

Kata Pengantar

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT karena atas limpahan karunia-Nya kami dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pemalang Semester II Tahun 2025 sesuai ketentuan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Penyelenggaraan SKM merupakan wujud komitmen Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pemalang untuk lebih meningkatkan partisipasi publik dalam perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sehingga menghasilkan kebijakan yang lebih obyektif, tidak diskriminatif dan selaras dengan kebutuhan publik.

Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2025 yang telah dilaksanakan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pemalang pada Bulan Juli sampai dengan Bulan Desember menggunakan instrumen pengukur kepuasan masyarakat berupa kuesioner yang memuat pertanyaan 9 (Sembilan) Unsur Kepuasan Masyarakat meliputi : Persyaratan, Sistem Mekanisme Prosedur, Waktu Penyelesaian, Biaya/Tarif, Produk Layanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan, dan Sarana Prasarana. Survei dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Dalam laporan penyelenggaraan SKM ini kami menyusun pula Rencana Tindak Lanjut (RTL) perbaikan terhadap 3 (tiga) unsur SKM yang memperoleh nilai paling rendah meliputi Unsur Penanganan Pengaduan, Unsur Waktu Penyelesaian, dan Perilaku Pelaksana sehingga dapat meningkatkan IKM pada tahun berikutnya.

Selanjutnya dalam rangka akuntabilitas kepada publik maka IKM dan RTL telah kami publikasikan secara *offline* pada Ruang Pelayanan yang mudah dilihat oleh masyarakat dan secara *online* yaitu pada Website dan media Sosial Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pemalang.

Pemalang, Desember 2025

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 4

A. Latar Belakang 4

B. Dasar 4

C. Maksud dan Tujuan 4

D. Prinsip 5

E. Manfaat 5

BAB II

Pengumpulan Data SKM 6

A. Pelaksana SKM 6

B. Metode Pengumpulan Data 6

C. Jenis Layanan Yang Disurvei 7

D. Lokasi Pengumpulan Data 8

E. Waktu Pelaksanaan SKM 8

F. Penentuan Jumlah Responden 8

BAB III

Hasil Pengolahan Data SKM 10

A. Metode Pengolahan Data 10

B. Kategorisasi Hasil Pengukuran SKM 10

C. Jumlah Responden SKM 10

D. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 11

BAB IV

Analisis Hasil SKM 13

A. Analisis Permasalahan/ Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 13

B. Rencana Tindak Lanjut 14

C. Tren Nilai SKM 17

BAB V

Kesimpulan 18

Lampiran I

1. Kuesioner SKM 19

2. Instrumen Pengolahan Data 22

3. Foto Dokumentasi Pelaksanaan SKM 25

4. Publikasi IKM di Ruang Pelayanan Website dan Media Sosial 25

5. Bukti Dukung Pelaksanaan Rencana Tindaklanjut Hasil SKM
Semester Sebelumnya 26

BAB I

Pendahuluan

A. Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang adil, transparan, dan akuntabel.

Diberlakukannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik memberikan pedoman bagi Penyelenggara Pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam pengukuran kinerja pelayanan publik. Salah satu kebijakan untuk mengoptimalkan peran publik dalam peningkatan kualitas pelayanan publik adalah melalui penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk mengukur tingkat kepuasan terhadap semua jenis layanan yang diterima oleh pengguna layanan.

Hasil survei digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi Unit Penyelenggara Pelayanan Publik untuk melakukan perbaikan dalam meningkatkan pelayanan secara terus menerus sesuai harapan pengguna layanan.

B. Dasar

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

C. Maksud dan Tujuan.

1. Maksud dari kegiatan SKM pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pemalang, adalah :
 - a. Memetakan tingkat kepuasan masyarakat pada setiap jenis layanan yang diselenggarakan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pemalang sesuai persepsi pengguna layanan;
 - b. Mengidentifikasi harapan Masyarakat untuk orientasi kebijakan pelayanan publik di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pemalang;
 - c. Sebagai media peningkatan kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik secara berkelanjutan.
2. Tujuan penyelenggaraan SKM adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pemalang.

D. Prinsip

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat memperhatikan prinsip sebagai berikut :

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 antara lain :

1. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Untuk mengetahui 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. Untuk mengetahui 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

PENGUMPULAN DATA SKM

A. Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pemalang dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana tertuang dalam SK Kepala Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pemalang Nomor 000.8.3.4 / 038 / DLH dengan komposisi Tim sebagai berikut :

1. Pengarah.
2. Pelaksana, terdiri dari
 - a. Ketua;
 - b. Koordinator, dan
 - c. Anggota sekaligus sebagai surveyor
3. Sekretariat

B. Metode Pengumpulan Data

Guna pengumpulan data maka Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat membagikan kuesioner secara manual dan/atau melalui *google form* (https://bit.ly/skmdlhpml_2025) kepada responden yang telah menerima jenis layanan di masing-masing unit layanan. Kuesioner berisi 9 (Sembilan) daftar pertanyaan unsur SKM sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sebagai berikut :

1. Persyaratan

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

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

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

3. Waktu penyelesaian

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

4. Biaya/ Tarif

Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi pelaksana :

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman

7. Perilaku pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

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

9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

C. Jenis Layanan Yang disurvei

Jenis layanan yang tersedia pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pemalang meliputi:

1. Layanan Pengaduan dan Penanganan Pengaduan Akibat Dugaan Pencemaran dan/atau Perusakan Lingkungan Hidup;
2. Layanan Persetujuan Lingkungan (DELH/ AMDAL/ DPLH/ UKL - UPL), SPPL;
3. Layanan Pemberian Persetujuan Teknis Pemenuhan Baku Mutu Lingkungan Hidup;
4. Layanan Rincian Teknis Penyimpanan Sementara Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun (B3)
5. Layanan Jasa Kebersihan dan Pengangkutan Sampah;
6. Layanan Sedot Tinja;
7. Layanan Pengujian dan/atau Pengambilan Sampel Air (Air Permukaan dan Air Limbah).

Sedangkan dari semua jenis layanan tersebut, layanan yang disurvei Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pemalang meliputi:

1. Layanan Pengaduan dan Penanganan Pengaduan Akibat Dugaan Pencemaran dan/atau Perusakan Lingkungan Hidup;
2. Layanan Persetujuan Lingkungan (DELH/ AMDAL/ DPLH/ UKL - UPL), SPPL;
3. Layanan Pemberian Persetujuan Teknis Pemenuhan Baku Mutu Lingkungan Hidup;
4. Layanan Rincian Teknis Penyimpanan Sementara Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun (B3)
5. Layanan Jasa Kebersihan dan Pengangkutan Sampah;
6. Layanan Pengujian dan/atau Pengambilan Sampel Air (Air Permukaan dan Air Limbah).

D. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi pengumpulan data berada pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pemalang. Surveyor menjelaskan tujuan survei dan memberikan panduan pengisian kuesioner kepada responden baik secara tatap muka maupun menyosialisasikan link *google form* melalui media sosial dan pesan *whatsapp* ke pengguna layanan agar dapat diperoleh data yang akurat dan obyektif. Selanjutnya hasil pengisian kuesioner dikumpulkan di tempat yang telah disediakan untuk dilakukan pengolahan hasil SKM.

E. Waktu Pelaksanaan SKM

Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pemalang menyelenggarakan SKM pada Bulan Juli sampai dengan Bulan Desember Tahun 2025 dengan rincian waktu sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Persiapan	Minggu 1 - 2 Bulan Juli Tahun 2025
2.	Pengumpulan Data	Minggu 3 Bulan Juli – Minggu 4 Bulan November Tahun 2025
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Minggu 1 Bulan Desember Tahun 2025
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Minggu 1-2 Bulan Desember Tahun 2025

F. Penentuan Jumlah Responden

Untuk menentukan jumlah responden yang akan disurvei, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima/pengguna layanan (jumlah pemohon) per jenis pelayanan pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pemalang berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan semester II tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pemalang dalam kurun waktu satu semester adalah sebanyak 218 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi dengan menggunakan tabel sampel dari *Krejcie and Morgan* (sesuai Permenpan Nomor 14 Tahun 2017). Berdasarkan Tabel *Krejcie and Morgan* maka jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM Semester II Tahun 2025 adalah 140 orang.

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

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

A. Metode Pengolahan Data SKM

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing - masing unsur layanan. 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 :

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 :

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

B. 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

C. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 140 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1.	UMUR	<13 s/d 16 Tahun	0 orang	0%
		17 s/d 25 Tahun	17 orang	12%
		26 s/d 40 Tahun	75 orang	54%
		>40 Tahun	48 orang	34%

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
2.	JENIS KELAMIN	LAKI	65 orang	46%
		PEREMPUAN	75 orang	54%
3.	STATUS	BELUM KAWIN	22 orang	81%
		KAWIN	114 orang	16%
		JANDA	3 orang	2%
		DUDA	1 orang	1%
4.	PENDIDIKAN	TIDAK LULUS SD	0 orang	0%
		SD	16 orang	12%
		SLTP	20 orang	14%
		SLTA	41 orang	29%
		D1/D2/D3	19 orang	14%
		S1/D4	38 orang	27%
		S2 KE ATAS	6 orang	4%
5.	PEKERJAAN	PELAJAR	4 orang	3%
		PEDAGANG	12 orang	9%
		BURUH	16 orang	11%
		WIRASWASTA	24 orang	17%
		PETANI	3 orang	2%
		TNI/POLRI	7 orang	5%
		PNS/BUMN/D	25 orang	18%
		LAINNYA	49 orang	35%

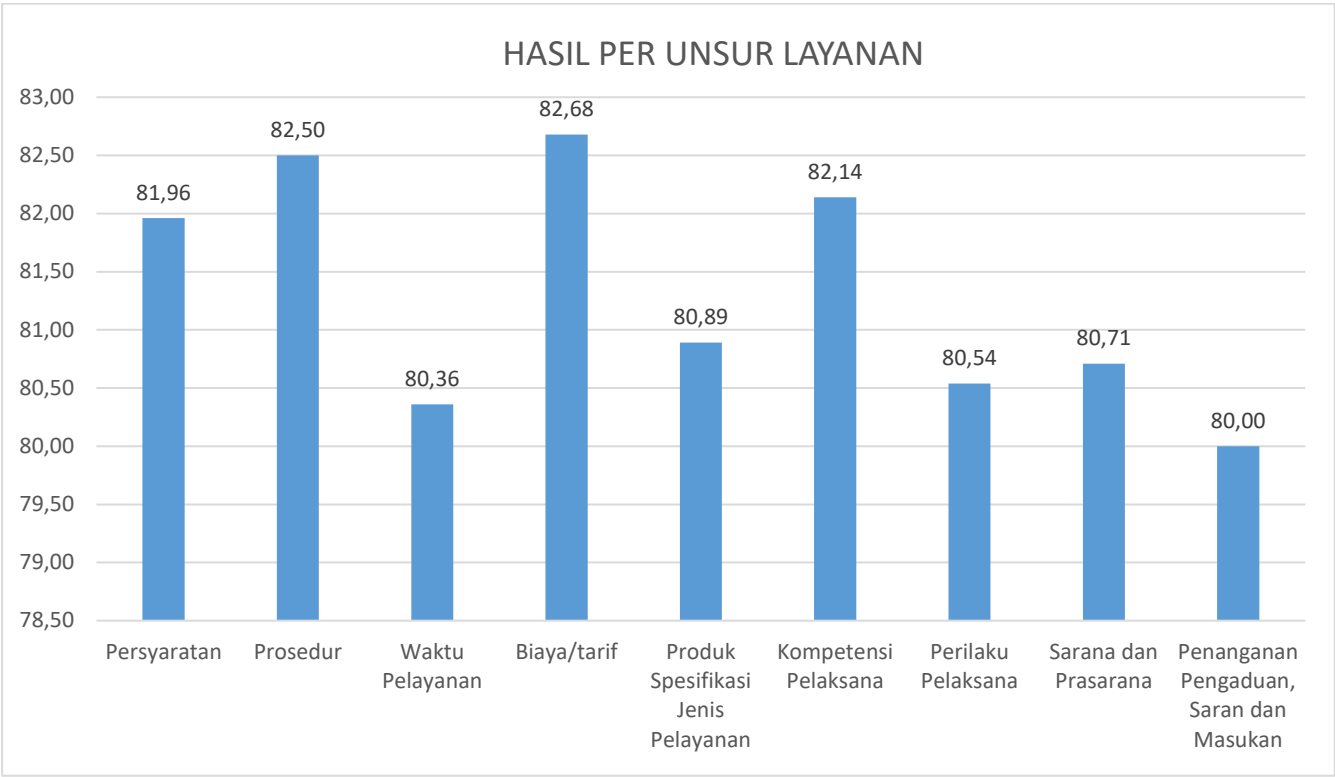
D. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data SKM Semester II Tahun 2025 rincian nilai per unsur SKM terhadap Pelayanan Publik di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pemalang sebagai berikut :

Tabel 1 Hasil Nilai per Unsur Pelayanan

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	81,96	82,50	80,36	82,68	80,89	82,14	80,54	80,71	80,00
Kategori	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
IKM Unit Layanan	Nilai 81,23 Kategori Baik								

Gambar 1 Grafik Hasil Nilai per Unsur Pelayanan



BAB IV

Analisis Hasil SKM

A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, hasil pengukuran kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pemalang sebagai berikut

No	Unsur Layanan	Nilai	Mutu Pelayanan
1	Persyaratan	81,96	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	82,50	Baik
3	Waktu Penyelesaian	80,36	Baik
4	Biaya/Tarif	82,68	Baik
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	80,89	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	82,14	Baik
7	Perilaku Pelaksana	80,54	Baik
8	Sarana dan Prasarana	80,71	Baik
9	Penanganan Pengaduan	80,00	Baik
IKM		81,23	BAIK

Tabel diatas menggambarkan sebaran nilai per unsur SKM terhadap Pelayanan Publik di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pemalang sebagai berikut :

1. Terdapat 3 (tiga) unsur SKM yang memperoleh nilai terendah hasil pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pemalang yaitu Unsur Penanganan Pengaduan, Unsur Waktu Penyelesaian, dan Perilaku Pelaksana;
2. Terdapat 3 (tiga) unsur SKM yang memperoleh nilai tertinggi hasil pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pemalang yaitu Unsur Biaya/Tarif, Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, dan Kompetensi Pelaksana.

Beberapa permasalahan berdasarkan kritik dan saran dari masyarakat atas kualitas layanan publik pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pemalang yang telah

kami inventarisir berdasarkan hasil penyelenggaraan SKM Semester II Tahun 2025 dan berdasarkan pengaduan yang masuk pada kanal pengaduan adalah sebagai berikut :

1. Perlunya peningkatan kualitas pelayanan di segala lini, khususnya persampahan di wilayah perkotaan dan perijinan pertambangan di desa-desa wilayah selatan Pematang Jaya;
2. Kurangnya ketepatan waktu pelaksanaan rapat yang melibatkan pihak luar dan pengguna layanan;
3. Perlu perbaikan dan penegakan hukum yang kuat atas regulasi penanganan sampah;
4. Perlu melibatkan PKK di desa dalam sosialisasi pengelolaan sampah, optimalisasi bank sampah. Serta melibatkan *stakeholder* NGO dari luar untuk membantu mensupport penuntasan permasalahan di daerah seperti bekerjasama dengan USAID, *greenpace*, walhi dll
5. Pemantauan laporan di media sosial, atau sediakan CP/ no whatsapp untuk pengaduan. Dan penindakan tegas untuk pengaduan kerusakan lingkungan di desa-desa.
6. Perlu adanya perbaikan sistem pengelolaan sampah terpilah yang dimulai dari tingkat rumah tangga terkecil;
7. Perlu evaluasi kinerja yang menekankan aspek sikap dan perilaku, serta berikan penghargaan bagi petugas yang menunjukkan pelayanan terbaik;
8. Perlu peningkatan/ penambahan sarana dan prasarana kebersihan di perumahan, tempat umum, dan tepi jalan (tempat sampah terpilah, gerobak sampah);
9. Perlu lebih responsif lagi dalam merespon pengaduan yang masuk melalui sosial media maupun pesan;
10. Perlu melakukan monitoring dan evaluasi berkala untuk memastikan petugas layanan tetap menjalankan tugas dengan disiplin dan tanggung jawab;
11. Perlu peningkatan edukasi ke Masyarakat dalam pengelolaan sampah skala rumah tangga;
12. Optimalkan pengelolaan sampah yang sudah masuk ke TPST3R;
13. Kurang optimalnya jadwal pengangkutan/ pengambilan sampah dari Lokasi tempat sampah, TPS, dan TPST.

B. Rencana Tindak Lanjut

1. Rencana Tindak Lanjut SKM Semester II Tahun 2025

Dengan memperhatikan hasil SKM Semester II Tahun 2025 terhadap Pelayanan Publik di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pematang Jaya maka guna peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat pada semester berikutnya telah disusun Rencana Tindak Lanjut (RTL) Perbaikan sebagai berikut:

No	Prioritas Urutan	Program/Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Penanggungjawab
1.	Unsur Penanganan Pengaduan	1. Publikasi media pengaduan 2. Monitoring penanganan dan tindak lanjut pengaduan	1. Februari 2026 2. April - Juni 2026	Struktural/ Koordinator pada unit pelayanan masing-masing
2.	Unsur Waktu Penyelesaian	1. Review SPP dan SOP menyesuaikan PP 22 Tahun 2021 2. Monitoring koordinasi dengan stakeholder terkait	1. Januari 2026 2. April - Juni 2026	Struktural/ Koordinator pada unit pelayanan masing-masing
3.	Unsur Perilaku Pelaksana	1. Penguatan Budaya Kerja dalam Pelayanan Publik 2. Penerapan sistem reward dan punishment	1. April – Juni 2026 2. Mei 2026	Sekretaris Dinas

2. Pelaksanaan Rencana Tindak Lanjut SKM Semester I Tahun 2025

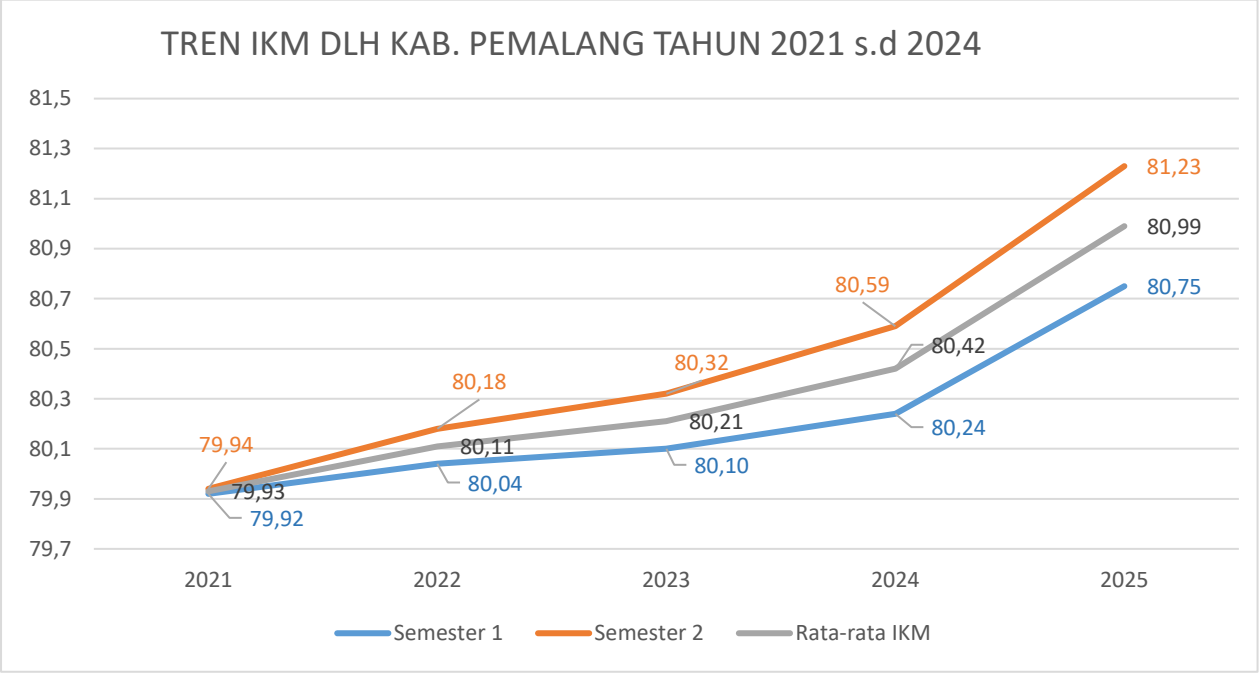
Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pematang telah melaksanakan rencana tindak lanjut hasil SKM Semester I Tahun 2025 sebagaimana tersaji dalam visualisasi berikut:

No	RENCANA TINDAK LANJUT	SUDAH DITINDAK LANJUTI/ BELUM	WAKTU PELAKSANAAN	BUKTI
1.	Pengadaan, Pemeliharaan, Perbaikan, dan Rehabilitasi Sarana dan Prasarana secara berkala (Pengadaan alat laboratorium lingkungan)	SUDAH	Secara berkala (November 2025)	AUTOKLAF  SWINGS SAMPLERS 

No	RENCANA TINDAK LANJUT	SUDAH DITINDAK LANJUTI/ BELUM	WAKTU PELAKSANAAN	BUKTI
2.	1. Review SPP dan SOP menyesuaikan PP 22 Tahun 2021 2. Monitoring koordinasi dengan stakeholder terkait	SUDAH	Setiap waktu 1. Juli sd. September 2025 2. Oktober sd. Desember 2025	REVIEW SPP dan TL SKM Semester I Tahun 2025  Koordinasi Masterplan Persampahan  
3.	1. Publikasi media pengaduan 2. Monitoring penanganan dan tindak lanjut pengaduan	SUDAH	Setiap waktu 1. Bulan September 2025 2. Bulan Desember 2025	Review SOP 

C. Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan kinerja unit pelayanan publik secara berkala secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan secara berkelanjutan maka dapat kami visualisasikan Tren Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pemalang melalui grafik berikut :



BAB V

KESIMPULAN

Berdasarkan data penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2025 pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pemalang dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelayanan Publik pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pemalang termasuk dalam kategori Baik;
2. Unsur SKM yang perlu mendapatkan prioritas dalam perbaikan pada Pelayanan Publik adalah Unsur Penanganan Pengaduan, Unsur Waktu Penyelesaian, dan Perilaku Pelaksana;
3. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan Publik pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pemalang mengalami peningkatan sebesar 81,23 dibandingkan IKM pada Semester I Tahun 2025 yang memperoleh IKM sebesar 80,75. Sehingga diperoleh rata-rata IKM Tahun 2025 sebesar 80,99;
4. Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pemalang sudah melaksanakan Rencana Tindak Lanjut SKM Semester I Tahun 2025.

LAMPIRAN PENYELENGGARAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
SEMESTER I TAHUN 2025 PADA DINAS LINGKUNGAN HIDUP KABUPATEN
PEMALANG

1. Kuesioner SKM pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pemalang
a. Formulir fisik (manual)

KUESIONER KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
PADA DINAS LINGKUNGAN HIDUP KABUPATEN PEMALANG
TAHUN 2025

NAMA UNIT PELAYANAN	☐	Pengaduan dan Penanganan Pengaduan Akibat Dugaan Pencemaran dan/atau Perusakan Lingkungan Hidup
	☐	Persetujuan Lingkungan (DELH/ AMDAL/ DPLH/ UKL - UPL), SPPL
	☐	Pemberian Persetujuan Teknis Pemenuhan Baku Mutu Lingkungan Hidup
	☐	Pelayanan Jasa Kebersihan dan Pengangkutan Sampah
	☐	Pengujian dan/atau Pengambilan Sampel Air (Air Permukaan dan Air Limbah)
	☐	Rincian Teknis Penyimpanan Sementara Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun (B3)

PETUNJUK PENGISIAN:

1. Tulis data Saudara pada kolom/baris yang tersedia dan lingkari kode angka pilihan yang tersedia!
2. Bacalah setiap pernyataan dengan seksama sebelum Saudara memberikan penilaian!
3. Berikan penilaian pelayanan dengan melingkari kode huruf pilihan yang tersedia!
4. Tulis kesan dan saran Saudara pada kolom yang tersedia secara obyektif!
5. Setelah selesai memberikan nilai, kesan dan saran, serahkan kuesioner ini ke Petugas yang menangani!
6. Isian Saudara dijaga kerahasiaannya.

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)		Diisi oleh Petugas
Umur	 tahun	
JenisKelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	
Status Kawin	1. Belum Kawin 2. Kawin 3. Janda 4. Duda	
PendidikanTerakhir	1. Tdk Lulus SD 3. SLTP 5. D1-D2-D3 7. S-2 ke Atas 2. SD 4. SLTA 6. S-1/D4	
Pekerjaan	1. Pelajar 3. Buruh 5. Petani 7. PNS/BUMN/D 2. Pedagang 4. Wiraswasta 6. TNI/POLRI 8. Lainnya.....	

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG KOMPETENSI PELAYANAN

Bagaimana pendapat Saudara?			
	P *)		P *)
1. Bagaimana Persyaratan Pelayanan tsb di DLH Kab. Pemalang ? a. Tidak sederhana. b. Kurang sederhana. c. Sederhana. d. Sangat sederhana.	1 2 3 4	6. Bagaimana Kemampuan Petugas Pelayanan tsb di DLH Kab. Pemalang ? a. Tidak mampu. b. Kurang mampu. c. Mampu. d. Sangat mampu.	1 2 3 4
2. Bagaimana Kemudahan Prosedur Pelayanan tsb di DLH Kab. Pemalang ? a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4	7. Bagaimana Sikap dan Perilaku Petugas dalam Memberikan Pelayanan? a. Tidak Baik b. Kurang Baik c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
3. Bagaimana Kecepatan Waktu Pelayanan tsb di DLH Kab. Pemalang ? a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat. c. Cepat. d. Sangat Cepat.	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk. b. Cukup. c. Baik. d. Sangat Baik.	1 2 3 4
4. Bagaimana Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan? ^(*) Apabila pelayanan tidak dipungut biaya (gratis), apakah sudah sesuai? a. Selalu tidak sesuai. b. Kadang-kadang sesuai. c. Banyak sesuai. d. Selalu sesuai.	1 2 3 4	9. Apakah ada sarana pengaduan dan tindak lanjutnya (Kotak Saran, SMS Center, dll) ? a. Belum Ada. b. Ada tapi kurang berfungsi. c. Berfungsi tapi kurang maksimal. d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4
5. Bagaimana Hasil Pelayanan yang diterima ? a. Tidak Memuaskan . b. Kurang Memuaskan . c. Memuaskan. d. Sangat Memuaskan.	1 2 3 4		

*) Keterangan: P = Nilai responden (diisi oleh petugas).

III. KESAN DAN SARAN

KESAN ATAS PELAYANAN YANG DITERIMA	
SARAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN	

Terima kasih, Saudara telah berpartisipasi memperbaiki Kinerja Pelayanan Publik di Kabupaten Pemalang.

b. Formulir elektronik (*online link* : https://bit.ly/skmdlhpml_2025)

Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025

SKM dilaksanakan untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pemalang

pmprb.dlhpemalangkab@gmail.com

Ganti akun

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Email *

Email Anda

Berikutnya

Kosongkan formulir

A. DATA RESPONDEN

Petunjuk Pengisian

1. Ketik atau pilih data Saudara pada kolom yang tersedia!

2. Isian Saudara dijaga kerahasiaannya!

1. No. HP *

Jawaban Anda

2. Berapa usia anda? *

<17 Tahun

17 s/d 25 Tahun

26 s/d 40 Tahun

>40 Tahun

3. Apa jenis kelamin anda? *

Laki - laki

Perempuan

4. Apa status perkawinan anda? *

Belum Kawin

Kawin

Janda

Duda

5. Apa pendidikan terakhir anda? *

Tidak Lulus SD

SD

SLTP

SLTA

D1/D2/D3

D4/S1

S2 ke atas

6. Apa Pekerjaan Anda? *

Pelajar/ Mahasiswa

Karyawan Swasta

Wiraswasta/ Pedagang

Buruh/ Petani/ Nelayan

TNI/ POLRI/ PNS

BUMN/ BUMD

Yang lain:

Jenis Pelayanan apa yang anda terima dari Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pemalang? *

Pengaduan dan Penanganan Pengaduan Akibat Dugaan Pencemaran dan/atau Perusakan Lingkungan Hidup

Persetujuan Lingkungan (DELH/ AMDAL/ DPLH/ UKL - UPL)

Persetujuan Teknis Pemenuhan Baku Mutu Lingkungan Hidup (Air Limbah dan/atau Emisi)

Pelayanan Jasa Kebersihan dan Pengangkutan Sampah

Pengujian dan Pengambilan Sampel Air (Air Permukaan dan Air Limbah) dan Sampel udara (Udara Ambien)

Rincian Teknis Penyimpanan Sementara Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun (B3)

Kembali

Berikutnya

Kosongkan formulir

1. Bagaimana persyaratan pelayanan tersebut di Dinas Lingkungan Hidup Kab. Pemalang? *

1

2

3

4

Tidak Sederhana

Sangat Sederhana

2. Bagaimana kemudahan prosedur pelayanan tersebut di Dinas Lingkungan Hidup Kab. Pemalang? *

1

2

3

4

Tidak Mudah

Sangat Mudah

3. Bagaimana kecepatan waktu pelayanan tersebut di Dinas Lingkungan Hidup Kab. Pemalang? *

1

2

3

4

Tidak Cepat

Sangat Cepat

4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan? *

1

2

3

4

Sangat Mahal

Gratis/ Murah

5. Bagaimana Hasil Pelayanan yang diterima ? *

1

2

3

4

Tidak Memuaskan

Sangat Memuaskan

6. Bagaimana Kemampuan Petugas Pelayanan tsb di DLH Kab. Pemalang ? *

1

2

3

4

Tidak Mampu

Sangat Mampu

7. Bagaimana Sikap dan Perilaku Petugas dalam Memberikan Pelayanan? *

1

2

3

4

Buruk

Sangat Baik

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? *

1

2

3

4

Tidak Memadai

Sangat Memadai

9. Apakah ada sarana pengaduan dan tindak lanjutnya (Kotak Saran, SMS Center, dll)? *

1

2

3

4

Belum Ada

Dikelola Dengan Baik

Kembali

Berikutnya

Kosongkan formulir

20

Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025

pmprb.dihpemalangkab@gmail.com [Ganti akun](#)



* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

C. KESAN DAN SARAN

Kesan, saran, masukan, dan kritik anda sangat berguna bagi kami untuk perbaikan kualitas pelayanan di Dinas Lingkungan Hidup Kab. Pemalang. Terima Kasih!

Kesan atas pelayanan yang diterima *

Jawaban Anda

Kritik dan saran untuk perbaikan pelayanan *

Jawaban Anda

[Kembali](#)

[Kirim](#)

[Kosongkan formulir](#)

2. Instrumen Pengolahan Data

UNIT PELAYANAN
ALAMAT
TELEPON/HP.

: DINAS LINGKUNGAN HIDUP KABUPATEN PEMALANG
: Jln. Jend. Gatot Subroto No. 28 Pemalang 52319
: (0284) 322121

NO. RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET.
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	2	2	1	4	2	2	2	2	2	
2	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	3	3	4	3	4	4	4	4	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
9	4	4	1	2	1	2	3	1	1	
10	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
11	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
12	4	4	3	4	4	3	3	3	2	
13	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
15	2	2	3	3	3	3	3	3	3	
16	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
21	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
23	4	3	2	3	3	3	3	3	3	
24	1	4	4	4	4	4	4	3	4	
25	4	3	2	4	2	3	3	2	3	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	4	4	4	3	4	4	4	3	3	
28	1	2	2	2	2	2	2	2	2	
29	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
30	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
31	4	4	3	4	4	4	4	3	1	
32	4	3	3	4	3	3	4	2	2	
33	4	3	3	4	3	3	3	3	2	
34	4	4	3	4	4	3	4	3	3	
35	3	4	3	4	3	3	4	4	3	
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
37	3	3	3	4	3	3	3	3	1	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
41	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
45	2	2	3	3	3	3	3	1	2	
46	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
47	3	4	3	3	3	3	4	3	1	
48	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
49	3	2	2	2	2	2	2	2	2	
50	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
51	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
52	4	3	3	3	3	2	3	3	2	
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
54	3	3	3	3	4	4	4	4	3	
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
56	3	3	2	3	2	3	3	1	1	
57	3	3	3	3	3	3	3	1	1	

NO. RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET.
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
58	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
59	2	4	3	3	2	2	3	2	2	
60	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
61	4	2	1	3	2	3	3	2	2	
62	1	4	2	2	2	3	2	2	3	
63	3	1	2	2	2	3	2	2	1	
64	3	3	2	3	2	2	3	1	1	
65	3	2	1	3	2	3	3	1	1	
66	3	4	1	4	3	3	3	1	1	
67	3	3	3	3	3	3	3	1	1	
68	3	3	2	3	2	2	3	1	1	
69	3	3	2	3	2	2	3	1	1	
70	3	3	3	3	3	3	3	2	1	
71	3	3	2	3	2	2	3	2	1	
72	3	3	2	3	2	3	3	2	2	
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
75	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
77	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
78	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
79	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
80	3	3	1	4	2	3	3	2	2	
81	3	3	1	4	2	3	3	2	2	
82	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
83	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
84	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
85	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
86	3	3	3	3	2	3	3	2	3	
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
88	3	3	3	4	4	4	3	2	4	
89	4	4	3	4	4	3	4	3	4	
90	3	3	2	2	3	3	3	1	3	
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
92	3	3	2	4	2	3	3	2	2	
93	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
94	3	4	3	3	3	3	3	4	4	
95	4	4	3	4	3	4	3	4	3	
96	3	4	4	3	4	3	4	3	3	
97	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
98	3	4	4	4	2	4	4	4	4	
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
105	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
108	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
111	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
113	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

NO. RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET.
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
120	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
121	3	3	4	3	3	4	3	3	4	
122	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
123	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
127	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
130	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
133	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
136	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
ΣNilai /Unsur	464	468	434	476	448	459	469	421	435	
NRR / Unsur	3.314	3.343	3.100	3.400	3.200	3.279	3.350	3.007	3.107	
NRR tertbg/ unsur	0.368	0.371	0.344	0.377	0.355	0.364	0.372	0.334	0.345	*) 3.230
IKM Unit Pelayanan										**) 80.753

Keterangan :

- U1 s.d. U9

- NRR

- IKM

- *)

- **)

NRR Per Unsur

NRR tertimbang per unsur
- = Unsur-Unsur pelayanan

= Nilai rata-rata

= Indeks Kepuasan Masyarakat

= Jumlah NRR IKM tertimbang

= Jumlah NRR Tertimbang x 25

= Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi

= NRR per unsur x 0,111

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.31
U2	Prosedur	3.34
U3	Waktu Pelayanan	3.10
U4	Biaya/Tarif	3.40
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pel	3.20
U6	Kompetensi Pelaksana	3.28
U7	Perilaku Pelaksana	3.35
U8	Sarana dan Prasarana.	3.01
U9	Penanganan Pengaduan,Sa	3.11

Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik)

B (Baik)

C (Kurang Baik)

D (Tidak Baik)
- : 88,31 - 100,00

: 76,61 - 88,30

: 65,00 - 76,60

: 25,00 - 64,99

IKM UNIT PELAYANAN :	80.75
	BAIK

Pemalang, 11 Juli 2025

KEPALA DINAS LINGKUNGAN HIDUP

KABUPATEN PEMALANG



Wiji MULYATI, S.K.M.

Pembina Tk I

NIP. 19700131 199303 2 003

3. Foto Dokumentasi Pelaksanaan SKM

4. Publikasi IKM di Ruang Pelayanan Website dan Media Sosial

Laporan-SKM-semester-I-2025.pdf

24 / 26

100%

Ask Google

Gmail YouTube Maps

21

22

23

24

125	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	3	3	3	3	3	3	3	3	3
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	3	3	3	3	3	3	3	3	3
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	3	3	3	3	3	3	3	3	3
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	3	3	3	3	3	3	3	3	3
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Jumlah	404	408	434	478	440	409	409	421	435
NRR 7	3.314	3.343	3.100	3.400	3.200	3.279	3.300	3.007	3.107
NRR	0.308	0.371	0.344	0.377	0.365	0.364	0.372	0.334	0.345
NRR terdistribusi									
IKM Unit Pelayanan									
									80.75

Keterangan :

- U1 s.d. U9

- NRR

- IKM

- (*)

- NRR Per Unsor

- NRR terdistribusi per unsor

= Unsor-Unsor pelayanan

= Nilai rata-rata

= Indeks Kepuasan Masyarakat

= Jumlah NRR IKM terdistribusi

= Jumlah NRR Terdistribusi x 25

= Jumlah nilai per unsor dibagi Jumlah keasmpian yang terdistribusi

= NRR per unsor x 0.111

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)

B (Baik)

C (Kurang Baik)

D (Tidak Baik)

80.31 - 100.00

75.01 - 80.30

65.00 - 75.00

25.00 - 64.99

No.

UNSUR PELAYANAN

Nilai Rata-Rata

U1

Penyiaran

3.31

U2

Prosesur

3.34

U3

Waktu Pelayanan

3.10

U4

Biaya/Tarif

3.40

U5

Produk Spesifikasi Jenis Pda

3.30

U6

Kompetensi Petugas

3.38

U7

Pelayanan Pelanggan

3.35

U8

Sarana dan Peralatan

3.01

U9

Pemangan Pengadaan

3.11

IKM UNIT PELAYANAN :

80.75

BAIK

Pemalang, 18 Juli 2025

KEPALA DINAS LINGKUNGAN HIDUP

KABUPATEN PEMANGKANG

WILAYAH KAWIL S.K.M.

Pembina Tk.1

NIP. 867020111 199003 2 003

5. Bukti Dukung Pelaksanaan Rencana Tindakanlanjutan Hasil SKM Semester Sebelumnya.

Autoklaf



Swings Samplers



Koordinasi Masterplan Persampahan



REVIEW SPP dan TL SKM Semester I Tahun 2025



Review SOP

