



**DPRKPLH
Kabupaten Banjar**

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

2025

0511-4721719
UPTD Laboratorium Lingkungan
Jl. Sekumpul Ujung Desa Bincau Martapura

DAFTAR ISI

COVER	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I. PENDAHULUAN	1-1
1.1 Latar Belakang.....	1-1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	1-2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	1-2
BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM	2-1
2.1 Pelaksana SKM.....	2-1
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	2-2
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	2-2
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	2-3
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	2-2
BAB III. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	3-1
3.1 Jumlah Responden SKM.....	3-1
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per UnsurLayanan)	3-2
BAB IV. ANALISIS HASIL SKM	4-1
4.1 Analisis Permasalahan(Kelemahan dan Kelebihan UnsurLayanan).....	4-1
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	4-2
4.3 Tren SKM.....	4-2
BAB V. KESIMPULAN	5-1
LAMPIRAN	
1. Kuesioner	
2. Hasil Olah Data SKM	
3. Dokumentasi Pelaksanaan SKM	
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya	

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Salah satu upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam 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, 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. Pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Guna mengimplementasikan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 maka ditetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi 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.

Tingkat kinerja ini dikorelasikan sebagai data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan UPTD Laboratorium Lingkungan Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman, dan Lingkungan Hidup Kabupaten Banjar sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi

Kalimantan Selatan, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 DASAR PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

1.3 MAKSUD DAN TUJUAN

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi dan teknis yang telah diberikan oleh UPTD Laboratorium Lingkungan Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman, dan Lingkungan Hidup Kabupaten Banjar.

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 2

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1. Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada UPTD Laboratorium Lingkungan Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman, dan Lingkungan Hidup Kabupaten Banjar oleh Manajer Mutu dibantu Petugas Pelayanan Teknis dan Pengendali Dokumen. Personel pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini merupakan tim yang dalam uraian tugasnya bertanggung jawab dan berwenang dalam melaksanakan survey kepuasan masyarakat/pelanggan.

2.2. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner digital, yaitu Formulir FR-LLKabBJR-58 yang disusun ke dalam bentuk link Google Form:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfYxeYk_GtZNaJ1ZVxkx_eVNFcEjO8M9LVp8X9adrw7zAq8_g/viewform?usp=dialog

dan dikirim via WhatsApp kepada Seluruh Pelanggan. Kuesioner terdiri atas 9 (Sembilan) pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM UPTD Laboratorium Lingkungan Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman, dan Lingkungan Hidup Kabupaten Banjar yaitu :

- 1) **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

- 2) **Sistem, Mekanisme dan Prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- 3) **Waktu Penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- 4) **Biaya/Tarif** : Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- 5) **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
- 6) **Kompetensi Pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
- 7) **Perilaku Pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- 8) **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- 9) **Sarana dan Prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi pengumpulan data dilakukan di UPTD Laboratorium Lingkungan Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman, dan Lingkungan Hidup Kabupaten Banjar pada waktu jam layanan operasional.

2.4. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 9 (sembilan) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1	Persiapan	Maret 2025	5
2	Pengumpulan Data	Maret – September 2025	35
3	Pengolahan Data dan Analisis Akhir	Oktober 2025	2
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober 2025	3

2.5. Penentuan Jumlah Responden

Populasi dalam survey ini adalah Orang Pribadi atau Badan yang menggunakan atau menikmati pelayanan Jasa Usaha, dan mengingat jumlah pelanggan yang masih sedikit maka jumlah sampel sama dengan jumlah populasi, dalam hal ini 19 Pelanggan.

Tabel Krejcie and Morgan. Jumlah Minimum Sampel Responden

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB 3

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 19 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	12	63%
		Perempuan	7	37%
2	Pendidikan	SD/Sederajat	0	0
		SMP/Sederajat	0	0
		SMA/Sederajat	2	11%
		Diploma	2	11%
		D-IV/S-1	12	63%
		S-2	3	15%
		S-3	0	0
3	Pekerjaan	ASN	3	16%
		TNI/Polri	0	0
		Swasta	13	64%
		Wirausaha	0	0
		Lainnya	3	20%

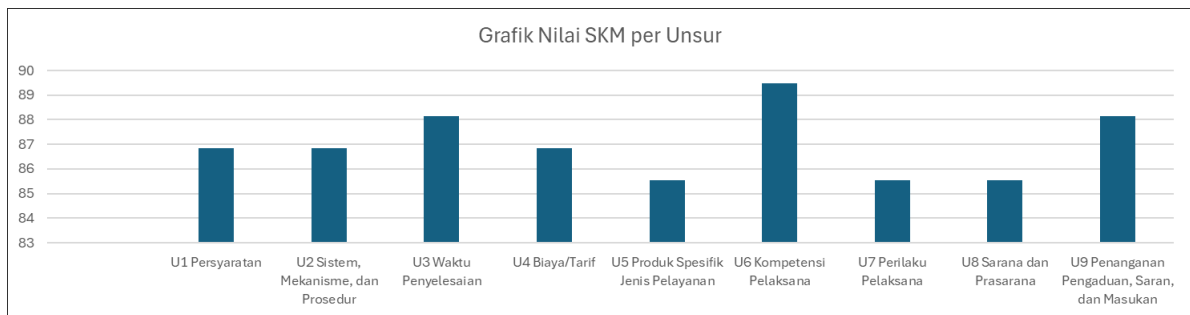
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	86,84	86,84	88,16	86,84	85,53	89,47	85,53	85,53	88,16
Kategori	B	B	B	B	B	A	B	B	B
IKM Nilai Layanan	86,99 (B atau Baik)								

Grafik Nilai SKM Per Unsur



ANALISIS HASIL SKM

4.1. Analisis Permasalahan (Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan)

Berdasarkan hasil pengolahan data, diketahui bahwa:

1. Produk Spesifik Jenis Pelayanan, Perilaku Pelaksana, dan Sarana Prasarana termasuk tiga unsur terendah dengan mendapatkan nilai yang sama yaitu 3,4211.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kompetensi Pelaksana memperoleh nilai 3,5789, serta Waktu Penyelesaian dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan memperoleh nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,5263.

Berdasarkan hasil rekapitulasi kritik/saran serta pengaduan yang masuk melalui beberapa kanal aduan yang disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu:

- “Semoga sukses dan bisa lebih maju lagi”
- “Ditingkatkan terus dan berinovasi selalu”
- “Lebih ditingkatkan lagi untuk pelayanan”.
- “Untuk pelayanan UPTD Laboratorium lingkungan DPRKPLH Kabupaten Banjar saat ini sudah memuaskan, semoga dapat dipertahankan”

Secara normatif seluruh aspek penilaian dari unsur pelayanan dinilai Baik oleh masyarakat, namun demikian guna peningkatan kualitas layanan mesti dilakukan evaluasi yang terus menerus. Kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan yang dinilai masih rendah dapat diuraikan sebagai berikut:

- ✓ Di tahun 2025 seluruh Personel analis laboratorium mengalami pergantian yang semula 5 menjadi 3 orang dikarenakan pengangkatan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja di SKPD lain. Personel

baru ini belum memiliki keterampilan, pengalaman, dan pengetahuan yang cukup terkait tugas dan fungsi serta standar mutu laboratorium lingkungan.

- ✓ Ruang tunggu penerimaan sampel belum dilengkapi dengan pendingin udara (AC).

4.2. Rencana Tindak Lanjut

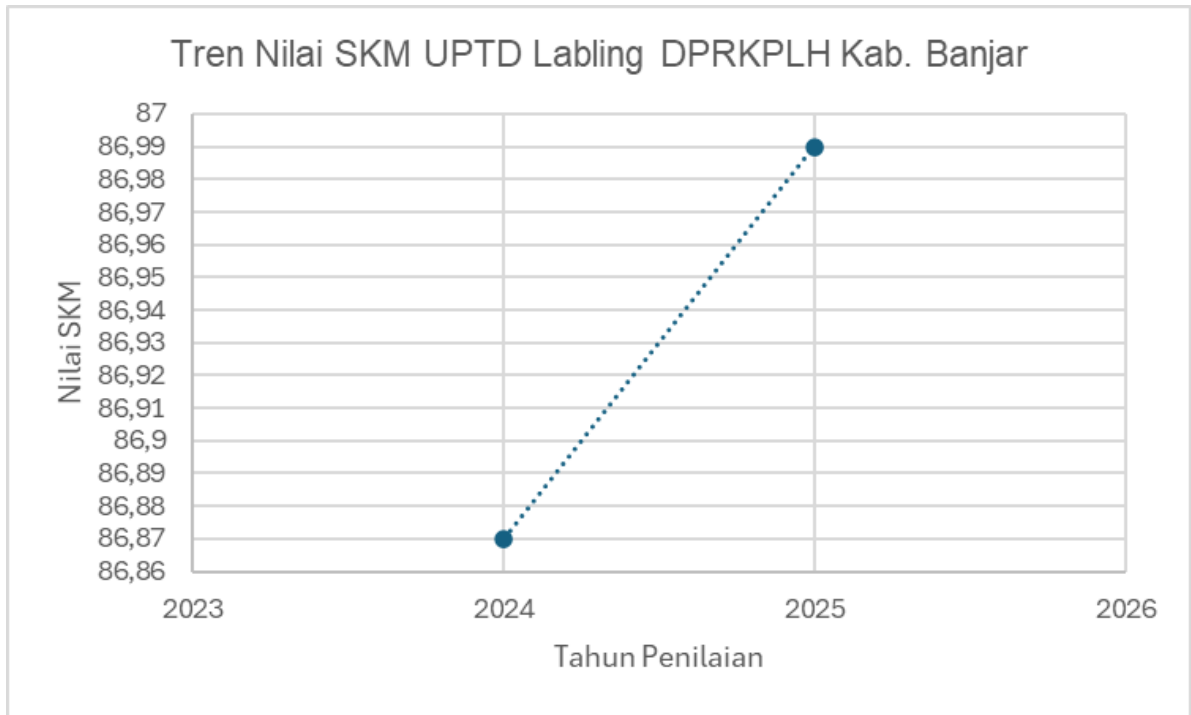
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Rapat Tinjauan Manajemen yang melibatkan *stakeholder* pada tanggal 30 Oktober 2025. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM tertera dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				PJ.
			TW.1	TW.2	TW.3	TW.4	
1	Produk Spesifik Jenis Pelayanan	Pelatihan tentang SNI pengujian parameter kualitas lingkungan	√				Manajer Mutu
2	Perilaku Pelaksana	Pelatihan tentang "Pelayanan Prima" laboratorium lingkungan	√				Manajer Mutu
3	Sarana Prasarana	Pengadaan pendingin ruangan (AC)		√			Manajer Mutu

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 UPTD Laboratorium Lingkungan DPRKPLH Kabupaten Banjar dapat dilihat melalui grafik berikut:



BAB 5

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2025, diperoleh simpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di UPTD Laboratorium Lingkungan DPRKPLH Kabupaten Banjar, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 86,99 dan menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari awal terbentuk tahun 2024 hingga 2025.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Produk Spesifik Jenis Pelayanan, Perilaku Pelaksana, dan Sarana Prasarana.
3. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur tertinggi yaitu Kompetensi Pelaksana, Waktu Penyelesaian, dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

Martapura, 30 Oktober 2025

Kepala Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan
Permukiman, dan Lingkungan Hidup
Kabupaten Banjar,



(Signature)
AKHMAD BAYHAQIE, ST, MT
NIP. 19690909 199703 1 013

Lampiran 1. Kuesioner

SURVEY PENILAIAN PELANGGAN

Bapak/Ibu

Pelanggan setia yang kami hormati, demi peningkatan pelayanan dan sistem manajemen UPTD Laboratorium Lingkungan Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kabupaten Banjar, mohon dapat memberikan pendapat dan/atau saran dengan mengisi kuesioner ini.

lablingbanjar@gmail.com [Ganti akun](#)



* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Email *

Email Anda

Jenis Kelamin *

- Laki - Laki
- Perempuan

Pendidikan *

- S3
- S2
- D-IV / S1
- SMA / Sederajat
- SMP / Sederajat
- SD / Sederajat



PEKERJAAN *

- Pegawai Negeri Sipil (PNS)
- TNI / Polri
- Swasta
- Wirausaha
- Lainnya

Bagaimana penilaian Bapak/Ibu perihal kesesuaian pernyataan berikut:

1. Persyaratan untuk memperoleh produk/layanan jasa laboratorium lingkungan sudah jelas *

- Sangat Sesuai
- Sesuai
- Kurang Sesuai
- Tidak Sesuai

2. Alur tugas/layanan untuk memperoleh produk/layanan jasa laboratorium lingkungan sudah jelas dan mudah dipahami. *

- Sangat Sesuai
- Sesuai
- Kurang Sesuai
- Tidak Sesuai



3. Waktu penyelesaian laporan hasil uji sudah tepat waktu *

- Sangat Sesuai
- Sesuai
- Kurang Sesuai
- Tidak Sesuai

4. Informasi tarif retribusi jasa pengujian sudah jelas dan sesuai dalam pengenaannya *

- Sangat Sesuai
- Sesuai
- Kurang Sesuai
- Tidak Sesuai

5. Jasa layanan yang diberikan telah sesuai dengan spesifikasi yang ditawarkan. *

- Sangat Sesuai
- Sesuai
- Kurang Sesuai
- Tidak Sesuai

6. Kompetensi teknis analis dan petugas sampling sudah memenuhi. *

- Sangat Sesuai
- Sesuai
- Kurang Sesuai
- Tidak Sesuai



7. Personel laboratorium melaksanakan tugasnya dengan profesional. *

- Sangat Sesuai
- Sesuai
- Kurang Sesuai
- Tidak Sesuai

8. Pengaduan pelanggan telah direspon dan ditangani dengan semestinya. *

- Sangat Sesuai
- Sesuai
- Kurang Sesuai
- Tidak Sesuai

9. Kenyamanan dan keamanan area pelayanan sudah memadai *

- Sangat Sesuai
- Sesuai
- Kurang Sesuai
- Tidak Sesuai

10. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu atas keseluruhan pelayanan yang diberikan oleh UPTD Laboratorium Lingkungan DPRKPLH Kabupaten Banjar?

- Memuaskan
- Baik
- Cukup Memuaskan
- Kurang Memuaskan
- Tidak Memuaskan



Kirim

Kosongkan formulir

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. - [Hubungi pemilik formulir](#) - [Persyaratan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)

Apakah formulir ini tampak mencurigakan? [Laporkan](#)

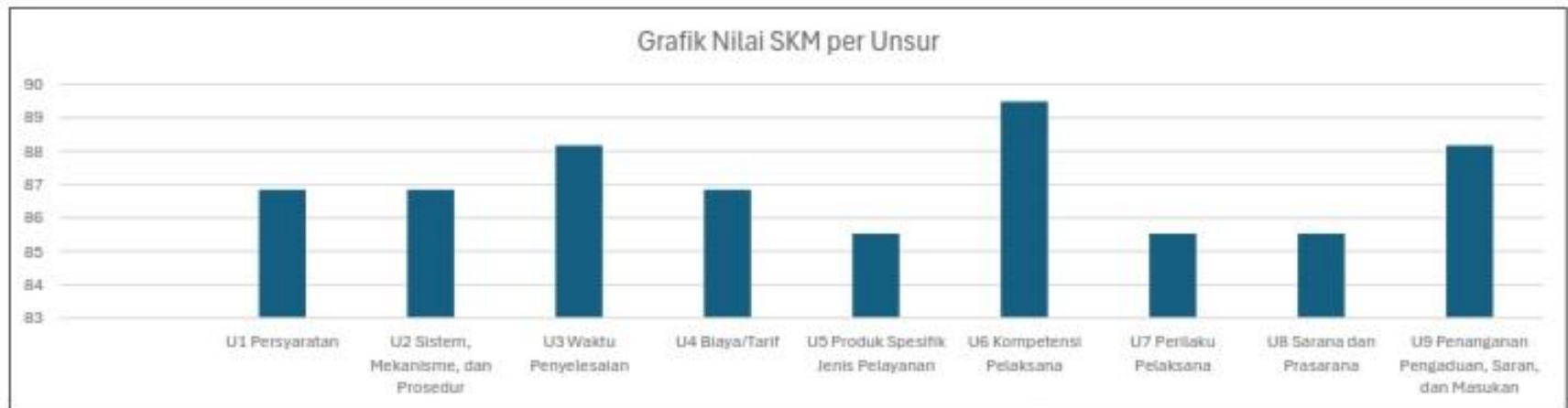
Google Formulir



Lampiran 2. Hasil Olah Data SKM

UNSUR	JLH JAWABAN RESPONDEN				TOTAL NILAI PERSEPSI	JLH UNSUR TERISI	NILAI	IKM	MUTU
	NILAI 1	NILAI 2	NILAI 3	NILAI 4					
U1 Persyaratan	0	0	10	9	66	19	3,4737	86,84	B
U2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	0	0	10	9	66	19	3,4737	86,84	B
U3 Waktu Penyelesaian	0	0	9	10	67	19	3,5263	88,16	B
U4 Biaya/Tarif	0	1	8	10	66	19	3,4737	86,84	B
U5 Produk Spesifik Jenis Pelayanan	0	0	11	8	65	19	3,4211	85,53	B
U6 Kompetensi Pelaksana	0	0	8	11	68	19	3,5789	89,47	A
U7 Perilaku Pelaksana	0	0	11	8	65	19	3,4211	85,53	B
U8 Sarana dan Prasarana	0	0	11	8	65	19	3,4211	85,53	B
U9 Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	0	0	9	10	67	19	3,5263	88,16	B
IKM							3,4795	86,99	B

KRITERIA PENILAIAN →	NILAI		NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT
	1	1,0000 - 2,5996		25,00 - 64,99	D
2	2,6000 - 3,0640		65,00 - 76,60	C	KURANG BAIK
3	3,0644 - 3,5320		76,61 - 88,30	B	BAIK
4	3,5324 - 4,0000		88,31 - 100	A	SANGAT BAIK

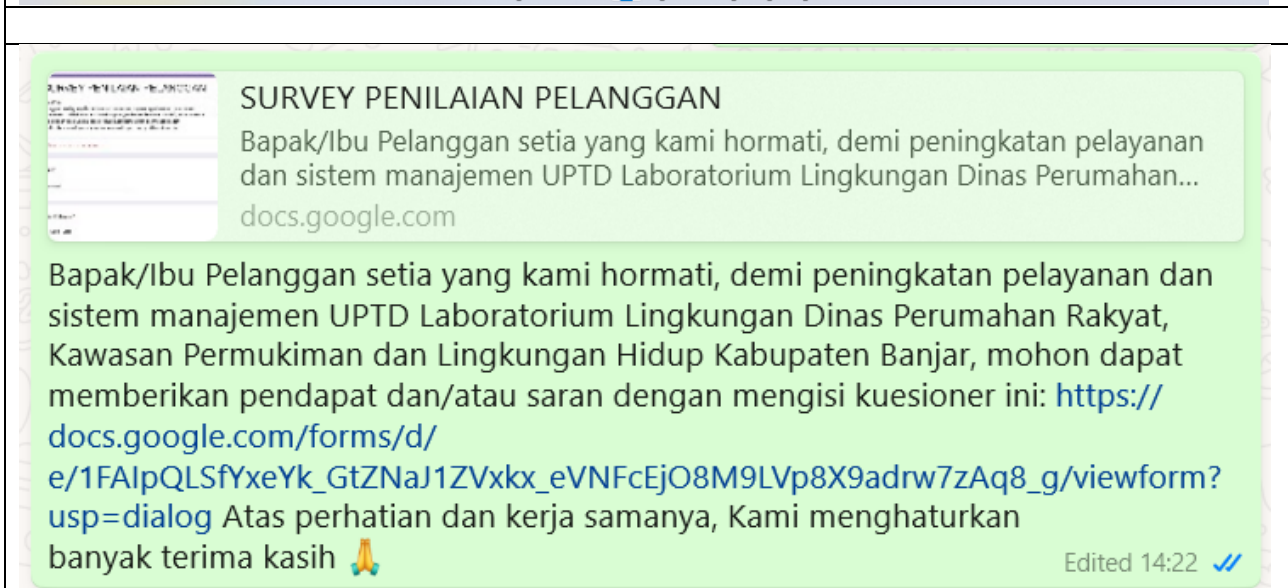
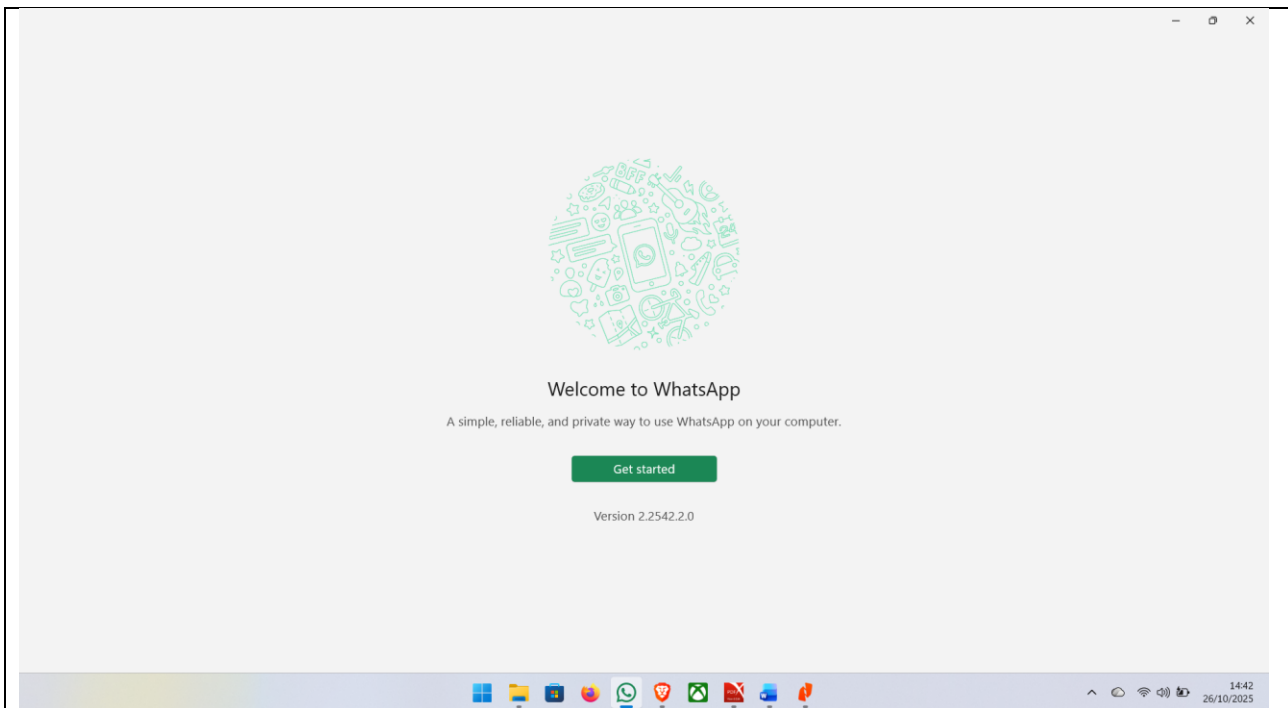


Timestamp	Email Adress	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	<i>Pelayanan untuk memperoleh produk/layanan jasa laboratorium lingkungan sudah jelas? (U1)</i> <i>Alur tugas/layanan untuk memperoleh produk/layanan jasa laboratorium lingkungan sudah jelas dan mudah dipahami? (U2)</i> <i>Waktu penyelesaian laporan hasil uji dan sesuai dalam pengemuannya? (U3)</i> <i>Informasi tarif retribusi jasa pengujian sudah jelas dan sesuai dalam pengemuannya? (U4)</i> <i>Jasa layanan yang diberikan telah sesuai dengan spesifikasi yang ditawarkan? (U5)</i> <i>Kompetensi teknis analis dan petugas sampling sudah memenuhi? (U6)</i> <i>Personeil laboratorium melaksanakan tugasnya dengan profesional? (U7)</i> <i>Pengadaan petangan telah disespon dan dibayangi dengan semestinya? (U8)</i> <i>Kenyamanan dan keamanan area pelayanan sudah memadai? (U9)</i> Bagaimana pendapat Bapak/Ibu atas keseluruhan pelayanan yang diberikan oleh UPTD Laboratorium Lingkungan DPR/PLH Kabupaten Banglar? (Tidak Dimasukkan Dalam Perhitungannya)										
10/24/2025 10:24:28	faisalridha032@gmail.com	Laki-Laki	D-IV/S-1	Swasta	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Baik	
10/24/2025 10:28:48	sadifirdaus@gmail.com	Laki-Laki	D-IV/S-1	Swasta	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Memuaskan	
10/24/2025 10:33:54	suhairisulia@gmail.com	Laki-Laki	D-IV/S-1	Swasta	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai	Baik	
10/24/2025 11:12:33	fifmndo@gmail.com	Laki-Laki	D-IV/S-1	Swasta	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai	Memuaskan	
10/24/2025 11:16:13	maudimuaina33@gmail.com	Laki-Laki	D-IV/S-1	Swasta	Sangat Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Baik	
10/24/2025 11:41:42	setiwatyendang360@gmail.com	Perempuan	S2	PNS	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai	Memuaskan	
10/24/2025 11:41:50	yadi.bih@gmail.com	Laki-Laki	S2	PNS	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Memuaskan	
10/27/2025 9:16:33	ennyrahmina77@gmail.com	Perempuan	S2	PNS	Sesuai	Sangat Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Memuaskan	
10/27/2025 9:27:24	qhsemirgroup@gmail.com	Laki - Laki	D-IV / S1	Swasta	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Baik	
10/27/2025 9:47:33	psaluptd@gmail.com	Perempuan	D-IV / S1	Lainnya	Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai	Baik	
10/29/2025 12:13:36	Alisdharma09@gmail.com	Laki - Laki	D-IV / S1	Swasta	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Memuaskan	
10/29/2025 12:53:03	kholisyahfaradila04@gmail.com	Perempuan	D-IV / S1	Lainnya	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Memuaskan	
10/29/2025 12:53:32	annisakirana208@gmail.com	Perempuan	SMA / Sederajat	Swasta	Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Memuaskan	
10/29/2025 14:38:54	sayaganteng231@gmail.com	Laki - Laki	D-IV / S1	Swasta	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sesuai	Memuaskan	

11/30/2025 10:23:44	kip@masdar56@gmail.com	Laki - Laki	SMA / Sederajat	Lainnya	Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Memuaskan
11/30/2025 11:11:12	deapradita85@gmail.com	Perempuan	Diploma	Swasta	Sangat Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai	Memuaskan
11/30/2025 11:16:19	hendrajuntak08@gmail.com	Laki - Laki	D-IV / S1	Swasta	Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai	Sesuai	Memuaskan
11/30/2025 11:47:55	lutflupi98@gmail.com	Laki - Laki	Diploma	Swasta	Sangat Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai	Memuaskan
11/30/2025 12:41:25	nikeneo08@gmail.com	Perempuan	D-IV / S1	Swasta	Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai	Sesuai	Memuaskan

Lampiran 3. Dokumentasi Pelaksanaan SKM

Berikut adalah tampilan link Google Form yang dikirim via WhatsApp kepada Seluruh Pelanggan



**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PERIODE 2024**



**UPTD LABORATORIUM LINGKUNGAN
DINAS PERUMAHAN RAKYAT, KAWASAN PERMUKIMAN, DAN LINGKUNGAN HIDUP
KABUPATEN BANJAR**

2025

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka UPTD Laboratorium Lingkungan DPRKPLH Kabupaten Banjar perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses continuous improvement dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh UPTD Laboratorium Lingkungan DPRKPLH Kabupaten Banjar periode 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

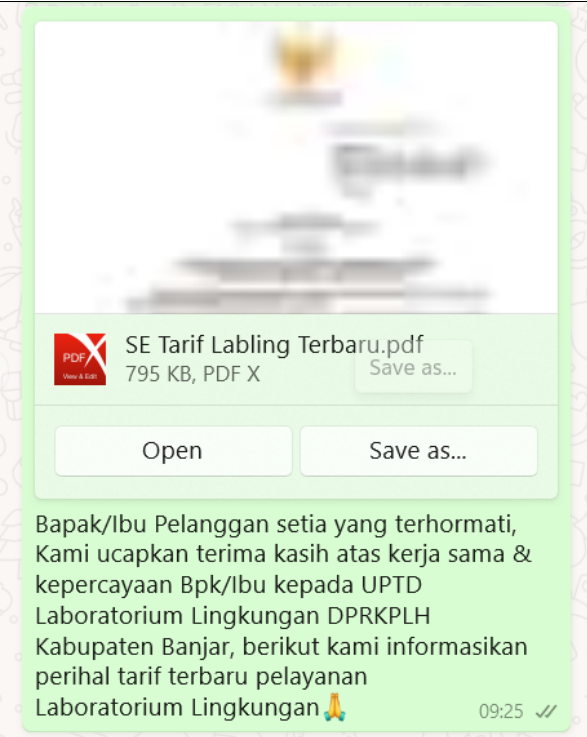
No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	90,91	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	86,36	Baik
3	Waktu Penyelesaian	88,64	Baik
4	Biaya/Tarif	79,55	Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	86,36	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	84,09	Baik
7	Perilaku Pelaksana	81,82	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	100	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	84,09	Baik

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				PJ
			TW.1	TW.2	TW.3	TW.4	
1	Biaya / Tarif	Pemberitahuan tarif baru kepada Pelanggan	√				Manajer Mutu
		Membuat papan informasi/pengumuman perihal tarif baru pada ruang penerimaan sampel	√				Manajer Mutu
2	Perilaku Pelaksana	Menetapkan Pakta Integritas Personel dan Standar Pelayanan	√				Manajer Mutu

BAB III
REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL telah Ditindaklanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan / Hambatan
1	Pemberitahuan tarif baru kepada Pelanggan	Sudah	Mengirim pemberitahuan tarif baru via Whatsap kepada seluruh Pelanggan		Nomor pelanggan berubah



BUPATI BANJAR

Martapura, 18 Januari 2024

Kepada Yth :
Kepala Perangkat Daerah Pemungut
Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Di
Lingkup Pemerintah Kabupaten Banjar
Di-
Tempat

SURAT EDARAN
NOMOR : 100.3.4.2 / 01-04 / BPKPAD

TENTANG

**DASAR PEMUNGUTAN PAJAK DAERAH DAN RETRIBUSI DAERAH
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN BANJAR**

Sehubungan dengan telah ditetapkannya Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 6 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, maka :

- Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 3 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah, sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 3 Tahun 2019 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 3 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah;
- Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 6 Tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Umum sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 5 Tahun 2019 tentang Perubahan Kelima atas Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 6 Tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Umum;
- Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 7 Tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Usaha, sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 9 Tahun 2018 tentang Perubahan Kelima atas Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 7 Tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Usaha; dan
- Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 8 Tahun 2011 tentang Retribusi Perizinan Tertentu, sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 7 Tahun 2022 tentang Perubahan Keempat atas Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 8 Tahun 2011 tentang Retribusi Perizinan Tertentu.

dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Berdasarkan hal tersebut, kepada Kepala Perangkat Daerah Pemungut Pajak Daerah dan Retribusi Daerah serta Badan Layanan Umum Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Banjar dalam melakukan pemungutan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah yang bisa diakses pada link <https://pjt.kabupat Banjar.go.id>.

Demikian disampaikan, untuk menjadi perhatian dan dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.



MANIS H. SAIDI MANSYUR

Dilandatangani secara elektronik oleh:
BUPATI BANJAR



Sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, surat ini telah dilandatangani secara elektronik yang autentikasi oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) sehingga tidak diperlukan tanda tangan dan stempel basah.



Jl. Jend. A Yani No.2 Telp (0511) 4721002-4721064 Fax (0511) 4721538 Martapura 70611
Website : www.kabupat Banjar.go.id E-Mail : kabupat Banjar@kabupat Banjar.go.id




















Dokumen ini telah dilandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

D. TARIF PENYEDIAAN LABORATORIUM LINGKUNGAN

No.	Jenis Pemeriksaan	Tarif (Rp)
1.	Fisika Air	
	Suhu	15.000 / Pengujian
	TDS	60.000 / Pengujian
	TSS	60.000 / Pengujian
	DHL	40.000 / Pengujian
	Warna	40.000 / Pengujian
	Bau	25.000 / Pengujian
	Rasa	25.000 / Pengujian
	Kekeruhan (Turbidity)	50.000 / Pengujian
2.	Kimia Air	
	pH	25.000 / Pengujian
	DO	60.000 / Pengujian
	BOD	80.000 / Pengujian
	COD	80.000 / Pengujian
	Nitrat (NO ₃)	60.000 / Pengujian
	Nitrit (NO ₂)	60.000 / Pengujian
	NH ₃ -N	60.000 / Pengujian
	Klorin Bebas (Cl ₂)	60.000 / Pengujian
	Besi (Fe)	80.000 / Pengujian
	Mangan (Mn)	80.000 / Pengujian
	Nikel (Ni)	60.000 / Pengujian
	Kadmium (Cd)	80.000 / Pengujian
	Timbal (Pb)	80.000 / Pengujian
	Kromium (Cr) total	80.000 / Pengujian
	Sianida (CN ⁻)	45.000 / Pengujian
	Arsen (As)	100.000 / Pengujian
	Sulfida (S ²⁻)	55.000 / Pengujian
	Fluorida (F ⁻)	80.000 / Pengujian
	Fosfat (PO ₄ ³⁻)	80.000 / Pengujian
	Sulfat (SO ₄ ²⁻)	80.000 / Pengujian

Minyak Lemak	80.000 / Pengujian
Tembaga (Cu)	80.000 / Pengujian
Seng (Zn)	80.000 / Pengujian
Amonium (NH ₄ ⁺)	60.000 / Pengujian
Crom +6	80.000 / Pengujian
Raksa Hg)	125.000 / Pengujian
Klorida (Cl ⁻)	60.000 / Pengujian
Magnesium (Mg)	60.000 / Pengujian
Fenol	80.000 / Pengujian
Aluminium (Al)	70.000 / Pengujian
Kesadahan	60.000 / Pengujian
Cobalt	70.000 / Pengujian
Zat Organik	60.000 / Pengujian
N-Total	100.000 / Pengujian
Detergen	100.000 / Pengujian
Total Alkali	60.000 / Pengujian
Asiditas	50.000 / Pengujian
Persiapan Sampel / Destruksi	50.000 / Pengujian
Preparasi padatan	50.000 / Pengujian
3. Mikrobiologi Air	
E-Coli	150.000 / Pengujian
MPNI Coliform	150.000 / Pengujian
4. Udara Ambien & Emisi	
Arah dan Kecepatan Angin	110.000 / Pengujian
Kebisingan (1 Jam)	75.000 / Pengujian
Kebisingan (24 Jam)	150.000 / Pengujian
NO _x (1 Jam)	75.000 / Pengujian
NO _x (24 Jam)	125.000 / Pengujian
SO _x (1 Jam)	75.000 / Pengujian
SO _x (24 Jam)	125.000 / Pengujian
H ₂ S	100.000 / Pengujian
CO (1 Jam)	75.000 / Pengujian
CO (24 Jam)	125.000 / Pengujian
Kebauan (Odor)	125.000 / Pengujian
Hydrocarbon	100.000 / Pengujian
Total Hydrocarbon	125.000 / Pengujian
Amonia (NH ₃)	75.000 / Pengujian
Ozon/Oksidan (O ₃)	75.000 / Pengujian
Timbal	75.000 / Pengujian

2	Membuat papan informasi/pengumuman perihal tarif baru pada ruang penerimaan sampel	Sudah	Membuat papan informasi/pengumuman pada ruang tunggu Pelanggan dan menempel pengumuman perihal perubahan tarif		-
					

3	Menetapkan Pakta Integritas Personel dan Standar Pelayanan	Sudah	Menandatangani Pakta Integritas bagi seluruh Personel laboratorium dan menetapkan Standar Layanan	 <p>UPTD LABORATORIUM LINGKUNGAN Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman, dan Lingkungan Hidup KABUPATEN BANJAR</p> <p>PAKTA INTEGRITAS</p> <p>DALAM RANGKA MENJAMIN TRANSPARANSI, KEJUJURAN, OBJEKTIVITAS, KERAHASIAAN, SERTA AKUNTABILITAS PENYEDIA DATA / INFORMASI LABORATORIUM</p> <p>Kami yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menjamin akuntabilitas jasa pengujian bagi penyedia dan pengguna jasa untuk mendukung pengelolaan lingkungan hidup. 2. Menjamin yang dihasilkan oleh laboratorium dapat dipertanggungjawabkan kebenaran dan keabsahannya kepada publik. 3. Menghindari pertentangan kepentingan (<i>conflict of interest</i>) dalam pelaksanaan kegiatan laboratorium. 4. Menjaga kerahasiaan data dari pihak yang tidak berkepentingan. 5. Taat terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan. 6. Bersedia menerima sanksi administratif sebagaimana diatur dalam Pasal 17 Permen LHK RI Nomor P.23/MENLHK/SETJEN/KUM.1/10/2020 Tahun 2020 tentang Laboratorium Lingkungan, jika terbukti melakukan pelanggaran. <p>Martapura, 12 Desember 2023</p> <p>Para Pembuat Pernyataan,</p> <table border="0" data-bbox="1332 646 1825 997"> <tr> <td data-bbox="1332 646 1579 758">Kepala UPTD Laboratorium Lingkungan / Manajer Mutu  Indra Febriandana, S.Si</td> <td data-bbox="1601 646 1825 758">Manajer Teknis  Abdi Dharma Negara, S.Si</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1332 774 1579 885">Petugas Pelayanan Teknis dan Pengendali Dokumen  Siti Rahmaty, A.Md.AK</td> <td data-bbox="1601 774 1825 885">Analis / Petugas Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3)  Indy Naimatul Aulia, A.Md.Kes</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1332 901 1579 997">Analis / Petugas Pengambil Contoh Uji  Dea Pradita Rossehlennie, A.Md.AK</td> <td data-bbox="1601 901 1825 997">Analis / Petugas Pengelola Limbah  Siti Aulia, S.Tr.Kes</td> </tr> </table> <p>Master Revisi 00 12/12/2023 PK-LLKabBJR- II</p>	Kepala UPTD Laboratorium Lingkungan / Manajer Mutu  Indra Febriandana, S.Si	Manajer Teknis  Abdi Dharma Negara, S.Si	Petugas Pelayanan Teknis dan Pengendali Dokumen  Siti Rahmaty, A.Md.AK	Analis / Petugas Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3)  Indy Naimatul Aulia, A.Md.Kes	Analis / Petugas Pengambil Contoh Uji  Dea Pradita Rossehlennie, A.Md.AK	Analis / Petugas Pengelola Limbah  Siti Aulia, S.Tr.Kes	-
Kepala UPTD Laboratorium Lingkungan / Manajer Mutu  Indra Febriandana, S.Si	Manajer Teknis  Abdi Dharma Negara, S.Si										
Petugas Pelayanan Teknis dan Pengendali Dokumen  Siti Rahmaty, A.Md.AK	Analis / Petugas Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3)  Indy Naimatul Aulia, A.Md.Kes										
Analis / Petugas Pengambil Contoh Uji  Dea Pradita Rossehlennie, A.Md.AK	Analis / Petugas Pengelola Limbah  Siti Aulia, S.Tr.Kes										



UPTD LABORATORIUM LINGKUNGAN

Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman, dan Lingkungan Hidup
KABUPATEN BANJAR

Jalan Sekeloa II yang Dua Di Desa Perumahan Kalimantan Selatan 70111 Email: lablingkungan@kabupatibanjar.go.id

STANDAR PELAYANAN PENYEDIAAN LABORATORIUM LINGKUNGAN

A. Service Delivery

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	✓ Data Identitas ✓ Formulir Permohonan Pengambilan Contoh Uji / Pengujian Fr-LLKabBJR-32 (LAMPIRAN I)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	✓ Standar Operasional dan Prosedur Pelayanan Laboratorium PO-11-LLKabBJR (LAMPIRAN II)
3	Jangka Waktu Pelayanan	✓ Pelayanan Prima Maksimal 7 (Tujuh) Hari Kerja
4	Biaya/Tarif	✓ Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
5	Produk Layanan	✓ Pengujian Parameter Kualitas Lingkungan - Fisika Air - Kimia Air - Mikrobiologi Air - Udara Ambien dan Emisi
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	✓ Prosedur Operasional Proses : Pengaduan PO-7.9-LLKabBJR - Formulir Pengaduan Pelanggan Fr-LLKabBJR-51 - Formulir Tindak Lanjut Pengaduan Pelanggan Fr-LLKabBJR-52 (LAMPIRAN III)

B. Manufacturing

No.	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	✓ Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Republik Indonesia Nomor P23/MENLHK/SETJEN/KUM.1/10/2020 Tahun 2020 tentang Laboratorium Lingkungan ✓ Peraturan Bupati Banjar Nomor 74 Tahun 2022 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tata Kerja, dan Uraian Tugas Unit Pelaksana Teknis Daerah Pada Perangkat Daerah
2	Sarana Prasarana / Fasilitas	✓ Profil UPTD Laboratorium Lingkungan DPRKPLH Kabupaten Banjar (LAMPIRAN IV)

					<table border="1"> <tr> <td>3</td> <td>Kompetensi Pelaksana</td> <td>✓ <i>In House Training</i> "Pelayanan Prima Laboratorium Lingkungan" (LAMPIRAN V)</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Pengawas Internal</td> <td>✓ Manajer Mutu (LAMPIRAN VI)</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Jumlah Pelaksana</td> <td>✓ 6 (Enam) Orang (LAMPIRAN VII)</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>Jaminan Pelayanan</td> <td>✓ Visi dan Misi ✓ Motto dan Maklumat Pelayanan ✓ Pakta Integritas (LAMPIRAN VIII)</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan</td> <td>✓ Prosedur Operasional : K3 Laboratorium PO-10-LLKabBJR ✓ Denah Jalur Evaluasi ✓ Daftar Fasilitas K3 (LAMPIRAN IX)</td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>Evaluasi Kinerja Pelayanan</td> <td>✓ Survey Kepuasan Masyarakat ✓ Prosedur Operasional Sistem Manajemen : Pengingkatan PO-B.6-LLKabBJR ✓ Prosedur Operasional Sistem Manajemen : Tinjauan Manajemen PO-B.9-LLKabBJR (LAMPIRAN X)</td> </tr> </table>	3	Kompetensi Pelaksana	✓ <i>In House Training</i> "Pelayanan Prima Laboratorium Lingkungan" (LAMPIRAN V)	4	Pengawas Internal	✓ Manajer Mutu (LAMPIRAN VI)	5	Jumlah Pelaksana	✓ 6 (Enam) Orang (LAMPIRAN VII)	6	Jaminan Pelayanan	✓ Visi dan Misi ✓ Motto dan Maklumat Pelayanan ✓ Pakta Integritas (LAMPIRAN VIII)	7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	✓ Prosedur Operasional : K3 Laboratorium PO-10-LLKabBJR ✓ Denah Jalur Evaluasi ✓ Daftar Fasilitas K3 (LAMPIRAN IX)	8	Evaluasi Kinerja Pelayanan	✓ Survey Kepuasan Masyarakat ✓ Prosedur Operasional Sistem Manajemen : Pengingkatan PO-B.6-LLKabBJR ✓ Prosedur Operasional Sistem Manajemen : Tinjauan Manajemen PO-B.9-LLKabBJR (LAMPIRAN X)
3	Kompetensi Pelaksana	✓ <i>In House Training</i> "Pelayanan Prima Laboratorium Lingkungan" (LAMPIRAN V)																					
4	Pengawas Internal	✓ Manajer Mutu (LAMPIRAN VI)																					
5	Jumlah Pelaksana	✓ 6 (Enam) Orang (LAMPIRAN VII)																					
6	Jaminan Pelayanan	✓ Visi dan Misi ✓ Motto dan Maklumat Pelayanan ✓ Pakta Integritas (LAMPIRAN VIII)																					
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	✓ Prosedur Operasional : K3 Laboratorium PO-10-LLKabBJR ✓ Denah Jalur Evaluasi ✓ Daftar Fasilitas K3 (LAMPIRAN IX)																					
8	Evaluasi Kinerja Pelayanan	✓ Survey Kepuasan Masyarakat ✓ Prosedur Operasional Sistem Manajemen : Pengingkatan PO-B.6-LLKabBJR ✓ Prosedur Operasional Sistem Manajemen : Tinjauan Manajemen PO-B.9-LLKabBJR (LAMPIRAN X)																					
					<p>Martapura, 2 Januari 2025 Kepala Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman, dan Lingkungan Hidup Kabupaten Banjar,</p>  <p>ARHMAD BAYHAQIE, ST, MT No. 196099091997031013</p>																		

BAB IV
KESIMPULAN

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

1. UPTD Laboratorium lingkungan DPRKPLH Kabupaten Banjar telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%
2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	PJ	Stakeholder Terkait
1	Pemberitahuan tarif baru kepada Pelanggan	Senantiasa update kontak Pelanggan	-	Manajer Mutu	Petugas Pelayanan
2	Membuat papan informasi / pengumuman perihal tarif baru pada ruang penerimaan sampel	Memastikan media informasi / pengumuman terpasang dengan semestinya	-	Manajer Mutu	Seluruh Personel Lab
3	Menetapkan Pakta Integritas Personel dan Standar Pelayanan	Reviu secara berkala Pakta Integritas dan Standar Pelayanan	-	Manajer Mutu	Seluruh Personel Lab

Martapura, 30 Oktober 2025

Kepala Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman, dan Lingkungan Hidup Kabupaten Banjar,



AKHMAD BAYHAQIE, ST, MT
NIP. 19690909 199703 1 013