

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KEMENTERIAN LINGKUNGAN
HIDUP DAN KEHUTANAN
2022



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami panjatkan atas kehadiran Allah SWT, berkat rahmat serta ridho-Nya, laporan hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di bidang Lingkungan Hidup, Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan semester I Tahun 2022 telah selesai disusun. Peran digitilasi dalam proses perizinan dan non perizinan pada pelayanan publik sangat penting terutama saat pandemi covid-19.

Selama pandemi covid-19 Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan (KLHK) telah melakukan inovasi layanan agar pelayanan publik tetap berjalan. Tujuan dari penyusunan laporan ini untuk memberikan informasi indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap penilaian atas layanan publik lingkup Pelayanan Terpadu Satu Pintu bidang Lingkungan Hidup Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan. Hasil IKM dapat menjadi gambaran persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima, dan dijadikan pedoman dalam perbaikan kualitas kinerja penyelenggara pelayanan publik di PTSP-KLHK.

Penyusunan laporan didasarkan pada pengolahan data yang tersaji melalui pengisian kusioner secara daring pada laman ptsp.menlhk.go.id.

Jakarta, Juni 2022

Kepala Biro Umum,



Samidi
NIP. 19620721 198703 1 001

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Maksud dan Tujuan	2
C. Jadwal Kegiatan	2
BAB II METODELOGI PENYUSUNAN.....	3
A. Metode Survey	3
B. Teknik Pengumpulan Data	3
C. Variabel Pengukuran IKM.....	4
D. Analisis.....	5
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....	7
A. Karakteristik Responden.....	7
B. Unsur Pelayanan.....	11
C. Penilaian Berdasarkan Masing-masing Unsur.....	13
BAB IV PENUTUP	18
A. Simpulan	18
B. Saran.....	18
Lampiran	20

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam rangka menyelenggarakan pelayanan publik yang transparan dan akuntabel, maka perlu mengetahui perkembangan kinerja pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik melalui kegiatan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara periodik. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat dapat dipergunakan sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh instansi pemerintah. Disamping itu melalui data indeks kepuasan masyarakat dapat dipergunakan sebagai bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu dilakukan perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Penyelenggaraan pelayanan publik Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan (KLHK) bidang lingkungan hidup dilaksanakan oleh Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang bertugas memberikan pelayanan perizinan dan non perizinan.

Setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Berdasarkan hal tersebut KLHK telah menetapkan standar pelayanan untuk PTSP yang tertuang pada Keputusan Kepala Biro Umum Sekretariat Jenderal KLHK dengan nomor: SK.6/Roum/TUK/Set.1/1/2020.

Melalui penyusunan indeks kepuasan masyarakat ini, diharapkan dapat dijadikan sebagai penilaian dan tolok ukur terhadap setiap unsur pelayanan dan mengetahui indikator yang diperlukan untuk dilakukan perbaikan guna peningkatan kualitas pelayanan PTSP KLHK selanjutnya.

B. Maksud dan Tujuan

- a. Maksud Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan publik yang telah diselenggarakan oleh Kementerian Lingkungan Hidup (KLHK) khususnya di PTSP bidang Lingkungan Hidup selama semester I tahun 2022.

- b. Tujuan kegiatan survei kepuasan masyarakat ini adalah sebagai berikut:
1. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap mutu dan kualitas pelayanan
 2. Mengetahui perbandingan kualitas pelayanan
 3. Mengetahui tingkat kinerja pada level jenis perizinan dan menentukan peringkat kepuasan pada setiap unsur agar dapat digunakan sebagai acuan prioritas dalam melakukan perbaikan.

C. Jadwal Kegiatan

Jadwal penyusunan kegiatan survey kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

No	Nama Kegiatan	Uraian Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	Tim IKM menyusun pertanyaan yang akan menjadi unsur penilaian dan membagikan ke dalam sistem online melalui website ptsp.menlhk.go.id	17 s.d 31 Mei 2022
2	Pengisian kuesioner	Pengguna layanan mengisi kuesioner secara online	02 s.d 09 Juni 2022
3	Analisis data	Tim IKM mengolah data sesuai hasil kuesioner	10 s.d 14 Juni 2022
4	Penyusunan laporan	Tim IKM menyusun laporan IKM semester I tahun 2022	15 s.d 22 Juni 2022

BAB II

METODELOGI PENYUSUNAN

A. Metode Survey

Metode penelitian survei adalah cara melakukan pengumpulan data berdasarkan survei. Pengertian survei adalah sebuah teknik riset atau penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan data yang valid dengan memberi batas yang jelas atas data kepada suatu obyek tertentu. Survei dalam hal ini dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen utama untuk mengumpulkan data, dan lain sebagainya agar hasil yang dicapai secara sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak dimulainya penelitian sampai hasil akhir berdasarkan pengumpulan data informasi yang umumnya disertai dengan gambar, angka, tabel, grafik, dan lain sebagainya

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan skala likert. Skala likert adalah skala yang 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.

Survey dilakukan terhadap sampel dari populasi data yang terdaftar di sistem PTSP Online sampai tahun 2022. Populasi didefinisikan sebagai seluruh pemohon yang mengajukan permohonan layanan di PTSP. Sampel diambil dengan metode *random sampling* sebanyak 981 pemohon. Penentuan jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan pendekatan tabel Sampel Krejcie dan Morgan.

B. Teknik Pengumpulan Data

Data diambil dari kuesioner kepuasan pelanggan yang diisi secara elektronik dan terintegrasi dengan sistem layanan online PTSP laman <http://ptsp.menlhk.go.id>. Survey dilaksanakan pada tanggal 02 - 09 Juni 2022.

C. Variabel Pengukuran IKM

Variabel yang diukur pada survey kepuasan masyarakat semester I tahun 2022 adalah berdasarkan karakteristik responden dan 13 unsur kepuasan pelayanan, dengan penjelasan sebagai berikut:

- a. Karakteristik responden terdiri dari pola sebaran, jenis kelamin, tingkat Pendidikan, jenis pekerjaan, usia, dan jenis layanan perizinan
- b. Unsur kepuasan pelayanan
 1. **Prosedur layanan**
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
 2. **Kejelasan persyaratan layanan**
Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
 3. **Informasi ketentuan waktu layanan proses perizinan**
Informasi tentang jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
 4. **Waktu penyelesaian pelayanan**
Pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
 5. **Diskriminasi pelayanan**
Kesetaraan dalam perbedaan prioritas pelayanan yang diberikan terhadap pemohon tertentu yang dilakukan oleh petugas layanan
 6. **Peran PTSP online**
Proses kerja pada unit penyelenggara pelayanan publik yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan pelayanan antar pemohon
 7. **Kompetensi petugas layanan**
Kemampuan yang ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan,

keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan

8. Kejelasan Informasi/konsultasi petugas layanan

Menjelaskan secara tepat pada saat memberikan layanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);

9. Responsifitas petugas layanan

Kesigapan dan kecepatan petugas layanan dalam menyelesaikan masalah dan memberikan pelayanan

10. Ketiadaan pemberian Imbalan/pungutan liar

Sikap petugas layanan dalam menolak pemberian imbalan dan tidak adanya pungutan dalam hal apapun oleh petugas layanan

11. Pelayanan petugas selama masa pandemi Covid 19

Layanan yang diberikan oleh unit penyelenggara selama masa pandemic Covid 19

12. Penanganan pengaduan layanan

Penanganan pengaduan dalam bentuk saran dan masukan, merupakan tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan bagaimana menindaklanjutinya

13. Ketersediaan sarana dan prasarana

Terdapat sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan pelayanan dalam unit penyelenggara

D. Analisis

Sesuai Peraturan Menpanrb No. 14 Tahun 2017, analisis data pada pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilakukan dengan menggunakan skala *Linkert*, 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:

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

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

BAB III

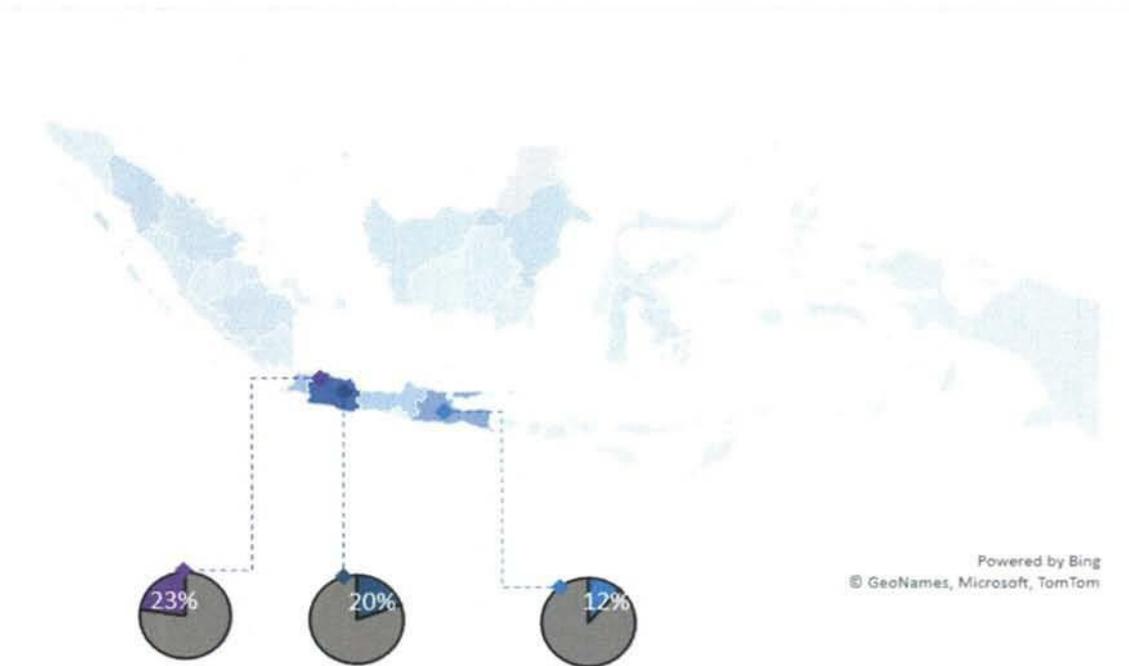
HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden



Pola Sebaran

Pengguna layanan PTSP yang menjadi responden dalam survei kepuasan masyarakat tahun 2022 sebanyak 981 orang yang tersebar dari berbagai wilayah di Indonesia. Berdasarkan hasil survey, responden terbanyak berasal dari propinsi DKI Jakarta yaitu sebanyak 222 responden (23%), urutan kedua propinsi Jawa Barat sebanyak 192 responden (20%) dan disusul oleh propinsi Jawa Timur sejumlah 116 responden (12%). Secara umum, pengguna layanan PTSP masih didominasi di pulau Jawa. Sebaran dapat dilihat pada gambar berikut ini.



Gambar 1. Peta sebaran kouisioner wilayah indonesia

02

Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

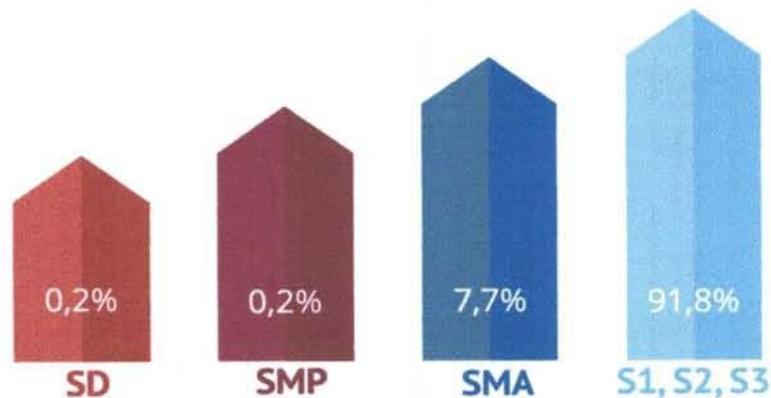
Responden berdasarkan jenis kelamin didominasi oleh laki-laki sebanyak 715 dan untuk perempuan berjumlah 266, dapat dilihat presentase pada gambar dibawah ini.



03

Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

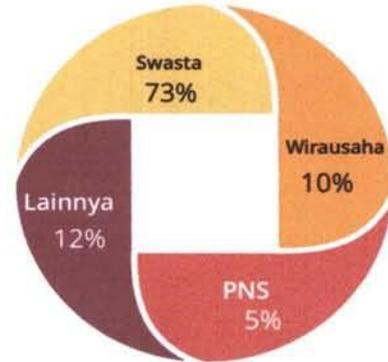
Sebagian besar responden yang mengikuti survey adalah yang berpendidikan D3/S1/S2/S3 sebanyak 901 orang, selanjutnya diikuti tingkat SMA sebanyak 76 orang, tingkat SMP 2 orang dan SD 2 orang. Presentase dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



04

Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

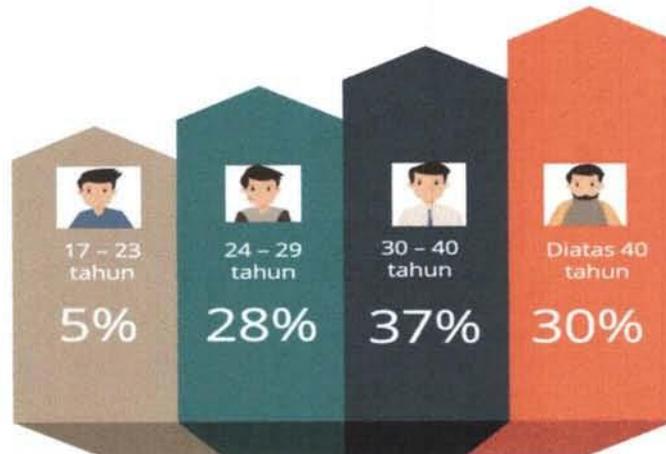
Berdasarkan jenis pekerjaan, pekerja swasta sangat mendominasi dalam pengisian survey yaitu sebanyak 715 selanjutnya diurutan kedua diduduki oleh wirausaha sebanyak 101 orang, urutan selanjutnya berdasarkan pekerjaan lainnya sebanyak 116 orang, terakhir oleh PNS 49 orang. Presentase dapat dilihat pada gambar disamping ini



05

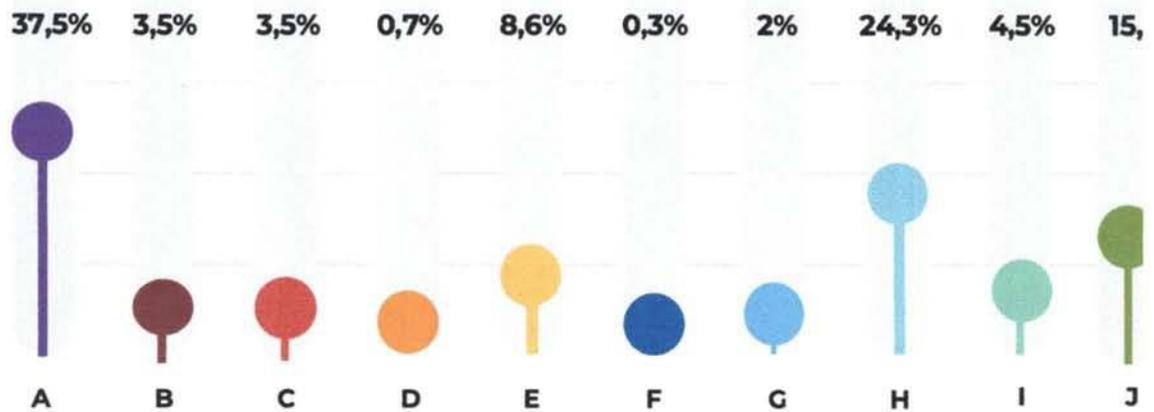
Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan karakteristik kelompok usia responden, sebagian besar responden berusia 30-40 tahun dimana terdapat 361 orang. Berturut kelompok usia >40 tahun 299 orang, selanjutnya kelompok usia 24-29 tahun 271 orang dan kelompok usia 17-23 tahun sebanyak 50 orang. Prosentase dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



06

Responen berdasarkan jenis layanan perizinan



Kode	Jenis Layanan
A	Persetujuan lingkungan
B	Persetujuan Teknis Pembuangan Emisi
C	Persetujuan Teknis Pemanfaatan Air Limbah untuk Aplikasi ke Tanah
D	Persetujuan Teknis Pemanfaatan Air Limbah ke Formasi Tertentu
E	Persetujuan Teknis Pembuangan Air Limbah ke Badan Air Permukaan
F	Persetujuan Teknis Pembuangan Air Limbah ke Formasi Tertentu
G	Persetujuan Teknis Pembuangan Air Limbah Ke Laut
H	Persetujuan Teknis di Bidang Pengelolaan Limbah B3 (Pemanfaatan, Pengumpulan, Pengolahan, Dumping, Landfill, & Rekomendasi Pengangkutan Limbah B3)
I	Registrasi Kompetensi Lingkungan
J	Pengelolaan B3 (Registrasi B3 & Rekomendasi Pengangkutan B3)

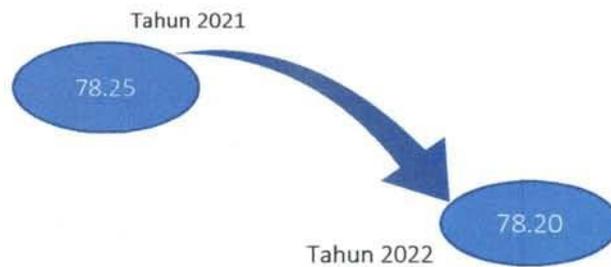
Berdasarkan hasil grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa jenis layanan persetujuan lingkungan mendominasi dengan 368 responden (37,5%) selanjutnya jenis layanan untuk persetujuan teknis di bidang pengelolaan limbah b3 dengan 238 responden (8,6%).

B. Unsur Pelayanan

Survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara layanan publik PTSP Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan tahun 2022 sesuai 13 unsur pelayanan dapat dilihat pada rekapitulasi berikut:



Gambar 2. Rekapitulasi Hasil Survey IKM Semester I 2022



Gambar 2 menunjukkan bahwa Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap penyelenggaraan layanan publik PTSP Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan adalah 78,20. Sesuai standar nilai pada Peraturan Menpanrb No. 14

Tahun 2017 (Tabel 1), maka nilai tersebut berada pada interval nilai 76,60 – 88,30. Hal ini memperlihatkan bahwa kinerja unit pelayanan PTSP-KLHK berkategori “baik”. Dibandingkan dengan nilai IKM tahun 2021 (nilai IKM = 78.25), terjadi penurunan nilai sebesar 0.05, namun demikian masih berada di kategori yg sama.

Hasil survei pada Gambar 2. juga menunjukkan bahwa nilai kinerja yang diperoleh bervariasi untuk setiap unsur yang dinilai. Dari 13 unsur yang digunakan sebagai variabel penilaian, terdapat 2 unsur dengan mutu sangat baik, 3 unsur bermutu baik dan 8 unsur masih kurang baik. Unsur yang memperoleh hasil sangat baik adalah tidak adanya permintaan imbalan/pungutan liar dan Diskriminasi Layanan dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 96. Hal ini membuktikan bahwa integritas petugas layanan dalam memberikan layanan tidak dipengaruhi oleh imbalan. Selain itu, belum dikenakannya biaya/ PNBPN untuk setiap layanan baik perizinan maupun perizinan di bidang lingkungan hidup juga memberikan kontribusi terhadap tidak adanya permintaan imbalan/pungutan liar. Nilai unsur tertinggi kedua yaitu tidak adanya diskriminasi yang diberikan oleh petugas layanan dengan nilai 95,77.

Sementara unsur yang memperoleh hasil mutu layanan baik adalah Sistem Online PTSP, Kompetensi Petugas Layanan dan Pelayanan Selama Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2021 dengan nilai IKM yang didapatkan berturut-turut adalah 79,46 78,62 dan 78,49. Sistem online PTSP yg sudah dijalankan semenjak 2015 dinilai baik oleh pengguna layanan, saat ini sudah ada 10 layanan perizinan yg dapat diajukan secara online pada sistem PTSP. Kompetensi petugas layanan dan pelayanan selama masa pandemi Covid-19 dinilai baik oleh pengguna layanan. Hal ini menunjukkan petugas layanan masih memberikan layanan yg prima kepada pengguna layanan.

Namun demikian, masih terdapat 8 unsur penilaian dengan kategori kurang baik yaitu Prosedur Layanan, Kesesuaian Persyaratan Layanan, Informasi Status Perizinan, Tata Waktu Penyelesaian Permohonan Perizinan, Penyampaian Informasi/ Konsultasi, Respon Petugas Layanan, Penanganan Pengaduan dan Ketersediaan Sarana dan Prasarana. Nilai terendah adalah unsur Tata Waktu Penyelesaian Permohonan Perizinan dengan nilai 66,39. Unsur ini memiliki nilai terendah diduga karena tidak sesuainya SOP waktu perizinan sejak permohonan dianggap lengkap sampai dengan selesai.

C. Penilaian Berdasarkan Masing-masing Unsur

1) Prosedur Layanan

Unsur Prosedur Layanan adalah bagaimana kepuasan pengguna layanan dalam melakukan perizinan maupun non perizinan melalui PTSP. Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat semester 1 tahun 2022 didapatkan nilai sebesar 69,60. Menurut tabel mutu kinerja unit pelayanan yang ditetapkan oleh Peraturan Menpanrb No. 14 tahun 2017 unsur tersebut masih berada di kategori kurang baik. Berdasarkan perbandingan hasil survei penilaian semester 2 Tahun 2021, nilai tersebut mengalami penurunan sebesar 0,64 poin dari penilaian semester II Tahun 2022.

2) Kesesuaian Persyaratan Layanan

Unsur Kesesuaian Persyaratan layanan adalah terkait dengan persyaratan perizinan yang disajikan pada *checklist* di website PTSP. Berdasarkan survey kepuasan masyarakat semester 1 tahun 2022 didapatkan hasil sebesar 76,02. Menurut tabel mutu kinerja unit pelayanan yang ditetapkan oleh Peraturan Menpanrb No. 14 tahun 2017 unsur tersebut masih berada di kategori kurang baik. Unsur kesesuaian persyaratan layanan menunjukkan kenaikan tertinggi dari unsur penilaian lainnya, nilai unsur tersebut meningkat 4,09 terhadap penilaian semester 2 Tahun 2021.

3) Informasi Status Perizinan

Unsur Informasi Status Perizinan merupakan kemudahan pengguna layanan dalam mendapatkan informasi status perizinan yang diajukan. Pada unsur ini, berdasarkan survey kepuasan masyarakat semester 1 tahun 2022 didapatkan nilai sebesar 73,34. Menurut tabel mutu kinerja unit

pelayanan yang ditetapkan oleh Peraturan Menpanrb No. 14 tahun 2017 unsur tersebut masih berada di kategori kurang baik. Unsur informasi status perizinan menunjukkan peningkatan tertinggi kedua diantara 13 unsur lainnya. Jumlah tersebut meningkat 3,36 poin terhadap penilaian semester 2 Tahun 2021.

4) **Tata Waktu Penyelesaian Permohonan Perizinan**

Unsur Tata Waktu Penyelesaian Permohonan Perizinan adalah kesesuaian waktu permohonan perizinan dari permohonan dianggap lengkap sampai dengan selesai. Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat semester 1 tahun 2022 didapatkan nilai sebesar 66,39. Nilai tersebut pada survey kali ini merupakan nilai terendah yang didapatkan, dan menurut tabel mutu kinerja unit pelayanan yang ditetapkan oleh Peraturan Menpanrb No. 14 tahun 2017 unsur tersebut masih berada di kategori kurang baik. Jumlah unsur tata waktu penyelesaian permohonan perizinan meningkat 0,44 poin dari penilaian semester 2 tahun 2021.

5) **Diskriminasi Layanan**

Unsur Diskriminasi Layanan adalah tidak adanya diskriminasi yang dilakukan oleh petugas layanan kepada pengguna layanan. Berdasarkan survey kepuasan masyarakat semester 1 tahun 2022 didapatkan hasil sebesar 95,77. Menurut tabel mutu kinerja unit pelayanan yang ditetapkan oleh Peraturan Menpanrb No. 14 tahun 2017 unsur tersebut masih berada di kategori sangat baik. Penilaian unsur diskriminasi layanan mengalami penurunan sebesar 4.09 poin terhadap penilaian semester 2 tahun 2021. Hal ini diduga karena terdapat perubahan persyaratan pada persetujuan teknis izin pembuangan air limbah dimana dalam persyaratan terdapat beberapa point dan sub bab yang harus dipersyaratkan.

6) **Sistem Online PTSP**

Unsur Sistem Online PTSP adalah bagaimana kepuasan pengguna layanan dalam menggunakan layanan sistem online PTSP. Berdasarkan survey kepuasan masyarakat semester 1 tahun 2022 didapatkan hasil sebesar 79,46. Menurut tabel mutu kinerja unit pelayanan yang ditetapkan oleh Peraturan Menpanrb No. 14 tahun 2017 unsur tersebut masih berada di kategori baik. Unsur penilaian system online ptsp onlie juga menunjukkan hal yang sama dengan penilaian prosedur pelayanan yakni penurunan nilai

terhadap semester 2 tahun 2021 sejumlah 0,97 poin. Penurunan diduga terjadi karena terdapat perubahan persyaratan dari beberapa unit pengolah yang menyulitkan pemohon untuk melakukan permohonan di ptsp.menlhk.go.id

7) **Kompetensi Petugas Layanan**

Unsur Kompetensi Petugas Layanan adalah kompetensi petugas PTSP KLHK dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan. Berdasarkan survey kepuasan masyarakat semester 1 tahun 2022 didapatkan nilai sebesar 78,62. Nilai ini apabila dibandingkan dengan hasil survei tahun 2021 sebesar 76,99 maka terdapat peningkatan sebesar 1,63 poin dan menurut tabel mutu kinerja unit pelayanan yang ditetapkan oleh Peraturan Menpanrb No. 14 tahun 2017 unsur tersebut naik ke kategori baik. Penilaian kompetensi petugas layanan menunjukkan peningkatan tertinggi ketiga dari 13 unsur lainnya, nilai tersebut meningkat sejumlah 1,63 poin dari penilaian semester 2 Tahun 2021.

8) **Penyampaian Informasi/Konsultasi**

Unsur Penyampaian Informasi/Konsultasi merupakan kepuasan pengguna layanan mendapatkan informasi atau konsultasi yang diberikan oleh petugas layanan. Berdasarkan survey kepuasan masyarakat semester 1 tahun 2022 didapatkan nilai sebesar 75,51. Menurut tabel mutu kinerja unit pelayanan yang ditetapkan oleh Peraturan Menpanrb No. 14 tahun 2017 unsur tersebut masih berada di kategori kurang baik. Berdasarkan perbandingan hasil survei semester 2 Tahun 2021, jumlah unsur mengalami peningkatan sejumlah 1,04 poin.

9) **Respon Petugas Layanan**

Unsur Respon Petugas Layanan adalah responsif petugas PTSP-KLHK dalam memberikan layanan kepada pengguna layanan. Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat semester 1 tahun 2022 didapatkan hasil sebesar 74,64. Nilai ini apabila dibandingkan dengan hasil survei semester II tahun 2021 sebesar 73,39 maka terdapat peningkatan sebesar 1,25 poin. Menurut tabel mutu kinerja unit pelayanan yang ditetapkan oleh Peraturan Menpanrb No. 14 tahun 2017 unsur tersebut masih berada di kategori kurang baik.

10) **Permintaan Imbalan/Pungutan Liar**

Unsur Permintaan Imbalan/Pungutan Liar adalah terkait praktik pemberian imbalan uang/barang kepada petugas layanan dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan survey kepuasan masyarakat semester 1 tahun 2022 didapatkan hasil sebesar 96,87. Nilai ini apabila dibandingkan dengan hasil survei tahun 2021 sebesar 98,75 maka terdapat penurunan sebesar 1,88 poin. Sesuai tabel mutu kinerja unit pelayanan yang ditetapkan oleh Peraturan Menpanrb No. 14 tahun 2017 unsur tersebut masih berada di kategori sangat baik.

11) Pelayanan Selama Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2021

Unsur Pelayanan Selama Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2021 adalah bagaimana kepuasan pengguna layanan mendapatkan pelayanan selama masa pandemi Covid-19 di tahun 2021. Berdasarkan survey kepuasan masyarakat semester 1 tahun 2022 didapatkan hasil sebesar 78,49. Menurut tabel mutu kinerja unit pelayanan yang ditetapkan oleh Peraturan Menpanrb No. 14 tahun 2017 unsur tersebut berada di kategori baik. Penilaian unsur pelayanan selama masa pandemic covid 19 Tahun 2021 menunjukkan kenaikan 0.25 poin dari penilaian semester 2 Tahun 2021.

12) Penanganan Pengaduan

Unsur Penanganan Pengaduan merupakan penanganan yang diberikan terhadap pengaduan yang telah disampaikan. Berdasarkan survey kepuasan masyarakat semester 1 tahun 2022 didapatkan hasil sebesar 76,43. Menurut tabel mutu kinerja unit pelayanan yang ditetapkan oleh Peraturan Menpanrb No. 14 tahun 2017 unsur tersebut berada di kategori kurang baik. Data survei penilaian penanganan pengaduan menunjukkan kenaikan nilai unsur dari penilaian semester 2 Tahun 2021 yakni meningkat 0.67 poin.

13) Ketersediaan Sarana dan Prasarana

Unsur Ketersediaan Sarana dan Prasarana adalah tersedianya sarana prasarana pada ruangan PTSP yg dapat digunakan oleh pengguna layanan. Berdasarkan survey kepuasan masyarakat semester 1 tahun 2022 didapatkan hasil sebesar 75,46. Menurut tabel mutu kinerja unit pelayanan yang ditetapkan oleh Peraturan Menpanrb No. 14 tahun 2017 unsur tersebut berada di kategori kurang baik. Data survei penilaian ketersediaan sarana dan prasarana mengalami kenaikan 1,28 poin dari penilaian

semester 2 Tahun 2021.

Tabel 2. Perbandingan hasil survei terhadap setiap unsur tahun 2022 dengan tahun 2021

No	Unsur Penilaian	Semester II Tahun 2021	Semester I Tahun 2022
1	Prosedur Layanan	70,24	69,60
2	Kesesuaian Persyaratan Perizinan	71,93	76,02
3	Pemberitahuan Informasi Perizinan	69,86	73,34
4	Tata Waktu Penyelesaian Perizinan	65,95	66,39
5	Diskriminasi Layanan	95,36	95,77
6	Sistem Online PTSP	80,43	79,46
7	Komptensi Petugas Layanan	76,99	78,62
8	Penyampaian Informasi/Konsultasi	74,47	75,51
9	Respon Petugas Layanan	73,39	74,64
10	Permintaan Imbalan/Petugas Layanan	96,03	96,87
11	Pelayanan yang Selama Pandemi Covid	78,24	78,49
12	Penanganan Pengaduan	75,76	76,43
13	Ketersediaan Sarana dan Prasarana	74,18	75,46

Berdasarkan dari hasil Tabel. 2 Prioritas perbaikan ditentukan berdasarkan nilai hasil pengukuran IKM. Terdapat unsur pelayanan yang masih berada dikategori kurang baik, pada Semester II Tahun 2021 dan Semester I Tahun 2022 terdapat 8 unsur dengan kategori kurang baik. Unsur dengan nilai interval IKM paling tinggi baik Semester II Tahun 2021 dan Semester I Tahun 2022 diperoleh dengan unsur permintaan imbalan/petugas layanan.

BAB IV PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan survey kepuasan masyarakat, diperoleh beberapa simpulan sebagai berikut:

1. Survey kepuasan masyarakat dilakukan untuk mengukur kinerja petugas PTSP dan pengolah perizinan bidang Lingkungan Hidup di Semester 1 tahun 2022
2. Nilai total IKM semester I tahun 2022 adalah 78,20, dimana terdapat penurunan nilai jika dibandingkan dengan nilai IKM semester II tahun 2021 sebesar 78.25. Namun demikian, standar nilai pada Peraturan Menpanrb No. 14 Tahun 2017, nilai IKM tersebut berada pada kategori baik.
3. Unsur ketiadaan imbalan/pungutan liar merupakan unsur dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 96,87 (sangat baik), sementara unsur dengan nilai terendah adalah unsur tata waktu penyelesaian permohonan perizinan yaitu sebesar 66,39 (kurang baik);
4. Prioritas perbaikan unsur pelayanan berdasarkan perolehan nilai IKM adalah:
 - a. Tata Waktu Penyelesaian Perizinan
 - b. Prosedur Layanan
 - c. Pemberitahuan Informasi Perizinan
 - d. Respon Petugas Layanan
 - e. Ketersediaan Sarana dan Prasarana

B. Saran

Saran dan tindak lanjut yang dapat dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Melakukan koordinasi dengan unit pengolah agar proses permohonan perizinan dapat diselesaikan sesuai tata waktu serta menetapkan *Standard Operating Procedure* (SOP) untuk tata waktu penyelesaian permohonan perizinan.

2. Prosedur layanan yang disusun oleh unit pengolah agar lebih dijabarkan secara rinci dan sederhana sehingga memudahkan pengguna layanan.
3. PTSP agar menyusun mekanisme penyampaian informasi status perizinan yang mudah diperoleh bagi pengguna layanan.

LAMPIRAN

HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER I TAHUN 2022

Total Responden: 981

(1) Jenis Kelamin

- A. Laki-laki (715)
- B. Perempuan (266)

(2) Tingkat Pendidikan

- A. SD (2)
- B. SMP (2)
- C. SMA (76)
- D. Diploma, S1/S2, S3 (901)

(3) Pekerjaan

- A. Swasta (715)
- B. Wirausaha (101)
- C. PNS (49)
- D. Lainnya (116)

(4) Usia

- A. 17-23 (50)
- B. 24-29 (271)
- C. 30-40 (361)
- D. Diatas 40 (299)

(5) Jenis Perizinan yang Diajukan di PTSP

- A. Persetujuan lingkungan (368)
- B. Persetujuan Teknis Pembuangan Emisi (34)
- C. Persetujuan Teknis Pemanfaatan Air Limbah untuk Aplikasi ke Tanah (34)
- D. Persetujuan Teknis Pemanfaatan Air Limbah ke Formasi Tertentu (7)
- E. Persetujuan Teknis Pembuangan Air Limbah ke Badan Air Permukaan (84)
- F. Persetujuan Teknis Pembuangan Air Limbah ke Formasi Tertentu (3)
- G. Persetujuan Teknis Pembuangan Air Limbah Ke Laut (20)
- H. Persetujuan Teknis di Bidang Pengelolaan Limbah B3 (Pemanfaatan,

Pengumpulan, Pengolahan, Dumping, Landfill, & Rekomendasi Pengangkutan Limbah B3) (238)

I. Registrasi Kompetensi Lingkungan (44)

J. Pengelolaan B3 (Registrasi B3 & Rekomendasi Pengangkutan B3) (149)

(6) Menurut Pendapat Saudara Bagaimana Prosedur Layanan Perizinan maupun Non Perizinan di PTSP

A. Sangat Mudah (139)

B. Mudah (573)

C. Kurang Mudah (187)

D. Tidak Mudah (82)

(7) Menurut Pendapat Saudara Bagaimana Kesesuaian Persyaratan Layanan (daftar ceklist) permohonan yang diajukan dengan Jenis Pelayanannya

A. Sangat Sesuai (157)

B. Sesuai (718)

C. Kurang Sesuai (95)

D. Tidak Sesuai (11)

(8) Menurut Pendapat Saudara Bagaimana Pemberitahuan Status Informasi Perizinan yang Telah Selesai dari PTSP

A. Sangat Jelas (163)

B. Jelas (611)

C. Kurang Jelas (186)

D. Tidak Jelas (21)

(9) Menurut Pendapat Saudara Bagaimana Tata Waktu Penyelesaian Permohonan Perizinan

A. Sangat Tepat Waktu (95)

B. Tepat Waktu (524)

C. Kurang Tepat Waktu (291)

D. Tidak Tepat Waktu (71)

(10) Menurut Pendapat Saudara Bagaimana Diskriminasi Layanan di PTSP

- A. Tidak ada Diskriminasi (845)
- B. Kadang-kadang Diskriminasi (109)
- C. Ada Diskriminasi (24)
- D. Sangat Diskriminasi (3)

(11) Menurut Pendapat Saudara Bagaimana Sistem Online PTSP Mendukung dalam Proses Permohonan Perizinan

- A. Sangat Membantu (285)
- B. Membantu (601)
- C. Kurang Membantu (80)
- D. Tidak Membantu (15)

(12) Menurut Pendapat Saudara Bagaimana Kompetensi Petugas Layanan dalam Memproses Permohonan Perizinan

- A. Sangat Mampu (173)
- B. Mampu (717)
- C. Kurang Mampu (55)
- D. Tidak Mampu (15)

(13) Menurut Pendapat Saudara Bagaimana Penyampaian Informasi/Konsultasi yang Diberikan oleh Petugas Layanan

- A. Sangat Jelas (173)
- B. Jelas (671)
- C. Kurang Jelas (121)
- D. Tidak Jelas (16)

(14) Menurut Pendapat Saudara Bagaimana Respon Petugas Layanan

- A. Sangat Responsif (170)
- B. Responsif (648)
- C. Kurang Responsif (142)
- D. Tidak Responsif (21)

(15) Menurut Pendapat Saudara adakah Permintaan Imbalan/Pungutan Liar dalam Layanan Permohonan Perizinan Petugas

- A. Tidak ada Pungutan (870)
- B. Jarang ada Pungutan (102)
- C. Ada Pungutan (6)
- D. Sering ada Pungutan (3)

(16) Menurut Pendapat Saudara Bagaimana Pelayanan oleh Petugas Layanan Selama Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2021

- A. Sangat Membantu (255)
- B. Membantu (620)
- C. Kurang Membantu (94)
- D. Tidak Membantu (12)

(17) Menurut Pendapat Saudara Bagaimana Penanganan Pengaduan yang Disampaikan

- A. Sangat Baik (180)
- B. Baik (687)
- C. Kurang Baik (104)
- D. Tidak Baik (10)

(18) Menurut Pendapat Saudara Bagaimana Ketersediaan Sarana dan Prasarana Pendukung Pemberian Pelayanan Publik pada Unit Layanan ini

- A. Sangat Lengkap (164)
- B. Lengkap (683)
- C. Kurang Lengkap (122)
- D. Tidak Lengkap (12)

**PTSP KEMENTERIAN LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN
DAFTAR KUESIONER KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER I TAHUN 2022**

- (1) Jenis Kelamin
 - A. Laki-laki
 - B. Perempuan

- (2) Tingkat Pendidikan
 - A. SD
 - B. SMP
 - C. SMA
 - D. Diploma, S1/S2, S3

- (3) Pekerjaan
 - A. Swasta
 - B. Wirausaha
 - C. PNS
 - D. Lainnya

- (4) Usia
 - A. 17-23
 - B. 24-29
 - C. 30-40
 - D. Diatas 40

- (5) Jenis Perizinan yang Diajukan di PTSP
 - A. Persetujuan lingkungan
 - B. Persetujuan Teknis Pembuangan Emisi
 - C. Persetujuan Teknis Pemanfaatan Air Limbah untuk Aplikasi ke Tanah
 - D. Persetujuan Teknis Pemanfaatan Air Limbah ke Formasi Tertentu
 - E. Persetujuan Teknis Pembuangan Air Limbah ke Badan Air Permukaan
 - F. Persetujuan Teknis Pembuangan Air Limbah ke Formasi Tertentu
 - G. Persetujuan Teknis Pembuangan Air Limbah Ke Laut
 - H. Persetujuan Teknis di Bidang Pengelolaan Limbah B3 (Pemanfaatan, Pengumpulan, Pengolahan, Dumping, Landfill, & Rekomendasi Pengangkutan Limbah B3)
 - I. Registrasi Kompetensi Lingkungan
 - J. Pengelolaan B3 (Registrasi B3 & Rekomendasi Pengangkutan B3)

- (6) Menurut Pendapat Saudara Bagaimana Prosedur Layanan Perizinan maupun Non Perizinan di PTSP
 - A. Sangat Mudah
 - B. Mudah
 - C. Kurang Mudah
 - D. Tidak Mudah

(7) Menurut Pendapat Saudara Bagaimana Kesesuaian Persyaratan Layanan (daftar ceklist) permohonan yang diajukan dengan Jenis Pelayanannya

- A. Sangat Sesuai
- B. Sesuai
- C. Kurang Sesuai
- D. Tidak Sesuai

(8) Menurut Pendapat Saudara Bagaimana Pemberitahuan Status Informasi Perizinan yang Telah Selesai dari PTSP

- A. Sangat Jelas
- B. Jelas
- C. Kurang Jelas
- D. Tidak Jelas

(9) Menurut Pendapat Saudara Bagaimana Tata Waktu Penyelesaian Permohonan Perizinan

- A. Sangat Tepat Waktu
- B. Tepat Waktu
- C. Kurang Tepat Waktu
- D. Tidak Tepat Waktu

(10) Menurut Pendapat Saudara Bagaimana Diskriminasi Layanan di PTSP

- A. Tidak ada Diskriminasi
- B. Kadang-kadang Diskriminasi
- C. Ada Diskriminasi
- D. Sangat Diskriminasi

(11) Menurut Pendapat Saudara Bagaimana Sistem Online PTSP Mendukung dalam Proses Permohonan Perizinan

- A. Sangat Membantu
- B. Membantu
- C. Kurang Membantu
- D. Tidak Membantu

(12) Menurut Pendapat Saudara Bagaimana Kompetensi Petugas Layanan dalam Memproses Permohonan Perizinan

- A. Sangat Mampu
- B. Mampu
- C. Kurang Mampu
- D. Tidak Mampu

(13) Menurut Pendapat Saudara Bagaimana Penyampaian Informasi/Konsultasi yang Diberikan oleh Petugas Layanan

- A. Sangat Jelas
- B. Jelas
- C. Kurang Jelas
- D. Tidak Jelas

- (14) Menurut Pendapat Saudara Bagaimana Respon Petugas Layanan
- A. Sangat Responsif
 - B. Responsif
 - C. Kurang Responsif
 - D. Tidak Responsif
- (15) Menurut Pendapat Saudara adakah Permintaan Imbalan/Pungutan Liar dalam Layanan Permohonan Perizinan Petugas
- A. Tidak ada Pungutan
 - B. Jarang ada Pungutan
 - C. Ada Pungutan
 - D. Sering ada Pungutan
- (16) Menurut Pendapat Saudara Bagaimana Pelayanan oleh Petugas Layanan Selama Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2021
- A. Sangat Membantu
 - B. Membantu
 - C. Kurang Membantu
 - D. Tidak Membantu
- (17) Menurut Pendapat Saudara Bagaimana Penanganan Pengaduan yang Disampaikan
- A. Sangat Baik
 - B. Baik
 - C. Kurang Baik
 - D. Tidak Baik
- (18) Menurut Pendapat Saudara Bagaimana Ketersediaan Sarana dan Prasarana Pendukung Pemberian Pelayanan Publik pada Unit Layanan ini
- A. Sangat Lengkap
 - B. Lengkap
 - C. Kurang Lengkap
 - D. Tidak Lengkap



KEMENTERIAN LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN
SEKRETARIAT JENDERAL

KEPUTUSAN KEPALA BAGIAN RUMAH TANGGA KEMENTERIAN
BIRO UMUM, SEKRETARIAT JENDERAL
KEMENTERIAN LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN
NOMOR : SK. 0/ IRTK/1/Set.1/4/2022

TENTANG :

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
SEMESTER I TAHUN 2022

KEPALA BAGIAN RUMAH TANGGA KEMENTERIAN,

- Menimbang :**
- a. bahwa dalam rangka evaluasi kepuasan masyarakat terhadap unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kementerian LHK. tahun 2022, maka dipandang perlu untuk dilakukan survey;
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud butir a diatas, maka perlu menetapkan tim pelaksana survey evaluasi kepuasan masyarakat terhadap unit PTSP Kementerian LHK. tahun 2022.
- Mengingat :** Surat Tugas Sekretaris Jenderal Kementerian LHK. Nomor : ST.168/Setjen/Roum/Set.1/9/2016 tanggal 28 September 2016.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :** KEPUTUSAN KEPALA BAGIAN RUMAH TANGGA KEMENTERIAN, BIRO UMUM SEKRETARIS JENDERAL KEMENTERIAN LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN TENTANG SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER I TAHUN 2022.
- KESATU :** Membentuk Tim Pelaksana Survey Kepuasan Masyarakat Semester I tahun 2022 dengan susunan personil sebagai berikut :
- Ketua :** R. Rubiandono, S.Si., MPA. (Koordinator Kelompok Kerja Pelaksanaan Administrasi PTSP)
 - Sekretaris :** Ilham Eko Nugroho (PTSP - Biro Umum)
 - Anggota :** 1. Rini Purnama Sari (PTSP - Biro Umum)
2. Irena Ulva Maharani (PTSP - Biro Umum)
- KEDUA :** Tim Pelaksana survey kepuasan masyarakat Semester I tahun 2022, bertugas :
- 1. Melaksanakan kegiatan survey kepuasan masyarakat mulai tanggal 9 Mei - 24 Juni 2022;
 - 2. Monitoring pengisian kuesioner;
 - 3. Menyusun pelaporan survey kepuasan masyarakat Semester I tahun 2022.

/KETIGA...

- KETIGA : Biaya yang diperlukan sehubungan dengan ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran DIPA Satker. Sekretariat Jenderal Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan tahun 2022.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Jakarta
Pada tanggal : 22 April 2022

KEPALA BAGIAN
RUMAH TANGGA KEMENTERIAN,



VERY SANTOSO, SE., MM.
NIP. 19731109 200003 1 005

Salinan Keputusan ini disampaikan kepada :

1. Kepala Biro Umum
2. Yang bersangkutan.