

**LAPORAN PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER I TAHUN 2025**



**UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
DINAS LINGKUNGAN HIDUP KABUPATEN REMBANG
TAHUN 2025**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Allah S.W.T. yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penyusunan Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Rembang Tahun 2025 dapat kami selesaikan. Penyusunan Laporan Pelaksanaan SKM pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Rembang merupakan perwujudan atas amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Laporan ini memuat informasi mengenai metode pelaksanaan survei, responden, serta analisis terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan publik sebagai pembentuk Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Rembang.

Pelaksanaan SKM pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Rembang Tahun 2025 Semester I berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Hasil pelaksanaan survei ini diharapkan dapat dijadikan acuan dalam melakukan perbaikan dan pembenahan penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Rembang. Upaya ini ditujukan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat.

Akhirnya, kepada semua pihak yang telah membantu dalam pelaksanaan SKM pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Rembang Tahun 2025 Semester I, kami sampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya. Semoga Allah S.W.T. senantiasa memberikan taufik dan hidayah-Nya kepada kita semua. Aamiin.

Rembang, 11 Juni 2025

Kepala Dinas Lingkungan Hidup
Kabupaten Rembang



IKA HIMAWAN AFFANDI, S.TP.,M.M.
Pembina

NIP. 19780530 200604 1 008

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
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	3
2.1 Pelaksana SKM	3
2.2 Metode Pengumpulan Data	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden	4
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	6
3.1 Jumlah Responden SKM	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	6
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut	8
4.3 Tren Nilai SKM	9
BAB V KESIMPULAN	11
LAMPIRAN	12
1. 12	
2. Hasil Pengolahan Data SKM	13
3. 13	
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Tahun 2023	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. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Berdasarkan amanat UU Nomor 25 Tahun 2009 dan PP Nomor 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat 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 Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Rembang sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Rembang, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat 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 Rembang.

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 SKM;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif antarunit 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

SKM dilakukan secara mandiri pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Rembang dengan membentuk tim pelaksana kegiatan SKM. Tim pelaksana kegiatan SKM Tahun 2025 pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Rembang dibentuk berdasarkan Keputusan Kepala Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Rembang Nomor 500.14.3/047.1/2025 tentang Pembentukan Tim Fasilitas Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Rembang Tahun 2025, dengan susunan Tim sebagai berikut :

- Pengarah : Ika Himawan Affandi, S.TP.,M.M
- Ketua : Taufiq Darmawan, ST.
- Sekretaris : Anik Sulisty Rahayu, S.IP.
- Anggota : 1. Titian Agustina S, S.Kom.
2. Ahmad Sodik, S.IP.
3. Cahya Efakul Jannah, SE.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan aplikasi e-SKM yang ditunjukkan kepada pengguna layanan untuk mengisi. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Rembang 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 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).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya secara otomatis tersimpan sebagai basis data pada server Pemerintah Daerah. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) semester. Penyusunan IKM memerlukan waktu 1 (satu) periode dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Pebruari 2025	5
2.	Pengumpulan Data	Pebruri-Mei 2025	15
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2025	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2025	5

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Rembang berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025 Semester I, maka populasi penerima layanan pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Rembang dalam kurun waktu 4 (empat) bulan adalah sebanyak 111 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Morgan dan Krejcie, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam 1 (satu) periode SKM adalah 140 orang.

Tabel 1. Sampel Morgan dan Krejcie

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	156	1600	310
35	32	270	160	1700	313
40	36	280	164	1800	317
45	40	290	168	1900	320
50	44	300	172	2000	322
55	48	320	176	2200	327
60	52	340	180	2400	331
65	56	360	184	2600	335
70	59	380	188	2800	338
75	63	400	192	3000	341
80	66	420	196	3500	346
85	70	440	200	4000	351
90	76	460	204	4500	354
95	80	480	208	3800	357
100	84	500	212	4000	361
110	88	550	216	4500	364
120	92	600	220	5000	367
130	96	650	224	6000	368
140	100	700	228	7000	371
150	104	750	232	8000	374
160	108	800	236	9000	376
170	112	850	240	10000	378
180	116	900	244	11000	380
190	120	950	248	12000	383
200	124	1000	252	13000	385
210	128	1100	256	14000	387

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 111 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	68	61,26%
		Perempuan	43	38,74%
2	Pendidikan	SD (SD ke bawah)	0	0%
		SLTP	5	4,50%
		SLTA	29	26,13%
		Diploma	31	27,93%
		S.1	45	40,54%
		S.2/S.3	1	0,90%
3	Pekerjaan	PNS	9	8,74%
		TNI	0	0,00%
		POLRI	0	0,00%
		Swasta	39	35,14%
		Wirausaha	42	37,84%
		Lainnya	21	0,00%
4	Jenis Layanan	Konsultasi Perizinan Lingkungan	25	22,52%
		Rekomendasi Izin Lingkungan	79	71,17%
		Pertek Baku Mutu air Limbah	4	3,60%
		Rintek TPS LB3	0	0%
		Rekomendasi Izin Kubur/Pemakaman	3	2,70%

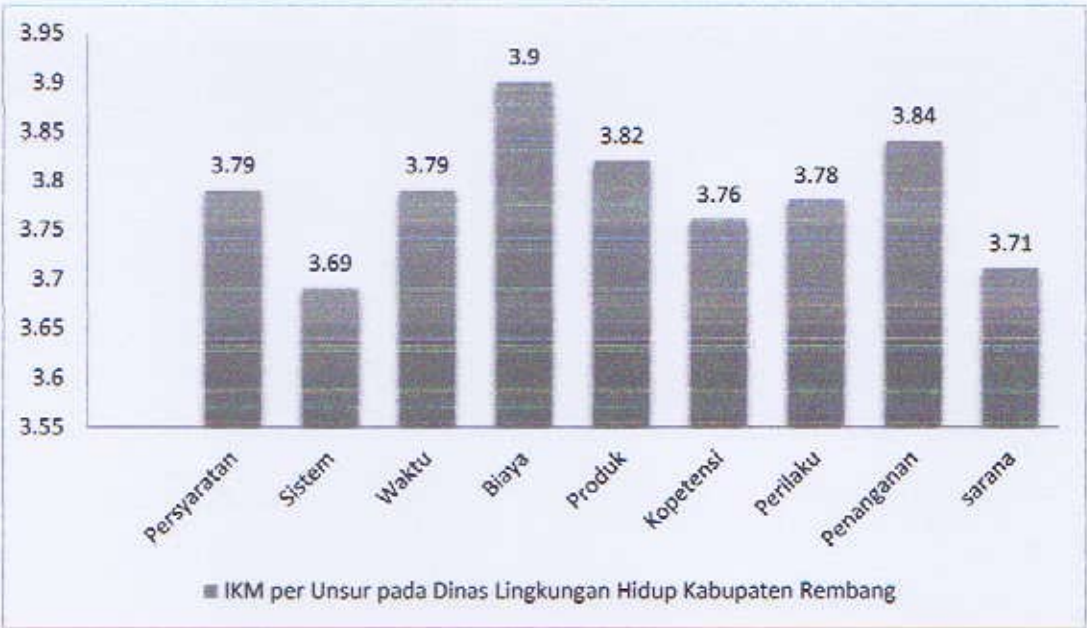
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan Excel Template Olah Data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,79	3,69	3,79	3,90	3,82	3,76	3,78	3,84	3,71
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM UPP	94,60 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM per Unsur



BAB IV ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu Sistem, Mekanisme dan Prosedur 3.69, selanjutnya Unsur Sarana dan Prasarana yang mendapatkan nilai 3.71 adalah nilai terendah kedua, begitu juga Unsur Kompetensi Pelaksana termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan 3 unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Unsur Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 3.90, dan Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan serta Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3.82.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- ✚ "Sebaiknya syarat-syarat dijelaskan secara umum melalui media sosial".
- ✚ "Pelayanan lewat online memudahkan dalam jarak jauh mengurus perizinan kubur".
- ✚ "Selalu baik dalam pelayanan (jam kerjanya mengeluarkan terlalu lama juga)".
- ✚ "Agar ditingkatkan sarpras yang sudah mulai menurun fungsinya".

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- ✚ Sarana dan prasarana agar diadakan peremajaan, karena kualitas sudah berkurang.
- ✚ Agar ditingkatkan lagi waktu dan kinerja nya agar pelayanannya sangat memuaskan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa 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 SKM dilakukan baik secara internal melalui rapat staf maupun melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) dengan melibatkan *stakeholders* dan perwakilan masyarakat pengguna layanan. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 6 bulan), jangka menengah (lebih dari 6 bulan, kurang dari 12 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 12 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			2024	2025			
			TW IV	TW I	TW II	TW III	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"	√	√	√	√	Sekretaris Dinas
		Penambahan loket layanan			√		Sekretaris Dinas
2	Prosedur Pelayanan	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√			KEPALA BIDANG PERENCANAAN, PENGADUAN DAN PENGAWASAN LINGKUNGAN DAN KEPALA BIDANG PENGENDALIAN PENCEMARAN DAN KERUSAKAN LINGKUNGAN
		Simplifikasi proses bisnis			√	√	KEPALA BIDANG PERENCANAAN, PENGADUAN DAN PENGAWASAN LINGKUNGAN DAN KEPALA BIDANG PENGENDALIAN PENCEMARAN DAN KERUSAKAN LINGKUNGAN
3	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>				√	KEPALA BIDANG PERENCANAAN, PENGADUAN DAN PENGAWASAN LINGKUNGAN DAN KEPALA BIDANG PENGENDALIAN PENCEMARAN DAN KERUSAKAN LINGKUNGAN
		Budaya 3 S; - Senyum - Sapa - Salam		√			KEPALA BIDANG PERENCANAAN, PENGADUAN DAN PENGAWASAN LINGKUNGAN DAN KEPALA BIDANG PENGENDALIAN PENCEMARAN DAN KERUSAKAN LINGKUNGAN

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 analisa survei dipergunakan 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 Rembang dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025 pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Rembang.

BAB V KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama 1 (satu) periode semesteran yang dimulai Bulan Pebruari hingga Mei 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Rembang secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 94,60. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Rembang menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu :
 - Sistem, mekanisme dan prosedur layanan ;
 - Sarana dan Prasarana;
 - Kompetensi Pelaksana.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya / tarif mendapatkan nilai tertinggi 3.90 dari unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta Produk spesifikasi jenis pelayanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,82.

Rembang, 11 Juni 2025

KEPALA DINAS LINGKUNGAN HIDUP
KABUPATEN REMBANG



HKA HIMAWAN AFFANDI, S.TP.,M.M.

Pembina
NIP. 19780530 200604 1 008

LAMPIRAN

1. Kuesioner

CONTOH KUESIONER

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS LINGKUNGAN HIDUP KABUPATEN

Tanggal : / /		Waktu : ☐ 08.00 – 12.00* ☐ 13.00 – 17.00*	
Jenis Layanan yang diterima :			
Profil Responden			
Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P		Usia : Tahun	
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3			
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ Polri ☐ Swasta ☐ Wirausaha			
		☐ Lainnya :	

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayannya. 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	SARAN DAN MASUKAN :

2. Hasil Pengolahan Data SKM

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

NAMA UPP : DINAS LINGKUNGAN HIDUP KABUPATEN REMBANG

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	4	4	4	4	4	4	4	3
2	3	4	4	4	4	4	4	4	3
3	4	3	4	4	4	3	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
5	4	4	4	4	4	4	4	3	4
6	4	3	4	4	4	4	4	3	4
7	4	3	4	4	4	4	4	3	4
8	3	4	3	4	4	4	4	4	4
9	3	4	3	4	4	4	4	4	4
10	4	3	4	4	4	4	4	4	4
11	4	3	4	4	4	4	4	4	4
12	4	3	4	3	4	4	3	4	3
13	4	3	4	3	4	4	3	4	3
14	3	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	3	3	4	4	4	4	4	4
17	4	3	3	4	4	4	4	4	4
18	3	4	4	4	4	4	4	4	3
19	3	4	4	4	4	4	4	4	3
20	3	4	3	4	3	3	3	4	3
21	4	3	3	4	3	3	3	4	3
22	3	4	3	3	3	3	3	3	3
23	4	4	3	4	4	3	3	4	3
24	3	3	4	4	4	4	4	3	3
25	4	3	4	4	4	4	4	4	4
26	3	4	4	4	4	4	4	4	3
27	4	3	4	4	3	4	4	4	4
28	3	3	3	4	3	3	3	3	3
29	3	4	4	4	3	4	4	3	3
30	3	3	3	4	3	3	3	4	3
31	4	3	4	4	4	3	4	4	4
32	4	3	4	4	4	3	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	3	3	4	4	4	4	4	4
36	4	3	3	4	3	3	3	4	3
37	3	3	3	4	3	3	3	3	3
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	4	3	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	3	4	4	4	4	3	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	3	4	4	4	3	4
50	4	4	4	4	3	4	4	4	4
51	4	3	4	3	4	4	4	4	4
52	4	4	3	3	3	3	3	3	3
53	4	4	4	4	3	4	4	4	4
54	3	3	4	4	4	3	4	4	3
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	3	4	4	3	3	4	4	4
59	4	4	4	4	4	3	3	3	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	3	4	4	3	4	4	4
64	4	4	3	4	3	4	3	4	4
65	4	3	4	3	4	3	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	3	4	4	4	4	3	4	3
71	4	4	4	4	4	4	3	4	3
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	3	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	3	3	3	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	3	3	4	4	3	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	3	3	3
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	3	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	3	4	4	3

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	3	4	4	3	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	3	3	3	3	3	3	3	4	2
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
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	3	4	4	4	4	3	4
104	4	3	4	4	4	3	4	4	3
105	4	4	4	4	4	4	3	3	3
106	4	4	3	4	4	3	4	4	4
107	4	4	4	3	4	4	4	4	4
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	4	4	4	4	4	3	4	3	4
110	3	3	3	4	3	3	3	3	2
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Σnilai/Unsur	421	410	421	433	424	417	420	426	412
NRR/Unsur	3.793	3.694	3.793	3.901	3.820	3.757	3.784	3.838	3.712
NRR Tertimbang/Unsur	0.421	0.410	0.421	0.433	0.424	0.417	0.420	0.426	0.412
Kategori Per Unsur	A	A	A	A	A	A	A	A	A
Jumlah NRR IKM Tertimbang								3,78	*)
Jumlah NRR Tertimbang x 25								94,60	**)

- **IKM UPP : 94,60**
- **MUTU PELAYANAN UPP : Sangat Baik**

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

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,79
U2	Prosedur Pelayanan	3,69
U3	Kecepatan Pelayanan	3,79
U4	Kesesuaian / Kewajaran Biaya	3,90
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,82
U6	Kompetensi Petugas	3,76
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,78
U8	Penanganan Pengaduan	3,84
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,71

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

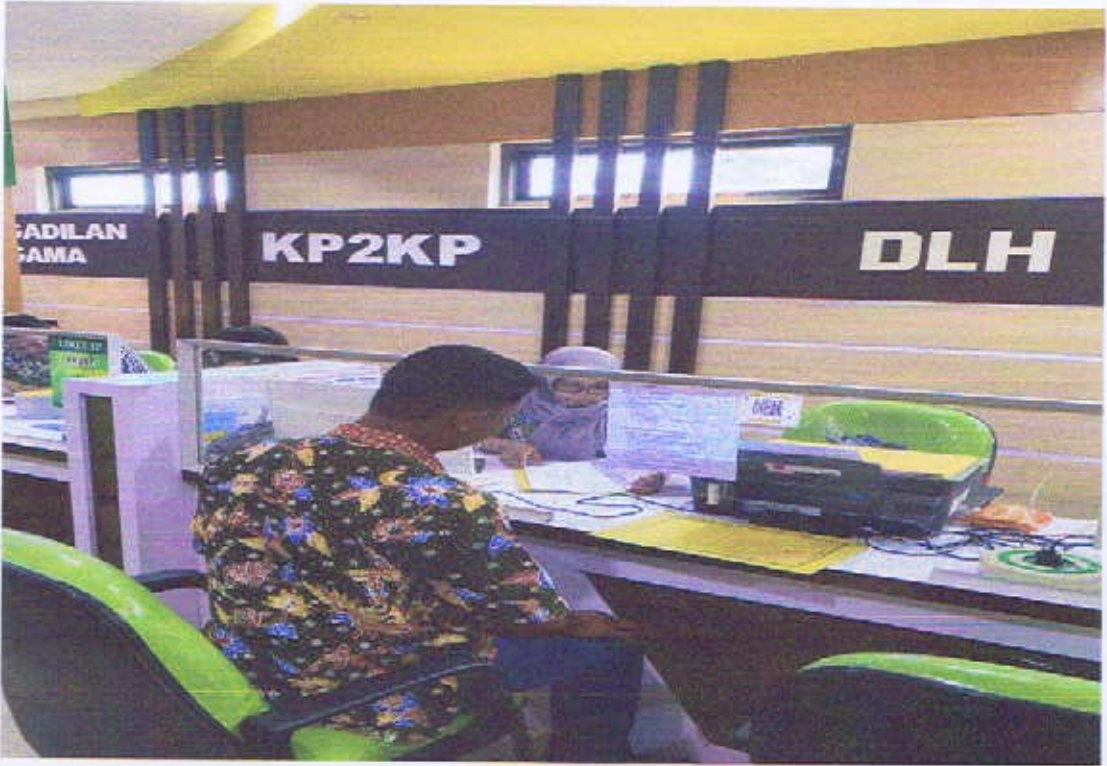
NRR Per Unsur

No.	Unsur Pelayanan	Aktual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Kesesuaian Persyaratan	94,82	A
U2	Prosedur Pelayanan	92,34	A
U3	Kecepatan Pelayanan	94,82	A
U4	Kesesuaian / Kewajaran Biaya	97,52	A
U5	Kesesuaian Pelayanan	95,50	A
U6	Kompetensi Petugas	93,92	A
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	94,59	A
U8	Penanganan Pengaduan	95,95	A
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	92,79	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja UPP
1	1,0000-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,6000-3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644-3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)





3. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Periode 2024



**DINAS LINGKUNGAN HIDUP
KABUPATEN REMBANG
2024**

BAB I

PENDAHULUAN

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. SKM merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Rembang perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II
DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Rembang periode Tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2023

No.	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	92,72	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	92,58	A
3	Waktu Penyelesaian	92,72	A
4	Biaya/Tarif	96,84	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	90,78	A
6	Kompetensi Pelaksana	93,20	A
7	Perilaku Pelaksana	93,20	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	95,63	A
9	Sarana dan Prasarana	92,96	A

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Unsur Persyaratan Pelayanan	1.1. Sosialisasi	√	√	√	√	Sekretaris Dinas, Kepala Bidang Perencanaan, Pengaduan dan Pengawasan Lingkungan dan Kepala Bidang Pengendalian Pencemaran dan Kerusakan Lingkungan
2	Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur Layanan	2.1. Sosialisasi 2.2. Pelatihan	√				Sekretaris Dinas, Kepala Bidang Perencanaan, Pengaduan dan Pengawasan Lingkungan dan Kepala Bidang Pengendalian Pencemaran dan Kerusakan Lingkungan
3	Unsur Produk/spesifikasi Jenis Pelayanan	3.1. Inovasi digitalisasi	√				Kepala Bidang Perencanaan, Pengaduan dan Pengawasan Lingkungan dan Kepala Bidang Pengendalian Pencemaran dan Kerusakan Lingkungan

BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut :

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL telah Ditindaklanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut	Tantangan/ Hambatan
1	1.1 Unsur Persyaratan Pelayanan	Sudah	Melaksanakan sosialisasi Persyaratan yang ditentukan secara langsung maupun melalui medsos.	-
2	2.1 Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur Layanan	Sudah	Melaksanakan Evaluasi prosedur dan melakukan pelatihan untuk peningkatan kompetensi petugas.	Kurangnya anggaran dan pelaksanaan pelatihan bagi petugas pelayanan
3	3.1 Unsur Produk/spesifikasi Jenis Pelayanan	Sudah	Melakukan inovasi dan aplikasi teknologi informasi dengan menggunakan digitalisasi produk layanan atau melakukan layanan online.	Perlunya pelatihan bagi petugas terkait penguasaan aplikasi teknologi digital

BAB IV KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Rembang telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 %.
((prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut) x 100%).
2. Rencana tindak lanjut sudah dilaksanakan.
3. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1.	Unsur Persyaratan Pelayanan	Melaksanakan Evaluasi prosedur dan melakukan pelatihan untuk peningkatan kompetensi petugas.	Triwulan I	Sekretaris Dinas, Kepala Bidang Perencanaan, Pengaduan dan Pengawasan Lingkungan dan Kepala Bidang Pengendalian Pencemaran dan Kerusakan Lingkungan	-
2.	Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur Layanan	Sosialisasi secara berkelanjutan kepada masyarakat terkait persyaratan pelayanan	Triwulan I	Sekretaris Dinas, Kepala Bidang Perencanaan, Pengaduan dan Pengawasan Lingkungan dan Kepala Bidang Pengendalian Pencemaran dan Kerusakan Lingkungan	-
3.	Unsur Produk/spesifikasi Jenis Pelayanan	Melakukan inovasi dan aplikasi teknologi informasi dengan	Triwulan I	Kepala Bidang Perencanaan, Pengaduan dan Pengawasan Lingkungan dan Kepala Bidang	Diskominfo

		digitalisasi produk layanan/online		Pengendalian Pencemaran dan Kerusakan Lingkungan	
--	--	--	--	--	--

Rembang, 11 Juni 2025

Kepala Dinas Lingkungan Hidup
Kabupaten Rembang



IKH HIMAWAN AFFANDI, S.TP.,M.M.
Pembina

NIP. 19780530 200604 1 008