



# LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

**SEMESTER I  
TAHUN 2024**

**DINAS LINGKUNGAN HIDUP  
KOTA BEKASI**

**GEDUNG TEKNIS BERSAMA**

Jl. Raya Siliwangi Km 5,  
Gang H. Djaini RT 07 RW 01 Kel.  
Bojong Rawalumbu, Kec.  
Rawalumbu, Bekasi





## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3 Tujuan, Sasaran dan Manfaat .....	2
<b>BAB II</b> .....	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>4</b>
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
<b>BAB III</b> .....	<b>7</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>7</b>
3.1 Jumlah Responden SKM .....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	7
<b>BAB IV</b> .....	<b>9</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>9</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	10
4.3 Tren Nilai SKM .....	11
<b>BAB V</b> .....	<b>12</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>12</b>
<b>LAMPIRAN</b>	
1. SK Tim SKM	
2. Sample Kuesioner Yang Telah Diisi Responden	
3. Tabel Pengolahan Data Per Jenis Layanan	
4. Dokumentasi Pelaksanaan SKM	
5. Dokumentasi Publikasi IKM melalui media online maupun offline	

# **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 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik maupun Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, maka disusun Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 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 Dinas Lingkungan Hidup sebagai salah satu penyedia layanan publik pada Pemerintah Kota Bekasi, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, 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 PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

### **1.3 Tujuan, Sasaran dan Manfaat**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan jasa yang telah diberikan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kota Bekasi.

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 Dinas Lingkungan Hidup Kota Bekasi dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat yang ditetapkan melalui Keputusan Kepala Dinas Lingkungan Hidup Kota Bekasi (sebagaimana terlampir).

#### **2.2 Metode Pengumpulan Data**

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner *online* melalui aplikasi Sistem Kuesioner terdiri atas 9 (Sembilan) 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 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. **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).
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

### 2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan/sesuai keberadaan pengguna layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya ditarik secara otomatis pada aplikasi Sisukma Kota Bekasi. 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 per semester. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu	Jumlah Hari
		Pelaksanaan	Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	8
2.	Pengumpulan dan Pengolahan Data	Januari-Juni 2024	182

## **2.5 Penentuan Jumlah Responden**

Dalam penentuan responden, dikarenakan proses penyelenggaraan SKM sudah dilaksanakan secara online yaitu melalui aplikasi Sisukma Kota Bekasi, maka jumlah responden sama dengan jumlah penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan yang dimohonkan pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Bekasi.



### BAB III

#### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

##### 3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh untuk seluruh jenis layanan yaitu 862 orang responden, pada Periode bulan Januari sampai dengan bulan Juni 2024.

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

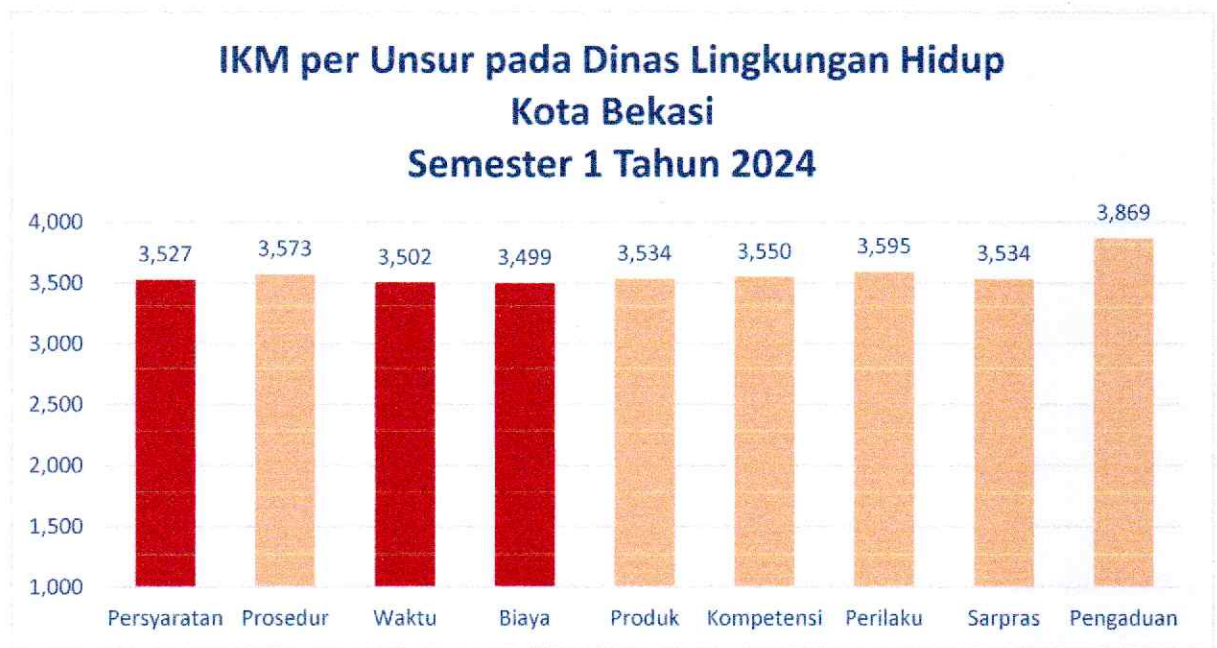
Pengolahan data SKM menggunakan aplikasi Sisukma Kota Bekasi dan diperoleh hasil nilai IKM per unsur dan nilai IKM pada seluruh layanan adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur Seluruh Jenis Layanan

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Nilai Rata-Rata (NRR)	3,527	3,573	3,502	3,499	3,534	3,550	3,595	3,534	3,869
IKM Per Unsur (NRR x 25)	88,17	89,33	87,56	87,47	88,34	88,75	89,88	88,34	96,72
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	89,39 (A atau Sangat Baik)								

- Nilai terendah : U4 (Biaya/Tarif), U3 (Waktu Penyelesaian), dan U1 (Persyaratan).
- Nilai tertinggi : U9 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan), U7 (Perilaku Pelaksana), dan U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur).

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 pada nilai IKM Unit Pelayanan, dapat disimpulkan bahwa :

1. Dari 7 (Tujuh) jenis layanan yang dimohonkan pada Semester 1 Tahun 2024 diperoleh nilai IKM Semester 1 Tahun 2024 dengan nilai sebesar **89,39 dengan Kategori A (Sangat Baik)**, dimana terdapat kenaikan nilai sebesar 5,82 poin dari nilai IKM Semester 2 Tahun 2023 yaitu sebesar 83,57.
2. Tiga unsur yang memiliki nilai terendah yaitu Biaya/Tarif (U4) mendapatkan nilai 3,499 sebagai nilai terendah pertama. Selanjutnya Waktu Penyelesaian (U3) mendapatkan nilai 3,502 sebagai nilai terendah kedua. Dan Persyaratan (U1) mendapatkan nilai 3,527 sebagai nilai terendah ketiga.
3. Sedangkan tiga unsur dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan (U9) mendapatkan nilai 3,869 sebagai nilai tertinggi pertama, dan Perilaku Pelaksana (U7) mendapatkan nilai 3,595 sebagai nilai tertinggi kedua, serta Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2) mendapatkan nilai 3,573 sebagai nilai tertinggi ketiga.

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

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh Aparatur. Layanan online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak aparatur yang melakukan secara online dan langsung datang ke Lokasi layanan.
- Kurangnya sosialisasi terhadap Standar Pelayanan yang ada di Dinas Lingkungan Hidup Kota Bekasi dalam Upaya meningkatkan kualitas pelayanan untuk mewujudkan pelayanan prima dalam arti memenuhi harapan dan kebutuhan baik bagi pemberi maupun penerima layanan.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.



#### 4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan 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.

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu						Penanggung Jawab
			Juli	Agust	Sept	Okt	Nov	Des	
1	Biaya/Tarif	Memberikan sosialisasi perihal besarnya yang ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat				√	√	√	Sekretariat
2	Waktu Penyelesaian	Memberikan pelatihan khusus <i>service excellent</i>	√	√	√				Sekretariat
3	Persyaratan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√					Sekretariat

#### 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

dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2024 Semester 1 pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Bekasi.



## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Lingkungan Hidup Kota Bekasi, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 89,39. Dengan demikian, nilai SKM Dinas Lingkungan Hidup Kota Bekasi menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga Semester 1 Tahun 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Biaya/Tarif (U4) mendapatkan nilai 3,499 sebagai nilai terendah pertama. Selanjutnya Waktu Penyelesaian (U3) mendapatkan nilai 3,502 sebagai nilai terendah kedua. Dan Persyaratan (U1) mendapatkan nilai 3,527 sebagai nilai terendah ketiga.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan (U9) mendapatkan nilai 3,869 sebagai nilai tertinggi pertama, dan Perilaku Pelaksana (U7) mendapatkan nilai 3,595 sebagai nilai tertinggi kedua serta Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2) mendapatkan nilai 3,573 sebagai nilai tertinggi ketiga.

Bekasi, Juli 2024

Kepala Dinas Lingkungan Hidup  
Kota Bekasi



**Yudianto, A.K.S., M.Si**

NIP. 19711203 199203 1 005



# PEMERINTAH KOTA BEKASI

## DINAS LINGKUNGAN HIDUP

Jl. Raya Siliwangi Km. 5, Gang H. Djaini RT 07 RW. 01 Kel. Bojong Rawa Lumbu Kec. Rawa Lumbu  
BEKASI

### KEPUTUSAN KEPALA DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA BEKASI NOMOR : 600.4.22.1/Kep.26/DinasLH.set TENTANG

### TIM PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA BEKASI TAHUN 2024

### KEPALA DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA BEKASI,

Menimbang

- a. bahwa sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan wajib dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM);
- b. bahwa dalam rangka kelancaran dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, perlu dibentuk Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Bekasi Tahun 2024;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a dan b, maka pembentukan Tim dimaksud perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas Lingkungan Hidup.

Mengingat

- 1. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1996 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Bekasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1996 Nomor 111, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3663);
- 2. Undang-Undang 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, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015

tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

4. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 157);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
7. Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 06 Tahun 2016 tentang Urusan Pemerintahan yang Menjadi Kewenangan Daerah Kota Bekasi (Lembaran Daerah Kota Bekasi Tahun 2016 Nomor 6 Seri E);
8. Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 07 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bekasi (Lembaran Daerah Kota Bekasi Tahun 2016 Nomor 7 Seri D) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan dengan Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 02 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 07 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bekasi (Lembaran Daerah Kota Bekasi Tahun 2019 Nomor 2 Seri D);
9. Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 13 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 76 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi serta Tata Kerja pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Bekasi.



## **MEMUTUSKAN :**

- Menetapkan :
- KESATU : Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Bekasi Tahun 2024
- KEDUA : Susunan Tim sebagaimana dimaksud Diktum KESATU tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KETIGA : Tugas Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yaitu :
1. Mempersiapkan bahan survei dengan membuat kuesioner (manual/elektronik);
  2. Menyampaikan kuesioner kepada petugas layanan sesuai dengan jenis layanan masing-masing;
  3. Melakukan pengolahan data hasil penyebaran kuesioner yang telah diisi oleh responden;
  4. Menyusun laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Lingkungan Hidup Tahun 2024 sebagai bahan pelaporan kepada Wali Kota.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan serta akan diadakan perubahan apabila dipandang perlu.

Ditetapkan di Bekasi  
pada tanggal

**A.n Wali Kota Bekasi**  
**Kepala Dinas Lingkungan Hidup**



Tembusan Yth:

1. Pj. Wali Kota Bekasi;
2. Sekretaris Daerah Kota Bekasi.

LAMPIRAN

KEPUTUSAN KEPALA DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA BEKASI

NOMOR : 600.4.22.1 / Kep.22 / DINAS LH. Set

TENTANG TIM PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA BEKASI TAHUN 2024

**TIM PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PADA DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA BEKASI TAHUN 2024**

NO	KEDUDUKAN DALAM TIM	JABATAN
1	Penanggung Jawab	Kepala Dinas Lingkungan Hidup Kota Bekasi
2	Ketua	Sekretaris Dinas Lingkungan Hidup Kota Bekasi
3	Sekretaris	Fungsional Perencana Ahli Muda
4	Anggota	1. Kepala Bidang Pengelolaan Sampah Limbah B3 Dinas Lingkungan Hidup 2. Kepala Bidang Penanganan Sampah dan Kemitraan Dinas Lingkungan Hidup 3. Kepala Bidang Tata Lingkungan dan Peningkatan Kapasitas Dinas Lingkungan Hidup 4. Kepala Bidang Pengendalian, Pencemaran dan Kerusakan Lingkungan dan Penegakan Hukum Dinas Lingkungan Hidup 5. Kasubbag Umum dan Kepegawaian 6. Staf Pelaksana Subbag Perencanaan

**A.n Wali Kota Bekasi**

**Kepala Dinas Lingkungan Hidup**



**Yudianto**