



LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

**BALAI PENGELOLAAN SAMPAH
DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN DIY
TAHUN 2024**



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	2
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
1.1 Jumlah Responden SKM.....	7
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V	13
KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	1
1. Kuesioner	1
2. Hasil Olah Data SKM	2
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM).....	3
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya	5

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 Balai Pengelolaan Sampah Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan DIY sebagai salah satu penyedia layanan publik di Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta, 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 pengelolaan sampah yang telah diberikan oleh Balai Pengelolaan Sampah Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan DIY.

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 pada Balai Pengelolaan Sampah Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan DIY dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Balai Pengelolaan Sampah Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan DIY sebagaimana terlampir.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan *Google form* dan kuesioner manual yang disebarakan 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 Balai Pengelolaan Sampah Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan DIY 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 lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk dan secara daring. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	8
2.	Pengumpulan Data	Februari-Agustus 2024	100
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	September 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	September-Oktober 2024	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Balai Pengelolaan Sampah Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan DIY berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Balai Pengelolaan Sampah Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan DIY dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 125 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 93 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

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 93 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	43	46,23%
		PEREMPUAN	50	53,76%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	2	2,15%
		SLTA	21	22,58%
		DIII	6	6,45%
		SI	56	60,21%
		S2	8	8,60%
3	PEKERJAAN	PNS	10	10,75%
		TNI	0	0%
		SWASTA	10	10,75%
		WIRUSAHA	2	2,15%
		LAINNYA	71	76,34%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN A	0	0%
		LAYANAN B	16	17,20%
		LAYANAN C	77	82,79%

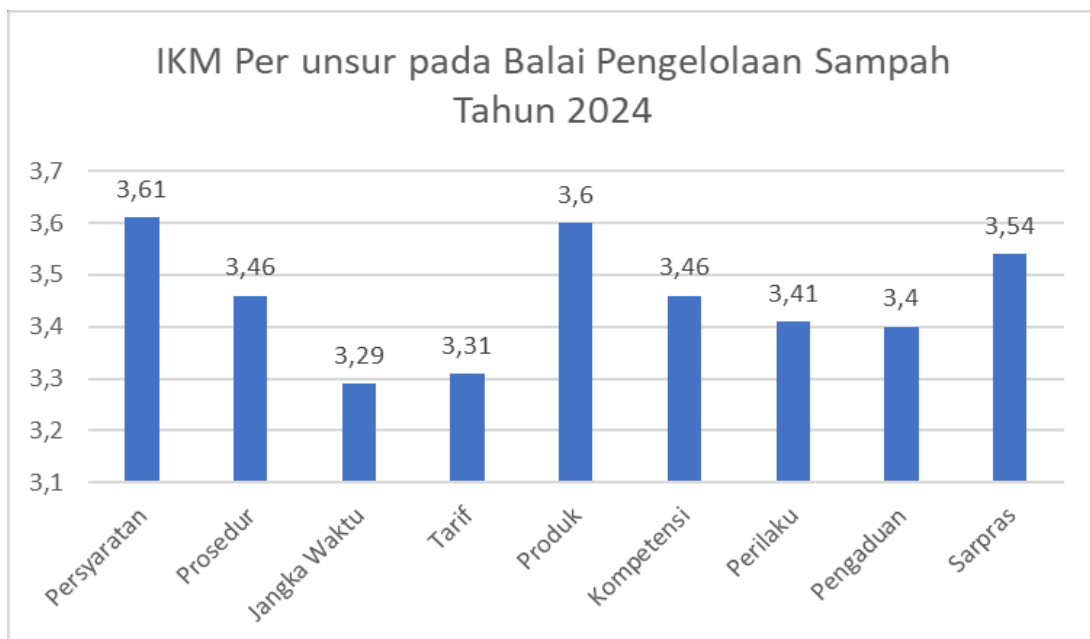
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,61	3,46	3,29	3,31	3,60	3,46	3,41	3,40	3,54
Kategori	A	B	B	B	A	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	85,50 (B atau Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,29. Selanjutnya tarif yang mendapatkan nilai 3,31 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga pengaduan termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Persyaratan mendapatkan nilai tertinggi 3,61 dari unsur layanan, dan Produk serta Sarpras mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,54.

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 :

- “Diberi ruang tunggu untuk pengunjung yang datang”.
- “Jangan mudah kendor dan selalu kompeten”.
- “Sebaiknya waktu perizinan dipercepat karena umumnya yang memerlukan izin itu mendesak... Terimakasih”.
- “Tingkatkan profesionalitas”
- “Link pada barcode tertukar”.
- “Mungkin bisa dipermudah untuk pengisian survey/buku tamu”
- “Semoga lebih baik lagi kedepannya”

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

- Pelanggan pada pelayanan informasi publik sebagian besar adalah mahasiswa dari berbagai perguruan tinggi, yang rata-rata meminta pelayanan penyediaan informasi publik cepat dan terkadang mendadak. Hal ini terkadang berbarengan dengan kegiatan prioritas balai sehingga dipersilahkan untuk menunggu di ruang tunggu.

- Pelanggan yang datang pertama kali masuk di ruang tunggu dan diminta untuk mengisi buku tamu melalui link buku tamu.
- Layanan Retribusi armada pengangkut sampah mengalami kenaikan tarif retribusi mulai 1 Januari 2024
- Dengan kondisi TPA Regional Piyungan yang sudah tidak mampu lagi menampung timbulan sampah dari 3 wilayah layanan (Kabupaten Sleman, Kabupaten Bantul dan Kota Yogyakarta) sehingga kondisi dan situasi sampai dengan bulan Mei 2024 di berbagai tempat banyak sampah yang menumpuk mengakibatkan banyak aduan yang diterima.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk 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 Rapat Internal/Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 5 Februari 2024 (Berita Acara terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

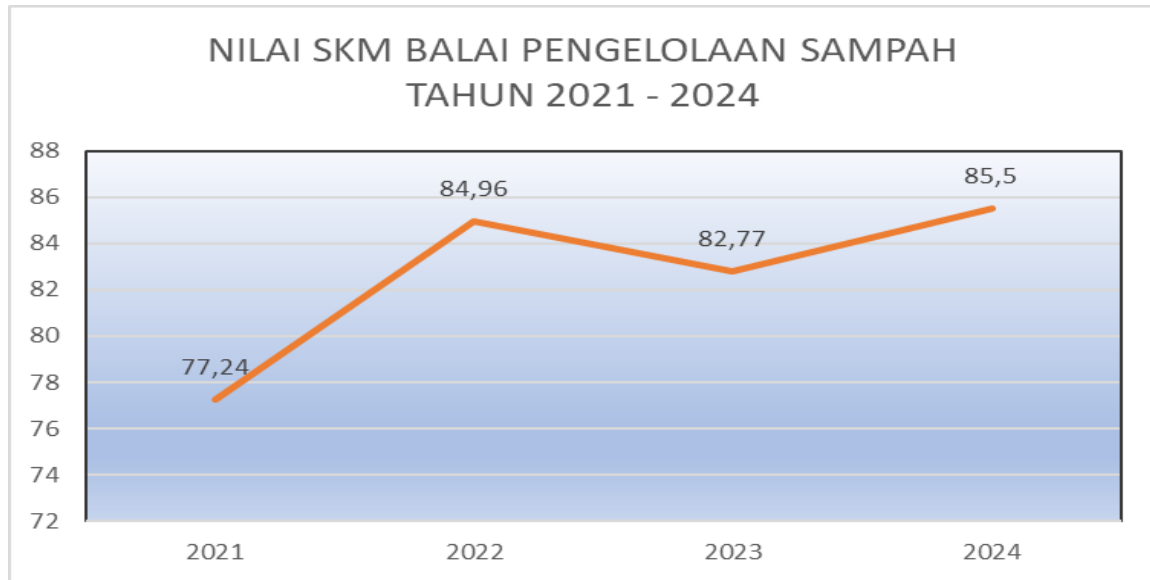
No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"	√	√	√		Subbag Tata Usaha

		Penambahan fasilitas ruang tunggu yang nyaman				√	Subbag Tata Usaha
2	Tarif	Sosialisasi penerapan tarif baru	√	√			Seksi Sarana dan Pengembangan Kerja Sama Pengelolaan Sampah
		Penambahan fitur pada sistem informasi jembatan timbang		√			Seksi Sarana dan Pengembangan Kerja Sama Pengelolaan Sampah
3	Pengaduan	Mengoptimalkan portal pengaduan	√	√			Subbag Tata Usaha
		Memberikan respon secara cepat dan tindak lanjut terhadap pengaduan	√	√	√	√	Seksi Pengolahan dan Pemrosesan Akhir

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 Balai Pengelolaan Sampah dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi dinamika peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2024 pada Balai Pengelolaan Sampah.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga September 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Pengelolaan Sampah secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 85,5. Meskipun demikian, nilai SKM Balai Pengelolaan Sampah menunjukkan dinamika peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, tarif, serta pengaduan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi Persyaratan mendapatkan nilai tertinggi 3,61, Produk Layanan dengan nilai 3,60 serta Sarpras mendapatkan nilai yaitu 3,54.

Yogyakarta, 14 Oktober 2024

Kepala Balai Pengelolaan Sampah



ARIS PRASENA, S.Si., M.Sc

NIP. 197802182006041002

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

**PADA UNIT LAYANAN BALAI PENGELOLAAN SAMPAH
DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN
PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

Tanggal Survei : _____ Jam Survei : 08.00 - 12.00
 13.00 - 17.00

PROFIL :

Jenis Kelamin : L P

Pendidikan : SD SMP SMA D3/D4/S1 S2 S3

Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA

Jenis Layanan yang diterima : _____ Layanan Pengaduan

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden

<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 80%;">1 Pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">p*</td> </tr> <tr> <td>Tidak Sesuai</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>Kurang Sesuai</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>Sesuai</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>Sangat Sesuai</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </table>	1 Pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	p*	Tidak Sesuai	1	Kurang Sesuai	2	Sesuai	3	Sangat Sesuai	4	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 80%;">6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">p*</td> </tr> <tr> <td>Tidak Kompeten</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>Kurang Kompeten</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>Kompeten</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>Sangat Kompeten</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </table>	6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	p*	Tidak Kompeten	1	Kurang Kompeten	2	Kompeten	3	Sangat Kompeten	4
1 Pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	p*																				
Tidak Sesuai	1																				
Kurang Sesuai	2																				
Sesuai	3																				
Sangat Sesuai	4																				
6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	p*																				
Tidak Kompeten	1																				
Kurang Kompeten	2																				
Kompeten	3																				
Sangat Kompeten	4																				
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 80%;">2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?</td> <td style="width: 20%;"></td> </tr> <tr> <td>Tidak Mudah</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>Kurang Mudah</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>Mudah</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>Sangat Mudah</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </table>	2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?		Tidak Mudah	1	Kurang Mudah	2	Mudah	3	Sangat Mudah	4	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 80%;">7 Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?</td> <td style="width: 20%;"></td> </tr> <tr> <td>Tidak sopan dan ramah</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>Kurang sopan dan ramah</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>Sopan dan ramah</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>Sangat sopan dan ramah</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </table>	7 Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?		Tidak sopan dan ramah	1	Kurang sopan dan ramah	2	Sopan dan ramah	3	Sangat sopan dan ramah	4
2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?																					
Tidak Mudah	1																				
Kurang Mudah	2																				
Mudah	3																				
Sangat Mudah	4																				
7 Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?																					
Tidak sopan dan ramah	1																				
Kurang sopan dan ramah	2																				
Sopan dan ramah	3																				
Sangat sopan dan ramah	4																				
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 80%;">3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?</td> <td style="width: 20%;"></td> </tr> <tr> <td>Tidak Cepat</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>Kurang Cepat</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>Cepat</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>Sangat Cepat</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </table>	3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?		Tidak Cepat	1	Kurang Cepat	2	Cepat	3	Sangat Cepat	4	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 80%;">8 Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?</td> <td style="width: 20%;"></td> </tr> <tr> <td>Buruk</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>Cukup</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>Baik</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>Sangat baik</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </table>	8 Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?		Buruk	1	Cukup	2	Baik	3	Sangat baik	4
3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?																					
Tidak Cepat	1																				
Kurang Cepat	2																				
Cepat	3																				
Sangat Cepat	4																				
8 Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?																					
Buruk	1																				
Cukup	2																				
Baik	3																				
Sangat baik	4																				

<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 80%;">4 Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?</td> <td style="width: 20%;"></td> </tr> <tr> <td>Sangat Mahal</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>Cukup Mahal</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>Murah</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>Gratis</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </table>	4 Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?		Sangat Mahal	1	Cukup Mahal	2	Murah	3	Gratis	4	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 80%;">9 Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?</td> <td style="width: 20%;"></td> </tr> <tr> <td>Tidak ada</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>Ada tetapi tidak berfungsi</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>Berfungsi kurang maksimal</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>Dikelola dengan baik</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </table>	9 Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?		Tidak ada	1	Ada tetapi tidak berfungsi	2	Berfungsi kurang maksimal	3	Dikelola dengan baik	4
4 Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?																					
Sangat Mahal	1																				
Cukup Mahal	2																				
Murah	3																				
Gratis	4																				
9 Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?																					
Tidak ada	1																				
Ada tetapi tidak berfungsi	2																				
Berfungsi kurang maksimal	3																				
Dikelola dengan baik	4																				
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 80%;">5 Responden Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya</td> <td style="width: 20%;"></td> </tr> <tr> <td>Tidak Sesuai</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>Kurang Sesuai</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>Sesuai</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>Sangat Sesuai</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </table>	5 Responden Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya		Tidak Sesuai	1	Kurang Sesuai	2	Sesuai	3	Sangat Sesuai	4											
5 Responden Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya																					
Tidak Sesuai	1																				
Kurang Sesuai	2																				
Sesuai	3																				
Sangat Sesuai	4																				

Saran :

.....

.....

2. Hasil Olah Data SKM

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT UNIT LAYANAN

UNIT PELAYANAN : Balai Pengelolaan Sampah
 ALAMAT : Jl. Argulobang No. 19 Baciro Yogyakarta
 Tlp/Fax. : (0274)374947

Jenis Pelayanan	NRR PER UNSUR PELAYANAN									Nilai IKM Jenis Layanan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1. IKM Pengaduan	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#####	#DIV/0!	#####	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
2. IKM Layanan Retribusi Armada	3,73	3,47	3,13	2,73	3,67	3,33	3,27	3,27	3,40	82,50
3. IKM Layanan Informasi Publik	3,49	3,45	3,44	3,90	3,53	3,58	3,56	3,53	3,69	88,50
NRR Unit Layanan = Jml NRR per Unsur : jml jenis pelayanan	3,61	3,46	3,29	3,31	3,60	3,46	3,41	3,40	3,54	
NRR tertimbang Unit Layanan = Nilai rata-rata unit layanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0,397	0,381	0,362	0,365	0,396	0,380	0,375	0,374	0,390	*)
IKM Unit pelayanan										**) 85,50

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 Pelayanan = Nilai Rata-rata per unsur per jenis layanan (berdasarkan perhitungan IKM jenis layanan)

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/ Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
U9	Sarana Prasarana

NRR Unit Layanan = Nilai Rata-rata unit layanan
 NRR tertimbang Unit Layanan = NRR Unit Layanan x 0,11

IKM UNIT PELAYANAN : 85,50

Mutu Pelayanan :
 A (Sangat baik) : 88,31 - 100,00
 B (Baik) : 76,61 - 88,30
 C (Kurang baik) : 65,00 - 76,60
 D (Tidak baik) : 25,00 - 64,9

Jumlah responden angka persentase
 Layanan Pengaduan 0 0
 Layanan Retribusi Armada Pengangk 16 17,204
 Layanan Informasi Publik 77 82,796
 dst

Jumlah total responden 93 100%

Yogyakarta, 30 September 2024
 Penanggung jawab

Ahsanah Budiarti, ST
 NIP. 197503171998032006

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



Kondisi Dermaga Tuang per Agustus 2024



Pelayanan evakuasi dan penataan landfill pada zona transisi bulan Juli 2024



Koordinasi evakuasi sampah Kota Yogyakarta dan Kabupaten Bantul bulan Agustus 2024



Koordinasi pengelolaan persampahan dengan Kabupaten Sleman bulan Juli 2024



Rapat progres laporan pekerjaan pemeliharaan slauran drainase Minggu ke 22



Kegiatan pemeliharaan kolam air lindi berupa pengurasan bak koagulan bulan Juli 2024



Pembahasan finalisasi draft kelembagaan desentralisasi bulan Juli 2024



Monitoring pemeliharaan landfill zona eksisting



PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

**DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN
BALAI PENGELOLAAN SAMPAH**

Jalan Argulobang Nomor 19, Baciro, Yogyakarta 55225
Telp: (0274) 588518, Fax: (0274)512447, Website: dlhk.jogjaprovo.go.id

KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGELOLAAN SAMPAH

NOMOR : 00.8.3.4/2477

TENTANG

TIM PENYELENGGARA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PADA BALAI PENGELOLAAN SAMPAH

TAHUN 2024

KEPALA BALAI PENGELOLAAN SAMPAH

- Menimbang** :
- a. bahwa dalam rangka Peningkatan Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Balai Pengelolaan Sampah maka perlu dibentuk Tim Penyelenggara Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2024 pada Balai Pengelolaan Sampah;
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Balai Pengelolaan Sampah tentang Personil dalam Tim Penyelenggara Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 pada Balai Pengelolaan Sampah;
- Mengingat** :
1. Undang-undang nomor 3 tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Istimewa Yogyakarta (Berita Negara Republik Indonesia tahun 1950 nomor 3) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-undang nomor 9 tahun 1955 tentang Perubahan Undang-undang nomor 3 jo nomor 19 tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 1955 nomor 43, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 827)
 2. 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);
 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 246);
 4. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2014 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5);
 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

7. Peraturan Gubernur.....

6. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 71 Tahun 2023 Tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan;
7. Peraturan Gubernur DIY Nomor 32 Tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat;

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan
KESATU :
KEDUA :
KETIGA :
KEEMPAT :
- : Pembentukan Tim Penyelenggara Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 pada Balai Pengelolaan Sampah sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
 - :
 1. Memerintahkan kepada semua aparatur di lingkungan Kantor Balai Pengelola Sampah untuk menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat dengan menyebarkan kuisener kepada pelanggan dan mengolah data sesuai dengan Tugas dan Fungsinya dan atau ketentuan sebagaimana diatur dalam keanggotaan tim dalam Keputusan Kepala Balai Pengelolaan Sampah;
 2. Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab dan melaporkan hasil pelaksanaannya;
 - : Tugas Tim Penyelenggara Survei Kepuasan Masyarakat di Balai Pengelolaan Sampah sebagaimana dimaksud pada Diktum PERTAMA adalah :
 1. Melakukan survey, monitoring dan koordnasi dengan pihak-pihak terkait serta melaporkan hasil pelaksanaannya kepada Kepala Balai Pengelolaan Sampah;
 2. Melakukan Evaluasi secara berkala sesuai dengan target pentahapan dan melakukan Evaluasi sewaktu-waktu sesuai dengan kebutuhan;
 - : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Yogyakarta
Pada tanggal 4 Maret 2024



Tembusan:

1. Kepala Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan DIY
2. Ka Biro Organisasi Setda DIY

LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA BALAI
PENGELOLAAN SAMPAH
NOMOR : 00.8.3.4/2477
TANGGAL : 4 Maret 2021

SUSUNAN PERSONIL TIM PENYELENGGARA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA BALAI PENGELOLAAN SAMPAH TAHUN 2024

NO	NAMA	JABATAN	JABATAN DALAM LEMBAGA
1.	Aris Prasena, S.Si., M.Sc	Pengarah	Kepala Balai
2.	Ahsanah Budiarti, ST	Ketua	Ka Sub Bag Tata Usaha
3.	Sudjanarko, SST	Sekretaris	Ka Sie Sarana dan Pengembangan Kerja Sama Pengelolaan Sampah
4.	Arismanta,SP	Anggota	Ka Sie Pengolahan dan Pemrosesan Akhir
5.	Jarot Eko Pramono	Anggota	Pengelola Akuntansi
6.	Arija Dika Yuniati, SKM	Anggota	Pengawas Lapangan Angkutan Sampah
7.	Rooslina Aspriniarista Perdana P., S.T	Anggota	Pengawas Lapangan Petugas Kebersihan Tempat Pembuangan Akhir

Yogyakarta, 2 Maret 2024



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Periode 2023



**BALAI PENGELOLAAN SAMPAH
DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN DIY
2024**



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 Balai Pengelolaan Sampah 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 Balai Pengelolaan Sampah periode Tahun 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2023

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	81,66	B (Baik)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	82,22	B (Baik)
3	Waktu Penyelesaian	77,22	B (Baik)
4	Biaya/Tarif	87,85	B (Baik)
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	82,92	B (Baik)
6	Kompetensi Pelaksana	82,22	B (Baik)
7	Perilaku Pelaksana	87,77	B (Baik)
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	93,93	A (Sangat Baik)
9	Sarana dan Prasarana	76,66	B (Baik)

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 2023

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Unsur 1 (Sarana dan Prasarana)	1.1 Lampu penerangan (di TPA Piyungan)	√				Seksi Sarana dan Pengembangan Kerjasama Pengelolaan Sampah
		1.2 Pengadaan Hydraulic Excavator	√				Seksi Sarana dan Pengembangan Kerjasama Pengelolaan Sampah
		1.3 Pengadaan Indikator Digital Jembatan Timbang		√			Seksi Sarana dan Pengembangan Kerjasama Pengelolaan Sampah
		1.4 Komputer Server dan Aplikasi Jembatan Timbang		√			Seksi Sarana dan Pengembangan Kerjasama Pengelolaan Sampah
		1.5 Rehab Gedung TPA		√	√		Seksi Sarana dan Pengembangan Kerjasama Pengelolaan Sampah
		1.6 Penataan Landfill Zona Eksisting	√	√	√	√	Seksi Pengolahan dan Pemrosesan Akhir
		1.7 Operasi dan Pemeliharaan Kolam Lindi	√	√	√	√	Seksi Pengolahan dan Pemrosesan Akhir
2	Unsur 2 (Waktu Penyelesaian)	2.1 Monev kinerja dan penerimaan retribusi	√	√	√	√	Seksi Sarana dan Pengembangan Kerjasama Pengelolaan Sampah
		2.2 Pemeliharaan Peralatan dan Mesin	√	√	√	√	Seksi Pengolahan dan Pemrosesan Akhir
		2.3 Penyediaan Bahan Bacaan	√	√	√	√	Kasubbag Tata Usaha


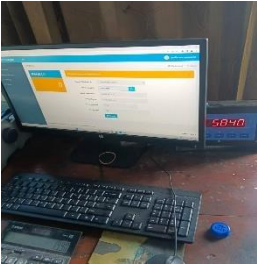
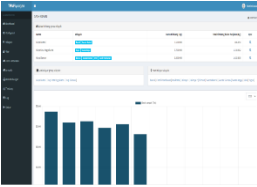
		dan Peraturan Perundang-Undangan					
3	Unsur 3 (Persyaratan)	3.1 Pemrosesan Akhir di TPA/TPST Regional	√	√	√	√	Seksi Pengolahan dan Pemrosesan Akhir
		3.2 Konsultansi Review Retribusi TPA	√	√	√	√	Seksi Sarana dan Pengembangan Kerjasama Pengelolaan Sampah
		3.3 Operasi gabungan penertiban sarpras armada sampah		√		√	Seksi Sarana dan Pengembangan Kerjasama Pengelolaan Sampah
		3.4 Monev Kinerja dan Penerimaan Retribusi	√	√	√	√	Seksi Sarana dan Pengembangan Kerjasama Pengelolaan Sampah

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	Waktu Pelaksanaan	Tantangan/Hambatan
1	1.1 Lampu penerangan (di TPA Piyungan)	Sudah	Pengadaan Lampu Penerangan yang ditempatkan di titik vital TPA		Bulan April 2023	
	1.2 Pengadaan Hydraulic Excavator	Sudah	Pengadaan Excavator PC 210-M10 untuk operasional pemrosesan akhir sampah		Februari 2023	

	1.3 Pengadaan Indikator Digital Jembatan Timbang	Sudah	Indikator ditempatkan jembatan timbang berfungsi untuk mengetahui berat sampah yang masuk ke TPA		Februari 2023	
	1.4 Komputer Server dan Aplikasi Jembatan Timbang	Sudah	<p>Pengadaan Komputer dengan spesifikasi yang sesuai untuk kegiatan migrasi database sistem aplikasi Jembatan timbang TPA Regional Piyungan untuk memperlancar pelayanan di TPA</p> <p>Easy access sistem aplikasi Jembatan timbang TPA Regional piyungan untuk memperlancar pelayanan di TPA</p>	 	Triwulan 2	

	1.5 Rehab Gedung TPA	Sudah	Pemeliharaan bangunan pada jembatan timbang, sehingga operasional pelayanan sampah lancar		Mei 2023	Pelaksanaan rehab bersamaan dengan pelayanan
--	----------------------	-------	---	--	----------	--

	1.6 Penataan Landfill Zona Eksisting	Sudah	Perataan tanah urug pada area landfill		Bulan April	
	1.7 Operasi dan Pemeliharaan Kolam Lindi	Sudah	Kegiatan pemeliharaan kolam air lindi berupa pengurasan bak koagulan		Bulan Juli 2023	
2	2.1 Monev kinerja dan penerimaan retribusi	Sudah	Rapat koordinasi dalam rangka monitoring dan evaluasi kinerja berbentuk rekonsiliasi jumlah sampah yang masuk ke TPA dengan kabupaten kota		Setiap bulan	
	2.2 Pemeliharaan Peralatan dan Mesin	Sudah	Untuk mendukung pelayanan selesai tepat waktu diperlukan pemeliharaan peralatan dan mesin alat berat di TPA		Setiap triwulan	

	2.3 Penyediaan Bahan Bacaan dan Peraturan Perundang-Undangan	Sudah	Penyediaan fasilitas bahan bacaan berupa SKH KR untuk pelanggan di ruang tunggu		Setiap hari	
3	3.1 Pemrosesan Akhir di TPA/TPST Regional	Sudah	Rapat koordinasi dengan penyedia tenaga kerja operasional di TPA dan tenaga kerja, yang bertujuan pelaksanaan pelayanan berjalan lancar		Januari 2023	
	3.2 Konsultansi Review Retribusi TPA	Sudah	Rapat Koordinasi Internal dalam rangka Kegiatan Kajian Review Retribusi TPA Regional Piyungan		Juni 2023	
	3.3 Operasi gabungan penertiban sarpras armada sampah	Sudah	Operasi gabungan melibatkan stakeholder terkait baik di lingkup		Operasi Gabungan di tanggal 15 Januari 2024	

	3.4 Monev Kinerja dan Penerimaan Retribusi	Sudah	Monitoring dan evaluasi kinerja dan penerimaan retribusi dilakukan 1 bulan sekali, yang bertujuan untuk rekonsiliasi retribusi dan penyampaian permasalahan dan solusinya		Rekonsiliasi Retribusi bulan Januari 2024 di tanggal 3 Januari 2024	
--	--	-------	---	---	---	--

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Balai Pengelolaan Sampah telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Konsultansi Review Retribusi TPA	Koordinasi dengan BPKA DIY terkait dengan penerapan tarif retribusi sampah baru	2024	Seksi Sarana dan Pengembangan Kerja Sama Pengelolaan Sampah	BPKA DIY, BPKA Kabupaten / Kota, DLH Kabupaten / Kota
2	Pemrosesan Akhir di TPA/TPST Regional	Perataan tanah urug pada area landfill zona transisi	2024	Seksi Pengolahan dan Pemrosesan Akhir	Dinas PU ESDM DIY

Yogyakarta, 15 Oktober 2024
Kepala Balai Pengelolaan Sampah



BALAI PESAM

ARIS PRASENA, S.Si., M.Sc
NIP 197802182006041002