Unit Pelayanan DLHK Provinsi Banten		77.519	(B) Baik

Sumber: Hasil SKM DLHK, tahun 2017.

6. Nilai IKM tertinggi menurut jenis layanan yang diberikan oleh DLHK adalah pelayanan pemanfaatan Tahura dengan nilai IKM sebesar 81,664 atau termasuk dalam kategori Sangat Baik, dan nilai IKM terendah untuk jenis pelayanan adalah pelayanan Dokumen Amdal, yang memiliki nilai IKM sebesar 74,925, meski angka tersebut masih terdapat dalam layanan dengan kategori Baik:

5.2. Saran-saran

Sebagaimana hasil penelitian dan kesimpulan di atas, selanjutnya disampaikan saran-saran sebagai berikut:

1. Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Provinsi Banten perlu meningkatkan unsur pelayanan “penanganan pengaduan, saran dan masukan”, “sarana dan prasarana”, “kejelasan informasi tentang persyaratan mendapatkan jenis layanan”; dan “sistem, mekanisme, dan prosedur”, yang mendapatkan indeks kepuasan terendah, agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan publiknya.
2. Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Provinsi Banten perlu mempertahankan unsur pelayanan, “kecepatan waktu penyelesaian”, “Kewajaran biaya/tarif layanan”, “kesesuaian produk spesifikasi jenis pelayanan yang dibakukan”, “kompetensi petugas/pelaksana”, dan “perilaku petugas/pelaksana dalam hal keramahan dan kesopanan”, yang memiliki nilai di atas rata-rata kinerja unsur pelayanan lainnya yang ada di Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Provinsi Banten.
3. Perlu mendorong agar seluruh jenis layanan yang ada di bawah subbid Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Provinsi Banten dan memiliki nilai di bawah rata-rata kinerja layanan pada setiap unsur, untuk terus meningkatkan kualitas kinerja layanannya secara maksimal agar sesuai dengan ekspektasi masyarakat, sehingga mendorong makin meningkatnya kepercayaan masyarakat kepada Instansi Pemerintah.