



Pemerintah Kabupaten Pemalang
Dinas Lingkungan Hidup

LAPORAN HASIL

SURVEI

KEPUASAN MASYARAKAT

Indeks Kepuasan Masyarakat yang dihasilkan dapat dipergunakan sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan sebagai pedoman dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

2024
(SEMESTER 2)

Periode Juli - Desember 2024

- ✓ Persyaratan
- ✓ Prosedur
- ✓ Waktu Pelayanan
- ✓ Biaya/ tarif
- ✓ Produk layanan
- ✓ Kompetensi pelaksana
- ✓ Perilaku pelaksana
- ✓ Sarana dan Prasarana
- ✓ Penanganan pengaduan, saran, dan masukan

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan karunia-Nya, Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Terhadap Pelayanan Publik di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pemalang Semester II Tahun 2024 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 selama Periode Juli s/d Desember 2024 (Semester II). Hasil dan Saran Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menjadi bahan dalam penyusunan perencanaan dan perbaikan kualitas kinerja pada masa mendatang, secara berkelanjutan serta sebagai bentuk evaluasi penyelenggaraan pelaksanaan kinerja pelayanan publik di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pemalang.

Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pemalang pada Semester II Tahun 2024 ini menunjukkan kenaikan dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebelumnya di Semester I, namun masih belum mencapai target kinerja perubahan Tahun 2024. Jenis Pelayanan yang dicakup yaitu Pengaduan dan Penanganan Pengaduan Akibat Dugaan Pencemaran dan/atau Perusakan lingkungan Hidup, Persetujuan Lingkungan, Pemberian Persetujuan Teknis Pemenuhan Baku Mutu Air Limbah, Pengujian dan/atau Pengambilan Sampel Air (Air Permukaan dan Air Limbah), Jasa Kebersihan dan Pengangkutan Sampah, dan Rincian Teknis Penyimpanan Sementara Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun (B3) dengan **nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yaitu 80,59 atau kategori kinerja baik.**

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

Pemalang, Desember 2024
KEPALA DINAS LINGKUNGAN HIDUP
KABUPATEN PEMALANG



WIJI MULYATI, S.KM.
Pembina Tk. I
NIP. 19700131 199303 2 003

DAFTAR ISI

Judul	i
Kata Pengantar.....	ii
Daftar Isi.....	iii
BAB I	
Pendahuluan.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Maksud.....	1
C. Tujuan.....	2
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.....	5
3. Lokasi.....	5
4. Waktu Pelaksanaan.....	6
5. Teknik Survei.....	6
6. Responden.....	6
7. Bentuk Jawaban.....	6
8. Pengolahan dan Analisis Data.....	7
9. Kategorisasi Hasil Pengukuran SKM.....	7
10. Proses Kontrol Kualitas.....	7
11. Penyusunan Laporan.....	8
C. Analisis dan Pembahasan.....	8
1. Karakteristik Responden.....	9
2. Indeks Nilai Per Unsur Pelayanan	12
3. Saran Perbaikan dari Masyarakat.....	14
BAB IV	
Penutup.....	16
A. Kesimpulan.....	16
B. Saran.....	17
C. Rencana Tindak Lanjut.....	18



BAB I

Pendahuluan

A. Latar Belakang

Dalam rangka menyelenggarakan pelayanan publik yang transparan dan akuntabel, maka perlu mengetahui perkembangan kinerja pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik melalui kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara periodik. Melalui Survei Kepuasan Masyarakat akan dihasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Indeks Kepuasan Masyarakat dapat dipergunakan sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh instansi pemerintah. Disamping itu melalui data Indeks Kepuasan Masyarakat dapat dipergunakan sebagai bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu dilakukan perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

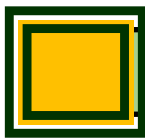
Adapun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) memiliki pengertian adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Melalui penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini, diharapkan dapat dijadikan bahan penilaian terhadap setiap unsur pelayanan dan mengetahui indikator yang diperlukan untuk dilakukan perbaikan guna peningkatan kualitas pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pemalang selanjutnya.

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 semester dan/atau 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 terhadap Pelayanan Publik di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pemalang Semester II Tahun 2024;
- 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 semester dan/atau 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 di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pemalang;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pemalang 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 Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pemalang;
5. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja penyelenggara pelayanan publik di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pemalang.



BAB II

Analisis dan Pembahasan

A. Profil Unit Pelayanan

Berdasarkan Peraturan Bupati Pemalang Nomor 41 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Daerah di Lingkungan Pemerintah 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. Subbagian Umum dan Kepegawaian
- c. Bidang Penataan, Penaatan dan Peningkatan Kapasitas
- d. Bidang Pengendalian dan Konservasi Lingkungan
- e. UPTD, dan
- f. Kelompok Jabatan Fungsional

DLH mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan Urusan Pemerintahan Bidang Lingkungan Hidup yang menjadi kewenangan Daerah dan tugas pembantuan yang diberikan kepada Daerah. Dalam menjalankan tugasnya, DLH menyelenggarakan fungsi :

- a. Perumusan kebijakan di bidang penataan, penaatan dan peningkatan kapasitas serta pengendalian dan konservasi lingkungan;
- b. Pelaksanaan kebijakan di bidang penataan, penaatan dan peningkatan kapasitas serta pengendalian dan konservasi lingkungan;
- c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang penataan, penaatan dan peningkatan kapasitas serta pengendalian dan konservasi lingkungan;
- d. Pelaksanaan administrasi dinas sesuai dengan lingkup tugasnya; dan



- e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati sesuai tugas dan fungsinya.

B. Metode Pelaksanaan

1. Perencanaan

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pemalang pada tahun 2024 dilakukan 2 kali dalam setahun. Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pemalang Semester II Tahun 2024 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: Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pemalang di Jln. Jend. Gatot Subroto No. 28 Pemalang; Bidang Penataan, Penaatan, dan Peningkatan Kapasitas di Jln. Jend. Ahmad Yani No. 131; serta UPTD. Kebersihan dan Persampahan dan UPTD. Laboratorium Lingkungan di Jln. Ahmad Dahlan No. 04 Kebondalem.



4. Waktu Pelaksanaan

Survei kepuasan masyarakat Semester II Tahun 2024 dilaksanakan pada 1 Juli s/d 31 Desember 2024.

5. Teknik Survei

Untuk melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pemalang Semester II Tahun 2024, tim pelaksana survei menggunakan teknik pengisian kuesioner dengan mendatangi langsung lokasi survei dan/atau membagikan kuesioner kepada pengunjung unit layanan publik. Selain itu, tim pelaksana survei juga membagikan kuesioner kepada pengguna layanan yang tidak dapat bertemu langsung/ tatap muka langsung melalui *link google form* (https://bit.ly/SKMDLHPML_2024)

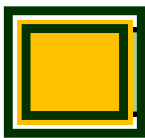
6. Responden

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 :

- Diberi nilai 1 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
- Diberi nilai 2 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- 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:

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

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 :

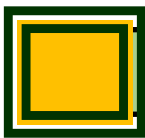
$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

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.

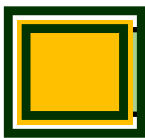
11. Penyusunan Laporan

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 didapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

C. Analisis dan Pembahasan

Target responden Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pemalang Tahun 2024 ini adalah pengguna layanan dalam semester pertama (periode Juli s/d Desember) pada tahun 2024. Berdasarkan table Krejcie and Morgan diperoleh 175 responden dari total populasi 320 pengguna layanan di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pemalang, yang meliputi:

1. Pengaduan dan Penanganan Pengaduan Akibat Dugaan Pencemaran dan/atau Perusakan Lingkungan Hidup.
2. Persetujuan Lingkungan.
3. Pemberian Persetujuan Teknis Pemenuhan Baku Mutu Air Limbah.
4. Pengujian dan/atau Pengambilan Sampel Air (Air Permukaan dan Air Limbah).
5. Pelayanan Jasa Kebersihan dan Pengangkutan Sampah.
6. Rincian Teknis Penyimpanan Sementara Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun (B3).

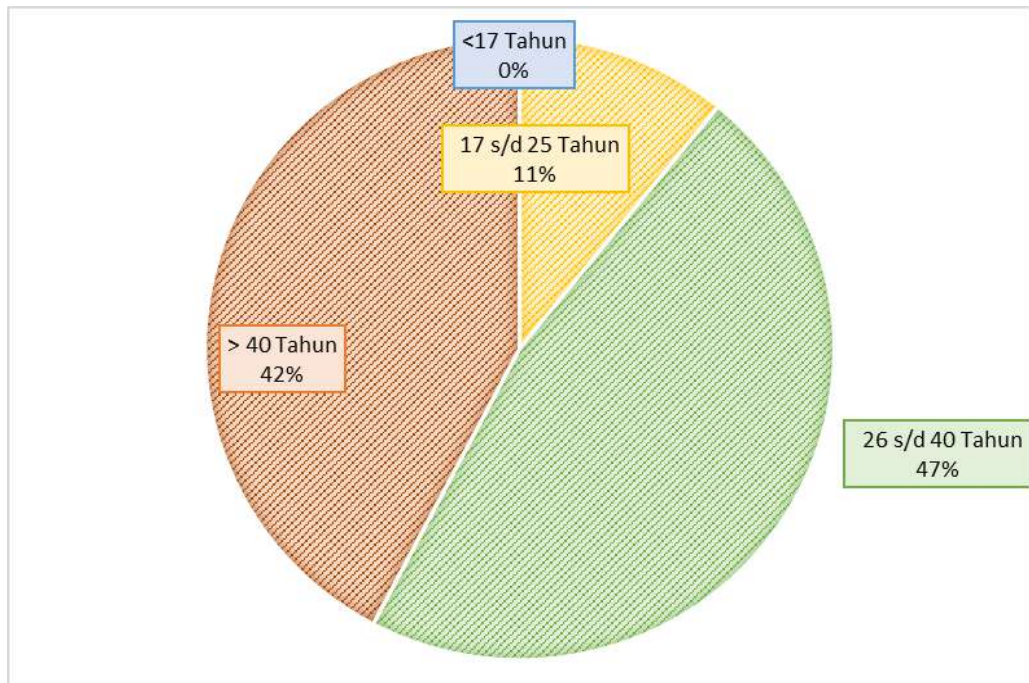


Hasil analisis data survei disampaikan sebagai berikut:

1. Karakteristik Responden

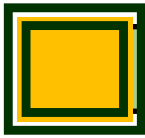
Karakteristik responden dalam penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Pelayanan Publik di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pemalang selama Semester II Tahun 2024 dapat disampaikan sebagai berikut:

a. Usia

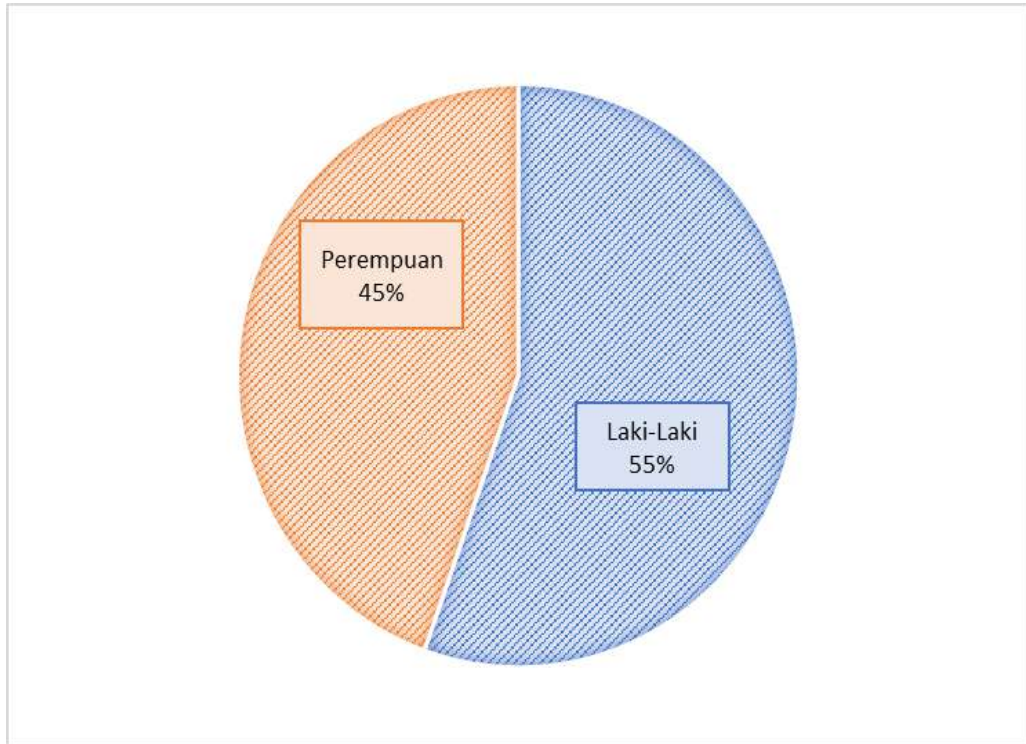


Berdasarkan karakteristik usia responden yang telah dihitung dihasilkan persentase dengan rentang usia dibawah 17 tahun adalah 0% (tidak ada). Berbeda dengan persentase responden pada rentang usia 17 s/d 25 tahun sebesar 11% (sejumlah 19 orang), rentang usia di atas 40 tahun sebesar 42% (sejumlah 74 orang), dan rentang usia 26 s/d 40 tahun sebesar 47% (sejumlah 82 orang) dari keseluruhan jumlah responden.

Secara berurutan usia responden yang menggunakan pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pemalang dari yang terbanyak yaitu dengan rentang usia 26 s/d 40 tahun, di atas 40 tahun, 17 s/d 25 tahun, dan di bawah 17 tahun. Hal ini menunjukkan pengguna layanan di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pemalang mayoritas berada pada usia yang relatif produktif.



b. Jenis Kelamin

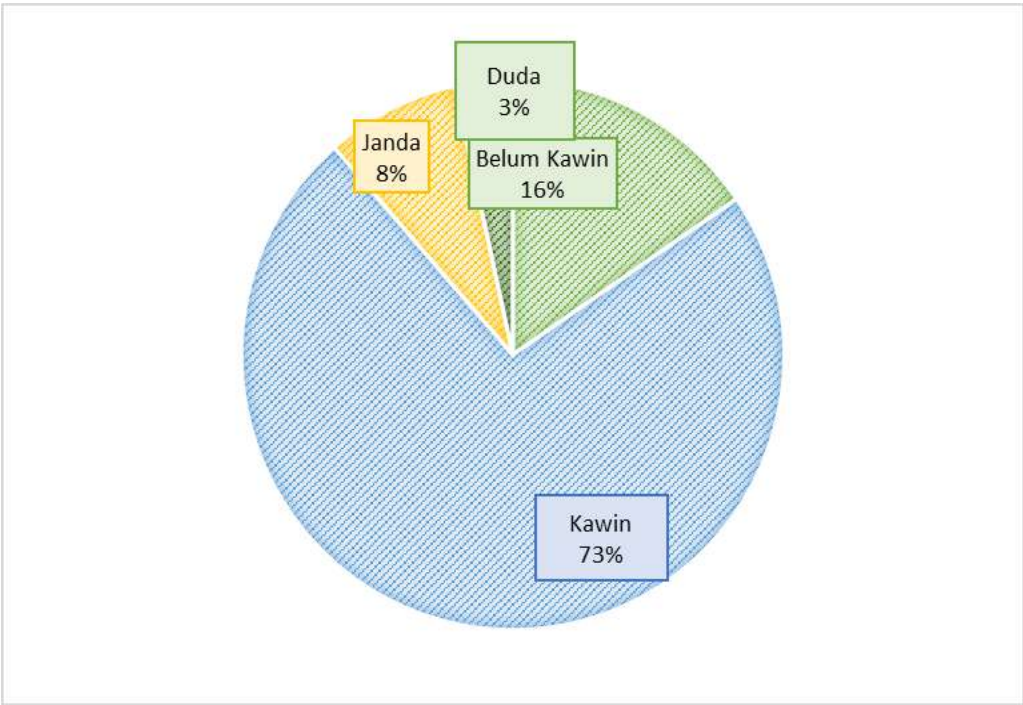
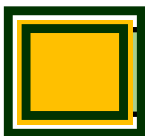


Berdasarkan karakteristik jenis kelamin responden yang telah dihitung dihasilkan persentase dari jenis kelamin perempuan sebesar 45% (sejumlah 78 orang) lebih sedikit dibandingkan laki-laki 55% (sejumlah 97 orang) dari keseluruhan jumlah responden.

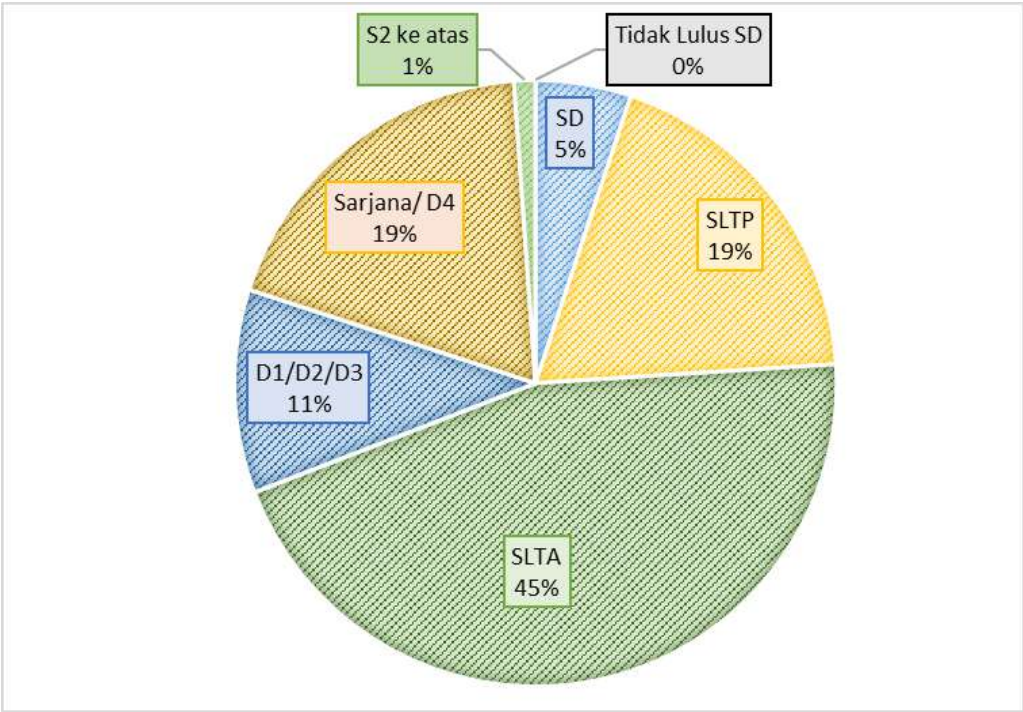
c. Status Perkawinan

Berdasarkan karakteristik status perkawinan responden yang telah dihitung dihasilkan persentase status perkawinan responden yang Belum Kawin sebesar 16% (sejumlah 27 orang) dan Kawin sebesar 73% (sejumlah 128 orang). Sedangkan status perkawinan Janda yaitu 8% (sejumlah 14 orang) dan Duda 3% (sejumlah 6 orang) dari keseluruhan jumlah responden.

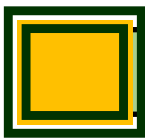
Persentase responden dengan status perkawinan dari yang terbanyak secara berurutan yaitu kawin, belum kawin, janda, dan duda.



d. Tingkat Pendidikan



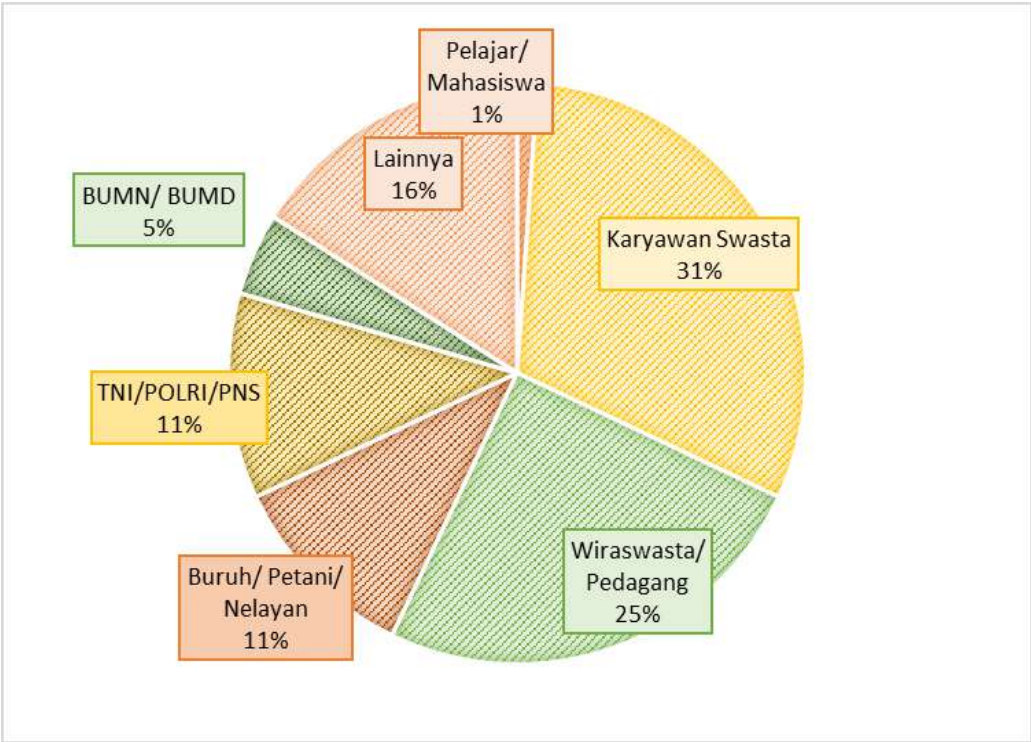
Berdasarkan karakteristik tingkat pendidikan responden yang telah dihitung dihasilkan persentase responden yang tidak lulus SD 0% (sejumlah 0 orang). Berbeda dengan tingkat pendidikan responden yang lulus SD dihasilkan sebesar 5% (sejumlah 9 orang), SLTP 19% (sejumlah 33 orang), SLTA 45% (sejumlah 79 orang), D1/D2/D3 11% (sejumlah 19 orang), sarjana/D4 19% (sejumlah 33 orang), dan S2 ke atas 1% (sejumlah 2 orang).



Persentase responden dengan tingkat pendidikan lulusan dari yang terbanyak secara berurutan SLTA, Sarjana/D4 dan SLTP, D1/D2/D3, SD, S2 ke atas, dan tidak lulus SD.

e. Pekerjaan

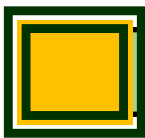
Berdasarkan karakteristik jenis pekerjaan responden yang telah dihitung dihasilkan persentase responden yang masih berstatus pelajar/ mahasiswa sebesar 1% (sejumlah 2 orang). Berbeda dengan persentase jenis pekerjaan responden sebagai karyawan swasta sebesar 31% (sejumlah 54 orang), wiraswasta/ pedagang 25% (sejumlah 44 orang), buruh/ petani/ nelayan 11% (sejumlah 19 orang), TNI/ POLRI/ PNS 11% (sejumlah 20 orang), BUMN/ BUMD 5% (sejumlah 8 orang), dan lainnya 16% (sejumlah 28 orang).



Persentase responden dengan jenis pekerjaan dari yang terbanyak secara berurutan karyawan swasta, wiraswasta/ pedagang, pekerjaan lainnya, TNI/POLRI/PNS, Buruh/ Petani/ Nelayan, BUMN/ BUMD, dan Pelajar/ Mahasiswa.

2. Indeks Nilai Per Unsur Pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Pelayanan Publik di Dinas Lingkungan Hidup

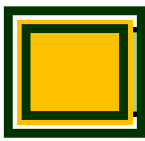


Kabupaten Pemalang selama Semester II Tahun 2024, indeks per unsur pelayanan meliputi:



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

- Nilai yang dihasilkan dari unsur **kompetensi pelaksana** adalah 82,71 (Baik);
- Nilai yang dihasilkan dari unsur **perilaku pelaksana** adalah 82,57 (Baik);
- Nilai yang dihasilkan dari unsur **prosedur** adalah 81,29 (Baik);
- Nilai yang dihasilkan dari unsur **produk spesifikasi** adalah 80,86 (Baik);
- Nilai yang dihasilkan dari unsur **biaya/tarif** adalah 80,71 (Baik);
- Nilai yang dihasilkan dari unsur **persyaratan** adalah 80,43 (Baik);
- Nilai yang dihasilkan dari unsur **waktu pelayanan** adalah 79,57 (Baik).
- Nilai yang dihasilkan dari unsur **sarana dan prasarana** adalah 79,00 (Baik);
- Nilai yang dihasilkan dari unsur **penanganan pengaduan** adalah 78,86 (Baik);

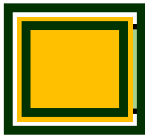


3. Saran Perbaikan dari Masyarakat

Terdapat saran perbaikan yang disampaikan langsung oleh masyarakat melalui formulir survei kepuasan masyarakat yang dibagikan secara online maupun tatap muka pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pemalang.

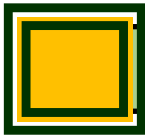
Kebanyakan kesan dan saran perbaikan sudah baik, namun terdapat beberapa saran perbaikan yang dapat kami jadikan masukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan antara lain:

- a. Maksimalkan sosialisasi kepada Masyarakat terkait pengelolaan sampah yang baik dan benar sehingga mengurangi dampak pencemaran lingkungan.
- b. Aktifkan kembali bank sampah yang pernah dibentuk di tingkat desa, lakukan pembinaan dan pendampingan bank sampah di tiap desa agar sampah selesai terkelola di Desa. Buat regulasi/ kebijakan agar masing-masing Desa berkewajiban membentuk Bank Sampah dan kepengurusannya.
- c. Perlu perbaikan prosedur yang dapat mempercepat waktu pelayanan persetujuan lingkungan sehingga respon jawaban penapisan jenis dokumen lingkungan yang diajukan pelaku usaha/ kegiatan dapat lebih cepat diterima. Kejelasan proses penapisan dokumen, arahan jenis kewenangannya, dan pemeriksaan dokumen agar lebih efektif dan efisien disampaikan secara tertulis kepada pelaku usaha/kegiatan.
- d. Masih ada petugas yang tidak menjalankan tugas sesuai prosedur, perlu ada pembinaan rutin untuk petugas kebersihan.
- e. Perbaikan koordinasi, persamaan persepsi dan kerjasama antar bidang dalam kepengurusan persetujuan lingkungan.
- f. Peningkatan pengawasan dan penegakan hukum untuk Masyarakat/ pelaku yang berpotensi melakukan pencemaran lingkungan.
- g. Perlu perbaikan secara menyeluruh untuk mempercepat waktu pelayanan dan kualitas SDM petugas pelayanan (lebih profesional lagi).
- h. DLH harus menjadi contoh dalam pengelolaan lingkungan untuk di tingkat pemerintah daerah dahulu sehingga



Masyarakat dapat mencontoh di lingkungannya dalam menjaga lingkungan.

- i. Petugas kebersihan sebaiknya di-*outsourcing*-kan.
- j. Menambah jangkauan pelayanan laboratorium lingkungan (parameter pengujian).
- k. Mengoptimalkan peran media sosial agar setiap pengaduan yang masuk lebih cepat ditanggapi dan informatif dalam pemberian solusi permasalahannya.
- l. Beberapa sarana prasarana perlu diremajakan.
 - Menambah dan mengganti tempat sampah yang sudah tidak layak pakai di tepi jalan protokol, rest area, taman kota, dan tempat umum lainnya dengan tempat sampah terpilah yang lebih kokoh dan berkapasitas lebih besar.
 - Peremajaan terpal untuk truk pengambilan sampah dalam upaya mencegah tercecernya sampah ke jalan yang dilaluinya.
 - Penambahan sarana prasarana laboratorium sehingga ruang lingkup parameter pengujian dapat diperluas. Selain itu, diharapkan kedepannya laboratorium lingkungan dilengkapi alat pengujian emisi udara sehingga dapat melayani permohonan pengujian emisi udara.
 - Mencari lahan pengganti untuk TPA yang baru.



BAB III

Penutup

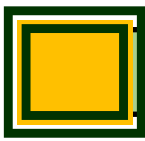
A. Kesimpulan

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	Persyaratan	80,43	Baik
2	Prosedur	81,29	Baik
3	Waktu Pelayanan	79,57	Baik
4	Biaya/Tarif	80,71	Baik
5	Produk Spesifikasi	80,86	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	82,71	Baik
7	Perilaku Pelaksana	82,57	Baik
8	Sarana dan Prasarana	79,00	Baik
9	Penanganan Pengaduan	78,86	Baik
IKM		80,59	BAIK

2. Sesuai dengan indeks yang diperoleh, maka jika merujuk pada kategorisasi mutu layanan dapat dikatakan bahwa kinerja **pelayanan publik Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pemalang pada Semester II di Tahun 2024 masuk pada kategori B (Baik)** dengan nilai IKM 80,59.
3. Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh di Semester I (80,24 dengan kategori B/Baik) dan Semester II (80,59 dengan kategori B/Baik), maka diperoleh rata-rata **IKM Tahun 2024 adalah 80,42** (Baik). Dari 6 (enam) jenis 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 dengan mengupayakan inovasi pelayanan yang lebih baik.

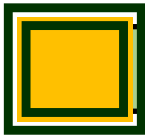
4. Dari kesembilan nilai per unsur-unsur pelayanan, Unsur Penanganan Pengaduan masih menjadi mutu pelayanan terendah dibandingkan unsur pelayanan yang lainnya yaitu 78,86. Hal ini dapat disebabkan oleh kemungkinan-kemungkinan sebagai berikut:

- Publikasi informasi pelayanan yang belum berjalan maksimal. Salah satunya dikarenakan belum ada petugas khusus yang memahami keseluruhan proses pelayanan dan untuk menjawab pertanyaan pengguna terkait layanan yang ada.
- Publikasi kanal pengaduan belum maksimal sehingga Masyarakat masih awam/ belum familiar kanal pengaduan Dinas Lingkungan Hidup Kab. Pemalang.
- Pemberitahuan/ Notifikasi Halo Bupati/ SP4N LAPOR! tidak otomatis diteruskan oleh admin Pemkab dan diterima oleh admin OPD. Kanal Halo Bupati/ SP4N LAPOR! harus dibuka setiap hari oleh admin OPD untuk mengetahui apakah ada pengaduan masuk atau tidak.
- Aplikasi SP4N LAPOR! sudah tersedia versi android atau ios dan dapat diunduh melalui Play Store atau App Store. Namun aplikasi tidak terupdate secara rutin sehingga sering terjadi malfunction/ error.

5. Hal yang masih menjadi perhatian lainnya adalah mutu layanan dari unsur sarana prasarana dan waktu pelayanan. Upaya yang akan dilakukan adalah dengan peningkatan sarana prasarana pelayanan secara berkala, serta menyederhanakan prosedur dan memberi kemudahan persyaratan sesuai dengan aturan yang berlaku sehingga waktu pelayanan dapat dipersingkat dan kepuasan masyarakat terhadap layanan akan meningkat juga.

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 perlu adanya saran tindak lanjut, seperti :

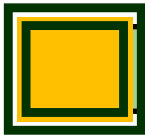


1. Monitoring dan evaluasi secara rutin untuk penanganan pengaduan dan tindak lanjut proses pengaduan.
2. Informasi terkait regulasi/ kebijakan yang jelas kepada Masyarakat agar Masyarakat juga memahami bahwa SOP dan SPP telah dilakukan dan ditaati oleh DLH. Sanksi tegas apabila petugas terbukti melanggar SOP dan SPP yang telah ditetapkan.
3. Review rutin SOP dan SPP menyesuaikan regulasi/ kebijakan pusat yang terbaru.
4. Waktu pelayanan dipercepat dengan cara penyederhanaan prosedurnya dan kemudahan persyaratan sepanjang sesuai dengan aturan yang berlaku;
5. Informasi Pelayanan yang lebih informatif melalui pembuatan video-video yang menarik pengguna layanan.
6. Keterbukaan informasi publik akan biaya retribusi jasa kebersihan dan jasa laboratorium sesuai peraturan yang berlaku agar dapat diakses dan dilihat di *website* dinas untuk menghindari pungutan liar;
7. Meningkatkan profesionalisme dan kompetensi petugas layanan dan *front office* dalam pelaksanaan pelayanan publik melalui kegiatan bimbingan teknis/ pelatihan, pembinaan pegawai, monitoring dan evaluasi kinerja pegawai secara berkala untuk menciptakan pelayanan prima.

C. Rencana Tindak Lanjut

Dengan diberlakukannya Undang – undang No Tahun 2020 tentang Cipta Kerja dan Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup maka Dinas Lingkungan Hidup harus segera membuat regulasi yang disesuaikan dengan regulasi yang berlaku saat ini.

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/ KEGIATAN	WAKTU	PENANGGUNG JAWAB
1.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Peningkatan Pengelolaan sarana publikasi dan pengaduan	Setiap waktu	Struktural/ Koordinator pada unit pelayanan masing-masing
2.	Sarana dan Prasarana	Peningkatan Sarpras	Triwulan II dan IV	Struktural/ Koordinator



NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/ KEGIATAN	WAKTU	PENANGGUNG JAWAB
		secara berkala		pada unit pelayanan masing-masing
3.	Waktu Pelayanan	Review SPP dan SOP menyesuaikan PP 22 Tahun 2021	Triwulan I	Struktural/ Koordinator pada unit pelayanan masing-masing
4.	Persyaratan	Review SPP dan SOP menyesuaikan PP 22 Tahun 2021	Triwulan I	Struktural/ Koordinator pada unit pelayanan masing-masing
5.	Biaya/Tarif	Transparasi anggaran pelayanan	Setiap waktu	Struktural/ Koordinator pada unit pelayanan masing-masing
6.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Penaatan SPP dan SOP yang telah dibuat	Setiap waktu	Struktural/ Koordinator pada unit pelayanan masing-masing
7.	Prosedur	Review SPP dan SOP menyesuaikan PP 22 Tahun 2021	Triwulan I	Struktural/ Koordinator pada unit pelayanan masing-masing
8.	Perilaku Pelaksana	Bimtek / Pembinaan Budaya Kerja	Menyesuaikan pelaksanaan bimtek/ pelatihan budaya kerja	Struktural/ Koordinator pada unit pelayanan masing-masing
9.	Kompetensi Pelaksana	Bimtek SDM	Menyesuaikan pelaksanaan bimtek peningkatan kapasitas SDM	Struktural/ Koordinator pada unit pelayanan masing-masing

UNIT PELAYANAN : DINAS LINGKUNGAN HIDUP KAB. PEMALANG
ALAMAT : Jl. Jend. Gatot Subroto No.28 Pemalang
TELEPON : (0284) 322121

NO. RESP	Umur				Jenis Kelamin		Status				Pendidikan								Pekerjaan							
	<17 Tahun	17 s/d 25 Tahun	26 s/d 40 Tahun	> 40 Tahun	Laki-Laki	Perempuan	Belum Kawin	Kawin	Janda	Duda	Tidak Lulus SD	SD	SLTP	SLTA	D1/D2/D3	Sarjana / D4	S2 ke atas	Pelajar/ Mahasiswa	Karyawan Swasta	Wiraswasta/ Pedagang	Buruh/ Petani/ Nelayan	TNI/POL RUPNS	BUMN/ BUMD	Lainnya		
1				1	1			1						1						1						
2			1		1			1						1						1						
3				1	1			1								1			1							
4			1		1			1								1			1							
5				1		1		1								1			1							
6				1	1			1								1						1				
7				1		1		1								1						1				
8				1		1		1									1					1				
9				1	1			1								1						1				
10		1			1			1						1					1							
11		1				1		1					1						1							
12			1			1		1						1					1							
13				1	1			1					1									1				
14			1			1		1					1												1	
15				1		1		1						1					1							
16				1		1		1								1							1			
17			1			1		1					1							1						
18				1	1			1						1											1	
19			1		1			1					1								1					
20				1	1			1						1						1						
21				1	1			1						1											1	
22			1			1		1							1							1				
23			1		1			1					1								1					
24				1	1			1						1								1				
25				1	1			1						1											1	
26			1		1			1						1						1						
27			1		1				1				1							1						
28				1	1			1						1						1						
29				1	1			1					1							1						
30			1			1		1								1							1			
31				1		1		1						1						1						
32				1	1			1						1						1						
33				1		1			1					1								1				
34			1		1			1						1						1						
35				1		1		1						1					1							
36			1			1			1				1								1					
37				1	1			1						1						1						
38			1		1			1				1									1					
39			1		1					1				1							1					
40				1	1			1						1						1						
41				1		1			1						1				1							
42		1				1		1						1					1							
43				1	1			1						1								1				
44				1	1			1						1					1							
45			1			1			1			1													1	
46				1	1			1						1						1						
47			1		1			1					1									1				
48				1	1			1					1									1				
49			1		1			1					1									1				
50				1		1		1						1					1							
51				1	1			1						1					1							
52				1		1		1					1								1					
53			1		1			1						1						1						
54				1		1			1				1							1					1	
55			1		1			1					1							1						
56				1		1		1					1							1						
57		1			1			1						1					1							
58				1	1			1						1					1							
59				1	1			1						1								1				
60			1			1		1								1			1							
61			1			1		1						1						1						
62			1			1		1							1					1						
63			1		1			1								1				1						
64			1			1		1						1					1							
65			1		1			1						1					1							
66			1		1			1								1						1				
67				1	1			1						1								1				
68				1	1			1						1					1							
69			1		1			1						1					1							
70			1			1		1						1					1							
71				1	1			1						1						1						
72		1				1			1							1			1							
73			1		1			1					1						1			1				
74			1			1		1						1								1				
75			1		1			1						1												
76			1			1		1						1					1							
77			1			1		1						1						1						
78		1			1			1					1						1							
79			1		1			1						1						1						
80			1		1				1					1						1						
81			1		1			1						1						1						
82			1		1			1					1							1						
83				1	1			1				1													1	

NO. RESP	Umur				Jenis Kelamin		Status				Pendidikan							Pekerjaan							
	<17 Tahun	17 s/d 25 Tahun	26 s/d 40 Tahun	> 40 Tahun	Laki-Laki	Perempuan	Belum Kawin	Kawin	Janda	Duda	Tidak Lulus SD	SD	SLTP	SLTA	D1/D 2/D3	Sarjana / D4	S2 ke atas	Pelajar/ Mahasiswa	Karyawan Swasta	Wiraswasta/ Pedagang	Buruh/ Petani/ Nelayan	TNI/POL RI/PNS	BUMN/ BUMD	Lainnya	
84		1			1		1							1					1						
85		1				1	1									1						1			
86			1		1		1										1		1						
87		1				1	1										1		1						
88			1		1		1							1					1						
89			1			1	1									1						1			
90		1				1	1										1		1						
91			1		1			1									1		1						
92		1				1	1										1					1			
93			1		1			1								1			1						
94			1		1			1								1			1						
95				1	1			1									1			1					
96		1				1	1							1					1						
97				1	1			1					1							1					
98			1			1	1					1								1					
99		1				1	1									1					1				
100			1		1			1						1					1						
101		1			1		1							1				1							
102			1			1		1								1								1	
103			1			1	1										1				1				
104		1				1		1						1										1	
105			1		1		1							1							1				
106				1	1				1								1							1	
107		1			1		1							1				1							
108			1			1		1							1				1						
109			1		1				1							1								1	
110			1		1					1				1							1				
111			1		1		1							1					1						
112			1			1	1								1						1				
113			1		1			1						1						1					
114			1		1			1						1									1		
115				1		1			1					1									1		
116			1		1			1						1					1						
117			1			1		1								1			1						
118			1		1			1							1								1		
119				1		1		1						1							1				
120				1	1			1					1							1					
121				1	1			1								1			1						
122				1		1		1						1						1					
123			1		1			1								1			1						
124			1		1			1							1				1						
125			1			1	1									1								1	
126				1		1		1					1							1					
127				1	1				1							1						1			
128				1		1		1								1								1	
129			1			1		1						1					1						
130			1		1			1						1						1					
131				1	1				1					1					1						
132			1			1	1									1			1						
133			1		1			1								1							1		
134				1		1			1			1												1	
135				1		1			1					1										1	
136		1			1			1						1										1	
137				1		1		1						1						1					
138				1	1				1					1										1	
139			1			1		1					1											1	
140				1	1			1						1										1	
141				1		1		1						1					1						
142			1		1			1						1					1						
143				1	1			1					1											1	
144			1			1		1						1						1					
145			1			1		1								1						1			
146		1				1	1								1				1						
147			1		1			1					1								1				
148				1	1			1						1										1	
149			1		1			1						1						1					
150				1	1				1					1						1					
151			1			1		1							1								1		
152			1		1			1						1										1	
153				1		1			1			1								1					
154		1				1		1						1							1				
155			1			1		1						1											
156			1			1		1						1						1					
157				1		1			1				1							1					
158			1			1		1							1				1				1		
159				1	1			1						1					1						
160				1		1			1			1								1					
161				1		1			1						1									1	
162		1			1			1						1										1	
163				1		1		1					1						1						
164			1			1		1						1							1				
165				1		1		1						1							1				
166			1			1		1							1					1					
167				1	1			1						1										1	
168				1		1		1					1							1					
169				1		1		1					1												

NO. RESP	Umur				Jenis Kemin		Status				Pendidikan						Pekerjaan								
	<17 Tahun	17 s/d 25 Tahun	26 s/d 40 Tahun	> 40 Tahun	Laki-Laki	Perempuan	Belum Kawin	Kawin	Janda	Duda	Tidak Lulus SD	SD	SLTP	SLTA	D1/D 2/D3	Sarjana /D4	S2 ke atas	Pelajar/ Mahasiswa	Karyawan Swasta	Wiraswasta/ Pedagang	Buruh/ Petani/ Nelayan	TNI/POL RI/PNS	BUMN/ BUMD	Lainnya	
173				1				1				1										1			
174			1		1		1								1										1
175				1	1			1								1			1						
JUMLAH	0	19	82	74	97	78	27	128	14	6	0	9	33	79	19	33	2	2	54	44	19	20	8	28	

PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG

Pemalang, 30 Desember 2024

KEPALA DINAS LINGKUNGAN HIDUP
KABUPATEN PEMALANG

WISUMULYATI S.KM.

Pemana Tk I

NIP. 197001311993032003

PADA DINAS LINGKUNGAN HIDUP KABUPATEN PEMALANG TAHUN 2021

UNIT PELAYANAN : Dinas Lingkungan Hidup Kab. Pemalang
ALAMAT : Jln. Jend. Gatot Subroto No. 28 Pemalang
TELEPON/HP. : (0284) 322121

**INSTRUMEN PENGOLAHAN DATA KEPUASAN MASYARAKAT
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
PADA DINAS LINGKUNGAN HIDUP KABUPATEN PEMALANG TAHUN 2021**

UNIT PELAYANAN : Dinas Lingkungan Hidup Kab. Pemalang
 ALAMAT : Jln. Jend. Gatot Subroto No. 28 Pemalang
 TELEPON/HP. : (0284) 322121

NO. RESPO NDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET.
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	12
53	4	4	3	3	3	3	3	2	4	
54	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
55	3	3	2	4	3	4	4	3	3	
56	3	4	3	4	3	3	4	3	3	
57	3	3	3	4	3	4	3	4	2	
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
59	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
60	3	3	3	3	3	3	4	3	2	
61	3	3	2	4	3	3	3	2	1	
62	3	3	3	3	4	3	3	2	3	
63	3	3	2	3	3	3	4	2	2	
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
66	2	2	2	4	3	2	3	3	1	
67	3	3	2	3	3	3	4	1	1	
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
69	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
70	4	4	3	3	4	4	3	3	4	
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
72	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
73	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
74	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
76	3	3	3	2	4	4	4	4	4	
77	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
78	3	4	4	3	3	4	4	3	3	
79	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
80	3	4	3	3	3	3	3	2	3	
81	3	4	3	3	4	4	3	3	4	
82	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
83	3	3	3	3	4	3	4	3	2	
84	3	3	2	2	3	4	4	3	3	
85	3	3	3	2	3	3	3	4	3	
86	3	4	3	3	3	4	3	3	3	
87	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
88	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
89	2	4	3	3	4	4	3	4	4	
90	3	3	1	4	2	3	3	3	2	
91	3	3	4	4	3	3	3	4	4	
92	4	4	3	4	3	3	3	2	3	
93	3	3	4	3	3	3	4	3	3	
94	3	4	3	3	3	3	4	4	3	
95	2	3	1	4	1	2	3	2	2	
96	3	3	4	3	4	3	3	4	4	
97	4	4	4	4	3	4	3	3	4	
98	3	3	4	3	3	4	3	4	4	
99	2	3	1	4	1	2	2	1	2	
100	3	3	4	3	4	4	4	4	4	
101	3	3	3	3	3	4	3	4	4	
102	2	3	4	3	3	4	4	4	4	
103	3	3	2	4	2	2	2	1	1	
104	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
105	3	3	4	2	2	4	4	4	4	

INSTRUMEN PENGOLAHAN DATA KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

PADA DINAS LINGKUNGAN HIDUP KABUPATEN PEMALANG TAHUN 2021

UNIT PELAYANAN : Dinas Lingkungan Hidup Kab. Pemalang
ALAMAT : Jln. Jend. Gatot Subroto No. 28 Pemalang
TELEPON/HP. : (0284) 322121

NO. RESPO NDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET.
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	12
106	4	3	3	3	3	2	3	3	4	
107	3	3	3	2	3	3	3	1	1	
108	3	4	3	3	3	4	4	3	3	
109	3	4	3	3	4	3	4	4	4	
110	3	4	4	3	3	4	4	4	4	
111	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
112	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
113	4	4	3	4	4	3	3	4	4	
114	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
115	3	3	4	3	3	4	4	4	4	
116	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
117	4	3	4	3	3	3	3	4	4	
118	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
119	3	4	3	3	3	3	4	4	3	
120	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
121	3	4	3	3	3	3	3	4	4	
122	3	3	4	3	4	4	4	4	4	
123	3	3	4	4	4	3	4	4	4	
124	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
125	4	3	3	3	3	3	3	4	4	
126	4	3	4	4	4	3	4	3	4	
127	3	4	4	3	3	3	4	2	3	
128	4	3	4	4	3	3	4	2	3	
129	4	3	3	2	2	4	2	2	3	
130	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
131	3	4	3	3	3	3	3	4	4	
132	3	3	4	4	4	3	3	4	4	
133	3	4	3	4	3	2	2	1	1	
134	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
135	3	3	4	4	4	4	3	4	4	
136	4	3	3	3	3	4	4	4	4	
137	3	3	3	2	3	3	2	2	3	
138	3	3	4	3	3	4	3	3	3	
139	3	2	4	3	4	4	4	4	4	
140	3	3	4	3	3	3	2	4	4	
141	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
142	3	4	4	3	4	4	3	2	3	
143	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
144	3	3	2	2	2	3	3	2	1	
145	2	3	4	2	4	4	3	4	3	
146	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
147	3	3	2	2	3	3	3	2	1	
148	3	4	3	3	3	3	3	4	4	
149	3	3	4	4	4	4	3	4	3	
150	3	3	4	3	4	4	4	4	3	
151	3	3	3	2	3	3	3	3	1	
152	4	3	4	3	4	3	3	3	4	
153	3	3	4	4	4	4	4	4	3	
154	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
155	3	3	3	2	3	4	4	2	1	
156	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
157	3	3	4	3	4	4	4	3	3	
158	4	4	4	3	4	4	2	4	4	

**INSTRUMEN PENGOLAHAN DATA KEPUASAN MASYARAKAT
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
PADA DINAS LINGKUNGAN HIDUP KABUPATEN PEMALANG TAHUN 2021**

UNIT PELAYANAN

: Dinas Lingkungan Hidup Kab. Pemalang

ALAMAT

: Jln. Jend. Gatot Subroto No. 28 Pemalang

TELEPON/HP.

: (0284) 322121

NO. RESPO NDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET.
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	12
159	3	3	3	2	3	3	3	3	1	
160	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
161	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
162	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
163	3	4	3	4	3	4	3	3	3	
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
165	3	3	4	3	3	4	3	3	4	
166	3	4	4	3	4	4	3	4	4	
167	4	3	3	3	3	3	4	2	3	
168	3	4	3	2	3	3	4	4	3	
169	3	3	3	4	3	3	3	2	2	
170	4	3	4	3	4	4	4	4	3	
171	4	3	4	3	4	4	4	4	3	
172	3	3	3	4	3	3	3	2	2	
173	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
174	4	3	3	4	3	3	3	2	2	
175	4	4	4	3	4	4	4	4	4	

INSTRUMEN PENGOLAHAN DATA KEPUASAN MASYARAKAT
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
PADA DINAS LINGKUNGAN HIDUP KABUPATEN PEMALANG TAHUN 2021

UNIT PELAYANAN : Dinas Lingkungan Hidup Kab. Pemalang
ALAMAT : Jln. Jend. Gatot Subroto No. 28 Pemalang
TELEPON/HP. : (0284) 322121

NO. RESPO NDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET.
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	12
ΣNilai /Unsur	563	569	557	565	566	579	578	553	552	*) 3.223 **) 80.586
NRR / Unsur	3.217	3.251	3.183	3.229	3.234	3.309	3.303	3.160	3.154	
NRR tertbg/ unsur	0.357	0.361	0.353	0.358	0.359	0.367	0.367	0.351	0.350	
IKM Unit Pelayanan										80.586

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = 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 = NRR per unsur x 0,111

per unsur

Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B (Baik) : 76,61 - 88,30
- C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.22
U2	Prosedur	3.25
U3	Waktu Pelayanan	3.18
U4	Biaya/Tarif	3.23
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.23
U6	Kompetensi Pelaksana	3.31
U7	Perilaku Pelaksana	3.30
U8	Sarana dan Prasarana.	3.16
U9	Penanganan Pengaduan,Saran, Masukan.	3.15

IKM UNIT PELAYANAN :	80.59
	BAIK

Pemalang, Desember 2024
KEPALA DINAS LINGKUNGAN HIDUP
KABUPATEN PEMALANG

Wki MULYATI, S.K.M.
Pembina Tk. I
NIP. 19700131 199303 2 003