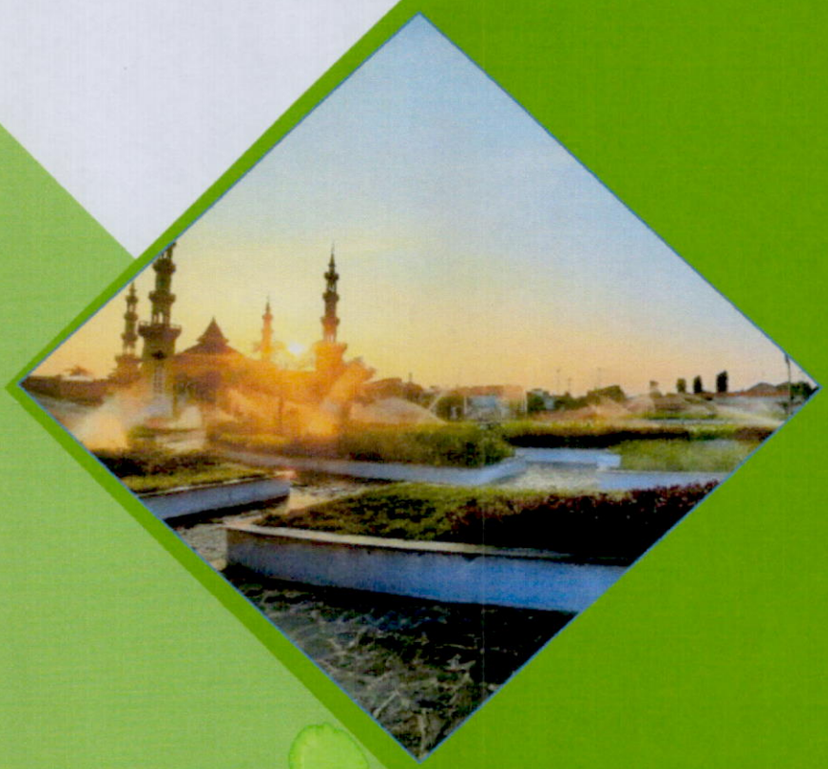
PEMERINTAH KOTA TEGAL
DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA TEGAL
Jl. Nila. 11 telp. 0283-356787 TEGAL - 52111

LAPORAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT



TAHUN 2025

SEMESTER I

DINAS LINGKUNGAN HIDUP

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadirat Allah SWT, atas limpahan nikmat dan pertolonganNya sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Lingkungan Hidup Kota Tegal Tahun 2025 semester 1 (satu).

Laporan ini berisi tentang hasil penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik oleh Dinas Lingkungan Hidup selaku penyelenggara pelayanan publik pada tahun 2025 semester 1 (satu). Survey Kepuasan Masyarakat ini dilakukan berdasarkan pengalaman masyarakat pada saat memperoleh pelayanan.

Pelaksanaan survey ini masih banyak kekurangan, akan tetapi hasilnya sedikit banyak sudah dapat memberikan gambaran secara umum mengenai kualitas kinerja pelayanan publik pada periode ini seperti yang teruraikan dalam laporan. Kritik dan saran yang membangun sangat kami harapkan baik untuk pelaksanaan survey maupun penyusunan laporan agar lebih baik lagi di periode selanjutnya.

KEPALA DINAS LINGKUNGAN HIDUP
KOTA TEGAL

Dra. NANY LESTARI, M.M
Pembina Utama Muda
NIP. 19650912 198503 2 004

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI ii

DAFTAR TABEL iii

DAFTAR GAMBAR iv

BAB I PENDAHULUAN 1

I.1. Latar Belakang 1

I.2. Dasar Hukum 2

I.3. Maksud dan Tujuan 3

I.4. Manfaat 3

BAB II PENGUMPULAN DATA SKM 4

II.1. Metode Survei 4

II.2. Teknik Pengumpulan data 4

II.3. Lokasi Pengumpulan Data 7

II.4. Waktu Pelaksanaan SKM 7

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA 8

III.1. Jumlah Responden SKM 8

III.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 10

BAB IV ANALISIS HASIL SKM 12

IV.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 26

IV.2. Rencana Tindak Lanjut 12

BAB V PENUTUP 14

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 8
Tabel 3. 2. Data Responden Berdasarkan Jenis Umur 8
Tabel 3. 3. Data Responden Berdasarkan Rentang Umur 9
Tabel 3. 4. Data Responden Berdasarkan Pendidikan 9
Tabel 3. 5. Data Responden Berdasarkan Pekerjaan 9
Tabel 3. 6. IKM Per Unsur Pelayanan 10

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Diagram Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Lingkungan Hidup 10

BAB I
PENDAHULUAN

I.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.

Sebagai tindak lanjut pelaksanaan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP 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.

Dinas Lingkungan Hidup Kota Tegal sebagai organisasi penyelenggara pelayanan publik dengan berbagai jenis produk pelayanan baik yang menyangkut perizinan maupun pelayanan jasa selalu berusaha memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat, tetapi masyarakat sebagai pengguna layanan lah yang dapat menilai mutu pelayanan yang diberikan apakah sudah baik dan memuaskan ataukah masih banyak kekecewaan yang dirasakan.

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat dapat menjadi salah satu bahan evaluasi untuk meningkatkan mutu kinerja pelayanan yang dilakukan, perubahan-perubahan yang perlu dilakukan, unsur pelayanan yang perlu melakukan perbaikan, dan hal-hal lain yang terkait pelayanan sehingga ke depannya masyarakat terpuaskan dengan pelayanan yang diterima.

Survey yang dilakukan secara berkala per semester sekaligus untuk membandingkan apakah sudah ada peningkatan kinerja pelayanan jika dibandingkan dengan kinerja pada periode sebelumnya. Survey dilakukan secara **internal/mandiri** oleh petugas layanan dengan memberikan link kuesioner yang terdapat dalam aplikasi e SKM Pemerintah Kota Tegal kepada para pengguna layanan (baik yang secara langsung maupun melalui Mall Pelayanan Publik).

I.2. Dasar Hukum

Dasar hukum pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kota Tegal adalah:

1. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
6. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkup Instansi Pemerintah
7. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkup Instansi Pemerintah

I.3. Maksud dan Tujuan

Maksud:

Pelaksanaan survey kepuasan masyarakat di Dinas Lingkungan Hidup Kota Tegal dimaksudkan sebagai acuan bagi unit pelayanan dalam rangka menyusun dan menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkesinambungan.

Tujuan:

SKM dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan terhadap kinerja unit pelayanan serta untuk mendapatkan umpan balik atas pencapaian kinerja pelayanan secara berkala.

I.4. Manfaat

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kota Tegal;
2. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur pelayanan publik;
3. Mengetahui pencapaian atas kinerja pelayanan yang dilakukan unit pelayanan di Dinas Lingkungan Hidup Kota Tegal selama ini
4. Mendorong unit penyelenggara layanan di Dinas Lingkungan Hidup Kota Tegal untuk meningkatkan kualitas pelayanannya;
5. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan Dinas Lingkungan Hidup Kota Tegal;

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

II.1. Metode Survei

Sebagaimana pada pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat periode sebelumnya, pada periode ini pun tetap mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pada periode tahun 2025 ini Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan **secara internal / mandiri** oleh Dinas Lingkungan Hidup Kota Tegal diperuntukkan bagi berbagai jenis produk pelayanan baik yang menyangkut perizinan maupun pelayanan lainnya oleh Dinas Lingkungan Hidup Kota Tegal. Metode yang digunakan dengan menggunakan pengisian instrumen kuesioner secara langsung oleh penerima pelayanan (melalui link e skm) dengan jumlah responden sebanyak 80 Responden. Pengambilan data dari responden yang mengisi dalam jangka waktu 6 (enam) bulan dari Januari sampai dengan Juni 2025 pada jam kerja pelayanan.

II.2. Teknik Pengumpulan data

Dalam penyusunan SKM digunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data kepuasan masyarakat. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Pada dasarnya kuesioner mengacu pada kuesioner yang terlampir pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/14/M.PAN&RB/2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Kuesioner secara umum terdiri atas 3 (tiga) bagian yaitu:

- Bagian I : Identitas responden; pekerjaan, jenis kelamin, pendidikan yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan.
- Bagian II : Penilaian TINGKAT KEPUASAN atribut pelayanan (9 unsur, Skala 4 poin).

- Bagian III : Data/informasi lain yang relevan dari responden yang mendukung analisis.

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan yang secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang tidak baik (tidak puas) sampai dengan sangat baik (sangat puas). Untuk kategori tidak baik (***tidak puas)*** diberi nilai persepsi ***1***, kurang baik (***kurang puas)*** diberi nilai persepsi ***2***, baik (***puas)*** diberi nilai persepsi ***3***, serta sangat baik ***sangat puas)*** diberi nilai persepsi ***4.***

Adapun unsur Indeks Kepuasan Masyarakat menurut prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor:Kep/14/M.PAN&RB/2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, yaitu mencakup 9 (sembilan) unsur yang relevan, valid dan reliabel, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat. Kesembilan unsur tersebut adalah sebagai berikut:

1. **Persyaratan** pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** pelayanan, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan dalam aspek kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
3. **Ketepatan waktu** pelayanan, yaitu ketepatan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan
4. **Kesesuaian biaya/tarif** pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan untuk memperoleh pelayanan
5. **Kesesuaian produk** pelayanan, yaitu kesesuaian spesifikasi produk pelayanan dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
6. **Kompetensi pelaksana / petugas** pelayanan, yaitu tingkat pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman yang

dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.

7. **Perilaku pelaksana**, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
8. **Sarana dan prasarana**, yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam terselenggaranya proses pelayanan
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan**, yaitu mekanisme, tata cara dan pelaksananan penanganan pengaduan masyarakat dan tindak lanjut yang telah dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik termasuk media pengaduan yang digunakan.

Prinsip yang digunakan dalam menyusun indikator berdasarkan Undang- Undang Pelayanan Publik No. 25 tahun 2009, yaitu:

1. Transparan

   Hasil Survey Kepuasan Masyarakat bisa diakses oleh seluruh masyarakat.
2. Partisipatif

   Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survey yang sebenarnya.
3. Akuntabel

   Hal-hal yang diatur dalam Survey Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
4. Berkesinambungan

   Survey Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas kinerja pelayanan.
5. Keadilan

   Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan, lokasi geografis, serta perbedaan kapabilitas dan mental.

6. Netralitas

   Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

II.3. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di Dinas Lingkungan Hidup dan Mall Pelayanan Publik (MPP) serta beberapa penerima layanan didatangi ke lokasi. Kuesioner diberikan petugas kepada penerima layanan dalam bentuk link pengisian survey setelah layanan selesai. Hasil survey langsung terekam dalam aplikasi e SKM Pemerintah Kota Tegal.

II.4. Waktu Pelaksanaan SKM

Survey dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Laporan SKM dilaksanakan 2 (dua) kali dalam tiap tahun tiap semester. Dengan menggunakan aplikasi e SKM penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) otomatis tidak memerlukan pengolahan data dan analisis hasil. Semua secara otomatis tersedia tinggal didownloud dari aplikasi.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA

III.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data survey melalui e SKM Pemerintah Kota Tegal, diperoleh jumlah responden penerima layanan sebanyak 80 orang, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel. 3.1.
DATA RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	Laki-laki	37	46,25
2	Perempuan	43	53,75
TOTAL		**80**	**100,00**

Tabel. 3.2.
DATA RESPONDEN BERDASARKAN UMUR

NO	UMUR RESPONDEN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	18 Tahun	2	2,50
2	21 Tahun	2	2,50
3	22 Tahun	1	1,25
4	23 Tahun	2	2,50
5	24 Tahun	5	6,25
6	25 Tahun	5	6,25
7	26 Tahun	2	2,50
8	27 Tahun	4	5,00
9	28 Tahun	1	1,25
10	29 Tahun	4	5,00
11	30 Tahun	1	1,25
12	31 Tahun	1	1,25
13	32 Tahun	1	1,25
14	33 Tahun	1	1,25
15	34 Tahun	2	2,50
16	35 Tahun	7	8,75
17	36 Tahun	3	3,75
18	38 Tahun	5	6,25
19	40 Tahun	4	5,00
20	41 Tahun	5	6,25
21	42 Tahun	2	2,50
22	43 Tahun	3	3,75
23	44 Tahun	1	1,25
24	46 Tahun	2	2,50
25	47 Tahun	1	1,25
26	49 Tahun	4	5,00
27	50 Tahun	2	2,50
28	52 Tahun	1	1,25
29	58 Tahun	1	1,25
30	60 Tahun	1	1,25
31	62 Tahun	1	1,25

32	65 Tahun	2	2,50
33	66 Tahun	1	1,25
TOTAL		**80**	**100,00**

Tabel. 3.3.

DATA RESPONDEN BERDASARKAN RENTANG UMUR

NO	RENTANG UMUR	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	17 Tahun Kebawah		0,00
2	18 s/d 27 Tahun	23	28,75
3	28 s/d 37 Tahun	21	26,25
4	38 s/d 47 Tahun	23	28,75
5	48 s/d 57 Tahun	7	8,75
6	58 Tahun Keatas	6	7,50
TOTAL		**80**	**100,00**

Tabel. 3.4.

DATA RESPONDEN BERDASARKAN PENDIDIKAN

NO	PENDIDIKAN TERAKHIR	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	SD/Sederajat	1	1,25
2	SLTP	2	2,50
3	SLTA	24	30,00
4	Diploma (D-1, D-2, D-3)	17	21,25
5	Sarjana (S-1)	31	38,75
6	Pasca Sarjana (S-2, S-3)	5	6,25
TOTAL		**80**	**100,00**

Tabel. 3.5.

DATA RESPONDEN BERDASARKAN PEKERJAAN

NO	PEKERJAAN RESPONDEN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	PNS / TNI / Polri	14	17,50
2	Pensiunan	1	1,25
3	Pegawai Swasta	25	31,25
4	Wiraswasta	15	18,75
5	Buruh (Tani/Bangunan)	4	5,00
6	Pelajar/Mahasiswa		0,00
7	Tidak Bekerja		0,00
8	Lainya	20	25,00
9	Petani	1	1,25
TOTAL		**80**	**100,00**

III.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data dari aplikasi e SKM diperoleh data sebagai berikut:

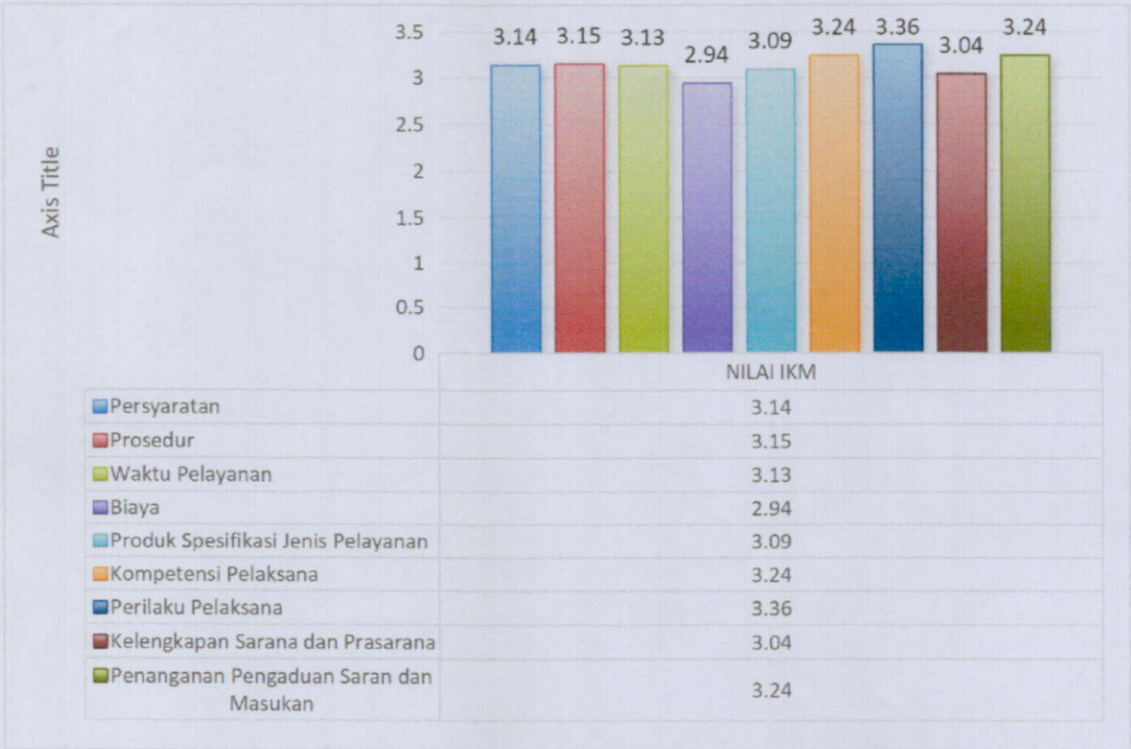
Tabel.3.6.

IKM PER UNSUR PELAYANAN

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,14	3,15	3,13	2,94	3,09	3,24	3,36	3,04	3,24
Kategori	B	B	B	C	B	B	B	C	B
IKM Unit Layanan	78,75 (B atau Baik)								

Gambar Diagram.3.1.

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS LINGKUNGAN HIDUP



Berdasarkan hasil analisis data, diketahui bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atas Pelayanan Publik di Dinas Lingkungan Hidup Kota Tegal adalah 78,75 dan berada pada kategori "**BAIK**".

Dari hasil SKM dapat disimpulkan bahwa masyarakat menilai Baik atau merasa Puas terhadap kinerja pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kota Tegal. Oleh karena itu Dinas Lingkungan Hidup Kota Tegal perlu lebih meningkatkan kinerja yang telah dicapai, agar nilai SKM pada masa mendatang dapat semakin meningkat menuju angka 88,31 – 100 (Sangat Baik atau Sangat Puas).

BAB IV
ANALISIS HASIL SKM

IV.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa Urutan unsur penilaian adalah :

1. Perilaku Pelaksana dengan nilai sebesar 3,36
2. Kompetensi Pelaksana dengan nilai sebesar 3,24
3. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai sebesar 3,24
4. Prosedur dengan nilai sebesar 3,15
5. Persyaratan dengan nilai sebesar 3, 14
6. Waktu Pelayanan dengan nilai sebesar 3,13
7. Kesesuaian Produk dengan nilai sebesar 3,09
8. Kelengkapan Sarana dan Prasarana dengan nilai sebesar 3,04
9. Biaya dengan nilai sebesar 2, 94

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 :

- "Pelayanan sudah baik dan perlu ditingkakan".
- "Waktu Penyelesaian Hasil Uji Laboratorium perlu dipercepat lagi"
- "Tarif biaya masih tinggi, mohon dapat diturunkan "

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

- Tarif layanan yang berbayar masih dianggap mahal oleh pengguna layanan.
- Kelengkapan Sarana Prasarana pelayanan masih belum memenuhi standar yang diperlukan.

IV.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 melalui rapat koordinasi dengan bidang – bidang yang menangani pelayanan dan Forum Komunikasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan yang akan dilaksanakan pada Semester 2 tahun 2025 . Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (6 bulan), jangka menengah (12 bulan), atau jangka panjang (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	Waktu Penyelesaian	Peningkatan pelayanan kepada masyarakat	√	√	√	√	Masing – Masing Bidang
2	Biaya	Sosialisasi Perda Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (PDRD)	√	√			Masing – Masing Bidang

BAB V
PENUTUP

Berdasar Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah dilakukan di Dinas Lingkungan Hidup Kota Tegal dengan total ukuran sampel sebanyak 80 responden dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

1. Dilihat secara keseluruhan terhadap pentingnya pelayanan yang dilakukan Dinas Lingkungan Hidup Kota Tegal, sebagian besar masyarakat menyatakan menilai puas dan sangat puas terhadap pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kota Tegal. Hal ini ditunjukkan dalam skor Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 78,75 yang berada pada rentang skala **76,61 - 88,30** sehingga skor IKM Dinas Lingkungan Hidup Kota Tegal untuk semester I tahun 2025 termasuk pada kategori **Baik**.
2. Terjadi penurunan hasil survey dibandingkan dengan periode sebelumnya sebesar 3,5 poin. Semula 82.25 menjadi 78.75. Hal ini dikarenakan masyarakat belum mengetahui adanya perubahan tarif retribusi yang sudah ditetapkan dalam Peraturan Daerah nomor 1 tahun 2022 tentang Pendapatan dan Retribusi Daerah (PDRD). Dalam Perda tersebut terdapat kenaikan tarif semua jenis retribusi. Namun secara kualitas kinerja pelayanan Dinas Lingkungan Hidup masih kategori **Baik atau merasa Puas**.

Selanjutnya, saran dan masukan yang diberikan adalah mempertahankan atau bahkan meningkatkan kualitas pelayanan publik yang sudah berstatus "baik" demi kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan publik.

Tegal, Juli 2025

KEPALA DINAS LINGKUNGAN HIDUP
KOTA TEGAL

Dra. NANY LESTARI, M.M
Pembina Utama Muda
NIP. 19650912 198503 2 004

L A M P I R A N

TABEL IKM
DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA TEGAL

NO	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3,14	78,5	B	Baik
2	Prosedur	3,15	78,75	B	Baik
3	Waktu Pelayanan	3,13	78,25	B	Baik
4	Biaya	2,94	73,5	C	Kurang Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,09	77,25	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,24	81	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,36	84	B	Baik
8	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3,04	76	C	Kurang Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,24	81	B	Baik
JUMLAH		**28,33**	**708,25**		
NILAI IKM		**3,15**	**78,75**	**B**	**Baik**
JUMLAH RESPONDEN = 80					

DIAGRAM KARTESIUS
DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA TEGAL

NO	Unsur Pelayanan	Nilai Kinerja	Nilai Kepentingan	Kuadran	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3,14	3,19	C	Prioritas Rendah
2	Prosedur	3,15	3,16	D	Berlebihan
3	Waktu Pelayanan	3,13	3,24	A	Prioritas Utama
4	Biaya	2,94	3,18	C	Prioritas Rendah
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,09	3,15	C	Prioritas Rendah
6	Kompetensi Pelaksana	3,24	3,23	B	Pertahankan Prestasi
7	Perilaku Pelaksana	3,36	3,24	B	Pertahankan Prestasi
8	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3,04	3,15	C	Prioritas Rendah
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,24	3,28	B	Pertahankan Prestasi
JUMLAH		**28,33**	**28,82**		
NILAI RATA-RATA		**3,15**	**3,2**		