

KATA PENGANTAR

Dalam rangka mengukur tingkat kepuasan Masyarakat pengguna layanan pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pemalang maka setiap semester kami menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Bupati Pemalang Nomor 41 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pemalang.

Dalam laporan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2025 pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pemalang kami telah Menyusun Rencana Tindak Lanjut Perbaikan pada 3 (tiga) unsur dengan capaian nilai paling rendah meliputi unsur SKM sebagai berikut:

1. Sarana Prasarana;
2. Waktu Pelayanan;
3. Penanganan Pengaduan;

Dengan memperhatikan hal tersebut, maka bersama ini kami sampaikan Laporan Pelaksanaan Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2025 pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pemalang sebagai Upaya untuk meningkatkan capaian nilai 3 (tiga) unsur dimaksud sehingga dapat meningkatkan agregat Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Semester berikutnya.

Pemalang, Oktober 2025

KEPALA DINAS LINGKUNGAN HIDUP
KABUPATEN PEMALANG



WIJI MULYATI, S.K.M.

Pembina Tk I

NIP. 19700131 199303 2 003

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 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan bahwa seluruh institusi pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kepuasan Masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Sebagai tidak lanjut dari kedua peraturan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang kemudian ditegaskan melalui Peraturan Bupati Pemalang Nomor 41 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pemalang. Peraturan tersebut menjadi acuan bagi Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pemalang untuk mengevaluasi dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik.

Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pemalang secara periodik dalam tiap semester melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat untuk mengukur tingkat kepuasan Masyarakat dan melakukan perbaikan atau peningkatan pelayanan. Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2025 pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pemalang memperoleh nilai 80,75 dengan kategori mutu pelayanan B (Baik).

Berdasarkan konstelasi nilai yang dicapai oleh masing-masing unsur layanan terdapat 3 (tiga) unsur layanan yang memperoleh nilai paling rendah terdiri atas : Unsur Unsur Sarana Prasarana nilai 75,18, Unsur Waktu Pelayanan nilai 77,50 dan Penanganan Pengaduan nilai 77,68, sehingga telah disusun Rencana Tindak Lanjut Perbaikan pada 3 (tiga) unsur SKM yang bertujuan untuk meningkatkan nilai kepuasan pada unsur tersebut pada penyelenggaraan SKM semester berikutnya.

B. Ruang Lingkup

Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pemalang maka telah menyusun rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 (tiga) unsur yang nilainya paling rendah dalam Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2025 sebagai berikut :

NO	UNSUR SKM PALING RENDAH	RENCANA TINDAK LANJUT	RENCANA WAKTU PELAKSANAAN	PENANGGUNG JAWAB
1.	Unsur Sarana dan Prasarana	Pengadaan, Pemeliharaan, Perbaikan, dan Rehabilitasi Sarana dan Prasarana secara berkala	Juli – Desember 2025 (Berkala)	Sekretaris Dinas
2.	Unsur Waktu Penyelesaian	1. Review SPP dan SOP menyesuaikan PP 22 Tahun 2021 2. Monitoring koordinasi dengan stakeholder terkait	1. Juli-September 2025 2. Oktober-Desember 2025	Struktural/ Koordinator pada unit pelayanan masing-masing
3.	Unsur Penanganan Pengaduan	1. Publikasi media pengaduan 2. Monitoring penanganan dan tindak lanjut pengaduan	1. September 2025 2. Desember 2025	Struktural/ Koordinator pada unit pelayanan masing-masing

C. Tujuan

Pelaksanaan tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pematang Jaya, mempunyai tujuan sebagai berikut :

1. Mewujudkan komitmen perbaikan secara berkelanjutan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat;
3. Meningkatkan kualitas pelayanan publik (IPP).

BAB II

PELAKSANAAN TINDAKLANJUT

A. Tim Pelaksana Tindakanlanjutan

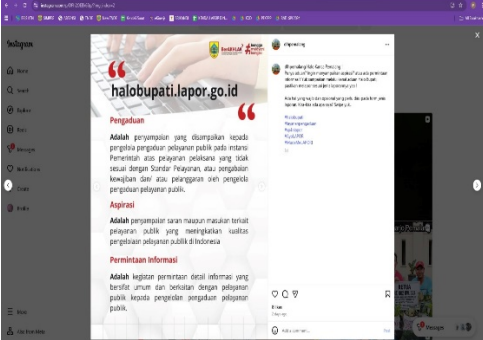
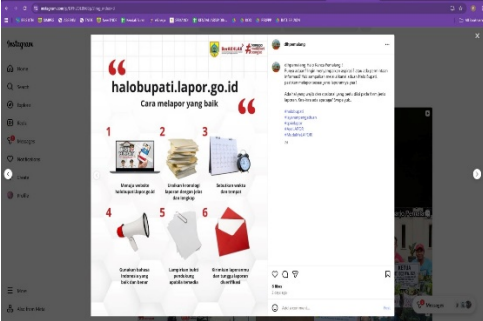
Untuk melakukan tindak lanjut hasil survei kepuasan masyarakat pelayanan publik maka Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pemalang membentuk Tim Pelaksana Tindak Lanjut dengan komposisi keanggotaan sebagai berikut :

No	Nama	Jabatan dalam Dinas	Jabatan dalam Tim
1.	IVONNE PUSPARINI MEKARSARI, S.H., M.Si.	Plt. Sekretaris	Ketua
2.	ELIA SAWITRI, ST., M.Si	Kasubag. Bina Program dan Keuangan	Sekretaris
3.	LISTYO PRATOMO, S.K.M., M.M.	Kabid. Penataan, Penaatan dan Peningkatan Kapasitas	Anggota
4.	Dr.Ling. AGUS HARTO WIBOWO, S.Sos, M.Si.	Kabid. Pengendalian dan Konservasi Lingkungan	Anggota
5.	NURWASIS, SE	Plt. Kepala Unit Kebersihan dan Persampahan	Anggota
6.	DIAN ANDRYANTO, S.Sos.	Kepala Laboratorium Lingkungan	Anggota

B. Pelaksanaan Tindakanlanjutan

No	RENCANA TINDAK LANJUT	SUDAH DITINDAK LANJUTI/ BELUM (%)	WAKTU PELAKSANAAN	BUKTI
1.	Pengadaan, Pemeliharaan, Perbaikan, dan Rehabilitasi Sarana dan Prasarana secara berkala	SUDAH (100%)	- Secara berkala (Triwulan III dan IV di 2025) - Pengadaan alat laboratorium lingkungan	Pengadaan alat – alat laboratorium lingkungan SPEKTROFOTOMETER  VACUUM PUMP  NERACA ANALI

No	RENCANA TINDAK LANJUT	SUDAH DITINDAK LANJUTI/ BELUM (%)	WAKTU PELAKSANAAN	BUKTI
3.	1. Review SPP dan SOP menyesuaikan PP 22 Tahun 2021 2. Monitoring koordinasi dengan stakeholder terkait	SUDAH (100%)	- Juli sd. September 2025 - Oktober sd. Desember 2025	REVIEW SPP dan TL SKM Semester I Tahun 2025  Koordinasi Masterplan Persampahan  
	1. Publikasi media pengaduan 2. Monitoring penanganan dan tindak lanjut pengaduan	SUDAH (100%)	Setiap waktu 1. Bulan September 2025 2. Bulan Desember 2025	Sinkronisasi penanganan pengaduan 

No	RENCANA TINDAK LANJUT	SUDAH DITINDAK LANJUTI/ BELUM (%)	WAKTU PELAKSANAAN	BUKTI
				Publikasi media pengaduan   

BAB III

PENUTUP

Tindak Lanjut perbaikan hasil penyelenggaraan SKM Semester I Tahun 2025 di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pemalang terhadap 3 (tiga) unsur SKM yang nilainya paling rendah telah dilaksanakan sesuai Rencana Tindak lanjut yang telah kami susun. Prosentase tindak lanjut seluruhnya adalah 100% dengan kecepatan waktu tindak lanjut seluruhnya adalah 3-6 bulan setelah tanggal penerbitan SKM Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pemalang. Untuk akuntabilitas public maka tindak lanjut yang telah kami lakukan akan kami publikasikan kepada Masyarakat melalui media offline seperti di ruang pelayanan maupun media *online* seperti di *website* Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pemalang, Official *Instagram*, ataupun *twitter*.

Harapan kami, pada pelaksanaan survey semester berikutnya tindak lanjut ini dapat meningkatkan capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pemalang.