



LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEI MANDIRI

INDEKS PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (IPKP)

DAN

INDEKS PERSEPSI ANTRI KORUPSI (IPAK)

BULAN NOVEMBER

DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA BOGOR

Jl. Paledang No. 43 Kota Bogor

Kata Pengantar

Puji Syukur kami panjatkan kepada Allah SWT, atas Berkah dan Rahmatnya Laporan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) di Dinas Lingkungan Hidup Kota Bogor Bulan November Tahun 2024 dapat terselesaikan. Laporan ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai kualitas pelayanan dan persepsi anti korupsi dari pengguna layanan di Dinas Lingkungan Hidup Kota Bogor.

Tujuan penyusunan Laporan Survei Persepsi Korupsi Dinas Lingkungan Hidup Kota Bogor Tahun 2024 ini merupakan perwujudan komitmen pimpinan dan seluruh staf Dinas Lingkungan Hidup Kota Bogor dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan serta mewujudkan pelayanan yang bebas korupsi.

Semoga dokumen Laporan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) di Dinas Lingkungan Hidup Kota Bogor Tahun 2024 ini dapat dijadikan bahan evaluasi atas pelayanan yang ada di Dinas Lingkungan Hidup Kota Bogor sebagai pusat rujukan layanan Dinas Lingkungan Hidup Kota Bogor.

Akhir kata, kami sampaikan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian laporan ini.

Bogor, November 2024

KEPALA,



DENNI WISMANTO, S.E., M.M.

Pembina Tk. I – IV/b

NIP. 19660622 200604 1 003

BAB I KUESIONER SURVEI

Sebelum melaksanakan survey, ada beberapa hal yang perlu dipersiapkan, yaitu :

1. Penetapan pelaksana/SDM yang akan melakukan survey;
2. Penyiapan bahan (lembar kuesioner), dan
3. Penetapan jumlah responden, waktu dan lokasi survey.

Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data

a. Kuesioner terdapat 13 pernyataan, yaitu :

1. Persyaratan pelayanan Dinas Lingkungan Hidup telah sesuai dengan Ketentuan yang telah ditetapkan dalam peraturan perundangan-undangan?
Sangat tidak setuju ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ **Sangat setuju**
2. Prosedur pelayanan di Dinas Lingkungan Hidup Kota Bogor Sangat Mudah dan Tidak Rumit?
Sangat tidak setuju ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ **Sangat setuju**
3. Cepat dalam memberikan Waktu pelayanan?
Sangat tidak setuju ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ **Sangat setuju**
4. Pelayanan yang diberikan Dinas Lingkungan Hidup telah sesuai dengan standar yang ditetapkan?
Sangat tidak setuju ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ **Sangat setuju**
5. Kompetensi/ Kemampuan petugas Dinas Lingkungan Hidup Kota Bogor dalam memberikan pelayanan Sudah Sangat Berkompeten dan dapat diandalkan?
Sangat tidak setuju ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ **Sangat setuju**
6. Perilaku petugas Dinas Lingkungan Hidup Kota Bogor dalam memberikan pelayanan Sangat Sopan dan Ramah?
Sangat tidak setuju ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ **Sangat setuju**
7. Kualitas sarana dan prasarana pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kota Bogor Sudah Sangat Memadai?
Sangat tidak setuju ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ **Sangat setuju**

8. Tata Kelola Penanganan Pengaduan (saran dan masukan perbaikan) Dinas Lingkungan Hidup Kota Bogor Sudah Berfungsi dan dikelola dengan baik?

Sangat tidak setuju ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ **Sangat setuju**

9. Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit layanan di Dinas Lingkungan Hidup Kota Bogor?

Sangat tidak setuju ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ **Sangat setuju**

10. Petugas Pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kota Bogor tidak Meminta/Menerima imbalan uang/barang (gratifikasi)

Sangat tidak setuju ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ **Sangat setuju**

11. Tidak terdapat Praktik Pungutan Liar (pungli) untuk setiap Jenis Pelayanan yang ada di Dinas Lingkungan Hidup Kota Bogor

Sangat tidak setuju ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ **Sangat setuju**

12. Tidak terdapat praktik Pencaloan/perantara yang tidak resmi Untuk setiap Pelayanan

Sangat tidak setuju ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ **Sangat setuju**

13. Petugas Pelayanan tidak menawarkan pelayanan di luar ketentuan yang berlaku

Sangat tidak setuju ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ **Sangat setuju**

b. Sebelum mengisi kuesioner responden akan mendapatkan penjelasan terlebih dahulu dari petugas tentang tata cara pengisian kuisisioner;

c. Hasil survey setiap lembar kuesionernya akan dikompilasi, dihitung dan di analisis sebagai bahan analisis responden atas Suirvey Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survey Persepsi Anti Korupsi (SPAK).

BAB II METODOLOGI SURVEI

A. Kriteria Responden

Responden yang dapat mengisi survei ini adalah masyarakat yang menggunakan layanan apapun di Dinas Lingkungan Hidup Kota Bogor. Adapun layanan yang dilakukan Dinas Lingkungan Hidup Kota Bogor meliputi:

1. Pengajuan /Permohonan UKL-UPL
2. Pengajuan ANDAL,RKL RPL
3. Pengesahan/ Pencatatan SPPL
4. Rincian Teknis Tempat Penyimpanan Sementara Limbah B3
5. Permohonan Persetujuan Teknis Pembuangan/ Pemanfaatan Air Limbah
6. Retribusi Persampahan
7. Pelayanan Persampahan

Jumlah Populasi warga masyarakat/pelaku kegiatan/usaha yang menggunakan layanan pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Bogor adalah sebanyak 60 orang yang dihitung dari masyarakat yang melaksanakan proses pembuatan layanan persetujuan lingkungan, persetujuan teknis, Rincian Teknis , retribusi dan persampahan di Lingkup DLH Kota Bogor yang dilaksanakan selama 1 (satu) minggu. 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 pada tabel 1 sampel Morgan dan Krejcie didapat populasi sebanyak 220 orang adalah minimal 140 sampling.

Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *Accidental Sampling*. *Accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan Tim Survei dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

B. Metode Pencacahan

Penelitian SPKP dan SPAK ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain yang digunakan dalam penelitian tersebut.

Deskriptif kuantitatif bertujuan menjelaskan fenomena yang ada dengan menggunakan angka-angka untuk menggambarkan karakteristik individu atau kelompok yang menjadi unit analisis dalam penelitian.

C. Metode Pengolahan Data dan Analisis

Survei dilaksanakan di kantor Dinas Lingkungan Hidup Kota Bogor, dengan sasaran warga/masyarakat/pelaku kegiatan/usaha yang telah selesai menggunakan layanan serta masyarakat yang menggunakan pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kota Bogor.

Data yang dipakai dalam penelitian ini adalah data primer yang dikumpulkan melalui instrumen kuesioner yang di isi tanpa wawancara, survei dilaksanakan selama seminggu hari, mulai tanggal 11 s.d 15 November 2024, saat jam layanan yaitu mulai pukul 08.00 s.d 15.30 WIB, dengan jumlah sasaran maksimal 60 responden.

Analisis data untuk menentukan SPKP dan SPAK menggunakan tehnik statistik deskriptif, yaitu data diukur dengan menggunakan skala penilaian antara 1 – 6, dimana nilai 1 merupakan skor persepsi paling rendah dan nilai 6 merupakan skor persepsi paling tinggi sebagaimana penjelasan pada isi Surat Edaraan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 tanggal 15 Februari 2023.

Data SPAK dan SPKP disajikan dalam bentuk skoring/ angka absolut agar diketahui peningkatan/ penurunan indeks SPAK dan SPKP masyarakat atas pelayanan yang diberikan di setiap periode. Teknik analisis perhitungan SPKP dan SPAK pada kuesioner dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- Pertama, menentukan bobot total dari masing-masing indikator yang digunakan dalam penelitian ini;
- Kedua, mencari bobot rata-rata setiap indikator;
- Skala indeks tiap unsur berkisar antara 1 - 6 yang kemudian dikonversikan ke angka 0-100, yang apabila mendekati angka 6 maka nilai SPAK dan SPKP semakin baik.

Tabel 1
Nilai Persepsi

| NILAI PERSEPSI | NILAI INTERVAL (NI) | NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK) | MUTU PELAYANAN | KINERJA UNIT PELAYANAN |
|-----------------------|----------------------------|--------------------------------------|-----------------------|-------------------------------|
| 1 | 1,00 – 2,5996 | 25,00 – 64,99 | D | Tidak baik |
| 2 | 2,60 – 3,064 | 65,00 – 76,60 | C | Kurang baik |
| 3 | 3,0644 – 3,532 | 76,61 – 88,30 | B | Baik |
| 4 | 3,5324 – 4,00 | 88,31 – 100,00 | A | Sangat baik |

BAB III

PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisis Hasil Survei

Hasil perhitungan survei pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Bogor terhadap Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Kualitas Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dari 60 responden adalah :

1. Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)

- 1) Hasil persepsi yang menyatakan Persyaratan pelayanan Dinas Lingkungan Hidup telah sesuai dengan Ketentuan yang telah ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan, hal ini ditunjukkan dengan hasil indeks mencapai 5,533 pada Skala 6;
- 2) Hasil persepsi yang menyatakan prosedur pelayanan di Dinas Lingkungan Hidup Kota Bogor sangat mudah dan tidak rumit, hal ini ditunjukkan dengan hasil indeks mencapai 5,367 pada Skala 6;
- 3) Hasil persepsi yang menyatakan cepat dalam memberikan waktu pelayanan, hal ini ditunjukkan dengan hasil indeks mencapai 5,333 pada Skala 6;
- 4) Hasil persepsi yang menyatakan pelayanan yang diberikan Dinas Lingkungan Hidup telah sesuai dengan standar yang ditetapkan, hal ini ditunjukkan dengan hasil indeks mencapai 5,517 pada Skala 6;
- 5) Hasil persepsi yang menyatakan kompetensi/ kemampuan petugas Dinas Lingkungan Hidup Kota Bogor dalam memberikan pelayanan sudah sangat berkompeten dan dapat diandalkan, hal ini ditunjukkan dengan hasil indeks mencapai 5,450 pada Skala 6;
- 6) Hasil persepsi yang menyatakan perilaku petugas Dinas Lingkungan Hidup Kota Bogor dalam memberikan pelayanan sangat sopan dan ramah, hal ini ditunjukkan dengan hasil indeks mencapai 5,550 pada Skala 6;
- 7) Hasil persepsi yang menyatakan kualitas sarana dan prasarana pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kota Bogor sudah sangat memadai, hal ini ditunjukkan dengan hasil indeks mencapai 5,350 pada Skala 6;
- 8) Hasil persepsi yang menyatakan tata kelola penanganan pengaduan (saran dan masukan perbaikan) Dinas Lingkungan Hidup Kota Bogor sudah berfungsi dan dikelola dengan baik, hal ini ditunjukkan dengan hasil indeks mencapai 5,417 pada Skala 6.

| Responden | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 |
|----------------------------|--------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| 49 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 50 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 51 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 52 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 53 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 |
| 54 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 55 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 3 | 6 | 5 | 6 |
| 56 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 57 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 58 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 59 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 60 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| JUMLAH | 332 | 322 | 320 | 331 | 327 | 333 | 321 | 325 | 331 | 336 | 339 | 337 | 341 |
| RATA RATA (NILAI INTERVAL) | 5,533 | 5,367 | 5,333 | 5,517 | 5,450 | 5,550 | 5,350 | 5,417 | 5,517 | 5,600 | 5,650 | 5,617 | 5,683 |
| SPKP&IPAK | 91,8 | | | | | | | | | | | | |
| KATEGORI | SANGAT BAIK | | | | | | | | | | | | |

B. Tindak Lanjut Hasil Survei

Dari hasil perhitungan survei diatas, nilai rata-rata Jumlah ressponden pada Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) pada layanan Konsultasi dan pengaduan yang disediakan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kota Bogor sudah mengalami peningkatan dari Triwulan Ke 1 Tahun 2024, maka rencana tindak lanjutnya adalah sebagai berikut : 1. 2. 3. 4. 5.

1. Mempertahankan nilai-nilai hasil SPKP dan IPAK yang sudah baik;
2. Melakukan monitoring dan evaluasi secara keseluruhan secara rutin;
3. Memaksimalkan masyarakat agar dapat mengisi survei secara berkelanjutan;
4. Melakukan pendampingan dan sosialisasi lebih di tingkatkan lagi dalam memberikan arahan dan keterangan pada saat pengisian Kuesioner;
5. Melakukan Monitoring dan sosialisasi kepada masyarakat baik melalui media sosial, Website, atau sosialisasi langsung ke kelurahan/kecamatan dengan mengundang masyarakat/LSM bahwa segala bentuk pelayanan yang di lakukan baik di DLH Kota Bogor, tidak ada pungutan apapun / Gratis;

BAB IV
DATA SURVEI

A. Data Survei

| No. | Nama Responden | No.Telpon/ WA |
|------------|-------------------------------|----------------------|
| 1 | Dheastavina@gmail.com | 081220437321 |
| 2 | khayla1711@gmail.com | 085959601421 |
| 3 | renlapkeudpppa@gmail.com | 087770628022 |
| 4 | tettypermatasari70@gmail.com | 08129691631 |
| 5 | tria.friliyantini80@gmail.com | 0817616151 |
| 6 | a4.dinihawariy.1112@gmail.com | 087770282849 |
| 7 | wahyuschaatha@gmail.com | 0817846511 |
| 8 | ochan_nie@yahoo.com | 089687370091 |
| 9 | Bundatwinskitchen@gmail.com | 08127813899 |
| 10 | desiayusari@gmail.com | 085695620020 |
| 11 | Susilawaty | 081380551886 |
| 12 | Etin Suhartini | 081318334586 |
| 13 | Mirna | 081289492817 |
| 14 | Hendra | 081221698263 |
| 15 | Rahmat | 081563343484 |
| 16 | Amelia Halimatu Sadiah | 087770615167 |
| 17 | JUNAEDI | 085695157715 |
| 18 | Nurul Ekawati | 085155218789 |
| 19 | Rahma | 08998998195 |
| 20 | Rachmat Kurnia | 08122101781 |
| 21 | Asroni | 082320655022 |
| 22 | Hotel Santika Bogor | 02518400707 |
| 23 | Eko Wisayantoro | 087739720666 |
| 24 | Rte.hermansyah | 085780241468 |
| 25 | Dwi kuswanto | 0857 7463 6045 |
| 26 | Muhammad ridwan | 081291969092 |
| 27 | Fauzi | 08112202636 |
| 28 | Sony Suryana | 087742015910 |
| 29 | leny febriyani | 082307135288 |
| 30 | Dini Laksanawati, S.Kep | 082137210101 |
| 31 | Yola Zuliani | 089652717687 |
| 32 | mila | 0895388870004 |
| 33 | Hifni Mudhoffar | 0818104577 |
| 34 | Fadhila Nuramalah, SKM | 081280069874 |
| 35 | Christina Arinda Putri, S.Pd | 08988978248 |
| 36 | Alda Alviana | 085891585622 |

| No. | Nama Responden | No.Telpon/ WA |
|-----|----------------------|---------------|
| 37 | Nouval | 085779344716 |
| 38 | Nurlita Sari | 081286960356 |
| 39 | Siti | 0 81312778190 |
| 40 | Fatin Nur Fauziyah | 085887670544 |
| 41 | Geranty Nur M | 087775970189 |
| 42 | RANGGA JAYADI | 08561282018 |
| 43 | Siti Nurlaeli | 087874099291 |
| 44 | Endang Yudhi | 08121101208 |
| 45 | Dewi Nurul Rahmawati | 082219225771 |
| 46 | Siti Anissa | 089513490148 |
| 47 | Sahid | 085716147521 |
| 48 | Erma | 081268471698 |
| 49 | Renny Kurniastuti | 087870524488 |
| 50 | Dimas Samiaji | 087788641799 |
| 51 | Novi Eka Mulya | 087878010726 |
| 52 | ARIEF ARIA DEVA | 087820974340 |
| 53 | Amaris Padjajaran | 08111200863 |
| 54 | Kembariani | 085712824168 |
| 55 | Robi awaludin | 081542632419 |
| 56 | hastuty handayani | 085888309129 |
| 57 | Neneng suarlia | 089683494935 |
| 58 | Arie Wibowo Irawan | 08111102969 |
| 59 | Salwa Vina Lisdiana | 085710443224 |
| 60 | rizky ramadhan | 085175398153 |

B. Data Dukung Lainnya



