



LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DINAS LINGKUNGAN HIDUP KABUPATEN PASURUAN

TRIWULAN II

TAHUN

2026

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas Rahmat dan Hidayah-Nya, akhirnya laporan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat Kabupaten Pasuruan triwulan 2 tahun 2026 ini dapat terselesaikan. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pasuruan yang selanjutnya sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih baik dalam artian pelayanan yang lebih efektif, efisien dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Penyusunan Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat merupakan amanat dari Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengamanatkan penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik serta wajib mempublikasikan hasil survei kepuasan masyarakat sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang adil, transparan, dan akuntabel.

Akhir kata, kami sampaikan terima kasih atas dukungan dan bantuan berbagai pihak dalam penyusunan laporan ini.

Pasuruan, 7 Juli 2026

Penyusun

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Tujuan	2
1.3. Sasaran	3
1.4. Metode	3
BAB II HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT	5
2.1	5
2.2	5
2.2.1. Jenis Layanan	5
2.2.2. Data Responden	6
2.2.3.	7
2.3	Error! Bookmark not defined.
2.4	13
2.5	15
BAB III REALISASI TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SKM TRIWULAN SEBELUMNYA	14
3.1 Hasil SKM Triwulan Sebelumnya	14
3.2 Rencana Aksi Triwulan Sebelumnya	14
3.3 Tindak Lanjut Rencana Aksi Triwulan Sebelumnya	15
BAB IV KESIMPULAN	17
Daftar Lampiran :	18

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jaringan sosial sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

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 ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamalkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 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. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menjadi suatu agenda yang harus segera diterapkan oleh semua instansi penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya mengukur kinerja dan kualitas pelayanan publik secara terus-menerus dan berkelanjutan. Dalam bagian pengantar Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi menyatakan upaya peningkatan kualitas pelayanan

publik kepada masyarakat merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara terus menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur negara pada semua tingkatan. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, Kementerian PAN RB menetapkan kebijakan tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap unit pelayanan instansi pemerintah. Instrumen IKM ini juga diharapkan dapat memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara objektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja unit pelayanan publik.

Melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dengan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dapat diketahui tingkat kekurangan dan kelemahan kualitas pelayanan yang selanjutnya sebagai bahan pertimbangan penyusunan kebijakan untuk perbaikan pelayanan waktu mendatang, serta sebagai tolok ukur kualitas pelayanan publik di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pasuruan.

Oleh karena itu maka Dinas Lingkungan Hidup sebagai penyelenggara pelayanan publik melaksanakan survei kepuasan masyarakat sebagai upaya untuk memperbaiki pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pasuruan.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2. Tujuan

Pengukuran survei kepuasan masyarakat bertujuan untuk :

1. Mendapatkan suatu gambaran penilaian masyarakat yang lebih objektif terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan selama ini.
2. Mendapatkan *feed back* / umpan balik atas kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan / peningkatan kualitas pelayanan secara berkesinambungan.

3. Sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih baik dalam artian pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

1.3. Sasaran

Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 bahwa sasaran pelaksanaan survei kepuasan masyarakat antara lain :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

1.4. Metode

1. Mengembangkan Kuisisioner

Survei kepuasan masyarakat dilaksanakan secara elektronik melalui aplikasi bukutamu.pasuruankab.go.id yang dikembangkan dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

2. Menetapkan Jumlah Responden

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan pelaksanaan tugas dan fungsi pada Dinas Lingkungan Hidup. Jumlah responden ditentukan sesuai dengan tabel *Krejcie and Morgan* yang terdapat pada Lampiran II Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017.

3. Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat

Tim Pelaksana survei kepuasan masyarakat dibentuk untuk mempermudah proses pelaksanaan dan pelaporan survei kepuasan masyarakat. Pengarah tim adalah kepala Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pasuruan dan pelaksana survei kepuasan masyarakat diketuai Bapak Sekretaris Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pasuruan

4. Rencana Kerja

Kegiatan ini dilaksanakan secara berkala setiap triwulan oleh Dinas Lingkungan Hidup sebagai penyelenggara pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan. Pengguna yang telah menerima layanan dapat mengakses aplikasi survei kepuasan masyarakat secara elektronik pada aplikasi bukutamu.pasuruankab.go.id dan selanjutnya menyusun laporan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat.

BAB II

HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

2.1 Gambaran Umum Survei

Pemberian pelayanan publik oleh penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauh mana penyelenggara pelayanan publik telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Perkembangan kehidupan masyarakat yang sangat dinamis seiring dengan tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, membuat masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pasuruan.

2.2 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

2.2.1. Jenis Layanan

Pada kegiatan survei kepuasan masyarakat triwulan II tahun 2026 dalam mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pasuruan. Hasil SKM pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pasuruan merupakan nilai survei kepuasan masyarakat gabungan dari Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pasuruan dan UPT Laboratorium lingkungan. Adapun UPT di instansi kami sebanyak 1 instansi. Adapun jenis pelayanan yang dilakukan survei antara lain :

1. Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pasuruan, terdiri dari 14 Jenis layanan yaitu :
 - a. Pemeriksaan Formulir UKL-UPL Standar/DPLH

- b. Pemeriksaan SPPL Kegiatan Pemerintah
 - c. Pelayanan Penerbitan Persetujuan Pengangkutan Sampah
 - d. Pelayanan Penerbitan Persetujuan Teknis Pengelolaan Limbah B3 untuk kegiatan pengumpulan Limbah B3 Skala Kabupaten
 - e. Pelayanan Penerbitan Surat kelayakan Operasional (SLO) Pengelolaan Limbah B3 untuk Kegiatan Pengumpulan Limbah B3 Skala Kabupaten
 - f. Persetujuan teknis Pemenuhan Baku Mutu Air Limbah
 - g. Surat Kelayakan Operasional (SLO) IPAL
 - h. Surat Kelayakan Operasional (SLO) Emisi
 - i. Persetujuan Teknis Pemenuhan Baku Mutu Emisi
 - j. Ijin Pemakaman Dan Pemindahan Makam
 - k. Konsultasi
 - l. Sosialisasi
 - m. Data dan Infomasi
 - n. Pengaduan Pelayanan Publik
2. UPT Laboratorium Lingkungan, terdiri dari 1 Jenis layanan yaitu Ijin Pengujian Kualitas Air dan Air Limbah

2.2.2. Data Responden

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pasuruan sebanyak 207 responden survei diperoleh gambaran responden sebagai berikut :

Tabel 2.1. Data Responden

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Prosentase
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	134	64,7 %
		Perempuan	73	35,3%
2	Pendidikan	SD	-	-
		SLTP	-	-
		SLTA	80	38,6%
		DIII	1	0,5%
		S1	126	60,9%
		S2	-	-

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Prosentase
3	Pekerjaan	ASN	-	-
		TNI	-	-
		POLRI	-	-
		Swasta	203	98,1%
		Wirausaha	4	1,9%
		Ibu Rumah Tangga	-	-
		Pelajar/Mahasiswa	-	-
		Petani/Nelayan	-	-
		Pekerja Lepas/Freelance	-	-
		Pensiunan	-	-
		Lainnya	-	-
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	207	100 %
		Disabilitas	-	-
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	-	-
		Disabilitas Intelektual	-	-
		Disabilitas Mental	-	-
		Disabilitas Sensorik	-	-

Sumber: bukutamu.pasuruankab.go.id

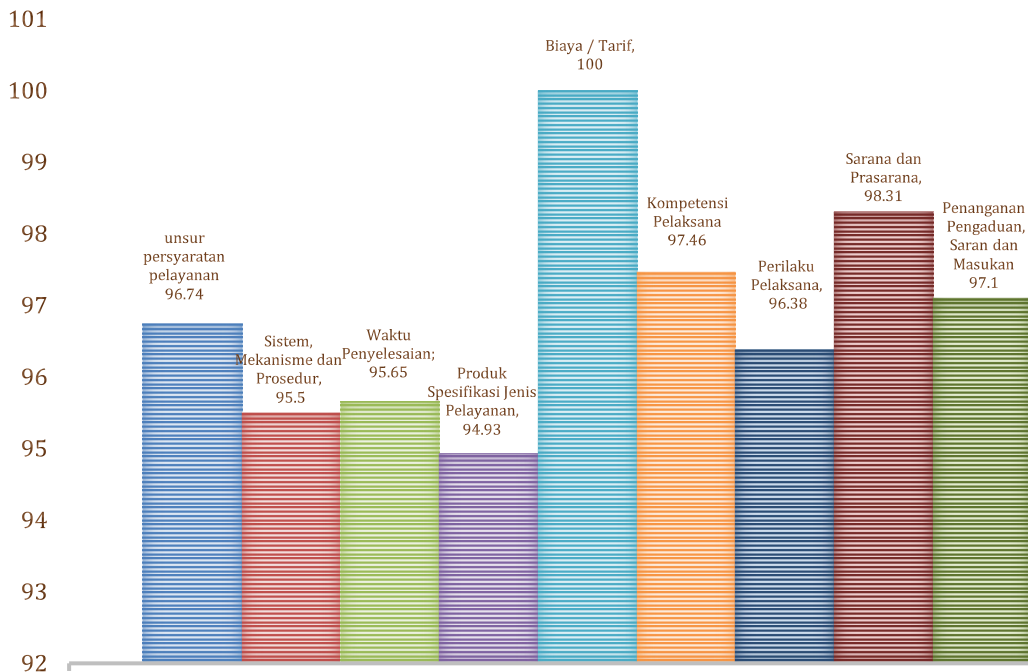
2.2.3. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No	Jenis Layanan	Jumlah Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM Per Jenis Layanan
1.	Konsultasi	56	99.11	99.11	97.77	96.88	100	99.55	98.66	100	98.66	98.76 A
2.	Sosialisasi	14	94.64	91.07	89.29	89.29	100	92.86	92.86	96.43	92.86	93.16 A
3.	Data dan Infomasi	9	100	97.22	97.22	97.22	100	100	97.22	97.22	100	98.36 A
4.	Pengaduan Pelayanan Publik	23	95.65	96.74	96.74	95.65	100	96.74	96.74	96.74	97.83	96.88 A
5.	Pemeriksaan Formulir UKL-UPL Standar/DPLH	20	97.5	98.75	97.5	97.5	100	98.75	98.75	98.75	98.75	98.37A
6.	Pemeriksaan SPPL Kegiatan Pemerintah	25	94	94	94	94	100	95	93	97	96	95.13A
7.	Pelayanan Penerbitan Persetujuan Pengangkutan Sampah	17	100	97.06	95.59	94.12	100	100	95.59	100	95.59	97.45A
8.	Pelayanan Penerbitan Persetujuan Teknis Pengelolaan Limbah B3 untuk kegiatan	14	98.21	98.21	100	96.43	100	100	100	100	100	99.11A

	pengumpulan Limbah B3 Skala Kabupaten											
9.	Pelayanan Penerbitan Surat kelayakan Operasional (SLO) Pengelolaan Limbah B3 untuk Kegiatan Pengumpulan Limbah B3 Skala Kabupaten	1	90.63	90.63	87.5	87.5	100	90.63	90.63	93.75	89.06	91.05A`
10.	Persetujuan teknis Pemenuhan Baku Mutu Air Limbah	6	95.83	95.83	95.83	95.83	100	100	95.83	100	100	97.59A
11.	Surat Kelayakan Operasional (SLO) IPAL	6	91.67	95.83	95.83	95.83	100	95.83	95.83	100	100	96.66A
12.	Surat Kelayakan Operasional (SLO) Emisi	1	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99.9A

13.	Persetujuan Teknis Pemenuhan Baku Mutu Emisi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
14.	Ijin Pemakaman Dan Pemindahan Makam	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
15.	Ijin Pengujian Kualitas Air dan Air Limbah	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Rerata IKM Per Unsur			96.74	96.5	94.93	94.93	100	97.46	96.38	98.31	97.1	
IKM Unit Layanan			96.91 A									
Mutu Unit Layanan / Kategori			Sangat Baik									

IKM PER UNSUR PADA DINAS LINGKUNGAN HIDUP TRIBUNAL II TAHUN 2026



Analisis hasil survei kepuasan masyarakat menggambarkan kondisi pelayanan pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pasuruan yang dijabarkan pada masing-masing variabel pelayanan publik sebagai berikut :

1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pasuruan dalam kategori kinerja pelayanan Sangat Baik dengan nilai sebesar 96.91 A
2. Nilai unsur Biaya/ Tarif (U5) memperoleh nilai persepsi paling tinggi yaitu 100, Hal yang mendorong tingginya capaian unsur Biaya/ Tarif pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pasuruan antara lain karena dalam semua pengurusan layanan tidak di kenakan biaya atau gratis.
3. Nilai terendah pada 3 unsur yaitu Unsur Perilaku pelaksana (U7), Unsur Waktu Penyelesaian (U3) dan Unsur Produk Spesifikasi jenis pelayanan (U4) mendapat nilai persepsi rendah yaitu 96.38, 95.65, 94.93 Hal yang menyebabkan nilai capaian unsur menjadi rendah disebabkan oleh:
 - a. Unsur Perilaku Pelaksana karena dalam penyelesaian masalah pengaduan

lingkungan melibatkan banyak pihak yang menyebabkan agak rumit dalam penyelesaiannya.

- b. Unsur Waktu Penyelesaian karena dalam waktu penyelesaian masalah lingkungan membutuhkan berbagai tenaga ahli sedangkan pegawai DLH kabupaten Pasuruan yg berkompeten di bidang lingkungan sangat terbatas
 - c. Unsur Produk Spesifikasi Jenis pelayanan karena terbatasnya anggaran yang tersedia sehingga memperlambat proses pelayanan.
4. Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut:
- a. Terkadang dalam pengurusan dokumen Lingkungan membutuhkan waktu yang agak lama.
 - b. Kurangnya fasilitas dalam hal penanganan pengaduan.

2.3 Rencana Aksi Perbaikan Nilai Unsur Pelayanan

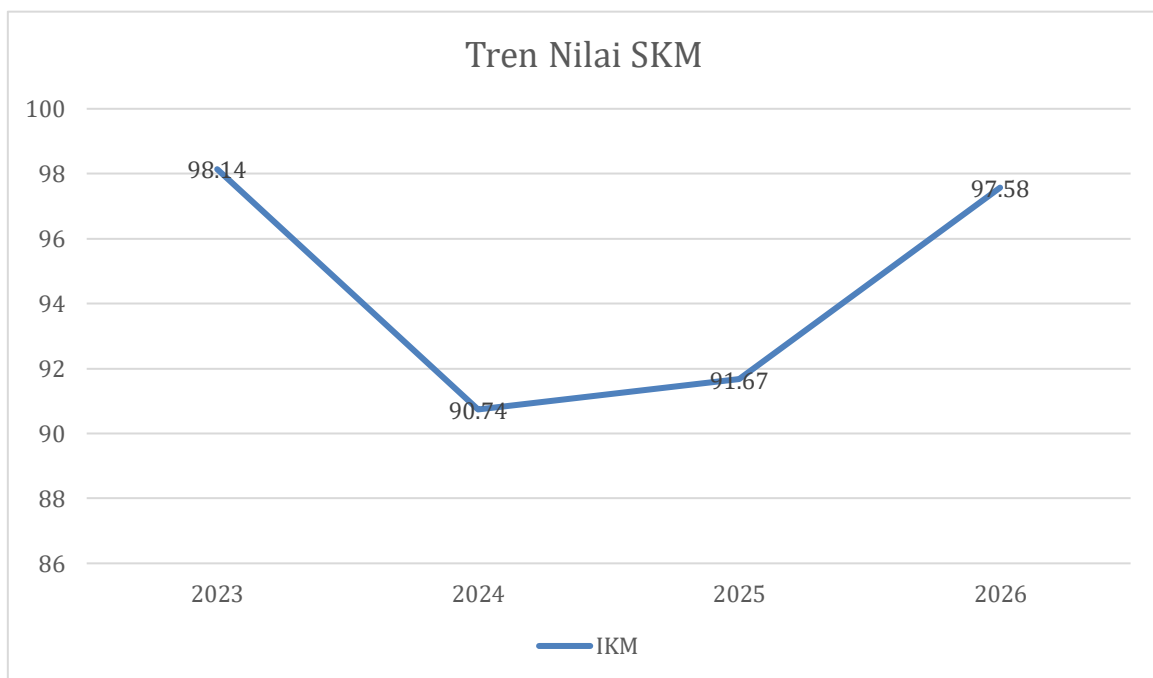
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut :

Tabel 2.12. Rencana Aksi Perbaikan Triwulan 2 Tahun 2026

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	Th 2027	
1	Unsur Perilaku Pelaksana	Mengadakan pelatihan untuk meningkatkan pelayanan	-	-	√	-	-	Kepala Kabupaten Pasuruan DLH
2.	Unsur Waktu Penyelesaian	Mengadakan pelatihan untuk efesiensi waktu penyelesaian masalah Lingkungan	-	-	√	-	-	Kepala Kabupaten Pasuruan DLH
3.	Unsur Produk Spesifikasi Jenis pelayanan	Mempublikasikan jenis layanan DLH Kabupaten Pasuruan	-	-	√	-	-	Kepala Kabupaten Pasuruan DLH

2.4 Tren Nilai SKM

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



BAB III
REALISASI TINDAK LANJUT
PELAKSANAAN SKM TRIWULAN SEBELUMNYA

3.1 Hasil SKM Triwulan Sebelumnya

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pasuruan periode Triwulan 1 thn 2026 menunjukkan angka pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini :

No. Unsur	UNSUR PELAYANAN	NILAI
1.	Persyaratan Pelayanan	97.47
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	97.22
3.	Waktu Penyelesaian	97.47
4.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	96.97
5.	Biaya / Tarif	100
6.	Kompetensi Pelaksana	98.74
7.	Perilaku Pelaksana	98.74
8.	Sarana dan Prasarana	99.49
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	98.99
	NILAI KEPUASAN MASYARAKAT / KATEGORI	98.25 A

3.2 Rencana Aksi Triwulan Sebelumnya

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, telah disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai

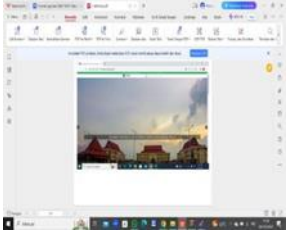
terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Unsur Persyaratan Pelayanan	Mengadakan Sosialisasi kepada masyarakat dan perusahaan mengenai tata cara penyelesaian masalah Lingkungan	-	√	-	-	Kepala DLH Kabupaten Pasuruan
2	Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Mengadakan pelatihan untuk meningkatkan pelayanan	-	√	-	-	Kepala DLH Kabupaten Pasuruan
3	Unsur Produk Spesifikasi Jenis pelayanan	Mempublikasikan jenis Layanan DLH Kabupaten Pasuruan	-	√	-	-	Kepala DLH Kabupaten Pasuruan

3.3 Tindak Lanjut Rencana Aksi Triwulan Sebelumnya

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1.	Mengadakan Sosialisasi kepada masyarakat dan perusahaan mengenai tata cara penyelesaian masalah Lingkungan	Sudah	Pihak DLH memberi penjelasan langsung di saat verifikasi lapangan ke perusahaan ² pada tanggal 22 April 2026 mengenai langkah-langkah penyelesaian masalah lingkungan secara tepat waktu		-
2.	Mengadakan pelatihan untuk meningkatkan pelayanan	sudah	Pihak DLH mendatangi langsung ke perusahaan untuk memberi penjelasan mengenai tata cara penyelesaian masalah lingkungan pada		-

			tanggal 26 Mei 2026		
3.	Mempublikasikan jenis layanan DLH Kabupaten Pasuruan	sudah	Akan lebih mempermudah lagi untuk mempublikasikan jenis layanan dengan memberikan penjelasan langsung di saat verifikasi lapangan ke perusahaan2 bahwa bisa mengakses langsung di situs resmi DLH dan SIPPN pada tanggal 3 Juni 2026	  	

BAB IV KESIMPULAN

Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan 2 Tahun 2026 pada Dinas Lingkungan Hidup kabupaten Pasuruan telah dilaksanakan, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Lingkungan Hidup kabupaten Pasuruan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai IKM 96.91 A
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Unsur Perilaku Pelaksana (U7), Unsur Waktu Penyelesaian (U3) serta unsur Produk spesifikasi jenis Pelayanan (U4).
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur Biaya/ Tarif (U5), unsur Kompetensi Pelaksana (U6) serta Unsur Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U9).

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pasuruan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 % (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)

Pasuruan, 7 Juli 2026
KEPALA DINAS LINGKUNGAN HIDUP
KABUPATEN PASURUAN



Dr. MOHAMMAD NUR KHOLIS S.STP, M.M
Pembina Utama Muda
NIP. 198005061999121001

Daftar Lampiran :

1. Hasil download excel data responden dari aplikasi bukutamu.pasuruankab.go.id
2. SK Tim Pelaksana Monitoring dan Evaluasi SKM thn 2026

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat
Triwulan 2 Tahun 2026 (01 April 2026 s.d. 30 Juni 2026)

96.91 A (Sangat Baik)
Keseluruhan Instansi

U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
96.74	96.5	95.65	94.93	100	97.46	96.38	98.31	97.1

98.76 A (Sangat Baik)								
KONSULTASI								
DINAS LINGKUNGAN HIDUP								
U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
99.11	99.11	97.77	96.88	100	99.55	98.66	100	98.66

93.16 A (Sangat Baik)								
SOSIALISASI								
DINAS LINGKUNGAN HIDUP								
U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
94.64	91.07	89.29	89.29	100	92.86	92.86	96.43	92.86

98.36 A (Sangat Baik)								
DATA DAN INFORMASI								
DINAS LINGKUNGAN HIDUP								
U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
100	97.22	97.22	97.22	100	100	97.22	97.22	100

96.88 A (Sangat Baik)								
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK								
DINAS LINGKUNGAN HIDUP								
U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
95.65	96.74	96.74	95.65	100	96.74	96.74	96.74	97.83

98.37 A (Sangat Baik)								
PEMERIKSAAN FORMULIR UKL-UPL STANDAR/DPLH								
DINAS LINGKUNGAN HIDUP								
U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
97.5	98.75	97.5	97.5	100	98.75	98.75	98.75	98.75

95.13 A (Sangat Baik)

PEMERIKSAAN SPPL KEGIATAN PEMERINTAH

DINAS LINGKUNGAN HIDUP

U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
94	94	94	94	100	95	93	97	96

97.45 A (Sangat Baik)

PELAYANAN PENERBITAN PERSETUJUAN PENGAKUTAN SAMPAH

DINAS LINGKUNGAN HIDUP

U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
100	97.06	95.59	94.12	100	100	95.59	100	95.59

99.11 A (Sangat Baik)

PELAYANAN PENERBITAN PERSETUJUAN TEKNIS PENGELOLAAN LIMBAH B3 UNTUK KEGIATAN PENGUMPULAN LIMBAH B3 SKALA KABUPATEN

DINAS LINGKUNGAN HIDUP

U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
98.21	98.21	100	96.43	100	100	100	100	100

91.05 A (Sangat Baik)

PELAYANAN PENERBITAN SURAT KELAYAKAN OPERASIONAL (SLO) PENGELOLAAN LIMBAH B3 UNTUK KEGIATAN PENGUMPULAN LIMBAH B3 SKALA KABUPATEN

DINAS LINGKUNGAN HIDUP

U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
90.63	90.63	87.5	87.5	100	90.63	90.63	93.75	89.06

97.59 A (Sangat Baik)

PERSETUJUAN TEKNIS PEMENUHAN BAKU MUTU AIR LIMBAH

DINAS LINGKUNGAN HIDUP

U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
95.83	95.83	95.83	95.83	100	100	95.83	100	100

96.66 A (Sangat Baik)

SURAT KELAYAKAN OPERASIONAL (SLO) IPAL

DINAS LINGKUNGAN HIDUP

U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
91.67	95.83	95.83	95.83	100	95.83	95.83	100	100

99.9 A (Sangat Baik)

SURAT KELAYAKAN OPERASIONAL (SLO) EMISI

DINAS LINGKUNGAN HIDUP

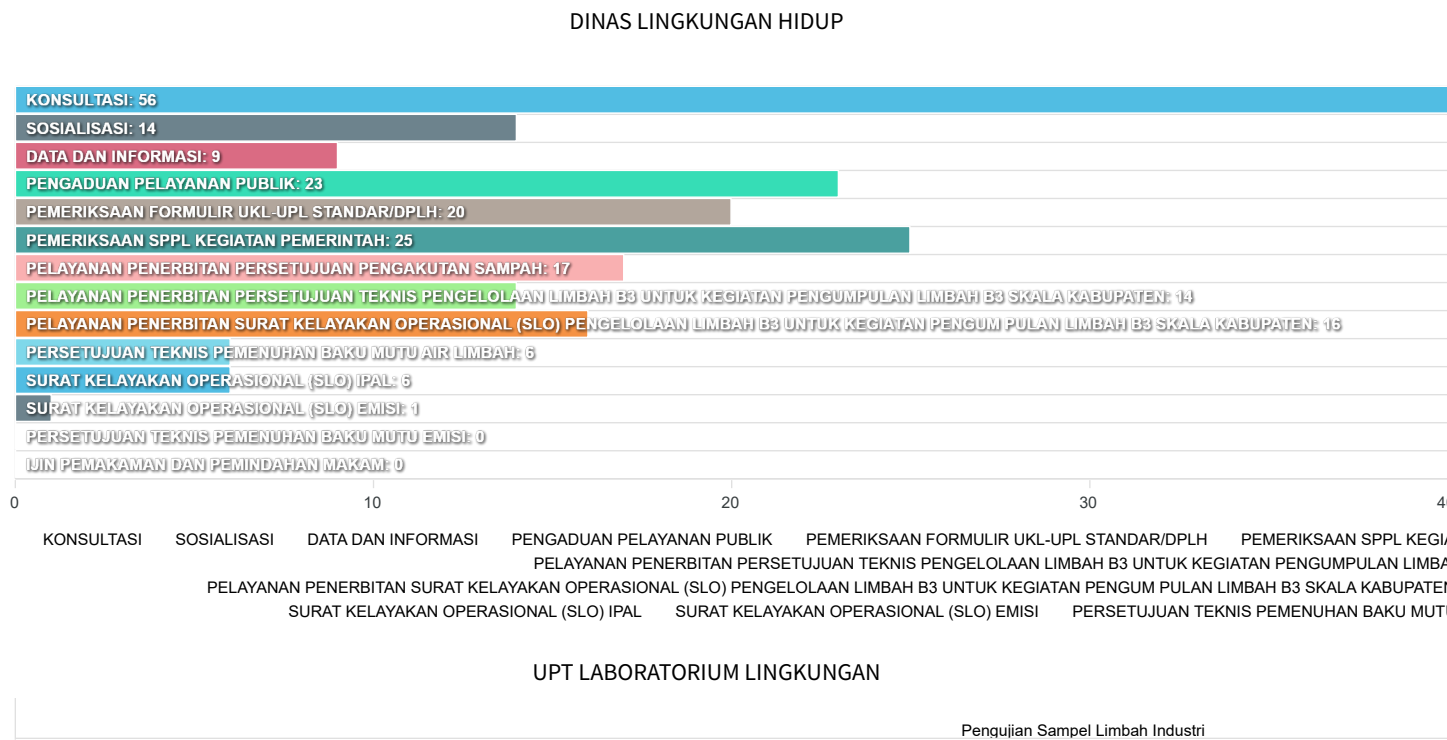
U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
100	100	100	100	100	100	100	100	100

0 E (Dibawah Ambang)								
PERSETUJUAN TEKNIS PEMENUHAN BAKU MUTU EMISI								
DINAS LINGKUNGAN HIDUP								
U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
0	0	0	0	0	0	0	0	0

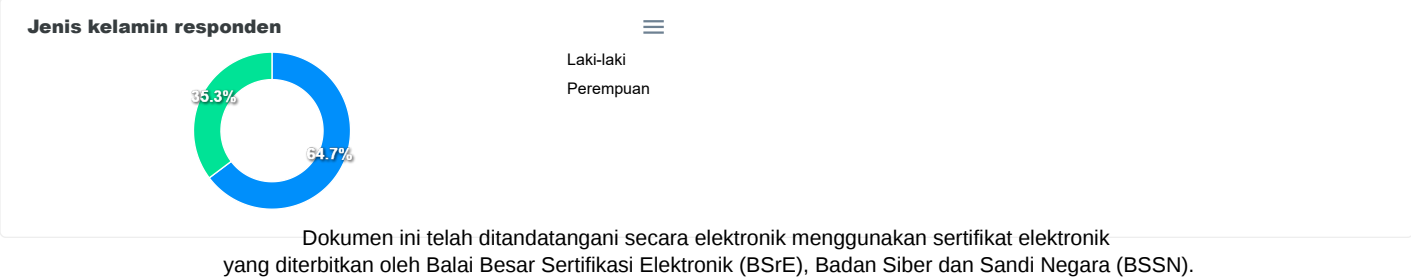
0 E (Dibawah Ambang)								
IJIN PEMAKAMAN DAN PEMINDAHAN MAKAM								
DINAS LINGKUNGAN HIDUP								
U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
0	0	0	0	0	0	0	0	0

0 E (Dibawah Ambang)								
Pengujian Sampel Limbah Industri								
UPT LABORATORIUM LINGKUNGAN								
U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
0	0	0	0	0	0	0	0	0

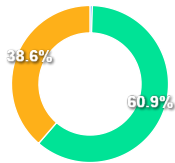
Ringkasan Layanan



Ringkasan Responden

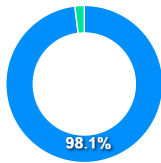


Pendidikan Terakhir Responden



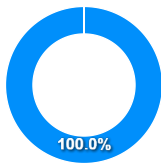
- DIII
- S1
- SMA

Pekerjaan Responden



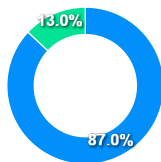
- Swasta
- Wirausaha

Responden Penyandang Disabilitas



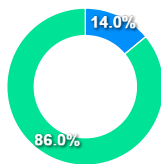
- Non Disabilitas

Respon Unsur 1



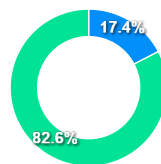
- Sangat Sesuai
- Sesuai

Respon Unsur 2



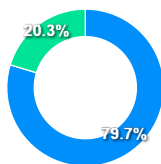
- Mudah
- Sangat Mudah

Respon Unsur 3



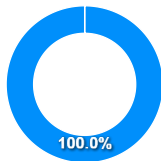
- Cepat
- Sangat Cepat

Respon Unsur 4



- Sangat Sesuai
- Sesuai

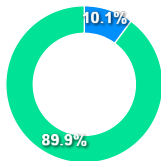
Respon Unsur 5



Sesuai



Respon Unsur 6

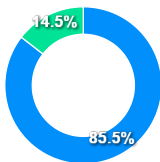


Kompeten

Sangat Kompeten



Respon Unsur 7

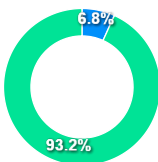


Sangat Sopan dan Ramah

Sopan dan Ramah



Respon Unsur 8

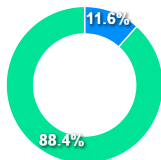


Baik

Sangat Baik



Respon Unsur 9



Berfungsi kurang maksimal

Dikelolah dengan baik



- init : 0.0057 detik
- chart_kelamin : 0.0224 detik
- chart_pendidikan : 0.0072 detik
- chart_pekerjaan : 0.007 detik
- chart_disabilitas : 0.0072 detik
- chart_data_ringkasan : 0.016 detik
- chart_data_layanan : 0.0181 detik
- skm_instansi : 0.0038 detik
- skm_layanan : 0.0124 detik
- total : 0.0998 detik



PEMERINTAH KABUPATEN PASURUAN
DINAS LINGKUNGAN HIDUP
Kompleks Perkantoran Pemerintah Kabupaten Pasuruan
Jl. Raya Raci Km. 9 Bangil Kode Pos 67153
Pos-el dlh.kabpasuruan1@gmail.com

KEPUTUSAN KEPALA DINAS LINGKUNGAN HIDUP KABUPATEN PASURUAN
NOMOR : 060/ 08/ 110 /2026

TENTANG

TIM PELAKSANA MONITORING DAN EVALUASI
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT ELEKTRONIK
KABUPATEN PASURUAN

DINAS LINGKUNGAN HIDUP KABUPATEN PASURUAN,

- Menimbang** : Bahwa dalam rangka efektivitas pelaksanaan dan legalitas tim pelaksana monitoring dan evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Elektronik pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UPP) di Kabupaten Pasuruan, maka perlu menetapkan Tim Pelaksana monitoring dan evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Elektronik Kabupaten Pasuruan Tahun 2026 dengan Keputusan Kepala Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pasuruan;
- Mengingat** :
 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pemerintahan Daerah Kabupaten di Djawa Timur sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1965;
 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019;
 4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
 5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 6. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019;
 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018;

- 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- 9. Peraturan Daerah Kabupaten Pasuruan Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik;
- 10. Peraturan Daerah Kabupaten Pasuruan Nomor 8 Tahun 2021 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU : Tim Pelaksana Monitoring dan Evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Elektronik Kabupaten Pasuruan dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran I Keputusan ini.
- KEDUA : Tim sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU bertugas melaksanakan monitoring dan evaluasi pelaksanaan SKM Elektronik kepada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UPP) di Kabupaten Pasuruan dengan berpedoman pada Lampiran II Keputusan ini.
- KETIGA : Pelaksanaan monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada diktum KEDUA dilaksanakan setiap tribulan dan dilaporkan kepada Kepala Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pasuruan setiap akhir tahun.
- KEEMPAT : Membebaskan biaya yang dikeluarkan sebagai akibat ditetapkannya keputusan ini dibebankan pada Dokumen Pelaksanaan Anggaran Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pasuruan Tahun 2026;
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Pasuruan
pada tanggal, 5 Januari 2026

KEPALA DINAS LINGKUNGAN HIDUP
KABUPATEN PASURUAN,



Dr. MOHAMMAD NUR KHOLIS S.STP, MM

TEMBUSAN :

1. Badan Perencanaan
Pembangunan, Riset, Dan
Inovasi Daerah Kabupaten
Pasuruan;
2. Inspektur Kabupaten Pasuruan;
3. Bagian Hukum Sekretariat
Kabupaten Pasuruan;

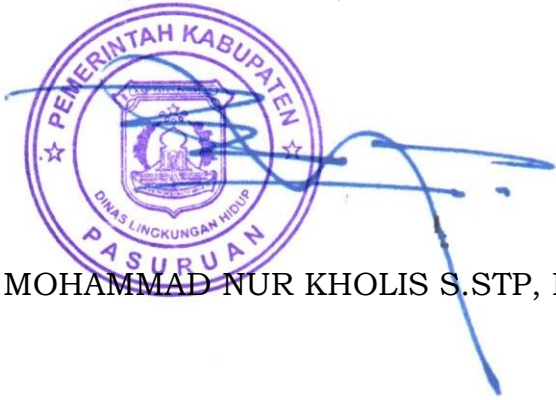
LAMPIRAN I : KEPUTUSAN KEPALA DLH
KABUPATEN PASURUAN
NOMOR : 060/ 08 / 110/2026
TANGGAL : 5 Januari 2026

SUSUNAN TIM MONITORING DAN EVALUASI
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) ELEKTRONIK
KABUPATEN PASURUAN TAHUN 2026

NO	JABATAN DALAM TIM	KETERANGAN JABATAN / INSTANSI
I	Pengarah	Kepala Dinas Lingkungan Kabupaten Pasuruan
II	Penanggung jawab	Sekretaris Dinas Lingkungan Kabupaten Pasuruan
III	Ketua	Kasubag Umum dan Kepegawaian
IV	Anggota	1. Pengendali Dampak Lingkungan Ahli Muda (Pemeliharaan Lingkungan Hidup) 2. Pengendali Dampak Lingkungan Ahli Muda (IRK) 3. Pengendali Dampak Lingkungan Ahli Muda (Kajian Dampak Lingkungan) 4. Pengendali Dampak Lingkungan Ahli Muda (Pengelolaan B3 dan Limbah B3) 5. Penyuluh Lingkungan Hidup Ahli Muda (Pengurangan Sampah) 6. Penyuluh Lingkungan Hidup Ahli Muda (Pencegahan, Pencemaran dan Kerusakan Lingkungan Hidup) 7. Penyuluh Lingkungan Hidup Ahli Muda (Pemulihan, Pencemaran dan Kerusakan Lingkungan Hidup) 8. Penyuluh Lingkungan Hidup Ahli Muda (Penanggulangan, Pencemaran dan Kerusakan Lingkungan Hidup) 9. Pengawas Lingkungan Hidup Ahli Muda (Penegakan Hukum Lingkungan Hidup)

		10.Pengendali Dampak Lingkungan Ahli Muda (Pengaduan dan Penyelesaian Sengketa Lingkungan Hidup) 11.Penyuluh Lingkungan Hidup Ahli Muda (Peningkatan Kapasitas Lingkungan Hidup)
--	--	--

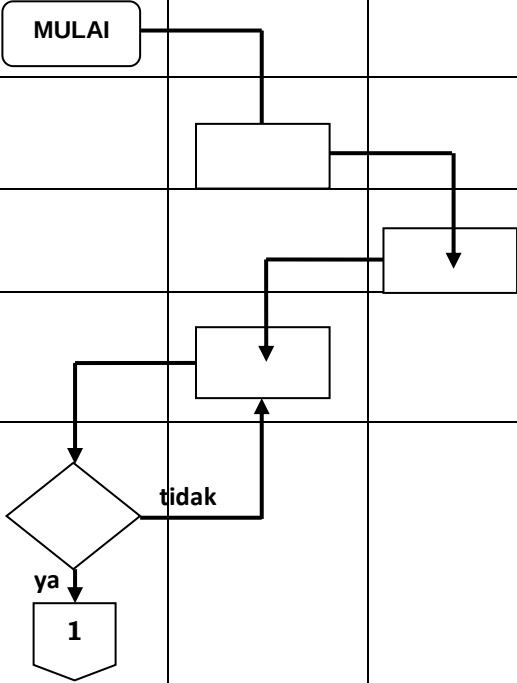
KEPALA DINAS LINGKUNGAN HIDUP
KABUPATEN PASURUAN,



Dr. MOHAMMAD NUR KHOLIS S.STP, M.M

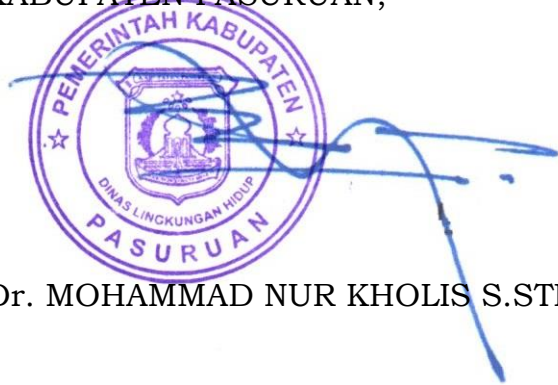
LAMPIRAN II :KEPUTUSAN DLH
KABUPATEN PASURUAN
NOMOR : 060/ 08 / 110/2026
TANGGAL : 5 Januari 2026

SOP MONITORING DAN EVALUASI SKM ELEKTRONIK

NO	URAIAN	PELAKSANA KEGIATAN				MUTU BAKU		
		KEPALA DINAS LINGKUNGAN HIDUP	PEJABAT FUNGSIONAL PELAYANAN PUBLIK	ADMIN SKM	UPP (UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN)	PERSYARATAN/ KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT
1	Memerintahkan Subko untuk melaksanakan Monitoring dan Evaluasi SKM Elektronik					Instruksi Monitoring dan Evaluasi SKM Elektronik	1 Hari	Instruksi Monitoring dan Evaluasi SKM Elektronik
2	Melaksanakan dan Koordinasi persiapan pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi SKM Elektronik					Instruksi Monitoring dan Evaluasi SKM Elektronik	1 Hari	Koordinasi pelaksanaan SKM Elektronik
3.	Menyediakan data rekap IKM per tribulan dari aplikasi buku tamu.pasuruankab.go.id					Data bukutamu dari aplikasi bukutamu.pasuruankab.go.id	1 Hari	Data Rekap IKM Tribulan
4.	Mengonsep Surat Permohonan Laporan Tribulan					Konsep Surat Permohonan Laporan Tribulan	Sesuai Kondisi	Surat Permohonan Laporan IKM Tribulan
5.	Menandatangani Surat Permohonan Laporan SKM Tribulan					Surat Permohonan Laporan IKM Tribulan	2 jam	Surat Permohonan Lap. Tribulan SKM yang sudah ditandatangani

6.	Memeriksa Laporan SKM Unit Penyelenggara Pelayanan (UPP)					Data Laporan SKM	1 Hari	Hasil Laporan SKM Unit Penyelenggara Pelayanan (UPP)
7.	Menyusun Laporan SKM Dinas Lingkungan Hidup					Hasil Laporan SKM Unit Penyelenggara Pelayanan (UPP)	1 Hari	Laporan SKM DLH Kabupaten Pasuruan
8.	Melakukan pengecekan Laporan SKM Tribulan ke Pemda					Laporan SKM Pemerintah Daerah	1 hari	Hasil Laporan SKM DLH Kabupaten Pasuruan
9.	Kepala Dinas Lingkungan Hidup menandatangani Laporan SKM Tribulan					Pengajuan penandatanganan Laporan SKM Pemerintah Daerah	1 hari	Laporan SKM DLH Kabupaten Pasuruan
10.	Admin mengirim Laporan SKM ke Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Pasuruan		SELESAI			Laporan SKM Pemerintah Daerah	1 hari	Hasil Laporan SKM Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pasuruan ke Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Pasuruan

KEPALA DINAS LINGKUNGAN HIDUP
KABUPATEN PASURUAN,



Dr. MOHAMMAD NUR KHOLIS S.STP, M.M