



# **LAPORAN**

## **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PELAYANAN TERPADU SATU PINTU BIDANG LINGKUNGAN HIDUP 2021**

**KEMENTERIAN LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN  
BIRO UMUM, SEKRETARIAT JENDERAL  
JULI 2021**

## KATA PENGANTAR

Penyelenggaraan pelayanan publik dalam memberikan pelayanan yang baik, cepat dan akurat telah menjadi keniscayaan. Hal ini tercermin dari efektifitas dan efisiensi setiap kegiatan. Semakin cepat dan akurat pelayanan yang diberikan maka pelayanan akan semakin baik. Ekspektasi masyarakat yang semakin tinggi akan pelayanan publik dari pemerintah adalah sesuatu yang harus dipenuhi. Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik akan meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah dan sebagai kesiapan menghadapi era globalisasi yang semakin kompetitif.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik oleh birokrasi adalah salah satu bentuk perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping juga sebagai abdi negara. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik, dibutuhkan Kriteria Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan melalui metode survei.

Sehubungan dengan hal tersebut, Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Bidang Lingkungan Hidup, Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan selaku penyelenggara pelayanan publik telah melakukan survei yang dilaksanakan pada Bulan Mei 2021 guna mengetahui IKM. Melalui hasil survei ini, selain dapat mengetahui nilai IKM juga diharapkan dapat mengidentifikasi unsur prioritas yang harus diperbaiki oleh PTSP guna meningkatkan mutu pelayanan publik.

Jakarta, Juli 2021

Kepala Biru Umum,



Samidi

NIP 19620721 198703 1 001

**Laporan**  
**Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Semester I Tahun 2021**  
**Pelayanan Terpadu Satu Pintu**  
**Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan**

**I. PENDAHULUAN**

**I.1 Latar Belakang**

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) bidang lingkungan hidup sebagai penyelenggara pelayanan publik pada Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan (KLHK) dituntut dapat memberikan pelayanan secara berkelanjutan. Adanya bencana pandemi Covid-19 yang terjadi, pemerintah Indonesia memberlakukan kebijakan pembatasan sosial yang berlaku dimasyarakat, hal ini berdampak pada penyelenggaraan pelayanan publik di PTSP-KLHK, seperti adanya kebijakan protokol pencegahan Covid-19 yang harus diterapkan, pengurangan waktu pelayanan dan pengurangan tatap muka dengan kebijakan bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) untuk bekerja dari rumah atau *Work From Home* (WFH). Penyelenggaraan Pelayanan publik harus tetap berjalan setidaknya pemberian pelayanan minimum dan hak masyarakat tetap terpenuhi sesuai amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, guna penyesuaian terkait kebijakan masa pandemi Covid-19 tersebut, PTSP-KLHK melakukan inovasi pelayanan salah satunya memanfaatkan teknologi secara optimal dengan melakukan perubahan tata cara pelayanan perizinan dan non perizinan, dimana pelayanan secara tatap muka dialihkan melalui daring, surat elektronik, telepon, dan jasa pengiriman.

Perubahan tata cara pelayanan tersebut berlangsung sejak tahun 2020, karena itu PTSP-KLHK perlu melakukan evaluasi pelayanan yaitu dengan melakukan survey dan penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk memastikan penyelenggaraan pelayanan selama pandemi covid-19 telah sesuai standar yang telah ditetapkan.

**I.2 Maksud dan Tujuan**

**A. Maksud**

Maksud Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kementerian Lingkungan Hidup (KLHK) khususnya di PTSP bidang Lingkungan Hidup periode semester I tahun 2021.

## B. Tujuan

Tujuan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini adalah sebagai berikut:

- Evaluasi pelayanan selama masa pandemi covid-19
- Mengetahui perbandingan kualitas pelayanan
- Mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap mutu dan kualitas pelayanan

### I.3 Jadwal Kegiatan

Jadwal penyusunan kegiatan survei kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

- Persiapan : Tanggal 20 Mei s/d 24 Mei 2021
- Pengisian kuesioner : Tanggal 24 Mei s/d 31 Mei 2021
- Penyusunan dan pelaporan : tanggal 1 Juni s/d 22 Juni 2021

## II. METODELOGI PENYUSUNAN

### II.1 Metode Survei

Survei dilakukan dengan pendekatan metode kualitatif menggunakan pengukuran skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuisisioner (angka), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Skala *likert* dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *likert*, responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Survei dilakukan terhadap sampel dari populasi data akun member yang terdaftar di sistem PTSP Online. Populasi didefinisikan sebagai seluruh pemohon yang mengajukan permohonan layanan di PTSP, sampel diambil dengan metode *random sampling* sebanyak 561 pemohon. Penentuan jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan pendekatan tabel Sampel Morgan dan Krejcie.

### II.2 Teknik Pengumpulan Data

Data diambil dari kuisisioner kepuasan pelanggan yang diisi secara elektronik dan terintegrasi dengan sistem layanan online PTSP di laman <http://ptsp.menlhk.go.id>. Survei dilaksanakan pada tanggal 24-31 Mei 2021

### II.3 Variabel Pengukuran IKM

Variabel dari pengukuran ini terdiri dari beberapa unsur, diantaranya:

1. Karakteristik responden
2. Unsur Kepuasan Pelayanan
  - Kejelasan informasi petugas layanan
  - Sikap petugas Layanan
  - Responsif petugas layanan
  - Ketiadaan pemberian Imbalan
  - Kecepatan petugas layanan
  - Perubahan Prosedur layanan
  - Peran PTSP online
  - Keandalan petugas layanan
  - Kompetensi petugas layanan
  - Ketentuan waktu pelayanan
  - Kepuasan pelanggan

### II.4 Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilakukan dengan menggunakan skala *Likert*, yaitu berdasarkan skor 1–4 untuk kategori penilaian tidak baik sampai dengan sangat baik. Analisis selanjutnya dilakukan dengan melakukan konversi ke dalam skala 100 dan kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan Tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan. tabel 1 sebagai berikut:

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1.00 – 2.5996	25.00 – 64.99	D	Tidak Baik
2	2.60 – 3.064	65.00 – 76.60	C	Kurang Baik
3	3.0644 – 3.532	76.61 – 88.30	B	Baik
4	3.5324 – 4.00	88.31 – 100.00	A	Sangat Baik

Sumber: Peraturan Menpan-rb no.14 tahun 2017      tabel 1

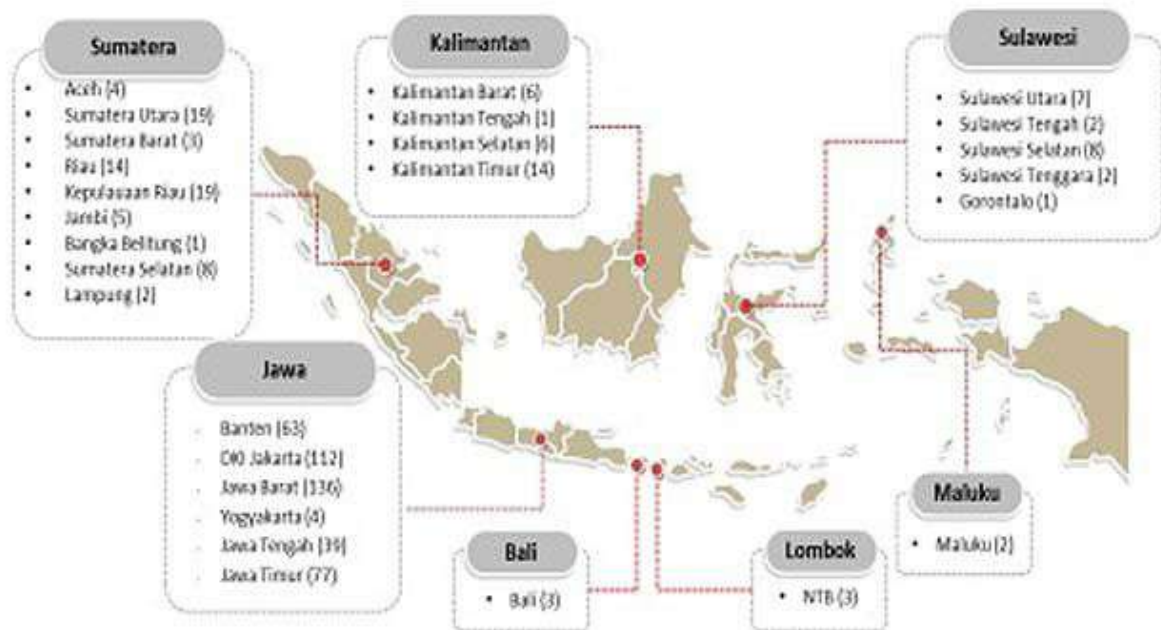
## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara layanan publik PTSP–KLHK periode semester 1 tahun 2021 selama sebagai berikut :

### III.1 Karakteristik Responden

- Pola Sebaran

Pengguna layanan PTSP yang menjadi responden dalam survei kepuasan masyarakat tahun 2021 sebanyak 561 orang yang tersebar dari berbagai wilayah di Indonesia. Data sebaran dapat dilihat pada gambar berikut:



- Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



- Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan



Sebagian besar responden yang mengikuti survey adalah yang berpendidikan D3/S1/S2/S3, dimana 479 orang, selanjutnya diikuti tingkat SMA sebanyak 80 orang, tingkat SMP dan SD 1 orang.

- Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan  
Berdasarkan jenis pekerjaan, pekerja swasta sangat mendominasi dalam pengisian survey yaitu sebanyak 441 orang. Sementara sisanya didominasi oleh wirausaha sebanyak 58 orang, PNS 15 orang dan lainnya sebanyak 47 orang



- Responden Berdasarkan Usia



Berdasarkan karakteristik kelompok usia sebagian besar responden adalah berusia 30-40 tahun dimana terdapat 223 orang. Berturut-turut diikuti, kelompok usia 24-29 tahun 174 orang kelompok usia > 40 tahun 141 orang dan kelompok usia 17-23 tahun sebanyak 23 orang.

### III. 2 Unsur Pelayanan

Survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara layanan publik PTSP – KLHK untuk tahun 2021 menggunakan 11 unsur, dimana hasil survey adalah sebagai berikut:

No.	Parameter yang diamati	IKM hasil Konversi	Kinerja
1	Keahlian petugas	74,69	Kurang Baik
2	Sikap petugas layanan	78,12	Baik
3	responsif petugas layanan	72,50	Kurang Baik
4	ketiadaan pemberian imbalan layanan	98,75	Sangat Baik
5	kecepatan sistem layanan	71,48	Kurang Baik
6	prosedur layanan	71,48	Kurang Baik
7	Peran PTSP Online	78,92	Baik
8	keandalan petugas layanan	71,46	Kurang Baik
9	kompetensi petugas layanan	77,76	Baik
10	ketentuan waktu pelayanan	75,53	KurangBaik
11	kepuasan pelanggan	74,29	Kurang Baik
<b>Total IKM</b>		<b>76.91</b>	<b>Baik</b>

Tabel 2

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara layanan publik PTSP – KLHK tahun 2021 selama pandemi covid-19 sebagaimana disajikan pada Tabel 2, Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pelayanan publik yang diperoleh adalah sebesar



76,91. Apabila standar nilai mengacu kepada Peraturan Menpanrb No. 14 Tahun 2017 menggunakan tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan (Tabel 1), maka nilai berada pada interval nilai 76,60 – 88,30 yang artinya kinerja unit pelayanan PTSP-KLHK berada di kategori baik. Apabila dibandingkan dengan kinerja tahun lalu dengan nilai 76,05, terdapat peningkatan nilai sebesar 0,86, sehingga terdapat perubahan kategori kinerja dari kurang baik menjadi baik.

Hasil survei pada Tabel 2. menunjukkan bahwa nilai kinerja yang diperoleh bervariasi untuk setiap unsur yang dinilai. Dari 11 unsur yang digunakan sebagai variabel penilaian, diperoleh hasil 1 unsur dengan mutu sangat baik, 3 unsur bermutu baik dan 7 unsur masih kurang baik. Unsur yang memperoleh hasil sangat baik adalah ketiadaan pemberian imbalan layanan. Sementara unsur yang memperoleh hasil mutu layanan baik adalah sikap petugas layanan, Peran PTSP



Online dan kompetensi petugas layanan dengan nilai IKM yang didapatkan adalah 77,76 sampai dengan 78,92. Saat ini semua layanan di bidang Lingkungan Hidup belum memungut PNBP/tidak dikenakan biaya apapun untuk setiap layanan yang diajukan, sehingga dinilai baik oleh pengguna layanan. Sedangkan integritas yang ditunjukkan oleh petugas layanan merupakan karakter kuat yang secara bertahap dibentuk melalui pengalaman dan pelatihan budaya pelayanan prima (Service Excellent). Selain itu, masih terdapat unsur pelayanan dengan mutu kinerja yang kurang baik (sebanyak 7 unsur), diantaranya: keahlian petugas, responsif petugas layanan, kecepatan sistem layanan, prosedur layanan, keandalan petugas layanan, ketentuan waktu layanan, kepuasan pelanggan. Nilai IKM terendah adalah unsur keandalan petugas layanan (71,46), hal ini diduga terjadi khususnya pada pelayanan melalui jasa pengiriman, dimana keterbatasan petugas layanan yang memproses dokumen tersebut mempengaruhi kecepatan layanan. Adanya penyesuaian sistem kerja bagi Aparatur Sipil Negara pada Instansi Pemerintah telah memberikan implikasi yang sangat signifikan.

### **III. 3 Penilaian Berdasarkan Masing-Masing Unsur**

- **Keahlian petugas layanan**

Unsur pelayanan keahlian petugas layanan yang dimaksud pada survey ini adalah penjelasan petugas PTSP-KLHK dalam memberikan konsultasi/informasi melalui telepon maupun media surel. Berdasarkan survey kepuasan masyarakat semester 1 tahun 2021 diperoleh nilai IKM sebesar 74,69. Nilai ini apabila dibandingkan dengan hasil survei tahun 2020 sebesar 73,98 maka terdapat peningkatan sebesar 0,71 poin meskipun demikian, menurut tabel mutu kinerja unit pelayanan yang ditetapkan oleh Peraturan Menpanrb No. 14 tahun 2017 unsur tersebut masih berada di kategori kurang baik.

- **Sikap petugas layanan**

Unsur sikap petugas layanan adalah keramahan petugas PTSP-KLHK dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan survey kepuasan masyarakat semester 1 tahun 2021 diperoleh nilai IKM sebesar 78,12. Nilai ini apabila dibandingkan dengan hasil survei tahun 2020 sebesar 76,48 maka terdapat peningkatan sebesar 1,64 poin. Peningkatan ini menunjukkan adanya perubahan kinerja untuk unsur sikap petugas layanan menjadi kategori "baik".

- **Responsif petugas layanan**

Unsur pelayanan responsif petugas layanan yang dimaksud pada survey ini adalah respon petugas PTSP-KLHK dalam memberikan konsultasi/informasi melalui telepon maupun media surel. Berdasarkan survey kepuasan masyarakat semester 1 tahun 2021 diperoleh nilai IKM sebesar 72,50. Nilai ini apabila dibandingkan dengan hasil survei tahun 2020 sebesar 71,25 maka terdapat peningkatan sebesar 1,25 poin meskipun demikian, menurut tabel mutu kinerja unit pelayanan yang ditetapkan oleh Peraturan Menpanrb No. 14 tahun 2017 unsur tersebut masih berada di kategori kurang baik.

- **Ketiadaan pemberian imbalan layanan**

Unsur ketiadaan pemberian imbalan layanan adalah terkait praktik pemberian imbalan uang/barang pada unit layanan PTSP-KLHK dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan survey kepuasan masyarakat semester 1 tahun 2021 diperoleh nilai IKM sebesar 98,75 dengan kategori sangat baik. Nilai ini apabila dibandingkan dengan hasil survei tahun 2020 sebesar 98,01 maka terdapat peningkatan sebesar 0,74 poin. Peningkatan ini menunjukkan adanya peningkatan integritas dalam memberikan layanan

- **Kecepatan sistem layanan**

Unsur kecepatan sistem layanan yang dimaksud pada survey ini adalah terkait dengan pemrosesan dokumen yang dilakukan oleh petugas PTSP, khususnya yang dikirim melalui jasa pengiriman. Berdasarkan survey kepuasan masyarakat semester 1 tahun 2021 diperoleh nilai IKM sebesar 71,48. Nilai ini apabila dibandingkan dengan hasil survei tahun 2020 sebesar 70,06 maka terdapat peningkatan sebesar 1,42 poin meskipun demikian, menurut tabel mutu kinerja unit pelayanan yang ditetapkan oleh Peraturan Menpanrb No. 14 tahun 2017 unsur tersebut masih berada di kategori kurang baik.

- **Prosedur layanan**

Unsur prosedur layanan yang dimaksud pada survey ini adalah terkait dengan perubahan permohonan layanan di PTSP KLHK. Berdasarkan survey kepuasan masyarakat semester 1 tahun 2021 diperoleh nilai IKM sebesar 71,48. Nilai ini apabila dibandingkan dengan hasil survei tahun 2020 sebesar 70,17 maka terdapat peningkatan sebesar 0,31 poin meskipun demikian, menurut tabel mutu kinerja unit pelayanan yang ditetapkan oleh Peraturan Menpanrb No. 14 tahun 2017 unsur tersebut masih berada di kategori kurang baik.

- **Peran PTSP online**

Unsur peran PTSP online yang dimaksud pada survey ini adalah peran PTSP Online selama pandemi. Berdasarkan survey kepuasan masyarakat semester 1 tahun 2021 diperoleh nilai IKM sebesar 78,92. Nilai ini apabila dibandingkan dengan hasil survei tahun 2020 sebesar 77,78 maka terdapat peningkatan sebesar 1,14 poin meskipun demikian, menurut tabel mutu kinerja unit pelayanan yang ditetapkan oleh Peraturan Menpanrb No. 14 tahun 2017 unsur tersebut masih berada di kategori baik.

- **Keandalan petugas layanan**

Unsur keandalan petugas layanan yang dimaksud pada survey ini adalah respon petugas PTSP dalam melakukan verifikasi administrasi permohonan secara online. Berdasarkan survey kepuasan masyarakat semester 1 tahun 2021 diperoleh nilai IKM sebesar 71,46. Nilai ini apabila dibandingkan dengan hasil survei tahun 2020 sebesar 71,42 maka terdapat peningkatan sebesar 0,04 poin meskipun demikian, menurut tabel mutu kinerja unit pelayanan yang ditetapkan oleh Peraturan Menpanrb No. 14 tahun 2017 unsur tersebut masih berada di kategori kurang baik.

- **Kompetensi petugas layanan**

Unsur kompetensi petugas layanan yang dimaksud pada survey ini adalah kompetensi petugas PTSP KLHK dalam memberikan pelayanan selama masa pandemi. Berdasarkan survey kepuasan masyarakat semester 1 tahun 2021 diperoleh nilai IKM sebesar 77,76. Nilai ini apabila dibandingkan dengan hasil survei tahun 2020 sebesar 76,19 maka terdapat peningkatan sebesar 1,57 poin meskipun demikian, menurut tabel mutu kinerja unit pelayanan yang ditetapkan oleh Peraturan Menpanrb No. 14 tahun 2017 unsur tersebut masih berada di kategori kurang baik.

- **Ketentuan waktu pelayanan**

Unsur ketentuan waktu pelayanan yang dimaksud pada survey ini adalah mengenai kebijakan penutupan sementara layanan tatap muka selama masa pandemi. Berdasarkan survey kepuasan masyarakat semester 1 tahun 2021 diperoleh nilai IKM sebesar 75,53. Nilai ini apabila dibandingkan dengan hasil survei tahun 2020 sebesar 77,16 maka terdapat penurunan sebesar 1,63 poin. Penurunan ini menjadikan kinerja unsur ketentuan waktu layanan berada di

kategori kurang baik menurut tabel mutu kinerja unit pelayanan yang ditetapkan oleh Peraturan Menpanrb No. 14 tahun 2017.

- **Kepuasan pelanggan**

Unsur kepuasan pelanggan yang dimaksud pada survey ini adalah kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas PTSP KLHK selama masa pandemi. Berdasarkan survey kepuasan masyarakat semester 1 tahun 2021 diperoleh nilai IKM sebesar 74,29. Nilai ini apabila dibandingkan dengan hasil survei tahun 2020 sebesar 74,09 maka terdapat peningkatan sebesar 0,20 poin meskipun demikian, menurut tabel mutu kinerja unit pelayanan yang ditetapkan oleh Peraturan Menpanrb No. 14 tahun 2017 unsur tersebut masih berada di kategori kurang baik.

## **IV. PENUTUP**

### **IV.1 Simpulan**

Berdasarkan survey yang dilakukan, diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Survey ini dilakukan untuk mengukur kinerja petugas PTSP selama masa pandemi Covid-19 pada Semester 1 tahun 2021.
2. Berdasarkan nilai total IKM semester 1 tahun 2021 (76.91) terdapat kenaikan nilai dibandingkan dengan semester 1 tahun 2020 (76.05) selama masa pandemi Covid-19.
3. Unsur ketiadaan pemberian imbalan layanan merupakan nilai yang tertinggi, yaitu 98.75 (sangat baik), sementara unsur dengan nilai terendah yaitu keandalan petugas layanan sebesar 71.46 (kurang baik) dan kecepatan sistem layanan serta prosedur layanan masing-masing sebesar 71.48 (kurang baik).

### **IV.2 Saran**

Saran tindak lanjut yang dapat dilakukan:

1. Perlu diadakan pelatihan petugas layanan secara berkala untuk meningkatkan keandalan petugas dalam memberikan layanan.
2. Perlu adanya peningkatan dalam kecepatan sistem layanan yang digunakan oleh pengguna layanan.
3. Prosedur layanan harus lebih dijelaskan secara rinci agar dapat dengan mudah dipahami oleh pengguna layanan.
4. Prioritas perbaikan layanan yang harus dilakukan adalah:

- a) keandalan petugas layanan
- b) prosedur layanan
- c) kecepatan sistem layanan
- d) responsif petugas layanan
- e) kepuasan pelanggan
- f) Keahlian petugas
- g) ketentuan waktu pelayanan