

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



DINAS LINGKUNGAN HIDUP
KABUPATEN GROBOGAN
PERIODE TRIWULAN I
JANUARI S.D. BULAN MARET 2026

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	I
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	1
1.3 Metode Pengumpulan Data	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden	3
BAB II	4
ANALISIS DATA SKM	4
2.1 Analisis Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	8
2.4 Tren Nilai SKM	9
BAB III	11
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	11
BAB IV	13
KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	14
2. Detail Jawaban Responden Per Kategori	14
3. Statistik IKM	15
4. Penilaian Berdasarkan Layanan	15
5. Penilaian Berdasarkan Bidang	16

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 Kabupaten Grobogan 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:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Grobogan. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner formulir secara daring yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Grobogan yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
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. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
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, keterampilan 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 pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) Triwulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 1 (satu) Triwulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Pada Triwulan I Tahun 2026 Populasi penerima layanan sebanyak **250** orang dan sampel sebanyak **155** responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 155 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	70	45.16%
		Perempuan	85	54.84%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah		0%
		SD/Sederajat	2	1.29%
		SMP/Sederajat		0%
		SMA/Sederajat	127	81.94%
		D1/D2/D3	115	74.19%
		D4/S1	112	72.26%
		S2	25	16.13%
		S3	1	0.65%
3	Pekerjaan	ASN	115	74.19%
		TNI		0%
		POLRI	1	0.65%
		Swasta	15	9.68%
		Wirausaha	3	1.94%
		Ibu Rumah Tangga	4	2.58%
		Pelajar/Mahasiswa	4	2.58%
		Petani/Nelayan		0%
		Pekerja Lepas/Freelance		0%
		Pensiunan	2	1.29%
		Lainnya	11	7.1%

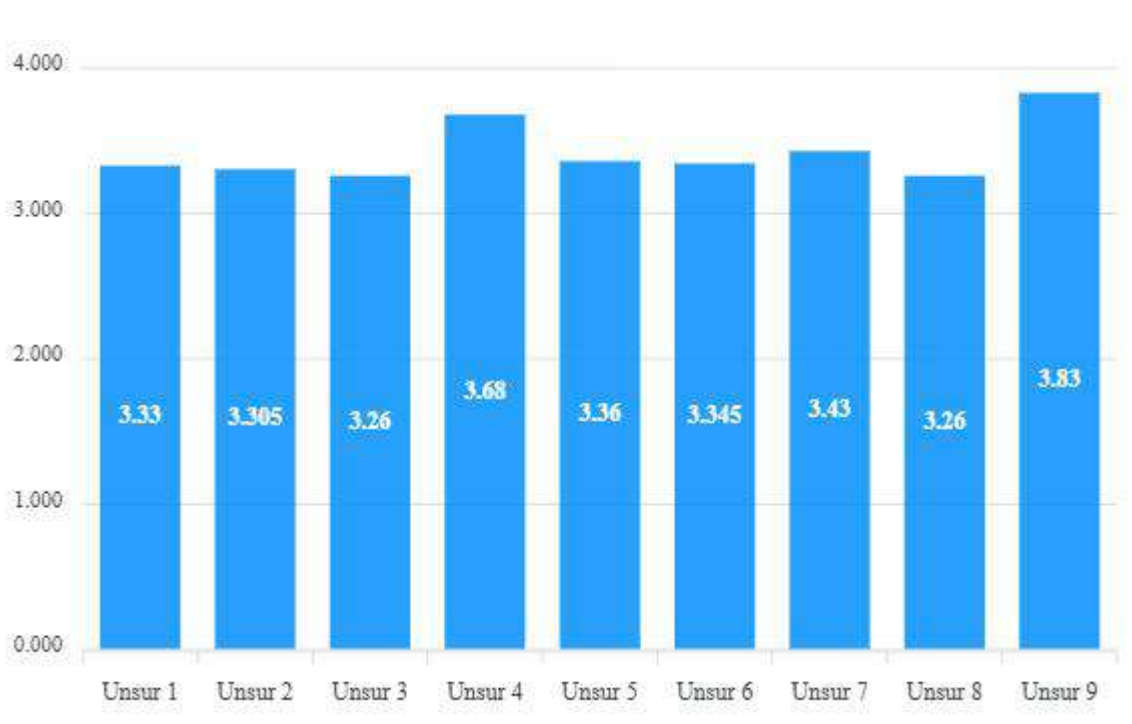
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	155	100%
		Disabilitas		0%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik		0%
		Disabilitas Intelektual		0%
		Disabilitas Mental		0%
		Disabilitas Sensorik		0%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon- den	Persyar- atan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perila- ku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Layanan Penyelesaian Aduan Lingkungan Hidup	2	87.50	81.25	87.50	87.50	75.00	75.00	87.50	87.50	100.00	85.42
2.	Layanan Persetujuan Lingkungan	4	87.50	84.38	87.50	93.75	87.50	90.63	100.00	75.00	100.00	89.58
3.	Penanganan Masalah Sampah dan Limbah B3	7	85.71	87.50	78.57	82.14	85.71	83.93	78.57	78.57	89.29	83.33
4.	Layanan Ijin Penggunaan alun-alun & RTH lainnya	4	87.50	93.75	87.50	87.50	93.75	93.75	93.75	87.50	100.00	91.67
5.	Layanan Persetujuan Teknis Pemanfaatan Air Limbah (IPAL) & Emisi	1	75.00	87.50	75.00	100.00	75.00	87.50	100.00	75.00	100.00	86.11

6.	Layanan Parkir di Luar Badan Jalan	2	87.50	81.25	87.50	87.50	87.50	87.50	87.50	87.50	100.00	88.19
7.	Kunjungan Masyarakat di RTH (Alun-alun, Taman Hijau Kota, Taman Simpanglima)	8	81.25	79.69	84.38	87.50	84.38	79.69	81.25	78.13	87.50	82.64
8.	Layanan Ijin pengisi Kegiatan CFD (Car Free Day)	1	75.00	75.00	75.00	100.00	75.00	75.00	100.00	75.00	100.00	83.33
9.	Layanan Surat Menyurat	4	87.50	93.75	93.75	100.00	93.75	87.50	93.75	87.50	87.50	91.67
10.	Fasilitasi Penilaian Sekolah Adiwiyata	111	82.21	81.87	80.63	92.57	83.33	83.56	85.36	81.76	96.40	85.30
Rerata IKM Per Unsur			3,33	3,31	3,25	3,68	3,36	3,34	3,43	3,25	3,83	83,66
IKM Unit Layanan			84,26									
Mutu Unit Layanan			B									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek persyaratan layanan dan perilaku pelaksana merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Jangka Waktu mendapatkan nilai terendah yaitu 3.11. Selanjutnya Prosedur yang mendapatkan nilai 3.17. adalah nilai terendah kedua.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima berbagai masukan yang menyatakan bahwa **persyaratan layanan dirasa terlalu banyak, rumit, dan terkesan birokratis**. Selain itu, terdapat keluhan mengenai **sikap petugas yang kurang ramah, tidak komunikatif, dan belum sepenuhnya mencerminkan prinsip pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan pengguna**.

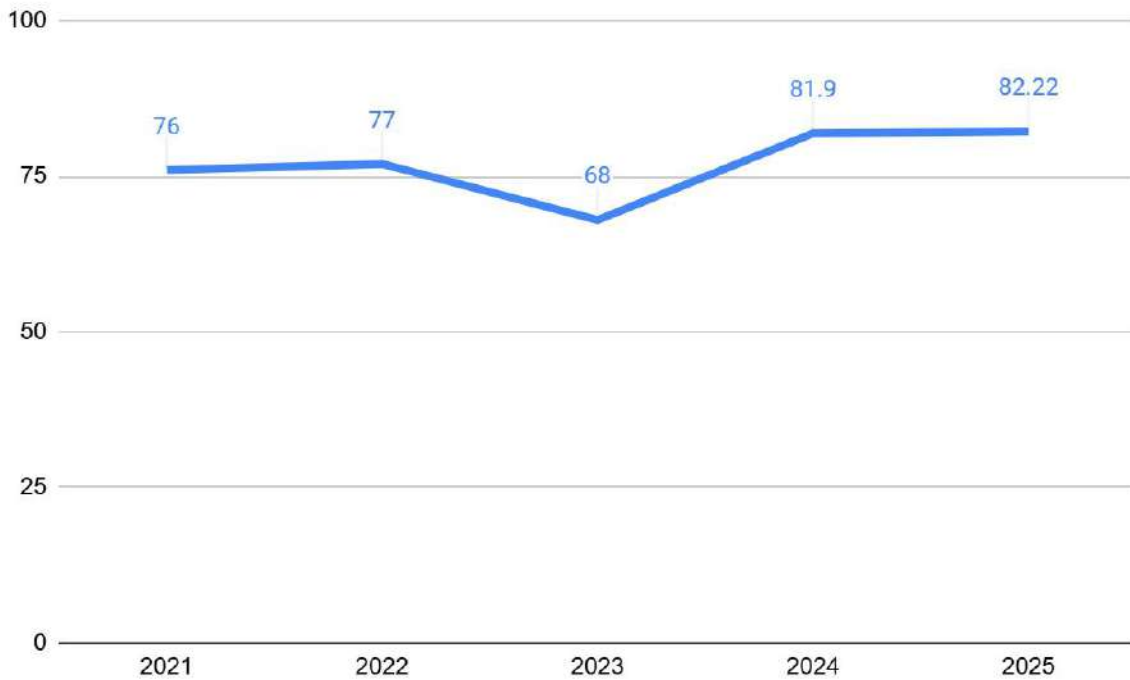
Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan penyederhanaan persyaratan layanan,

meningkatkan keterampilan komunikasi petugas, serta memperbaiki alur pelayanan agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh pengguna. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Persyaratan	Menyelenggarakan forum konsultasi publik untuk mereviu standar pelayanan	Maret 2026	Bidang Pelayanan
		Melakukan <i>benchmarking</i> dengan instansi lebih lain dengan tipe pelayanan serupa	Maret 2026	Sekretariat
2	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>	Januari 2026	Sekretariat
		Menerapkan sistem reward & punishment berbasis umpan balik pengguna	Maret 2026	Sekretariat

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Grobogan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Grobogan telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Grobogan periode Oktober-Desember (Triwulan IV) tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Oktober-Desember (Triwulan IV)
Tahun 2025**

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan Layanan	3.49
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3.56
3	Transparansi Pelayanan	3.44
4	Waktu Pelayanan	3.51
5	Biaya/tarif pelayanan	3.78
6	Kesesuaian Produk	3.56
7	Kompetensi Pelaksana	3.61
8	Integritas Pelaksana	3.51
9	Perilaku Pelaksana	3.61
10	Sarana Prasarana	3.54
11	Penanganan Pengaduan	3.93

Berkaca pada data di atas, secara umum nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berada pada kategori **Baik** dengan sebagian besar pelayanan memperoleh nilai di atas skor 3.50. Namun demikian, terdapat beberapa unsur pelayanan yang memiliki nilai relatif rendah dibandingkan unsur lainnya. Dinas Lingkungan Hidup

Kabupaten Grobogan telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode bulan Oktober-Desember (Triwulan IV) tahun 2025. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Transparansi Pelayanan	Sudah	<p>Dalam rangka meningkatkan nilai IKM pada unsur transparansi pelayanan, persyaratan layanan, dan waktu pelayanan, Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Grobogan telah melakukan perbaikan melalui penyediaan informasi layanan yang lebih terbuka dan mudah diakses, penyederhanaan serta standarisasi persyaratan, serta penetapan dan monitoring standar waktu pelayanan yang didukung upaya digitalisasi. Namun, pelaksanaannya masih menghadapi tantangan berupa keterbatasan SDM, pemahaman masyarakat yang beragam, sarana prasarana yang belum optimal, perubahan regulasi, serta perlunya peningkatan konsistensi internal, sehingga diperlukan upaya berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.</p>	
2.	Persyaratan Layanan	Sudah		
3	Waktu Pelayanan	Sudah		

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari-Maret (Triwulan I) tahun 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Berdasarkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) per jenis layanan, Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Grobogan memperoleh nilai IKM Unit Layanan sebesar **84,26** dengan kategori mutu pelayanan "**B**" (**Baik**). Hal ini menunjukkan bahwa secara umum masyarakat merasa puas terhadap layanan yang diberikan, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan.
- Secara per jenis layanan, nilai **IKM tertinggi** diperoleh pada **Layanan Izin Penggunaan Alun-alun dan RTH lainnya** serta **Layanan Surat Menyurat** dengan nilai masing-masing **91,67**, yang mencerminkan kualitas pelayanan yang sangat baik. Sementara itu, nilai **IKM terendah** terdapat pada **Kunjungan Masyarakat di RTH** sebesar **82,64**, yang menunjukkan masih perlunya peningkatan kualitas layanan pada sektor tersebut.
- **Dari sisi unsur pelayanan**, nilai tertinggi terdapat pada **Penanganan Pengaduan (3,83)** dan **Biaya/Tarif (3,67)**, yang menandakan bahwa aspek respons terhadap aduan serta keterjangkauan biaya sudah berjalan sangat baik. Adapun unsur dengan **nilai relatif lebih rendah** yaitu **Waktu Pelayanan (3,11)** dan **Penanganan Pengaduan (unsur lain seperti prosedur/persyaratan sekitar 3,11–3,39)**, yang menjadi **prioritas** untuk **perbaikan ke depan**.
- Selain itu, perlu diperhatikan bahwa **distribusi jumlah responden belum merata**, dimana **sebagian besar responden berasal dari layanan Fasilitas Penilaian Sekolah Adiwiyata (111 responden)**, sehingga hasil penilaian lebih banyak merepresentasikan layanan tersebut dibandingkan layanan lainnya.
- Sedangkan berdasarkan pelaksanaan **tindak lanjut periode sebelumnya**, Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Grobogan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak **100%**.

Dengan demikian, meskipun secara umum kinerja pelayanan sudah berada pada kategori baik, Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Grobogan perlu terus melakukan peningkatan, khususnya pada aspek waktu pelayanan, prosedur, dan pemerataan kualitas layanan di seluruh jenis pelayanan, guna mencapai tingkat kepuasan masyarakat yang lebih optimal.

Purwodadi, 2 April 2026

Kepala Dinas Lingkungan Hidup
Kabupaten Grobogan



*Telah ditandatangani
secara elektronik oleh:*

HERU DWI CAHYONO, S.STP., M.SI.

Pembina Tk. I (IV/b)

NIP. 19801105200112 1 003

LAMPIRAN

1. Kuesioner

The screenshot shows a web browser displaying the APIK MASé survey form. The page header includes the logo 'BerAKHLAK bangga melayani bangsa' and the APIK MASé logo with the tagline 'Aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat Elektronik'. The survey title is 'SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) Dinas Lingkungan Hidup'. The form is titled 'Data Responden' and contains the following fields:

- Nama Layanan: Layanan Penyelesaian Aduan Lingkungan Hidup
- Nama: BENI SANTOSO
- Umur: [Dropdown menu]
- Jenis Kelamin: -- Pilih --
- Pendidikan: -- Pilih --
- Pekerjaan: -- Pilih --
- Kategori: -- Pilih --
- Jenis: -- Pilih --
- No HP: [Dropdown menu]

A yellow 'Next' button is located at the bottom right of the form. The footer of the page reads 'Copyright © 2026. Pemerintah Kabupaten Grobogan'.

2. Detail Jawaban Responden Per Kategori

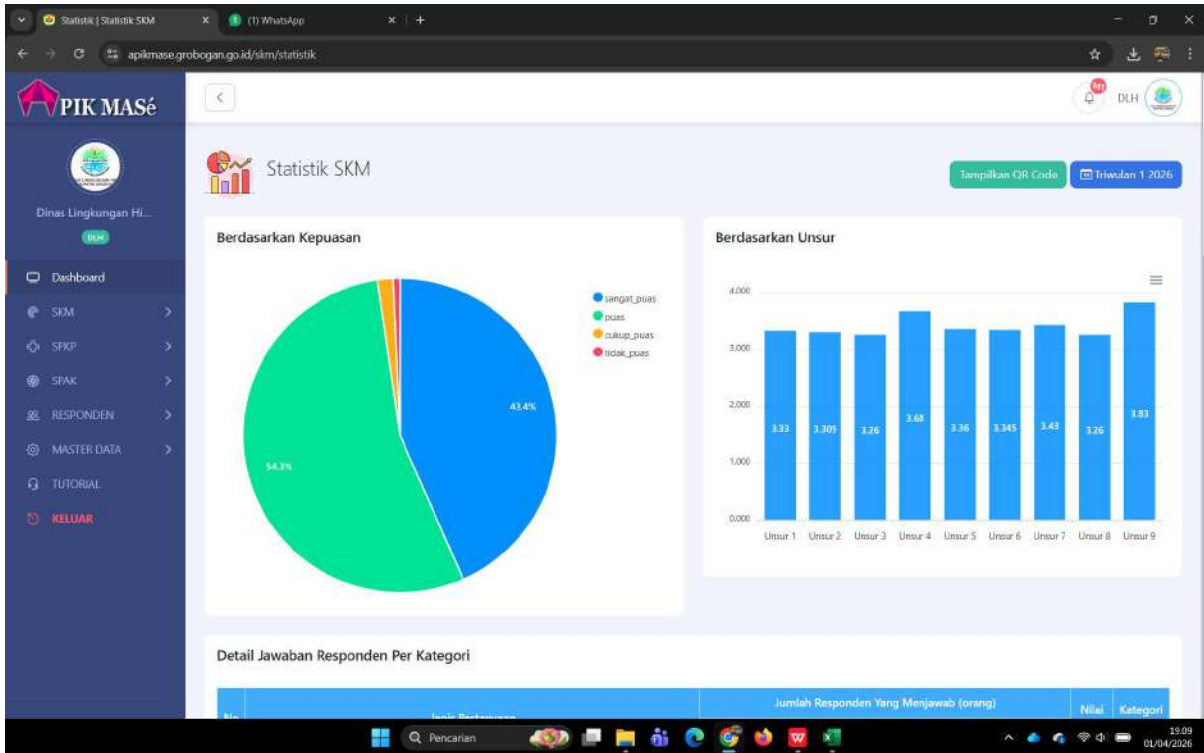
The screenshot shows the 'Detail Jawaban Responden Per Kategori' page in the APIK MASé system. The page displays a table with the following data:

No	Jenis Pertanyaan	Jumlah Responden Yang Menjawab (orang)				Nilai Rata2	Kategori Mutu
		Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Kecewa		
1	Persyaratan Pelayanan	53	101	-	1	3.33	B
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	52	101	-	2	3.31	B
3	Transparansi Pelayanan	51	100	3	1	3.30	B
4	Waktu Pelayanan	49	98	7	1	3.26	B
5	Biaya/tarif pelayanan	110	41	3	1	3.68	A
6	Kesesuaian Produk	58	96	-	1	3.36	B
7	Kompetensi Pelaksana	65	86	3	1	3.39	B
8	Integritas Pelaksana	52	99	3	1	3.30	B
9	Perilaku Pelaksana	69	85	-	1	3.43	B
10	Sarana Prasarana	50	96	8	1	3.26	B
11	Penanganan Pengaduan	131	23	-	1	3.83	A

Below the table, there is a section titled 'Penilaian Bulan Ini Berdasarkan Layanan' with a table structure as follows:

No	Jenis Layanan	Bidang/Bagian	Responden	Nilai IKM	Kategori
----	---------------	---------------	-----------	-----------	----------

3. Statistik IKM



4. Penilaian Berdasarkan Layanan

Penilaian Bulan Ini Berdasarkan Layanan

No	Jenis Layanan	Bidang/Bagian	Responden	Nilai IKM	Kategori
1	Layanan Penyelesaian Aduan Lingkungan Hidup	Bidang Pnaetaan dan Peningkatan Kapasitas Lingkungan Hidup	2	85.42	B (Baik)
2	Layanan Perseetujuan Lingkungan	Bidang Tata Lingkungan	4	89.58	A (Sangat Baik)
3	Penanganan Masalah Sampah dan Limbah B3	Bidang PSLB3	7	83.33	B (Baik)
4	Layanan Ijin Penggunaan alun-alun & RTH lainnya	Bidang Tata Lingkungan	4	91.67	A (Sangat Baik)
5	Layanan Perseetujuan Teknis Pemanfaatan Air Limbah (IPAL) & Emisi	Bidang Pengendalian Pencemaran & Kerusakan Lingkungan	1	86.11	B (Baik)
6	Layanan Parkir di Luar Badan Jalan	Bidang Tata Lingkungan	2	88.19	B (Baik)
7	Kunjungan Masyarakat di RTH (Alun-alun, Taman Hijau Kota, Taman Simpanglima)	Bidang Tata Lingkungan	8	82.64	B (Baik)
8	Layanan Ijin pengisi Kegiatan CFD (Car Free Day)	Bidang Pnaetaan dan Peningkatan Kapasitas Lingkungan Hidup	1	83.33	B (Baik)
9	Layanan Surat Menyurat	Sekretariat	4	91.67	A (Sangat Baik)
10	Fasilitasi Penilaian Sekolah Adiwiyata	Bidang Pnaetaan dan Peningkatan Kapasitas Lingkungan Hidup	11	85.30	B (Baik)
11	Pembinaan dan Pendampingan Program Komunitas/Kampung Iklim (PROKLIM)	Bidang Pnaetaan dan Peningkatan Kapasitas Lingkungan Hidup	11	85.35	B (Baik)

5. Penilaian Berdasarkan Bidang

