



# SKKM 2020

## LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI DINAS LINGKUNGAN HIDUP KABUPATEN PEMALANG



**TAHUN ANGGARAN  
2020**

Pengaduan dan Penanganan Pengaduan Akibat Dugaan Pencemaran dan/atau Perusakan Lingkungan Hidup; Rekomendasi Persetujuan/Pendolakan UKL-UPL/AMDAL/DPLH; Rekomendasi Izin Pembuangan dan Pemanfaatan Air Limbah; Rekomendasi Izin Penyimpanan Sementara Limbah B3; Kebersihan; Pengangkutan Sampah; Retribusi Kebersihan; Sedot Tinja; Pengujian dan/atau Pengambilan Sampel Air (Air Permukaan dan Air Limbah) dan Sampel Udara (Udara Ambien)

## Kata Pengantar

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan karunia-Nya, Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pemalang Tahun 2020 telah selesai disusun sesuai dengan amanat Peraturan Bupati Pemalang Nomor 41 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pemalang.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang terdapat dalam laporan ini merupakan cerminan kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pemalang. Hasil dan Saran Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menjadi bahan dalam penyusunan rencana perbaikan kualitas kinerja pelayanan secara berkelanjutan sebagai bentuk evaluasi penyelenggaraan pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pemalang.

Semoga hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dapat memberikan informasi yang bermanfaat kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

Pemalang, September 2020

KEPALA DINAS LINGKUNGAN HIDUP  
KABUPATEN PEMALANG



Drs. MOH. SIDIK, M.Si  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19660923 199303 1 003

## Daftar Isi

Judul .....	i
Kata Pengantar .....	ii
Daftar Isi .....	iii
BAB I	
Pendahuluan .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Maksud .....	1
C. Tujuan .....	1
D. Prinsip .....	2
E. Manfaat .....	3
BAB II	
Analisis dan Pembahasan .....	4
A. Profil Unit Pelayanan .....	4
B. Metode Pelaksanaan .....	5
1. Perencanaan .....	5
2. Tim Pelaksana Survei .....	6
3. Lokasi .....	6
4. Waktu Pelaksanaan .....	6
5. Teknik Survei .....	6
6. Responden .....	6
7. Bentuk Jawaban .....	7
8. Pengolahan dan Analisis Data .....	7
9. Kategorisasi Hasil Pengukuran SKM .....	8
10. Proses Kontrol Kualitas .....	8
11. Penyusunan Laporan .....	8
C. Analisis dan Pembahasan .....	9
1. Karakteristik Responden .....	9
2. Indeks Nilai Perunsur Pelayanan .....	12
3. Saran Perbaikan dari Masyarakat .....	13
BAB IV	
Penutup .....	14
A. Kesimpulan .....	14
B. Saran .....	15
C. Rencana Tindak Lanjut .....	15



## **BAB I**

### **Pendahuluan**

#### **A. Latar Belakang**

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

#### **B. Maksud**

Maksud dari kegiatan ini, adalah :

- a. Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat sehingga diperoleh Nilai/Tingkat Kepuasan Masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan Nilai Kepuasan Masyarakat pada tahun berikutnya;
- b. Memetakan kinerja pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pemalang yang sekaligus merupakan cerminan kinerja pelayanan publik menurut persepsi pengguna layanan;
- c. Mengidentifikasi Harapan Masyarakat akan pelayanan publik di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pemalang.

#### **C. Tujuan**

Sedangkan tujuan dari kegiatan ini, adalah :

- a. Terukurnya Kepuasan Masyarakat Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pemalang Tahun 2020;



- b. Terpetakannya kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pemalang;
- c. Teridentifikasinya harapan masyarakat akan pelayanan publik di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pemalang;
- d. Terpetakannya kelemahan dan kekurangan pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pemalang;
- e. Sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pencapaian indikator Renstra Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pemalang;
- f. Sebagai ukuran dasar dalam penilaian pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya.

#### D. Prinsip

Survei kepuasan masyarakat ini dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

##### 1. Transparan

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

##### 2. Partisipatif

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

##### 3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

##### 4. Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

##### 5. Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.



## 6. Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

## E. Manfaat

Survei kepuasan masyarakat memiliki manfaat yaitu:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit penyelenggara 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 di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pemalang;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pemalang dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit penyelenggara pelayanan publik.



## **BAB II**

### **Analisis dan Pembahasan**

#### **A. Profil Unit Pelayanan**

Berdasarkan Peraturan Bupati Pemalang Nomor 63 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pemalang, Dinas Lingkungan Hidup merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan bidang lingkungan hidup yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Susunan Organisasi Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pemalang, terdiri atas:

- a. Kepala Dinas,
- b. Sekretariat terdiri dari:
  1. Subbagian Bina Program dan Keuangan
  2. Umum dan Kepegawaian
- c. Bidang Penataan, Penaatan dan Peningkatan Kapasitas terdiri dari:
  1. Seksi Perencanaan dan Kajian Dampak Lingkungan
  2. Seksi Pengaduan dan Penegakan Hukum
  3. Seksi Peningkatan Kapasitas
- d. Bidang Pengendalian dan Konservasi Lingkungan terdiri dari :
  1. Seksi Pengelolaan Sampah dan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun (B3)
  2. Seksi Pencemaran dan Kerusakan Lingkungan Hidup
  3. Seksi Pemeliharaan Lingkungan Hidup
- e. UPTD, Unit Kebersihan dan Persampahan (UKP)
- f. Kelompok Jabatan Fungsional

DLH mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan Urusan Pemerintahan Bidang Lingkungan Hidup terdiri dari:

- a. Sub Urusan Perencanaan Lingkungan Hidup yaitu menyusun Rencana Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup (RPPLH),
- b. Sub Urusan Kajian Lingkungan Hidup Strategis (KLHS) yaitu menyusun Kajian Lingkungan Hidup Strategis (KLHS) untuk Kebijakan, Rencana dan Program (KRP) Kabupaten,
- c. Sub Urusan Pengendalian Pencemaran dan/atau Kerusakan Lingkungan Hidup dalam Daerah Kabupaten,



- d. Sub Urusan Keanekaragaman Hayati (Kehati) Kabupaten,
- e. Sub Urusan Bahan Berbahaya dan Beracun (B3), dan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun (Limbah B3) yaitu :
  1. Penyimpanan sementara limbah B3,
  2. Pengumpulan limbah B3 dalam 1 (satu) Daerah,
- f. Sub Urusan Pembinaan dan Pengawasan terhadap izin lingkungan dan izin perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup (PPLH) yang diterbitkan oleh Pemerintah Daerah,
- g. Sub Urusan Pendidikan, Pelatihan, dan Penyuluhan Lingkungan Hidup untuk Lembaga Kemasyarakatan tingkat Daerah,
- h. Sub Urusan Penghargaan Lingkungan Hidup untuk Masyarakat tingkat Daerah,
- i. Sub Urusan Pengaduan Lingkungan Hidup terhadap:
  1. Usaha dan/atau kegiatan yang izin lingkungan dan/atau izin perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup (PPLH) diterbitkan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten;
  2. Usaha dan/atau kegiatan yang lokasi dan/atau dampaknya di Daerah,
- j. Sub Urusan Persampahan yaitu:
  1. Pengelolaan sampah,
  2. Penerbitan Izin pendaurulangan sampah/pengolahan sampah, pengangkutan sampah dan pemrosesan akhir sampah yang diselenggarakan oleh swasta,
  3. Pembinaan dan pengawasan pengelolaan sampah yang diselenggarakan oleh pihak swasta.

Selain mempunyai tugas yang telah disebutkan, Dinas Lingkungan Hidup juga membantu Bupati melaksanakan Tugas Pembantuan.

## B. Metode Pelaksanaan

### 1. Perencanaan

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik di unit pelayanan lingkup Pemerintah Kabupaten Pemalang pada tahun 2020 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. Tim Pelaksana Survei  
Tim pelaksana SKM Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pemalang terdiri dari:
    - 1) Pengarah.
    - 2) Pelaksana, terdiri dari:
      - a) Ketua.
      - b) Anggota sekaligus sebagai surveyor.
    - 3) Sekretariat.
  3. Lokasi  
Lokasi pelaksanaan SKM berada pada tempat layanan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pemalang yang terbagi menjadi 3 tempat, yaitu: Jln. Jend. Gatot Subroto No. 28 Pemalang, Bidang Penataan, Pernaatan, dan Peningkatan Kapasitas Jln. Jend. Ahmad Yani No. 131 Kode Pos 52313 Pemalang, dan Unit Kebersihan dan Persampahan Jln. Ahmad Dahlan No. 04 Kebondalem.
  4. Waktu Pelaksanaan  
Survei kepuasan masyarakat dilaksanakan pada bulan Januari s/d Juli Tahun 2020.
  5. Teknik Survei  
Untuk melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pemalang Tahun 2020. Tim pelaksana survei menggunakan teknik pengisian kuesioner dengan mendatangi langsung lokasi survei dan/atau membagikan kuesioner kepada pengunjung unit layanan publik.
  6. Responden  
Responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing layanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan berdasarkan tabel morgan dan krejcie.



## 7. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan 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. Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila :

- a. Diberi nilai 1 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
- b. Diberi nilai 2 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- c. Diberi nilai 3 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- d. Diberi nilai 4 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

## 8. Pengolahan dan Analisis Data

Hasil survei disusun dalam bentuk laporan. Dokumen tersebut menyajikan informasi tentang perkembangan unit pelayanan dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

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:

$$SKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur} \times \text{Nilai penimbang}}{\text{Total unsur yang terisi}}$$

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



$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111111$$

Interpretasi nilai SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus :

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

#### 9. Kategorisasi Hasil Pengukuran SKM

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

#### 10. Proses Kontrol Kualitas

Monitoring kelengkapan pengisian kuesioner dan Cek kelengkapan kuesioner dilakukan dengan :

1. Cek fisik kelengkapan jawaban dalam kuesioner, dilakukan oleh surveyor pada saat wawancara berakhir.
2. Input data isian kuesioner dilakukan setiap hari sekaligus memastikan bahwa kuesioner telah terisi dengan lengkap.

#### 11. Penyusunan Laporan

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Bupati Nomor 41 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pemalang, sehingga terstandarisasi. Selain itu, Survei Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.



### C. Analisis dan Pembahasan

Target responden Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pemalang Tahun 2020 ini adalah pengguna layanan dalam 1 tahun terakhir. Diperoleh 59 responden dari 9 layanan di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pemalang, yang meliputi:

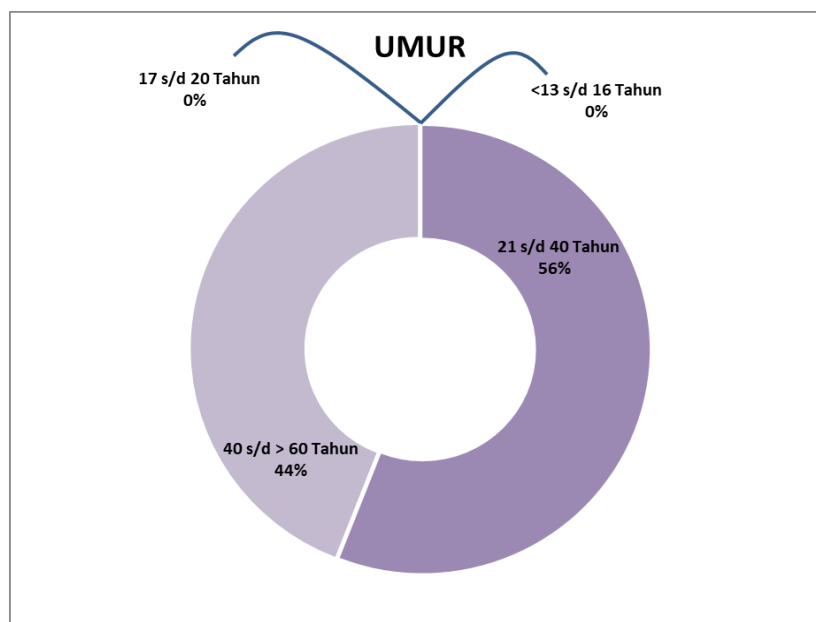
1. Pengaduan dan Penanganan Pengaduan Akibat Dugaan Pencemaran dan/atau Perusakan lingkungan Hidup.
2. Rekomendasi Persetujuan/ Penolakan UKL-UPL/AMDAL/DPLH.
3. Rekomendasi Izin Pembuangan dan Pemanfaatan Air Limbah.
4. Rekomendasi Izin Penyimpanan Sementara Limbah B3.
5. Kebersihan
6. Retribusi Kebersihan
7. Pengangkutan Sampah
8. Pelayanan Sedot Tinja
9. Pengujian dan/atau Pengambilan Sampel Air (Air Permukaan dan Air Limbah) dan Sampel udara (Udara Ambien)

Hasil analisis data survei disampaikan sebagai berikut:

#### 1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penyusunan SKM Pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pemalang Tahun 2020 dapat disampaikan sebagai berikut:

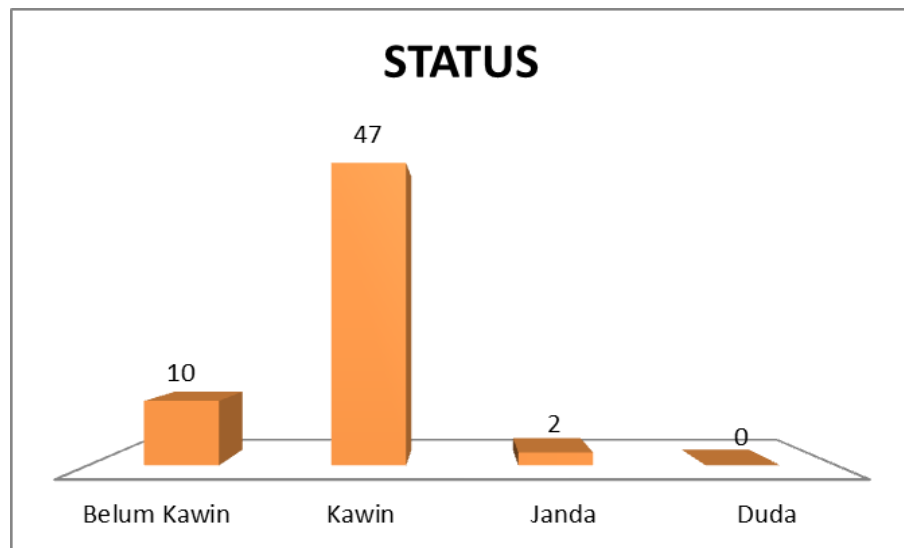
- a. Karakteristik responden Pelayanan Publik pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten berdasarkan umur.





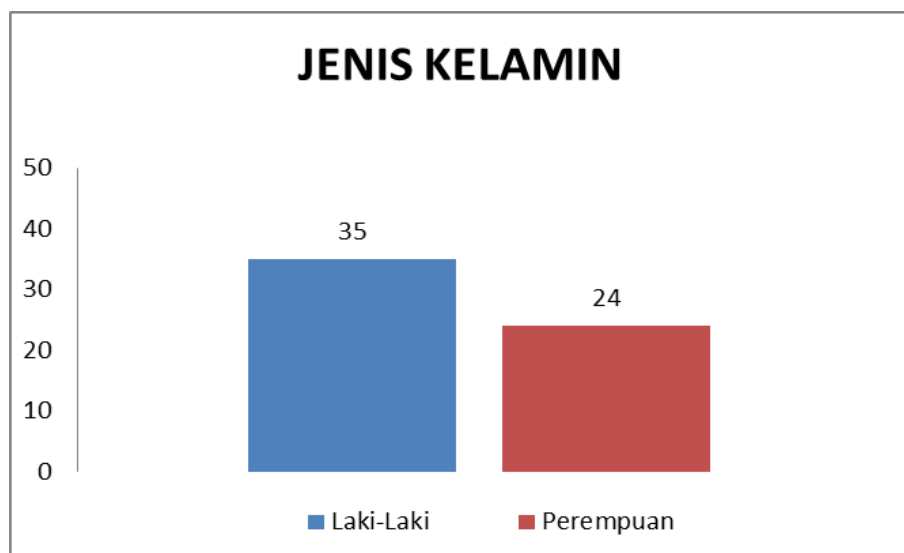
Persentase responden dengan rentang umur dibawah 13 s/d 16 tahun dan 17 s/d 20 tahun adalah 0%. Berbeda dengan persentase responden pada rentang 21 s/d 40 tahun sebanyak 56% dan rentang 40 s/d 60 tahun keatas sebanyak 44%.

- b. Karakteristik responden Pelayanan Publik pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pemalang berdasarkan status perkawinan.



Responden dengan status perkawinan Kawin (47 orang) lebih banyak jika dibandingkan dengan jumlah responden dengan status perkawinan belum kawin (10 orang), janda (2 orang), maupun duda (0 orang).

- c. Karakteristik responden Pelayanan Publik pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pemalang berdasarkan jenis kelamin.





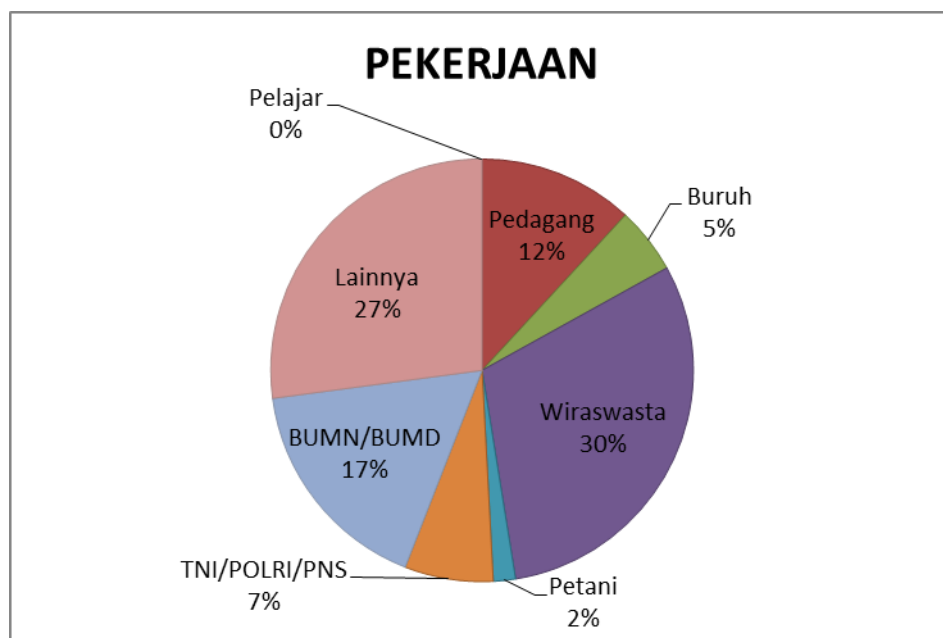
Jumlah responden dengan jenis kelamin laki-laki (35 orang) lebih banyak dibandingkan perempuan (24 orang).

d. Karakteristik responden pada Pelayanan Publik pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pemalang berdasarkan Pendidikan.



Jumlah responden dengan tingkat pendidikan lulusan SLTA (26 orang) lebih banyak dibandingkan Sarjana/D4 (18 orang), Diploma (10 orang), dan SLTP (5 orang). Sedangkan tidak ada satupun (0 orang) responden dengan tingkat pendidikan tidak lulus SD, SD, dan S2/S3.

e. Karakteristik responden pada Pelayanan Publik pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pemalang berdasarkan pekerjaan.

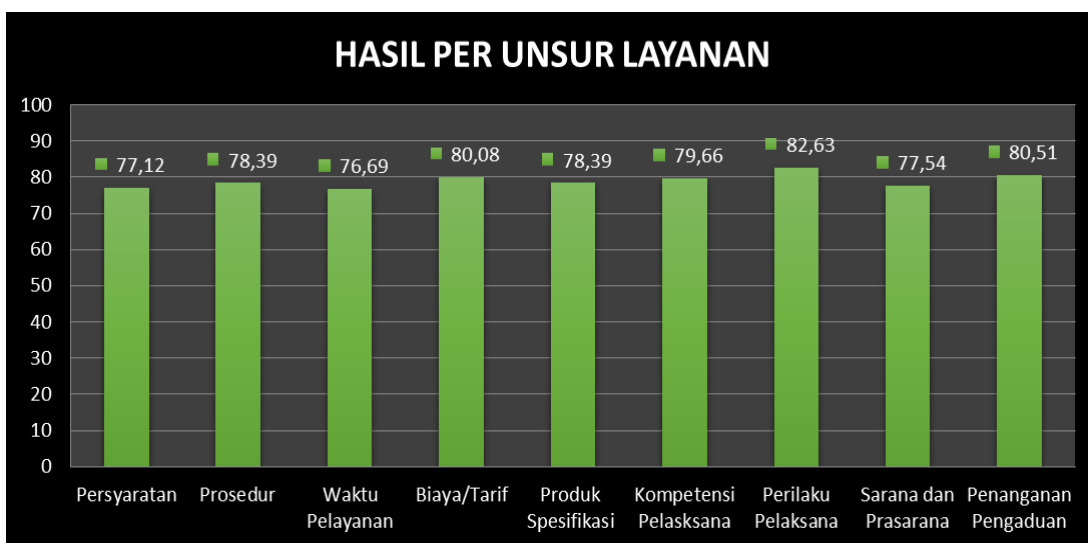




Persentase responden dengan jenis pekerjaan dari yang terbesar ke terkecil secara berurutan wiraswasta (30%), lainnya (27%), BUMN/BUMD (17%), pedagang (12%), TNI/POLRI/PNS (7%), buruh (5%), petani (2%), dan pelajar (0%).

## 2. Indeks Nilai Perunsur Pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan data SKM layanan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pemalang tahun 2020, indeks per unsur pelayanan meliputi:



Berdasarkan pengolahan hasil data SKM diperoleh nilai tertinggi ke terendah secara berurutan, yaitu :

- Nilai tertinggi dihasilkan dari unsur **perilaku pelaksana** adalah 82,63 (Baik);
- Nilai yang dihasilkan dari unsur **penanganan pengaduan** adalah 80,51 (Baik);
- Nilai yang dihasilkan dari unsur **biaya/tarif** adalah 80,08 (Baik);
- Nilai yang dihasilkan dari unsur **kompetensi pelaksana** adalah 79,66 (Baik);
- Nilai yang dihasilkan dari unsur **prosedur** dan **produk spesifikasi** masing-masing 78,39 (Baik);
- Nilai yang dihasilkan dari unsur **sarana dan prasarana** adalah 77,54 (Baik);
- Nilai yang dihasilkan dari unsur **syarat** adalah 77,12 (Baik);
- Nilai yang dihasilkan dari unsur **waktu pelayanan** adalah 76,69 (Baik).



### 3. Saran Perbaikan dari Masyarakat

Terdapat saran perbaikan yang disampaikan langsung oleh masyarakat melalui survei kepuasan masyarakat pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pemalang. Beberapa saran perbaikan tersebut antara lain:

- a. Jika dimungkinkan persyaratan dipermudah tetapi masih sesuai dengan aturan yang berlaku;
- b. Jika dimungkinkan waktu pelayanan dipercepat dengan cara penyederhanaan prosedurnya;
- c. Perluasan sarana dan prasarana ruang tunggu dan lahan parkir kendaraan agar lebih nyaman. Selain itu, harus ada informasi terkait lokasi pelayanan yang dipublikasikan karena kantor pelayanan terpisah dari kantor induk;
- d. Perlu adanya kemudahan kepengurusan pelayanan bagi pengguna layanan berbasis online;
- e. Penempatan maklumat pelayanan yang strategis dan terlihat oleh pengguna layanan.





## BAB III

### Penutup

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis kepuasan masyarakat yang telah disampaikan, maka berikut ini disimpulkan beberapa hal:

1. Rangkuman hasil pengukuran kepuasan masyarakat dan kinerja pelayanan publik di Kabupaten Pemalang :

No	Unsur Layanan	Nilai	Mutu Pelayanan
1	2	3	4
1	Syarat	77,12	Baik
2	Prosedur	78,39	Baik
3	Waktu Pelayanan	76,69	Baik
4	Biaya/Tarif	80,08	Baik
5	Produk Spesifikasi	78,39	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	79,66	Baik
7	Perilaku Pelaksana	82,63	Baik
8	Sarana dan Prasarana	77,54	Baik
9	Penanganan Pengaduan	80,51	Baik
<b>IKM</b>		<b>78,92</b>	<b>BAIK</b>

2. Sesuai dengan indeks yang diperoleh, maka jika merujuk pada pengkategorisasian mutu layanan dapat dikatakan bahwa kinerja **pelayanan publik Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pemalang masuk pada kategori B (Baik)** dengan nilai IKM 78,92. Dari 9 (Sembilan) layanan publik yang disurvei, rata-rata layanan memperoleh predikat baik. Meskipun 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.
3. Meskipun nilai per unsur-unsur pelayanan sudah baik, tetapi masih ada 3 unsur yang perlu menjadi perhatian pengguna pelayanan agar dapat lebih ditingkatkan adalah :



- a. Waktu penyelesaian pelayanan
- b. Persyaratan
- c. Sarana dan Prasarana

## B. Saran

Berdasarkan analisis kepuasan masyarakat yang telah disampaikan, pengguna layanan sudah cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pemalang, namun masih perlu adanya peningkatan dalam beberapa aspek yaitu (1) Waktu pelayanan dipercepat dengan cara penyederhanaan prosedurnya dan kemudahan persyaratan sepanjang sesuai dengan aturan yang berlaku; (2) Peningkatan sarana dan prasarana pelayanan; (3) Kemudahan pengguna layanan dapat mengakses layanan secara online; serta (4) Maklumat pelayanan yang sebaiknya ditempatkan di tempat yang strategis dan mudah terlihat oleh pengguna layanan.

## C. Rencana Tindak Lanjut

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/ KEGIATAN	WAKTU	PENANGGUNG JAWAB
1.	Persyaratan	Rapat Review Syarat	TW 1-4	Struktural pada unit pelayanan masing-masing
2.	Prosedur	Penyederhanaan Prosedur dan Waktu Pelaksanaan	TW 1-4	Struktural pada unit pelayanan masing-masing
3.	Waktu Pelayanan	Penyederhanaan Prosedur dan Waktu Pelaksanaan	TW 1-4	Struktural pada unit pelayanan masing-masing
4.	Biaya/Tarif	Transparansi anggaran pelayanan	TW 1-4	Struktural pada unit pelayanan masing-masing
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Rencana Pengadaan Blanko	TW 1-4	Struktural pada unit pelayanan masing-masing
6.	Kompetensi Pelaksana	Bimtek SDM	TW 1-4	Struktural pada unit pelayanan masing-masing



<b>NO</b>	<b>PRIORITAS UNSUR</b>	<b>PROGRAM/ KEGIATAN</b>	<b>WAKTU</b>	<b>PENANGGUNG JAWAB</b>
7.	Perilaku Pelaksana	Bimtek SDM	TW 1-4	Struktural pada unit pelayanan masing-masing
8.	Sarana dan Prasarana	Peningkatan Sarpras secara berkala	TW 1-4	Struktural pada unit pelayanan masing-masing
9.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Kotak saran	TW 1-4	Struktural pada unit pelayanan masing-masing