

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



**DINAS LINGKUNGAN HIDUP
KABUPATEN SUKOHARJO
TAHUN 2025**

DAFTAR ISI

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	1
DAFTAR ISI	2
DAFTAR TABEL	3
BAB I PENDAHULUAN	4
1.1 Latar Belakang	4
1.2 Tujuan dan Manfaat	4
1.3 Metode Pengumpulan Data	5
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	6
1.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB II ANALISIS DATA SKM	8
2.1 Analisis Responden	8
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	9
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	11
2.4 Tren Nilai SKM	12
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	13
BAB IV KESIMPULAN	16
LAMPIRAN	17
1. Kuesioner	17
2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)	19

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Metode Pengumpulan Data	5
Tabel 1.2 Waktu Pelaksanaan SKM	6
Tabel 1.3 Penentuan Jumlah Responden	7
Tabel 2.1 Analisis Responden	8
Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	9
Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut	10
Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)	11
Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut	12

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 tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, 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.

DINAS LINGKUNGAN HIDUP menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

- Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
- Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
- Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;

- Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan DINAS LINGKUNGAN HIDUP dilaksanakan menggunakan metode yang disesuaikan pada karakteristik setiap layanan untuk memastikan data yang terkumpul akurat dan relevan. Pengumpulan data dilakukan melalui kombinasi metode secara online demi menjangkau seluruh segmen pengguna layanan secara efektif. Rincian metode survei yang digunakan untuk setiap jenis layanan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1.1 Metode Pengumpulan Data

No	Jenis Layanan	Metode Survei
1	PELAYANAN RINTEK PENYIMPANAN LIMBAH B3	online
2	PELAYANAN PERSAMPAHAN	online
3	PELAYANAN LABORATORIUM	online
4	PELAYANAN PERSETUJUAN TEKNIS BAKU MUTU AIR LIMBAH DAN EMISI	online
5	PELAYANAN PERTAMANAN	online
6	PELAYANAN LAIN-LAIN	online
7	PELAYANAN AMDAL	online
8	PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN	online
9	PELAYANAN SPPL	online
10	PELAYANAN UKL-UPL	online
11	PELAYANAN KEANEKARAGAMAN HAYATI	online

Instrumen survei yang digunakan adalah kuesioner terstruktur yang mengacu pada 9 (sembilan) unsur pelayanan publik sesuai amanat Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017, yaitu:

- Persyaratan : Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

- Sistem, Mekanisme, dan Prosedur: Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk alur pengaduan.
- Waktu Penyelesaian: Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenisnya.
- Biaya/Tarif: Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara.
- Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan: Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- Kompetensi Pelaksana: Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- Perilaku Pelaksana: Sikap dan tindakan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan: Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan serta tindak lanjutnya.
- Sarana dan Prasarana: Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk fasilitas bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk DINAS LINGKUNGAN HIDUP dilakukan secara periodik sesuai amanat Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017. Periode pengumpulan data untuk laporan ini dilaksanakan selama SEMESTER II TAHUN 2025 (2025). Keseluruhan proses, mulai dari tahap persiapan hingga penyusunan laporan, memerlukan waktu selama 1 minggu. Rincian tahapan dan alokasi waktu kegiatan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1.2 Waktu Pelaksanaan SKM

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1	Persiapan	Juli 2025	8
2	Pengumpulan Data	Juli - November 2025	90
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2025	10
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November 2025	10

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden untuk setiap jenis layanan didasarkan pada populasi masing-masing. Untuk memastikan sampel yang diambil bersifat representatif, jumlah minimum responden ditetapkan menggunakan metode

yang mengacu pada Tabel Krejcie dan Morgan. Pendekatan ini memastikan bahwa setiap layanan memiliki jumlah responden yang memadai secara statistik untuk menghasilkan data yang akurat. Rincian populasi dan target sampel minimum untuk setiap layanan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1.3 Penentuan Jumlah Responden

No	Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Sampel Minimum
1	PELAYANAN RINTEK PENYIMPANAN LIMBAH B3	5	10
2	PELAYANAN PERSAMPAHAN	82	44
3	PELAYANAN LABORATORIUM	30	28
4	PELAYANAN PERSETUJUAN TEKNIS BAKU MUTU AIR LIMBAH DAN EMISI	1	10
5	PELAYANAN PERTAMANAN	24	10
6	PELAYANAN LAIN-LAIN	15	10
7	PELAYANAN AMDAL	1	10
8	PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN	3	10
9	PELAYANAN SPPL	31	10
10	PELAYANAN UKL-UPL	1	10
11	PELAYANAN KEANEKARAGAMAN HAYATI	2	10
Total		195	162

BAB II
ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Analisis terhadap karakteristik responden bertujuan untuk memahami latar belakang dan profil dari para pengguna layanan. Pada periode survei ini, data berhasil dikumpulkan dari total 195 responden. Profil demografis responden, yang mencakup aspek-aspek seperti jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan jenis pekerjaan, disajikan secara rinci pada tabel di bawah ini.

Tabel 2.1 Analisis Responden

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	132	67.69%
		Perempuan	85	43.59%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	2	1.03%
		SMP/Sederajat	4	2.05%
		SMA/Sederajat	69	35.38%
		D1/D2/D3	24	12.31%
		D4/S1	107	54.87%
		S2	11	5.64%
		S3	0	0%
		3.	Pekerjaan	ASN
TNI	0			0%
POLRI	0			0%
Swasta	125			64.1%
Wirausaha	27			13.85%
Ibu Rumah Tangga	1			0.51%
Pelajar/Mahasiswa	1			0.51%
Petani/Nelayan	0			0%
Pekerja Lepas/Freelance	2			1.03%
Pensiunan	2			1.03%
Lainnya	18			9.23%
Perangkat Desa	3			1.54%
4.	Kategori Pengguna Layanan			Non Disabilitas
		Disabilitas	0	0%
5.	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

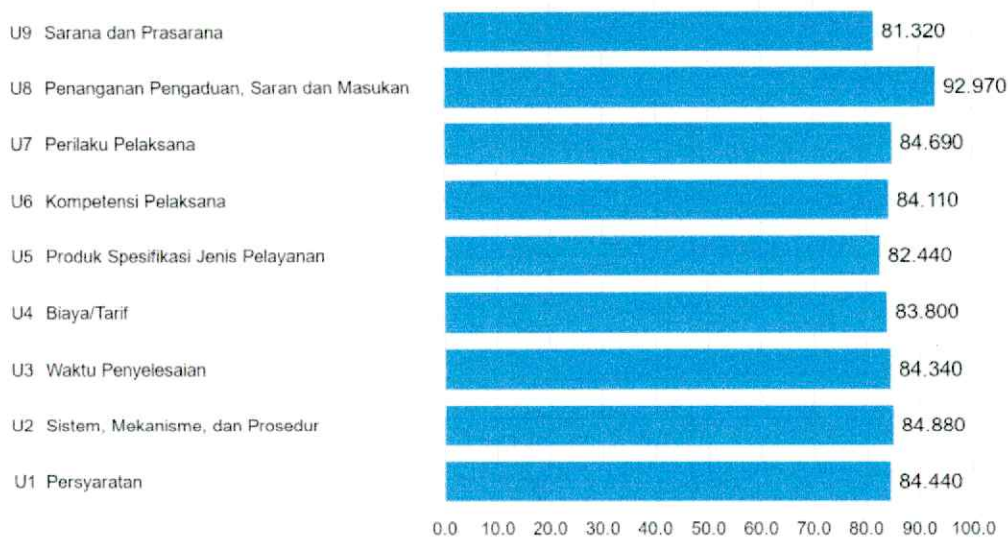
Setelah menganalisis profil responden, tahap selanjutnya adalah menyajikan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara terperinci. Tabel berikut ini menguraikan capaian nilai IKM untuk setiap jenis layanan yang disurvei, beserta rincian nilai rata-rata untuk masing-masing dari sembilan unsur pelayanan.

Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1	PELAYANAN RINTEK PENYIMPANAN LIMBAH B3	5	85.00	85.00	85.00	85.00	90.00	90.00	90.00	80.00	90.00	86.67
2	PELAYANAN PERSAMPAHAN	82	81.10	81.10	80.79	78.35	78.05	81.71	81.40	92.38	81.71	81.83
3	PELAYANAN LABORATORIUM	30	78.33	81.67	80.83	75.83	77.50	80.83	84.17	95.83	76.67	81.28
4	PELAYANAN PERSETUJUAN TEKNIS BAKU MUTU AIR LIMBAH DAN EMISI	1	100.00	100.00	75.00	100.00	100.00	75.00	75.00	75.00	75.00	86.11
5	PELAYANAN PERTAMANAN	24	86.46	85.42	82.29	94.79	86.46	82.29	79.17	95.83	77.08	85.53
6	PELAYANAN LAIN-LAIN	15	91.67	96.67	91.67	93.33	90.00	93.33	90.00	88.33	80.00	90.56
7	PELAYANAN AMDAL	1	75.00	75.00	100.00	75.00	75.00	75.00	75.00	100.00	75.00	80.56

8	PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN	3	91.67	91.67	91.67	91.67	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	87.03
9	PELAYANAN SPPL	31	93.55	91.13	95.16	91.13	91.13	91.13	95.16	95.97	87.90	92.56
10	PELAYANAN UKL-UPL	1	75.00	100.00	75.00	100.00	75.00	75.00	100.00	75.00	75.00	83.33
11	PELAYANAN KEANEKARAGA MAN HAYATI	2	87.50	75.00	75.00	87.50	75.00	75.00	75.00	87.50	75.00	79.17
Rerata IKM Per Unsur			84.44	84.88	84.34	83.80	82.44	84.11	84.69	92.97	81.32	84.78
IKM Unit Layanan			84.78									
Mutu Unit Layanan			Baik (B)									

Grafik Nilai IKM Agregat per Unsur



Gambar 2.1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

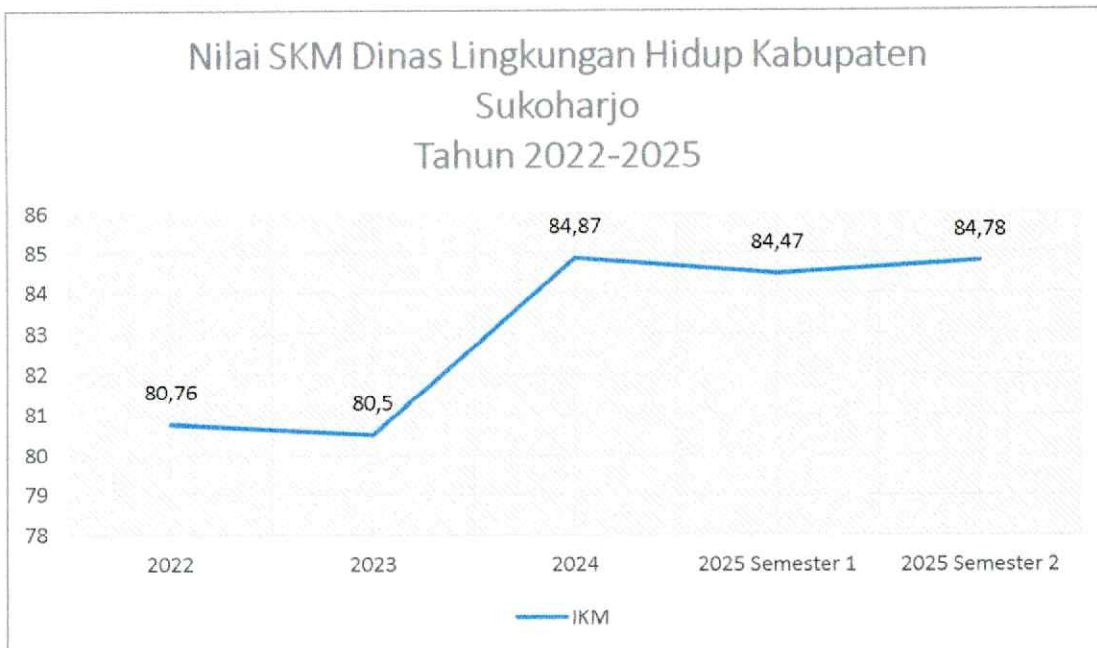
Berdasarkan hasil analisis data SKM, dapat diidentifikasi beberapa unsur pelayanan yang menjadi prioritas utama untuk perbaikan. Secara kuantitatif, unsur-unsur dengan nilai terendah adalah: Sarana dan Prasarana, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Biaya/Tarif. Temuan ini sejalan dengan analisis kualitatif dari kritik dan saran yang diterima, dimana beberapa tema utama yang sering disorot oleh masyarakat antara lain: Tidak ada saran/kritik yang dipilih untuk ditampilkan dalam laporan. Atas dasar temuan tersebut, DINAS LINGKUNGAN HIDUP menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan nilai IKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama perbaikan adalah pada unsur-unsur yang telah diidentifikasi sebagai prioritas. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut adalah rencana tindak lanjut yang telah disusun untuk perbaikan pelayanan di masa mendatang:

Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Sarana dan Prasarana	Memperbaiki sarana dan prasarana	Bulan Februari 2026	Sekretaris
2	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Menyelesaikan pelayanan dengan tepat waktu	Januari 2026	Kepala Bidang
3	Biaya/Tarif	Tarif disesuaikan dengan Peraturan yang berlaku	Januari 2026	Sekretaris

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan DINAS LINGKUNGAN HIDUP selama beberapa periode terakhir dapat dilihat melalui grafik di bawah ini. Grafik ini menggabungkan data historis yang diarsipkan dengan data yang dihasilkan oleh sistem untuk memberikan gambaran yang komprehensif.



Gambar 2.2. Grafik Tren Nilai SKM

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa DINAS LINGKUNGAN HIDUP telah menunjukkan komitmen dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan yang berkelanjutan.


BAB III
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA



Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Lingkungan Hidup periode Semester I Tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	3,36
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,44
3	Waktu Penyelesaian	3,27
4	Biaya/Tarif	3,24
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,29
6	Kompetensi Pelaksana	3,34
7	Perilaku Pelaksana	3,33
8	Sarana dan Prasarana	3,24
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,86

Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Sarana Prasarana	1.1 Pengecekan terhadap sarana dan prasarana yang kurang memadai di unit layanan di DLH	Sudah	-	-
		1.2 Penambahan <i>hand sanitizer</i> di meja pelayanan laboratorium	Sudah	Sudah disediakan <i>hand sanitizer</i> di meja administrasi laboratorium sebagai penunjang pelayanan	
		1.3 Memperbaharui form di sistem pendaftaran melalui <i>googleform</i>	Belum	Pembaharuan form pendaftaran dengan menambahkan waktu penyerahan sampel uji sesuai pilihan pengguna layanan belum terealisasi karena keterbatasan sumber daya manusia	-

2	Biaya/tarif	2.1 Untuk pelayanan laboratorium Biaya/tarif sudah sesuai dengan Perda dan sudah termasuk yang paling murah di Provinsi Jawa Tengah	Sudah	Sudah tersedia brosur terbaru berikut tarif setiap paket parameter uji	
3	Waktu Pelayanan	3.1 Waktu pelayanan uji sampel sesuai dengan sasaran mutu di tahun 2025	Sudah	Sudah tersedia admin dan HP khusus pelayanan laboratorium yang selalu aktif di hari dan jam kerja	

BAB IV KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Juli s.d. November 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 195 orang mengisi SKM pada DINAS LINGKUNGAN HIDUP. Dari beberapa layanan yang ada, PELAYANAN PERSAMPAHAN menjadi layanan dengan pengguna terbanyak, terlihat dari jumlah responden yang mengisi survei yaitu 82 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di DINAS LINGKUNGAN HIDUP, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Baik (B) dengan nilai SKM 84.78. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan Prasarana, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Biaya/Tarif.

Sukoharjo, 4 Desember 2025


KEPALA DINAS LINGKUNGAN HIDUP
AGUS SUPRAPTO, S.T., M.M., M.Si.
Pembina Tingkat I
NIP. 19790417 200604 1 004

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP

A. IDENTITAS RESPONDEN			
Jenis Layanan:			
Tanggal Menerima Layanan:			
Jenis Kelamin: <input type="checkbox"/> Laki-laki <input type="checkbox"/> Perempuan			
Pendidikan:		Usia:	
<input type="checkbox"/> Tidak Sekolah		<input type="checkbox"/> < 17 tahun	
<input type="checkbox"/> SD/Sederajat		<input type="checkbox"/> 17-25 tahun	
<input type="checkbox"/> SMP/Sederajat		<input type="checkbox"/> 26-34 tahun	
<input type="checkbox"/> SMA/Sederajat		<input type="checkbox"/> 35-44 tahun	
<input type="checkbox"/> D1/D2/D3		<input type="checkbox"/> 45-54 tahun	
<input type="checkbox"/> D4/S1		<input type="checkbox"/> 55-65 tahun	
<input type="checkbox"/> S2		<input type="checkbox"/> >65 tahun	
<input type="checkbox"/> S3			
Pekerjaan:	<input type="checkbox"/> Swasta	<input type="checkbox"/> Pelajar/Mahasiswa	<input type="checkbox"/> Pensiunan
<input type="checkbox"/> ASN	<input type="checkbox"/> Wirausaha	<input type="checkbox"/> Petani/Nelayan	<input type="checkbox"/> Lainnya
<input type="checkbox"/> TNI	<input type="checkbox"/> Ibu Rumah	<input type="checkbox"/> Pekerja	_____
<input type="checkbox"/> POLRI	Tangga	Lepas/Freelance	
Apakah Anda merupakan penyandang disabilitas/pendamping penyandang disabilitas?			
<input type="checkbox"/> Ya			
<input type="checkbox"/> Tidak			
Jika ya, jenis disabilitas apa yang Anda miliki/dampingi? (Jika tidak, lewati)			
<input type="checkbox"/> Disabilitas Fisik		<input type="checkbox"/> Disabilitas Mental	
<input type="checkbox"/> Disabilitas Intelektual		<input type="checkbox"/> Disabilitas Sensorik	

A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN	
<p>1. Persyaratan layanan diinformasikan dengan jelas dan mudah dipahami</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju 	<p>6. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju

<p>2. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju 	<p>7. Petugas melayani saya dengan ramah</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju
<p>3. Layanan yang diberikan sudah tepat waktu</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju 	<p>8. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju
<p>4. Rincian biaya/tarif layanan disampaikan secara jelas dan mudah dipahami</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju 	<p>9. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju
<p>5. Kualitas produk layanan yang diterima memuaskan</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju 	

Kritik dan Saran:

2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)



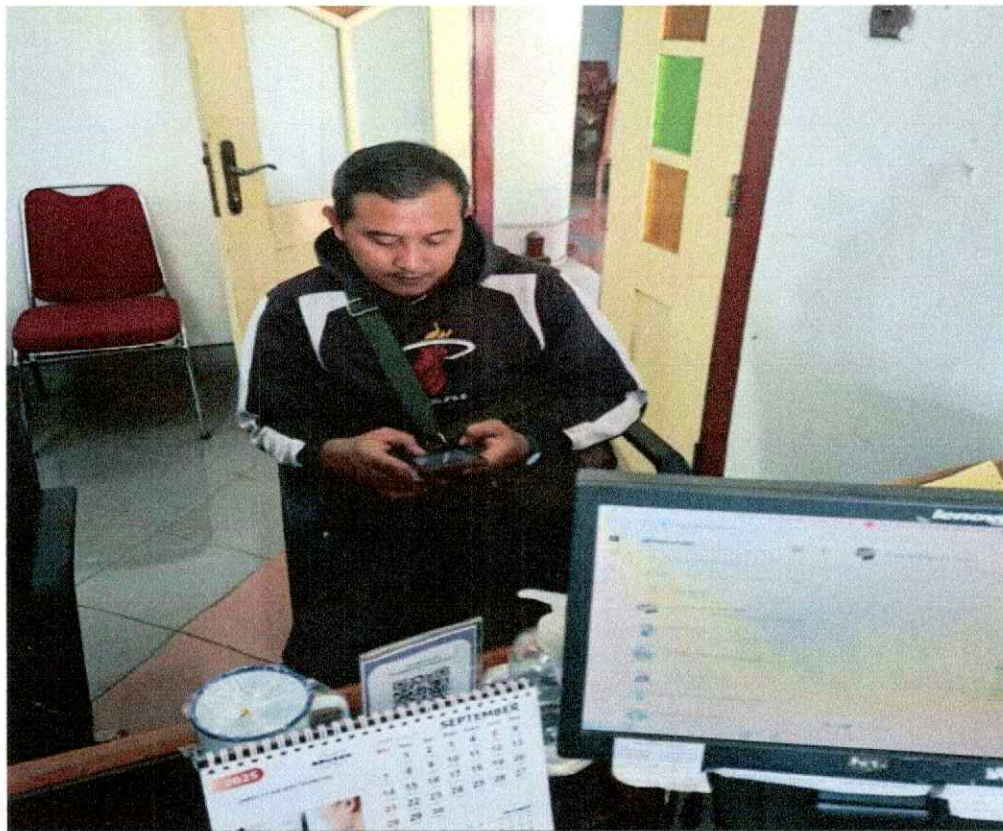
2.1 Pelaksanaan SKM Pelayanan di UPT Pengelolaan Sampah



2.2 Pelaksanaan SKM Pelayanan di Mall Pelayanan Publik



2.3 Pelaksanaan SKM Pelayanan di UPT Pertamanan dan Pemakaman



2.3 Pelaksanaan SKM Pelayanan di Laboratorium