

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
DAN PELAYANAN UNIT PELAYANAN DINAS LINGKUNGAN
HIDUP KABUPATEN JEMBRANA
SEMESTER I (JANUARI-JUNI 2025)



DINAS LINGKUNGAN HIDUP
KABUPATEN JEMBRANA
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	2
BAB I.....	3
PENDAHULUAN.....	3
1.1 Latar Belakang.....	3
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	4
1.3 Manfaat dan Tujuan SKM.....	4
1.4 Sasaran.....	6
1.5 Prinsip.....	6
1.6 Metode Pengumpulan Data.....	7
1.7 Lokasi Pengumpulan Data.....	8
1.8 Waktu Pelaksanaan SKM.....	9
1.9 Jumlah Penerima Layanan.....	9
1.10 Penentuan Jumlah Responden.....	9
BAB II.....	11
ANALISIS HASIL SKM.....	11
2.1 Jumlah Responden SKM.....	11
2.2 Kuisioner.....	11
2.3 Hasil Olah Data SKM.....	14
2.4 Pemeringkatan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat.....	17
BAB III.....	18
PENUTUP.....	18
3.1 Kesimpulan.....	18
3.2 Rencana Tindak Lanjut.....	18
3.3 Saran.....	20
LAMPIRAN.....	21

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu wujud nyata dari pelaksanaan fungsi pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan bertepatan bagi seluruh warga negara. Kualitas pelayanan publik yang baik menjadi indikator utama keberhasilan reformasi birokrasi serta cerminan kinerja aparatur negara dalam menjalankan tugasnya.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menkipun berbagai regulasi telah diterbitkan, hingga saat ini kualitas pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi berbagai kendala. Beberapa permasalahan yang umum dijumpai antara lain sistem dan prosedur pelayanan yang berbelit-belit, proses pelayanan yang lambat, biaya yang tidak transparan, serta perilaku aparatur yang kurang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Kondisi tersebut menimbulkan kecam bawha budaya birokrasi masih berorientasi pada "dilayani" daripada "melayani", sehingga menurunkan tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah.

Padahal, dalam kerangka hukum administrasi negara, telah diatur mengenai standar pelayanan minimal yang wajib dipenuhi oleh setiap unit penyelenggara pelayanan publik. Namun, implementasi standar tersebut di lapangan belum sepenuhnya optimal. Hal ini menunjukkan perlunya upaya perbaikan yang berkelanjutan dalam penyelenggaraan pelayanan publik agar lebih efektif, efisien, dan akuntabel.

Sebagai bentuk tanggung jawab dan komitmen terhadap peningkatan kualitas pelayanan, pemerintah melalui Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan pentingnya partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pelibatan masyarakat tidak hanya dimaksudkan untuk

meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, tetapi juga sebagai sarana untuk memastikan bahwa pelayanan publik yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Selanjutnya, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPANRB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat mewajibkan setiap unit penyelenggara pelayanan publik untuk melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala, minimal satu kali dalam satu tahun. Survei ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi, sekaligus menjadi dasar bagi upaya perbaikan dan inovasi pelayanan ke depan.

Melalui hasil survei tersebut, instansi penyelenggara dapat memperoleh gambaran objektif mengenai kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan, mengidentifikasi aspek-aspek yang masih perlu ditingkatkan, serta merumuskan strategi perbaikan yang tepat sasaran. Dengan demikian, hasil survei menjadi instrumen penting dalam mendukung terwujudnya pelayanan publik yang *prima, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat*.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat

1. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038).
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215).
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.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggaraan Pelayanan Unit.

1.3 Manfaat dan Tujuan SKM

Hasil pelaksanaan SKM memberikan berbagai manfaat strategis bagi instansi penyelenggara pelayanan publik maupun bagi masyarakat sebagai penerima layanan. Manfaat tersebut antara lain:

a. Bagi Instansi Penyelenggara Pelayanan Publik

1. Sebagai bahan evaluasi kinerja unit pelayanan secara obyektif dan terukur berdasarkan persepsi masyarakat.
2. Sebagai dasar dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan, termasuk penyederhanaan prosedur, peningkatan kompetensi SDM, dan perbaikan sarana prasarana.
3. Sebagai alat monitoring terhadap konsistensi penerapan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan.
4. Sebagai bukti akuntabilitas dan transparansi kinerja instansi kepada publik serta sebagai salah satu indikator keberhasilan dalam pelaksanaan reformasi birokrasi.
5. Sebagai salah satu syarat penilaian pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).

b. Bagi Masyarakat Pengguna Layanan

1. Memberikan ruang partisipasi aktif bagi masyarakat untuk menilai dan memberikan masukan terhadap kualitas pelayanan yang diterima.
2. Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah yang berkomitmen memperbaiki mutu pelayanannya.
3. Menjamin terpenuhinya hak masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang prima, transparan, cepat, dan adil sesuai peraturan perundang-undangan.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) memiliki tujuan utama untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh unit penyelenggara pelayanan publik. Secara lebih rinci, tujuan pelaksanaan SKM adalah sebagai berikut:

- a. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah.
- b. Menilai kinerja unit pelayanan publik, khususnya dalam hal kesesuaian antara pelaksanaan pelayanan dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
- c. Mengidentifikasi aspek-aspek pelayanan yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan, baik dari sisi prosedur, sumber daya manusia, sarana prasarana, maupun sistem pelayanan.
- d. Menjadi dasar dalam penyusunan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan publik agar lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel.
- e. Mendorong partisipasi masyarakat dalam proses evaluasi kinerja pelayanan publik sebagai wujud penerapan prinsip good governance (tata kelola pemerintahan yang baik).

- f. Memantau perkembangan kinerja pelayanan secara berkala, sebagai bahan evaluasi terhadap pelaksanaan reformasi birokrasi dan peningkatan zona integritas menuju WBK/WBHM.

1.4 Sasaran

Sasaran dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah pihak-pihak yang menjadi penerima langsung layanan publik dari unit penyelenggara pelayanan. Sasaran ini dipilih agar hasil survei dapat mencerminkan secara objektif persepsi dan pengalaman masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi.

Secara lebih rinci, sasaran SKM meliputi:

1. Masyarakat atau pengguna layanan langsung, yaitu individu atau kelompok yang menerima, menggunakan, atau memanfaatkan pelayanan publik dari unit kerja yang disurvei.
2. Pemohon atau pihak yang berinteraksi langsung dengan petugas pelayanan, baik melalui tatap muka maupun secara daring (online).
3. Masyarakat penerima manfaat layanan publik, yaitu warga yang secara tidak langsung merasakan hasil dari penyelenggaraan pelayanan tertentu.
4. Kelompok masyarakat yang mewakili karakteristik pengguna layanan (berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, dan domisili) agar hasil survei lebih representatif dan mencerminkan keberagaman pengguna layanan.

1.5 Prinsip

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) harus berpedoman pada prinsip-prinsip dasar yang menjamin keterbukaan, akurasi, dan keandalan hasil survei. Prinsip-prinsip ini juga menjadi acuan bagi seluruh unit penyelenggara pelayanan publik dalam melakukan pengukuran dan evaluasi kinerja pelayanan.

Adapun prinsip-prinsip pelaksanaan SKM adalah sebagai berikut:

1. Transparansi

Seluruh proses pelaksanaan SKM dilaksanakan secara terbuka, mulai dari penyusunan instrumen, pengumpulan data, pengolahan, hingga penyampaian hasil survei kepada publik. Transparansi ini bertujuan agar masyarakat mengetahui dan memahami bagaimana survei dilakukan serta hasilnya dapat diakses secara jelas dan terbuka.

2. Akuntabilitas

Hasil SKM harus dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah dan administratif, baik dari sisi metodologi, sumber data, maupun analisisnya. Setiap tahapan survei wajib mengikuti pedoman resmi yang ditetapkan oleh PermenPANRB Nomor 14

Tahun 2017 agar hasilnya sah dan dapat dijadikan dasar pengambilan kebijakan peningkatan pelayanan publik.

3. Objektivitas

Data dan hasil SKM harus diperoleh secara obyektif tanpa adanya intervensi atau manipulasi dari pihak mana pun. Penilaian masyarakat diambil apa adanya berdasarkan pengalaman nyata dalam menerima pelayanan publik, bukan berdasarkan opini atau persepsi pribadi petugas.

4. Partisipatif

SKM mengedepankan keterlibatan masyarakat sebagai pihak yang menilai kinerja pelayanan publik. Partisipasi aktif masyarakat dalam memberikan penilaian, saran, dan kritik menjadi faktor penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih responsif dan berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan.

5. Keterukuran (Measurable)

Seluruh unsur pelayanan yang diukur dalam SKM harus memiliki indikator yang jelas, terukur, dan dapat dibandingkan antar periode survei. Prinsip keterukuran ini memastikan bahwa hasil SKM benar-benar menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat secara kuantitatif dan dapat digunakan sebagai dasar evaluasi kinerja.

6. Keberlanjutan (Sustainability)

SKM bukan hanya dilakukan sekali, tetapi harus dilaksanakan secara berkala dan berkesinambungan minimal satu kali dalam satu tahun. Hal ini penting agar instansi dapat memantau tren kepuasan masyarakat dari waktu ke waktu dan melakukan perbaikan secara terus-menerus (*continuous improvement*).

7. Kerahasiaan (Confidentiality)

Identitas responden dalam pelaksanaan SKM wajib dijaga kerahasiaannya. Hal ini untuk memastikan bahwa masyarakat dapat memberikan penilaian secara jujur tanpa rasa takut atau tekanan dari pihak mana pun.

8. Validitas dan Reliabilitas

Instrumen survei yang digunakan harus memenuhi standar validitas (mengukur apa yang seharusnya diukur) dan reliabilitas (memberikan hasil yang konsisten). Dengan demikian, hasil SKM dapat dipercaya dan menjadi dasar pengambilan keputusan yang akurat.

Kesimpulan:

Prinsip-prinsip SKM mencerminkan komitmen pemerintah untuk melaksanakan survei secara terbuka, profesional, dan berintegritas, guna mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

1.6 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan Kuesioner elektronik (e-survei) yang disebarluaskan 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 Jemberana 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 dipertukarkan 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 dibrikan 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).

1.7 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 dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

1.8 Waktu Pelaksanaan SKM

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

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2025	7 Hari
1.	Pengumpulan Data	Oktober 2025	7 Hari
2.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2025	7 Hari
3.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober 2025	7 Hari

1.9 Jumlah Penerima Layanan

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Jembrana berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan Tahun 2025, maka penerima layanan pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Jembrana dalam kurun waktu 6 Bulan adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan Pemangkasan Pohon Perindang dari Januari - Juni 2025 sebanyak 42 Pelayanan.
2. Pelayanan Sedot Limbah Kakus Januari - Juni 2025 sebanyak 49 Pelayanan.
3. Pelayanan Pengangkutan Sampah Januari - Juni 2025 sebanyak 95 Pelanggan (Pasar/OPD/Instansi/Vertikal lainnya)
4. Pelayanan Pengaduan Januari - Juni 2025 sebanyak 6 Pelayanan.
5. Pelayanan Kebun Raya Jagatnatha.
6. Pelayanan Informasi Publik.

1.10 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Jembrana berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan Tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Jembrana dalam kurun waktu semester satu dari Bulan Januari - Juni 2025 adalah sebanyak 192 Pelayanan. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan.

Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 128 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	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
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

BAB II

ANALISIS HASIL SKM

2.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 128 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH
1	JENIS KELAMIN	LAKI	53
		PEREMPUAN	75
		Jumlah	128
2	PENDIDIKAN	S2	6
		S1/DIV	31
		D1/D2/D3	16
		SLTA	68
		SMP	4
		SD	3
		Jumlah	128

2.2 Kuisioner

Survey Kepuasan Masyarakat

Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Jember Periode Semester I (Januari s/d Juni 2025)

- Pelayanan Pengaduan
- Pelayanan Pengangkutan Sampah
- Pelayanan Sedot Limbah Kakus/Tinja
- Pelayanan Pemangkasan Pohon Perindang
- Pelayanan Informasi Publik
- Pelayanan Kebun Raya Jagatnata

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Umur *

Jawaban Anda

Jenis Kelamin *

- Laki - laki
 Perempuan

Pendidikan *

- SD ke Bawah
 SLTP Sederajat
 SLTA Sederajat
 D1/D2/D3
 S1/DIV
 S2
 S3 keatas

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.

- Tidak sesuai
 Kurang sesuai
 Sesuai
 Sangat sesuai

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.

- Tidak mudah
- Kurang mudah
- Mudah
- Sangat mudah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

- Tidak cepat
- Kurang cepat
- Cepat
- Sangat cepat

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.

- Tidak kompeten
- Kurang kompeten
- Kompeten
- Sangat kompeten

Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.

- Tidak sopan dan ramah
- Kurang sopan dan ramah
- Sopan dan ramah
- Sangat sopan dan ramah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.

- Buruk
- Cukup
- Baik
- Sangat baik

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.

- Tidak ada
- Ada tetapi tidak berfungsi
- Berfungsi kurang maksimal
- Dikelola dengan baik

2.3 Hasil Olah Data SKM

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
2	4	4	4	3	4	4	3	3	4	
3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
5	4	3	4	4	3	4	4	3	4	
6	3	3	4	3	4	3	3	4	4	
7	3	4	4	3	3	4	4	3	4	
8	4	4	3	4	3	4	3	3	4	
9	3	3	4	3	4	3	3	4	1	
10	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
11	4	4	4	3	4	4	3	3	4	
12	3	3	4	3	3	3	4	4	4	
13	3	4	4	4	3	3	3	3	4	
14	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
15	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
16	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
17	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
18	3	4	4	3	3	4	3	3	4	
19	4	4	3	4	4	3	3	4	4	
20	3	4	3	3	4	3	4	3	4	

21	4	4	3	4	3	3	3	4	4
22	3	3	4	3	4	3	4	3	4
23	4	3	3	4	3	3	3	4	4
24	4	4	3	4	4	3	4	3	4
25	3	4	4	4	3	4	4	3	4
26	3	3	3	3	4	3	3	3	4
27	4	4	3	3	3	4	4	4	4
28	4	4	3	4	3	3	3	3	4
29	3	3	4	3	4	3	4	3	4
30	4	3	3	4	3	3	3	4	4
31	3	3	4	3	4	3	3	3	4
32	4	3	3	3	3	4	3	4	4
33	3	4	4	3	3	3	3	3	4
34	4	3	3	4	3	3	4	4	4
35	3	4	3	4	4	3	3	3	4
36	3	3	3	3	3	3	4	4	4
37	4	3	3	3	3	4	4	3	4
38	3	3	4	4	4	3	3	4	4
39	3	3	3	4	3	3	3	3	4
40	3	4	3	3	3	4	4	3	4
41	3	3	3	4	3	3	3	3	4
42	3	4	4	3	4	4	4	4	4
43	4	3	3	3	3	3	3	3	3
44	3	3	4	4	4	4	3	4	4
45	4	3	3	3	3	4	3	3	4

46	3	3	3	4	3	3	4	3	4
47	4	4	3	3	4	3	3	3	4
48	3	3	3	4	4	4	3	4	4
49	4	3	4	3	3	3	4	3	4
50	3	4	4	3	4	4	3	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	3	4
52	4	4	3	4	3	4	3	3	4
53	3	3	3	3	3	3	4	4	4
54	3	3	4	3	4	4	3	4	4
55	4	4	3	3	3	3	4	4	4
56	3	3	3	3	3	3	3	3	4
57	4	4	3	3	4	3	3	3	4
58	3	3	3	3	4	3	4	4	4
59	3	3	3	3	3	4	3	3	4
60	3	4	3	4	3	3	4	3	4

61	4	4	3	4	4	3	4	4	4
62	3	4	4	3	3	3	3	3	4
63	4	3	4	3	4	3	4	3	4
64	4	3	3	3	3	4	3	3	4
65	3	4	4	3	3	3	4	3	4
66	4	3	3	3	4	4	3	4	4
67	3	4	3	3	3	3	3	3	4
68	3	4	3	4	3	3	4	4	4
69	3	3	3	3	3	4	3	3	4
70	4	4	3	3	3	3	3	3	4
71	4	4	3	3	4	4	4	4	4
72	3	4	4	3	3	3	3	3	4
73	4	4	3	4	3	3	4	3	4
74	3	3	4	3	4	3	3	4	4
75	4	4	3	4	3	4	3	3	4
76	4	4	4	4	4	3	4	3	4
77	4	4	3	3	4	3	3	4	4
78	3	4	4	4	3	4	3	4	4
79	3	4	3	4	4	3	4	3	4
80	3	4	4	3	3	4	3	4	4
81	4	4	3	4	4	4	3	3	4
82	3	4	4	3	4	3	4	3	4
83	3	4	4	3	3	4	3	3	4
84	4	3	4	4	4	3	4	4	4
85	3	4	4	4	3	4	3	3	4

86	4	4	4	3	4	3	4	4	4
87	4	3	4	3	3	3	3	3	4
88	4	4	3	4	4	3	4	4	4
89	3	4	3	3	3	4	3	3	4
90	4	3	4	3	4	3	3	4	4
91	4	4	3	3	3	4	3	3	4
92	3	3	3	4	4	3	4	4	4
93	4	4	4	3	4	3	4	4	4
94	3	4	4	4	3	4	3	3	4
95	3	3	3	3	4	3	4	3	4
96	4	4	3	4	3	4	3	4	4
97	3	4	4	3	4	4	3	3	4
98	4	4	3	4	3	4	4	3	4
99	4	4	4	3	4	3	3	4	4
100	3	3	3	4	3	4	4	3	4
101	4	3	4	3	4	3	3	4	4
102	3	4	3	4	3	4	4	3	4
103	3	4	4	3	4	4	3	4	4
104	4	4	3	4	4	3	4	4	4
105	4	3	4	4	3	4	3	4	4
106	4	4	4	3	4	3	4	3	4
107	4	4	4	4	3	4	3	4	4
108	3	4	3	4	4	3	4	3	4
109	4	3	4	3	3	4	3	4	4
110	3	4	4	3	4	4	4	3	4
111	3	4	4	3	4	4	4	3	4
112	3	4	4	3	4	4	4	3	4
113	3	4	4	3	4	4	4	3	4
114	3	4	4	3	4	4	4	3	4
115	3	4	4	3	4	4	4	3	4
116	3	4	4	3	4	4	4	3	4
117	3	4	4	3	4	4	4	3	4
118	3	4	4	3	4	4	4	3	4
119	3	4	4	3	4	4	4	3	4
120	3	4	4	3	4	4	4	3	4
121	3	4	4	3	4	4	4	3	4
122	3	4	4	3	4	4	4	3	4
123	3	4	4	3	4	4	4	3	4
124	3	4	4	3	4	4	4	3	4
125	3	4	4	3	4	4	4	3	4
126	3	4	4	3	4	4	4	3	4
127	3	4	4	3	4	4	4	3	4
128	3	4	4	3	4	4	4	3	4

SNilai /Unsur	303	394	379	378	380	375	377	375	430
NRR / Unsur	3.482	3.582	3.445	3.436	3.455	3.409	3.427	3.409	3.984
NRR tertib/ unsur	0.385	0.398	0.382	0.381	0.383	0.378	0.380	0.378	0.440
IKM Unit pelayanan									87.715

Keterangan :
- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.482
U2	Prosedur	3.582
U3	Waktu pelayanan	3.445
U4	Biaya/Tarif	3.436
U5	Produk layanan	3.455
U6	Kompetensi pelaksana	3.409
U7	Penilaku pelaksana	3.427
U8	Sarana Prasarana	3.409
U9	Penanganan Pengaduan	3.984

IKM UNIT PELAYANAN : 87.72

Berikut Pelayanan :
A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
B (Baik) : 76,61 - 88,3
C (Kurang Baik) : 76,6 - 65
D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

2.4 Pemeringkatan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat.

Analisis Pemeringkatan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik pada Dinas/ Badan di Kabupaten Jemberana Tahun 2025 sesuai hasil pengolahan data Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Jemberana Semester 1 (Januari - Juni 2025) mendapatkan nilai 87,72 dengan Kategori B (Baik).

BAB 3
PENUTUP

3.1 Kesimpulan

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan Pelayanan Publik di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Jembrana, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan IKM Unit Pelayanan 87,72 untuk itu perlu konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Tempat Pelayanan dan perifaku pelaksana.

3.2 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. 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	Informasi Pelayanan Publik	Peningkatan informasi dan sosialisasi Pelayanan "online"	√	√	√	√	Pengelola Unit Pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Jembrana
2	Tempat Pelayanan Publik	Kerapian Ruang Pelayanan di Tingkatkan Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√				Pengelola Unit Pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Jembrana

3	Prosedur Pelayanan Publik	<input checked="" type="checkbox"/> Membuat SK Bupati Tentang Penetapan Standar Operasional Prosedur Dinas Lingkungan Hidup Tahun 2024. <input checked="" type="checkbox"/> Pembuatan Peta Proses Bsnis Lingkungan Hidup Kabupaten Jembrana.				√	Pengelola Unit Pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Jembrana
4	Perilaku Pegawai	Memberikan penilaian yang baik pada kinerja setiap bulannya bagi PNS yang kinerja Baik dan pada penilaian SKP				√	Pengelola Unit Pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Jembrana

3.3 Saran

Saran Umum adalah saran yang sebaiknya diterapkan oleh seluruh Unit Pelayanan Publik (UPP) untuk meningkatkan kualitas layanan demi meningkatkan kepuasan masyarakat pada tahun mendatang. Saran Umum disampaikan adalah sebagai berikut :

1. Perbaikan Kualitas layanan dapat dilakukan dengan dasar acuan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
2. Menampilkan hasil penilaian SKM Tahun 2025 Semester 1 (Januari - Juni 2025) baik melalui elektronik maupun non elektronik. Tindakan ini dilakukan bukan hanya sebagai motivator Unit Pelayanan Publik (UPP) meningkatkan layanan, namun juga agar masyarakat ikut berpartisipasi aktif mendorong perbaikan .
3. Penyelenggaraan Survey Kepuasan Masyarakat secara Mandiri.
4. Membangun website yang dimiliki dan dikelola oleh masing - masing Unit Pelayanan Publik (UPP). Website ini sebaiknya dapat presentatif sesuai karakteristik pelayanan dan komprehensif sehingga mampu mengakomodir berbagai kepentingan Unit Pelayanan Publik (UPP) maupun masyarakat penerima layanan.
5. Menciptakan sistem pemberian penghargaan kepada pegawai di setiap Unit Pelayanan Publik (UPP). Pemberian penghargaan sebaiknya dapat dilakukan setiap bulan.

Saran Khusus :

1. Kenyamanan Ruang Tunggu.
2. Kerapian Ruang Pelayanan.
3. Kerapian Ruang Kerja Petugas
4. Keamanan Area Parkir .
5. Penghargaan Pegawai Perbulan.

Jembrana, 08 Oktober 2025

Kepala Dinas Lingkungan Hidup

Kabupaten Jembrana.



Dewa Ary Candra Wisnawa, SSTP.,M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19780116 199612 1 001

Lampiran : Laporan Unit Pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Jembrana Tahun 2025.

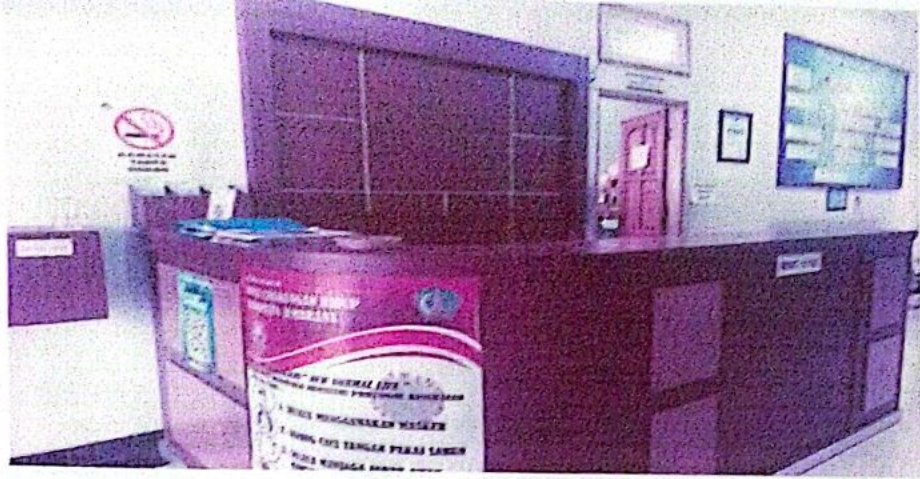
SOP Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Jembrana :

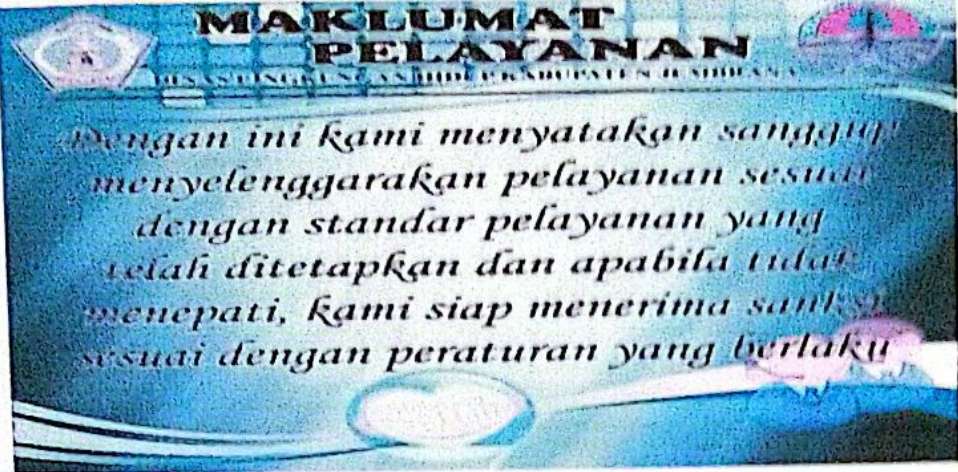
1. Surat Keputusan Bupati Jembrana Nomor : 447/Organisasi/2022 Tentang Penetapan Standar Operasional Prosedur Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Jembrana Tanggal 19 September 2022 (<https://dlh.jembranakab.go.id/konten/standar-operasional-prosedur>).
2. Surat Keputusan Kepala Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Jembrana Nomor : 000.8.3/485/DLH/2024, Tentang Penetapan Standar Operasional Prosedur pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Jembrana

SKM TAHUN 2025 - Google Drive

a. Lobby Kantor, Ruang Tunggu Dan Pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Jembrana.







c. Media Konsultasi :

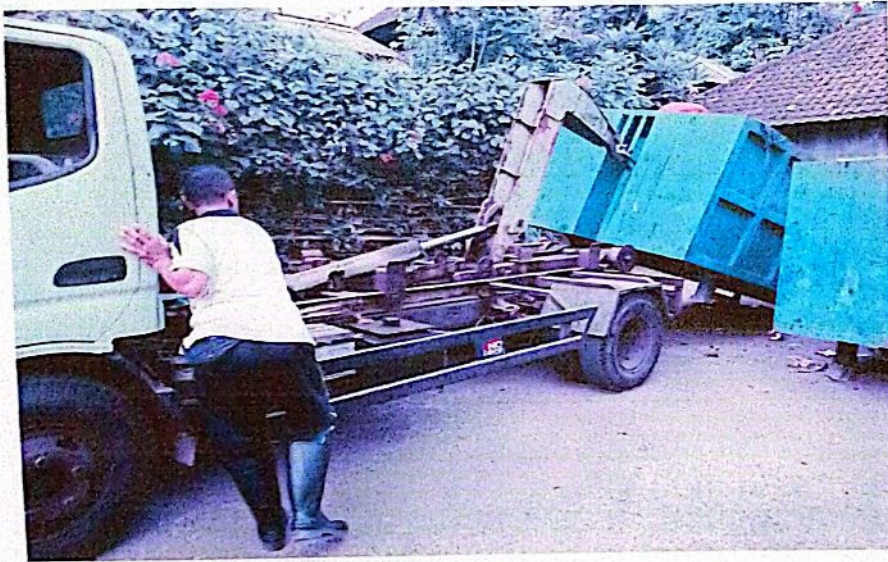
√	Sarana dan Media Konsultasi (dapat lebih dari satu)	Keterangan (letak, alamat, nomor dll)
√	Ruang khusus konsultasi	Ruangan Bidang I
√	Alamat surat konsultasi	Jalan Mayor Sugianyar , Negara - Bali
√	Email	dih.jembranakab@gmail.com
√	Telepon	(0365) 4545078
√	Website	https://dih.jembranakab.go.id/
√	Media sosial	krJagatnathaofficial (Instagram)
√	Petugas khusus penanganan konsultasi	1 Orang

d. Tempat Parkir Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Jembrana





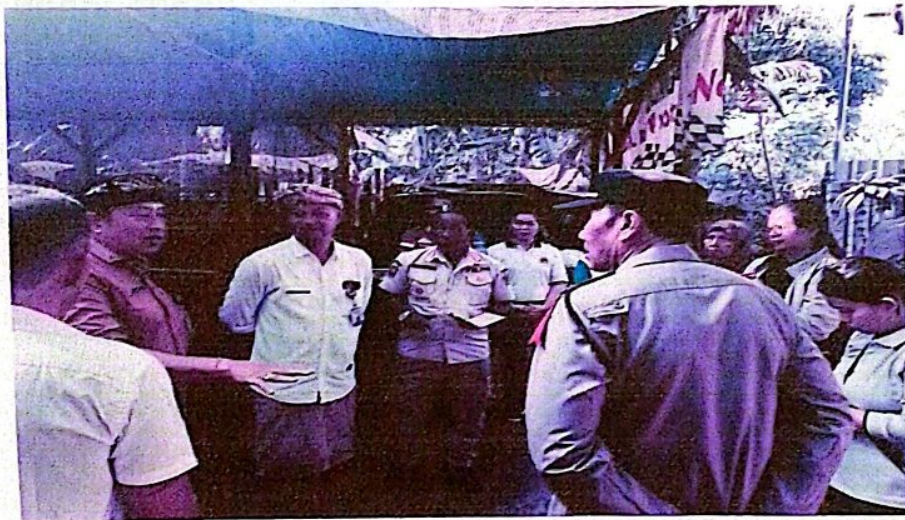
e. Pelayanan Pengangkutan Sampah

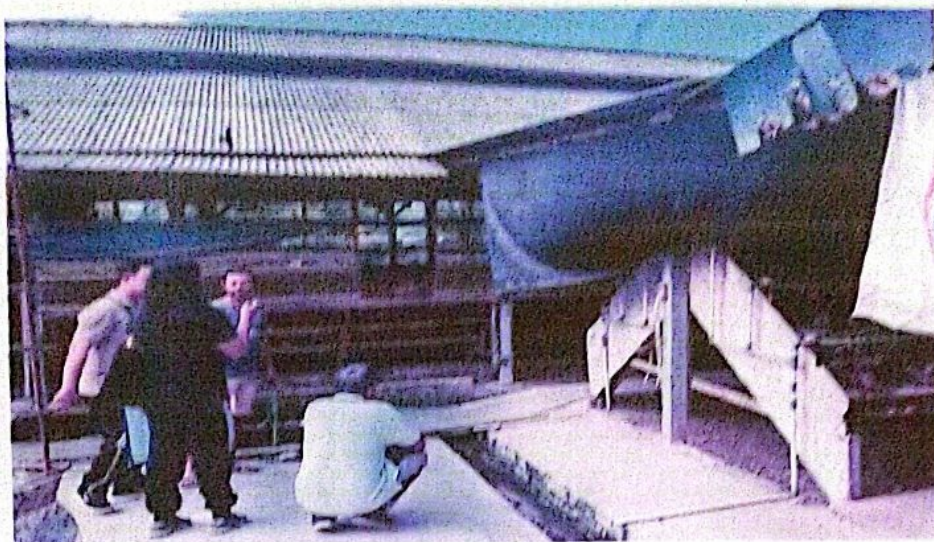




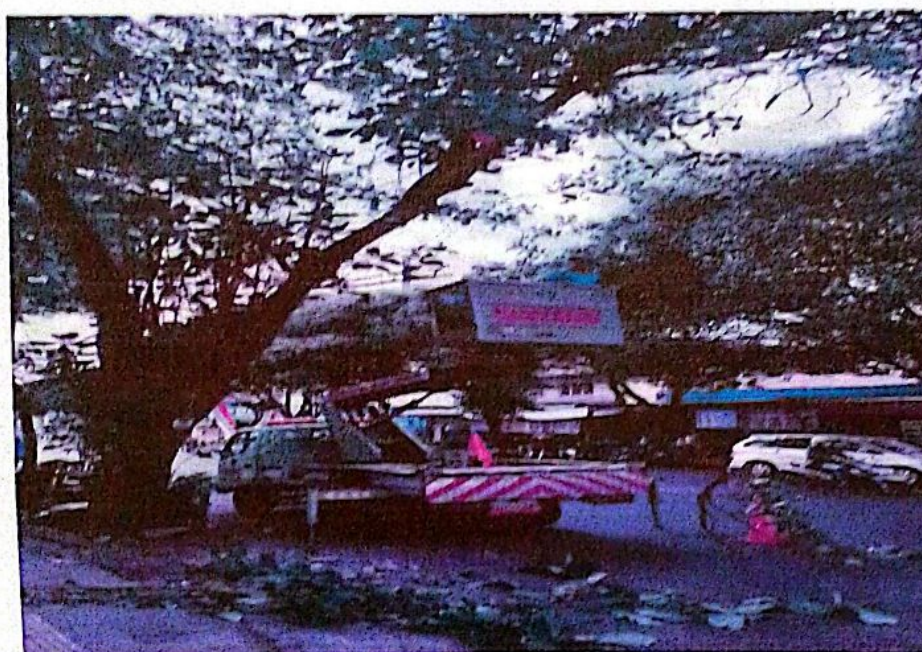


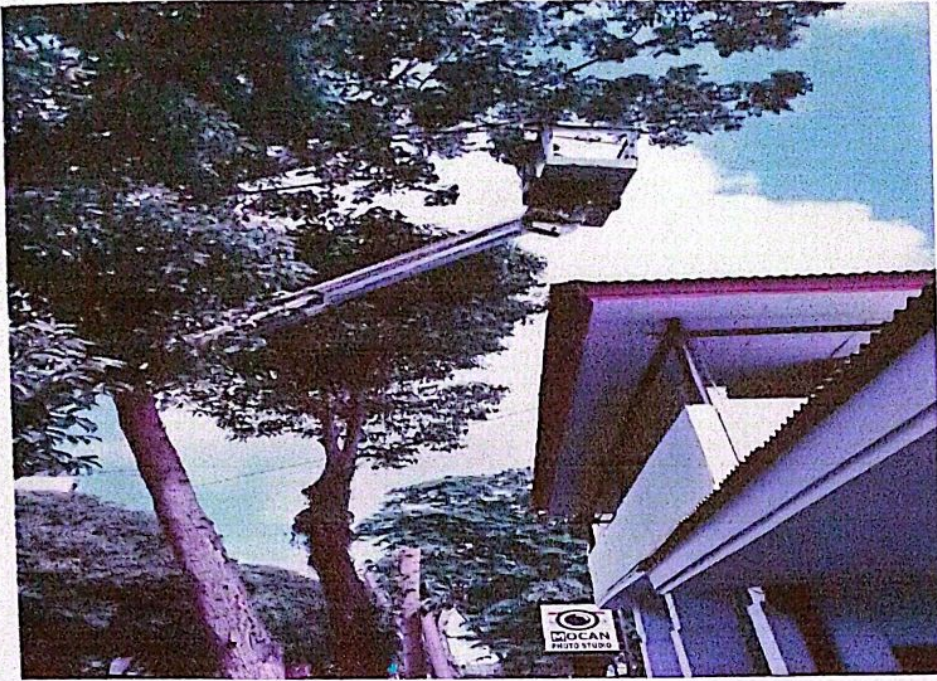
f. Pelayanan Pengaduan



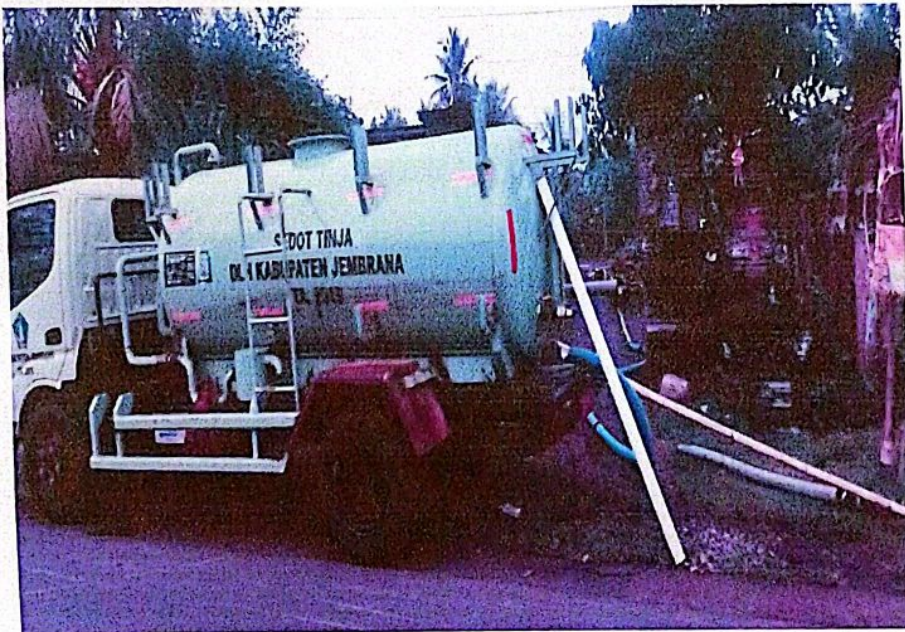


g. Pelayanan Pemangkasan Pohon Perindang





h. Pelayanan Pemangkasan Pohon Perindang





IDK 1072 W

Contoh Permoohonan :

Perihal : Mohon Jasa Pelayanan
Penyedotan Kakuat

Jembrana
Kepada
Yth : Kepala Dinas Lingkungan Hidup
Kabupaten Jembrana
Cc: Kepala Bidang Kebersihan
di -
Jembrana

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama :
Pekerjaan :
Alamat :

Dengan ini kami mohon bantuan jasa pelayanan penyedotan kakuat nanti pada :

Hari :
Jam :
Tanggal :

Demikian yang dapat kami sampaikan, atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

Pemohon

(.....)

PERSETUJUAN	
Kepala Bidang Kebersihan	Paraf

Jembrana,

Perihal : Permohonan pemangkasan / penebangan pohon

Kepada

Yth : Kepala Dinas Lingkungan Hidup

Kabupaten Jembrana

di -

Jembrana

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama :

Alamat :

No. Hp :

Melalui surat ini saya sampaikan permohonan untuk dilakukan pemangkasan / penebangan pohon yang berada di Adapun alasan pengajuan ini adalah sebagai berikut :

1.
.....
2.
.....
3.
.....

Demikian surat permohonan ini kami buat agar sekiranya bapak bisa mempertimbangkan untuk dilakukan penebangan atau pemangkasan pohon. Bersama ini saya lampirkan KTP dan foto pohon yang di maksud. Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

(.....)