

# **LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN I**



**ESA HILANG  
DUA TERBILANG**

**PEMERINTAH KOTA TEBING TINGGI  
DINAS LINGKUNGAN HIDUP  
KOTA TEBING TINGGI  
TAHUN 2025**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
<b>BAB II</b> .....	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>4</b>
2.1 Pelaksana SKM .....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data .....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM .....	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden .....	6
<b>BAB III</b> .....	<b>7</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>7</b>
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	8
<b>BAB IV</b> .....	<b>11</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>11</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	13
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	15
4.3 Tren Nilai SKM.....	18
<b>BAB V</b> .....	<b>19</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>19</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>19</b>
1. Kuesioner.....	20
2. Hasil Pengolahan Data.....	24

# **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 dan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam amanat 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.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Lingkungan Hidup sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kota Tebing Tinggi, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 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**

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; dan
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## **1.3 Maksud dan Tujuan**

Adapun tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi dan pengelolaan lingkungan hidup yang telah diberikan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kota Tebing Tinggi.

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; dan
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; dan
6. Penerima manfaat layanan (masyarakat) dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## **BAB II**

### **PENGUMPULAN DATA SKM**

#### **2.1 Pelaksanaan SKM**

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Tebing Tinggi Melalui Aplikasi Sikemas (Survei Kepuasan Masyarakat).

#### **2.2 Metode Pengumpulan Data**

Pengumpulan Data dilakukan secara langsung dengan menggunakan kuisisioner/Angket yang sudah disusun secara online dan langsung dibagikan oleh Penyelenggara Pelayanan kepada Pengguna Layanan dengan menggunakan Android atau Laptop. 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 kuisisioner SKM Dinas Lingkungan Hidup Kota Tebing Tinggi 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 secara online sebagai penerima layanan dan secara otomatis hasilnya tersimpan dan dapat dilihat melalui Rekapitulasi pada Aplikasi Sikemas. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbuan dari Tim/Admin Sikemas Dinas Lingkungan Hidup Kota Tebing Tinggi.

## 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei kepuasan Masyarakat melalui Aplikasi Sikemas dilakukan setiap hari dan langsung sejak Tahun 2019. Untuk mengetahui IKM dapat dilakukan secara periodik realtime (kapan dibutuhkan). Dan Evaluasi dilaksanakan secara berkala sekali dalam 1 (satu) triwulan:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Otomatis di Aplikasi	90
2.	Pengumpulan Data	Otomatis di Aplikasi	90
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Otomatis di Aplikasi	90
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Setiap Akhir Triwulan	7

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, menggunakan metode *Accidental Sampling* yaitu metode penentuan sampel tanpa sengaja (*accidental*) dalam arti seluruh responden yang dilayani dijadikan sampel.

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data Periode 01 Januari – 31 maret 2025 (TW I), jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 37 (tiga puluh tujuh) orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	17	46%
		PEREMPUAN	20	54%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	10	27.03%
		DIII	2	5.41%
		SI	23	62.16%
		S2	2	5.41%
3	PEKERJAAN	PNS/TNI/POLRI	15	40.54%
		SWASTA	4	10.81%
		WIRUSAHA	4	10.81%
		PELAJAR/MAHASISWA	0	0%
		LAINNYA	14	37.84%

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

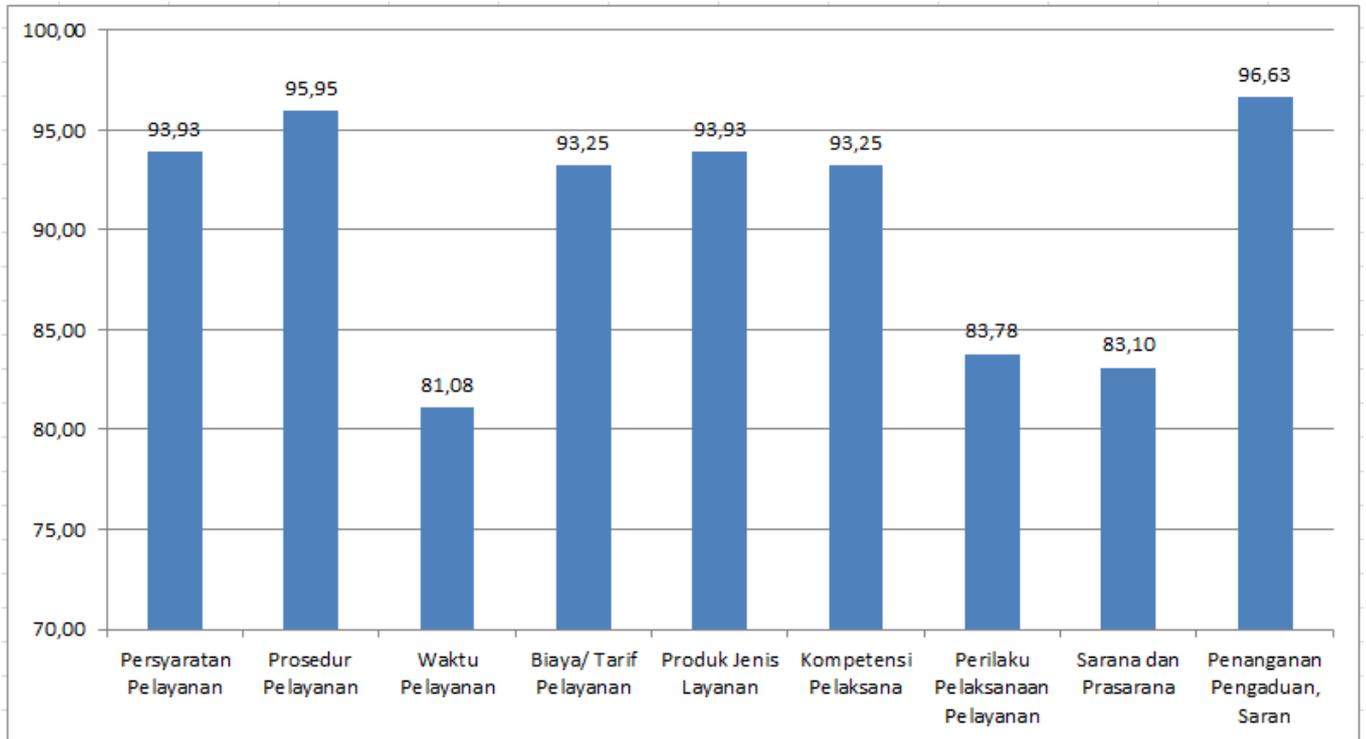
A. Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

No	Contoh Jenis Layanan	Jumlah Respon-den	IKM	Nilai per Unsur Layanan									Rencana Tindak Lanjut	Tindak Lanjut
				U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	Persetujuan Teknis Pemenuhan Baku Mutu Air Limbah dan SLO	1	80.5	75	75	75	100	75	75	75	75	100	Meningkatkan Kinerja Pelayanan	Meningkatkan Kinerja Pelayanan
2	Persetujuan Lingkungan (Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan Lingkungan Hidup)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Tidak memerlukan rencana tindak lanjut (Selama periode penilaian Tidak ada permintaan layanan)	-
3	Persetujuan Teknis Pemenuhan Baku Mutu Emisi dan SLO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Tidak memerlukan rencana tindak lanjut (Selama periode penilaian Tidak ada permintaan layanan)	-

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
4	Rincian Teknis Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun (B3)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Tidak memerlukan rencana tindak lanjut (Selama periode penilaian Tidak ada permintaan layanan)	-
5	Izin Pemakaian Tanah Lapang Merdeka	9	98	91.68	100	97.23	100	100	100	97.23	97.23	100	Meningkatkan Kinerja Pelayanan	Meningkatkan Kinerja Pelayanan
6	Persetujuan Pemaprasan/Penebangan Pohon	17	90.75	100	100	72.05	100	100	97.05	76.48	76.48	94.13	Meningkatkan Kinerja Pelayanan	Meningkatkan Kinerja Pelayanan
7	Retribusi Sampah Kantor/Sekolah	10	84.25	87.50	87.50	82.50	75	80	82.50	85	82.50	97.50	Meningkatkan Kinerja Pelayanan	Meningkatkan Kinerja Pelayanan
8	Pengaduan dan Penyelesaian Sengketa Lingkungan Hidup	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Tidak memerlukan rencana tindak lanjut (Selama periode penilaian Tidak ada permintaan layanan)	-

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

IKM per Unsur pada Dinas Lingkungan Hidup  
Kota Tebing Tinggi  
Periode : TW IV Tahun 2024



**BAB IV**  
**ANALISIS HASIL SKM**

**4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Jenis Layanan dan Unsur layanan**

A. Analisis berdasarkan Jenis Layanan

Dari 8 Jenis Layanan yang ada di Dinas Lingkungan Hidup 1 jenis layanan dengan jumlah responden yang paling banyak yaitu layanan Persetujuan Pemaprasan/Penebangan Pohon IKM 90,75. Terdapat 4 jenis layanan dengan jumlah responden paling sedikit serta IKM paling Rendah yaitu :

1. Jenis Layanan Pengaduan dan Penyelesaian Sengketa Lingkungan Hidup dengan jumlah responden 0, dan IKM 0.  
Selama periode penilaian TW I (01 Januari s.d 31 Maret 2025), layanan ini tidak digunakan oleh masyarakat sehingga tidak memiliki responden.
2. Jenis Rincian Teknis Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun (B3) dengan jumlah responden 0, dan IKM 0.  
Selama periode penilaian TW I (01 Januari s.d 31 Maret 2025), layanan ini tidak digunakan oleh masyarakat sehingga tidak memiliki responden.
3. Jenis Layanan Persetujuan Teknis Pemenuhan baku Mutu Emisi dan SLO dengan jumlah responden 0, dan IKM 0.  
Selama periode penilaian TW I (01 Januari s.d 31 Maret 2025), layanan ini tidak digunakan oleh masyarakat sehingga tidak memiliki responden.

4. Jenis Layanan Persetujuan Lingkungan (Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan Lingkungan Hidup) dengan jumlah responden 0, dan IKM 0.

Selama periode penilaian TW I (01 Januari s.d 31 Maret 2025), layanan ini tidak digunakan oleh masyarakat sehingga tidak memiliki responden.

## B. Analisis berdasarkan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur layanan dengan satu nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan, saran dengan nilai IKM 96.63.
2. Unsur Layanan dengan nilai terendah adalah Waktu Pelayanan dengan nilai 81.08.

2. 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 :

- “Perlu peningkatan sarana prasarana untuk mengurangi waktu tunggu layanan”.
- “Perlu mempersingkat waktu layanan”.

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

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Waktu penyelesaian layanan yang dianggap lambat disebabkan atas beberapa faktor yaitu :
  1. Jumlah sarana prasarana yang dimiliki Dinas Lingkungan Hidup Kota Tebing Tinggi tidak sebanding dengan jumlah permintaan layanan. Salah satu contoh adalah layanan Persetujuan Pemaprasan/Penebangan Pohon. Pada periode penilaian TW I, sarana prasarana (mobil tangga) yang hanya ada 1 rusak pada beberapa waktu sehingga menimbulkan daftar tunggu untuk layanan ini.
  2. Kondisi Sarana Prasarana yang tidak memadai dan butuh banyak perbaikan. Contohnya pada layanan Persetujuan Pemaprasan/Penebangan Pohon dimana Sarana Prasarana

utama yang digunakan yaitu mobil tangga. Mobil tangga yang dimiliki Dinas Lingkungan Hidup Kota Tebing Tinggi merupakan kendaraan dengan usia lebih dari 35 tahun yang membutuhkan banyak perawatan dan keterbatasan pemakaian.

Sarana dan Prasarana perlu ditingkatkan oleh masyarakat. Dalam penjelasan tim teknis di lapangan atas layanan Persetujuan Pemaprasan/Penebangan Pohon dimana perlu waktu untuk penyelesaian layanan karena Sarana Prasarana yang terbatas sehingga masyarakat merasa perlu peningkatan sarana prasarana.

## 1. Rencana Tindak Lanjut Sistem Kepuasan Masyarakat TW I Tahun 2025

### A. Berdasarkan jenis layanan

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan 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 Internal OPD. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dengan Responden berdasarkan IKM dituangkan dalam tabel berikut:

No	Jenis Layanan	Program/ Rencana Tindak Lanjut	Tindak Lanjut/ Realisasi	Keterangan
1	2	3	4	5
1	Persetujuan Teknis Pemenuhan Baku Mutu Air Limbah dan SLO	Penerapan Layanan disesuaikan dengan SOP dan Peraturan yang Berlaku	Penerapan Layanan telah disesuaikan dengan SOP dan Memedomani Peraturan yang Berlaku	Nilai IKM = 80,5
2	Persetujuan Lingkungan (Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan Lingkungan Hidup)	Penerapan Layanan disesuaikan dengan SOP dan Peraturan yang Berlaku	Penerapan Layanan telah disesuaikan dengan SOP dan Memedomani Peraturan yang Berlaku	Pada Periode Penilaian, masyarakat tidak mengajukan permintaan layanan, sehingga nilai IKM = 0
3	Persetujuan Teknis Pemenuhan Baku Mutu Emisi dan SLO	Penerapan Layanan disesuaikan dengan SOP dan Peraturan yang Berlaku	Penerapan Layanan telah disesuaikan dengan SOP dan Memedomani Peraturan yang Berlaku	Pada Periode Penilaian, masyarakat tidak mengajukan permintaan layanan, sehingga nilai IKM = 0
4	Rincian Teknis Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun (B3)	Penerapan Layanan disesuaikan dengan SOP dan Peraturan yang Berlaku	Penerapan Layanan telah disesuaikan dengan SOP dan Memedomani Peraturan yang Berlaku	Pada Periode Penilaian, masyarakat tidak mengajukan permintaan layanan, sehingga nilai IKM = 0

5	Izin Pemakaian Tanah Lapang Merdeka	Penerapan Layanan disesuaikan dengan SOP dan Peraturan yang Berlaku	Penerapan Layanan telah disesuaikan dengan SOP dan Memedomani Peraturan yang Berlaku	Nilai IKM = 98
6	Persetujuan Pemaprasan/Penebangan Pohon	Penerapan Layanan disesuaikan dengan SOP dan Peraturan yang Berlaku	Penerapan Layanan telah disesuaikan dengan SOP dan Memedomani Peraturan yang Berlaku	Nilai IKM = 90,75
7	Retribusi Sampah Kantor/Sekolah	Penerapan Layanan disesuaikan dengan SOP dan Peraturan yang Berlaku	Penerapan Layanan telah disesuaikan dengan SOP dan Memedomani Peraturan yang Berlaku	Nilai IKM = 84,25
8	Pengaduan dan Penyelesaian Sengketa Lingkungan Hidup	Penerapan Layanan disesuaikan dengan SOP dan Peraturan yang Berlaku	Penerapan Layanan telah disesuaikan dengan SOP dan Memedomani Peraturan yang Berlaku	Pada Periode Penilaian, masyarakat tidak mengajukan permintaan layanan, sehingga nilai IKM = 0

## B. Berdasarkan Unsur Pelayanan

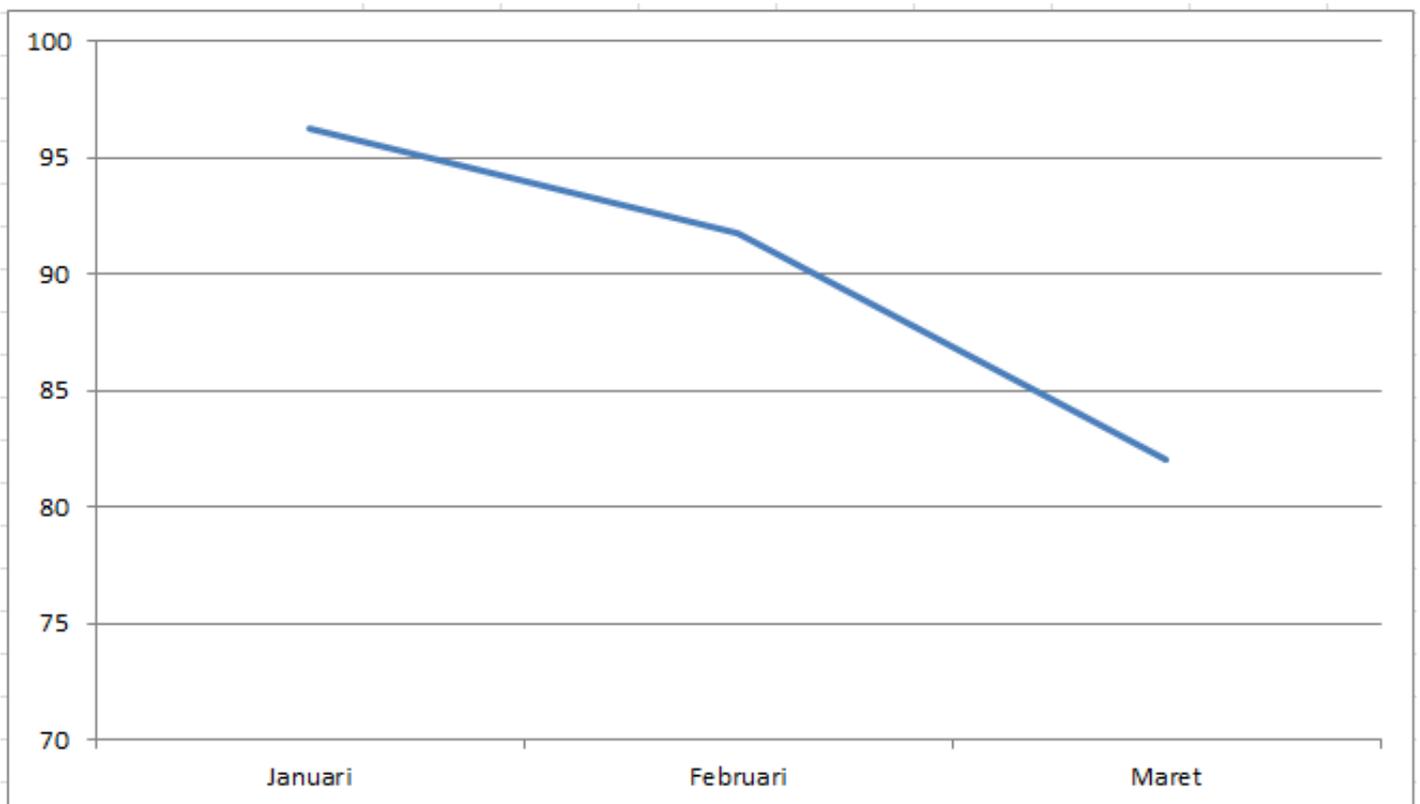
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur 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	Waktu Pelayanan	Monitoring dan evaluasi terhadap waktu layanan dan penjelasan ke masyarakat terkait kendala yang dimiliki.	√	√	√	√	Bidang PLB3K dan RTH

## 4.2 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 Kota Tebing Tinggi dapat dilihat melalui grafik berikut :

**Nilai IKM Dinas Lingkungan Hidup  
01 Januari – 31 Maret 2025**



## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Lingkungan Hidup Kota Tebing Tinggi, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai IKM 90,5.
2. Unsur layanan dengan satu nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan, saran dengan nilai 96.63.

Tebing Tinggi, 08 April 2025

**KEPALA DINAS LINGKUNGAN HIDUP  
KOTA TEBING TINGGI**



**Dr. H. MUHAMMAD HASBIE ASHSHIDDIQI, M.M., M.Si**  
**PEMBINA TK. I**  
NIP. 19760731 200801 1 001

## LAMPIRAN

### 1. KUESIONER

**Skemas**  
Sistem Informasi Kepuasan Masyarakat

**Perhatian**

- Survey ini bertujuan untuk mengetahui gambaran secara objektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap unit penyelenggara pelayanan publik pada pemerintah Kota Tebing Tinggi. Hasil survei ini sangat bermanfaat bagi Pemerintah dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik Kota Tebing Tinggi.
- Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak atau politik
- Pilih salah satu huruf sesuai jawaban Saudara

Pilih OPD  
Dinas Lingkungan Hidup TT

Berikutnya →

**Skemas**  
Sistem Informasi Kepuasan Masyarakat

**Perhatian**

- Survey ini bertujuan untuk mengetahui gambaran secara objektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap unit penyelenggara pelayanan publik pada pemerintah Kota Tebing Tinggi. Hasil survei ini sangat bermanfaat bagi Pemerintah dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik Kota Tebing Tinggi.
- Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak atau politik
- Pilih salah satu huruf sesuai jawaban Saudara

No. Buku Tamu:   
Nama:   
Umur (Tahun):   
Jenis Kelamin:  Laki-laki  Perempuan

Pendidikan Terakhir:  - Pilih Pendidikan -  
Pekerjaan Utama:  - Pilih Pekerjaan -  
Jenis Layanan:  - Pilih Layanan -

← Kembali   Berikutnya →

**Skemas**  
Sistem Informasi Kepuasan Masyarakat

**Perhatian**

- Survey ini bertujuan untuk mengetahui gambaran secara objektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap unit penyelenggara pelayanan publik pada pemerintah Kota Tebing Tinggi. Hasil survei ini sangat bermanfaat bagi Pemerintah dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik Kota Tebing Tinggi.
- Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak atau politik
- Pilih salah satu huruf sesuai jawaban Saudara

1/9 Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan Pelayanan dengan jenis pelayanannya.

a. Tidak Sesuai  
 b. Kurang Sesuai  
 c. Sesuai  
 d. Sangat Sesuai

← Kembali   Berikutnya →



### Sistem Informasi Kepuasan Masyarakat

**Perhatian**

- Survey ini bertujuan untuk mengetahui gambaran secara objektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap unit penyelenggara pelayanan publik pada pemerintah Kota Tebing Tinggi. Hasil survei ini sangat bermanfaat bagi Pemerintah dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik Kota Tebing Tinggi.
- Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak atau politik
- Pilih salah satu huruf sesuai jawaban Saudara

2/9 Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.

- a. Tidak Mudah
- b. Kurang Mudah
- c. Mudah
- d. Sangat Mudah

[← Kembali](#)

[Berikutnya →](#)



### Sistem Informasi Kepuasan Masyarakat

**Perhatian**

- Survey ini bertujuan untuk mengetahui gambaran secara objektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap unit penyelenggara pelayanan publik pada pemerintah Kota Tebing Tinggi. Hasil survei ini sangat bermanfaat bagi Pemerintah dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik Kota Tebing Tinggi.
- Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak atau politik
- Pilih salah satu huruf sesuai jawaban Saudara

3/9 Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

- a. Tidak Cepat
- b. Kurang Cepat
- c. Cepat
- d. Sangat Cepat

[← Kembali](#)

[Berikutnya →](#)



### Sistem Informasi Kepuasan Masyarakat

**Perhatian**

- Survey ini bertujuan untuk mengetahui gambaran secara objektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap unit penyelenggara pelayanan publik pada pemerintah Kota Tebing Tinggi. Hasil survei ini sangat bermanfaat bagi Pemerintah dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik Kota Tebing Tinggi.
- Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak atau politik
- Pilih salah satu huruf sesuai jawaban Saudara

4/9 Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.

- a. Sangat Mahal
- b. Cukup Mahal
- c. Murah
- d. Gratis

[← Kembali](#)

[Berikutnya →](#)

### Sistem Informasi Kepuasan Masyarakat

**Perhatian**

- Survey ini bertujuan untuk mengetahui gambaran secara objektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap unit penyelenggara pelayanan publik pada pemerintah Kota Tebing Tinggi. Hasil survei ini sangat bermanfaat bagi Pemerintah dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik Kota Tebing Tinggi.
- Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak atau politik
- Pilih salah satu huruf sesuai jawaban Saudara

5/8 Bagaimana pendapat saudara tentang produk pelayanan antara yang tercantum dalam standart pelayanan dengan hasil yang diberikan.

- a. Tidak Sesuai
- b. Kurang Sesuai
- c. Sesuai
- d. Sangat Sesuai

[← Kembali](#)

[Berikutnya →](#)

### Sistem Informasi Kepuasan Masyarakat

**Perhatian**

- Survey ini bertujuan untuk mengetahui gambaran secara objektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap unit penyelenggara pelayanan publik pada pemerintah Kota Tebing Tinggi. Hasil survei ini sangat bermanfaat bagi Pemerintah dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik Kota Tebing Tinggi.
- Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak atau politik
- Pilih salah satu huruf sesuai jawaban Saudara

6/9 Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan

- a. Tidak Kompeten
- b. Kurang Kompeten
- c. Kompeten
- d. Sangat Kompeten

[← Kembali](#)

[Berikutnya →](#)

### Sistem Informasi Kepuasan Masyarakat

**Perhatian**

- Survey ini bertujuan untuk mengetahui gambaran secara objektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap unit penyelenggara pelayanan publik pada pemerintah Kota Tebing Tinggi. Hasil survei ini sangat bermanfaat bagi Pemerintah dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik Kota Tebing Tinggi.
- Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak atau politik
- Pilih salah satu huruf sesuai jawaban Saudara

7/9 Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.

- a. Tidak Sopan dan ramah
- b. Kurang Sopan dan ramah
- c. Sopan dan ramah
- d. Sangat sopan dan ramah

[← Kembali](#)

[Berikutnya →](#)



## Sistem Informasi Kepuasan Masyarakat

### Perhatian

- Survei ini bertujuan untuk mengetahui gambaran secara objektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap unit penyelenggara pelayanan publik pada pemerintah Kota Tebing Tinggi. Hasil survei ini sangat bermanfaat bagi Pemerintah dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik Kota Tebing Tinggi.
- Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak atau politik
- Pilih salah satu huruf sesuai jawaban Saudara

8/9 Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.

- a. Buruk
- b. Cukup
- c. Baik
- d. Sangat Baik

[← Kembali](#)

[Berikutnya →](#)



## Sistem Informasi Kepuasan Masyarakat

### Perhatian

- Survei ini bertujuan untuk mengetahui gambaran secara objektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap unit penyelenggara pelayanan publik pada pemerintah Kota Tebing Tinggi. Hasil survei ini sangat bermanfaat bagi Pemerintah dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik Kota Tebing Tinggi.
- Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak atau politik
- Pilih salah satu huruf sesuai jawaban Saudara

9/9 Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.

- a. Tidak ada
- b. Ada tetapi tidak berfungsi
- c. Berfungsi Kurang Maksimal
- d. Dikelola dengan baik

[← Kembali](#)

[Simpan & Selesai ✓](#)

## 2. HASIL OLAH DATA SKM

### Data Responden

Masa Survey								
Dari			Sampai					
2025-01-01			2025-03-31			<a href="#">Tampilkan</a> <a href="#">Preview</a> <a href="#">Cetak</a>		
#	No. Kuesioner	Nama	Usia (Tahun)	JK	Pendidikan	Pekerjaan	Waktu Survey	Aksi
1	RS2025	M FAISAL LUBIS	32	L	SLTA	LAINNYA	17 Mar 2025	
2	RS2025	AGITA SABRINA	32	P	S1	PNS/TNIPOLRI	14 Mar 2025	
3		ADUNO ADITYA SETIADY	32	L	S1	PEGAWAI SWASTA	13 Mar 2025	
4	RS2025	ELMI SYAHRI	35	P	D1-D3-D4	LAINNYA	10 Mar 2025	
5	RS2025	NOVI ASTIKA RAMBE	35	P	>S2	PNS/TNIPOLRI	06 Mar 2025	
6	RS2025	TIA PEBIOLA	23	P	S1	LAINNYA	03 Mar 2025	
7	07/2025	MAHALALEL GINTING, S.H	41	L	S1	PNS/TNIPOLRI	28 Feb 2025	
8	11/2025	MERY MELINDA HUTAHEAN, S.H	44	P	S1	PNS/TNIPOLRI	28 Feb 2025	
9	08/2025	ERNI WIDYA	53	P	S1	PNS/TNIPOLRI	28 Feb 2025	
10	RS2025	ARTIA DWI SABTI	3	P	S1	LAINNYA	27 Feb 2025	
11	016/PLB3K/PP/2025	ADI	52	L	SLTA	WIRASWASTA/USAHAWAN	25 Feb 2025	
12	015/PLB3K/PP/2025	INDRA	48	L	S1	LAINNYA	25 Feb 2025	
13	014/PLB3K/PP/2025	MILYANI	56	P	S1	LAINNYA	25 Feb 2025	
14	013/PLB3K/PP/2025	AZWIAR	57	L	>S2	LAINNYA	25 Feb 2025	
15	012/PLB3K/PP/2025	ASMAJI	62	L	S1	LAINNYA	25 Feb 2025	
16	011/PLB3K/PP/2025	SASTI	37	P	S1	PNS/TNIPOLRI	25 Feb 2025	
17	010/PLB3K/PP/2025	RUDIANTO	48	L	S1	WIRASWASTA/USAHAWAN	25 Feb 2025	
18	009/PLB3K/PP/2025	ARISMAN	49	L	SLTA	PEGAWAI SWASTA	25 Feb 2025	
19	008/PLB3K/PP/2025	MARLINA BARUS	47	P	S1	PNS/TNIPOLRI	25 Feb 2025	
20	007/PLB3K/PP/2025	TOPIK	45	L	SLTA	PEGAWAI SWASTA	25 Feb 2025	
21	006/PLB3K/PP/2025	JUWARDI	51	L	SLTA	PEGAWAI SWASTA	25 Feb 2025	
22	005/PLB3K/PP/2025	PUTRA	48	L	SLTA	WIRASWASTA/USAHAWAN	25 Feb 2025	
23	004/PLB3K/PP/2025	PURBA	41	L	SLTA	PNS/TNIPOLRI	25 Feb 2025	
24	003/PLB3K/PP/2025	SANI	51	L	S1	LAINNYA	25 Feb 2025	
25	002/PLB3K/PP/2025	LELI	47	P	S1	PNS/TNIPOLRI	25 Feb 2025	
26	001/PP/PLB3K/2025	DEDI HARTINO	45	L	S1	PNS/TNIPOLRI	25 Feb 2025	
27	RS2025	PUTRI PUSPITA SARI	24	P	S1	LAINNYA	25 Feb 2025	
28	10/2025	MERY MELINDA HUTAHEAN	44	P	S1	PNS/TNIPOLRI	24 Feb 2025	
29	09/2025	MUHAMMAD MAULANA	26	L	SLTA	LAINNYA	18 Feb 2025	
30	05/2024	MERY MELINDA HUTAHEAN	44	P	S1	PNS/TNIPOLRI	14 Feb 2025	
31	RS2025	ANDIEN PUTRI AULIKA	19	P	SLTA	LAINNYA	13 Feb 2025	
32	RS2025	VERA JUWITA	25	P	S1	LAINNYA	11 Feb 2025	
33	RS2025	NURUL INTAN AULLA	21	P	D1-D3-D4	LAINNYA	11 Feb 2025	
34	04/2025	ERNI WAJAYA	53	P	S1	PNS/TNIPOLRI	10 Feb 2025	
35		MERY MELINDA HUTAHEAN, S.H	45	P	S1	PNS/TNIPOLRI	16 Jan 2025	
36		MULYONO	47	L	SLTA	WIRASWASTA/USAHAWAN	16 Jan 2025	
37	030/2024	IKA VERAWATI PANJAITAN	43	P	S1	PNS/TNIPOLRI	16 Jan 2025	

Rata-rata usia		46,73					
Jenis Kelamin	Laki-laki	17	46%	Pekerjaan	PNS/TNIPOLRI	15	40,54%
	Perempuan	20	54%		PEGAWAI SWASTA	4	10,81%
Pendidikan Terakhir	SD	0	0%		WIRASWASTA/USAHAWAN	4	10,81%
	SLTP	0	0%		PELAJARMAHASISWA	0	0%
	SLTA	10	27,03%		LAINNYA	14	37,84%
	D1-D3-D4	2	5,41%				
	S1	23	62,16%				
	>S2	2	5,41%				



## Laporan Grafik

Masa Survey

Dari:  Sampai:  Tampilkan  Cetak

### Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Per Unsur Pelayanan Masa Survey 01 Januari 2025 s.d 31 Maret 2025

