

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

B/600.4.19/338/DLH/2026



**DINAS LINGKUNGAN HIDUP**  
**KABUPATEN GROBOGAN**  
**PERIODE TRIWULAN II**  
**APRIL S.D. BULAN JUNI 2026**

## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI .....	1
BAB I .....	2
PENDAHULUAN .....	2
1.1 Latar Belakang .....	2
1.2 Tujuan dan Manfaat .....	2
1.3 Metode Pengumpulan Data .....	3
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM .....	4
1.5 Penentuan Jumlah Responden .....	4
BAB II .....	5
ANALISIS DATA SKM .....	5
2.1 Analisis Responden .....	5
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan .....	7
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut .....	9
2.4 Tren Nilai SKM .....	11
BAB III .....	12
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA .....	12
BAB IV .....	14
KESIMPULAN .....	14
LAMPIRAN .....	14
1. Kuesioner .....	14

# **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) bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan.

#### **1.5 Penentuan Jumlah Responden**

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan Dinas Lingkungan Hidup diperkirakan sebanyak **250** orang dan sampel sebanyak **61** responden.

## BAB II

### ANALISIS DATA SKM

#### 2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu **61** orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	32	52.46%
		Perempuan	29	47.54%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah		0%
		SD/Sederajat	1	1.64%
		SMP/Sederajat		0%
		SMA/Sederajat	44	72.13%
		D1/D2/D3	40	65.57%
		D4/S1	40	65.57%
		S2	15	24.59%
		S3	1	1.64%
3	Pekerjaan	ASN	47	77.05%
		TNI		0%
		POLRI		0%
		Swasta	9	14.75%
		Wirausaha	1	1.64%
		Ibu Rumah Tangga		0%
		Pelajar/Mahasiswa	2	3.28%
		Petani/Nelayan		0%
		Pekerja Lepas/Freelance		0%
		Pensiunan		0%
	Lainnya	2	3.28%	

4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	61	100%
		Disabilitas		0%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik		0%
		Disabilitas Intelektual		0%
		Disabilitas Mental		0%
		Disabilitas Sensorik		0%

Tabel 1. Analisis Responden

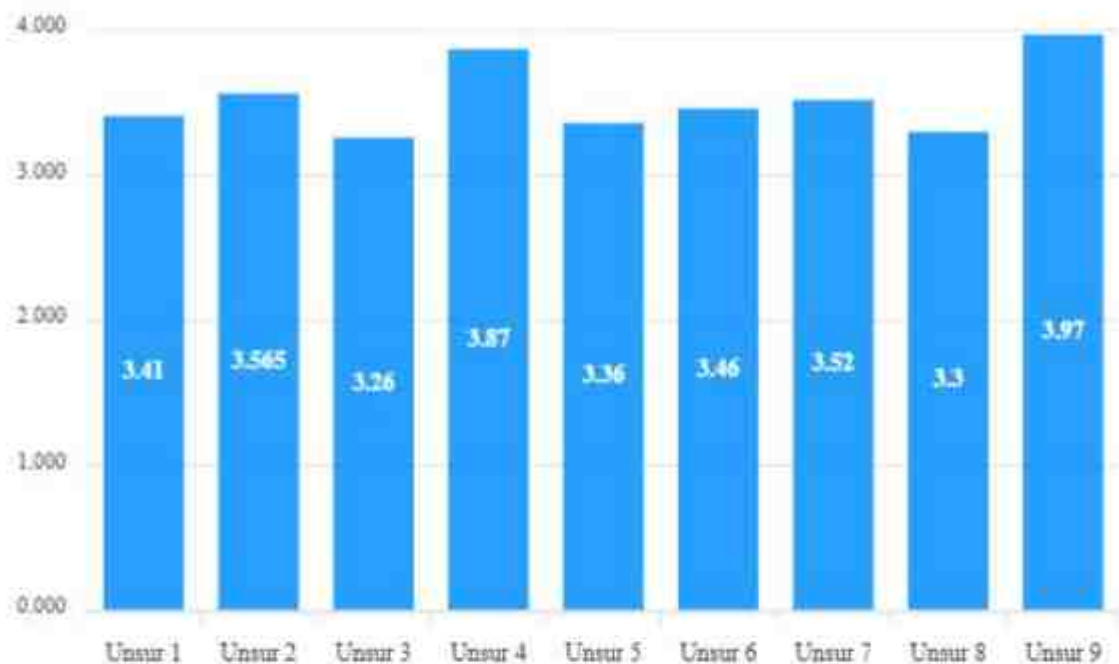
## 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon- den	Persy- atan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perila- ku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Layanan Penyelesaian Aduan Lingkungan Hidup	1	75.00	87.50	75.00	75.00	75.00	75.00	75.00	75.00	100.00	79.17
2.	Penanganan Masalah Sampah dan Limbah B3	4	100.00	93.75	87.50	93.75	87.50	93.75	93.75	81.25	100.00	92.36
3.	Layanan Parkir di Luar Badan Jalan	1	75.00	75.00	75.00	75.00	75.00	75.00	75.00	75.00	100.00	77.78
4.	Kunjungan Masyarakat di RTH (Alun-alun, Taman Hijau Kota, Taman Simpanglima)	5	95.00	95.00	90.00	100.00	90.00	92.50	90.00	85.00	90.00	91.94
5.	Layanan Ijin pengisi Kegiatan CFD (Car Free Day)	3	75.00	83.33	83.33	100.00	75.00	79.17	83.33	75.00	100.00	83.80

6.	Fasilitasi Pembinaan, Pendampingan dan Penilaian Sekolah Adiwiyata	46	84.24	88.86	80.43	97.28	84.24	86.14	88.04	83.15	100.00	88.04
7.	Pembinaan dan Pendampingan Program Komunitas/Kampung Iklim (PROKLIM)	1	75.00	87.50	75.00	100.00	75.00	87.50	100.00	75.00	100.00	86.11
Rerata IKM Per Unsur			3,41	3,57	3,26	3,87	3,36	3,46	3,52	3,30	3,97	88,09
IKM Unit Layanan			<b>88,09</b>									
Mutu Unit Layanan			<b>B</b>									

Tabel 3. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



### 2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil analisis data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), diperoleh bahwa unsur persyaratan layanan dan waktu penyelesaian merupakan aspek yang masih perlu mendapatkan perhatian untuk ditingkatkan. Secara kuantitatif, unsur **persyaratan layanan** memperoleh nilai rata-rata **3,41 (84,24)** dan **waktu penyelesaian** memperoleh nilai rata-rata **3,26 (80,43)**, yang merupakan nilai terendah di antara seluruh unsur pelayanan yang dinilai masyarakat.

Sementara itu, berdasarkan hasil analisis kualitatif terhadap kritik dan saran responden, secara umum masyarakat menilai pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Grobogan sudah baik, ramah, dan responsif. Beberapa masukan yang perlu menjadi perhatian antara lain **peningkatan ketepatan waktu pelaksanaan kegiatan, penguatan pendampingan Program Adiwiyata secara berkala, perawatan sarana dan prasarana publik, serta peningkatan kualitas jaringan internet** pada kegiatan daring. Selain itu, masyarakat berharap **kualitas pelayanan, profesionalitas, dan integritas petugas dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan.**

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

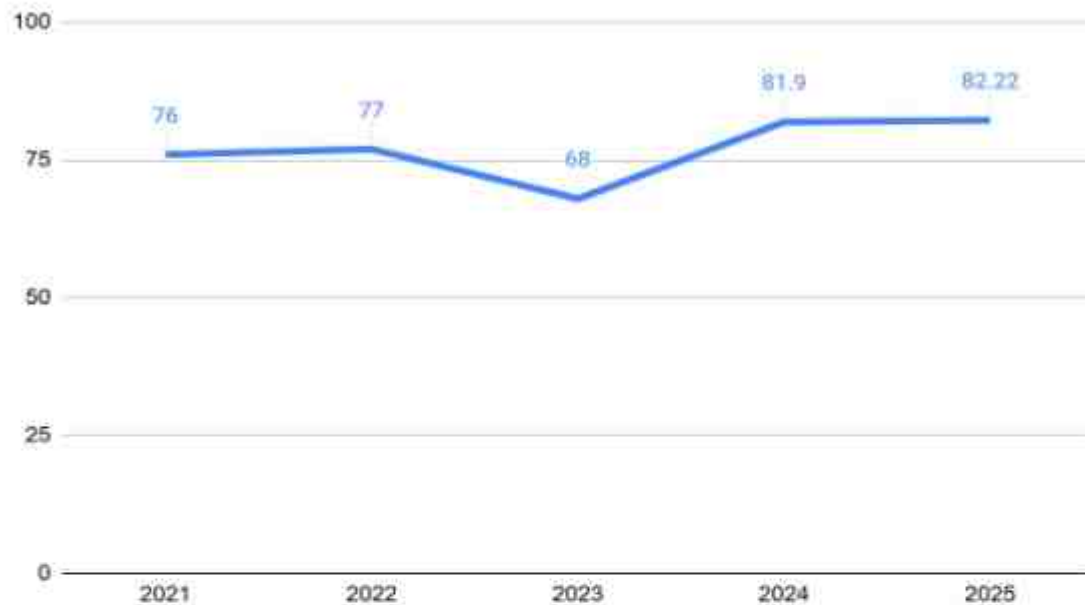
No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	<b>Persyaratan</b>	Menyusun dan memperbarui standar pelayanan, membuat infografis persyaratan layanan, serta meningkatkan publikasi melalui website dan media sosial	<b>Juli 2026</b>	<b>Sekretariat</b>
2	<b>Waktu penyelesaian</b>	Meningkatkan disiplin waktu pelaksanaan kegiatan, menyusun timeline kegiatan yang lebih terukur, dan melakukan monitoring pelaksanaan pelayanan	<b>Juli 2026</b>	<b>Bidang Pelayanan</b>

Tabel 4. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

## 2.4 Tren Nilai SKM

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

Gambar 2 Grafik Tren Nilai SKM



Berdasarkan gambar 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 Januari s.d Maret (Tri wulan I) 2026 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

No	Unsur	Tri Wulan I	Tri Wulan II
1	Persyaratan Pelayanan	3.33	3.41
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3.31	3.77
3	Transparansi Pelayanan	3.3	3.36
4	Waktu Pelayanan	3.26	3.26
5	Biaya/Tarif Pelayanan	3.68	3.87
6	Kesesuaian Produk	3.36	3.36
7	Kompetensi Pelaksana	3.39	3.51
8	Integritas Pelaksana	3.3	3.41
9	Perilaku Pelaksana	3.43	3.52
10	Sarana Prasarana	3.26	3.3
11	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.83	3.97

Tabel 4. Perbandingan Hasil SKM Periode Tri Wulan I

Berdasarkan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan II Tahun 2026, secara umum nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Grobogan berada pada kategori **Baik**, dengan sebagian besar unsur pelayanan memperoleh nilai di atas **3,50**. Meskipun demikian, terdapat beberapa unsur pelayanan yang memiliki nilai **relatif lebih rendah** dibandingkan unsur lainnya dan perlu menjadi prioritas perbaikan. Tiga unsur dengan nilai terendah yaitu **Waktu Pelayanan (3,26)**, **Sarana Prasarana (3,30)**, dan **Transparansi Pelayanan (3,36)**.

Sehubungan dengan hal tersebut, Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Grobogan telah menyusun rencana tindak lanjut perbaikan 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	Waktu Pelayanan	Sudah	Sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan, Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Grobogan meningkatkan kedisiplinan pelaksanaan pelayanan dan kegiatan agar sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan melalui monitoring ketepatan waktu secara berkala. Selain itu, dilakukan pemeliharaan dan perbaikan sarana prasarana pelayanan serta peningkatan fasilitas pendukung kegiatan daring guna memberikan pelayanan yang lebih optimal. Untuk meningkatkan transparansi pelayanan, DLH Kabupaten Grobogan juga akan mengoptimalkan publikasi informasi melalui website, media sosial, dan media informasi lainnya sehingga masyarakat dapat lebih mudah mengakses informasi terkait persyaratan, prosedur, standar pelayanan, dan kegiatan yang dilaksanakan.	
2	Sarana Prasarana	Sudah		
3	Transparansi Layanan	Sudah		

Tabel 5. Rencana Tindak Lanjut

## BAB IV

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai April s.d Juni (Triwulan II) tahun 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Jumlah responden SKM sebanyak 61 responden dari populasi  $\pm 250$  orang, sehingga hasil survey telah memenuhi metodologi dan dinilai dapat mewakili persepsi pengguna layanan.
- Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit layanan berada pada kategori "**Baik**" (**88,09**), dengan rerata unsur pelayanan menunjukkan nilai mayoritas di atas **3,50**, yang menunjukkan bahwa secara umum **kualitas pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Grobogan telah berjalan dengan baik dan diterima positif** oleh masyarakat pengguna layanan.
- Layanan dengan tingkat kepuasan tertinggi terdapat pada penanganan masalah sampah dan limbah B3, serta beberapa layanan lain yang didukung sarana prasarana yang dinilai sangat baik.
- Unsur pelayanan yang masih perlu ditingkatkan adalah waktu penyelesaian dengan nilai 3.36 dan persyaratan layanan 3.41, yang memiliki nilai relatif lebih rendah dibanding unsur lainnya.
- Hasil analisis kualitatif menunjukkan bahwa pelayanan dinilai sudah ramah dan responsif, namun masih diperlukan perbaikan pada ketepatan waktu, penyederhanaan prosedur, serta peningkatan sarana prasarana dan layanan digital.
- Rencana tindak lanjut telah disusun dan mulai diimplementasikan secara bertahap, terutama pada aspek disiplin waktu pelayanan, penyederhanaan standar layanan, peningkatan publikasi informasi, serta penguatan monitoring kegiatan dan evaluasi kegiatan secara berkala.

Dengan demikian, meskipun secara keseluruhan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Grobogan menunjukkan kinerja pelayanan yang baik namun masih perlu perbaikan dan peningkatan pada aspek persyaratan, waktu penyelesaian,

sarana prasarana, dan transparansi guna mencapai tingkat kepuasan masyarakat yang lebih optimal.

Purwodadi, 24 Juni 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 the registration page of the APMASé survey. The header includes the 'BerAKHLAK' logo and the slogan 'bersungguh-sungguh meniyori bangsa'. The main title is 'SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) Giltas Kependudukan dan Pemerintahan Sigit'. Below this, it says 'Orta Responden'. The registration form includes fields for 'Nama Keluarga' (filled with 'Rama Kelurga'), 'Nama' (filled with 'SUDAN'), 'Jenis Kelamin' (with buttons for 'JK' and 'Perempuan'), 'Masa Depan' (with buttons for 'MIA/Selesai' and 'Punya/Masih Ada'), 'Email' (filled with 'sudan@id.com'), and 'No. HP' (filled with '08123456789'). A yellow 'Next' button is at the bottom right.

The screenshot shows a question page from the APMASé survey. The header is the same as the previous page. The question is: '1. Bagaimana pendapat saudara tentang keseluruhan penyediaan dengan jenis pelayananya?'. Below the question are four radio button options: 'Tidak Sebaik', 'Kurang Sebaik', 'Sebaik', and 'Sangat Sebaik'. The 'Sangat Sebaik' option is selected, indicated by a green circle and a green bar. There are 'Next' and 'Selesai' buttons at the bottom right.

