

LAPORAN  
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
TRIWULAN II TAHUN 2026



DINAS LINGKUNGAN HIDUP  
KOTA BEKASI  
TAHUN 2026

## DAFTAR ISI

|                                                                    |    |
|--------------------------------------------------------------------|----|
| LAPORAN                                                            | 1  |
| PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)                       | 1  |
| DAFTAR ISI                                                         | 2  |
| 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                     | 7  |
| 2.4 Tren Nilai SKM                                                 | 8  |
| BAB III                                                            | 10 |
| HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA                         | 10 |
| BAB IV                                                             | 12 |
| KESIMPULAN                                                         | 12 |
| LAMPIRAN                                                           | 14 |
| 1. Kuesioner                                                       |    |
| 2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM) |    |
| 3. Publikasi Nilai IKM melalui media elektronik dan non elektronik |    |

# 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 Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat 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 Kota Bekasi menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 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 Kota Bekasi. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual 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 Kota Bekasi 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. **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.
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

#### 1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu per Triwulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan.

#### 1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Populasi penerima layanan sebanyak 714 orang dan sampel sebanyak 714 responden.

## BAB II

### ANALISIS DATA SKM

#### 2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 714 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

| NO | KARAKTERISTIK | INDIKATOR                                                         | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|---------------|-------------------------------------------------------------------|--------|------------|
| 1  | Pendidikan    | SMA/ sederajat                                                    | 278    | 38.94%     |
| 2  | Pendidikan    | S1                                                                | 105    | 14.71%     |
| 3  | Pendidikan    | SMP/ sederajat                                                    | 104    | 14.57%     |
| 4  | Pendidikan    | SMK/ sederajat                                                    | 95     | 13.31%     |
| 5  | Pendidikan    | SD/ sederajat                                                     | 89     | 12.46%     |
| 6  | Pendidikan    | S2                                                                | 18     | 2.52%      |
| 7  | Pendidikan    | D3                                                                | 17     | 2.38%      |
| 8  | Pendidikan    | D1                                                                | 8      | 1.12%      |
| 9  | Pekerjaan     | Lainnya                                                           | 331    | 46.36%     |
| 10 | Pekerjaan     | PNS                                                               | 300    | 42.02%     |
| 11 | Pekerjaan     | Swasta                                                            | 63     | 8.82%      |
| 12 | Pekerjaan     | Wirausaha                                                         | 17     | 2.38%      |
| 13 | Pekerjaan     | TNI                                                               | 2      | 0.28%      |
| 14 | Pekerjaan     | Polri                                                             | 1      | 0.14%      |
| 15 | Jenis Kelamin | L                                                                 | 616    | 86.27%     |
| 16 | Jenis Kelamin | P                                                                 | 98     | 13.73%     |
| 17 | Jenis Layanan | Pengangkutan Sampah Rumah Tangga atau Sejenis Sampah Rumah Tangga | 310    | 43.42%     |
| 18 | Jenis Layanan | Penerbitan Persetujuan                                            | 108    | 15.13%     |

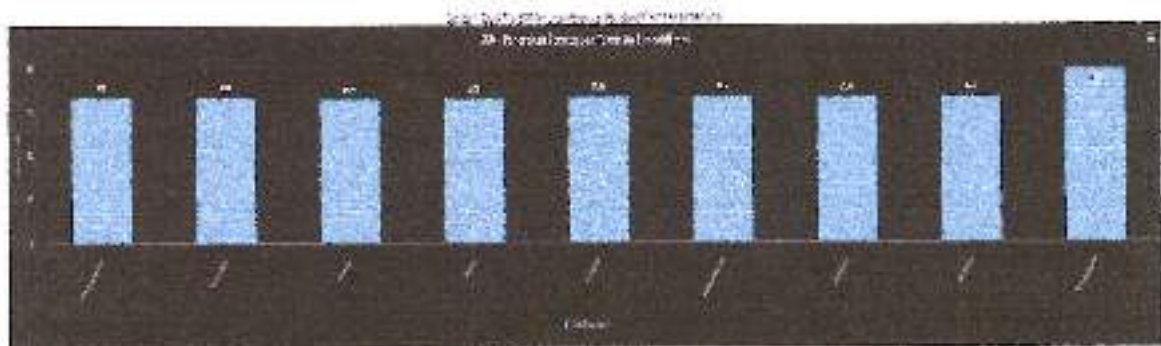
| NO | KARAKTERISTIK | INDIKATOR                                                                                    | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------|------------|
|    |               | Penyataan<br>Kesanggupan<br>Pengelolaan<br>Lingkungan Hidup<br>(PKPLH)                       |        |            |
| 19 | Jenis Layanan | Penerbitan<br>Persetujuan Teknis<br>Air Limbah/Emisi                                         | 70     | 9.8%       |
| 20 | Jenis Layanan | Penerbitan Surat<br>Keputusan<br>Kelayakan<br>Lingkungan<br>(SKKLH)                          | 61     | 8.54%      |
| 21 | Jenis Layanan | Penerbitan Surat<br>Kelayakan<br>Operasional (SLO)<br>Pembuangan Air<br>Limbah /Emisi        | 61     | 8.54%      |
| 22 | Jenis Layanan | Penerbitan<br>Persetujuan Teknis<br>Pengumpulan<br>Limbah B3 Skala<br>Kota                   | 52     | 7.28%      |
| 23 | Jenis Layanan | Penerbitan Surat<br>Kelayakan<br>Operasional (SLO)<br>Pengumpulan<br>Limbah B3 Skala<br>Kota | 52     | 7.28%      |
|    |               |                                                                                              |        |            |

## 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

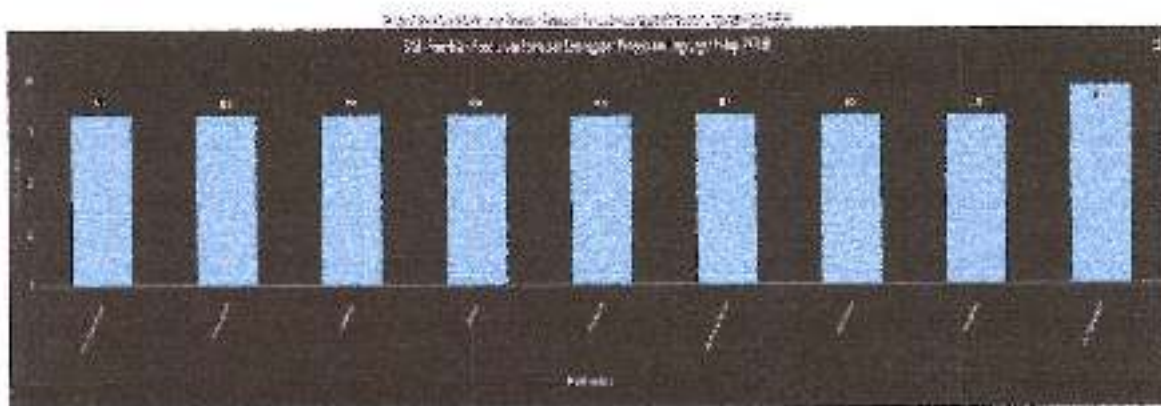
| No. | Jenis Layanan                                                                     | Jumlah Respon-<br>den | Persyaratan | Prosedur | Waktu | Biaya | Produk | Kompetensi | Perilaku | Sarpras | Pengaduan | IKM Per<br>Jenis<br>Layanan |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------|----------|-------|-------|--------|------------|----------|---------|-----------|-----------------------------|
| 1   | Pengangkutan Sampah Rumah Tangga atau Sejenis Sampah Rumah Tangga                 | 310                   | 86.63       | 86.53    | 85.58 | 86.13 | 86.30  | 86.93      | 86.20    | 85.58   | 96.85     | 87.41                       |
| 2   | Penerbitan Persetujuan Penyataan Kasanggupan Pengelolaan Lingkungan Hidup (PKPLH) | 108                   | 82.88       | 82.18    | 82.40 | 82.40 | 81.73  | 82.40      | 81.73    | 81.73   | 96.08     | 83.72                       |
| 3   | Penerbitan Persetujuan Teknis Air Limbah/Emisi                                    | 70                    | 82.50       | 82.85    | 81.78 | 81.78 | 82.85  | 82.50      | 82.15    | 82.50   | 98.58     | 84.17                       |
| 4   | Penerbitan Surat Keputusan Kelayakan Lingkungan (SKKLH)                           | 61                    | 79.50       | 80.33    | 80.33 | 80.33 | 80.75  | 81.55      | 81.15    | 80.33   | 98.78     | 82.56                       |

|                      |                                                                               |    |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------|----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 5                    | Penerbitan Surat Kelayakan Operasional (SLO) Pembuangan Air Limbah /Emisi     | 61 | 81.55 | 81.15 | 80.33 | 81.15 | 81.55 | 80.75 | 81.15 | 80.75 | 99.60 | 83.11 |
| 6                    | Penerbitan Persetujuan Teknik Pengumpulan Limbah B3 Skala Kota                | 52 | 79.33 | 79.33 | 79.33 | 79.33 | 79.33 | 79.33 | 79.33 | 79.33 | 99.53 | 81.57 |
| 7                    | Penerbitan Surat Kelayakan Operasional (SLO) Pengumpulan Limbah B3 Skala Kota | 52 | 80.30 | 80.30 | 80.30 | 80.30 | 80.30 | 80.30 | 80.30 | 80.30 | 99.53 | 82.43 |
| Rerata IKM Per Unsur |                                                                               |    | 83.83 | 83.55 | 82.98 | 83.30 | 83.45 | 83.80 | 83.33 | 82.98 | 97.70 | 84.96 |
| IKM Unit Layanan     |                                                                               |    | 84.96 |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
| Mutu Unit Layanan    |                                                                               |    | B     |       |       |       |       |       |       |       |       |       |

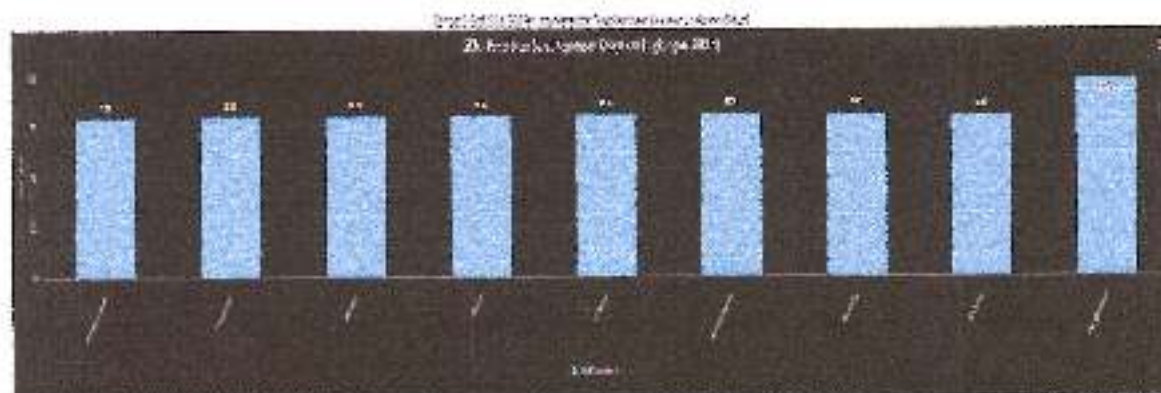
**Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur Layanan Penerbitan Persetujuan Teknis Air Limbah/Emissi**



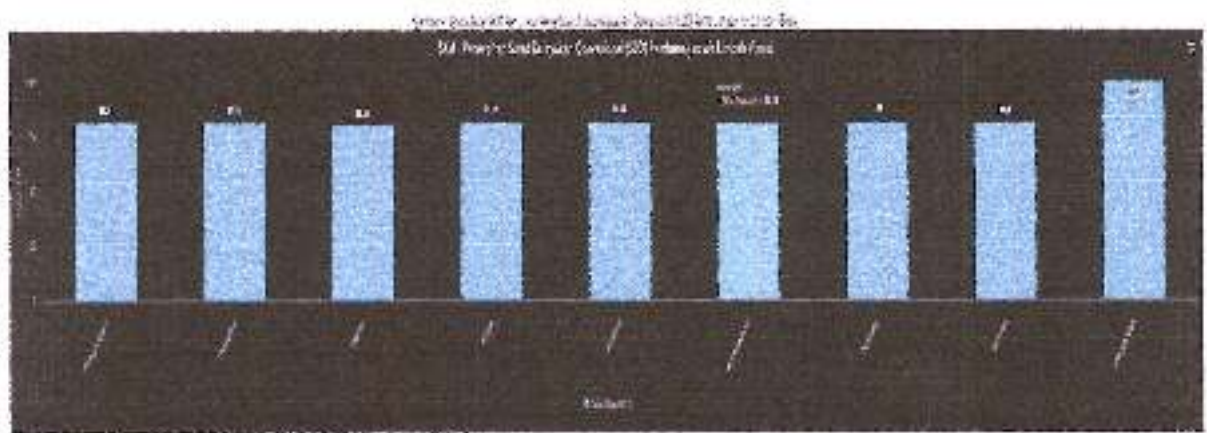
**Gambar 2. Grafik Nilai SKM Per Unsur Layanan Penerbitan Persetujuan Penyelesaian Kesanggupan Pengelolaan Lingkungan Hidup (PKPLH)**



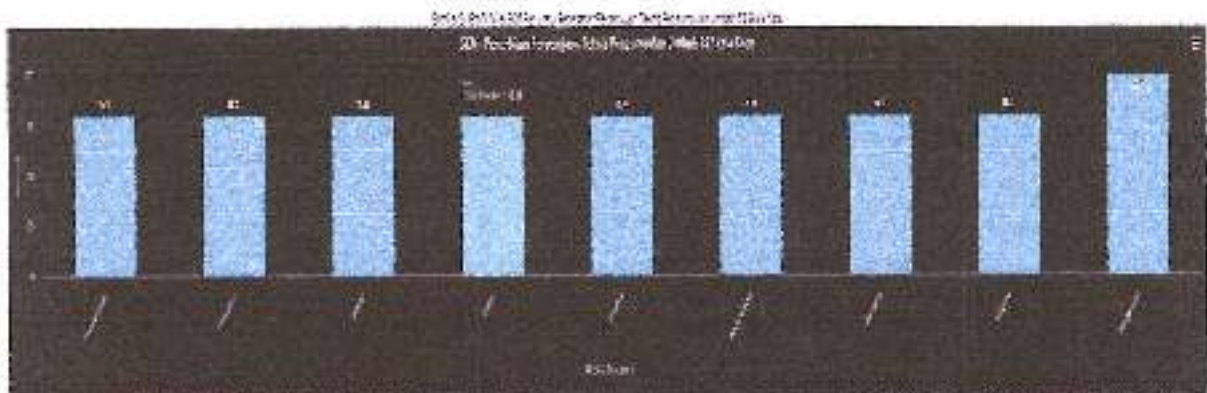
**Gambar 3. Grafik Nilai SKM Per Unsur Layanan Penerbitan Surat Keputusan Kelayakan Lingkungan (SKKLH)**



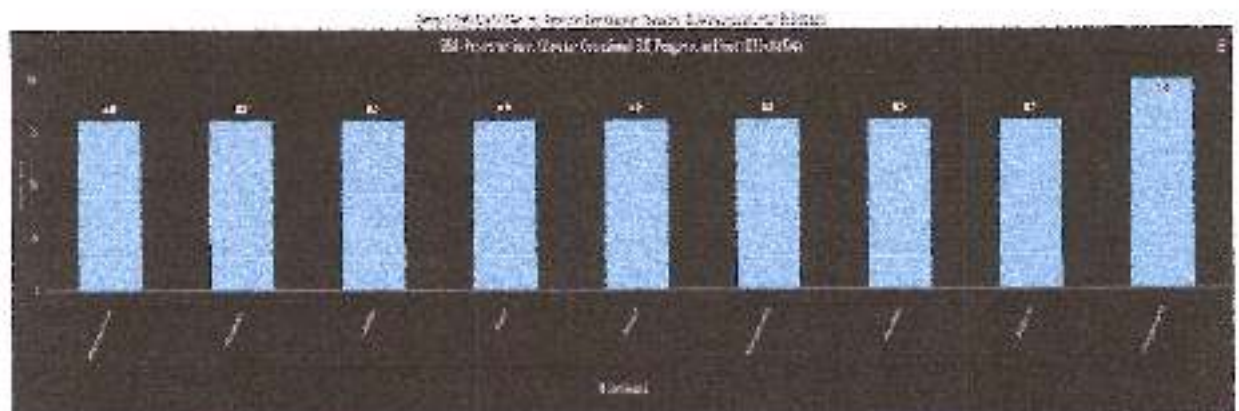
**Gambar 4. Grafik Nilai SKM Per Unsur Layanan Penerbitan Surat Kelayakan Operasional (SLO) Pembuangan Air Limbah /Emisi**



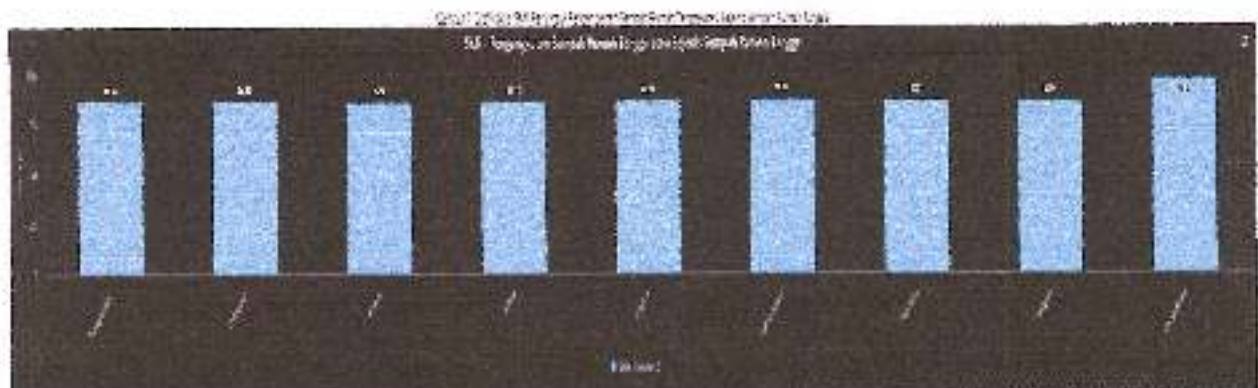
**Gambar 5. Grafik Nilai SKM Per Unsur Layanan Penerbitan Persetujuan Teknis Pengumpulan Limbah B3 Skala Kota**



**Gambar 6. Grafik Nilai SKM Per Unsur Layanan Penerbitan Surat Kelayakan Operasional (SLO) Pengumpulan Limbah B3 Skala Kota**



Gambar 7. Grafik Nilai SKM Per Unsur Layanan Pengangkutan Sampah Rumah Tangga atau Sejenis Sampah Rumah Tangga



### 2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek Waktu penyelesaian dan Sarana dan prasarana merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Waktu penyelesaian mendapatkan nilai terendah yaitu 82.98. Selanjutnya Sarana dan prasarana mendapatkan nilai 82.98 adalah nilai terendah kedua. .

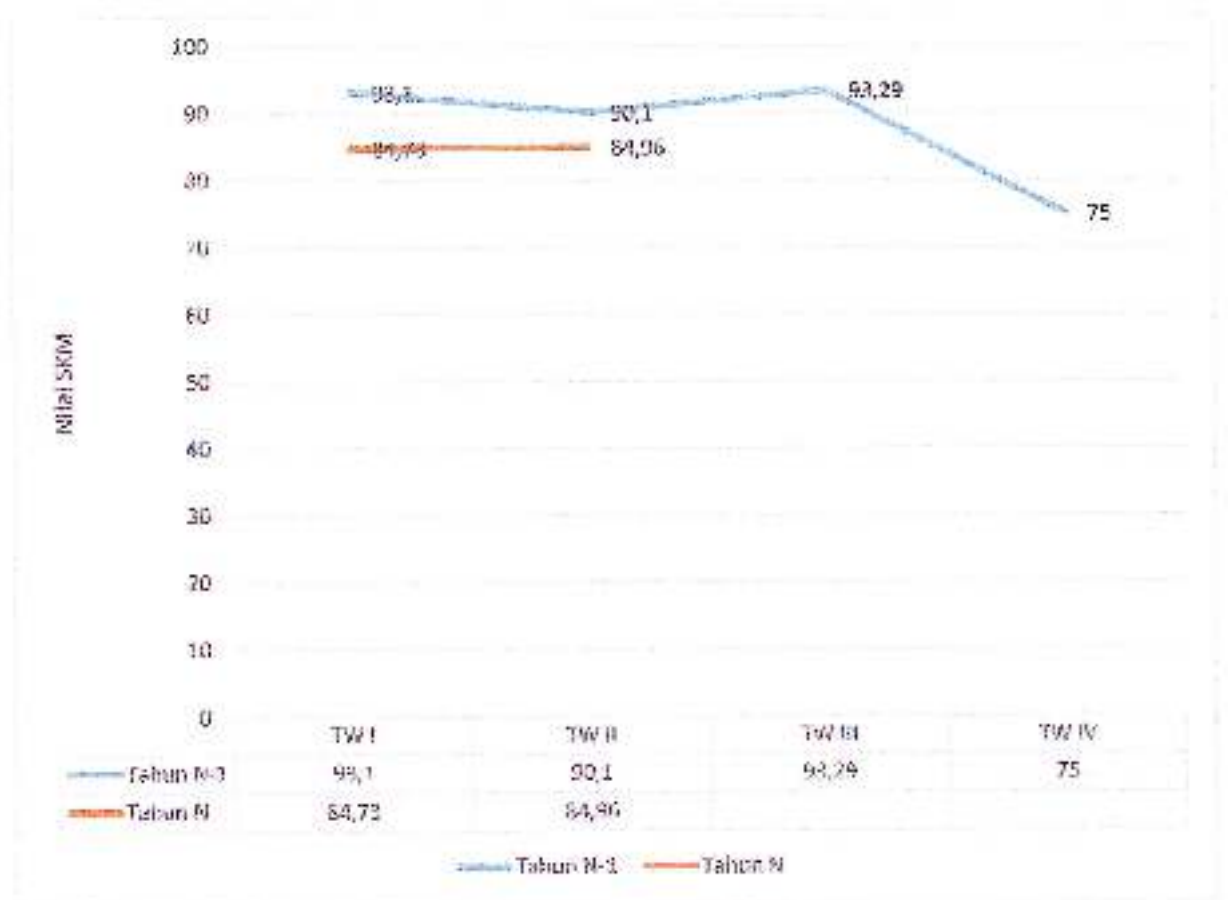
Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa meningkatkan kecepatan penyelesaian pelayanan sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan serta melakukan evaluasi pelayanan secara berkala berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat untuk mendorong perbaikan yang berkelanjutan

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 evaluasi terhadap alur proses pelayanan untuk mengidentifikasi tahapan yang menyebabkan keterlambatan Penataan ruang pelayanan agar lebih nyaman. 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   | Waktu penyelesaian   | Melakukan evaluasi terhadap alur proses pelayanan untuk mengidentifikasi tahapan yang menyebabkan keterlambatan | Juni  | Sekretariat      |
| 2   | Sarana dan prasarana | Penataan ruang pelayanan agar lebih nyaman                                                                      | Juni  | Sekretariat      |

#### 2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Lingkungan Hidup Kota Bekasi dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 1 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Dinas Lingkungan Hidup Kota Bekasi telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

### BAB III

#### HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE Triwulan I 2026

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Lingkungan Hidup Kota Bekasi periode ( Triwulan I 2026 ) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan I 2026**

| No | Unsur                                   | IKM   |
|----|-----------------------------------------|-------|
| 1  | Persyaratan                             | 83.5  |
| 2  | Sistem, mekanisme dan prosedur          | 83.7  |
| 3  | Waktu penyelesaian                      | 82.83 |
| 4  | Biaya / tarif                           | 82.93 |
| 5  | Produk spesifikasi jenis pelayanan      | 83.25 |
| 6  | Kompetensi pelaksana                    | 83.53 |
| 7  | Perilaku pelaksana                      | 83.6  |
| 8  | Sarana dan prasarana                    | 82.7  |
| 9  | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | 96.55 |

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Dinas Lingkungan Hidup Kota Bekasi telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 2 unsur terendah hasil SKM periode ( Triwulan I 2026 ). 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  | diperlukan pengadaan/anggaran untuk peningkatan sarana dan prasarana                  | Sudah                                          | identifikasi kebutuhan perbaikan dan pengadaan pemeliharaan secara berkala untuk menjaga kondisi sarana dan prasarana tetap baik yang dilaksanakan pada Bulan Mei 2026                                                    |  |
| 2  | melakukan pembekalan atau diklat pengembangan pelayanan prima untuk petugas pelayanan | Sudah                                          | melakukan koordinasi antar bidang untuk melakukan pelayanan prima dan mengidentifikasi hambatan serta meningkatkan kinerja staff dalam menyelesaikan pelayanan secara lebih efektif yang dilaksanakan pada Bulan Mei 2026 |  |

## BAB IV

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai April hingga Juni 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 714 orang mengisi SKM pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Bekasi di Tahun 2026. Layanan Pengangkutan Sampah Rumah Tangga atau Sejenis Sampah Rumah Tangga menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 310 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Lingkungan Hidup Kota Bekasi, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 84.98. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Lingkungan Hidup Kota Bekasi menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik selama kurun waktu 1 tahun terakhir.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu penyelesaian dan Sarana dan prasarana.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Dinas Lingkungan Hidup Kota Bekasi telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Kota Bekasi, 6 Juli 2026  
Kepala Dinas Lingkungan Hidup ;



( Dra. Kiswatiningsih, M.Sc )  
NIP 197512221998032005

# LAMPIRAN

## 1. Kuesioner



### SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DINAS LINGKUNGAN HIDUP PERIODE SKM : Triwulan II Tahun 2026 (01 April 2026 s/d 30 Juni 2026)

JENIS LAYANAN YANG DITERIMA  
Perijinan Persewaan Perumahan  
Kecukupan Pengelolaan  
Lingkungan Hidup (PKSLH)

TANGGAL SURVEI  
2026-06-30 12:46:00

NOMOR RESPONDEN  
8

#### IDENTITAS RESPONDEN

NAMA RESPONDEN  
Yusuf Yudianto

USIA  
30

JENIS KELAMIN  
L

PENDUDUKAN  
SDN Derasul

PEKERJAAN  
Irmawati

NO WHATSAPP (AKTIF)  
0895 365 401 097

#### PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

| NO | PERTANYAAN                                                                                            | JAWABAN                                      |                                                              |                                             |                                                          |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| 1  | Bagaimana pendapat Anda tentang ketepatan pelayanan pemerintah dalam pelayanan lingkungan hidup?      | <input type="radio"/> Tidak sesuai           | <input checked="" type="radio"/> Kurang sesuai               | <input type="radio"/> Sesuai                | <input checked="" type="radio"/> Sangat sesuai           |
| 2  | Bagaimana pendapat Anda tentang ketepatan pelayanan pemerintah dalam pelayanan lingkungan hidup?      | <input type="radio"/> Tidak sesuai           | <input checked="" type="radio"/> Kurang sesuai               | <input type="radio"/> Sesuai                | <input checked="" type="radio"/> Sangat sesuai           |
| 3  | Bagaimana pendapat Anda tentang ketepatan waktu penyelesaian produk pelayanan?                        | <input type="radio"/> Tidak cepat            | <input checked="" type="radio"/> Kurang cepat                | <input type="radio"/> Cepat                 | <input checked="" type="radio"/> Sangat cepat            |
| 4  | Bagaimana pendapat Anda tentang ketepatan biaya pelayanan lingkungan hidup yang diberikan pemerintah? | <input type="radio"/> Tidak sesuai           | <input checked="" type="radio"/> Kurang sesuai               | <input type="radio"/> Sesuai                | <input checked="" type="radio"/> Sangat sesuai           |
| 5  | Bagaimana pendapat Anda tentang ketepatan waktu pelayanan lingkungan hidup yang diberikan pemerintah? | <input type="radio"/> Tidak sesuai           | <input checked="" type="radio"/> Kurang sesuai               | <input type="radio"/> Sesuai                | <input checked="" type="radio"/> Sangat sesuai           |
| 6  | Bagaimana pendapat Anda tentang ketepatan pelayanan pemerintah dalam pelayanan lingkungan hidup?      | <input type="radio"/> Tidak cepat            | <input checked="" type="radio"/> Kurang cepat                | <input type="radio"/> Cepat                 | <input checked="" type="radio"/> Sangat cepat            |
| 7  | Bagaimana pendapat Anda tentang ketepatan pelayanan pemerintah dalam pelayanan lingkungan hidup?      | <input type="radio"/> Tidak sesuai dan murah | <input checked="" type="radio"/> Kurang sesuai dan murah     | <input type="radio"/> Sesuai dan mahal      | <input checked="" type="radio"/> Sangat sesuai dan murah |
| 8  | Bagaimana pendapat Anda tentang ketepatan pelayanan pemerintah dalam pelayanan lingkungan hidup?      | <input type="radio"/> Tidak                  | <input checked="" type="radio"/> Cukup                       | <input type="radio"/> Baik                  | <input checked="" type="radio"/> Sangat baik             |
| 9  | Bagaimana pendapat Anda tentang ketepatan pelayanan pemerintah dalam pelayanan lingkungan hidup?      | <input type="radio"/> Tidak ada              | <input checked="" type="radio"/> Ada tetapi tidak terjangkau | <input type="radio"/> Banyak dan terjangkau | <input checked="" type="radio"/> Tidak ada dan baik      |

SARAN DAN MASUKAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN  
OR



**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
DINAS LINGKUNGAN HIDUP  
PERIODE SKM : Triwulan II Tahun 2026 (01 April 2026 s/d 30 Juni 2026)**

**JENIS LAYANAN YANG DITERIMA**  
Pengelolaan Sampah Rumah  
Tangga atau Sjenis Lainnya  
Rumah Tangga

**TANGGAL SURVEI**  
2026-06-26 15:00:11

**NOMOR RESPONDEN**  
20

**IDENTITAS RESPONDEN**

**NAMA (OFFISIAL)**  
Deden wahyudin

**USIA**  
39

**JENIS KELAMIN**  
L

**PENDUDUKAN**  
SD/Desa/Perumahan

**PEKERJAAN**  
PNS

**NO WHATSAPP/ALAMAT**  
081907519071

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

| NO | PERTANYAAN                                                                                                  | PENILAIAN                                    |                                                  |                                                           |                                               |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
|    |                                                                                                             | 1                                            | 2                                                | 3                                                         | 4                                             |
| 1  | Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan pemenuhan pelayanan dengan cara pelayanan yang diberikan?      | <input type="radio"/> Tidak sesuai           | <input type="radio"/> Sangat sesuai              | <input checked="" type="radio"/> Sesuai                   | <input type="radio"/> Sangat sesuai           |
| 2  | Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan prosedur pelayanan untuk penanganan keluhan?                   | <input type="radio"/> Tidak sesuai           | <input type="radio"/> Kurang sesuai              | <input checked="" type="radio"/> Sesuai                   | <input type="radio"/> Sangat sesuai           |
| 3  | Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu penyelesaian untuk pelayanan?                            | <input type="radio"/> Tidak cepat            | <input type="radio"/> Kurang cepat               | <input checked="" type="radio"/> Cepat                    | <input type="radio"/> Sangat cepat            |
| 4  | Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan biaya dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat?         | <input type="radio"/> Tidak sesuai           | <input type="radio"/> Kurang sesuai              | <input checked="" type="radio"/> Sesuai                   | <input type="radio"/> Sangat sesuai           |
| 5  | Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan prosedur pelayanan yang diberikan dengan biaya yang diberikan? | <input type="radio"/> Tidak sesuai           | <input type="radio"/> Kurang sesuai              | <input checked="" type="radio"/> Sesuai                   | <input type="radio"/> Sangat sesuai           |
| 6  | Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan penanganan keluhan dari masyarakat?                            | <input type="radio"/> Tidak kompeten         | <input type="radio"/> Kurang kompeten            | <input checked="" type="radio"/> Kompeten                 | <input type="radio"/> Sangat kompeten         |
| 7  | Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan pemenuhan pelayanan terkait keluhan dari masyarakat?           | <input type="radio"/> Tidak sesuai dan cepat | <input type="radio"/> Kurang sesuai dan cepat    | <input checked="" type="radio"/> Sesuai dan cepat         | <input type="radio"/> Sangat sesuai dan cepat |
| 8  | Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan sarana dan prasarana yang disediakan?                          | <input type="radio"/> Buruk                  | <input type="radio"/> Cukup                      | <input checked="" type="radio"/> Baik                     | <input type="radio"/> Sangat baik             |
| 9  | Bagaimana pendapat Saudara tentang pemenuhan pelayanan yang diterima?                                       | <input type="radio"/> Tidak ada              | <input type="radio"/> Ada tetapi tidak terlayani | <input checked="" type="radio"/> Dengan layanan memuaskan | <input type="radio"/> Dengan layanan baik     |

**SARAN DAN MASUKAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN**

Sudah baik dari pelayanan. Kurang dari armada angkutan sampah, karena sendiri armada angkutan sampah yang kurang baik.

## 2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



3. Publikasi Nilai IKM melalui media elektronik dan non elektronik (Website, Media Sosial, Layar TV di Ruang Layanan, Papan Pengumuman, Papan Reklame, dll)

The image shows a social media post from the official account of the Bekasi City Environment and Urban Planning Office (@dinaslh\_kotabekasi). The post features a large graphic for a survey titled "SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT" (Community Satisfaction Survey) for the 2nd Triwulan (Quarter) of 2026. The graphic includes the logos of the city and the office, and a photo of a woman pointing upwards. The background of the graphic is a green and white geometric pattern with numbers like 29, 3, 7, 13, and 14. The tweet text states that the office achieved a community satisfaction index (IKM) of 84.96. It also expresses appreciation for the community's participation and commitment to improving service quality.

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
SKM Triwulan II tahun 2026  
Dinas Lingkungan Hidup Kota Bekasi

**84.96**

dinaslh\_kotabekasi • Follow  
Bekasi

dinaslh\_kotabekasi • 46m  
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TRIWULAN II TAHUN 2026

Dinas Lingkungan Hidup Kota Bekasi memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 84,96 pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan II Tahun 2026.

Capaian ini menjadi wujud apresiasi masyarakat atas pelayanan yang telah diberikan sekaligus menjadi motivasi bagi kami untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan yang cepat, responsif, transparan, dan profesional.

Terima kasih kepada seluruh masyarakat Kota Bekasi yang telah memberikan kepercayaan, masukan, serta penilaian. Setiap saran yang diberikan menjadi bahan evaluasi untuk menghadirkan

12 46 minutes ago

Login to like or comment.



# LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

DENGAN JENIS LAYANAN

| JENIS LAYANAN                                           | JUMLAH RESPONDEN | IKM PER JENIS LAYANAN |
|---------------------------------------------------------|------------------|-----------------------|
| PENGANGKUTAN SAMPAH                                     | 318              | 87.41                 |
| PENETAPAN PENGEDOKAN<br>LINGKUNGAN HIDUP (PLPH)         | 108              | 83.72                 |
| PENDIRIKAN PERSETUJUAN<br>TEKNIK AIR LINGKUNGAN (PUB)   | 70               | 84.17                 |
| PENDIRIKAN SURAT KEPUTUSAN<br>KELOMPOK (SKK)            | 61               | 82.88                 |
| PENYERAPAN AIR LINGKUNGAN<br>PAMERANAN LINGKUNGAN (SUS) | 61               | 83.11                 |
| PENYERAPAN PERSETUJUAN<br>PENGUMPULAN LINGKUNGAN (SKK)  | 52               | 81.57                 |
| PENYERAPAN KELOMPOK<br>PENGUMPULAN LINGKUNGAN (SKK)     | 52               | 82.43                 |

RERATA IKM PER UNSUR 84.96



dinas\_kotabekasi • Follow  
Bekasi



dinas\_kotabekasi 46m  
HASIL SURVEI KEPUASAN  
MASYARAKAT (SKM) TRIWULAN II  
TAHUN 2026

Dinas Lingkungan Hidup Kota Bekasi  
memperoleh Indeks Kepuasan  
Masyarakat (IKM) sebesar 84.96 pada  
Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)  
Triwulan II Tahun 2026.

Capaian ini menjadi wujud apresiasi  
masyarakat atas pelayanan yang telah  
dibenikan sekaligus menjadi motivasi  
bagi kami untuk terus meningkatkan  
kualitas pelayanan yang cepat,  
responsif, transparan, dan profesional.

Terima kasih kepada seluruh masyarakat  
Kota Bekasi yang telah memberikan  
kepercayaan, masukan, serta penilaian.  
Setiap saran yang diberikan menjadi  
bahan evaluasi untuk menghadirkan



46 minutes ago

Log in to like or comment.

