

**LAPORAN PELAKSANAAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)**



**DINAS LINGKUNGAN HIDUP
KABUPATEN TEGAL
TAHUN 2023**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM.....	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	8
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	11
4.3 Tren Nilai SKM.....	12
BAB V	14
KESIMPULAN.....	14
Lampiran	15
1. Kuesioner	15
2. Hasil Pengolahan Data	18

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 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 penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Keterlibatan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik merupakan hal yang penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan dan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran. Dalam membuat program-program pemerintah yang efektif dan tepat sasaran maka perlu dilakukan Penyusunan Survei Kepuasan Penerima layanan (SKM) dimana menjadi suatu langkah yang tepat untuk mengakomodasi harapan Penerima layanan, menilai tingkat kepuasan Penerima layanan terhadap kinerja pemerintah terutama aparat dan fasilitasnya.

Dalam mengamankan Undang-Undang No. 25 tahun 2009 maupun Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Tegal sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Tegal, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Pelaksanaan SKM berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yang dapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran

secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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;
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Tegal.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;

2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit 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 pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Tegal dilakukan secara mandiri dengan membentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan aplikasi berbasis website www.sepakat.tegalkab.go.id dengan link atau barcode kuesioner yang disampaikan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Tegal yaitu:

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 penyelesaian 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).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan. Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dengan menggunakan komputer yang telah disediakan atau memindai link/barcode SKM menggunakan gawai masing-masing. Tim Pelaksana SKM pada unit pelayanan menghimbau penerima layanan untuk mengisi kuesioner setelah menerima layanan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2023	8
2.	Pengumpulan Data	Januari-November 2023	225
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2023	2
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November 2023	5

2.1 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pengguna) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Tegal berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan semester 2 tahun 2022, maka populasi penerima layanan pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Tegal dalam kurun waktu tersebut adalah sebanyak 1200 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan, besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan adalah sebagai berikut:

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

Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan di atas, dengan melihat jumlah populasi penerima layanan semester 2 tahun 2023 sejumlah 1200 orang, maka jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah **291** orang.

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

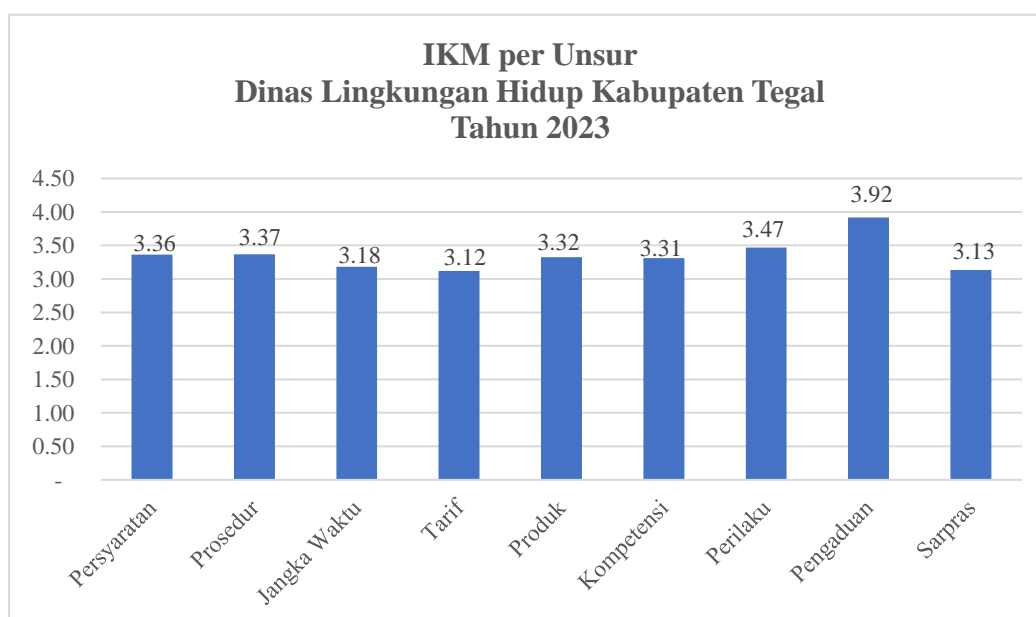
Berdasarkan hasil pengumpulan data yang terinput dalam aplikasi SEPAKAT diperoleh jumlah responden penerima layanan yaitu **322** orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	182	56.70%
		PEREMPUAN	139	43.30%
2	PENDIDIKAN	SD	15	17.79%
		SMP	6	29.87%
		SMA/SMK	55	29.53%
		DIII	34	6.38%
		S1	145	16.44%
		S2	55	17.79%
3	PEKERJAAN	PNS/TNI/POLRI	53	5%
		PEG. SWASTA	89	1.94%
		WIRASWASTA	88	17.74%
		PELAJAR	19	10.97%
		LAINNYA	49	46.77%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN A	120	37.27%
		LAYANAN B	5	1.55%
		LAYANAN C	3	0.93%
		LAYANAN D	21	6.52%
		LAYANAN C	173	53.73%
		LAYANAN H	0	0%
		LAYANAN I	0	0%
		LAYANAN J	0	0%
		LAYANAN K	0	0%
		LAYANAN LAINNYA	0	0%

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel *template* olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut:

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,36	3,37	3,18	3,12	3,32	3,31	3,47	3,92	3,13
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	A	B
IKM Unit Layanan	80,89 (B atau Baik)								



Berdasarkan tabel nilai unsur pelayanan dan diagram batang IKM per Unsur pelaksanaan pelayanan pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Tegal Tahun 2023 di atas, diperoleh data sebagai berikut:

1. Unsur 1 (Persyaratan) dengan nilai 3,36;
2. Unsur 2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) dengan nilai 3,37;
3. Unsur 3 (Jangka Waktu Penyelesaian) dengan nilai 3,18;
4. Unsur 4 (Tarif/Biaya) dengan nilai 3,12;
5. Unsur 5 (Produk Spesifikasi jenis pelayanan) dengan nilai 3,32;

6. Unsur 6 (Kompetensi pelaksana) dengan nilai 3.31;
7. Unsur 7 (Perilaku pelaksana) dengan nilai 3.47;
8. Unsur 8 (Penanganan Pengaduan) dengan nilai 3.92; dan
9. Unsur 9 (Sarana dan Prasarana) dengan nilai 3.13.

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data SKM pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Tegal dapat diketahui bahwa unsur terendah pada biaya/tarif pelayanan dengan nilai 3,12. Selanjutnya unsur terendah kedua yaitu pada unsur sarana dan prasarana dengan nilai 3,13. Unsur terendah ketiga adalah pada unsur waktu penyelesaian pelayanan dengan perolehan nilai 3,18. Ketiga unsur tersebut mendapatkan nilai terendah namun masih dalam kategori B (Baik). Unsur tertinggi diperoleh pada unsur pengaduan dengan nilai 3,92 dalam kategori A (Sangat Baik) dan unsur perilaku dengan nilai 3,47 dalam kategori B (Baik).

Unsur terendah yakni biaya/tarif pelayanan, sedangkan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Tegal dalam memberikan pelayanan tidak dipungut biaya/gratis kecuali biaya penggandaan/fotokopi dokumen atau materai dan lain sebagainya memang tidak dianggarkan dalam pelayanan. Hal ini dimungkinkan menjadi pemicu unsur biaya/tarif mendapatkan nilai terendah. Kemudian unsur terendah kedua yaitu pada sarana dan prasarana. Sarana dan prasarana untuk pelayanan pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten setiap tahunnya akan dilakukan pemeliharaan atau pengadaan. Anggaran untuk alokasi sarana dan prasarana akan tetap direncanakan sebagai bahan perbaikan pelayanan. Keterbatasan ini tidak menjadi terhambatnya pelayanan pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Tegal, tetapi bagaimana dengan keterbatasan tersebut pelayanan dapat berjalan semaksimal mungkin. Unsur terendah ketiga yaitu waktu pelayanan. Waktu penyelesaian pelayanan sudah dalam kategori Baik, tetapi dimungkinkan masih ada beberapa masyarakat yang masih merasa bahwa waktu penyelesaian pelayanan pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Tegal masih ada yang lamban. Sebenarnya layanan pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Tegal ada beberapa yang sudah *online* atau daring, masyarakat dapat memanfaatkan fasilitas website tersebut untuk mendapatkan pelayanan sehingga dapat menghemat waktu dan tenaga.

Unsur tertinggi diperoleh yaitu pada unsur penanganan pengaduan dengan pertanyaan dalam kuesioner “*Menurut saudara bagaimana penanganan*

terhadap pengaduan pelayanan di DLH Kab Tegal? Hal ini menunjukkan bahwa Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Tegal cepat tanggap terhadap pengaduan dari masyarakat. Hasil perolehan ini sesuai dengan komitmen Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Tegal bahwa dalam menangani keluhan/pengaduan dari masyarakat harus segera ditindaklanjuti penyelesaiannya. Kemudian unsur tertinggi kedua yaitu pada unsur perilaku pelaksana dengan pertanyaan dalam kuesioner *“Bagaimana pendapat saudara mengenai kesopanan dan keramahan petugas dalam melakukan pelayanan?”*. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Tegal sudah menerapkan standar perilaku dalam pelayanan publik dengan kata lain bersikap cermat, santun, dan ramah.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisis di atas dilakukan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisis ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SMK dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 23 Oktober 2023 (*berita acara terlampir*). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Biaya/Tarif	Peningkatan sosialisasi tentang ketentuan biaya/tarif pelayanan	√	√	√	√	Bagian Pelayanan

2	Sarana dan Prasarana	Pemeliharaan dan peningkatan kualitas sarana prasarana	√	√	√	√	Bagian Umum
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	Peningkatan sosialisasi registrasi secara <i>online</i> atau daring	√	√	√		Bagian Humas
		Penambahan loket layanan				√	Bagian Umum

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisis survei digunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Tegal dapat dilihat melalui grafik berikut:



Berdasarkan grafik di atas, menunjukkan nilai IKM Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Tegal pada tahun 2021 diperoleh nilai 82.92, kemudian di tahun 2022 meningkat menjadi 83.82, selanjutnya di tahun 2023 meningkat kembali dengan perolehan nilai 83.89. Hal ini dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2023 pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Tegal.

BAB V

KESIMPULAN

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Tegal merupakan dokumen yang berisi hasil penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Tegal selama satu periode mulai dari Januari sampai dengan November 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Tegal dari tahun 2021-2023 mengalami peningkatan. Hal ini mencerminkan bahwa secara umum tingkat kualitas pelayanan publik sudah **Baik** dengan nilai SKM terakhir yaitu di tahun 2023 diperoleh nilai 83.89.
2. Dilihat dari penilaian setiap unsur, terdapat tiga unsur pelayanan dengan nilai terendah yaitu tarif/biaya pelayanan, sarana dan prasarana serta waktu penyelesaian pelayanan. Ketiga unsur tersebut akan menjadi prioritas perbaikan walaupun masih dalam kategori B (Baik).
3. Unsur pelayanan dengan nilai tertinggi yaitu pada unsur penanganan pengaduan dan unsur perilaku pelaksana.

Slawi, 16 November 2023


Kepala Dinas Lingkungan Hidup
Kabupaten Tegal



MUCHLISNA WARDI, S.KM., M.Kes.
Pembina Utama Muda
NIP. 19641210 198903 1 016

LAMPIRAN

1. Lampiran I : Kuesioner

S E P A K A T (SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT) DINAS LINGKUNGAN HIDUP KAB. TEGAL TAHUN 2023	
	
Nama	:
Umur	: <input type="checkbox"/> <20 <input type="checkbox"/> 20-29 <input type="checkbox"/> 30-39 <input type="checkbox"/> 40-49 <input type="checkbox"/> >50
Jenis kelamin	: <input type="checkbox"/> Laki-laki <input type="checkbox"/> Perempuan
Pendidikan	:
Pekerjaan	:
No telepon	:
Alamat	:

1. Pelayanan apa yang saudara dapatkan dari DLH Kab. Tegal? (bisa memilih lebih dari 1)

- SPPL
- UKL-UPL
- AMDAL
- Pengawasan lingkungan
- Penanganan sampah rumah tangga
- Penanganan sampah dan limbah fasilitas umum/industri
- Kebersihan jalan dan fasilitas umum
- Perambasan pohon milik Pemda di fasilitas umum
- Pemeliharaan Ruang Terbuka Hijau
-

2. Menurut saudara bagaimana penanganan terhadap pengaduan pelayanan di DLH Kab Tegal?

- Tidak cepat
- Kurang cepat
- Cepat

- Sangat cepat
- 3. Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di DLH Kab. Tegal yang pernah anda terima?**
- Tidak mudah
- Kurang mudah
- Mudah
- Sangat mudah
- 4. Bagaimana pendapat saudara tentang informasi persyaratan untuk memperoleh pelayanan di DLH Kab. Tegal?**
- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai
- 5. Bagaimana pendapat saudara mengenai kualitas sarana dan prasarana pelayanan di DLH Kab. Tegal?**
- Buruk
- Cukup
- Baik
- Sangat baik
- 6. Bagaimana pendapat saudara mengenai kesopanan dan keramahan petugas dalam melakukan pelayanan?**
- Tidak sopan
- Kurang sopan
- Sopan
- Sangat sopan
- 7. Menurut pendapat saudara bagaimana kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?**
- Tidak kompeten
- Kurang kompeten
- kompeten
- Sangat kompeten
- 8. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian antara hasil pelayanan yang diberikan dengan standar pelayanan yang berlaku?**
- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai
- 9. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan pemberian pelayanan di DLH Kab. Tegal?**

- Tidak cepat
- Kurang cepat
- Cepat
- Sangat cepat

10. Bagaimana pendapat saudara tentang biaya/tarif pelayanan yang diberikan DLH Kab. Tegal?

- Sangat mahal
- Cukup mahal
- Murah
- Gratis

Saran dan Kritik :

TERIMA KASIH

2. Lampiran II : Hasil Olah Data SKM (aplikasi SEPAKAT)

Responden	
Jumlah Responden	322 Orang
Jenis Kelamin	
Laki-laki	182
Perempuan	139
Pekerjaan	
PNS/TNI/POLRI	53
PEG. SWASTA	89
WIRASWASTA	88
PELAJAR	19
LAINNYA	49
Pendidikan	
SD	15
SMP	6
SMA/SMK	55
DIII	34
SI	145
SII	55

Nilai Per Unsur

NO	UNSUR PELAYANAN	ACTUAL MASYARAKAT	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3.36	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.37	B
U3	Waktu Penyelesaian	3.18	B
U4	Biaya/Tarif	3.12	B
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.32	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3.31	B
U7	Perilaku Pelaksana	3.47	B
U8	Sarana dan Prasarana	3.92	A
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.13	B

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	(1,00 - 2,59)	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	(2,60 - 3,05)	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	(3,06 - 3,53)	76,61 - 88,30	B	Baik
4	(3,54 - 4,00)	88,31 -100	A	Sangat Baik