

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN I 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/ tariff:** 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 1112 orang dan sampel sebanyak 1112 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 1112 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

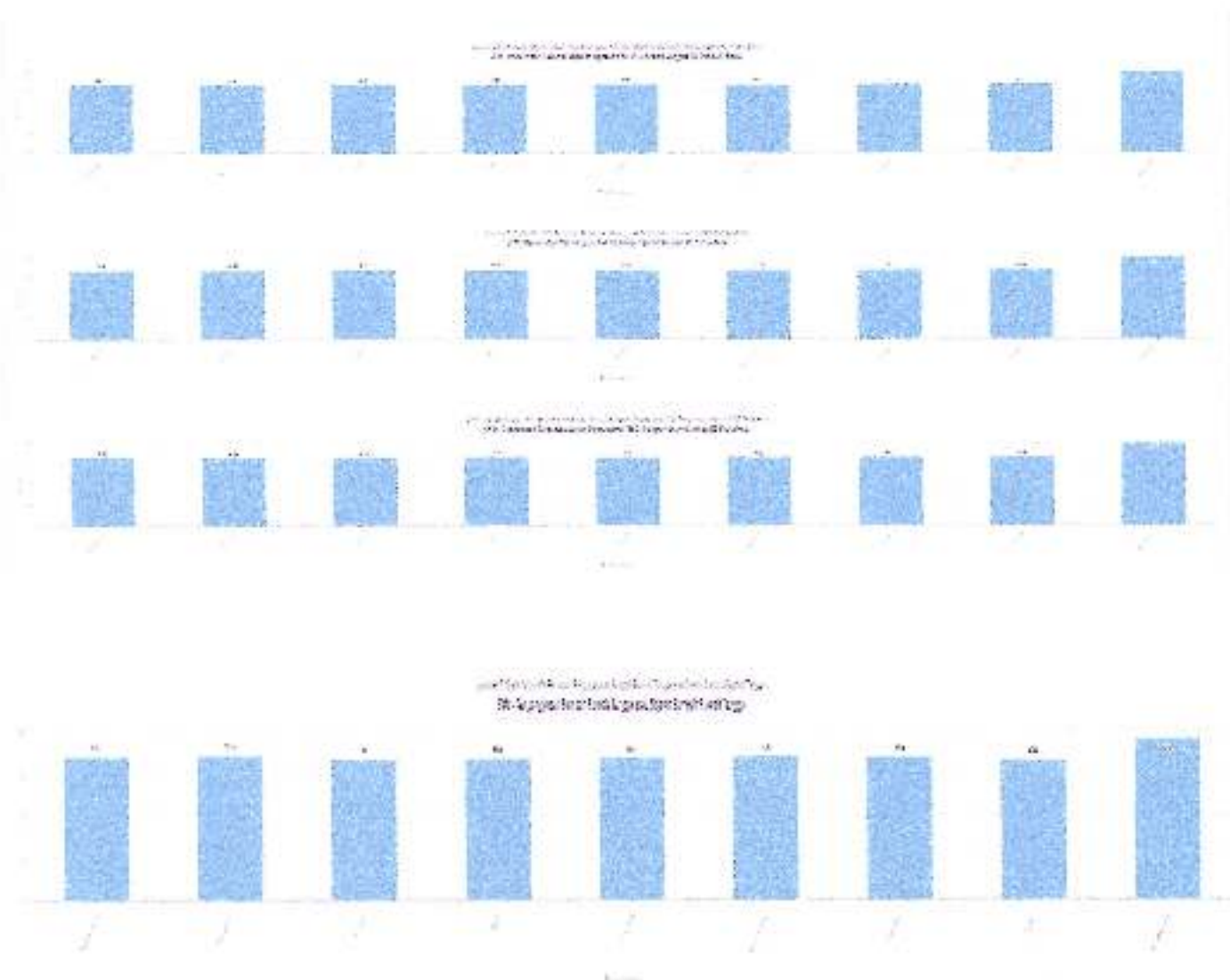
NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Pendidikan	SMA/ sederajat	487	43.79%
2	Pendidikan	S1	232	20.86%
3	Pendidikan	SMP/ sederajat	163	14.66%
4	Pendidikan	SMK/ sederajat	91	8.18%
5	Pendidikan	SD/ sederajat	85	5.85%
6	Pendidikan	S2	48	4.32%
7	Pendidikan	D3	24	2.16%
8	Pendidikan	D1	1	0.09%
9	Pendidikan	D2	1	0.09%
10	Pekerjaan	Lainnya	585	52.61%
11	Pekerjaan	PNS	412	37.05%
12	Pekerjaan	Swasta	78	7.01%
13	Pekerjaan	Wirausaha	37	3.33%
14	Jenis Kelamin	L	935	84.08%
15	Jenis Kelamin	P	177	15.92%
16	Jenis Layanan	Pengangkutan Sampah Rumah Tangga atau Sejenis Sampah Rumah Tangga	397	35.7%
17	Jenis Layanan	Penerbitan Persetujuan Pernyataan	166	14.93%

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		Kesanggupan Pengelolaan Lingkungan Hidup (PKPLH)		
18	Jenis Layanan	Penerbitan Persetujuan Teknis Air Limbah/Emisi	128	11.51%
19	Jenis Layanan	Penerbitan Surat Keputusan Kelayakan Lingkungan (SKKLH)	119	10.7%
20	Jenis Layanan	Penerbitan Surat Kelayakan Operasional (SLO) Pembuangan Air Limbah /Emisi	109	9.8%
21	Jenis Layanan	Penerbitan Persetujuan Teknis Pengumpulan Limbah B3 Skala Kota	98	8.81%
22	Jenis Layanan	Penerbitan Surat Kelayakan Operasional (SLO) Pengumpulan Limbah B3 Skala Kota	95	8.54%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon dan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Sampas	Pengaduan	IKM Per Jenis Layanan
1	Pangangkutan Sampah Rumah Tangga atau Sejenis Sampah Rumah Tangga	397	84.63	85.53	83.00	83.58	84.00	84.83	84.75	82.63	95.28	85.36
2	Penerbitan Persetujuan Penataan Kesanggupan Pengelolaan Lingkungan Hidup (PKPLH)	166	83.58	83.73	83.13	83.58	84.03	83.88	84.03	83.73	96.23	85.11
3	Penerbitan Persetujuan Teknis Air Limbah/Emisi	128	84.18	84.38	84.38	83.00	83.98	84.18	83.98	83.40	97.45	85.44
4	Penerbitan Surat Keputusan	119	82.78	82.78	82.58	82.35	82.58	82.58	82.98	82.58	97.28	84.27

	Kelayakan Lingkungan (SKLH)											
5	Penerbitan Surat Kelayakan Operasional (SLO) Pembuangan Air Limbah /Emisi	109	82.10	81.20	82.10	81.88	82.10	81.65	82.10	82.10	97.48	83.64
6	Penerbitan Persetujuan Teknis Pengumpulan Limbah B3 Skala Kota	98	81.90	81.90	82.15	82.15	81.90	82.15	82.40	82.15	97.70	83.82
7	Penerbitan Surat Kelayakan Operasional (SLO) Pengumpulan Limbah B3 Skala Kota	95	81.85	81.05	81.33	81.85	81.33	81.33	81.33	81.58	97.90	83.27
Rerata IKM Per Unsur			83.50	83.70	82.83	82.93	83.25	83.53	83.60	82.70	96.55	84.73



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek Sarana dan prasarana dan Waktu penyelesaian merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Sarana dan prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 82.7. Selanjutnya Waktu penyelesaian mendapatkan nilai 82.83 adalah nilai terendah kedua. .

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa tidak semua anggota tim memiliki keterampilan yang cukup dalam menggunakan perangkat lunak survei dan direkomendasikan dengan perbaikan berupa mengadakan pelatihan dan workshop secara berkala untuk meningkatkan keterampilan tim. Selain, terdapat keluhan mengenai waktu

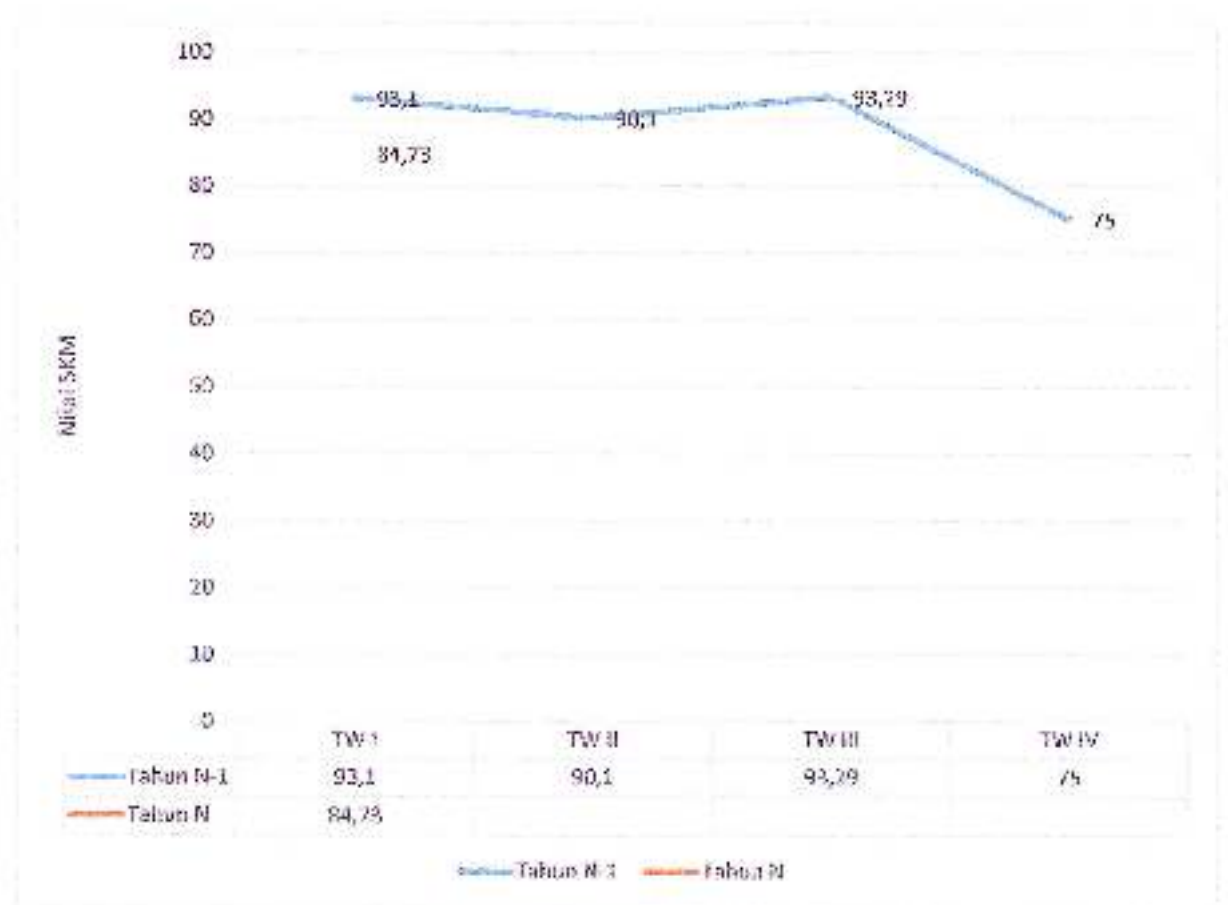
penyelesaian yaitu pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat, layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.

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. 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	Sarana dan prasarana	diperlukan pengadaan/anggaran untuk peningkatan sarana dan prasarana	Mei	Sekretariat
2	Waktu penyelesaian	melakukan pembekalan atau diklat pengembangan pelayanan prima untuk petugas pelayanan	Mei	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 SEBELUMNYA

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

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	75
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	75
3	Waktu penyelesaian	75
4	Biaya / tarif	75
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	75
6	Kompetensi pelaksana	75
7	Perilaku pelaksana	75
8	Sarana dan prasarana	50
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	100

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 (sebelumnya). 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 tanggal 9 Januari 2026	
2	melakukan monitoring dan evaluasi terhadap persyaratan pelayanan	Sudah	Memberikan sosialisasi kepada Masyarakat melalui loket pelayanan dinas lingkungan hidup dan memasang banner serta leaflet yang dilaksanakan pada tanggal 9 Januari 2026	

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 1112 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 397 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Lingkungan Hidup Kota Bekasi, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 84.73. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Lingkungan Hidup Kota Bekasi menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik selama kurun waktu 1 tahun terakhir.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan prasarana dan Waktu penyelesaian.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Dinas Lingkungan Hidup Kota Bekasi telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%
$$\frac{\text{jumlah realisasi kegiatan tindak lanjut}}{\text{jumlah rencana kegiatan tindak lanjut}} \times 100\%$$

$$= \frac{2}{2} \times 100\% = 100\%$$

Kota Bekasi, 02 April 2026

Kepala Dinas Lingkungan Hidup ,



(Dra. Kiswatiningsih., M.Sc)
NIP. 197512221998032005

LAMPIRAN

1. Kuesioner



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DINAS LINGKUNGAN HIDUP

PERIODE SKM : Triwulan I Tahun 2026 (01 Januari 2026 s/d 31 Maret 2026)

JENIS LAYANAN YANG DIKERJAKAN
Pelayanan Perizinan Pertijauan
Kewaspadaan Encermentasi
Lingkungan Hidup (PEPLH)

TANGGAL SURVEI
2026-03-31 15:23:02

NOMOR RESPONDEN
2

IDENTITAS RESPONDEN

NAMA (OPSIONAL)
Yusuf Nikiy Mahkota Ismat

USIA
31

JENIS KELAMIN
L

PENDUDUKAN
SAK/Asisten/et

PEKERJAAN
Lainnya

NO WHATSAPP/AKTIF
0995365256740

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

No	PERTANYAAN	JAWABAN			
		1	2	3	4
1	Bagaimana pendapat saudara tentang keseluruhan pelayanan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan?	☐ Tidak sesuai	☐ Cukup sesuai	☒ Sesuai	☐ Sangat sesuai
2	Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk masyarakat umum?	☐ Tidak mudah	☐ Cukup mudah	☒ Mudah	☐ Sangat mudah
3	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu pelayanan untuk pelayanan?	☐ Tidak cepat	☐ Cukup cepat	☒ Cepat	☐ Sangat cepat
4	Bagaimana pendapat saudara tentang keseriusan dan profesionalitas pelayanan dengan yang diberikan kepada publik?	☐ Tidak serius	☐ Cukup serius	☒ Serius	☐ Sangat serius
5	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian prosedur pelayanan yang diberikan dengan teori yang diberikan?	☐ Tidak sesuai	☐ Cukup sesuai	☒ Sesuai	☐ Sangat sesuai
6	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi dan kemampuan pelayanan dalam memberikan pelayanan?	☐ Tidak kompeten	☐ Cukup kompeten	☒ Kompeten	☐ Sangat kompeten
7	Bagaimana pendapat saudara tentang nilai pelayanan dalam pelayanan terkait lingkungan dan kesehatan?	☐ Tidak sesuai dan layak	☐ Cukup sesuai dan layak	☒ Sesuai dan layak	☐ Sangat sesuai dan layak
8	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana yang diberikan?	☐ Buruk	☐ Cukup	☒ Baik	☐ Sangat baik
9	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan keluhan pengguna layanan?	☐ Tidak ada	☐ Ada tetapi tidak memuaskan	☒ Baik	☐ Sangat baik

SARAN DAN MASUKAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN
Semoga pelayanan lingkungan akan selalu lancar

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



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



4. Publikasi Nilai IKM melalui media non elektronik

