

**LAPORAN HASIL
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PELAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP
KOTA BOGOR**

**TAHUN
2023**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dankarunia-Nya, Laporan Hasil Survei kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kota Bogor Tahun 2023 ini dapat diselesaikan.

Penyusunan Laporan Hasil Survei kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kota Bogor Tahun 2023 mengacu pada peraturan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Tujuan Kegiatan Survei adalah untuk mengukur tingkat kepuasan Masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya pelayanan pengelolaan lingkungan hidup.

Peningkatan mutu pelayanan lingkungan hidup menjadi sangat penting dalam keberhasilan pembangunan sarana dan prasarana baik skala individu maupun instansi untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan dalam menjaga dan memelihara lingkungannya sendiri. Dinas Lingkungan Hidup Kota Bogor merupakan instansi yang menyediakan berbagai pelayanan publik terkait izin, pelaporan, serta pelayanan lain yang terkait dengan lingkungan hidup. Oleh Karena itu Dinas Lingkungan Hidup Kota Bogor melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan Masyarakat sebagai pengguna layanan dan sebagai dasar untuk peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya pelayanan pengelolaan lingkungan hidup.

Diharapkan Laporan Hasil Survei kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kota Bogor Tahun 2023 bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan dan menjadi referensi untuk optimalisasi pelaksanaan pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kota Bogor, sehingga dapat mendukung pencapaian peningkatan kualitas dan kinerja prima Pemerintah Kota Bogor.

Bogor, Desember 2023

KEPALA DINAS LINGKUNGAN HIDUP

KOTA BOGOR

Deni Wismanto, SE., MM.

NIP. 196606222006041003

DAFTAR ISI

BAB I	PENDAHULUAN.....	1
1.1	Latar Belakang	1
1.2	Dasar Hukum.....	2
1.3	Tujuan.....	2
1.4	Manfaat.....	2
1.5	Ruang Lingkup	3
BAB II	METODOLOGI.....	5
2.1	Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik	5
2.2	Waktu dan Tahapan Pelaksanaan	6
2.3	Sasaran dan Lokasi Survei	7
2.4	Perhitungan Jumlah Responden Survei.....	7
2.5	Instrumen dan Metode Pengumpulan Kuisisioner	8
2.6	Pengolahan Data dan Penentuan Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).....	9
BAB III	HASIL DAN PEMBAHASAN	11
3.1	Capaian Responden Survei Terhadap Target Survei.....	11
3.2	Informasi dan Karakteristik Responden	11
3.2.1	Informasi dan Karakteristik Responden Individu.....	12
3.2.2	Informasi dan Karakteristik Responden Badan Usaha atau Institusi.....	15
3.3	Penilaian Indeks Kepuasan Layanan	15
3.4	Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat	17
3.4.1	Unsur Persyaratan Layanan	17
3.4.2	Unsur Prosedur Pelayanan	19
3.4.3	Unsur Waktu Pelayanan	21
3.4.4	Unsur Biaya Layanan	22
3.4.5	Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	22
3.4.6	Unsur Kompetensi Pelaksana Layanan	23
3.4.7	Unsur Perilaku Pelaksana Layanan	24
3.4.8	Unsur Penanganan dan Pengaduan Layanan	24
3.4.9	Unsur Sarana dan Prasarana Layanan	25
3.5	Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Setiap Layanan	26
3.5.1	Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Pengangkutan Persampahan ...	27
3.5.2	Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Retribusi Persampahan.....	28
3.5.3	Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Penyapuan.....	29
3.5.4	Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Permohonan Persetujuan Lingkungan.....	29
3.5.5	Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Permohonan Persetujuan Teknik.....	30

3.5.6	Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Permohonan Rincian Teknik.....	31
3.5.7	Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Pengaduan Kasus Lingkungan.....	32
3.6	Kelebihan dan Kekurangan Layanan	33
BAB IV	SIMPULAN DAN SARAN.....	35
4.1	Simpulan.....	35
4.2	Saran.....	35

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Unsur Pelayanan dalam Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat.....	5
Tabel 2.2 Waktu dan Tahapan Survei.....	6
Tabel 2.3 Jumlah Responden Survei Sektor Persampahan.....	7
Tabel 2.4 Jumlah Responden Survei Sektor Non-Persampahan.....	8
Tabel 2.5 Kategori Kinerja Pelayanan.....	10
Tabel 3.1 Perbandingan Target dengan Capaian Responden.....	11
Tabel 3.2 Rekapitulasi Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kota Bogor.....	16
Tabel 3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Pengangkutan Persampahan.....	27
Tabel 3.4 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Retribusi Persampahan.....	28
Tabel 3.5 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Penyapuan.....	29
Tabel 3.6 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Permohonan Persetujuan Lingkungan.....	30
Tabel 3.7 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Permohonan Persetujuan Teknis.....	31
Tabel 3.8 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Permohonan Rincian Teknis.....	31
Tabel 3.9 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Pengaduan Kasus Lingkungan..	32

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Sebaran Responden di Tiap Kecamatan Kota Bogor	12
Gambar 3.2 Perbandingan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	12
Gambar 3.3 Sebaran Usia Responden Survei	13
Gambar 3.4 Pendidikan Terakhir Responden Survei.....	13
Gambar 3.5 Sebaran Pekerjaan Responden Survei.....	14
Gambar 3.6 Rata-rata Pengeluaran Bulanan Responden Survei.....	14
Gambar 3.7 Sebaran Sektor Usaha Responden Survei	15
Gambar 3.8 Lima Unsur dengan Penilaian Tertinggi	17
Gambar 3. 9 Kejelasan Persyaratan Layanan.....	18
Gambar 3.10 Kemudahan dalam Pemenuhan Persyaratan Layanan.....	18
Gambar 3.11 Kesesuaian Persyaratan Layanan	19
Gambar 3.12 Ketersediaan Informasi Terkait Prosedur Layanan	19
Gambar 3.13 Kejelasan Prosedur Layanan	20
Gambar 3. 14 Kemudahan dalam Memahami Prosedur Layanan.....	20
Gambar 3.15 Ketepatan Waktu Pemberian Layanan	21
Gambar 3.16 Kecepatan Waktu Pemberian Layanan	21
Gambar 3.17 Tingkat Keawajaran Biaya Pelayanan.....	22
Gambar 3.18 Keberadaan Pungutan Liar	22
Gambar 3.19 Kesesuaian Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	23
Gambar 3.20 Kompetensi Petugas Pelayanan.....	23
Gambar 3.21 Penilaian Perilaku Petugas Pelayanan.....	24
Gambar 3.22 Ketersediaan Platform Pengaduan Pelayanan.....	25
Gambar 3.23 Kesigapan Petugas Pelayanan dalam Menangani Pengaduan.....	25
Gambar 3.24 Kelengkapan Sarana dan Prasarana Layanan.....	26
Gambar 3.25 Kondisi Sarana dan Prasaran Layanan.....	26

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik oleh aparatur negara saat ini telah menjadi isu strategis, karena tingkat kualitas kinerja pelayanan publik akan menentukan baik buruknya pelayanan kepada masyarakat dan pada gilirannya akan menentukan citra dari aparatur negara. Berbagai keluhan masyarakat atas rendahnya kinerja masyarakat yang diberikan oleh pemerintah sebaiknya segera direspon, sebagai dasar untuk membuat kebijakan dan perbaikan kinerja pelayanan publik di masa yang akan datang. Tidak dapat dipungkiri bahwa pelayanan publik yang selama ini dilakukan oleh Pemerintah Daerah belum sepenuhnya dapat memenuhi harapan publik yang cenderung mengharapkan pelayanan prima dari berbagai aspek. Salah satu fenomena yang nampak adalah masih didapatinya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui berbagai media. Sesuai dengan amanat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik pasal 2 ayat (1) mewajibkan Penyelenggara pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Untuk dapat mengidentifikasi sejauh mana kinerja pelayanan publik suatu lembaga salah satu yang dapat dilakukan adalah melakukan survei yang dapat memotret secara riil kinerja pelayanan publik dari lembaga tersebut. Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Dinas Lingkungan Hidup sebagai bagian dari Satuan Kerja perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Daerah Kota Bogor memandang perlu untuk mengetahui kinerja pelayanan publik yang selama ini dilakukan dengan menyusun Survei Kepuasan Masyarakat pada tahun 2023 di dalam anggaran tahun 2023 ini Dinas Lingkungan Hidup Pemerintah Kota Bogor tengah mengalokasikan anggaran untuk penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Adanya analisis terkait Indeks Kepuasan Masyarakat ini diharapkan dapat menjadi motivasi peningkatan layanan di lingkungan Pemerintahan Kota Bogor secara khusus pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Bogor.

1.2 Dasar Hukum

1. Undang-undang No. 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan publik
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Tujuan

Tujuan Penyusunan kajian ini diarahkan untuk mencapai tujuan berikut ini:

- a. Untuk mengukur kepuasan masyarakat/pelanggan terhadap pelayanan yang dilakukan oleh unit pelayanan publik;
- b. Untuk menganalisis dan menentukan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM);
- c. Untuk mengetahui keunggulan dan kelemahan pelayanan yang telah diberikan serta referensi untuk menyusun langkah-langkah perbaikan pelayanan selanjutnya;
- d. Untuk mengetahui tingkat kepentingan layanan sehingga unit pelayanan bisa menentukan skala prioritas perbaikan kualitas pelayanan selanjutnya.

1.4 Manfaat

Terdapat beberapa manfaat dari pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kota Bogor tahun 2023 ini, yang antara lain ialah:

- a. Terukurnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan Dinas Lingkungan Hidup Kota Bogor tahun 2023;
- b. Diketahui kelemahan atau kekurangan di setiap unsur pelayanan dan elemen penyelenggaraan pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kota Bogor tahun 2023 guna formulasi rencana kebutuhan perbaikan;
- c. Teridentifikasinya keluhan dan saran masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan Dinas Lingkungan Hidup Kota Bogor tahun 2023;

- d. Sebagai data pendukung untuk mendorong penyelenggaraan pelayanan terhadap pelayanan yang diselenggarakan Dinas Lingkungan Hidup Kota Bogor untuk menjadi lebih inovatif dan menjawab kebutuhan masyarakat;
- e. Sebagai data pendukung dalam penetapan kebijakan yang terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik; serta
- f. Sebagai ukuran dasar dalam menilai pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya.

1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup dalam isi survei kepuasan masyarakat (SKM) terhadap Dinas Lingkungan Hidup (DLH) Kota Bogor adalah kinerja unit pelayanan DLH Kota Bogor yang dibagi menjadi 2 (dua) sektor yaitu Persampahan dan Non-Persampahan. Jenis pelayanan yang akan menjadi fokus kajian dalam laporan ini terbagi berdasarkan 4 (empat) bagian pelayanan di DLH Kota Bogor, yaitu:

1. Bagian Pengelolaan Persampahan:
 - a. Pengangkutan sampah
 - b. Pelayanan penyapuan
 - c. Retribusi pelayanan persampahan
2. Bagian Tata Lingkungan:
 - a. Pengajuan permohonan KA Andal
 - b. Pengajuan permohonan SPPL
 - c. Pengajuan UKL-UPL-DPLH
3. Bagian Pengendalian Pencemaran Lingkungan, Konservasi, dan Perubahan Iklim:
 - a. Pengajuan dokumen Persetujuan Lingkungan
 - b. Permohonan dokumen Persetujuan Teknis
 - c. Permohonan Rincian Teknis TPS LB3
4. Bagian Pengawasan dan Penegakan Hukum Lingkungan:
 - a. Pengaduan kasus lingkungan
 - b. Pengaduan kualitas lingkungan
- 5.

Selanjutnya kajian ini meliputi 9 penilaian kepuasan yang mencakup:

- a. Persyaratan layanan
- b. Prosedur layanan

- c. Waktu penyelesaian layanan
- d. Biaya pelayanan
- e. Produk spesifikasi jenis pelayanan
- f. Kompetensi pelaksana layanan
- g. Sikap pelaksana layanan
- h. Penanganan pengaduan, saran dan masukan layanan
- i. Sarana dan prasarana layanan

BAB II METODOLOGI

2.1 Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 menjadi pedoman yang digunakan saat ini untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Data IKM tersebut selanjutnya berfungsi sebagai sarana evaluasi terhadap unsur pelayanan sekaligus menjadi pendorong bagi setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publiknya.

Pada peraturan ini, terdapat 9 unsur pelayanan yang menjadi inti pertanyaan yang harus diukur untuk melihat tingkat kepuasan masyarakat, di antaranya yaitu:

Tabel 2.1 Unsur Pelayanan dalam Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat

No	Unsur IKK	Definisi	Indikator
1	Demografi	Gambaran umum terkait responden yang diwawancara.	<ul style="list-style-type: none">• Nama responden• Jenis Kelamin• Usia• Pendidikan Terakhir• Pekerjaan• Sektor Bisnis/Usaha (Institusi)
2	Awareness Responden Terhadap Layanan	Berisi informasi terkait tingkat pengetahuan responden terhadap layanan Dinas Lingkungan Hidup Kota Bogor.	Awareness diukur dengan melihat tingkat pengetahuan responden terhadap: <ul style="list-style-type: none">• Pengetahuan terhadap jenis layanan Dinas Lingkungan Hidup Kota Bogor• Layanan Dinas Lingkungan Hidup Kota Bogor yang pernah dirasakan secara langsung
3	Persyaratan	Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.	<ul style="list-style-type: none">• Tingkat kesesuaian persyaratan pelayanan dengan pelayanan yang harus dipenuhi

No	Unsur IKK	Definisi	Indikator
	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kemudahan prosedur untuk mendapatkan layanan
	Waktu Penyelesaian	Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat ketepatan waktu untuk menyelesaikan layanan yang pernah dialami • Tingkat kecepatan waktu yang diperlukan dalam menyelesaikan layanan
	Biaya/Tarif Layanan	Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara.	<ul style="list-style-type: none"> • Biaya/tarif yang dikenakan terhadap pengguna layanan pada saat menjalani layanan tersebut • Keberadaan pungutan dalam menggunakan layanan
	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.	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kesesuaian produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan
	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan
	Perilaku Pelaksana	Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.	<ul style="list-style-type: none"> • Sikap petugas dalam memberikan layanan terhadap konsumen
	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat ketersediaan sarana pengaduan (fisik atau non fisik). • Pengetahuan konsumen terhadap sarana pengaduan yang diketahui

No	Unsur IKK	Definisi	Indikator
			<ul style="list-style-type: none"> • Pengalaman konsumen yang memiliki pengalaman dalam menyampaikan saran atau masukan terhadap layanan • Tingkat kesigapan petugas dalam merespon aduan/ saran
	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 layanan kegiatan. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kelengkapan sarana dan prasarana • Tingkat kualitas sarana dan prasarana
	Kekurangan, Kelebihan, serta Saran Responden terhadap Program	Merupakan pertanyaan terbuka yang akan menggali penilaian masyarakat terkait kekurangan dan kelebihan yang dirasakan, serta saran untuk program bantuan.	Pertanyaan terbuka

2.2 Waktu dan Tahapan Pelaksanaan

Waktu dan Tahapan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan yang diselenggarakan Dinas Lingkungan Hidup Kota Bogor ditampilkan dalam tabel berikut ini:

Tabel 2.2 Waktu dan Tahapan Survei

No.	Tahapan Survei	Waktu
1	Perencanaan dan Persiapan Survei	15 April - 29 Mei 2023
2	Pelaksanaan Survei	30 Mei – 22 Juni 2023
3	Pengolahan Data	23 Juni – 24 Juni 2023
4	Penyusunan Laporan	25 Juni – 27 Juni 2023
4	<i>Workshop</i> dan Pelaporan	28 Juni – 7 Juli 2023

2.3 Sasaran dan Lokasi Survei

Sasaran pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan Dinas Lingkungan Hidup Kota Bogor mencakup masyarakat maupun instansi, baik yang sedang atau pernah mendapatkan pelayanan di unit pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kota Bogor dalam kurun waktu kurang lebih 1 tahun ke belakang.

2.4 Perhitungan Jumlah Responden Survei

Perhitungan jumlah sampel atau responden dalam Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kota Bogor didasarkan pada data populasi berupa Jumlah total pelayanan persampahan dan non-persampahan. Untuk bagian persampahan, data populasi diperoleh dari jumlah pelayanan pengangkutan sampah yang dilihat berdasarkan proporsi antara jumlah penduduk dan jumlah kepala keluarga (KK) tiap masing-masing kecamatan di Kota Bogor. Rincian hasil perhitungan responden survei dapat dilihat pada Tabel di bawah ini.

Tabel 2.3 Jumlah Responden Survei Sektor Persampahan

Jenis Layanan	Jumlah Responden Survei
Pengangkutan Sampah	205
Pelayanan Penyapuan	15
Retribusi Pelayanan Persampahan	30
Total	250

Populasi non-persampahan diperoleh berdasarkan data jumlah individu atau instansi yang melakukan pengajuan Izin Lingkungan/Persetujuan Lingkungan, pengajuan pengesahan Persetujuan Teknis, Izin Penyimpanan Limbah B3 atau Rincian Teknis LB3. Selain itu, responden survei juga dilihat berdasarkan data pengangkutan sampah, pembayaran retribusi pelayanan sampah serta data pengaduan kasus lingkungan. Rincian jumlah responden survei untuk sektor non-persampahan dapat dilihat pada Tabel berikut.

Tabel 2.4 Jumlah Responden Survei Sektor Non-Persampahan

Bagian Pelayanan	Jenis Layanan	Jumlah Responden Survei
Pengelolaan Persampahan	Pengangkutan Sampah	10
	Retribusi Pelayanan Persampahan	60
Tata Lingkungan	Permohonan Persetujuan Lingkungan	15
Pengendalian Pencemaran Lingkungan, Konservasi, dan Perubahan Iklim	Permohonan Persetujuan Teknis	30
	Permohonan Rincian Teknis TPS LB3	15
Pengawasan dan Penegakan Hukum Lingkungan	Pengaduan Kasus Lingkungan	20
Jumlah		150

2.5 Instrumen dan Metode Pengumpulan Kuisisioner

Pengumpulan data Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan melalui penyebaran kuisisioner elektronik kepada sampel yang dipilih secara acak. Adapun kuisisioner elektronik yang dimaksud menggunakan platform *airtable.com* (form terlampir) yang disusun 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

Jenis penelitian yang digunakan dalam Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat adalah Metode Deskriptif-Analisis, yaitu suatu metode yang menggambarkan kondisi-kondisi yang ada di lapangan berdasar fakta, data dan berbagai dokumen yang ada berkaitan dengan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan, dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel
3. Menentukan responden

4. Melaksanakan survei
5. Mengolah hasil survei
6. Menyajikan dan melaporkan hasil

2.6 Pengolahan Data dan Penentuan Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Pengolahan data dalam Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan Dinas Lingkungan Hidup Kota Bogor dilakukan dengan menggunakan berbagai metode, yakni:

1. Penghitungan karakteristik responden;
2. Penghitungan hasil pengisian kuesioner;
3. Penghitungan angka kepuasan pelanggan; serta
4. Mengidentifikasi keluhan dan saran responden.

Pengolahan data nilai Survei Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Oleh karena itu, untuk pengolahan data dilakukan dengan cara membuat *scoring*/nilai persepsi untuk setiap alternatif jawaban sebagai berikut:

1. Alternatif jawaban “Sangat Tidak Baik” diberi nilai 1;
2. Alternatif jawaban “Tidak Baik” diberi nilai 2;
3. Alternatif jawaban “Baik” diberi nilai 3; serta
4. Alternatif jawaban “Sangat Baik” diberi nilai 4.

Perhitungan hasil survei kepuasan masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji memiliki penimbang yang sama dengan rumus berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata – rata Terimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Dalam memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM (antara 25 – 100), maka hasil perhitungan di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25 menggunakan rumus berikut:

$$\text{Nilai Konversi} = \text{SKM Unit Pelayanan} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Setelah diperoleh nilai konversi, selanjutnya dilakukan interpretasi nilai persepsi menggunakan skala inert (1-4) sehingga diperoleh kategori kinerja unit pelayanan berdasarkan Tabel 2.5 berikut.

Tabel 2.5 Kategori Kinerja Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (K)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
1	1,00 – 2,59	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,06	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,07 – 3,53	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,54 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Capaian Responden Survei Terhadap Target Survei

Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Dinas Lingkungan Hidup Kota Bogor secara keseluruhan telah dilaksanakan dengan menyesuaikan metode statistik yang dipersyaratkan. Berdasarkan perhitungan, total responden untuk seluruh pelayanan yaitu sebanyak 250 responden untuk sektor persampahan, dan 150 responden untuk sektor non-persampahan. Hasil perhitungan responden survei pada Tabel 3.1 menunjukkan bahwa jumlah responden yang dipersyaratkan telah terpenuhi selama pengumpulan data berlangsung.

Tabel 3.1 Perbandingan Target dengan Capaian Responden

No	Unit Kerja	Target Responden			Capaian Responden		
		Individu	Institusi	Total	Individu	Institusi	Total
1	Pengangkutan Sampah	205	10	215	210	8	218
2	Pelayanan Penyapuan	15	-	15	15	-	15
3	Retribusi Pelayanan Persampahan	30	60	90	30	60	90
4	Permohonan Persetujuan Lingkungan	-	15	15	-	10	10
5	Permohonan Persetujuan Teknis	-	30	30	-	32	32
6	Permohonan Rintek TPS LB3	-	15	15	-	18	18
7	Pengaduan Kasus Lingkungan	-	20	20	-	20	20
Total		250	150	400	245	163	403

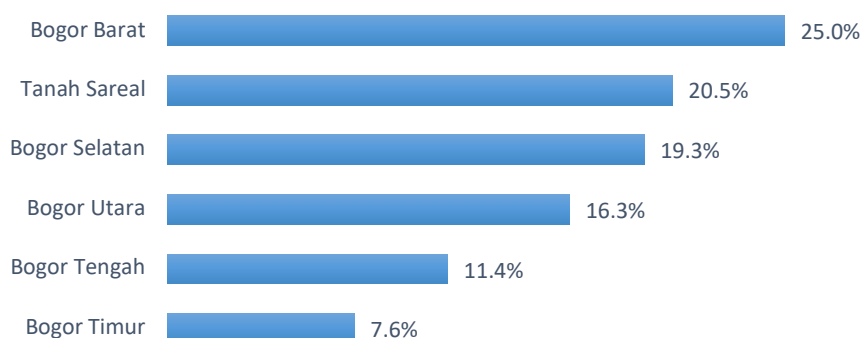
3.2 Informasi dan Karakteristik Responden

Karakteristik responden digunakan untuk mengetahui keragaman dari responden berdasarkan jenis kelamin dan status kepegawaian, jenjang Pendidikan, unit kerja dan jenis layanan yang di gunakan oleh responden. Secara keseluruhan, responden yang terlibat dalam survei ini terbagi atas dua kelompok, yaitu individu dan badan usaha atau institusi. Hal tersebut

diharapkan dapat memberikan gambaran yang cukup jelas mengenai kondisi dari responden dan kaitannya dengan masalah dan tujuan dari kegiatan ini.

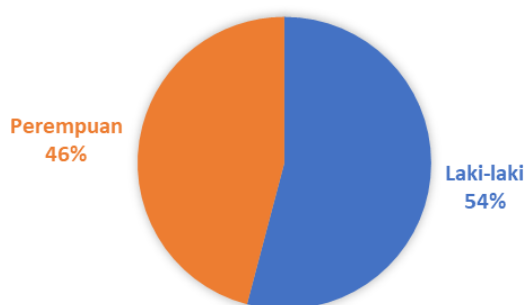
3.2.1 Informasi dan Karakteristik Responden Individu

Responden survei didesain sedemikian rupa agar memperoleh hasil yang representatif di seluruh wilayah pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kota Bogor. Dalam mencapai upaya tersebut, survei dilakukan tersebar di seluruh 6 kecamatan di Kota Bogor. Kecamatan dengan responden terbanyak berasal dari Kecamatan Bogor Barat yaitu sebesar 25% responden, Tanah Sareal 20,5% responden, dan Bogor Selatan sebesar 19,3% responden. Bogor Timur menjadi daerah dengan responden paling sedikit yaitu hanya 7,6% dari total responden.



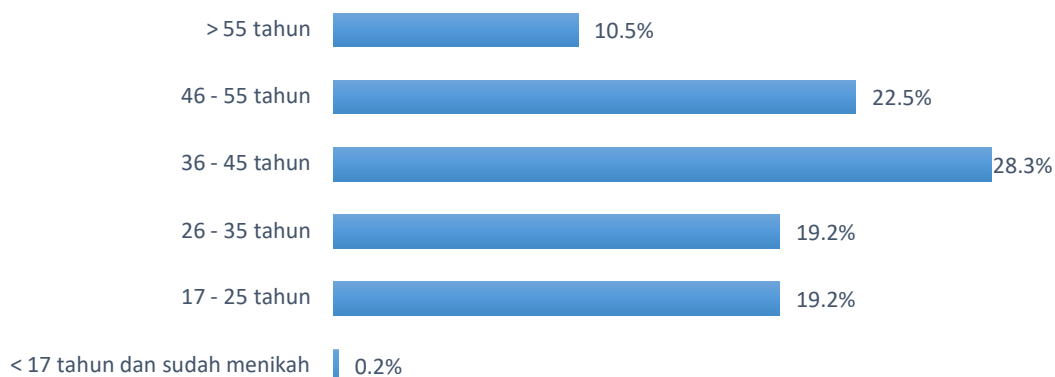
Gambar 3. 1 Sebaran Responden di Tiap Kecamatan Kota Bogor

Berdasarkan hasil pengumpulan data, responden survei didominasi oleh laki-laki dengan persentase sebesar 54% dari total responden. Responden berjenis kelamin perempuan diperoleh sebesar 46% dari total responden. Kedua angka tersebut dinilai hampir menunjukkan hasil yang seimbang seperti yang dapat dilihat pada Gambar 3.2 di bawah ini.



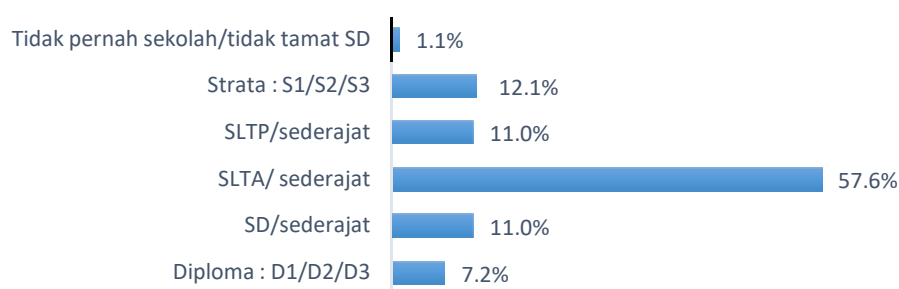
Gambar 3.2 Perbandingan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Rentang usia responden paling dominan yaitu berasal dari individu dengan usia 36 - 45 tahun yaitu sebanyak 28,3% dari total responden, sedangkan individu rentang usia kurang dari 17 tahun menjadi rentang usia yang paling sedikit yaitu hanya terdiri atas 1 orang responden atau 0,2% dari total responden.



Gambar 3.3 Sebaran Usia Responden Survei

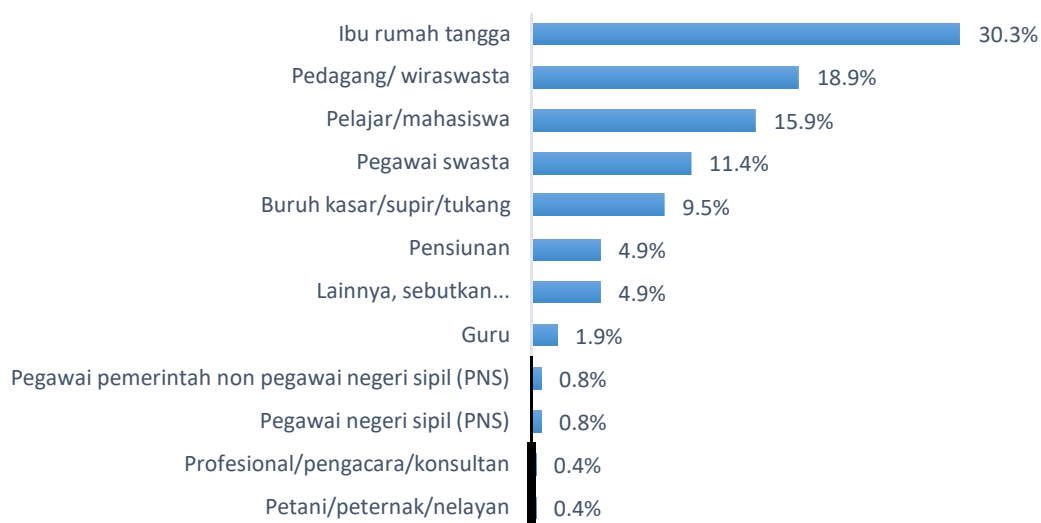
Jenjang pendidikan responden didominasi oleh responden dengan pendidikan terakhir SLTA/ sederajat yaitu sebanyak 152 orang responden atau 57,6% dari total responden survei. Terbanyak kedua yaitu responden dengan pendidikan terakhir Strata (S1, S2, dan S3) sebesar 12,1% responden. Pendidikan terakhir Diploma (D1, D2, dan D3) sebesar 7,2%, SLTP/ sederajat sebesar 11%, dan responden dengan pendidikan terakhir SD/ sederajat sebesar 11%. Sementara itu, 3 orang responden atau 1,1% menyatakan tidak pernah sekolah atau tidak tamat SD.



Gambar 3.4 Pendidikan Terakhir Responden Survei

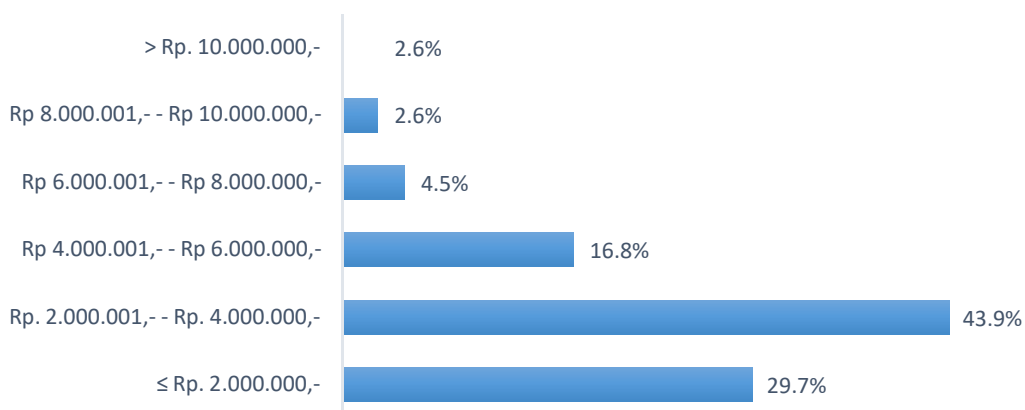
Responden survei terbanyak berasal dari ibu rumah tangga yaitu sebanyak 80 orang responden (30,3%). Sebaran responden berdasarkan pekerjaan kedua terbanyak yaitu pedagang atau wiraswasta sebesar 18,9%. Responden dengan pekerjaan

profesional/pengacara/konsultan dan petani/peternak/nelayan menjadi jumlah paling sedikit yaitu masing-masing sebesar 0,4%.



Gambar 3.5 Sebaran Pekerjaan Responden Survei

Selain pekerjaan, berdasarkan hasil survei diperoleh rata-rata pengeluaran bulanan terbanyak yaitu berada pada kisaran Rp 2.000.000 hingga Rp 4.000.000 yaitu sebanyak 68 orang responden atau sebesar 43,9% dari total responden. Disusul oleh 46 orang lainnya atau 29,7% responden yang memiliki rata-rata pengeluaran dalam sebulan terbanyak kedua yaitu kurang dari Rp 2.000.0000.

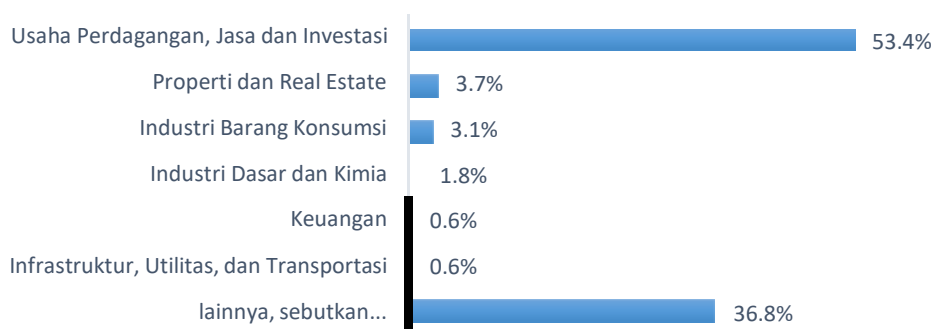


Gambar 3.6 Rata-rata Pengeluaran Bulanan Responden Survei

3.2.2 Informasi dan Karakteristik Responden Badan Usaha atau Institusi

Beberapa jenis pelayanan yang tersedia di Dinas Lingkungan Hidup Kota Bogor menitikberatkan sasarannya pada badan usaha maupun institusi. Berdasarkan PP No. 22 Tahun 2023 terdapat perubahan yang cukup mendasar terkait pengendalian pengelolaan lingkungan khususnya bagi pemilik usaha atau kegiatan. Adapun perubahan tersebut yaitu adanya pengajuan dokumen Persetujuan Lingkungan, Persetujuan Teknis, dan Rincian Teknis (untuk penyimpanan limbah B3). Ketiganya menjadi tugas serta pelayanan baru yang tersedia di Dinas Lingkungan Hidup Kota Bogor sejak tahun 2023. Pengajuan Persetujuan Lingkungan menjadi tanggung jawab bagian pelayanan Tata Lingkungan, sedangkan Pengajuan Persetujuan Teknis dan Rincian teknis menjadi tanggung jawab bagian pelayanan Pengendalian Pencemaran Lingkungan, Konservasi, dan Perubahan Iklim.

Sebaran sektor usaha dan kegiatan menjadi penting untuk diketahui mengingat setiap jenis industri memiliki persyaratan yang berbeda tergantung dari kegiatan serta dampak yang dihasilkan. Berdasarkan hasil survei, 53,4% responden badan usaha/institusi berasal dari sektor usaha perdagangan, jasa, dan investasi. Sektor infrastruktur, utilitas, dan transportasi serta sektor keuangan masing-masing hanya terdiri atas 1 responden atau hanya sebesar 0,6%.



Gambar 3.7 Sebaran Sektor Usaha Responden Survei

3.3 Penilaian Indeks Kepuasan Layanan

Merujuk pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) merupakan sebuah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat dalam yang

disajikan dalam bentuk kuantitatif berdasarkan angka. Angka tersebut akan menjadi nilai atas bentuk pelayanan publik yang telah diselenggarakan. Angka tersebut ditetapkan dalam skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).

Berdasarkan hasil survei, didapatkan penilaian Indeks Kepuasan Layanan untuk Dinas Lingkungan Hidup Kota Bogor yang ditunjukkan oleh Tabel 3.2. Pada Tabel 3.2 dapat terlihat Indeks IKM Keseluruhan yaitu sebesar 3,03 dengan nilai IKM Keseluruhan yaitu 75,75. Secara keseluruhan dan per unsur penyusun IKM didapatkan seluruhnya mendapatkan kategori C atau **Kurang Baik**. Nilai tertinggi diperoleh pada unsur biaya yaitu dengan indeks IKM 3,58 dan masuk ke dalam kategori Sangat Baik. Hal ini diperoleh karena dalam pelayanan yang dimiliki Dinas Lingkungan Hidup Kota Bogor tidak terdapat adanya pungutan/biaya yang harus dikeluarkan serta tidak ditemukan adanya pungutan liar. Unsur lain yang memiliki penilaian cukup tinggi adalah sarana dan kesigapan dalam pengaduan sedangkan nilai terendah terdapat pada unsur persyaratan.

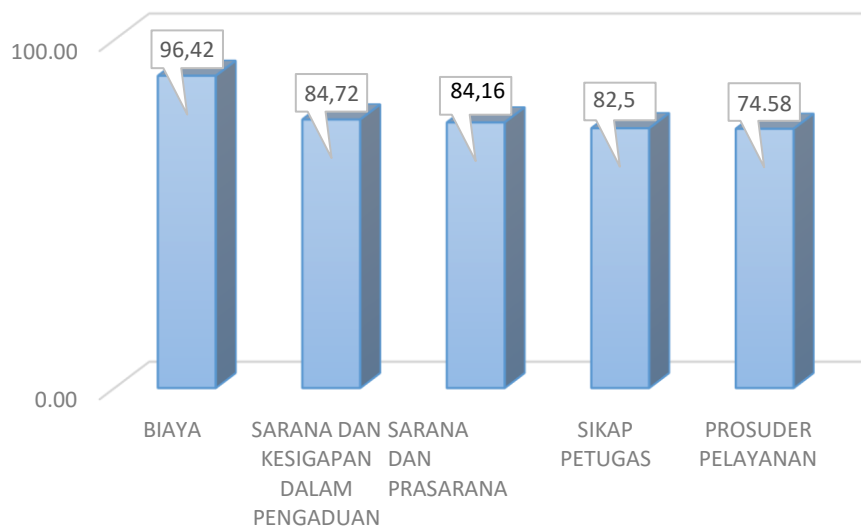
Terdapat selisih yang cukup signifikan antara unsur dengan nilai tertinggi dan unsur dengan penilaian terendah. Secara umum, keseluruhan unsur masih mendapatkan penilaian yang kurang baik dari responden penerima layanan. Perlu konsistensi dan usaha keras serta kolaborasi untuk dapat meningkatkan pelayanan yang dinilai masih kurang. Evaluasi rutin terhadap setiap jenis pelayanan juga perlu dilakukan agar setiap bagian dan instrumen pelayanan dapat terkendali sehingga meningkatkan kualitas pelayanan di kemudian hari. Beberapa unsur penilaian telah mendekati kategori Baik seperti sikap petugas pelayanan dan prosedur, tata cara, dan mekanisme, sehingga kedua unsur tersebut bisa terus ditingkatkan agar mencapai kualitas yang lebih baik.

Tabel 3.2 Rekapitulasi Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kota Bogor

Unsur	Indeks	IKM	Mutu	Keterangan
Persyaratan	2,84	71,05	C	Kurang baik
Prosedur Pelayanan	3,2	80,01	B	Kurang baik
Waktu Layanan	2,87	71,82	C	Kurang baik
Biaya	3,85	96,42	A	Sangat Baik
Jenis Spesifikasi Layanan	2,97	74,43	C	Kurang baik

Unsur	Indeks	IKM	Mutu	Keterangan
Kompetensi Petugas	2,97	74,24	C	Kurang baik
Sikap Petugas	3,3	82,5	B	Baik
Sarana dan Kesigapan dalam Pengaduan	3,38	84,72	B	Baik
Sarana dan Prasarana	3,36	84,16	B	Baik
Nilai Akhir	3,20	80,15	B	Baik

Berdasarkan penilaian IKM, diperoleh lima unsur yang memiliki penilaian terbaik, antara lain unsur biaya, sarana dan kesigapan dalam pengaduan, sikap petugas, prosedur dan mekanisme, serta jenis spesifikasi layanan. Tiga dari lima unsur dengan nilai terbesar masih masuk dalam kategori Kurang Baik. Oleh karena itu, Dinas Lingkungan Hidup Kota Bogor perlu menyusun kembali strategi pelayanan yang memadai dan juga berkualitas.



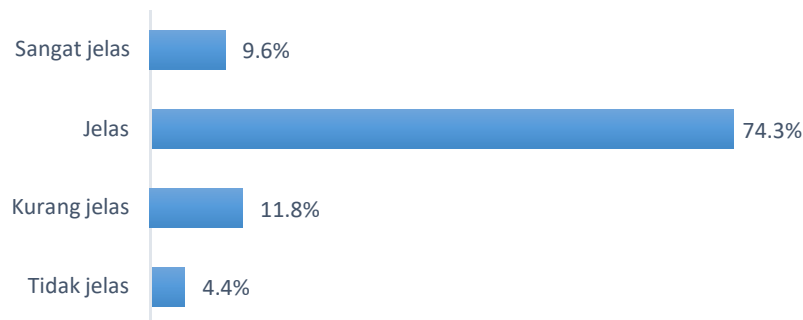
Gambar 3.8 Lima Unsur dengan Penilaian Tertinggi

3.4 Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat

3.4.1 Unsur Persyaratan Layanan

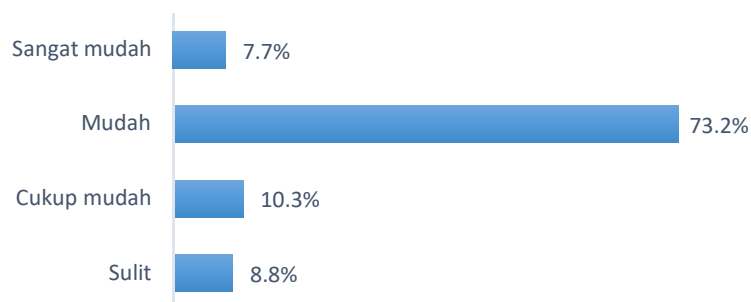
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dalam melakukan berbagai jenis pelayanan, masyarakat dihadapkan pada persyaratan yang berbeda-beda menyesuaikan bagian serta kegiatan yang diajukan. Kejelasan tiap-tiap persyaratan pelayanan menjadi penting sebagai

upaya mempermudah alur birokrasi serta menghemat waktu selama proses pelayanan berlangsung. Berdasarkan hasil survei, 74,3% responden menilai persyaratan yang dimiliki Dinas Lingkungan Hidup Kota Bogor telah tersampaikan dengan jelas. Namun, 11,8% persen responden masih menilai persyaratan tersebut masih kurang jelas. Bahkan 4,4% responden menilai bahwa persyaratan yang diminta Dinas Lingkungan Hidup Kota Bogor dalam rangka memperoleh pelayanan masih tidak jelas. Beberapa masyarakat menilai sosialisasi serta penyampaian info terkait persyaratan pelayanan masih sangat minim dilakukan oleh petugas maupun Dinas Lingkungan Hidup sendiri.



Gambar 3. 9 Kejelasan Persyaratan Layanan

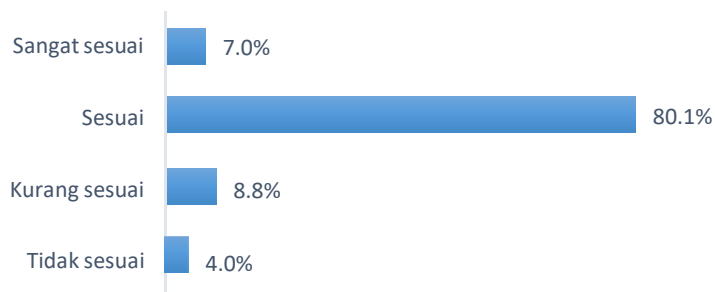
Gambar 3.10 di bawah ini menunjukkan tingkat kemudahan persyaratan yang berlaku di Dinas Lingkungan Hidup Kota Bogor. Mayoritas responden menilai bahwa persyaratan tersebut mudah untuk dipenuhi dan dilaksanakan (73,2%). Sebanyak 8,8% responden masih menilai sulit dengan alasan terlalu banyak persyaratan yang harus dipenuhi.



Gambar 3.10 Kemudahan dalam Pemenuhan Persyaratan Layanan

Terkait kesesuaian persyaratan terhadap pelayanan aktual di lapangan, 80,1% responden menilai bahwa pelayanan sudah sesuai dilaksanakan sesuai dengan persyaratan yang disampaikan Dinas Lingkungan Hidup Kota Bogor. Meskipun demikian, beberapa

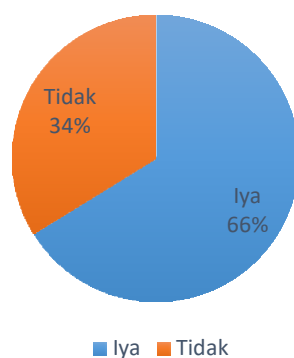
masyarakat masih menilai tidak sesuai akibat kurangnya koordinasi serta komunikasi antar penerima layanan dengan petugas. Hal ini menyebabkan proses dan alur birokrasi tidak berjalan sesuai dengan tata waktu yang disepakati.



Gambar 3.11 Kesesuaian Persyaratan Layanan

3.4.2 Unsur Prosedur Pelayanan

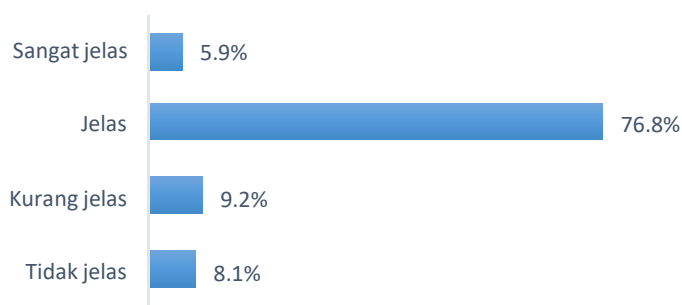
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Unsur prosedur pelayanan menunjukkan tersedianya tata cara serta mekanisme prosedur pelayanan yang jelas serta tingkat kemudahan prosedur untuk mendapatkan layanan Dinas Lingkungan Hidup Kota Bogor. Hasil survei menunjukkan bahwa 66% responden telah mengetahui bahwa Dinas Lingkungan Hidup telah menyediakan prosedur pada berbagai jenis pelayanan. Informasi terkait prosedur pelayanan ini diperoleh dari beragam sumber dan media. Instrumen masyarakat seperti kepala kelurahan, ketua RT, maupun ketua RW menjadi sumber informasi yang banyak diperoleh masyarakat, sedangkan beberapa yang lain memperoleh informasi dari media *website*, selebaran/surat, dan juga informasi yang diperoleh dari mulut ke mulut.



Gambar 3.12 Ketersediaan Informasi Terkait Prosedur Layanan

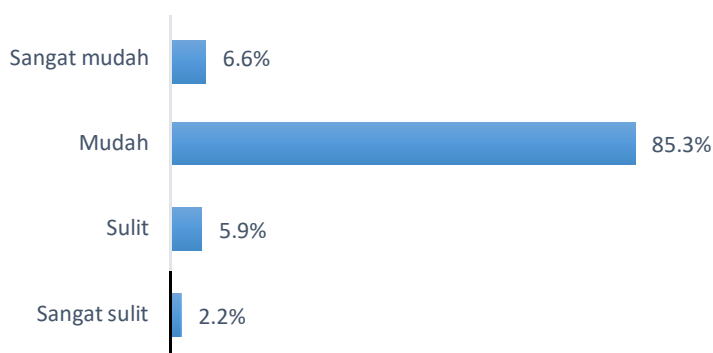
Berdasarkan ketersediaan informasi prosedur layanan tersebut, mayoritas masyarakat menilai bahwa prosedur yang disampaikan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kota Bogor sudah tersampaikan dengan jelas (76,8%). 9,2% dan 8,1% responden masih menilai bahwa prosedur

pelayanan tersebut masih kurang jelas bahkan tidak jelas. Hal ini disebabkan akibat penyampaian prosedur ini hanya disampaikan melalui petugas yang berada di lapangan, sehingga tidak jarang muncul perbedaan pendapat antara informasi yang disampaikan oleh petugas dan Dinas Lingkungan Hidup secara langsung. Sosialisasi langsung oleh Dinas Lingkungan Hidup sangat diharapkan masyarakat agar tidak terjadi misinformasi di pihak penerima layanan.



Gambar 3.13 Kejelasan Prosedur Layanan

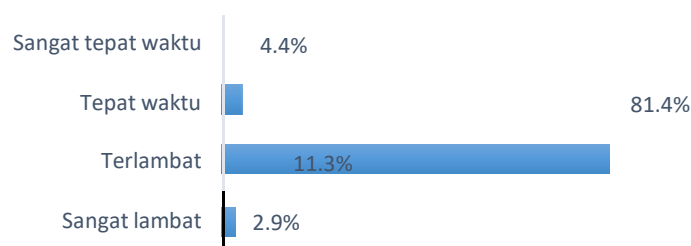
Untuk tingkat kemudahan prosedur layanan, hasil yang didapatkan berdasarkan survei yaitu mayoritas responden menilai dapat dipahami dengan mudah (85,3%). Namun demikian, 5,9% responden masih merasa sulit dalam memahami dan mengikuti prosedur yang telah diatur dalam perundang-undangan. Masyarakat beranggapan bahwa prosedur pelayanan yang diterima selama ini tidak terpusat pada satu petugas, melainkan harus melewati berbagai pihak sehingga pelaksanaannya dinilai masih kurang efektif.



Gambar 3. 14 Kemudahan dalam Memahami Prosedur Layanan

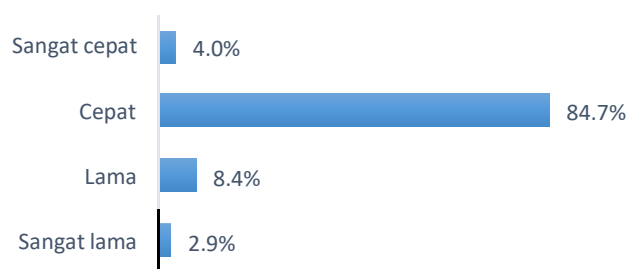
3.4.3 Unsur Waktu Pelayanan

Unsur waktu pelayanan yaitu tingkat ketepatan waktu dari Dinas Lingkungan Hidup Kota Bogor dalam memenuhi layanan dan tingkat kecepatan waktu yang diperlukan dalam menyelesaikan layanan tersebut. Hasil survei (Gambar 3.15) menunjukkan bahwa tingkat ketepatan waktu dari Dinas Lingkungan Hidup Kota Bogor dalam memenuhi layanan termasuk dalam kategori tepat waktu. Sebanyak 81,4% responden mayoritas telah merasakan pelayanan sesuai dengan tata waktu yang ditentukan. Namun, pada beberapa bagian pelayanan dinilai masih lambat (11,3%) akibat masih adanya kegiatan pengendalian lingkungan yang tidak sesuai dengan jadwal, seperti pengangkutan sampah, jadwal penyapuan, dan lain-lain.



Gambar 3.15 Ketepatan Waktu Pemberian Layanan

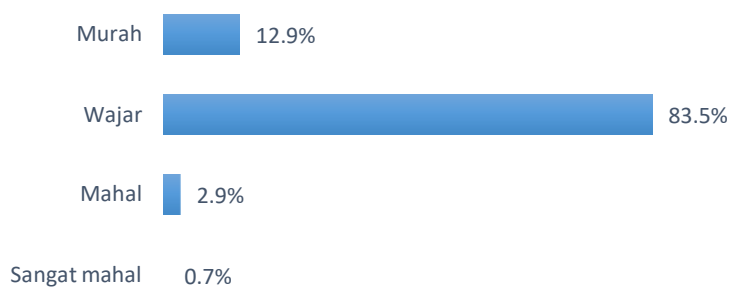
Kecepatan dalam menyelesaikan pelayanan adalah faktor penting lainnya selain ketepatan waktu. Selama ini berdasarkan hasil survei mayoritas penerima layanan menilai pelayanan dapat diselesaikan dengan waktu yang cepat (84,7%). Namun, 8,4% dan 2,9% masyarakat masih menilai bahwa pelayanan yang dilaksanakan Dinas Lingkungan hidup Kota Bogor masih memakan waktu yang lama bahkan sangat lama. Hal ini disebabkan oleh kurangnya petugas lapangan sehingga respon dalam penyelesaian layanan masih lambat.



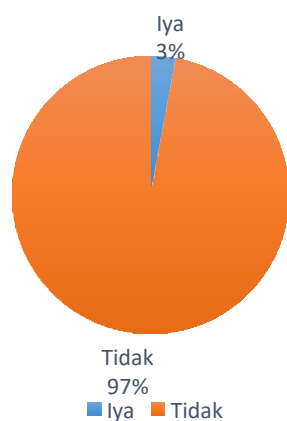
Gambar 3.16 Kecepatan Waktu Pemberian Layanan

3.4.4 Unsur Biaya Layanan

Unsur biaya merupakan ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik yang besarnya ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan. Dalam hal pelayanan yang tersedia di Dinas Lingkungan Hidup, mayoritas responden menilai bahwa biaya pelayanan masih berada dalam batas wajar (83,5%). Meskipun demikian berdasarkan hasil survei, 97% responden tidak menemukan adanya pungutan liar selama menggunakan pelayanan dari Dinas Lingkungan Hidup Kota Bogor (Gambar 3.18). Hal ini merupakan sinyal yang baik dan harus dipertahankan demi mencapai institusi yang berintegritas tinggi



Gambar 3.17 Tingkat Keawajaran Biaya Pelayanan



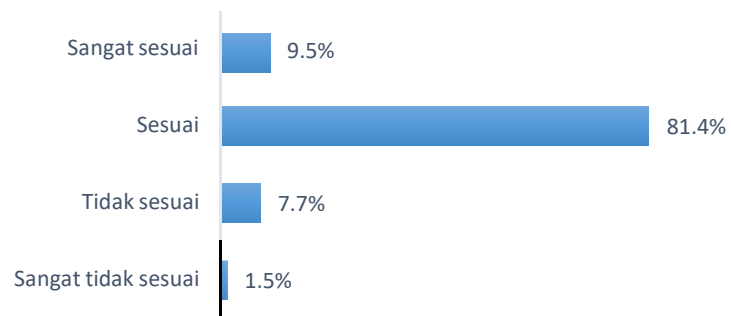
Gambar 3.18 Keberadaan Pungutan Liar

3.1.1 Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Unsur ini menunjukkan tingkat kesesuaian pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. Mayoritas

responden umumnya memberikan penilaian dalam kategori sesuai (81,4%).

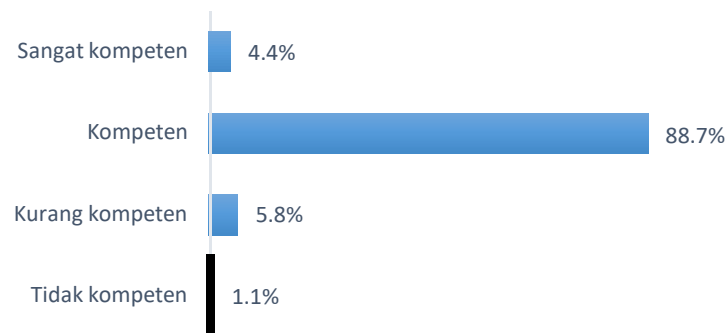
Responden yang menilai spesifikasi jenis pelayanan tidak sesuai memiliki alasan bahwa mereka belum mengetahui secara jelas standar yang sudah ditetapkan.



Gambar 3.19 Kesesuaian Produk Spesifikasi Jenis Pelaya

3.1.2 Unsur Kompetensi Pelaksana Layanan

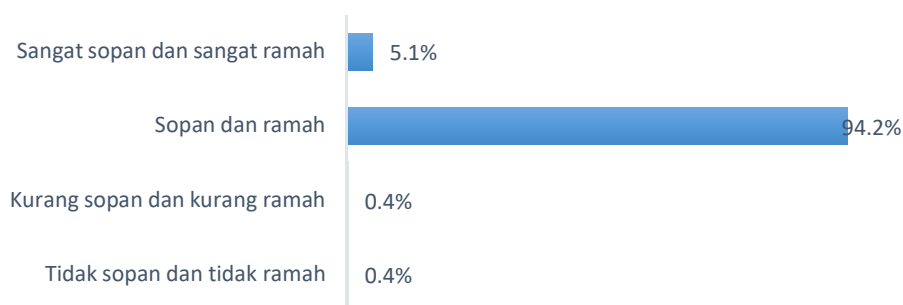
Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Unsur kompetensi pelaksana layanan memperlihatkan tingkat kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan. Dari segi kompetensi responden memberikan penilaian kurang kompeten sebanyak 5,8%, kompeten sebanyak 88,7%, dan sangat kompeten sebesar 4,4%. Masih terdapat beberapa responden yang menemukan pelaksana layanan yang tidak kompeten akibat pelayanannya yang tidak ramah dan minimnya jumlah petugas yang bertanggung jawab secara penuh terhadap pelayanan-pelayanan yang dimiliki Dinas Lingkungan Hidup Kota Bogor.



Gambar 3.20 Kompetensi Petugas Pelayanan

3.1.3 Unsur Perilaku Pelaksana Layanan

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Hasil survei yang terlihat pada Gambar 3.21 memperlihatkan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa sikap petugas dalam memberikan layanan selama ini memiliki perilaku sopan dan ramah (94,2%). Hanya segelintir responden yang masih menemukan pelaksana layanan yang kurang sopan dan kurang ramah bahkan tidak sopan dan tidak ramah. Meskipun demikian, hal ini perlu dievaluasi kembali agar Dinas Lingkungan Hidup Kota Bogor dapat menyediakan pelayanan yang berkualitas sehingga dapat membangun citra yang baik diseluruh pihak khususnya pihak penerima layanan.



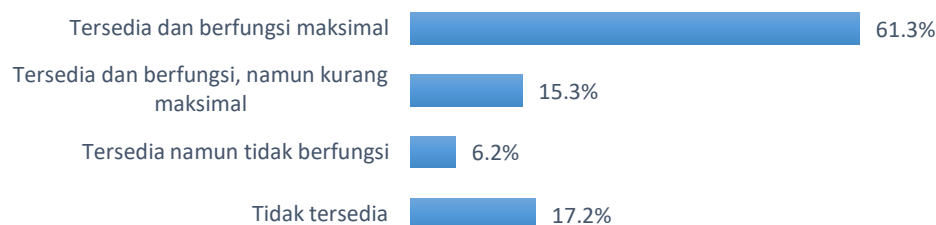
Gambar 3.21 Penilaian Perilaku Petugas Pelayanan

3.1.4 Unsur Penanganan dan Pengaduan Layanan

Penyelenggaraan pelayanan tentu tidak luput dari kritikan penerima layanannya. Penerima layanan berhak menggunakan media pengaduan jika kinerja petugas layanan tidak sesuai dengan harapannya. Paradigma pengaduan saat ini telah bergeser menjadi sebuah kebutuhan bagi instansi pemerintah untuk dapat memberikan pelayanan terbaik. Begitu pun bagi Dinas Lingkungan Hidup Kota Bogor, pengaduan terhadap layanan yang diberikan dapat menjadi alat untuk meningkatkan kinerja di masa depan.

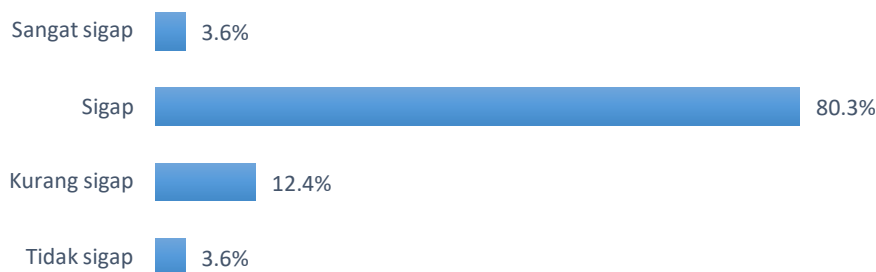
Terkait dengan pengadaan sarana atau tempat pengaduan layanan Dinas Lingkungan Hidup Kota Bogor, mayoritas responden (61,3%) menyatakan bahwa telah tersedia sarana pengaduan dan berfungsi secara maksimal. Beberapa juga menyatakan bahwa tersedia sarana pengaduan namun dalam pelaksanaannya masih kurang maksimal (15,3%), sedangkan 6,2% responden menemukan saran pengaduan yang sudah tidak berfungsi. 17,2% responden lainnya menyatakan bahwa tidak adanya sarana pengaduan yang tersedia terhadap pelayanan

Dinas Lingkungan Hidup Kota Bogor. Selama ini banyak responden yang menyampaikan pengaduan hanya melalui petugas yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Mayoritas masyarakat mengetahui bahwa sarana pengaduan terhadap pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kota Bogor telah tersedia secara digital via media sosial, dan tersedia pula secara fisik berupa kotak saran.



Gambar 3.22 Ketersediaan Platform Pengaduan Pelayanan

Gambar 3.23 memperlihatkan tingkat kesigapan petugas pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kota Bogor dalam merespon saran dan masukan. Sebanyak 80,3% responden menilai bahwa petugas pelayanan di Dinas Lingkungan Hidup Kota Bogor telah sigap dalam menanggapi serta merespon kritik maupun saran yang diberikan penerima layanan.

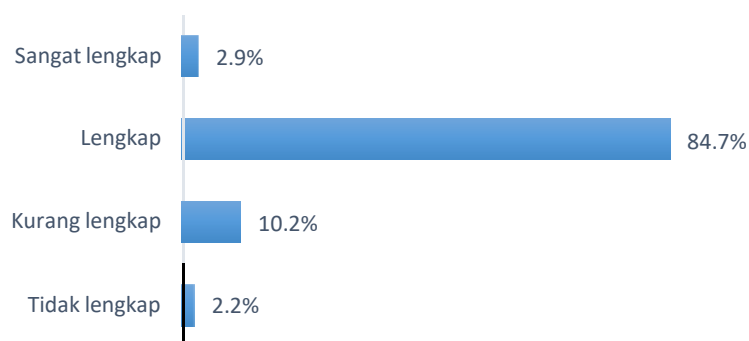


Gambar 3.23 Kesigapan Petugas Pelayanan dalam Menangani Pengaduan

3.1.5 Unsur Sarana dan Prasarana Layanan

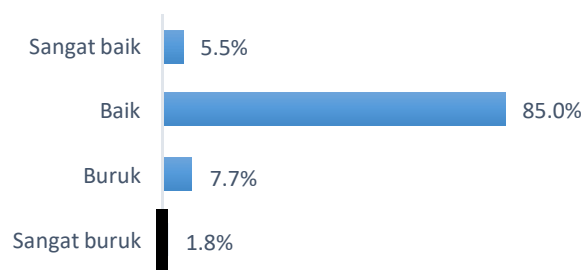
Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Gambar 3.24 menunjukkan tingkat kelengkapan sarana dan prasarana dalam memberikan layanan di Dinas Lingkungan Hidup Kota Bogor. Pada Gambar dapat terlihat bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa sarana dan prasarana yang tersedia sudah lengkap yaitu sebanyak 84,7% responden. Namun 10,2% dan 2,2% responden masing-masing masih menilai kurang lengkap dan tidak lengkap akibat sarana dan prasarana yang selama ini tersedia masih tidak sesuai dengan standar kelayakannya.



Gambar 3.24 Kelengkapan Sarana dan Prasarana Layanan

Sementara itu, kualitas dari sarana dan prasarana layanan dinyatakan masuk dalam kategori masih terkendali. Hal ini terbukti dari mayoritas responden yang menyatakan tingkat kualitas dari sarana dan prasarana yang digunakan dalam memberikan layanan dalam kondisi baik (85%).



Gambar 3.25 Kondisi Sarana dan Prasarana Layanan

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Setiap Layanan

Dalam operasional pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kota Bogor, pihak penerima layanan tidak hanya melayani masyarakat dengan peran sebagai individu saja, melainkan banyak elemen masyarakat yang akan terlibat. Penilaian indeks kepuasan masyarakat terhadap

masing-masing bagian layanan sangat penting diperhatikan untuk mengetahui sejauh mana sistem pelayanan yang dimiliki Dinas Lingkungan Hidup Kota Bogor bisa menjangkau seluruh pihak penerima dengan berbagai macam perannya dalam masyarakat.

3.2.1 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Pengangkutan Persampahan

Layanan pengangkutan persampahan merupakan bagian layanan yang sangat krusial dan paling sering dijumpai oleh masyarakat. Hal tersebut diakibatkan setiap orang dapat dipastikan akan menghasilkan sampah setiap harinya, sehingga bagian ini merupakan bagian pelayanan yang paling dekat dengan masyarakat baik sebagai individu maupun badan usaha atau institusi. Dengan demikian, populasi survei pada bagian pelayanan persampahan menjadi yang paling banyak terlibat dan terdiri atas individu dan institusi yang berada di wilayah Kota Bogor.

Hasil survei menunjukkan bahwa layanan persampahan masih sangat perlu perbaikan. Terlihat dari mutu IKM yang dihasilkan, 8 dari 9 unsur penilaian mendapatkan nilai mutu C dengan kategori **Kurang Baik**. Hanya unsur biaya yang mendapatkan penilaian sangat baik dengan mutu A, sehingga perlu dipertahankan. Unsur dengan penilaian terendah adalah unsur persyaratan dengan angka indeks 2,76 atau IKM 69,10. Peninjauan lebih jauh sangat perlu dilakukan mengingat kegiatan pelayanan persampahan ini dilakukan hampir setiap hari dan melibatkan banyak pihak. Menambah personil di lapangan dan konsisten melakukan sosialisasi kepada masyarakat merupakan poin penting yang sangat diharapkan dapat dilakukan secara konsisten oleh pihak Dinas Lingkungan Hidup Kota Bogor.

Tabel 3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Pengangkutan Persampahan

Unsur	Indeks	IKM	Mutu	Keterangan
Persyaratan	2,76	69,10	C	Kurang Baik
Prosedur Pelayanan	2,97	74,32	C	Kurang Baik
Waktu Layanan	2,81	70,43	C	Kurang Baik
Biaya	3,56	89,16	A	Sangat Baik
Jenis Spesifikasi Layanan	2,90	72,63	C	Kurang Baik
Kompetensi Petugas	2,95	73,98	C	Kurang Baik

Unsur	Indeks	IKM	Mutu	Keterangan
Sikap Petugas	3,04	76,12	C	Kurang Baik
Sarana dan Kesigapan dalam Pengaduan	2,95	73,87	C	Kurang Baik
Sarana dan Prasarana	2,87	71,79	C	Kurang Baik
Nilai Akhir	2,98	75,60	C	Kurang Baik

3.2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Retribusi Persampahan

Tabel 3.4 memperlihatkan hasil survei terhadap pelayanan retribusi persampahan. Populasi responden survei retribusi persampahan sama seperti layanan pengangkutan sampah yaitu terdiri atas individu dan institusi. Hasil yang diperoleh juga tidak jauh berbeda, masih didominasi oleh penilaian dengan mutu C dan kategori Kurang Baik. Namun demikian, unsur penilaian biaya dan sarana serta kesigapan petugas dalam menghadapi pengaduan mendapatkan mutu B yaitu termasuk dalam kategori Baik. Unsur sarana dan prasarana mendapatkan penilaian yang paling rendah dengan angka indeks 2,88. Hal ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi Dinas Lingkungan Hidup Kota Bogor dalam meningkatkan fasilitas pendukung baik dalam bentuk sarana maupun prasarana dalam melakukan pelayanan retribusi persampahan.

Tabel 3.4 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Retribusi Persampahan

Unsur	Indeks	IKM	Mutu	Keterangan
Persyaratan	2,92	73,13	C	Kurang baik
Prosedur Pelayanan	2,92	73,05	C	Kurang baik
Waktu Layanan	2,90	72,54	C	Kurang baik
Biaya	3,48	87,23	B	Baik
Jenis Spesifikasi Layanan	3,02	75,70	C	Kurang baik
Kompetensi Petugas	2,94	73,59	C	Kurang baik
Sikap Petugas	3,00	75,23	C	Kurang baik
Sarana dan Kesigapan dalam Pengaduan	3,23	80,84	B	Baik

Unsur	Indeks	IKM	Mutu	Keterangan
Sarana dan Prasarana	3,1	77,5	C	Baik
Nilai Akhir	3,09	77,48	B	Baik

3.2.3 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Penyapuan

Layanan penyapuan merupakan layanan yang bisa langsung dirasakan masyarakat tanpa harus mengajukan permohonan terlebih dahulu. Pada penilaian layanan ini, unsur persyaratan, prosedur layanan, dan biaya tidak termasuk dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat secara keseluruhan, angka indeks untuk layanan penyapuan diperoleh sebesar 3,24 dengan mutu B atau Baik. Hal yang masih perlu ditinjau kembali antara lain sarana dan prasarana yang masih kurang memadai, dilihat dari segi armada hingga alat-alat penyapuan yang dinilai tidak lengkap.

Tabel 3.5 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Penyapuan

Unsur	Indeks	IKM	Mutu	Keterangan
Waktu Layanan	3,15	78,90	B	Baik
Jenis Spesifikasi Layanan	4,00	100,00	A	Sangat Baik
Kompetensi Petugas	3,06	76,56	C	Kurang baik
Sikap Petugas	3,00	75,00	C	Kurang baik
Sarana dan Kesigapan dalam Pengaduan	3,25	81,25	B	Baik
Sarana dan Prasarana	3,00	75,00	C	Kurang baik
Nilai Akhir	3,24	81,11	B	Baik

3.2.4 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Permohonan Persetujuan Lingkungan

Layanan persetujuan lingkungan merupakan layanan terbaru yang dimiliki Dinas Lingkungan Hidup sebagai bentuk perubahan dalam upaya pengendalian lingkungan hidup di sektor usaha dan institusi mengacu pada peraturan terbaru sejak 2023. Meskipun, pelayanan ini masih baru, berdasarkan hasil survei, Dinas Lingkungan Hidup Kota Bogor memperoleh penilaian

yang baik dari responden dengan angka indeks 3.28. Unsur pelayanan yang masih harus ditingkatkan yaitu pada waktu pelayanan. Responden masih beranggapan bahwa proses pengajuan permohonan Persetujuan Lingkungan masih berlangsung lambat jika dibandingkan dengan tata waktu yang sudah ditentukan. Hal ini perlu ditinjau kembali posisi atau alur mana saja yang sampai saat ini masih terhambat pada saat pelaksanaan di lapangan.

Tabel 3.6 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Permohonan Persetujuan Lingkungan

Unsur	Indeks	IKM	Mutu	Keterangan
Persyaratan	3,16	79,16	B	Baik
Prosedur Pelayanan	3,36	84,16	B	Baik
Waktu Layanan	3,00	75,00	C	Kurang baik
Biaya	3,85	96,42	A	Sangat Baik
Jenis Spesifikasi Layanan	3,20	80,00	B	Baik
Kompetensi Petugas	3,30	82,50	B	Baik
Sikap Petugas	3,20	80,00	B	Baik
Sarana dan Kesigapan dalam Pengaduan	3,40	85,00	B	Baik
Sarana dan Prasarana	3,10	77,50	B	Baik
Nilai Akhir	3,28	82,19	B	Baik

3.2.5 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Permohonan Persetujuan Teknis

Sama halnya dengan Persetujuan Lingkungan, permohonan pengajuan Persetujuan Teknis juga merupakan pelayanan baru sebagai bentuk ketaatan dalam memenuhi peraturan terkait pengendalian dan pengelolaan lingkungan oleh pemilik usaha maupun kegiatan. Dalam pelaksanaannya, layanan permohonan Persetujuan Teknis memperoleh nilai mutu B dan masuk dalam kategori baik. Unsur yang masih perlu ditinjau kembali yaitu pada kejelasan maupun kemudahan pihak penerima layanan dalam mengikuti seluruh persyaratan yang diminta oleh Dinas Lingkungan Hidup Kota Bogor. Jenis dokumen yang beragam juga menambah kesulitan tersendiri dalam melaksanakan pelayanan ini. Alur persyaratan birokrasi masih menjadi isu utama sehingga Dinas Lingkungan Hidup harus dengan aktif

mensosialisasikan alur serta proses pengajuan Persetujuan Teknis sesuai dengan undang-undang yang berlaku di berbagai media informasi.

Tabel 3.7 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Permohonan Persetujuan Teknis

Unsur	Indeks	IKM	Mutu	Keterangan
Persyaratan	3,00	75,00	C	Kurang baik
Prosedur Pelayanan	3,26	81,51	B	Baik
Waktu Layanan	3,00	75,00	C	Kurang baik
Biaya	3,76	94,04	A	Sangat Baik
Jenis Spesifikasi Layanan	3,12	78,12	B	Baik
Kompetensi Petugas	3,00	75,00	C	Kurang baik
Sikap Petugas	3,06	76,56	C	Kurang baik
Sarana dan Kesigapan dalam Pengaduan	3,40	85,15	B	Baik
Sarana dan Prasarana	3,03	75,78	C	Kurang baik
Nilai Akhir	3,18	79,57	B	Baik

3.2.6 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Permohonan Rincian Teknis

Pengajuan Rincian Teknis tidak jauh berbeda dengan permohonan dokumen persetujuannya teknis. Kedua memiliki persyaratan dan alur yang sama, hanya aspek pengelolaan lingkungan yang membedakan kedua dokumen tersebut. Selain itu, hasil penilaian berdasarkan survei juga memperlihatkan bahwa layanan permohonan Rincian Teknis sudah mendapat penilaian yang baik terbukti dari nilai mutu yang diperoleh yaitu B dengan angka indeks sebesar 3,18. Kejelasan dalam memperoleh informasi terkait persyaratan layanan pengajuan Rincian Teknis juga menjadi unsur pelayanan yang memiliki penilaian terendah. Unsur persyaratan memperoleh angka indeks sebesar 2,98 dengan mutu C atau kurang baik.

Tabel 3.8 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Permohonan Rincian Teknis

Unsur	Indeks	IKM	Mutu	Keterangan
Persyaratan	2,98	74,53	C	Kurang baik
Prosedur Pelayanan	3,27	81,94	B	Baik

Unsur	Indeks	IKM	Mutu	Keterangan
Waktu Layanan	3,02	75,69	C	Kurang baik
Biaya	3,57	89,42	A	Sangat Baik
Jenis Spesifikasi Layanan	3,11	77,77	B	Baik
Kompetensi Petugas	3,05	76,38	C	Kurang baik
Sikap Petugas	3,16	79,16	B	Baik
Sarana dan Kesigapan dalam Pengaduan	3,38	84,72	B	Baik
Sarana dan Prasarana	3,36	84,15	B	Kurang baik
Nilai Akhir	3,18	80,41	B	Baik

3.2.7 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Pengaduan Kasus Lingkungan

Layanan pengaduan kasus lingkungan merupakan salah satu upaya Dinas Lingkungan Hidup Kota Bogor dalam menegakkan hukum terkait pengendalian pencemaran lingkungan yang terjadi di wilayah Kota Bogor. Layanan ini merupakan salah satu tugas dan kewajiban pada bagian Pengawasan dan Penegakan Hukum Lingkungan yang ditugaskan untuk menerima serta menindaklanjuti berbagai laporan pelanggaran pengendalian lingkungan. Berdasarkan hasil survei dapat terlihat bahwa layanan pengaduan kasus lingkungan berada dalam kategori baik dengan indeks IKM 3, dan mutu B. Unsur biaya merupakan aspek penilaian yang memiliki hasil yang palung baik, hal ini disebabkan oleh tidak adanya biaya yang dipungut selama proses pelaporan atau pengaduan berlangsung.

Tindak lanjut dari setiap pelaporan yang disampaikan masyarakat sudah lumayan baik. Hal ini dibuktikan dari hasil penilaian responden survei yaitu dengan mutu B yang termasuk kategori Baik. Dinas Lingkungan Hidup diharapkan dapat lebih aktif dalam menanggapi serta merespon laporan-laporan masyarakat pada setiap jenis pengaduan dengan cepat dan tepat.

Tabel 3.9 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Pengaduan Kasus Lingkungan

Unsur	Indeks	IKM	Mutu	Keterangan
Persyaratan	3,03	75,79	C	Kurang baik
Prosedur Pelayanan	3,16	79,16	B	Kurang baik

Unsur	Indeks	IKM	Mutu	Keterangan
Waktu Layanan	2,90	72,61	C	Kurang baik
Biaya	4,00	100,00	A	Sangat Baik
Jenis Spesifikasi Layanan	3,09	77,38	B	Baik
Kompetensi Petugas	2,95	73,80	C	Kurang baik
Sikap Petugas	3,04	76,19	C	Kurang baik
Sarana dan Kesigapan dalam Pengaduan	3,11	77,97	B	Baik
Sarana & Prasarana	3,38	77,97	B	Kurang baik
Nilai Akhir	3,22	80,70	B	Baik

3.3 Kelebihan dan Kekurangan Layanan

Survei Indeks Kepuasan Layanan Dinas Lingkungan Hidup Kota Bogor juga menampung pendapat dari para responden terkait dengan kelebihan, kekurangan serta saran terhadap layanan. Adapun kelebihan layanan yang dirasakan oleh responden antara lain:

1. Beberapa lokasi publik terlihat lebih tertata rapi dan bebas dari sampah karena pengangkutan sampah dilaksanakan secara rutin
2. Petugas pemberi pelayanan sudah berperilaku sopan dan ramah terhadap penerima layanan
3. Informasi terkait berbagai layanan Dinas Lingkungan Hidup Kota Bogor saat ini sudah dapat diakses via media sosial sehingga memudahkan para penerima layanan.

Sementara itu, kekurangan layanan yang dirasakan oleh responden antara lain:

1. Sosialisasi langsung kepada masyarakat terkait informasi prosedur dan persyaratan layanan masih minim dilakukan
2. Armada dan petugas pengangkutan sampah masih dinilai kurang sehingga pada beberapa lokasi pengangkutan masih dilakukan tidak sesuai dengan jadwal
3. Kurangnya sarana dan fasilitas penampung aspirasi serta kritik masyarakat terhadap pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kota Bogor
4. Selama ini pelayanan masih belum dirasakan secara maksimal di beberapa titik lokasi

Adapun saran yang dikemukakan responden untuk meningkatkan kinerja layanan yaitu:

1. Memperbanyak petugas dan armada pengangkutan sampah

2. Cakupan pelayanan diperluas hingga ke daerah-daerah yang terpencil
3. Melakukan sosialisasi secara aktif dan rutin sehingga dapat menumbuhkan kesadaran dan dapat menyebarkan informasi secara merata
4. Melakukan kolaborasi dengan warga dalam upaya sosialisasi dan penyebaran informasi terkait pelayanan di Dinas Lingkungan Hidup Kota Bogor.

BAB IV SIMPULAN DAN SARAN

4.1 Simpulan

Berdasarkan hasil dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah dilakukan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kota Bogor, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) telah berhasil dilakukan dengan baik dan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Pencapaian target responden pun berhasil dilakukan dengan total 255 orang pada sektor persampahan dan 160 orang untuk sektor non-persampahan yang bersedia berpartisipasi dan memberikan penilaiannya terhadap pelayanan yang diselenggarakan di Dinas Lingkungan Hidup Kota Bogor.
2. Unsur Penilaian dengan perolehan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tertinggi ialah pada biaya pelayanan dengan IKM sebesar 89,64. Dengan nilai tersebut, Unsur biaya pelayanan masuk ke dalam kategori mutu pelayanan A dan kategori kinerja “Sangat Baik”. Di sisi lain, dapat pula disimpulkan bahwa unsur penilaian persyaratan layanan memperoleh capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terendah berdasarkan hasil survei tahun 2023 dengan perolehan IKM sebesar 71,05. Dengan nilai tersebut, unsur persyaratan layanan masuk ke dalam kategori mutu pelayanan C dan kategori kinerja “Kurang Baik”. Untuk itu, Dinas Lingkungan Hidup Kota Bogor perlu melakukan strategi pengembangan dan optimalisasi penyediaan layanan bagi masyarakat dengan fokus kepada peningkatan mutu secara berkesinambungan.
3. Secara keseluruhan, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kota Bogor, ialah sebesar 79,55. Dengan perolehan tersebut, Dinas Lingkungan Hidup Kota Bogor termasuk ke dalam kategori mutu pelayanan “B” dan kinerja unit pelayanan “Baik”.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah dilakukan, masih terdapat berbagai keluhan yang disampaikan oleh responden, yang mana informasi mengenai keluhan ini menjadi sangat bermanfaat untuk dijadikan sebagai dasar perbaikan kualitas pelayanan ke depan. Untuk dapat lebih mengoptimalkan pelayanan pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Bogor dapat diupayakan melalui:

1. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten.
2. Peningkatan kapasitas aparatur yang berkaitan dengan perilaku, kompetensi dan kedisiplinan penyelenggara pelayanan, terutama pada unsur kecepatan waktu pelayanan.
3. Melakukan sosialisasi yang lebih masif kepada masyarakat terkait sarana Penanganan Aduan dan Saran yang telah disediakan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kota Bogor, agar dapat dimanfaatkan untuk perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan
4. Peninjauan kembali terhadap sarana pendukung armada pengangkutan sampah, penambahan jumlah petugas dalam melayani berbagai macam bentuk pelayanan yang tersedia di Dinas Lingkungan Hidup Kota Bogor
5. Melakukan penataan dan perbaikan secara berkelanjutan atas aktivitas dari proses penyelenggaraan pelayanan, budaya kerja, dan sumber daya manusia.

