



PEMERINTAH KABUPATEN
MANGGARAI TIMUR

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

DINAS PERTANAHAN DAN LINGKUNGAN HIDUP

Sebagai wujud komitmen dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.



Partisipatif



Transparan



Akuntabel



Berorientasi
pada Masyarakat



TAHUN
2026

Melayani dengan Hati,
Mewujudkan Pelayanan
Publik yang Berkualitas

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga dapat tersusunnya Laporan Hasil Perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pertanahan dan Lingkungan Hidup Kabupaten Manggarai Timur tahun 2026. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Indeks Kepuasan Masyarakat digunakan untuk melihat tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diterima serta memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara obyektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja unit pelayanan publik dan tingkat kualitas kinerja pelayanan yang diberikan. Sehubungan dengan hal tersebut maka Dinas Pertanahan dan Lingkungan Hidup Kabupaten Manggarai Timur selaku unit pelayanan publik juga melaksanakan survei dimaksud.

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Dinas Pertanahan dan Lingkungan Hidup Kabupaten Manggarai Timur merupakan salah satu upaya peningkatan kualitas pelayanan yang harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Sasaran survei dalam rangka penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tahun 2026 ini adalah masyarakat dan Perangkat Daerah di sekitar pelayanan Ruang Terbuka Hijau yang sedang atau pernah dilayani oleh Dinas Pertanahan dan Lingkungan Hidup Kabupaten Manggarai Timur, masyarakat pengguna layanan rekomendasi lingkungan terkait Perijinan, Persetujuan Teknis baku mutu emisi, limbah cair dan limbah B3 padat serta memfasilitasi pensertifikatan tanah Pemerintah Daerah. Semoga Laporan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pertanahan dan Lingkungan Hidup Kabupaten Manggarai Timur Tahun 2026 ini dapat memberikan manfaat bagi seluruh pihak yang terkait dengan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kabupaten Manggarai Timur.

Kami menyadari apabila dalam penyusunan Laporan SKM ini, masih terdapat kekurangan, maka besar harapan kami untuk mendapatkan koreksi serta saran demi kesempurnaannya laporan ini.

Borong, 20 Juli 2026

Kepala Dinas Pertanahan dan Lingkungan Hidup
Kabupaten Manggarai Timur



Drs. Remigius Gonsa Tombor
Pembina Utama Muda
NIP. 19681001 199403 1 009

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL.....	iii
DAFTAR DIAGRAM.....	iv
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan	1
C. Metode Pelaksanaan.....	2
D. Tim Pelaksanaan SKM.....	3
E. Jadwal Pelaksanaan	4
BAB II. ANALISIS	5
A. Pengolahan Data	5
B. Karakteristik Responden	7
C. Perhitungan Hasil SKM	9
D. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Pertanahan dan Lingkungan Hidup.....	13
E. Rencana Tindak Lanjut	16
BAB III. PENUTUP.....	13
A. Kesimpulan	13
B. Saran	14
LAMPIRAN.....	15

Daftar Tabel

Tabel 01	Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval konversi IKM , Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan
Table 02	Data Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan
Table 03	Data Responden berdasarkan Pekerjaan
Tabel 04	Unsur Pelayanan
Table 05	Persentase Kenaikan dan/atau Penurunan nilai SKM
Tabel 06	Realisasi RTL Tahun 2024
Tabel 07	Rencana Tindak Lanjut Tahun 2026

Daftar Diagram

- Diagram 01 Pendidikan Terakhir Responden
- Diagram 02 Pekerjaan Responden
- Diagram 03 Unsur Pelayanan

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik.

Sebagai tindak lanjut dari kedua peraturan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tersebut menjadi acuan bagi Dinas Pertanahan dan Lingkungan Hidup Kabupaten Manggarai Timur untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan.

Dinas Pertanahan dan Lingkungan Hidup Kabupaten Manggarai Timur merupakan salah satu lembaga pelayanan masyarakat yang membantu Bupati dalam melaksanakan tugas dan fungsi pemerintahan dalam penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di Bidang Lingkungan Hidup serta memberikan pelayanan baik kepada masyarakat maupun kepada aparatur daerah lainnya. Untuk bisa mengetahui kualitas pelayanan yang telah diberikan, Dinas Pertanahan dan Lingkungan Hidup Kabupaten Manggarai Timur diperlukan adanya suatu survei tentang Indeks Kepuasan Masyarakat. Indeks Kepuasan Masyarakat ini merupakan 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.

B. Tujuan

Penyusunan SKM di Dinas Pertanahan dan Lingkungan Hidup Kabupaten Manggarai Timur dimaksudkan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Kegiatan ini bertujuan untuk mendapatkan suatu gambaran pendapat masyarakat tentang kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh aparatur pemerintah yang ada di Dinas Pertanahan dan Lingkungan Hidup Kabupaten Manggarai Timur. Selain itu kegiatan ini bertujuan untuk :

1. Memperoleh gambaran secara objektif mengenai kepuasan masyarakat maupun instansi/unit terkait selaku pengguna layanan terhadap pelayanan yang diberikan.

2. Sebagai dasar dalam menetapkan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat/unit terkait pada Dinas Pertanahan dan Lingkungan Hidup Kabupaten Manggarai Timur.
3. Sumber informasi bagi Dinas Pertanahan dan Lingkungan Hidup Kabupaten Manggarai Timur mengenai kebutuhan dan keinginan masyarakat.

C. METODE PELAKSANAAN

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Survei ini dilaksanakan secara periodik yaitu setiap 1 tahun sekali dengan menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert.

Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket) dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei dan dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada Skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari pelayanan publik.

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui beberapa tahapan antara lain:

1. Perencanaan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik di unit pelayanan lingkup Pemerintah Kabupaten Manggarai Timur pada tahun 2026 ini dilaksanakan melalui beberapa tahap kegiatan, yaitu:

- a. Pembentukan Tim Pelaksana Survei;
- b. Penyusunan Instrumen Survei;
- c. Penentuan Besaran dan Teknik Penarikan Sampel;
- d. Penentuan Responden;
- e. Pelaksanaan Survei;
- f. Pengolahan Hasil Survei;
- g. Penyajian Laporan Hasil Survei.

2. Penyiapan Bahan

Untuk menunjang dan memperlancar penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) disiapkan bahan-bahan berupa :

- a. Juklak Penyusunan SKM;
- b. Kuesioner SKM;

c. Pilihan jawaban dari kuesioner laporan SKM 2026.

Pilihan jawaban dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

3. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

a. Penetapan Responden

Penetapan Responden yang dijaring untuk dimintai pendapatnya tentang kinerja Pelayanan Dinas Pertanahan dan Lingkungan Hidup Kabupaten Manggarai Timur adalah masyarakat yang melakukan/mendapat layanan yang disediakan Dinas Pertanahan dan Lingkungan Hidup.

b. Pengumpulan Data

Tim pelaksana survei menggunakan teknik pengisian kuesioner secara online dengan membagikan link kuesioner kepada pengunjung dan pengguna unit layanan publik. Waktu yang diperlukan untuk pelaksanaan pengumpulan data adalah selama 2 minggu.

D. TIM PELAKSANAAN SKM

Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Pertanahan dan Lingkungan Hidup Kabupaten Manggarai Timur Tahun 2026 dilaksanakan dengan membentuk tim pelaksana survei berdasarkan tupoksi masing-masing bidang terkait dengan pelaksanaan Standar Kepuasan Masyarakat.

Tim Pelaksana Survei SKM Dinas Pertanahan dan Lingkungan Hidup Kabupaten Manggarai Timur terdiri dari :

- 1) Penanggung jawab yaitu Kepala Dinas Pertanahan dan Lingkungan Hidup Kabupaten Manggarai Timur;
- 2) Ketua pelaksana yaitu Sekretaris Dinas Pertanahan dan Lingkungan Hidup Kabupaten Manggarai Timur;
- 3) Penanggung jawab Bidang, yaitu para Kepala Bidang (Bidang Penataan, Penataan dan Peningkatan Kapasitas, Bidang Pertanahan dan Bidang Pengelolaan Sampah, Limbah B3, dan Pengendalian Pencemaran)

- 4) Kepala Sub Bagian Kepegawaian dan Umum sebagai Pelaksana/Petugas yang akan melaksanakan survei dan penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat .

E. JADWAL PELAKSANAAN

Pelaksanaan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan dengan langkah sebagai berikut :

- Persiapan dilaksanakan bulan Juni 2026;
- Pengumpulan data dilaksanakan selama periode pelayanan akhir bulan Juni 2026;
- Pengolahan data indeks dilaksanakan selama bulan Juli 2026;
- Penyusunan dan pelaporan hasil dilaksanakan bulan Juli 2026.

BAB II

ANALISIS

A. PENGOLAHAN DATA

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terdapat ruang lingkup atau unsur penilaian meliputi :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap proses pelayanan.

4. Biaya/tarif

Biaya atau 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 pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Maklumat Pelayanan

Maklumat pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Pengolahan data SKM dilakukan melalui tahapan :

1. Tabulasi Data

Kuesioner yang masuk disusun/ditabulasi secara berurut, dikelompokkan menjadi dua yaitu data responden dan data isian responden.

2. Metode Pengolahan

Data Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

Bobot nilai rata-rata

=

$$\frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$$

=

$$\frac{1}{9}$$

=

0,111111

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

SKM

=

$$\frac{\text{Total nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur terisi}}$$

x

Nilai Penimbang

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM \text{ unit pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk :

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan.
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 01. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval konversi IKM , Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

B. KARAKTERISTIK RESPONDEN

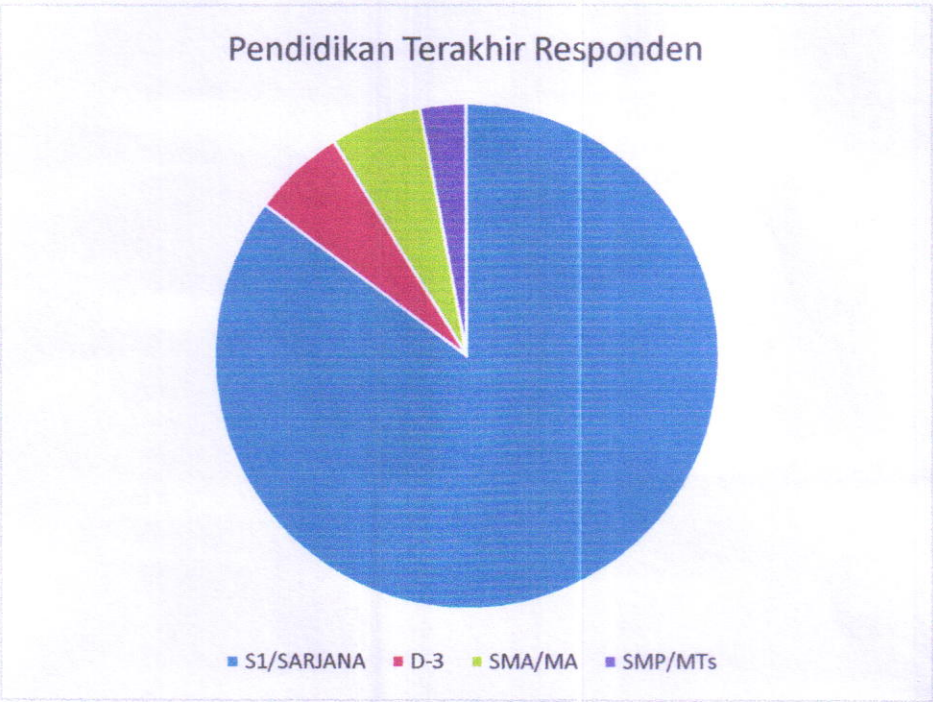
Karakteristik responden dalam penyusunan SKM Dinas Pertanahan dan Lingkungan Hidup Kabupaten Manggarai Timur Tahun 2026 terbagi dalam 7 kelompok responden berdasarkan jenis pelayanan yang ada pada Dinas Pertanahan dan Lingkungan Hidup. Ketujuh kelompok responden ini memiliki karakteristik sebagai berikut:

1.1. Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Table 02. Data Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	SMP	1	2,94%
2	SLTA	2	5,88 %
3	D3	2	5,88%
4	S1	29	85,3 %
TOTAL		34 Responden	

Diagram 01



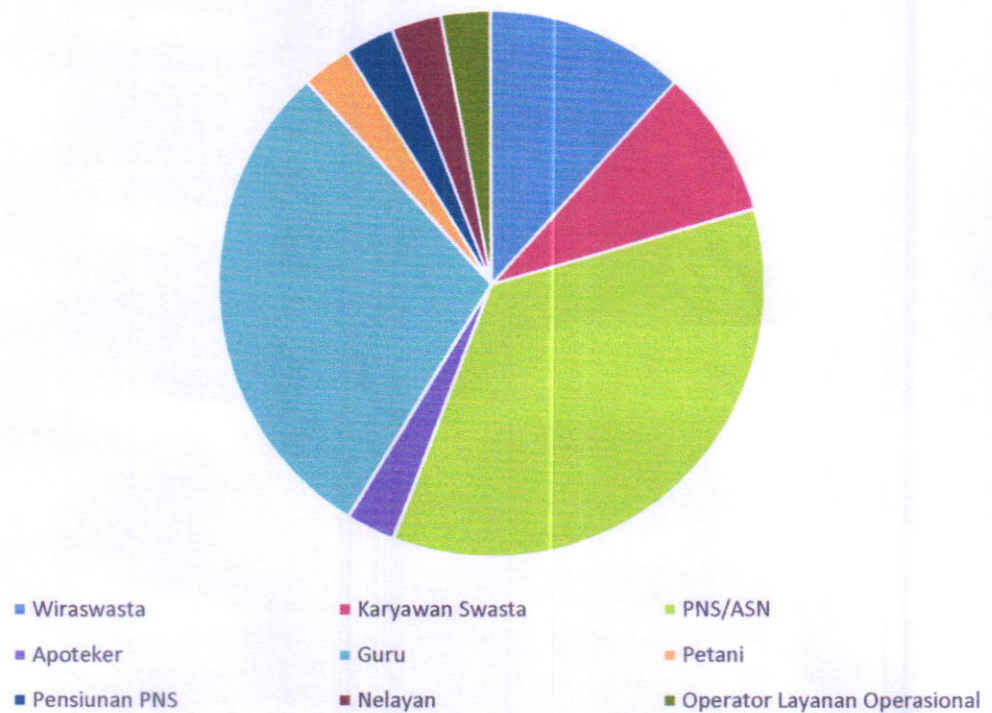
Berdasarkan Tingkat Pendidikan responden terbanyak berasal dari responden S1 sebanyak 85.3%, disusul reponden dengan tingkat Pendidikan D3 sebanyak 5.88%, kemudian disusul lagi reponden dengan tingkat Pendidikan SLTA sebanyak 5.88% dan yang terakhir responden dengan tingkat pendidikan SMP sebanyak 2.94%. Jumlah ini erat kaitannya dengan tingkat Pendidikan mayoritas masyarakat pengguna layanan Dinas Pertanahan dan Lingkungan Hidup Kabupaten Manggarai Timur yaitu S1.

1.2 Berdasarkan Pekerjaan

Table 03. Data Responden berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Wiraswasta	4	11.77 %
2	Karyawan Swasta	3	8.82 %
3	PNS/ASN	12	35.30 %
4	Apoteker	1	2.94 %
5	Guru	10	29.41%
6	Petani	1	2.94%
7	Pensiunan PNS	1	2.94%
8	Nelayan	1	2.94%
9	Operator Layanan Operasional	1	2.94%
TOTAL		34 Responden	

Diagram 2
Pekerjaan Responden



Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa responden terbanyak berdasarkan pekerjaan adalah PNS/ASN sebanyak 35.30%, sedangkan yang paling sedikit adalah Apoteker, Petani, Pensiunan PNS, Nelayan dan Operator Layanan Operasional yaitu masing-masing sebanyak 2.94%.

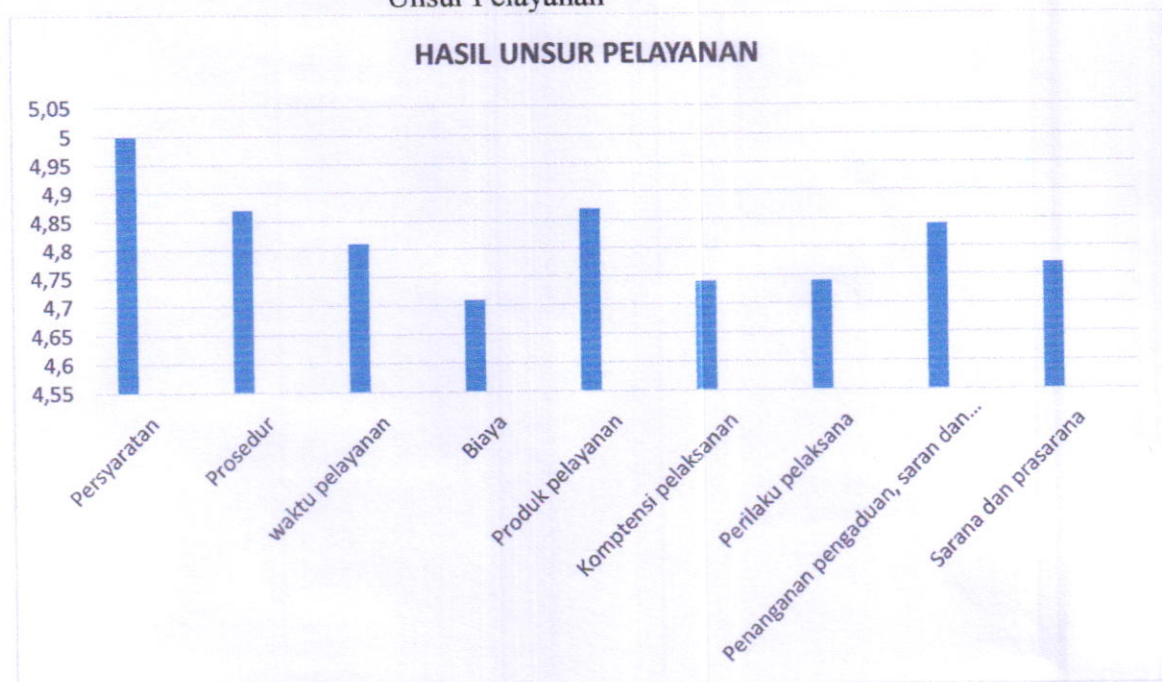
C. PERHITUNGAN HASIL SKM

- 1) Hasil perhitungan SKM dari ke tujuh jenis layanan Dinas Pertanahan dan Lingkungan Hidup Kabupaten Manggarai Timur:

Tabel 04. Unsur Pelayanan

No	Unsur pelayanan	Nilai rata-rata	Bobot nilai tertimbang	NRR tertimbang per unsur
U1	Persyaratan	5.00	0,071	0,36
U2	Prosedur	4.87	0,071	0,35
U3	waktu pelayanan	4.81	0,071	0,34
U4	Biaya	4.71	0,071	0,33
U5	Produk pelayanan	4.87	0,071	0,35
U6	Komptensi pelaksanaan	4.74	0,071	0,34
U7	Perilaku pelaksana	4.74	0,071	0,34
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	4.84	0,071	0,34
U9	Sarana dan prasarana	4.77	0,071	0,34
				3,08
	IKM	76,95		
			76,95	B
				BAIK

Diagram 03
Unsur Pelayanan



Berdasarkan tabel 04 di atas, dapat diketahui bahwa pada setiap unsur pelayanan mulai dari persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya, produk pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta sarana dan prasarana, memiliki nilai yang tinggi dengan penilaian baik dan nilai skor paling tinggi berada pada unsur pelayanan *“Persyaratan”* yaitu sebesar 5.00. Artinya unsur pelayanan tersebut sangat mudah dipahami dan dipenuhi oleh responden.

Sedangkan penilaian terendah terdapat pada unsur “*Biaya*” yaitu sebesar 4.71. Artinya segala jenis pelayanan pada Dinas Pertanahan dan Lingkungan Hidup tidak dipungut biaya/ gratis. Secara keseluruhan nilai IKM yang diperoleh yaitu sebesar 76.95, nilai ini berada dalam interval konversi 76.61-88.30, sehingga diperoleh mutu pelayanan “*B*” dengan mendapatkan predikat kinerja “*BAIK*”, dari hasil tersebut mutu pelayanan mengalami peningkatan jika dibandingkan dengan mutu pelayanan pada tahun 2024 yang hanya memiliki nilai indeks sebesar 62,20.

- Persentase Capaian Hasil Realisasi SKM dari tahun 2024 s/d 2026

Tabel 05. Persentase Kenaikan dan/atau Penurunan Nilai SKM

No	Jenis Pelayanan	Tahun	Nilai Interval Konversi (NIK)	Persentase RTL
1	Rekomendasi UKL/UPL dan SPPL	2024	62,20	1,99 %
2	Penataan RTH			
3	Penataan RTH	2026	76.95	123,71 %
4	Pertek Pemenuhan Baku Mutu Emisi			
5	Pertek Limbah cair			
6	Pertek Limbah B3 Padat			
7	Pengesahan SPPL			
8	Persetujuan UKL-UPL			
9	Pensertifikatan tanah milik Pemkab Manggarai Timur			

Berdasarkan Tabel 05 di atas, dapat disimpulkan bahwa nilai SKM tahun 2026 mengalami peningkatan dibandingkan dengan nilai SKM tahun 2024. Hal demikian terjadi karena adanya penambahan jenis pelayanan pada tahun 2026.

Meskipun dengan keterbatasan anggaran, tenaga dan sarana prasarana, Dinas Pertanahan dan Lingkungan Hidup Kabupaten Manggarai Timur mampu memberikan pelayanan pada masyarakat.

D. Rencana Tindak Lanjut

Rencana Tindak Lanjut (RTL), merupakan proses sistematis yang dinyatakan dalam rangkaian kegiatan yang berkelanjutan. Tujuan dari penyusunan RTL adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, membangun sistem pelayanan prima, dan mendorong inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

- Hasil Realisasi Rencana Tindak Lanjut (RTL) Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Pertanahan dan Lingkungan Hidup ditahun sebelumnya (tahun 2024).

Tabel 06. Realisasi RTL Tahun 2024

NO	PRIORITAS UNSUR	KEGIATAN	WAKTU	PENANGGUNGJAWAB
1	Persyaratan	Review Syarat	Triwulan 1-4	Kepala Bidang Pengawasan, Pengendalian Limbah B3 dan Penanganan Pengaduan Sengketa Lingkungan Hidup dan Kepala Bidang Perencanaan Lingkungan Hidup, Tata Lingkungan dan Pemberdayaan Masyarakat Hukum Adat
2	Prosedur	Penyederhanaan Prosedur	Triwulan 1-4	Kepala Bidang Pengawasan, Pengendalian Limbah B3 dan Penanganan Pengaduan Sengketa Lingkungan Hidup dan Kepala Bidang Perencanaan Lingkungan Hidup, Tata Lingkungan dan Pemberdayaan Masyarakat Hukum Adat
3	Waktu Pelayanan	Penyederhanaan Waktu Pelaksanaan	Triwulan 1-4	Kepala Bidang Pengawasan, Pengendalian Limbah B3 dan Penanganan Pengaduan Sengketa Lingkungan Hidup dan Kepala Bidang Perencanaan Lingkungan Hidup, Tata Lingkungan dan Pemberdayaan Masyarakat Hukum Adat.
4	Biaya/Tarif	Transparansi anggaran pelayanan	Triwulan 1-4	Kepala Bidang Pengawasan, Pengendalian Limbah B3 dan Penanganan Pengaduan Sengketa Lingkungan Hidup dan Kepala Bidang Perencanaan Lingkungan Hidup, Tata Lingkungan dan Pemberdayaan Masyarakat Hukum Adat
5	Produk Spesifikasi	Rencana Pengadaan	Triwulan 1-4	Kepala Bidang Pengawasan, Pengendalian Limbah B3 dan Penanganan Pengaduan Sengketa Lingkungan Hidup dan Kepala Bidang Perencanaan Lingkungan Hidup, Tata Lingkungan dan Pemberdayaan Masyarakat Hukum Adat
6	Jenis Pelayanan	Blanko	Triwulan 1-4	Kepala Bidang Pengawasan, Pengendalian Limbah B3 dan Penanganan Pengaduan Sengketa Lingkungan Hidup dan Kepala Bidang Perencanaan Lingkungan Hidup, Tata Lingkungan dan Pemberdayaan Masyarakat Hukum Adat
7	Kompetensi Pelaksana	Bimtek SDM	Triwulan 1-4	Kepala Bidang Pengawasan, Pengendalian Limbah B3 dan Penanganan Pengaduan Sengketa Lingkungan Hidup dan Kepala Bidang Perencanaan Lingkungan Hidup, Tata Lingkungan dan Pemberdayaan Masyarakat Hukum Adat
8	Perilaku Pelaksana	Bimtek SDM	Triwulan 1-4	Kepala Bidang Pengawasan, Pengendalian Limbah B3 dan Penanganan Pengaduan Sengketa Lingkungan Hidup dan Kepala Bidang Perencanaan Lingkungan Hidup, Tata Lingkungan dan Pemberdayaan Masyarakat Hukum Adat
9	Sarana dan Prasarana	Peningkatan Sarpras secara berkala	Triwulan 1-4	Kepala Bidang Pengawasan, Pengendalian Limbah B3 dan Penanganan Pengaduan Sengketa Lingkungan Hidup dan Kepala Bidang Perencanaan Lingkungan Hidup, Tata Lingkungan dan Pemberdayaan Masyarakat Hukum Adat
10	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Kotak saran	Triwulan 1-4	Kepala Bidang Pengawasan, Pengendalian Limbah B3 dan Penanganan Pengaduan Sengketa Lingkungan Hidup dan Kepala Bidang Perencanaan Lingkungan Hidup, Tata Lingkungan dan Pemberdayaan Masyarakat Hukum Adat

- Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Pertanahan dan Lingkungan Hidup tahun 2026.

Tabel 07. Rencana Tindak Lanjut Tahun 2026

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/ KEGIATAN	WAKTU	HASIL IMPLEMENTASI	PENANGGUNGJAWAB
1	Persyaratan	Review Syarat	Triwulan 1-4	Mempermudah syarat-syarat kepengurusan berkas serta penyederhanaan syarat dan prosedur	Bidang Penataan, Penaatan dan Peningkatan Kapasitas, Bidang Pertanahan dan Bidang Pengelolaan Sampah, Limbah B3, dan Pengendalian Pencemaran
2	Prosedur	Penyederhanaan Prosedur	Triwulan 1-4	Pembuatan dan publikasi informasi terkait alur Pelaksanaan kegiatan	Bidang Penataan, Penaatan dan Peningkatan Kapasitas, Bidang Pertanahan dan Bidang Pengelolaan Sampah, Limbah B3, dan Pengendalian Pencemaran
3	Waktu Pelayanan	Penyederhanaan Waktu Pelaksanaan	Triwulan 1-4	Akses waktu yang tepat, efektif dan efisien.	Bidang Penataan, Penaatan dan Peningkatan Kapasitas, Bidang Pertanahan dan Bidang Pengelolaan Sampah, Limbah B3, dan Pengendalian Pencemaran
4	Biaya/Tarif	Transparasi anggaran pelayanan	Triwulan 1-4	Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan	Bidang Penataan, Penaatan dan Peningkatan Kapasitas, Bidang Pertanahan dan Bidang Pengelolaan Sampah, Limbah B3, dan Pengendalian Pencemaran
5	Produk Spesifikasi	Rencana Pengadaan	Triwulan 1-4	Peningkatan aksesibilitas informasi terkait kepengurusan layanan	Bidang Penataan, Penaatan dan Peningkatan Kapasitas, Bidang Pertanahan dan Bidang Pengelolaan Sampah, Limbah B3, dan Pengendalian Pencemaran
6	Jenis Pelayanan	Blanko	Triwulan 1-4	Menyediakan berkas-berkas serta syarat pengajuan	Bidang Penataan, Penaatan dan Peningkatan Kapasitas, Bidang Pertanahan dan Bidang Pengelolaan Sampah, Limbah B3, dan Pengendalian Pencemaran
7	Kompetensi Pelaksana	Bimtek SDM	Triwulan 1-4	Peningkatan motivasi dan pengembangan kompetensi pegawai	Bidang Penataan, Penaatan dan Peningkatan Kapasitas, Bidang Pertanahan dan Bidang Pengelolaan Sampah, Limbah B3, dan Pengendalian Pencemaran
8	Perilaku Pelaksana	Bimtek SDM	Triwulan 1-4	Pelatihan kompetensi teknis lainnya yang berkaitan dengan bidang pelayanan	Bidang Penataan, Penaatan dan Peningkatan Kapasitas, Bidang Pertanahan dan Bidang Pengelolaan Sampah, Limbah B3, dan Pengendalian Pencemaran
9	Sarana dan Prasarana	Peningkatan Sarpras secara berkala	Triwulan 1-4	Meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih efisien dan efektif serta penyediaan fasilitas yang memadai sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat peningkatan sarana prasarana agar berfungsi maksimal	Bidang Penataan, Penaatan dan Peningkatan Kapasitas, Bidang Pertanahan dan Bidang Pengelolaan Sampah, Limbah B3, dan Pengendalian Pencemaran
10	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Kotak saran	Triwulan 1-4	Meningkatkan informasi dan panduan yang jelas kepada masyarakat serta sarana pengaduan dan masukan masyarakat	Bidang Penataan, Penaatan dan Peningkatan Kapasitas, Bidang Pertanahan dan Bidang Pengelolaan Sampah, Limbah B3, dan Pengendalian Pencemaran
11	Tindak lanjut perbaikan yang dilakukan terhadap laporan SKM tahun sebelumnya	Evaluasi, Pemantauan dan perbaikan mutu pelayanan	Triwulan 1-4	Melakukan evaluasi dan perbaikan mutu pelayanan	Bidang Penataan, Penaatan dan Peningkatan Kapasitas, Bidang Pertanahan dan Bidang Pengelolaan Sampah, Limbah B3, dan Pengendalian Pencemaran

BAB III

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2026 yang telah disampaikan, maka berikut ini disimpulkan beberapa hal:

1. Jenis pelayanan yang disurvei dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2026 pada Dinas Pertanahan dan Lingkungan Hidup Kabupaten Manggarai Timur adalah:
 - Standar Pelayanan Penataan Ruang Terbuka Hijau (RTH);
 - Standar Pelayanan Persetujuan Teknis (Pertek) Pemenuhan Baku Mutu Emisi;
 - Standar Pelayanan Pengurusan Persetujuan Teknis (Pertek) Limbah Cair;
 - Standar Pelayanan Persetujuan Teknis (Pertek) Limbah B3 Padat;
 - Standar Pelayanan Pengesahan Surat Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan dan Pemantauan Lingkungan Hidup;
 - Standar Pelayanan Persetujuan Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan Lingkungan Hidup;
 - Standar Pelayanan Pensertifikatan Tanah Milik Pemerintah Kabupaten Manggarai Timur.
2. Secara umum kualitas ketujuh jenis pelayanan pada Dinas Pertanahan dan Lingkungan Hidup Kabupaten Manggarai Timur mengalami peningkatan dan dinilai **Baik** oleh pengguna layanannya. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh yaitu 76.95 berkisar di antara 76.61-88.30. Dimana hasil tersebut berada dalam kategori "**B**" atau rentang **nilai Baik**.
3. Secara keseluruhan nilai rata-rata setiap unsur pelayanan pada Dinas Pertanahan dan Lingkungan Hidup adalah 4,82 dengan nilai tertimbang rata-rata adalah sebesar 3,08 dan nilai interval konversi adalah sebesar 76,95. Nilai ini berada pada rentang nilai 76.61-88.30, sehingga predikat yang diperoleh secara keseluruhan adalah **B** yaitu "**Baik**."
4. Selain itu, meskipun unsur lainnya telah memperoleh predikat baik dalam hasil survei kepuasan masyarakat yang telah dilakukan, penyelenggara layanan hendaknya tidak cepat berpuas diri dan terus berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.
5. Unsur-unsur kepuasan masyarakat yang menjadi perhatian pengguna pelayanan agar dapat ditingkatkan adalah :
 - a. Sarana dan Prasarana
 - b. Waktu pelayanan
 - c. Persyaratan
 - d. Kompetensi Pelaksana

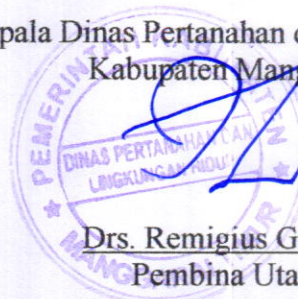
B. Saran

Berdasarkan analisis kepuasan masyarakat yang telah disampaikan, maka perlu adanya perbaikan dalam beberapa aspek yaitu:

1. Peningkatan sarana dan prasarana pelayanan berupa ruang tunggu dan lahan parkir;
2. Penyederhanaan persyaratan, prosedur dan waktu penyelesaian;
3. Kemudahan masyarakat dalam mengurus berkas persyaratan dapat dilakukan secara online;
4. Tersedianya sarana pengaduan berupa kotak saran dan layanan pengaduan online (Google Form dan SPAN LAPOR!);
5. Survey Kepuasan Masyarakat perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik.

Borong, 20 Juli 2026

Kepala Dinas Pertanahan dan Lingkungan Hidup
Kabupaten Manggarai Timur



Drs. Remigius Gonsa Tombor
Pembina Utama Muda
NIP. 19681001 199403 1 009

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	5	7	8	9	10
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	3	3	3	4	3	4	4
7	5	4	4	4	5	5	5	5	5
8	5	5	5	4	5	5	5	5	5
9	5	4	5	5	5	5	5	5	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	5	5	5	4	4	3	3	3	3
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	5	5	4	4	5	5	5	5	5
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	5	4	4	4	4	4	4	5	4
19	5	5	5	5	5	5	5	5	4
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	5	5	5	5	5	5	5	4	4
22	5	5	4	4	5	5	4	5	5
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	5	5	5	5	5	5	5	4	4
25	5	5	5	4	5	1	4	5	5
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	5	5	5	5	5	5	5	5	4
33	5	5	4	4	5	4	4	5	4
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5
ΣNilai /Unsur	155	151	149	146	151	147	147	150	148
NRR / Unsur	5.00	4.87	4.81	4.71	4.87	4.74	4.74	4.84	4.77
NRR tertbg/ unsur	0.36	0.35	0.34	0.33	0.35	0.34	0.34	0.34	0.34
IKM Unit pelayanan									*) 3.08 **) 76.95

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,071

IKM UNIT PELAYANAN : 76.95

Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik) : 81,25 - 100,00
- B (Baik) : 52,51 - 81,25
- C (Kurang Baik) : 43,75 - 52,50
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan pelayanan	5.00
U2	Prosedur pelayanan	4.87
U3	Kecepatan pelayanan	4.81
U4	Biaya pelayanan	4.71
U5	Produk pelayanan	4.87
U5	Kemampuan petugas pelayanan	4.74
U7	Kesopanan dan keramahan petugas	4.74
U8	Kualitas sarana dan prasarana	4.84
U9	Penanganan pengaduan	4.77

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS PERTANAHAN DAN LINGKUNGAN HIDUP
KABUPATEN MANGGARAI TIMUR TAHUN 2026

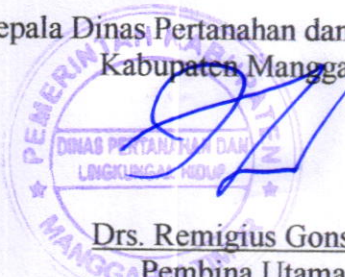
NILAI IKM		
76.95		
U1	Persyaratan	5
U2	Prosedur	4.87
U3	waktu pelayanan	4.81
U4	Biaya	4.71
U5	Produk pelayanan	4.87
U6	Komptensi pelaksanan	4.74
U7	Perilaku pelaksana	4.74
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	4.84
U9	Sarana dan prasarana	4.77

RESPONDEN	
JUMLAH : 34 orang	
PEKERJAAN :	
Wiraswasta	4
Karyawan Swasta	3
PNS/ASN	12
Apoteker	1
Guru	10
Petani	1
Pensiunan PNS	1
Nelayan	1
Op. L. Operasional	1
PENDIDIKAN :	
SMP	1
SMA	2
D3	2
S1	29
Periode Survei Juni - Juli 2026	

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI
AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
BAGI MASYARAKAT

Borong, 20 Juli 2026

Kepala Dinas Pertanahan dan Lingkungan Hidup
Kabupaten Manggarai Timur


Drs. Remigius Gonsa Tombor
Pembina Utama Muda
NIP. 19681001 199403 1 009