



# LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



**DINAS PERUMAHAN RAKYAT, KAWASAN PERMUKIMAN  
DAN LINGKUNGAN HIDUP  
KABUPATEN BANJAR  
TAHUN 2025**

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT pelaksanaan penyusunan Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 dapat diselesaikan. Kegiatan Penyusunan laporan hasil Survey Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Pengelolaan Sampah Tahun 2025 ini diselenggarakan mulai bulan Februari 2025 sampai dengan Oktober 2025.

Disusunnya laporan hasil Survey Kepuasan Masyarakat ini dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik sesuai PERMENPAN RB RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan merupakan salah satu alat yang bisa digunakan oleh unit pelayanan publik untuk untuk mengevaluasi kinerja pelayanan yang dilaksanakan oleh unit tersebut. Yang dapat menjadi gambaran persepsi masyarakat dalam Pelayanan Publik yang diterima, dan dijadikan pedoman dalam perbaikan kualitas kinerja pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Banjar, selain itu Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat dan Rekomendasi serta beberapa catatan berdasarkan pelaksanaan Survey kami sampaikan dalam laporan ini, agar dapat menjadi masukan untuk pelayanan publik dalam pengelolaan sampah di Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kabupaten Banjar.

Dengan ini mengucapkan terima kasih atas bantuan dan dukungan berbagai pihak hingga pelaksanaan Survey kepuasan masyarakat terlaksana dengan lancar. Semoga Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat dalam n Pelayanan Pengelolaan Sampah pada Tahun 2025 ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Martapura, 31 Oktober 2025

Ditandatangani secara elektronik oleh:



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

Akhmad Bayhaqie, ST., MT  
Pembina Tk. I (IV/b)  
NIP. 19690909 199703 1 013



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





## DAFTAR ISI

### Kata Pengantar

BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Hukum	4
BAB II	12
PENGUMPULAN DATA SKM	12
2.1 Pelaksana SKM	12
2.2 Metode Pengumpulan Data	12
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	14
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	14
2.5 Penentuan Jumlah Responden	15
BAB III	17
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	17
3.1 Jumlah Responden SKM	17
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	18
BAB IV	23
ANALISIS HASIL SKM	23
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	23
4.2 Rencana Tindak Lanjut	25
4.3 Tren Nilai SKM	26
LAMPIRAN	30
1 Kuesioner	30
2 Poster Untuk SKM	33
3 Hasil Olah Data SKM	34
4 Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya	50
LAMPIRAN - LAMPIRAN	



Dari segi pemerintahan, Kabupaten Banjar yang merupakan salah satu kabupaten atau dalam hal ini Pemerintah Daerah Kabupaten Banjar, sebagai bentuk Implementasi dan perwujudan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, melakukan penataan organisasi Perangkat Daerah untuk mendukung penyelenggaraan fungsi pemerintahan daerah serta dapat mendorong dan memperlancar pelaksanaan pembangunan yang efektif, efisien, bersih, dan bertanggung jawab guna mewujudkan kesejahteraan masyarakat.

Tabel 1.1 Luas Daerah dan Pembagian Administrasi di Kabupaten Banjar

Kecamatan	Luas Area (km <sup>2</sup> )	Jumlah Desa/ Kelurahan	Persentase Luas Wilayah (%)
(1)	(2)	(3)	(4)
01. Aluh-Aluh	82,48	19	1,77
02. Beruntung Baru	61,42	12	1,32
03. Gambut	129,30	14	2,77
04. Kertak Hanyar	45,83	13	0,98
05. Tatah Makmur	35,47	13	0,76
06. Sungai Tabuk	147,30	21	3,16
07. Martapura	42,03	26	0,90
08. Martapura Timur	29,99	20	0,64
09. Martapura Barat	149,38	13	3,20
10. Astambul	216,50	22	4,64
11. Karang Intan	215,35	26	4,61
12. Aranio	166,35	12	24,98
13. Sungai Pinang	458,65	11	9,82
14. Paramasan	560,85	4	12,01
15. Pengaron	433,25	12	9,28
16. Sambung Makmur	134,65	7	2,88
17. Mataraman	148,40	15	3,18
18. Simpang Empat	453,30	26	9,71
19. Telaga Bauntung	158,00	4	3,38
20. Cintapuri Darussalam	230,71	11	1,1
<b>Kabupaten Banjar</b>	<b>4 668,50</b>	<b>290</b>	<b>100,00</b>

Kepadatan Penduduk Kabupaten Banjar Tahun 2023 adalah 124,22 penduduk/km<sup>2</sup>. Jumlah Penduduk Kabupaten Banjar Tahun 2023 sebanyak 579.910 jiwa. Rasio jenis kelamin penduduk Kab.Banjar Tahun 2023 sebesar 102,04%. Dengan timbulan sampah 0,625 kg/org sehingga apabila tidak dilaksanakan pengelolaan sampah yang benar maka semakin banyak volume timbulan sampah yang menyebabkan Tempat Pembuangan Akhir yang *overload*.

Pengelolaan sampah merupakan salah satu aspek penting dalam upaya menjaga kebersihan lingkungan, kesehatan masyarakat, serta mewujudkan pembangunan berkelanjutan di daerah. Seiring dengan meningkatnya jumlah penduduk dan aktivitas ekonomi, volume sampah yang dihasilkan masyarakat juga mengalami peningkatan signifikan setiap tahunnya. Oleh karena itu, diperlukan sistem pengelolaan sampah yang efektif, partisipatif, dan berwawasan lingkungan agar permasalahan sampah dapat ditangani dengan baik.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah diwajibkan untuk melaksanakan **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)** secara berkala sebagaimana diamanatkan dalam **Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik**. SKM bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, serta menjadi dasar bagi peningkatan kualitas pelayanan di masa mendatang.

Pelaksanaan SKM pada Pelayanan **Pengelolaan Sampah tahun 2025** dimaksudkan untuk memperoleh gambaran objektif mengenai persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan pengelolaan sampah yang meliputi aspek kebersihan lingkungan, ketepatan waktu pengangkutan, sarana prasarana pendukung, serta respon petugas lapangan. Hasil survei ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan acuan dalam perumusan kebijakan, peningkatan kinerja petugas, serta penguatan peran masyarakat dalam sistem pengelolaan sampah.

Dengan demikian, laporan SKM ini disusun sebagai bentuk komitmen pemerintah daerah dalam mewujudkan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat, khususnya dalam bidang pengelolaan sampah di tahun 2025.

## 1.2 Dasar Hukum

Pelaksanaan Kegiatan Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik Tahun Anggaran 2025 yang dilaksanakan di Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kabupaten Banjar merupakan salah satu upaya untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan kepada masyarakat. Sebagai dasar hukum yang melandasi pelaksanaan Survey dimaksud yaitu :

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara RI Tahun 1999 Nomor 60 dan Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 3839);
2. Undang-undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 43550);
3. Undang-undang Nomor 18 Tahun 2008 tentang Pengelolaan Sampah Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 69 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4851;
4. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 140 (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5059);
5. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia No. 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terdaftar dengan UU No 9 Tahun 2015 tentang perubahan kedua atas undang-undang No 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 No. 58);

6. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat;
7. Peraturan PAN dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survey kepuasan masyarakat untuk penyelenggaraan pelayanan public;
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 77 Tahun 2020 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 21 Tahun 2011 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan Daerah;
9. Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 19 Tahun 2007 tentang Kebersihan Lingkungan (Lembaran Daerah Kabupaten Banjar Tahun 2007 Nomor 19, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Banjar Nomor 15) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 5 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 19 Tahun 2007 tentang Kebersihan Lingkungan (Lembaran Daerah Kabupaten Banjar Tahun 2014 Nomor 5 Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Banjar Nomor 5);
10. Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 04 Tahun 2016 tentang Pengelolaan Sampah (Lembaran Daerah Kabupaten Banjar Tahun 2016 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Banjar Nomor 4);
11. Peraturan Bupati Banjar Nomor 56 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Perangkat Daerah;
12. Peraturan Bupati Banjar Nomor 4 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Banjar Nomor 72 Tahun 2019 tentang Standar Biaya Pemerintah Kabupaten Banjar;
13. Peraturan Bupati Banjar tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Banjar Nomor 58 Tahun 2021 tentang Penjabaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2022;

### 1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dari pelaksanaan SKM ini, adalah :

- Melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Dasar Pemerintah Kabupaten Banjar pada Tahun 2025, sehingga diperoleh Nilai/Tingkat Kepuasan Masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan Nilai Kepuasan Masyarakat pada tahun berikutnya;
- Memperbaiki kinerja Unit Pelayanan Publik di Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kabupaten Banjar yang sekaligus merupakan cerminan kinerja pelayanan publik di Kabupaten Banjar menurut persepsi pengguna jasa layanan atau publik;
- Mengidentifikasi Harapan Masyarakat akan pelayanan publik di Kabupaten Banjar.

Tujuan dari pelaksanaan SKM ini, adalah :

- Terukurnya Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Banjar Tahun 2025. Sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Pemetaan kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh masing- masing Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- Teridentifikasinya harapan masyarakat akan pelayanan publik di Kabupaten Banjar;
- Sebagai ukuran dasar dalam penilaian pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya.

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 Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman Dan Lingkungan Hidup dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman Dan Lingkungan Hidup adalah tim yang sesuai SK pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (sebagaimana terlampir) yaitu Bidang Pengelolaan Sampah dan Limbah B3. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat dilakukan terhadap responden secara umum di wilayah yang dilakukan pelayanan mencakup semua elemen masyarakat yang ada di wilayah tersebut.

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. yang menetapkan unsur Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman Dan Lingkungan Hidup sesuai dengan peraturan tersebut meliputi:

1. **Persyaratan**, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Prosedur**, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu pelayanan**, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. **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**, 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**, adalah kemampuan yang harus dimiliki pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku Pelaksana**, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **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.

Langkah-langkah dalam Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat tersebut sebagai berikut:

**a. Persiapan**

- Penetapan Pelaksanaan baik oleh sendiri maupun oleh unit independen
- Penyiapan Bahan yaitu kuesioner dan kelengkapan peralatan
- Penetapan Responden lokasi dan waktu pelaksanaan di antaranya penetapan jumlah responden, serta menentukan lokasi dan mengumpulkan data
- Penyusunan jadwal di antaranya penyusunan rencana pelaksanaan Survey

## b. Pelaksanaan pengumpulan data

- Menyusun kuesioner yang jumlah unsur maupun instrumen pertanyaan yang akan di Survey disesuaikan dengan jenis layanannya dan menentukan jumlah responden sesuai tabel populasi
- Pengisian kuesioner dilakukan oleh petugas unit pelayanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan.
- Pengujian kualitas dan stabilitas data

## 2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara langsung ke masyarakat di beberapa titik lokasi pelayanan beberapa desa atau kelurahan Kabupaten Banjar pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan pada halaman portal survey yang telah disiapkan sekaligus dengan wawancara secara langsung oleh petugas Survey SKM dilapangan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

## 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

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

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Februari 2025	8
2.	Pengumpulan Data	April - Mei 2025	60

3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2025	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni - Oktober 2025	15

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari pelayanan pengelolaan sampah pada Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman Dan Lingkungan Hidup berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman Dan Lingkungan Hidup dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 2.400 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 384 orang.

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

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 3.1 Jumlah Responden SKM

Pada Kegiatan SKM Tahun 2025 dalam mengevaluasi pelayanan publik Tahun 2024, di Lingkungan Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kabupaten Banjar di Desa atau Kelurahan pada Kecamatan Kabupaten Banjar.

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 384 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Data Responden berdasarkan :

a. Jenis Kelamin :

Jenis Kelamin	Responden	Persentase
Laki – Laki	160	41,67%
Perempuan	224	58,33%
<b>Jumlah</b>	<b>384</b>	<b>100,00%</b>

b. Berdasarkan Usia :

Usia	Jumlah	Persentase
< 25 Tahun	2	0,52%
25 - 35 Tahun	88	22,92%
36 – 45 Tahun	216	56,25%
45 Tahun >	78	20,31%
<b>Jumlah</b>	<b>384</b>	<b>100,00%</b>

c. Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Responden	Persentase
SD kebawah	16	4,17%
SLTP (SMP/MTs)	10	2,60%
SLTA(SMA/SMK/MA)	183	47,66%
S1 (Sarjana)	175	45,57%
<b>Jumlah</b>	<b>384</b>	<b>100,00%</b>

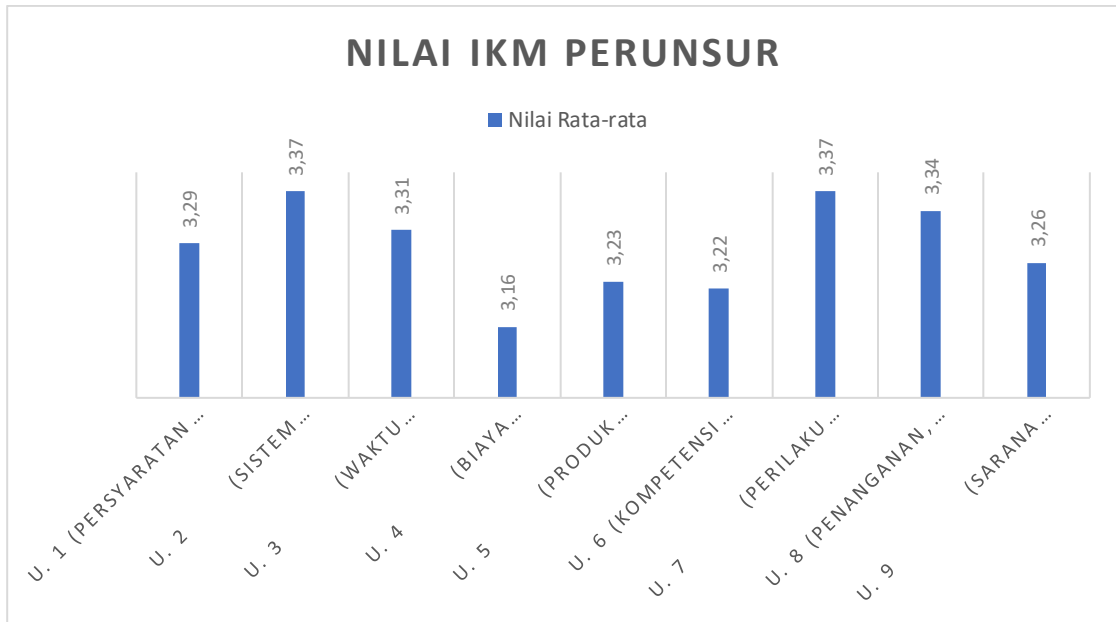
d. Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Responden	Persentase
PNS/TNI/POLRI	127	33,07%
Pegawai Swasta	125	32,55%
Wiraswasta/Usahawan	77	20,05%
Lainnya	0	0,00%
<b>Jumlah</b>	<b>55</b>	<b>14,32%</b>

### 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 :

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3,29	3,37	3,31	3,16	3,23	3,22	3,37	3,34	3,26
<b>Kategori</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>82,08 (A atau Sangat Baik)</b>								



No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	U. 1 (Persyaratan Pelayanan)	3,29
2	U. 2 (Sistem Mekanisme Dan Prosedur)	3,37
3	U. 3 (Waktu Pelayanan)	3,31
4	U. 4 (Biaya Tarif)	3,16
5	U. 5 (Produk Spesifikasi Jenis Layanan)	3,23
6	U. 6 (Kompetensi Pelaksana)	3,22
7	U. 7 (Perilaku Pelaksana)	3,37
8	U. 8 (Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan)	3,34
9	U. 9 (Sarana Prasarana)	3,26
	<b>Jumlah</b>	<b>33,11</b>

Dari 384 responden yang telah didata atau dilakukan oleh tim survey Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup, memberikan jawabannya untuk Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kabupaten Banjar yang di komulatifkan dengan nilai **SANGAT BAIK**.

Dengan demikian, nilai Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Survei x Nilai Dasar =  $3,28 \times 25 = 82,08$
- b. Mutu pelayanan A.
- c. Kinerja unit pelayanan Sangat Baik.

Sebagaimana diketahui bahwa kategori mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut:

Tabel Nilai Persepsi, Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi(NIK), Mutu Pelayanan (X), dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL(NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANA N	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00- 2,5996	25,00 - 43,75	D	Tidak Baik
2	2,60-3,064	43,76 - 62,50	C	Kurang Baik
3	3,0644-3,532	62,51 - 81,25	B	Baik
4	3,5324-4,00	81,26 - 100,00	A	Sangat Baik

Penetapan hasil pelaksanaan survey SKM telah memenuhi tingkat sasaran dari kinerja yang baik, terlihat dari pada jumlah responden yang menjawab pertanyaan rata-rata memberikan cukup baik, tetapi untuk mencapai harapan yang dimaksud masih memerlukan dana dan biaya untuk menunjang pelayanan

khususnya pada Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kabupaten Banjar, sehingga masyarakat menjadi tambah puas lagi.

Pengukuran kinerja yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Banjar pada capaian masing-masing indikator kinerja sasaran yang telah ditetapkan dari Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup. Hasil pengukuran kemudian dikategorikan pencapaian kinerja pada kepuasan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dari masing-masing pelayanan publik dilingkungan Pemerintah Kabupaten Banjar.

Adapun beberapa hal yang perlu diketahui untuk penilaian hasil SKM adalah sebagai berikut :

1. Pada setiap kuesioner yaitu kesesuaian persyaratan pelayanan yang di dapat penilaian **SANGAT BAIK**, dapat diambil dari jumlah rata-rata nilai per unsurnya dari 9 unsur layanan adalah **82,08**.
2. Dari hasil yang telah dicapai, Pimpinan maupun Staff / Karyawan yang berada di Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kabupaten Banjar bekerja sama, baik dalam menempuh langkah-langkah diantaranya memberikan sosialisasi secara terus menerus tentang persyaratan pelayanan, atau cara lainnya yang lebih simpatik kepada masyarakat.

Dalam melaksanakan survey SKM Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kabupaten Banjar mengalami beberapa faktor penghambat yang sering ditemui antara lain :

1. Kesulitan responden untuk menjawab

Dalam menjawab kuesioner yang diberikan oleh petugas survey, responden masih banyak yang belum mengetahui menjawab dengan link simbol QRIS yang diberikan petugas survey KSM dan kurang memahami unsur jawaban dalam kuesioner yang sedikit membingungkan mereka. Ada juga responden yang sibuk dengan pekerjaannya sehingga menjawab kuesioner tergesa-gesa dan tidak dapat menyelesaikan secara sempurna mengisi jawab

kuesioner dan ada Sebagian responden yang enggan menjawab jujur tentang pengelolaan sampah yang ada dilingkungan tempat tinggal mereka.

## 2. Tingkat antusias masyarakat

Kurangnya pemahaman sebagian masyarakat / responden tentang pengelolaan sampah membuat Sebagian Masyarakat / responden menolak memberikan jawaban pada kuesioner dengan alasan karena takut jawabanya akan dijadikan bahan untuk melihat tingkat kemampuan ekonomi rumah tangga mereka.

## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

#### 3.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Biaya tarif merupakan unsur nilai terendah dengan IKM 3,16, yang dilanjutkan Kompetensi Pelaksana dengan IKM 3,22, dan Produk Spesifikasi Jenis Layanan dengan IKM 3,23.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Sistem Mekanisme Dan Prosedur dengan IKM 3,37, Perilaku Pelaksana dengan IKM 3,37, Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan dengan IKM 3,34.

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

- Masih terdapat warga yang enggan berpartisipasi dalam iuran pengelolaan sampah yang ditetapkan oleh pemerintah desa.
- Lokasi Tempat Pembuangan Sementara (TPS) yang cukup jauh dari pemukiman warga menyebabkan sebagian warga menumpuk atau membakar sampah di sekitar rumah.
- Pelayanan pengangkutan sampah belum dilakukan setiap hari sehingga sampah sering menumpuk.
- Tidak tersedia layanan angkutan dari Kelompok Swadaya Masyarakat (KSM).
- Masyarakat berharap agar pelayanan pengelolaan sampah dapat ditingkatkan, terutama dalam hal keramahan dan sikap petugas agar melayani dengan senyum dan ramah.

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

**1. Ketiadaan TPS dan Layanan KSM di Beberapa Wilayah**

Masih terdapat beberapa wilayah permukiman yang belum memiliki Tempat Pembuangan Sementara (TPS) maupun layanan dari Kelompok Swadaya Masyarakat (KSM). Kondisi ini mengakibatkan tidak optimalnya sistem pengumpulan sampah dan berpotensi menimbulkan penumpukan serta pencemaran lingkungan di sekitar permukiman.

**2. Rendahnya Kesadaran Masyarakat terhadap Pengelolaan Sampah**

Sebagian warga masih belum menyadari pentingnya pengelolaan sampah secara baik dan benar. Kurangnya edukasi lingkungan serta minimnya partisipasi dalam kegiatan kebersihan menyebabkan perilaku membuang sampah sembarangan masih ditemukan.

**3. Sampah Menumpuk atau Dibakar di Daerah yang Jauh dari Layanan**

Di beberapa permukiman yang jauh dari jangkauan layanan pengangkutan, warga terpaksa menumpuk atau membakar sampah. Praktik ini berisiko menimbulkan pencemaran udara dan mengganggu kesehatan masyarakat.

**4. Frekuensi Pengangkutan Sampah yang Tidak Setiap Hari**

Pelayanan pengangkutan sampah belum dapat dilakukan setiap hari karena cakupan wilayah yang luas dan keterbatasan armada serta tenaga kerja. Akibatnya, terjadi penumpukan sampah di beberapa titik.

**5. Kualitas SDM Petugas Layanan Pengelolaan Sampah**

Petugas layanan kebersihan belum pernah mendapatkan pelatihan khusus mengenai pelayanan prima (*service excellent*). Selain itu, belum ada sistem penghargaan atau insentif bagi petugas yang berprestasi, sehingga motivasi kerja belum optimal.

## 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.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat intern membahas permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

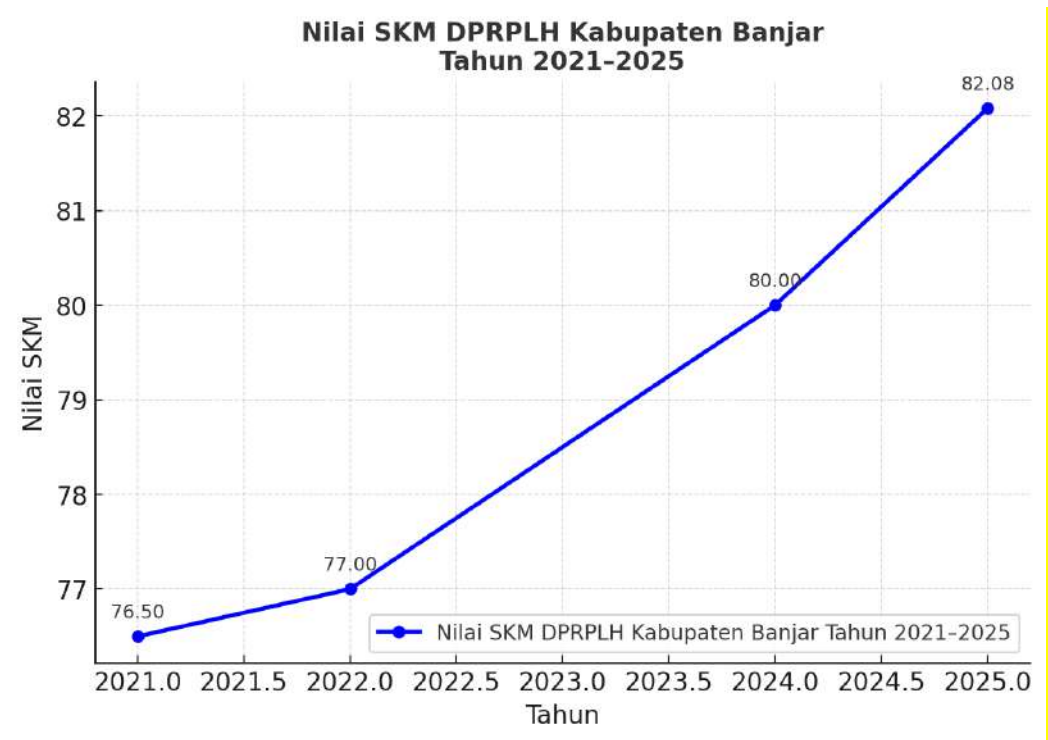
Biaya tarif merupakan perunsur nilai terendah dengan IKM 3,16, yang dilanjutkan Kompetensi Pelaksana dengan IKM 3,22, dan Produk Spesifikasi Jenis Layanan dengan IKM 3,23

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	<b>Biaya Tarif</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pemerintah desa dan pengelola KSM perlu melakukan sosialisasi rutin mengenai manfaat layanan pengelolaan sampah dan transparansi penggunaan dana iuran.</li> <li>- Melibatkan tokoh masyarakat dan RT/RW dalam mengedukasi serta mendorong partisipasi warga.</li> </ul>	√	√	√	√	<b>DPRKPLH Bidang PSLB3</b>

2	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	Melakukan evaluasi dan pembinaan secara berkala terhadap petugas lapangan		√			<b>DPRKPLH Bidang PSLB3</b>
3	<b>Produk Spesifikasi Jenis Layanan</b>	Mensosialisasikan layanan khusus seperti pengangkutan sampah organik untuk kompos dan sampah anorganik untuk daur ulang melalui Bank Sampah atau KSM.			√	√	<b>DPRKPLH Bidang PSLB3</b>

#### 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 Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kabupaten Banjar dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025 pada Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kabupaten Banjar Kabupaten Banjar



### BAB III KESIMPULAN

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

1. Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kabupaten Banjar Kabupaten Banjar telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (presentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Memperbanyak pembentukan dan melakukan pembinaan secara intensif KSM(Kelompok Swadaya Masyarakat) dan Bank Sampah agar masalah pelayanan pengangkutan sampah dapat tertangani	Koordinasi dan Pembinaan Pengelolaan Sampah dengan pembentukan dan Bank Sampah KSM(Kelompok Swadaya Masyarakat)	Sepanjang Tahun	DPRKP LH Bidang PSLB3	DPRKPLH Bidang PSLB3

Martapura, 31 Oktober 2025

KEPALA DINAS PERUMAHAN RAKYAT,  
KAWASAN PERMUKIMAN DAN LINGKUNGAN  
HIDUP KABUPATEN BANJAR



**Ahmad Bayhaqie, ST., MT**

Pembina Tk.I – IV/b

NIP. 19690909 199703 1 013

# 1 Kuesioner

**SURVEI KEPUASAN TERHADAP PELAYANAN DINAS PERUMAHAN RAKYAT, KAWASAN PERMUKIMAN DAN LINGKUNGAN HIDUP KABUPATEN BANJAR BIDANG PENGELOLAAN SAMPAH DAN LIMBAH B3**

Pelayanan Pengelolaan Sampah Tahun 2025

simitra.dprkplh.kab.banjar3@gmail.com Ganti akun

Tidak dibagikan

Usia

Jawaban Anda

Jenis Kelamin

L

Jenis Kelamin

L

P

Pendidikan

SD

SMP

SMA

S1

S2

S3

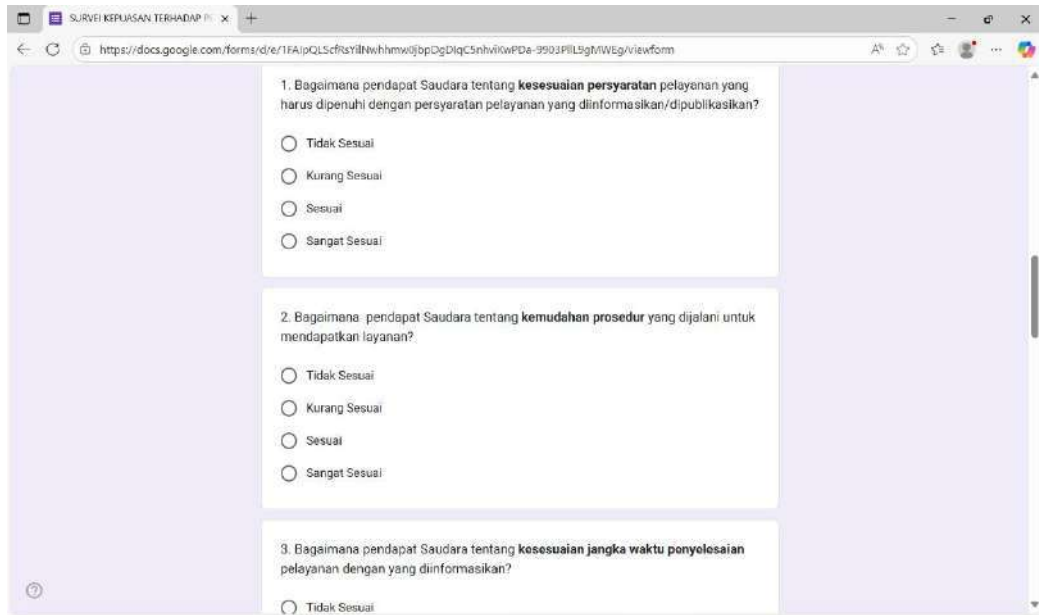
Pekerjaan

PNS

TNI

POLRI

SWASTA



SURVEI KEPUKSIAN TERHADAP ...

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang **kesesuaian persyaratan** pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan?

Tidak Sesuai

Kurang Sesuai

Sesuai

Sangat Sesuai

2. Bagaimana pendapat Saudara tentang **kemudahan prosedur** yang dijalani untuk mendapatkan layanan?

Tidak Sesuai

Kurang Sesuai

Sesuai

Sangat Sesuai

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang **kesesuaian jangka waktu penyelesaian** pelayanan dengan yang diinformasikan?

Tidak Sesuai

Dan seterusnya dengan kuesioner lengkap sesuai dengan lampiran berikut.





## 2 Poster Untuk SKM

The poster is a vertical rectangular graphic with a dark blue background. At the top left is the official logo of the Province of Banjar, which includes a yellow shield with a blue border, a star, and a crescent moon. To its right is the acronym 'DPRKPLH' in large white letters. Further right is the logo of the Ministry of Environment, Living and Forestry, featuring a stylized tree with roots and a sun. Below these logos, the text 'SCAN QR CODE UNTUK BANTU KAMI MENJADI LEBIH BAIK' is written in white, all-caps font. In the center of the poster is a large QR code with a circular logo in its center. At the bottom, a teal-colored horizontal bar contains the phone number '0822-4004-1800' in white, bold, sans-serif font.

**BANJAR**

**DPRKPLH**

KEMENTERIAN LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN

SCAN QR CODE UNTUK BANTU KAMI MENJADI LEBIH BAIK

**0822-4004-1800**

### 3 Hasil Olah Data SKM

#### TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

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

V Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	4	4	4	3	2	4	4	4	3
2	3	4	4	3	4	4	4	4	4
3	3	4	3	4	3	4	3	4	3
4	3	4	3	4	3	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	3	4	4
6	3	4	4	4	4	4	4	3	4
7	4	4	3	3	4	4	4	4	4
8	3	3	4	4	3	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	3	4
10	3	4	4	4	4	4	3	4	4
11	4	4	4	3	3	4	3	4	4
12	4	3	4	4	4	4	4	4	3
13	4	4	3	4	4	4	3	3	4
14	4	3	4	4	3	4	4	4	4
15	4	4	3	4	3	4	4	4	4
16	3	3	4	4	4	4	3	3	4
17	4	4	4	4	4	4	4	3	4
18	3	3	4	4	3	4	4	4	3
19	4	4	4	3	4	4	4	3	3
20	3	4	4	4	3	3	4	4	4
21	3	3	3	4	4	4	4	4	4
22	4	4	3	4	4	4	4	4	4
23	4	4	3	4	4	4	3	3	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	3
25	4	3	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	3	3	4	3	4	4	4
27	4	4	4	2	4	4	3	4	3
28	4	4	3	3	3	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4

31	4	4	4	4	4	3	3	2	3
32	4	3	3	4	4	4	4	3	4
33	4	4	4	4	4	4	3	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	3
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	3	4	3	4	4	4	4	3
37	4	3	4	3	4	4	4	4	4
38	4	4	4	3	4	4	4	4	2
39	4	4	4	4	4	4	4	4	3
40	4	4	4	4	4	4	4	3	2
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	3	3	3	3
43	4	3	4	4	4	4	4	4	4
44	4	3	4	3	4	3	4	3	3
45	4	4	4	3	4	3	4	4	4
46	2	3	4	4	4	4	4	4	3
47	3	4	4	3	4	3	4	4	3
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	3	4	3	4	4	4	4	3
50	4	3	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	3	3
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	3	3	4	4	3	4	4	3	4
54	3	3	3	4	3	3	4	3	3
55	4	4	4	4	4	3	4	4	3
56	3	4	4	3	4	3	4	4	3
57	3	4	4	4	3	4	4	4	4
58	3	4	3	4	4	4	4	4	4
59	4	3	4	4	4	4	3	3	3
60	4	4	4	3	4	3	3	4	3
61	3	4	3	4	4	3	4	3	4
62	4	3	4	4	4	4	4	3	4
63	4	4	4	4	3	4	2	3	3
64	4	3	4	4	3	4	4	4	4
65	4	3	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	3	4	4	3	3	4
67	4	3	3	4	4	4	4	4	4
68	4	3	3	4	3	3	3	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	3	3	4	3
72	4	4	4	4	4	4	4	4	3
73	3	4	3	4	4	3	4	4	3
74	4	3	4	4	4	4	3	4	4
75	3	4	3	3	4	4	3	4	3
76	3	4	4	4	4	4	4	3	4

77	3	3	4	3	3	4	3	3	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	3
79	3	3	3	4	3	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	2	2	2	3	4	4	4	3	3
82	4	4	4	4	4	4	4	2	3
83	3	3	4	3	3	4	4	4	3
84	3	4	4	3	2	4	4	3	4
85	3	3	3	4	4	4	4	4	3
86	4	4	4	4	4	4	3	3	3
87	3	4	3	3	3	4	4	4	3
88	3	4	3	4	4	4	4	3	3
89	2	2	3	4	3	3	4	4	4
90	2	3	3	4	4	4	3	3	3
91	3	4	4	4	4	4	4	4	4
92	3	3	4	4	4	4	4	3	3
93	3	4	3	4	4	4	4	2	2
94	3	3	4	4	4	4	4	3	4
95	3	4	3	4	4	3	4	4	4
96	3	3	4	4	3	4	3	3	3
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	3	3	3	4	4	4	3	4	4
99	3	3	4	3	4	4	4	4	4
100	3	4	3	2	3	4	3	4	3
101	3	2	2	4	3	4	4	4	4
102	3	4	4	4	4	4	4	4	4
103	3	4	4	4	3	4	3	2	3
104	2	2	3	4	3	4	4	2	4
105	4	4	4	4	3	4	3	3	4
106	4	4	4	4	4	4	3	3	3
107	2	2	3	4	4	4	3	2	3
108	4	3	4	4	4	4	4	4	4
109	4	4	3	4	4	4	3	3	4
110	4	4	3	4	4	4	4	4	4
111	4	4	3	4	4	4	4	4	4
112	4	4	3	3	4	4	4	4	3
113	3	4	3	4	4	4	4	4	4
114	4	4	3	4	4	3	4	3	4
115	4	4	4	4	4	4	4	2	4
116	4	4	4	4	4	3	4	4	4
117	4	4	4	4	4	4	3	4	3
118	4	4	4	3	3	4	4	4	4
119	3	4	4	4	3	4	4	3	3
120	3	4	4	4	4	4	4	4	3
121	3	4	4	4	2	4	4	2	3
122	4	4	4	4	3	3	3	4	4

123	3	4	4	4	4	4	4	4	4
124	4	4	4	3	3	3	4	4	4
125	3	4	4	3	4	4	4	4	4
126	3	3	4	4	4	4	3	4	4
127	4	3	3	4	4	4	3	4	4
128	3	3	4	4	4	4	4	4	4
129	3	4	3	4	4	3	3	4	4
130	4	4	4	4	4	3	4	4	4
131	3	4	4	4	4	4	4	4	4
132	3	3	3	4	4	4	4	4	4
133	4	4	3	4	3	3	3	3	4
134	3	4	3	4	4	4	4	3	4
135	3	4	3	4	3	3	4	4	2
136	4	4	4	4	4	3	2	2	4
137	4	4	4	4	3	4	4	3	2
138	4	3	3	4	4	4	2	4	3
139	4	3	2	4	4	4	3	3	1
140	3	4	4	4	4	4	4	4	2
141	4	4	2	4	2	4	4	4	2
142	3	4	4	4	4	4	4	3	3
143	3	3	3	4	2	4	4	4	4
144	4	3	1	4	4	4	3	3	3
145	4	4	3	4	3	4	2	3	2
146	4	4	3	4	4	4	4	3	2
147	3	4	4	4	3	4	3	4	4
148	4	3	4	4	4	4	4	3	4
149	4	3	2	4	4	4	3	4	4
150	3	4	3	4	4	3	4	3	4
151	3	4	4	4	3	4	4	3	4
152	4	4	3	4	4	4	4	3	4
153	4	4	3	4	4	4	4	3	4
154	4	4	4	4	3	4	4	4	4
155	3	4	3	4	4	4	4	2	4
156	4	4	3	4	4	4	4	2	4
157	3	4	4	4	3	4	3	4	4
158	4	4	3	4	3	4	4	4	4
159	3	4	4	4	4	4	3	3	4
160	4	4	3	4	4	4	4	3	4
161	3	4	3	4	4	4	4	4	4
162	4	4	2	4	4	4	4	4	4
163	4	4	4	4	4	4	3	4	4
164	4	4	4	4	4	3	4	4	4
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	4	4	4	4	4	3	4	4	4
167	3	4	4	4	4	4	4	4	4
168	3	3	4	4	2	4	4	4	4

169	3	4	3	4	3	4	4	4	4
170	4	4	4	3	4	4	4	4	4
171	3	4	4	3	2	4	4	2	3
172	4	4	4	3	3	4	4	3	4
173	3	4	3	3	3	4	4	2	3
174	4	3	3	3	4	4	4	3	4
175	3	4	4	4	4	4	4	4	3
176	4	4	3	4	4	3	3	4	4
177	4	4	4	3	4	4	4	3	2
178	3	4	4	4	3	3	4	3	1
179	3	3	3	4	4	4	4	4	1
180	2	4	4	4	2	2	3	3	3
181	4	3	3	4	3	4	3	4	2
182	4	3	4	3	3	4	4	3	2
183	4	3	2	4	3	4	4	4	4
184	4	3	4	4	4	4	4	4	4
185	3	2	4	3	2	2	3	4	4
186	4	4	2	3	2	3	3	4	4
187	3	2	4	4	4	4	4	2	4
188	4	4	3	4	3	4	4	4	3
189	3	4	4	4	4	4	3	4	4
190	4	3	3	3	4	4	4	4	3
191	2	2	3	2	4	4	4	4	3
192	4	1	2	1	3	4	3	3	3
193	3	4	2	1	3	4	4	3	2
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4
195	4	4	4	4	4	4	4	4	4
196	4	4	3	3	3	4	3	3	4
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4
198	3	4	4	4	4	4	4	4	2
199	1	4	4	3	1	4	4	4	2
200	3	4	4	3	3	4	4	1	2
201	4	4	4	4	4	4	4	2	1
202	3	4	2	4	1	4	3	2	1
203	3	4	4	4	4	4	4	4	1
204	3	4	3	3	4	4	3	2	4
205	3	4	3	4	4	4	3	3	4
206	4	4	3	4	4	3	4	3	4
207	4	4	3	4	3	4	3	3	4
208	3	3	4	3	3	4	3	3	3
209	4	3	3	3	3	3	3	2	3
210	2	3	3	3	3	4	3	2	3
211	2	4	4	4	3	3	4	3	3
212	3	4	3	4	3	2	4	3	3
213	3	4	3	3	3	2	3	2	3
214	3	4	3	3	3	4	4	3	3

215	2	3	3	3	3	2	3	2	3
216	2	3	3	3	3	2	3	3	3
217	3	3	3	3	3	2	3	2	3
218	3	3	4	3	4	2	3	3	3
219	2	3	3	3	3	2	3	3	3
220	2	3	3	4	3	2	4	2	2
221	2	3	2	3	3	3	4	2	2
222	3	3	3	3	3	4	3	3	2
223	3	3	3	2	3	2	3	1	2
224	4	3	3	3	3	3	3	2	4
225	4	4	3	3	2	4	3	3	4
226	3	3	3	3	2	4	2	3	1
227	2	3	2	3	2	4	2	4	4
228	3	2	2	3	2	3	2	3	4
229	3	4	4	2	3	2	2	3	3
230	3	2	3	2	2	4	4	2	3
231	3	2	3	1	2	3	2	3	3
232	4	2	3	4	2	3	3	3	3
233	4	2	3	4	3	2	4	3	3
234	2	4	4	4	4	3	4	3	3
235	2	4	2	4	2	3	3	4	3
236	2	1	3	4	3	2	2	4	2
237	2	2	4	4	3	2	2	3	4
238	4	4	2	4	1	3	2	4	4
239	4	4	1	4	4	2	4	2	2
240	2	4	3	4	4	3	3	1	2
241	4	3	3	4	2	3	4	2	3
242	4	3	3	4	4	3	3	4	3
243	4	1	3	4	4	3	3	2	3
244	4	3	3	4	4	2	2	2	4
245	4	4	4	4	2	3	3	2	1
246	3	3	4	4	2	3	3	4	3
247	2	3	4	2	4	3	3	4	3
248	3	4	4	3	4	3	4	4	4
249	4	4	4	2	2	4	4	2	3
250	4	4	4	4	2	4	3	2	3
251	3	4	4	3	2	4	3	2	3
252	3	4	3	4	2	4	4	2	4
253	4	4	3	4	4	3	3	4	4
254	4	4	3	2	4	2	4	3	2
255	2	4	3	2	3	3	3	4	2
256	2	4	3	2	3	3	4	2	2
257	2	3	3	4	3	3	3	4	3
258	2	3	4	4	3	3	4	2	3
259	4	4	4	3	4	4	4	2	3
260	2	2	4	3	3	4	4	2	3

261	2	4	3	3	4	2	4	3	3
262	2	4	3	3	3	2	3	3	3
263	4	4	3	3	2	4	3	2	3
264	4	4	3	3	3	4	4	3	3
265	2	4	3	3	4	4	3	3	3
266	4	2	4	4	3	3	3	4	3
267	4	2	4	2	3	2	3	2	3
268	2	4	4	2	3	3	4	2	4
269	3	2	4	2	4	3	3	4	3
270	3	4	3	2	3	4	3	4	3
271	3	2	3	2	2	3	4	4	3
272	2	4	4	4	4	3	4	4	3
273	3	4	4	4	3	4	3	3	3
274	3	3	4	4	4	4	4	2	3
275	4	3	4	4	4	3	2	2	4
276	3	2	3	3	3	2	2	2	4
277	3	4	4	4	4	4	4	3	4
278	3	3	3	3	4	3	4	3	3
279	4	3	4	2	4	3	3	3	4
280	3	3	3	4	2	3	2	2	3
281	3	2	3	3	4	3	3	3	3
282	3	3	2	2	3	3	2	3	4
283	4	2	2	2	4	3	1	4	3
284	3	2	3	2	3	2	4	3	4
285	4	4	3	2	2	2	2	3	4
286	3	4	3	2	2	2	4	22	4
287	3	4	4	2	3	3	3	3	4
288	4	3	3	3	2	2	1	3	3
289	3	3	3	3	3	2	3	4	3
290	3	4	2	2	2	2	3	3	4
291	4	4	4	2	4	2	4	2	4
292	4	4	4	2	4	4	3	4	3
293	3	2	4	4	3	2	3	3	4
294	3	2	2	2	2	4	3	4	4
295	2	2	2	4	3	4	3	2	4
296	3	4	1	3	3	4	4	3	4
297	3	2	4	3	4	4	4	4	4
298	3	4	4	4	2	3	4	3	2
299	4	3	2	3	2	2	2	3	2
300	4	3	4	4	2	4	3	4	4
301	3	3	4	2	4	3	4	2	4
302	4	4	2	2	3	3	4	3	3
303	3	3	4	2	3	3	3	4	4
304	3	3	3	4	4	3	3	3	4
305	3	4	3	3	3	4	4	3	4
306	4	3	4	3	4	3	4	3	2

307	3	4	3	3	3	4	3	4	4
308	3	3	4	3	3	4	3	4	4
309	4	3	4	4	3	1	3	4	2
310	4	3	2	4	3	1	4	2	2
311	4	3	2	4	4	3	4	2	4
312	4	3	2	3	4	2	4	2	2
313	2	4	2	4	3	4	4	4	3
314	2	4	2	3	3	1	3	4	4
315	2	2	3	4	3	2	4	3	3
316	4	2	4	4	3	1	2	3	4
317	4	1	4	3	3	3	4	3	3
318	3	4	1	3	3	3	2	4	4
319	3	4	4	4	4	3	2	3	2
320	4	1	2	2	2	3	1	4	4
321	3	2	4	4	2	3	1	4	3
322	3	2	1	1	2	4	4	4	4
323	4	2	4	4	2	3	4	3	2
324	4	4	2	2	2	4	3	4	2
325	4	2	4	2	4	2	4	3	2
326	4	3	1	4	3	2	4	3	4
327	3	3	3	4	3	3	3	4	4
328	4	4	4	4	4	3	3	4	4
329	3	3	2	4	3	4	3	4	4
330	4	4	4	2	3	4	4	4	4
331	3	3	2	4	3	4	4	4	2
332	3	4	2	3	3	4	4	4	3
333	3	1	2	4	3	4	4	2	1
334	3	4	4	3	1	4	4	4	4
335	3	2	3	4	4	4	4	2	4
336	3	2	3	4	2	4	4	4	3
337	1	4	4	4	4	4	4	4	3
338	4	4	3	2	3	4	3	2	3
339	3	3	2	2	2	4	4	3	4
340	3	3	4	1	4	4	4	2	3
341	4	4	4	4	3	4	3	2	4
342	3	3	3	4	4	4	3	4	2
343	4	4	4	1	2	4	2	1	4
344	3	4	3	1	4	4	2	4	4
345	3	4	4	4	4	4	4	3	2
346	3	4	4	4	3	4	4	4	4
347	2	2	4	3	2	3	3	2	2
348	3	3	4	4	4	4	4	4	3
349	2	3	4	4	4	4	4	4	2
350	2	4	4	2	4	4	3	4	4
351	4	4	4	4	2	2	2	4	4
352	4	1	2	2	2	1	4	4	4

353	4	2	2	2	4	2	4	4	4
354	4	4	4	4	4	2	3	4	3
355	2	2	2	4	4	4	4	4	3
356	2	4	4	4	4	2	4	4	4
357	2	3	2	3	2	2	4	4	2
358	2	3	3	2	4	2	4	4	3
359	2	3	4	2	4	3	4	4	3
360	2	4	2	2	4	3	4	4	4
361	2	3	2	3	4	1	4	4	2
362	2	3	2	3	4	3	4	4	3
363	2	4	2	2	4	3	4	4	3
364	4	4	3	2	4	3	3	4	3
365	4	4	3	2	4	4	3	4	4
366	2	2	2	1	4	3	4	4	3
367	4	4	4	1	1	4	3	3	4
368	3	3	4	3	3	4	3	3	3
369	4	4	4	4	4	4	4	3	4
370	4	4	4	4	4	2	4	4	4
371	4	4	4	4	4	4	4	4	4
372	4	4	4	4	4	4	4	4	4
373	4	4	4	4	4	4	4	4	4
374	4	4	4	4	4	4	4	4	4
375	4	4	4	4	4	4	4	4	4
376	4	4	4	4	4	4	4	4	4
377	4	4	4	4	4	4	4	4	4
378	4	4	4	4	4	4	4	4	4
379	4	4	4	4	4	4	4	4	2
380	4	4	4	4	4	4	4	4	4
381	4	4	4	4	4	4	4	4	4
382	4	4	4	4	4	4	4	4	4
383	4	4	4	4	4	4	4	4	4
384	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>Total</b>	<b>1330</b>	<b>138</b>	<b>137</b>	<b>1418</b>	<b>138</b>	<b>142</b>	<b>1399</b>	<b>1350</b>	<b>136</b>
		<b>2</b>	<b>2</b>		<b>3</b>	<b>8</b>			<b>6</b>
<b>Rata-Rata</b>	<b>3,46</b>	<b>3,60</b>	<b>3,57</b>	<b>3,69</b>	<b>3,60</b>	<b>3,72</b>	<b>3,64</b>	<b>3,52</b>	<b>3,56</b>
<b>Nilai Rata-Rata Tertimbang</b>	<b>0,38</b>	<b>0,40</b>	<b>0,40</b>	<b>0,41</b>	<b>0,40</b>	<b>0,41</b>	<b>0,40</b>	<b>0,39</b>	<b>0,40</b>
<b>Total Hasil Survey</b>	<b>3,20</b>								
<b>NILAI SKM TAHUN 2024 :</b>	<b>80,02</b>								

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















#### **4 Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya**

### **LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA TAHUN 2024**

**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT Pelaksanaan**

**Survei Kepuasan Masyarakat**

**PERIODE 2024**



**DINAS PERUMAHAN RAKYAT, KAWASAN  
PERMUKIMAN DAN LINGKUNGAN HIDUP**

**KABUPATEN BANJAR**

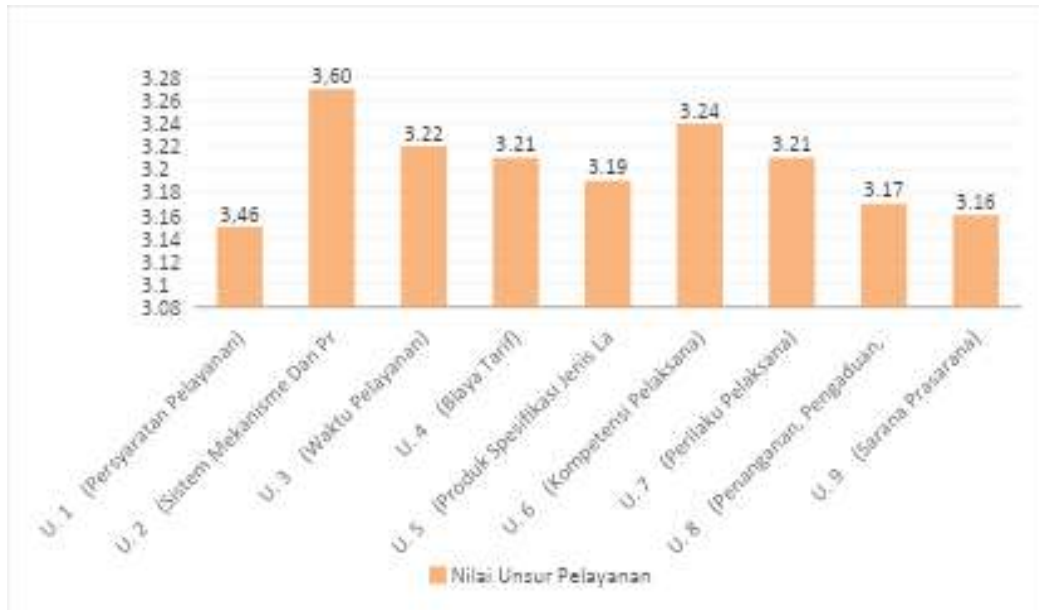
**TAHUN 2025**

## BAB I DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kabupaten Banjar Kabupaten Banjar Periode 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2024

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	U. 1 (Persyaratan Pelayanan)	3,15
2	U. 2 (Sistem Mekanisme Dan Prosedur)	3,27
3	U. 3 (Waktu Pelayanan)	3,22
4	U. 4 (Biaya Tarif)	3,21
5	U. 5 (Produk Spesifikasi Jenis Layanan)	3,19
6	U. 6 (Kompetensi Pelaksana)	3,24
7	U. 7 (Perilaku Pelaksana)	3,21
8	U. 8 (Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan)	3,17
9	U. 9 (Sarana Prasarana)	3,16
	<b>Jumlah</b>	<b>28,81</b>



Berkaca pada data di atas, dapat terlihat grafik hasil SKM Periode 2022 ada beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	Sosialisasi pengelolaan sampah	√	√	√	√	<b>DPRKPLH Bidang PSLB3</b>

		Pembentukan KSM(Kelompok Swadaya Masyarakat)	√	√	√	√	<b>DPRKPLH</b> <b>Bidang</b> <b>PSLB3</b>
2	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan		√			<b>DPRKPLH</b> <b>Bidang</b> <b>PSLB3</b>
		Simplifikasi proses komunikasi dengan masyarakat			√	√	<b>DPRKPLH</b> <b>Bidang</b> <b>PSLB3</b>
3	Sarana Prasarana	Evaluasi sarana dan prasarana yang memadai untuk mendukung pelayanan.			√	√	<b>DPRKPLH</b> <b>Bidang</b> <b>PSLB3</b>

## BAB II

### REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	Sudah	-Membentuk tim evaluasi internal. -Melakukan survei lapangan dan pencatatan kondisi fasilitas. -Menyusun laporan hasil evaluasi beserta rekomendasi perbaikan atau pengadaan baru.	<a href="#">SKM 2025</a>	Dokumen pendukung sering tidak lengkap saat pengajuan layanan.
2	<b>Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	Sudah	Situs halaman Informasi Instagram :@bpslb3.martapura/Facebook :Bpslb Kab Banjar/Email : bidangpssl3123@gmail.com / Nomor whatsapp	<a href="#">SKM 2025</a>	Masyarakat belum aktif menyampaikan pengaduan atau saran karena kurangnya sosialisasi kanal

			untuk layanan 0822-4004- 1800		pengaduan.
3	<b>Sarana Prasarana</b>	Sudah	Terbentuknya KSM(Kelompok Swadaya Masyarakat) di beberapa desa/kelurahan /kecamatan di Kab. Banjar	<a href="#">SKM 2025</a>	Keterbatasa n anggaran untuk pengadaan dan pemeliharaa n sarana baru.

## BAB V

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana dalam bahasan hasil penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Secara umum kualitas pelayanan Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kabupaten Banjar Kabupaten Banjar dipersepsikan **SANGAT BAIK** oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh berkisar di antara 81,26 – 100,00. Nilai SKM yang diperoleh dari 9 unsur pelayanan adalah 82,08 ; dan
2. Semua unsur menunjukkan hasil yang baik dengan Nilai Rata Rata Indeks Kepuasan Masyarakat 3,28 hal ini menunjukkan bahwa Pelayanan pada Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kabupaten Banjar “**SANGAT BAIK**”.

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2025 terhadap pelayanan pengelolaan sampah di Kabupaten Banjar, terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan untuk mewujudkan pelayanan yang lebih efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Aspek-aspek yang menjadi perhatian utama meliputi **biaya/tarif pelayanan, produk atau spesifikasi jenis layanan, serta kompetensi pelaksana pelayanan.**

Adapun tindak lanjut pada masing-masing aspek adalah sebagai berikut:

1. 

<b>Aspek</b>	<b>Biaya/Tarif</b>	<b>Pelayanan</b>
Diperlukan evaluasi dan peninjauan terhadap kebijakan biaya retribusi pengelolaan sampah agar sesuai dengan kemampuan masyarakat dan asas keadilan. Penyesuaian tarif hendaknya mempertimbangkan efisiensi pengelolaan, transparansi biaya operasional, serta keberlanjutan layanan. Sosialisasi terkait besaran tarif, mekanisme pembayaran, dan manfaat yang diperoleh masyarakat perlu dilakukan secara terbuka melalui berbagai media informasi di tingkat kelurahan/desa.		



**2. Aspek Produk atau Spesifikasi Jenis Layanan**

Perlu dilakukan peninjauan terhadap standar pelayanan pengelolaan sampah, meliputi frekuensi pengangkutan, jenis sampah yang dilayani (organik, anorganik, B3 rumah tangga), serta cakupan wilayah layanan. Masing-masing unit pelayanan atau KSM/Bank Sampah diharapkan memperjelas jenis dan mutu layanan yang diberikan, termasuk waktu pengangkutan dan pengolahan akhir, agar masyarakat memahami dan dapat menilai kualitas layanan secara objektif.

**3. Aspek Kompetensi Pelaksana Pelayanan**

Peningkatan kompetensi pelaksana, baik petugas lapangan, pengelola TPS/TPS3R, maupun pengurus KSM dan Bank Sampah, perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui pelatihan teknis dan pembinaan. Materi pelatihan difokuskan pada pengelolaan sampah berbasis 3R (Reduce, Reuse, Recycle), pelayanan publik yang responsif, serta keselamatan kerja di lapangan. Dengan peningkatan kompetensi ini, diharapkan petugas mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan ramah kepada masyarakat.

Pelaksanaan tindak lanjut tersebut akan mendukung terciptanya sistem pengelolaan sampah yang berkelanjutan, transparan, dan partisipatif di Kabupaten Banjar. Pemerintah daerah berkomitmen untuk terus melakukan evaluasi dan pembinaan agar layanan pengelolaan sampah semakin berkualitas dan memberikan manfaat nyata bagi masyarakat serta lingkungan.

Martapura, 31 Oktober 2025

KEPALA DINAS PERUMAHAN RAKYAT,  
KAWASAN PERMUKIMAN DAN LINGKUNGAN  
HIDUP KABUPATEN BANJAR

Akhmad Bayhaqie, ST., MT

Pembina Tk.I - IV/b

NIP. 19690909 199703 1 013



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

Jl. Sekumpul Ujung Desa Bincau Telp.(0511) 4721719 Fax 0511-4722291 Martapura  
Website : dprkplh.banjarkab.go.id E-Mail : dprkplhkabbanjar@gmail.com Kode Pos 70611

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERUMAHAN RAKYAT, KAWASAN PERMUKIMAN  
DAN LINGKUNGAN HIDUP KABUPATEN BANJAR**

**NOMOR : 100.3.5.4/275/DPRKPLH/2025**

**TENTANG**

**PEMBENTUKAN TIM PENGENDALI DAN PENYUSUNAN SERTA PENDATAAN  
SURVEYOR SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN ANGGARAN 2025  
KEPALA DINAS PERUMAHAN RAKYAT, KAWASAN PERMUKIMAN DAN  
LINGKUNGAN HIDUP KABUPATEN BANJAR**

**Menimbang :**

- a. Bahwa pelayanan kepada masyarakat oleh aparatur pemerintah perlu terus ditingkatkan, sehingga mencapai kualitas yang diharapkan;
- b. Bahwa untuk mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat, perlu dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat terhadap pelayanan, melalui penyusunan indeks kepuasan masyarakat;
- c. Bahwa berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPERNAS), salah satu kegiatan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik adalah menyusun Survey Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat;
- d. Bahwa untuk dimaksud tersebut pada huruf a, b, dan c adalah Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam hal pelayanan bidang kebersihan dan untuk itu perlu ditetapkan dengan Surat Keputusan Kepala Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kab. Banjar.

**Mengingat :**

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara RI Tahun 1999 Nomor 60 dan Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 3839);
2. Undang-undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 43550);

3. Undang-undang Nomor 18 Tahun 2008 tentang Pengelolaan Sampah Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 69 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4851;
4. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 140 (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5059);
5. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia No. 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terdaftar dengan UU No 9 Tahun 2015 tentang perubahan kedua atas undang-undang No 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 No. 58);
6. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat;
7. Peraturan PAN dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survey kepuasan masyarakat untuk penyelenggaraan pelayanan public;
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 77 Tahun 2020 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 21 Tahun 2011 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan Daerah;
9. Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 19 Tahun 2007 tentang Kebersihan Lingkungan (Lembaran Daerah Kabupaten Banjar Tahun 2007 Nomor 19, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Banjar Nomor 15) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 5 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 19 Tahun 2007 tentang Kebersihan Lingkungan (Lembaran Daerah Kabupaten Banjar Tahun 2014 Nomor 5 Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Banjar Nomor 5);
10. Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 04 Tahun 2016 tentang Pengelolaan Sampah (Lembaran Daerah Kabupaten Banjar Tahun 2016 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Banjar Nomor 4);
11. Peraturan Bupati Banjar Nomor 56 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Perangkat Daerah;

12. Peraturan Bupati Banjar Nomor 4 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Banjar Nomor 72 Tahun 2019 tentang Standar Biaya Pemerintah Kabupaten Banjar;
13. Peraturan Bupati Banjar tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Banjar Nomor 58 Tahun 2021 tentang Penjabaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2022;
14. DPA Bulan Januari Tahun 2025.

**Memperhatikan :**

DPA SKPD Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kabupaten Banjar Tahun Anggaran 2025 Nomor 2.11.11.2.01.0008 Kegiatan Penyusunan Rencana, Kebijakan dan Strategi Daerah Pengelolaan Sampah Kabupaten/Kota

**MEMUTUSKAN**

**Mentapkan :**

**KESATU :** Menunjuk nama-nama yang tercantum dalam Lampiran keputusan ini sebagai Tim Pengendali dan Penyusunan serta Pendataan Surveyor Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kabupaten Banjar Tahun 2025.

**KEDUA :** Tugas Pokok dari Tim Pengendali dan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat:

1. Menyusun persiapan bahan - bahan seperti kuesioner, bentuk jawaban, penetapan responden, lokasi dan waktu pengumpulan data;
2. Melaksanakan pengumpulan data SKM;
3. Melaksanakan pengolahan data dari data - data yang sudah terkumpul;
4. Menyusun laporan hasil penyusunan survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kebersihan Kabupaten Banjar;
5. Memberi saran dan masukan kepada Pengguna Anggaran.

- KETIGA : Tugas Pokok Tim Pendataan dan Surveyor Survei Kepuasan Masyarakat:
1. Menyebarkan kuisisioner kepada masyarakat,
  2. Melakukan wawancara kepada responden/masyarakat,
  3. Mengumpulkan kuisisioner yang sudah diberi jawaban atas responden.
- KEEMPAT : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada DPA Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kabupaten Banjar TA 2025 Program Pengelolaan Sampah Kegiatan Penyusunan Rencana, Kebijakan dan Strategi Daerah Pengelolaan Sampah Kabupn
- KELIMA :

Ditetapkan di : Martapura  
pada tanggal : 02 April 2025

Kepala Dinas Perumahan Rakyat,  
Kawasan Permukiman dan Lingkungan  
Hidup



Akhmad Bayhaqie, ST.MT  
NIP. 19690909 199703 1 013

Tembusan disampaikan kepada Yth :

1. Bupati Banjar
2. Inspektorat Kab. Banjar di Martapura

Lampiran 1 : SK Tim Pengendali  
Dan Penyusunan Survey  
Kepuasan Masyarakat  
Nomor : 275 Tahun 2025  
Tanggal : 02 April 2025

**TIM PENGENDALI DAN PENYUSUNAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
TERHADAP PELAYANAN DI DINAS PERUMAHAN RAKYAT, KAWASAN  
PERMUKIMAN DAN LINGKUNGAN HIDUP KAB. BANJAR**

No.	Nama	Jabatan Dalam Tim
1.	Akhmad Bayhaqie, ST.,MT	Pengarah
2.	Sutiyono, S.AP, MM	Ketua
3.	H. Bentung Wibisono, SKM.,MM	Sekretaris
4.	H. Hariyadi, M.LINGK	Anggota
5.	Hadi Rahman Priyanto, SKM	Anggota

Kepala Dinas Perumahan Rakyat,  
Kawasan Permukiman dan Lingkungan  
Hidup



Akhmad Bayhaqie, ST,MT  
NIP. 19690909 199703 1 013

Lampiran II : SK Tim Pendataan dan Surveyor Survey Kepuasan Masyarakat  
Nomor : 275 Tahun 2025  
Tanggal : 02 April 2025

**TIM PENDATAAN DAN SURVEYOR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
TERHADAP PELAYANAN DI DINAS PERUMAHAN RAKYAT, KAWASAN  
PERMUKIMAN DAN LINGKUNGAN HIDUP KAB. BANJAR**

No.	Nama	Jabatan Dalam Tim
1.	Desviana Nordayani, ST	Anggota
2.	Dewi Suryaningtias, S.Si.T	Anggota
3.	Fenny Desi Milawati, S.Kom	Anggota
4.	Henny Heriyati, S.Kom	Anggota
5.	Ratih Widiastuti, S.Hut	Anggota
6.	Qatratun Nada, A.Md.Keb	Anggota
7.	Syam Rizky Abrily, S.AP	Anggota
8.	Edy Rusnadi	Anggota

Kepala Dinas Perumahan Rakyat,  
Kawasan Permukiman dan Lingkungan  
Hidup



*Alhmad Bayhaqie, ST., MT*  
NIP. 19690909 199703 1 013



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

Jl. Sekumpul Ujung Desa Bincau Martapura Telp. (0511) 4721719 Fax. (0511) 4722291 Kode Pos 70651  
Website : [www.dprkplh.banjarkab.go.id](http://www.dprkplh.banjarkab.go.id) Surel : [dprkplhkabbanjar@gmail.com](mailto:dprkplhkabbanjar@gmail.com)

---

KEPUTUSAN KEPALA  
DINAS PERUMAHAN RAKYAT KAWASAN PERMUKIMAN  
DAN LINGKUNGAN HIDUP KABUPATEN BANJAR

NOMOR : 100.3.5.4/ 287 /DPRKPLH/2025

T E N T A N G

PERUBAHAN KEDUA ATAS KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERUMAHAN RAKYAT,  
KAWASAN PERMUKIMAN DAN LINGKUNGAN HIDUP KABUPATEN BANJAR NOMOR :  
100.3.5.4/233/DPRKPLH/2025 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DI  
LINGKUP DINAS PERUMAHAN RAKYAT, KAWASAN PERMUKIMAN  
DAN LINGKUNGAN HIDUP

KEPALA DINAS PERUMAHAN RAKYAT, KAWASAN PERMUKIMAN  
DAN LINGKUNGAN HIDUP KABUPATEN BANJAR

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan efesiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat, perlu menetapkan Standar Pelayanan di lingkup Dinas Perumahan rakyat, Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kabupaten Banjar;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Bupati Banjar;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik yang baik, memastikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 09 Tahun 2007 tentang Pelayanan Publik di Kabupaten Banjar.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERUMAHAN RAKYAT, KAWASAN PERMUKIMAN DAN LINGKUNGAN HIDUP PERUBAHAN KEDUA ATAS KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERUMAHAN RAKYAT, KAWASAN PERMUKIMAN DAN LINGKUNGAN HIDUP KABUPATEN BANJAR NOMOR : 100.3.5.4/233/DPRKPLH/2025 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DI LINGKUP DINAS PERUMAHAN RAKYAT, KAWASAN PERMUKIMAN DAN LINGKUNGAN HIDUP

- KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan di lingkup Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan di lingkup Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU adalah sebagai berikut :
1. Pelayanan Pengesahan Siteplan dan Dokumen Teknis Perumahan
  2. Pelayanan Gangguan Kerusakan Penerangan Jalan Umum (PJU) / Penerangan Jalan Lingkungan (P JL)
  3. Pelayanan Permohonan Surat Persetujuan Rincian Teknis Penyimpanan Sementara Limbah B3
  4. Pelayanan Permintaan Gotong Royong Pengangkutan Sampah
  5. Pelayanan Persetujuan Teknis Air Limbah dan Emisi
  6. Pelayanan Penebangan dan Pemangkasan Pohon
  7. Pelayanan Pemanfaatan Ruang Terbuka Hijau
  8. Pelayanan Persampahan dan Air Limbah
  9. Pelayanan Penerbitan Persetujuan Lingkungan
  10. Pelayanan Pengaduan Dugaan Pencemaran / Perusak Lingkungan Hidup
  11. Pelayanan Penyediaan Laboratorium Lingkungan
  12. Pelayanan Pelaksanaan Peningkatan Kualitas Permukiman
- KETIGA : Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud Diktum KESATU, sebagaimana Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat perubahan dalam penetapan ini, maka akan diubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya

Ditetapkan di : Martapura  
Pada tanggal : 16 April 2025



Ditandatangani secara elektronik oleh:  
Kepala Dinas Perumahan Rakyat,  
Kawasan Permukiman dan  
Lingkungan Hidup Kabupaten Banjar.

Akhmad Bayhaqie, ST, MT  
Pembina Tingkat I /IV.b  
NIP. 19690909 199703 1 013



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



B. **MANUFACTURING**

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perda Kab Banjar Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pengelolaan Penerangan Jalan Umum dan Penerangan Jalan Lingkungan</li> <li>2. Perbup Banjar Nomor 65 Tahun 2015 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Penerangan Jalan Umum (PJU) dan Penerangan Jalan Lingkungan (PJL)</li> </ol>
2.	Prasarana Sarana / Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kendaraan Operasional berupa Skylift</li> <li>2. Kendaraan Operasional berupa double gardan</li> <li>3. Tangga</li> <li>4. Perlengkapan Teknis PJU di lapangan</li> <li>5. Alat – alat Safety dan K3</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendidikan minimal SMA</li> <li>2. Mempunyai keahlian / keterampilan teknis kelistrikan</li> <li>3. Bisa memperbaiki kerusakan JPU/PJL</li> </ol>
4.	Pengawas Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
5.	Jumlah Pelaksana	Petugas sebanyak 10 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan diberikan secara cepat dan tepat</li> <li>2. Petugas mempunyai kompetensi dan pelatihan teknis listrik</li> </ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Tersedianya seragam lapangan dan peralatan safety yang memadai
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan setiap tahun</li> <li>2. Dilakukan Survei Kepuasan Setiap Tahun</li> <li>3. Dilaksanakan survey secara berkala</li> </ol>

3. PELAYANAN PERMOHONAN SURAT PERSETUJUAN RINCIAN TEKNIS PENYIMPANAN SEMENTARA LIMBAH B3

A. **SERVIS DELIVERY**

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Permohonan</li> <li>2. Surat Kuasa (apabila diwakilkan)</li> <li>3. Copy pengesahan dokumen lingkungan</li> <li>4. Copy Nomor Induk Berusaha</li> <li>5. Copy Identitas Pemohon (KTP)</li> <li>6. Copy Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)</li> <li>7. Copy Perjanjian Kerjasama dengan Pihak Ke-3</li> <li>8. Penjelasan tentang spesifikasi bangunan Tempat Penyimpanan Sementara limbah B3</li> </ol>

No.	Komponen	Uraian
		9. Limbah B3 yang dihasilkan beserta jumlah dan karakteristiknya
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD     A[Pemohon] --&gt; B[Verifikasi Administrasi dan Lapangan]     B --&gt; C[Penerbitan Persetujuan Rincian Teknis TPS Limbah B3]     B -- Tidak Sesuai --&gt; A     </pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proses disposisi: ± 1-2 hari</li> <li>• Proses verifikasi administrasi: ± 1 hari</li> <li>• Proses verifikasi lapangan: ± 1 hari</li> <li>• Proses penerbitan surat persetujuan rincian teknis: ± 1-2 hari</li> </ul>
4.	Biaya / Tarif	Gratis
5.	Produk Layanan	Surat Persetujuan Rincian Teknis Penyimpanan Sementara Limbah B3
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Via Whatsapp</li> <li>2. Petugas Pelaksana</li> </ol>

## B. **MANUFACTURING**

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup.

No.	Komponen	Uraian
		2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup. 3. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Tata Cara Persyaratan Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun.
2.	Prasarana Sarana / Fasilitas	1. Jaringan Internet 2. Komputer / Laptop
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan minimal SMA 2. Memiliki keahlian / keterampilan mengoperasikan komputer / laptop
4.	Pengawas Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
5.	Jumlah Pelaksana	Petugas sebanyak 1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan secara cepat dan tepat
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Tersedianya Komputer/Laptop dan Jaringan yang memadai
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	Evaluasi kinerja dilakukan setiap tahun

4. PELAYANAN PERMINTAAN GOTONG ROYONG PENGANGKUTAN SAMPAH  
 A. **SERVIS DELIVERY**

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Surat Permohonan 2. Identitas pemohon 3. Lokasi dan Titik-Titik Pengangkutan Sampah 4. Dokumentasi Lokasi (kondisi awal)

No.	Komponen	Uraian
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD     A[Pemohon] --&gt; B[Survei Lapangan]     B -- Tidak Sesuai --&gt; A     B -- Sesuai --&gt; C[<b>Pelaksanaan Gotong Royong oleh Warga bersama dengan bantuan fasilitas dari Dinas</b>] </pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	± 1 hari
4.	Biaya / Tarif	Gratis
5.	Produk Layanan	Gotong Royong Pengangkutan Sampah
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Via Whatsapp</li> <li>2. Petugas Pelaksana</li> </ol>

#### B. **MANUFACTURING**

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup</li> <li>2. Undang- Undang No 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah</li> <li>3. Undang - Undang No.18 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Sampah</li> </ol>

No.	Komponen	Uraian
		4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur 5. Peraturan Daerah Nomor 04 Tahun 2016 tentang Pengelolaan Sampah 6. Peraturan Bupati Banjar Nomor 46 Tahun 2018 tentang Kebijakan dan Strategi Daerah Pengelolaan Sampah Rumah Tangga dan Sampah Sejenis Sampah Rumah Tangga di Kabupaten Banjar
2.	Prasarana Sarana / Fasilitas	1. ATK 2. Perangkat Komputer dan Printer 3. Dokumen / Data 4. Armada Angkutan 5. Garpu, serok, sapu, cangkul dan wadah sampah
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan minimal SMP 2. Mempunyai keahlian / keterampilan mengoperasikan armada angkutan
4.	Pengawas Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
5.	Jumlah Pelaksana	Petugas sebanyak 10 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan secara cepat dan tepat
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Tersedianya armada angkutan yang memadai
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Evaluasi kinerja dilakukan setiap tahun 2. Dilakukan Survei Kepuasan Setiap Tahun

## 5. PELAYANAN PERSETUJUAN TEKNIS AIR LIMBAH DAN EMISI

### A. **SERVIS DELIVERY**

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Surat Permohonan Persetujuan Teknis 2. Data Informasi Pemohon 3. Nomor Induk Berusaha (NIB) 4. Bukti Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang 5. Dokumen Kajian Teknis Untuk Kegiatan Pembuangan Air Limbah ke Badan Air Permukaan 6. Dokumen Kajian Teknis Untuk Kegiatan Pembuangan Emisi

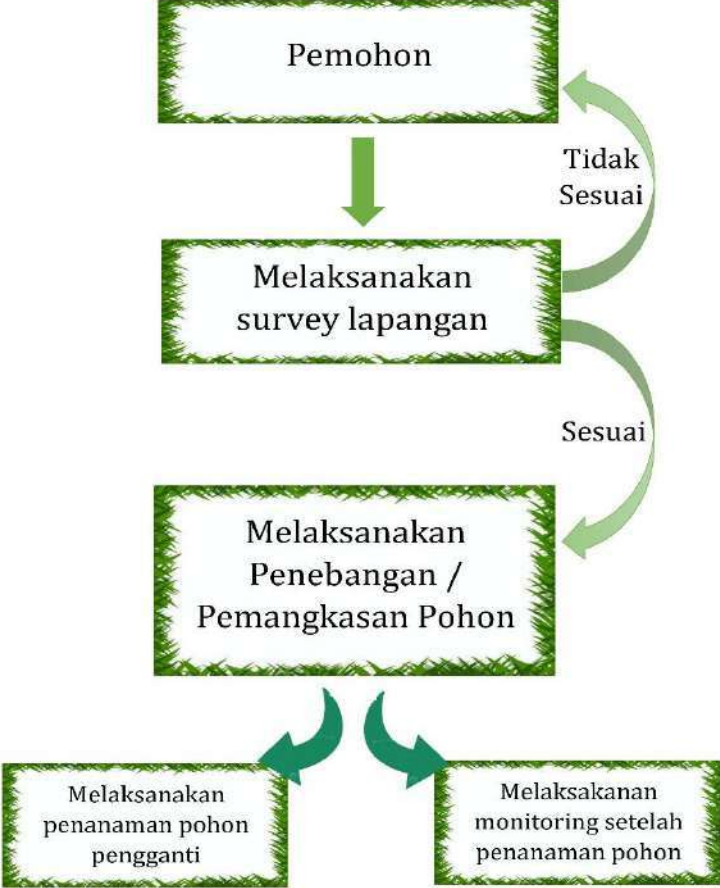
No.	Komponen	Uraian
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	
3.	Jangka Waktu Pelayanan	8 (Delapan) Hari Kerja
4.	Biaya / Tarif	Gratis
5.	Produk Layanan	Sertifikasi Kelayakan Operasional (SLO)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak Saran</li> <li>2. Petugas Pelaksana</li> <li>3. Whatsapp ke nomor : 085252386628</li> <li>4. E-mail : ppldlhbanjar3@gmail.com</li> <li>5. Media sosial (instagram) : @klinik_p2l_kabbanjar</li> </ol>

B. **MANUFACTURING**

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 22 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup</li> <li>2. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 5 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penerbitan Persetujuan Teknis dan Suraf Kelayakan Operasional Bidang Pengendalian Pencemaran Lingkungan</li> </ol>
2.	Prasarana Sarana / Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja dan Kursi</li> <li>2. AC</li> <li>3. Komputer</li> <li>4. Printer</li> <li>5. Wifi</li> <li>6. Perlengkapan Lapangan</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendidikan minimal S-1</li> <li>2. Memahami pengendalian pencemaran lingkungan dan ketentuan Persetujuan Teknis Air Limbah dan Emisi</li> <li>3. Dapat mengoperasikan komputer</li> </ol>
4.	Pengawas Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
5.	Jumlah Pelaksana	Tim Teknis sebanyak 3 (tiga) orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tanda Terima Elektronik dan catatan untuk Pelaporan RKL- RPL melalui APATAR sesuai dengan ketentuan yang berlaku</li> <li>2. Petugas penyelenggaraan layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun</li> <li>3. Pelayanan diberikan secara cepat dan tepat</li> </ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Tersedianya Alat Pelindung Diri (APD)
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan setiap tahun</li> <li>2. Dilakukan Survei Kepuasan Setiap Tahun</li> </ol>

6. PELAYANAN PENEBAANGAN DAN PEMANGKASAN POHON

A. **SERVIS DELIVERY**

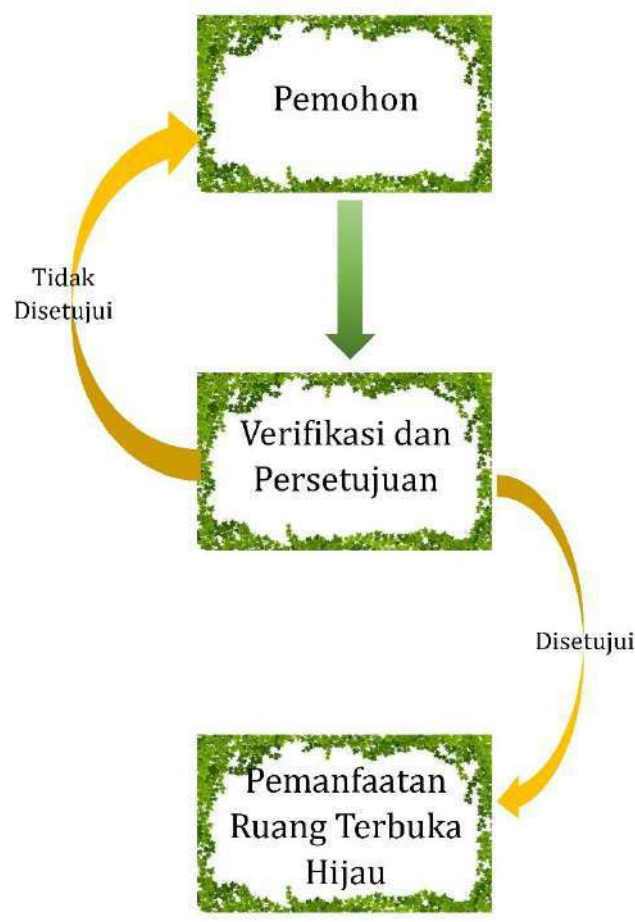
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Permohonan untuk penebangan dan/atau pemangkasan pohon</li> <li>2. Identitas Pemohon</li> <li>3. Gambar / Foto pohon yang akan ditebang dan/atau dipangkas</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph TD     A[Pemohon] --&gt; B[Melaksanakan survey lapangan]     B -- Tidak Sesuai --&gt; A     B -- Sesuai --&gt; C[Melaksanakan Penebangan / Pemangkasan Pohon]     C --&gt; D[Melaksanakan penanaman pohon pengganti]     C --&gt; E[Melaksanakan monitoring setelah penanaman pohon]     </pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	± 2 hari
4.	Biaya / Tarif	Gratis
5.	Produk Layanan	Penebangan Pohon dan/atau Pemangkasan Pohon
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Via Whatsapp</li> <li>2. Surat Permohonan</li> <li>3. Petugas Pelaksana</li> </ol>

B. **MANUFACTURING**

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2007 tentang Penataan Ruang Terbuka Hijau Kawasan Perkotaan</li> <li>2. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum No. 05/PRT/M/2008 tentang Pedoman Penyediaan dan Pemanfaatan Ruang Terbuka Hijau di Kawasan Perkotaan</li> <li>3. Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 7 Tahun 2016</li> </ol>
2.	Prasarana Sarana / Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer / Laptop</li> <li>2. Printer</li> <li>3. ATK</li> <li>4. Alat berat Skylift</li> <li>5. Alat Pelindung Diri</li> <li>6. Pick up</li> <li>7. Gergaji mesin dan/atau gergaji manual</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendidikan minimal SD (Petugas Lapangan)</li> <li>2. Pendidikan minimal SMA</li> <li>3. Mempunyai keahlian / keterampilan mengoperasikan komputer/laptop</li> <li>4. Mempunyai keahlian / keterampilan mengoperasikan skylif dan/atau gergaji mesin</li> </ol>
4.	Pengawas Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
5.	Jumlah Pelaksana	Petugas sebanyak 10 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan secara cepat dan tepat
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Tersedianya alat pelindung diri dan peralatan penebangan/pemangkasan pohon yang memadai
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan setiap tahun</li> <li>2. Dilakukan Survei Kepuasan Setiap Tahun</li> </ol>

7. PELAYANAN PEMANFAATAN RUANG TERBUKA HIJAU (RTH)

A. **SERVIS DELIVERY**


No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Surat Permohonan 2. Identitas Pemohon
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre>                     graph TD                         A[Pemohon] --&gt; B[Verifikasi dan Persetujuan]                         B --&gt; C[Pemanfaatan Ruang Terbuka Hijau]                         B -- "Tidak Disetujui" --&gt; A                     </pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Sesuai permintaan yang disetujui
4.	Biaya / Tarif	Gratis
5.	Produk Layanan	Pemanfaatan Ruang Terbuka Hijau (RTH)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Via Whatsapp 2. Surat Permohonan 3. Petugas Pelaksana

**B. MANUFACTURING**

<b>No.</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2007 tentang Penataan Ruang Terbuka Hijau Kawasan Perkotaan</li> <li>2. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum No. 05/PRT/M/2008 tentang Pedoman Penyediaan dan Pemanfaatan Ruang Terbuka Hijau di Kawasan Perkotaan</li> <li>3. Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 7 Tahun 2016</li> </ol>
2.	Prasarana Sarana / Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer / Laptop</li> <li>2. Printer</li> <li>3. ATK</li> <li>4. Alat berat Skylift</li> <li>5. Alat Pelindung Diri</li> <li>6. Pick up</li> <li>7. Peralatan Kebersihan / Pertanian</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendidikan minimal SD (Petugas Lapangan)</li> <li>2. Pendidikan minimal SMA</li> <li>3. Mempunyai keahlian / keterampilan mengoperasikan komputer/laptop</li> </ol>
4.	Pengawas Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
5.	Jumlah Pelaksana	Petugas sebanyak 10 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan secara cepat dan tepat
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Tersedianya alat pelindung diri dan peralatan penebangan/pemangkasan pohon yang memadai
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan setiap tahun</li> <li>2. Dilakukan Survei Kepuasan Setiap Tahun</li> </ol>

8. PELAYANAN PERSAMPAHAN DAN AIR LIMBAH

A. **SERVIS DELIVERY**

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Surat Permohonan 2. Identitas Pemohon 3. Lokasi Kegiatan
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre>                     graph TD                         A[Pemohon] --&gt; B[Verifikasi Administrasi dan Lapangan]                         B --&gt; C[Penjadwalan dan Pelaksanaan Kegiatan]                         B -- "Tidak Disetujui" --&gt; A                     </pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Sesuai Perjanjian / Kesepakatan
4.	Biaya / Tarif	Sesuai Peraturan Bupati Banjar Nomor 56 Tahun 2018, tanggal 15 Nopember 2018
5.	Produk Layanan	1. Usaha (Diluar Kawasasn Pasar) 2. Industri 3. Pergudangan 4. Penangan Sampah 5. Pengangkutan Sampah ke TPA 6. Pengelolaan Sampah di TPA 7. Pengangkutan Sampah Roda Tiga 8. Angkutan Non Sampah 9. Sedot Limbah / Tinja 10. Pelayanan Mobil Tangki Air Bersih 11. Penjualan produk kompos, komposter dan digister 12. Penjualan tanaman dan bibit

No.	Komponen	Uraian
		13. Penjualan kreativitas 3R 14. Penjualan Hasil Pemilahan 15. Sewa Toilet Potable 16. Kawasan Edukasi dan ekowisata (TPA Cahaya Kencana
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Via WhatApps 2. Email 3. Petugas Pelaksana

## B. **MANUFACTURING**

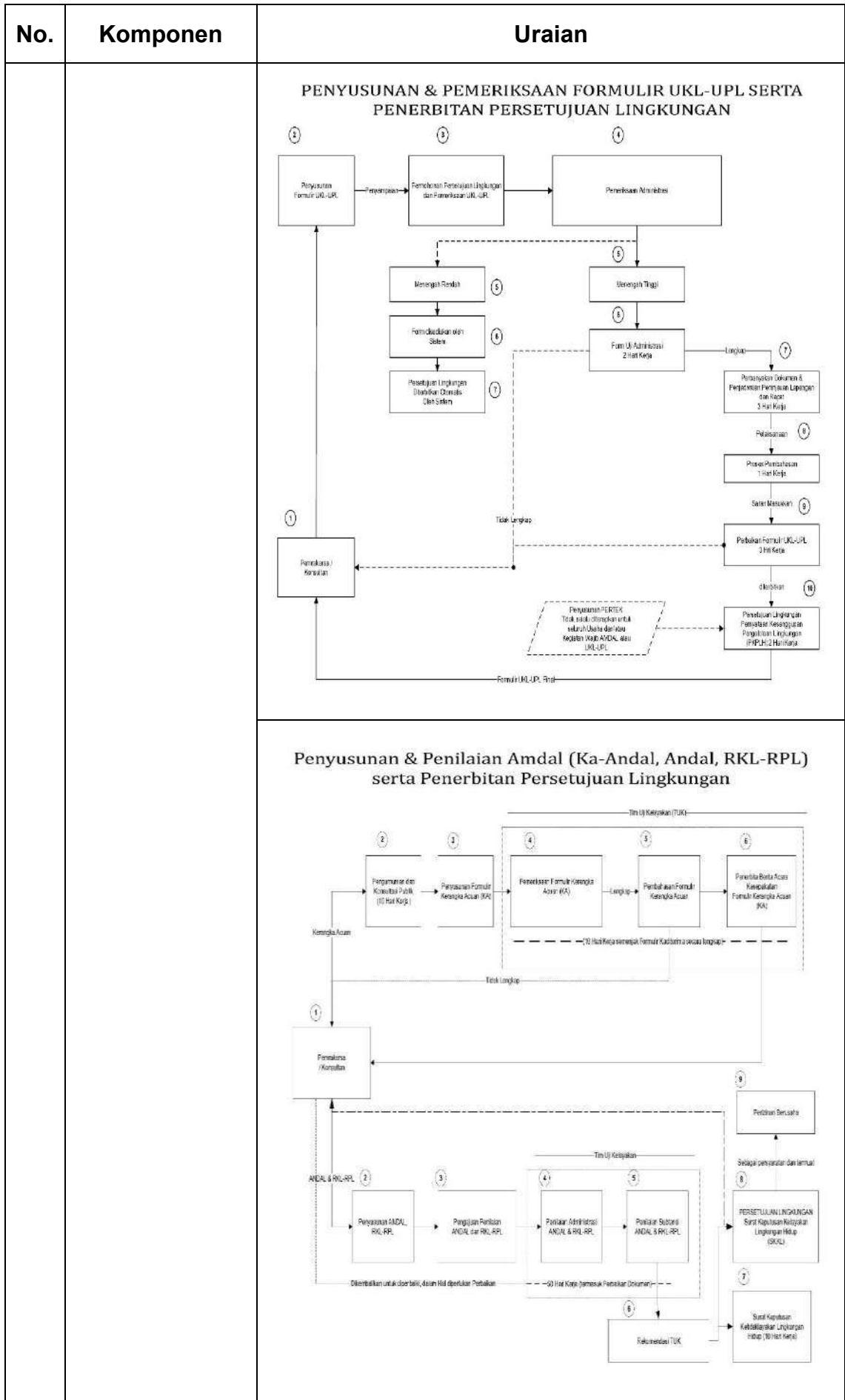
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Bupati Banjar Nomor 188.45/234/KUM/2018 tentang Penetapan Penerapan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah UPTD Pengelolaan Persampahan dan Air Limbah 2. Peraturan Bupati Banjar Nomor 56 Tahun 2018 Tentang Tarif Pelayanan dan Struktur Komponen pada Badan Layanan Umum Daerah Intan Hijau Unit Peleksana Teksni Daerah Pengelolaan Sampah dan Air Limbah
2.	Prasarana Sarana / Fasilitas	1. Mobil tangki Sedot Limbah / Tinja 2. Selang hisap, pompa dan pipa-pipa 3. Mobil pengangkut toilet dan Unit toilet portabel 4. Truk sampah (dump truck, arm roll, compactor) 5. Sekop, cangkul, sapu, tongkat penjepit 6. Karung atau plastik sampah 7. Tempat sampah 8. APD petugas: Sarung tangan karet, masker, pelindung mata, sepatu tahan air
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan minimal SMA/SMK/MA Sederajat 2. Memahami cara kerja truk sedot tinja dan pompa vakum. 3. Mampu mengoperasikan unit toilet dan peralatan pembersih 4. Mamapu mengoperasikan kendaraan/truk pengangkut sampah
4.	Pengawas Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
5.	Jumlah Pelaksana	Tim Teknis sebanyak 4 (empat) orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Ketersediaan layanan secara terjadwal dan berdasarkan permintaan 2. Respon cepat terhadap permintaan layanan (misal: maksimal 1–3 hari kerja) 3. Penyedotan dilakukan secara tuntas dan bersih, tanpa meninggalkan limbah di

No.	Komponen	Uraian
		sekitar Lokasi 4. Tidak ada tumpahan atau pencemaran saat pengangkutan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) 2. Armada dalam kondisi bersih dan layak operasional 3. Layanan dilakukan oleh petugas yang kompeten
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Evaluasi kinerja dilakukan setiap tahun 2. Dilakukan Survei/evaluasi Kepuasan Masyarakat setiap 3 (tiga) bulan sekali

## 9. PELAYANAN PENERBITAN PERSETUJUAN LINGKUNGAN

### A. **SERVIS DELIVERY**

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UKL - UPL               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Formulir Permohonan Persetujuan Lingkungan</li> <li>b. Dokumen UKL-UPL yang telah dievaluasi oleh Perangkat Daerah terkait</li> </ol> </li> <li>2. AMDAL               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Formulir Permohonan Persetujuan Lingkungan</li> <li>b. Dokumen KA-AMDAL dan Hasil Konsultasi Publik</li> <li>c. Dokumen AMDAL (AMDAL, RKL, dan RPL) yang dinilai oleh Tim Uji Kelayakan</li> <li>d. Berita Acara Hasil Penilaian Tim Uji Kelayakan</li> </ol> </li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p style="text-align: center;"><b>PENAPISAN DOKUMEN LINGKUNGAN</b></p> <pre> graph TD     PK[Pemrakarsa / Konsultan] -- Penyempitan --&gt; PI[Penyajian Informasi Lingkungan &amp; Penapisan Mandiri]     PI -- "Pelaksanaan 3 Hari Kerja" --&gt; RP[Rapat Penapisan oleh Tim LH dan Internal terkait]     RP -- "Hasil 1 Hari Kerja" --&gt; BAR[Berita Acara Penapisan yang disetujui oleh Peserta Rapat]     BAR -- Pembuatan --&gt; SD[Surat Petunjuk / Arahan Dokumen, bisa berupa AMDAL/DELH atau UKL-UPL / DPLH serta Pertek yang harus dipenuhi]     SD --&gt; PK   </pre>



No.	Komponen	Uraian
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. UKL-UPL : ± 15 hari kerja sejak dokumen lengkap 2. AMDAL : ± 80 hari kerja
4.	Biaya / Tarif	Pembiayaan dibebankan kepada Penanggung Jawab Usaha dan/atau Kegiatan
5.	Produk Layanan	Persetujuan Lingkungan : 1. PKPLH (Persetujuan Kesanggupan Pengelolaan Lingkungan Hidup) : UKL-UPL 2. SKKL (Surat Keputusan Kelayakan Lingkungan) : AMDAL
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Via Whatsapp : 0812 543 0570 2. Email : <a href="mailto:kdiperkimlh.kabbanjar@gmail.com">kdiperkimlh.kabbanjar@gmail.com</a> 3. Petugas Pelaksana

## B. **MANUFACTURING**

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup 2. Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup
2.	Prasarana Sarana / Fasilitas	1. Sistem OSS-RBA 2. Tim Sekretariat KPA 3. Tim Teknis Penilai : ➢ UKL-UPL (Perangkat Daerah terkait) ➢ ANDAL (Tim Uji Kelayakan) 4. Internet 5. Komputer 6. Printer 7. ATK 8. Ruang Rapat
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pernah mengikuti Kursus / Diklat AMDAL (A/B/C) 2. Pernah mengikuti Kursus/Diklat Teknis Bidang Lingkungan Hidup 3. Berpengalaman di Bidang Penataan dan Penataan Lingkungan atau sejenisnya
4.	Pengawas Internal	1. Dinas Lingkungan Hidup Provinsi Kalimantan Selatan 2. Kepala Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kab. Banjar 3. Kepala Bidang Penataan, Penataan dan Peningkatan Kapasitas Lingkungan Hidup

No.	Komponen	Uraian
5.	Jumlah Pelaksana	1. Tim Sekretariat = 8 orang 2. Tim Uji Kelayakan = 15 orang 3. Perangkat Daerah terkait
6.	Jaminan Pelayanan	1. Surat Arah Dokumen 2. Hasil Uji Administrasi Dokumen 3. Berita Acara Dokumen
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	-
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	Dinas Lingkungan Hidup Provinsi Kalimantan Selatan

10. PELAYANAN PENGADUAN DUGAAN PENCEMARAN / PERUSAK LINGKUNGAN HIDUP

A. **SERVIS DELIVERY**

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Pengaduan Pemohon</li> <li>2. Identitas Pengadu harus jelas</li> <li>3. Uraian singkat kejadian dugaan pencemaran/perusakan</li> <li>4. Lokasi kejadian (alamat, koordinat jika memungkinkan)</li> <li>5. Bukti awal (foto, video, hasil pengamatan, atau dokumen pendukung lainnya)</li> <li>6. Informasi pelaku (jika diketahui)</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD     A[Pengadu / Pelapor] --&gt; B[Verifikasi Administrasi dan Teknis]     B -- "Tidak Lengkap" --&gt; A     B -- "Pengaduan Non LH" --&gt; C[Instansi Terkait]     B -- "Pengaduan LH" --&gt; D[Survey Lapangan]     D --&gt; E[Penyusunan Hasil dan Rekomendasi]     E -- "Penyampaian Laporan" --&gt; A     E --&gt; F[Pihak yang diadukan] </pre>

No.	Komponen	Uraian
3.	Jangka Waktu Pelayanan	± 15 menit
4.	Biaya / Tarif	Gratis
5.	Produk Layanan	Berita Acara Kesepakatan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Via Whatsapp 2. Surat Resmi 3. Petugas Pelaksana

**B. MANUFACTURING**

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. UU No. 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup 2. PP No. 22 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup 3. Peraturan Menteri LHK Nomor P22/MENLHK/SETJEN/SET.1/3/2017 Tentang Tata Cara Pengelolaan Pengaduan Dugaan Pencemaran Dan/Atau Perusakan Lingkungan Hidup Dan/Atau Perusakan Hutan
2.	Prasarana Sarana / Fasilitas	1. Komputer / Laptop 2. Printer 3. ATK
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan minimal SMA 2. Mempunyai keahlian / keterampilan mengoperasikan komputer/laptop
4.	Pengawas Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
5.	Jumlah Pelaksana	Petugas sebanyak 2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan secara cepat dan tepat
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Tersedianya Komputer/Laptop dan Jaringan yang memadai
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Evaluasi kinerja dilakukan setiap tahun 2. Dilakukan Survei Kepuasan Setiap Tahun

Lampiran II : Keputusan Kepala Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kabupaten Banjar  
Nomor : 100.3.5.4/287/DPRKPLH/2025  
Tanggal : 16 April 2025  
Tentang : Perubahan Kedua Atas Keputusan Kepala Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kabupaten Banjar Nomor : 100.5.3.4/233/DPRKPLH/2025 Tentang Penetapan Standar Pelayanan Di Lingkup Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup.

## MAKLUMAT PELAYANAN DINAS PERUMAHAN RAKYAT, KAWASAN PERMUKIMAN DAN LINGKUNGAN HIDUP KABUPATEN BANJAR

*“Kami berjanji dan siap memberikan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan, memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan terus menerus, serta apabila kami tidak memberikan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan, kami siap menerima sanksi sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku dan/atau memberikan kompensasi”*

Ditandatangani secara elektronik oleh:  
Kepala Dinas Perumahan Rakyat,  
Kawasan Permukiman dan  
Lingkungan Hidup Kabupaten Banjar.



Akhmad Bayhaqie, ST, MT  
Pembina Tingkat I /IV.b  
NIP. 19690909 199703 1 013



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

