

# INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

## SEMESTER II TAHUN 2023



PELAYANAN TERPADU SATU PINTU, BIRO UMUM  
KEMENTERIAN LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN  
JANUARI, 2024

## KATA PENGANTAR

Perwujudan dari fungsi Aparatur Sipil Negara sebagai aparatur negara dan abdi masyarakat adalah dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Salah satu cara untuk mengukur seberapa besar kualitas pelayanan publik yang telah diberikan, dibutuhkan kriteria Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan melalui metode survei.

Sebagai implementasi dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan (PTSP KLHK) secara berkala telah melaksanakan kegiatan survei kepuasan masyarakat sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Dari nilai IKM tersebut dapat terlihat kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dimana akan menjadi indikator kesiapan pemerintah dalam menghadapi persaingan serta menjadi pedoman dalam perbaikan data yang dilakukan melalui pengisian kuisisioner secara daring pada laman <https://ptsp.menlhk.go.id>

Jakarta, Januari 2024

Plt. Kepala Biro Umum,



Ir. Samidi, M.Sc

NIP.19620721 198703 1 001

## DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	3
B. Maksud dan Tujuan.....	3
C. Tim Pelaksana .....	3
D. Jadwal Kegiatan.....	3
BAB II METODELOGI PENYUSUNAN .....	3
A. Metode Survei.....	5
B. Teknik Pengumpulan Data.....	6
C. Variabel Pengukuran IKM .....	6
D. Analisis.....	6
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN .....	8
A. Karakteristik Responden .....	8
B. Unsur Pelayanan.....	12
C. Evaluasi Unsur Kepuasan Layanan .....	14
D. Tindak Lanjut .....	18
BAB IV PENUTUP .....	19
A. Simpulan .....	19
B. Saran .....	19
Lampiran .....	20

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. 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, menginstruksikan penyelenggara publik wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Survei disusun berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Sesuai Permen PAN-RB dimaksud, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari 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 12 (dua belas) unsur yang berkaitan dengan unsur persyaratan, mekanisme dan prosedur, unsur waktu, unsur biaya, unsur produk layanan, unsur kompetensi, perilaku pelaksana sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sebagai salah satu penyedia layanan publik Bidang Lingkungan Hidup di Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan (KLHK) maka diselenggarakan survei tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan.

Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Melalui penyusunan SKM 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.

## **B. Maksud dan Tujuan**

- a. Maksud Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan publik yang telah diselenggarakan oleh Kementerian Lingkungan Hidup (KLHK) khususnya di PTSP bidang Lingkungan Hidup selama semester II tahun 2023.
- b. Tujuan kegiatan survei kepuasan masyarakat ini adalah sebagai berikut:
  1. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan PTSP KLHK
  2. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan publik PTSP KLHK
  3. Mengetahui tingkat kinerja pelayanan dan menentukan peringkat kepuasan pada setiap unsur agar dapat digunakan sebagai acuan prioritas dalam melakukan perbaikan layanan.

## **C. Tim Pelaksana**

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2023 dilaksanakan oleh Tim Pelaksana yang ditetapkan melalui SK Kepala Bagian Rumah Tangga Kementerian No. 74 Tahun 2023 tanggal 28 Desember 2023, terdiri dari:

1. Rubiandono (Ketua Tim)
2. Ilham Eko Nugroho (Anggota)
3. Rini Purnama Sari (Anggota)

## **D. Jadwal Kegiatan**

Jadwal penyusunan kegiatan survei kepuasan masyarakat Semester II Tahun 2023 adalah sebagai berikut:

No	Nama Kegiatan	Uraian Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	Tim survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknis simple random sampling yang diambil dari jumlah pemohon. Tim survei menyiapkan pertanyaan yang menjadi unsur penilaian yang akan dibagikan pada laman website <a href="http://ptps.menlhk.go.id">ptps.menlhk.go.id</a>	03 s.d 08 Januari 2024
2	Pengisian kuesioner	Pegguna layanan mengisi kuesioner secara daring setelah masuk ke akun pengguna di website <a href="http://ptsp.menlhk.go.id">ptsp.menlhk.go.id</a>	18 s.d 23 Januari 2024
3	Analisis data	Tim mengolah data sesuai hasil kuesioner	24 s.d 25 Januari 2024
4	Penyusunan laporan	Tim menyusun laporan SKM semester II tahun 2023	25 s.d 31 Januari 2024

## **BAB II**

### **METODELOGI PENYUSUNAN**

#### **A. Metode Survei**

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 suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuisisioner (angka), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Skala *likert* ini 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 yang terdaftar di sistem PTSP Online dari Juli 2023 sampai tahun Januari 2024, yaitu sebanyak 5.565 layanan. Populasi didefinisikan sebagai seluruh pemohon yang mengajukan permohonan layanan di PTSP. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *simple random sampling* sebanyak 1.167 pemohon.

## **B. Teknik Pengumpulan Data**

Data diambil dari kuesioner kepuasan pelanggan yang diisi secara elektronik dan terintegrasi dengan sistem layanan online PTSP di laman <http://ptsp.menlhk.go.id>. Survei dilaksanakan pada tanggal 18-23 Januari 2024.

## **C. Variabel Pengukuran IKM**

Variabel yang diukur pada survei kepuasan masyarakat Semester II Tahun 2023 pengukuran terhadap karakteristik responden dan 12 unsur sebagai berikut:

1. Persyaratan Layanan
2. Prosedur Layanan
3. Tata Waktu Penyelesaian Permohonan Perizinan
4. Permintaan pungutan liar/Imbalan
5. Peran PTSP Online
6. Kompetensi Petugas Layanan
7. Sikap Petugas Layanan
8. Respon Petugas Layanan
9. Penanganan Pengaduan
10. Sarana dan Prasarana
11. Informasi Status Layanan
12. Diskriminasi Layanan

## **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

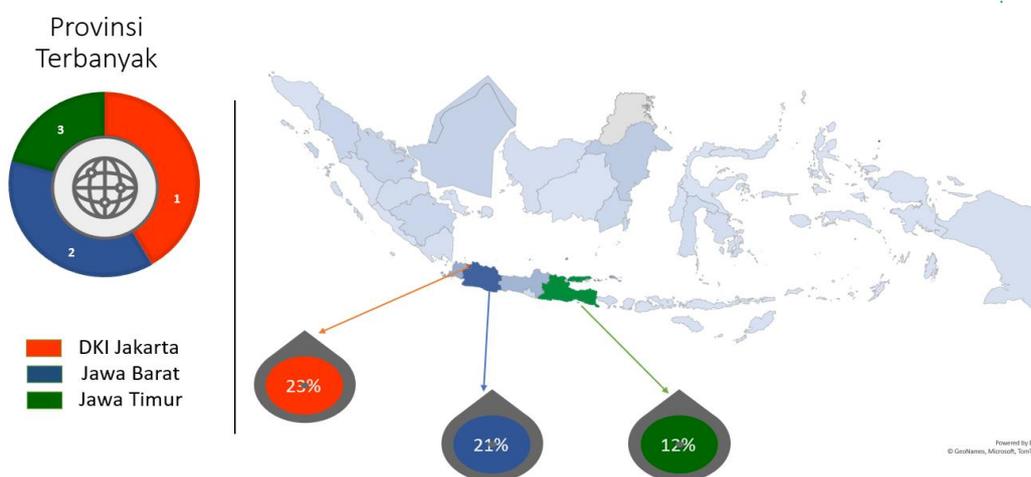
Sumber: Peraturan Menpanrb No 14 Tahun 2017

## BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Karakteristik Responden

#### 1. Pola Sebaran Responden

Pengguna layanan PTSP yang menjadi responden dalam survei kepuasan masyarakat Semester II Tahun 2023 adalah sebanyak 1167 orang yang tersebar dari berbagai wilayah di Indonesia. Berdasarkan hasil survei, responden terbanyak berasal dari propinsi DKI Jakarta, yaitu sebanyak 274 responden (23%), urutan kedua propinsi Jawa Barat sebanyak 247 responden (21%) dan disusul oleh propinsi Jawa Timur sejumlah 137 responden (12%). Secara umum, pengguna layanan PTSP masih didominasi di pulau Jawa. Sebaran dapat dilihat pada gambar berikut ini.



Gambar 1. Peta sebaran kuisoner wilayah indonesia

## 2. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

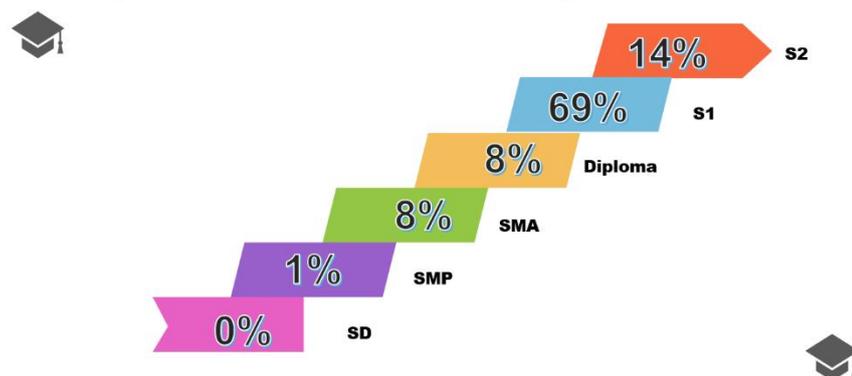
Responden berdasarkan jenis kelamin didominasi oleh laki-laki sebanyak 779 dan untuk perempuan berjumlah 388, dapat dilihat presentase pada gambar dibawah ini.



Gambar 2. Persentase jumlah responden berdasarkan jenis kelamin

## 3. Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

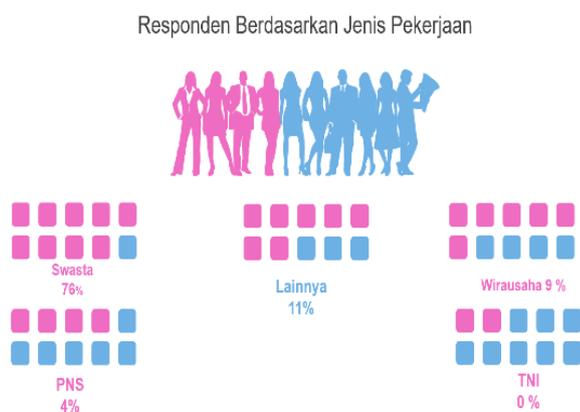
Sebagian besar responden yang mengikuti survei adalah yang berpendidikan S1 sebanyak 809 orang, selanjutnya diikuti tingkat S2 sebanyak 159 orang, tingkat SMA 94 orang, tingkat Diploma 93, SMP 7 orang dan 5 orang yang berpendidikan SD. Presentase dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



Gambar 3. Persentase Berdasarkan Tingkat Pendidikan

#### 4. Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Berdasarkan jenis pekerjaan, responden pekerja swasta sangat mendominasi dalam pengisian survei, yaitu sebanyak 887 orang responden. Selanjutnya di urutan kedua diduduki oleh pekerjaan lainnya sebanyak 124 orang, urutan berikutnya berdasarkan pekerjaan wirausaha sebanyak 107 orang, PNS 46 orang dan terakhir jenis pekerjaan oleh TNI sebanyak 3 orang. Presentase dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 4. Persentase berdasarkan Pendidikan

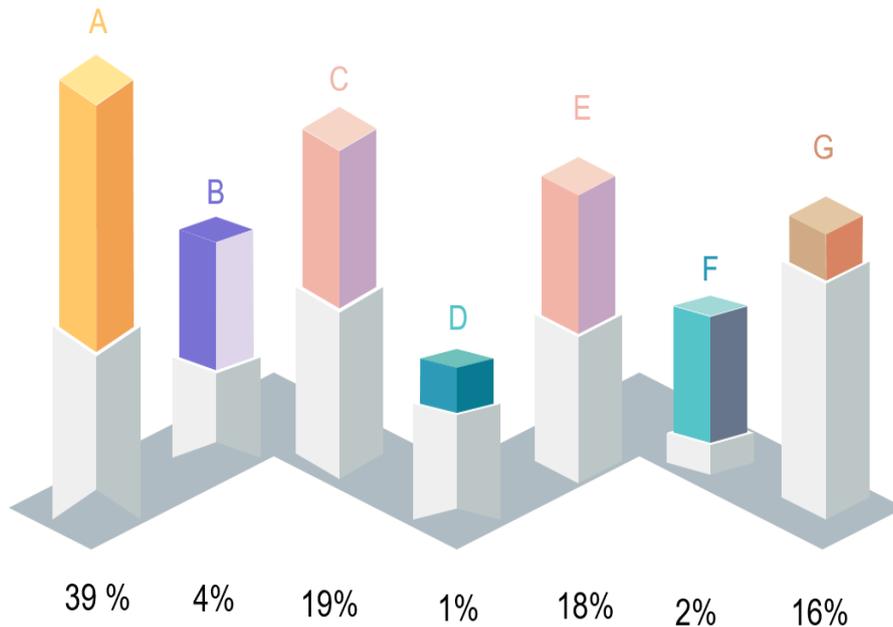
#### 5. Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan karakteristik usia, sebagian besar responden didominasi oleh usia 30-40 tahun dimana terdapat 490 orang. Selanjutnya kelompok usia 24-29 tahun terdapat 308 orang, berdasarkan usia >40 tahun 305 orang, dan kelompok usia 17-23 tahun sebanyak 64 orang. Presentase dapat dilihat pada gambar disamping ini.



Gambar 5. Persentase berdasarkan usia

## 6. Responen berdasarkan jenis layanan perizinan dan non perizinan



Gambar 6. Persentase Berdasarkan Jenis Layanan Perizinan Dan Non Perizinan

Keterangan:

A = Persetujuan Lingkungan

B = Persetujuan Teknis Pembuangan Emisi

C = Persetujuan Teknis Pemenuhan Baku Mutu Air Limbah (Pemanfaatan/Pembuangan Air Limbah)

D = Persetujuan Teknis Pemenuhan Baku Mutu Air Limbah yang Dibuang ke Laut

E = Persetujuan Teknis di Bidang Pengelolaan Limbah B3 (Pemanfaatan, Pengumpulan, Pengolahan, Dumping, Landfill, Ekspor, Pengangkutan Limbah B3 dan Impor Limbah Non B3)

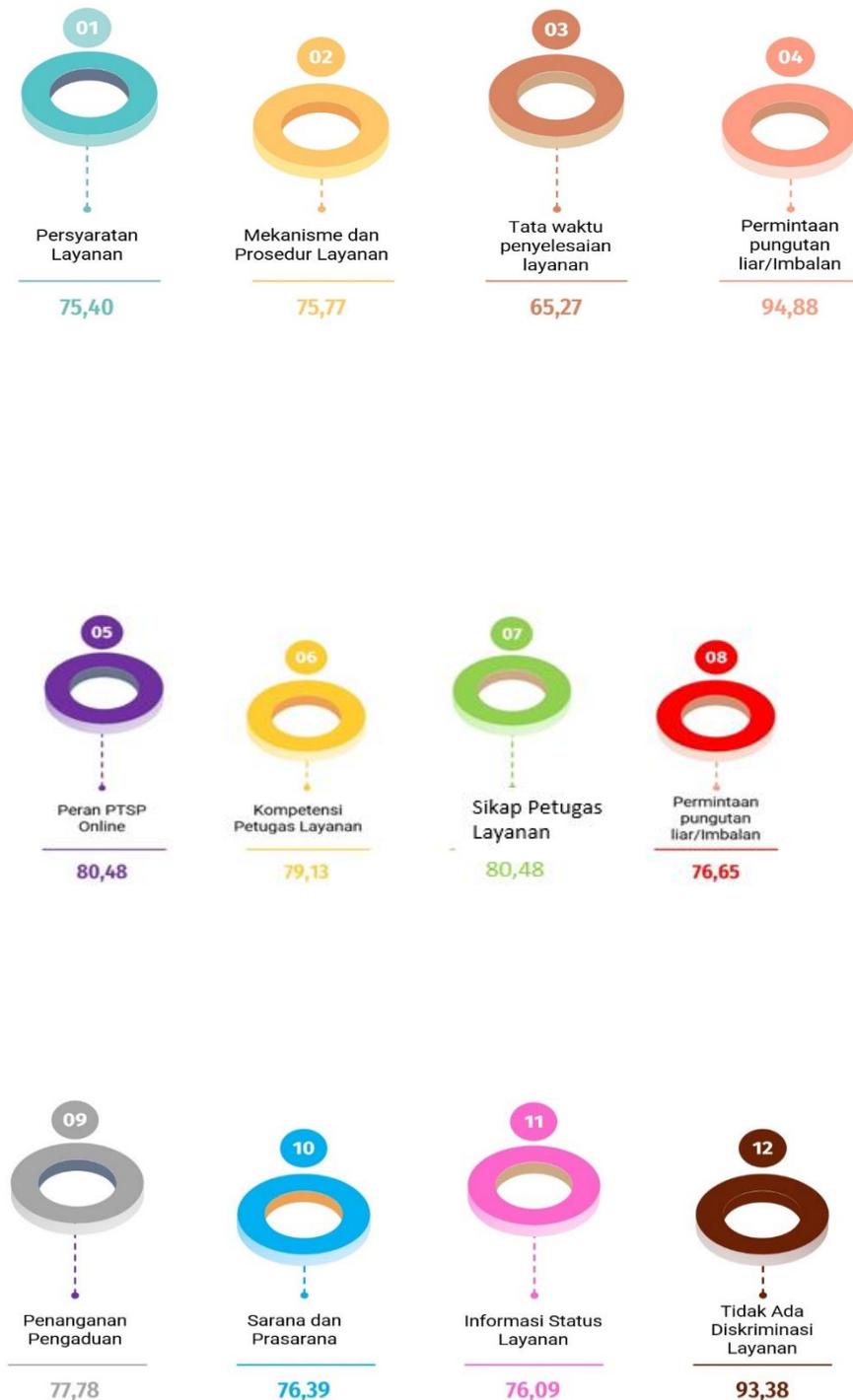
F = Registrasi Kompetensi Lingkungan (LPJP AMDAL, Registrasi Laboratorium Lingkungan dan Pencantuman Ekolabel)

G = Pengelolaan B3 (Registrasi B3 dan Rekomendasi Pengangkutan B3)

Berdasarkan hasil grafik pada gambar di atas menunjukkan bahwa jenis layanan persetujuan lingkungan mendominasi dengan 455 responden dan berdasarkan persentase 39% selanjutnya jenis layanan untuk persetujuan teknis di bidang persetujuan teknis pemenuhan baku mutu air limbah (Pemanfaatan/Pembuangan Air Limbah) dengan 227 responden dan berdasarkan persentase 19%.

## B. Unsur Pelayanan

Hasil survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara layanan publik PTSP Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan pada Semester II tahun 2023 sebanyak 12 unsur dapat dilihat pada diagram berikut:

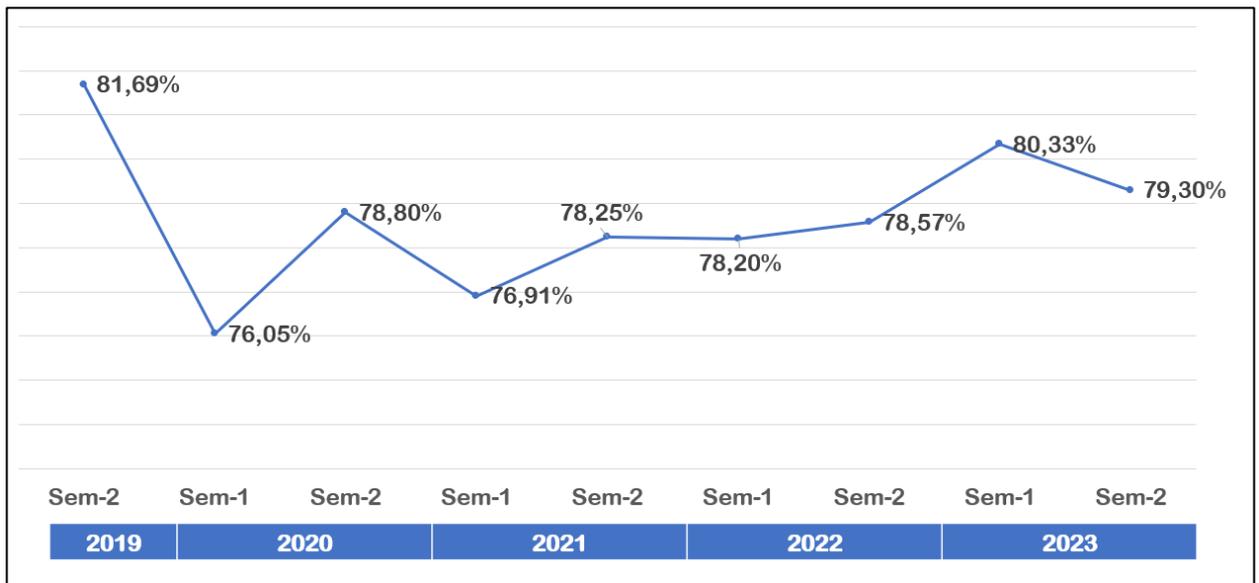


TOTAL NILAI IKM = 79,3

Hasil survei menunjukkan bahwa nilai kinerja yang diperoleh bervariasi untuk setiap unsur yang dinilai. Dari 12 unsur yang digunakan sebagai variabel penilaian, diperoleh hasil 2 unsur dengan mutu sangat baik, 7 unsur dengan mutu baik serta 3 unsur mendapatkan mutu kurang baik. Unsur yang memperoleh hasil sangat baik adalah tidak ada permintaan imbalan/pungutan liar dengan nilai 94,88 merupakan unsur paling tertinggi selanjutnya nilai yang sangat baik diperoleh dari unsur tidak ada diskriminasi layanan dengan nilai 93,38.

Unsur yang memperoleh hasil dengan mutu kurang baik adalah unsur persyaratan layanan, prosedur layanan dan tata waktu penyelesaian permohonan perizinan, dimana unsur yang paling terendah dengan hasil 65,27 adalah unsur tata waktu layanan penyelesaian permohonan perizinan.

Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan pada semester II tahun 2023 adalah sebesar 79,3. Berdasarkan standar nilai pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maka nilai IKM berada pada interval 76,60-88,30 yang artinya kinerja unit pelayanan PTSP KLHK berada dalam kategori baik. Apabila dibandingkan dengan nilai IKM Semester I tahun 2023 dengan nilai 88,30, terdapat penurunan sebesar 1,03. Berikut grafik perolehan nilai IKM dari tahun 2019 hingga tahun 2023:



### C. Evaluasi Unsur Kepuasan Layanan

#### 1. Persyaratan Layanan

Persyaratan layanan administratif dan teknis yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan. Nilai yang diperoleh terhadap unsur ini adalah sebesar 75,04. Jumlah ini dibandingkan semester sebelumnya menunjukkan penurunan nilai sebesar 0,5. Hal yang menyebabkan penurunan adalah kurangnya pemahaman pemohon terhadap persyaratan layanan yang diakibatkan oleh adanya perubahan substansi persyaratan layanan oleh unit teknis dan persyaratan layanan yang dinilai masih kompleks, yakni dalam suatu perizinan masih saling berhubungan atau saling ketergantungan dengan perizinan lainnya dimana perizinan tersebut masih dalam lingkup instansi yang sama.

#### 2. Mekanisme dan Prosedur Layanan

Mekanisme dan prosedur layanan adalah suatu rangkaian proses atau tata cara yang saling berhubungan. Tata cara tersebut tercantum secara jelas dan baku. Unsur ini mendapatkan penilaian sebesar 75,77. Berdasarkan hasil survei semester sebelumnya, unsur ini mengalami peningkatan 1,74 dibandingkan semester sebelumnya namun unsur ini mendapatkan nilai terendah jika dilihat dari nilai interval konversi IKM yang menunjukkan kategori C atau kurang baik. Penyebab nilai kurang baik diantaranya karena kurang

jelasan mekanisme dan prosedur layanan, termasuk pelayanan yang tidak terintegrasi dalam satu layanan. Hal ini dapat menyebabkan pemohon menjadi tidak faham dan dapat mengakibatkan ketidakpastian dalam mendapatkan layanan.

3. Tata Waktu Penyelesaian Permohonan Perizinan

Tata waktu penyelesaian permohonan perizinan adalah kesesuaian jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses layanan dari setiap jenis perizinan. Hasil penilaian unsur ini adalah sebesar 65,27 dan menunjukkan peningkatan 0.89 dari semester I tahun 2023.

Penyebab nilai unsur ini relatif rendah dikarenakan masih menyesuaikan regulasi PP 22 tahun 2021, dimana beberapa layanan harus diajukan ke pusat sehingga terjadi lonjakan permohonan namun tidak sebanding dengan ketersediaan sumber daya manusia (petugas pengolah).

4. Tidak Ada Permintaan Pungutan Liar/Imbalan

Unsur ini adalah terkait praktik pemberian imbalan uang/barang kepada petugas layanan dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan hasil dari survei kepuasan Masyarakat semester II tahun 2023, unsur ini mendapatkan nilai 94.88 dimana merupakan unsur yang mendapatkan nilai tertinggi dari 12 (dua belas unsur) yang dinilai.

5. Peran PTSP Online

Sistem online PTSP yang dimaksud adalah penilaian tingkat kepuasan penggunaan layanan terhadap sistem PTSP Online dalam mendukung permohonan perizinan. Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat semester II tahun 2023 didapatkan hasil sebesar 80,48 dan masuk kategori baik. Unsur ini mengalami peningkatan sebesar 0,75 dibanding penilaian survei sebelumnya (nilai 79,73). Unsur ini merupakan salah satu nilai tertinggi dari 12 (dua belas) unsur yang dinilai.

6. Kompetensi Petugas Layanan

Kompetensi petugas layanan adalah kemampuan petugas PTSP KLHK dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan.

Berdasarkan survei kepuasan masyarakat semester II tahun 2023 didapatkan nilai sebesar 79,13 dan berada dikategori baik. Jika dibandingkan dengan hasil survei semester I tahun 2023, unsur ini mengalami peningkatan sebesar 1,16 dengan nilai 77,97.

7. Sikap Petugas Layanan

Sikap petugas layanan yang dimaksud adalah bagaimana kesopanan dan keramahan petugas layanan terhadap pengguna layanan. Berdasarkan hasil survei kepuasan Masyarakat semester II tahun 2023 didapatkan nilai sebesar 80,48, berdasarkan dari nilai interval konversi mendapatkan mutu layanan baik. Unsur ini mengalami peningkatan nilai dari semester sebelumnya, yaitu sebesar 0,51 dengan nilai 79,97.

8. Respon Petugas Layanan

Respon petugas layanan yang dimaksud adalah bagaimana kepuasan pengguna layanan terhadap respon petugas layanan dalam memberikan informasi. Berdasarkan hasil survei kepuasan Masyarakat semester II tahun 2023 didapatkan nilai sebesar 76,65 . Unsur ini berada di dalam kategori baik.

9. Penanganan Pengaduan

Penanganan pengaduan adalah cara penanganan dalam pengelolaan pengaduan yang disampaikan oleh pengguna layanan. Berdasarkan hasil survei kepuasan Masyarakat semester II tahun 2023 didapatkan nilai sebesar 77,78 dan masuk kategori baik. Jika dibandingkan dengan hasil survei semester I tahun 2023, unsur ini mengalami nilai penurunan sebesar 14,81 dengan nilai 92,59. Penyebab nilai unsur ini menurun karena adanya pengurangan ketersediaan sumber daya manusia sehingga menyebabkan layanan pengaduan tidak maksimal.

10. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana adalah ketersediaan fasilitas pada ruangan PTSP yang digunakan oleh pengguna layanan. Berdasarkan hasil survei kepuasan Masyarakat semester II tahun 2023 didapatkan nilai sebesar 76.39 dan masuk kategori baik.

11. Informasi Status Layanan

Informasi waktu layanan perizinan meliputi ketersediaan dan kemudahan akses informasi mengenai tata waktu penyelesaian perizinan. Berdasarkan hasil survei kepuasan Masyarakat semester II tahun 2023, diperoleh hasil sebesar 76,39 dan masuk kategori baik.

## 12. Diskriminasi Layanan

Diskriminasi layanan adalah tidak adanya perbedaan yang dilakukan oleh petugas layanan kepada pengguna layanan. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat semester II tahun 2023 didapatkan hasil sebesar 93,38 dengan kategori sangat baik. Unsur ini merupakan 3 dari nilai tertinggi yang didapatkan dari hasil survei masyarakat semester II tahun 2023.

**Tabel 2. Perbandingan Nilai Unsur Kepuasan Layanan Semester I dan Semester II Tahun 2023**

No	Jenis Unsur	Semester I Tahun 2023	Semester II Tahun 2023	Keterangan
1	Persyaratan Layanan	75,9	75,4	Menurun
2	Mekanisme dan Prosedur Layanan	74,03	75,77	Meningkat
3	Tata Waktu Penyelesaian Layanan	64,38	65,27	Meningkat
4	Tidak Ada Permintaan Pungutan Liar/Imbalan	98,85	94,88	Menurun
5	Peran PTSP Online	79,73	80,48	Meningkat
6	Kompetensi Petugas Layanan	77,97	79,13	Meningkat
7	Sikap Petugas Layanan	79,97	80,39	Meningkat
8	Respon Petugas Layanan	75,18	76,65	Meningkat
9	Penanganan Pengaduan	92,59	77,78	Menurun
10	Sarana dan Prasarana	77,72	76,39	Menurun
11	Informasi Waktu Layanan	74,12	76,09	Meningkat
12	Tidak ada diskriminasi Layanan	95,88	93,38	Menurun
13	Kejelasan Penyampaian Informasi/Konsultasi	74.63	-	Tidak ada

#### D. Tindak Lanjut

Sesuai hasil evaluasi perolehan nilai IKM masing-masing unsur kepuasan layanan terdapat beberapa unsur yang diprioritaskan untuk perbaikan dimana 3 (tiga) terbawah yang akan mendapatkan prioritas untuk perbaikan. Berikut merupakan tingkatan prioritas perbaikan sesuai dengan hasil survei yang diperoleh:

No.	Jenis Unsur	Tindak Lanjut
1.	Tata Waktu Penyelesaian Permohonan Perizinan	<ul style="list-style-type: none"><li>- Koordinasi dan evaluasi dengan unit teknis untuk mengimplementasikan SOP permohonan</li><li>- Menambah fitur pada aplikasi unit teknis untuk monitoring</li><li>- PTSP menyusun laporan monitoring verifikasi yang belum dilakukan oleh unit teknis</li><li>- Membuat tambahan fitur penapisan verifikasi otomatis dimana jika pemeriksaan belum dilakukan selama 10 hari oleh unit teknis maka sistem akan otomatis melanjutkan pada tahapan berikutnya</li><li>- Mengusulkan penambahan SDM</li></ul>
2.	Persyaratan Layanan	<ul style="list-style-type: none"><li>- Menyusun persyaratan yang lebih jelas dan mudah dimengerti oleh pengguna layanan.</li><li>- Memberikan bimbingan teknis kepada pengguna layanan jika ada perubahan substansi persyaratan layanan oleh unit teknis</li></ul>
3	Prosedur Layanan	<ul style="list-style-type: none"><li>- Mengintegrasikan permohonan dalam satu layanan</li><li>- Informasi prosedur layanan perlu dibuat secara transparan dan disampaikan kepada pengguna layanan dalam aplikasi ptsp online</li></ul>

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan survei yang dilakukan, diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Survei ini dilakukan untuk mengukur kinerja pelayanan PTSP KLHK pada Semester II Tahun 2023
2. Berdasarkan nilai IKM Semester II Tahun 2023 mendapatkan nilai 79,3 terdapat penurunan 1,03 dibandingkan dengan Semester I Tahun 2023. Namun berdasarkan standar nilai pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maka nilai IKM Semester II Tahun 2023 berada pada interval 76,60 - 88,30 yang artinya kinerja unit pelayanan PTSP KLHK berada di kategori baik.
3. Unsur yang mendapatkan nilai tertinggi adalah ketiadaan praktik pungutan liar/imbalance dengan nilai 94,88 dengan kategori sangat baik. Sementara unsur dengan nilai terendah yaitu tata waktu penyelesaian permohonan perizinan dengan nilai 65,27 dengan kategori kurang baik.

#### **B. Saran**

Berikut adalah beberapa saran tindak lanjut yang dapat dilakukan:

1. Perlu adanya koordinasi dan evaluasi dengan unit teknis untuk mengimplementasikan tata waktu penyelesaian permohonan
2. Mengintegrasikan prosedur layanan permohonan dalam satu layanan sehingga mudah dipahami oleh pengguna layanan
3. Membuat persyaratan yang lebih jelas dan mudah dimengerti oleh pengguna layanan. Apabila ada perubahan, unit teknis memberikan bimbingan teknis kepada pengguna layanan

**LAMPIRAN I:**  
**HASIL SKM SEMESTER II TAHUN 2023**

## HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER II TAHUN 2023

**Total Responden: 981**

(1) Jenis Kelamin

- A. Laki-laki (779)
- B. Perempuan (388)

(2) Tingkat Pendidikan

- A. SD (5)
- B. SMP (7)
- C. SMA (94)
- D. Diploma (93)
- E. S1 (809)
- F. S2 (159)

(3) Pekerjaan

- A. Swasta (887)
- B. Wirausaha (107)
- C. PNS (46)
- D. TNI (3)
- E. Lainnya (124)

(4) Usia

- A. 17-23 Tahun (64)
- B. 24-29 Tahun (308)
- C. 30-40 Tahun (490)
- D. Diatas 40 Tahun (305)

(5) Jenis Perizinan yang Diajukan di PTSP

- A. Persetujuan lingkungan (455)
- B. Persetujuan Teknis Pembuangan Emisi (51)
- C. Persetujuan Teknis Pemenuhan Baku Mutu Air Limbah (Pemanfaatan/Pembuangan Air Limbah (227)
- D. Persetujuan Teknis Pemenuhan Baku Mutu Air Limbah yang Dibuang ke Laut (17)
- H. Persetujuan Teknis di Bidang Pengelolaan Limbah B3 (Pemanfaatan, Pengumpulan,

Pengolahan, Dumping, Landfill, & Rekomendasi Pengangkutan Limbah B3 dan Impor Limbah Non B3) (207)

I . Registrasi Kompetensi Lingkungan (LPJP AMDAL, Registrasi Laboratorium Lingkungan dan Pencantuman Logo Ekolabel (24)

J. Pengelolaan B3 (Registrasi B3 & Rekomendasi Pengangkutan B3) (186)

(6) Menurut Pendapat Saudara Bagaimana Pemahamann terkait Persyaratan yang Harus Dipenuhi dalam Prosedur Perizinan dan Non Perizinan Bidang Lingkungan Hidup di PTSP

A. Sangat Mudah Dipahami (233)

B. Mudah Dipahami (737)

C. Sulit Dipahami (180)

D. Sangat Sulit Dipahami (17)

(7) Menurut Pendapat Saudara Bagaimana Kesesuaian Mekanisme dan Prosedut Layanan Perizinan dan Non Perizinan Bidang Lingkungan Hidup di PTSP

A. Sangat Sesuai (215)

B. Sesuai (797)

C. Kurang Sesuai (131)

D. Tidak Sesuai (24)

(8) Menurut Pendapat Saudara Bagaimana Ketepatan Waktu Penyelesaian Permohonan Sesuai Jenis Perizinan yang Diajukan

A. Sangat Tepat Waktu (151)

B. Tepat Waktu (498)

C. Kurang Tepat Waktu (383)

D. Tidak Tepat Waktu (135)

(9) Menurut Pendapat Saudara Adakah Permintaan Imbalan/Pungutan Liar dalam Layanan Permohonan Perizinan oleh Petugas Layanan

A. Tidak Ada Pungutan (982)

B. Jarang Ada Pungutan (148)

C. Ada Pungutan (20)

D. Sering Ada Pungutan (17)

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

- A. Sangat Membantu (387)
- B. Membantu (669)
- C. Kurang Membantu (91)
- D. Tidak Membantu (20)

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

- A. Sangat Mampu (286)
- B. Mampu (797)
- C. Kurang Mampu (75)
- D. Tidak Mampu (9)

(12) Menurut Pendapat Saudara Bagaimana Perilaku Petugas Pelayanan Terkait Kesopanan dan Keramahan

- A. Sangat Sopan dan Ramah (298)
- B. Sopan dan Ramah (826)
- C. Kurang Sopan dan Ramah (40)
- D. Tidak Sopan dan Ramah (3)

(13) Menurut Pendapat Saudara Bagaimana Perilaku Petugas Terkait Menjawab Pertanyaan Pemohon

- A. Sangat Responsif (264)
- B. Responsif (731)
- C. Kurang Responsif (157)
- D. Tidak Responsif (15)

(14) Menurut Pendapat Saudara Bagaimana Penanganan Pengaduan yang Disampaikan oleh Pengguna Layanan

- A. Direspon dengan Baik (242)
- B. Direspon Baik (832)
- C. Direspon Kurang Baik (74)
- D. Tidak Respon Sama Sekali (19)

(15) Menurut Pendapat Saudara Bagaimana Kualitas Sarana dan Prasarana di PTSP

A. Sangat Baik (273)

B. Baik (714)

C. Cukup Baik (152)

D. Kurang Baik (28)

(16) Menurut Pendapat Saudara Bagaimana Pemberitahuan Informasi Status Permohonan yang Telah Diterbitkan oleh PTSP

A. Sangat Jelas (256)

B. Jelas (734)

C. Kurang Jelas (149)

D. Tidak Jelas (28)

(17) Menurut Pendapat Saudara Bagaimana Adakah Diskriminasi Layanan di PTSP

A. Tidak Ada (927)

B. Jarang Ada (189)

C. Ada (33)

D. Sering Ada (18)

**LAMPIRAN II:**  
**SK TIM PELAKSANA**



**KEMENTERIAN LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN**  
**SEKRETARIAT JENDERAL**

---

**KEPUTUSAN KEPALA BIRO UMUM SEKRETARIAT JENDERAL**  
**KEMENTERIAN LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN**  
NOMOR : 74 TAHUN 2023

TENTANG:  
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER II TAHUN 2023

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka evaluasi kepuasan masyarakat terhadap unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Bidang Lingkungan Hidup Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan Tahun 2023, maka dipandang perlu untuk dilakukan Survey Kepuasan Masyarakat;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana butir a, maka perlu menetapkan tim pelaksana Survey Kepuasan Masyarakat
- Mengingat : Surat Tugas Sekretaris Jenderal Kementerian LHK Nomor: ST.168/Setjen/Roum/Set.1/9/2016 tanggal 28 September 2016

MEMUTUSKAN,

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BIRO UMUM SEKRETARIAT JENDERAL KEMENTERIAN LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN TENTANG SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER II TAHUN 2023
- KESATU : Membentuk Tim Pelaksana Survey Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2023 dengan susunan sebagai berikut:
- Ketua : Rubiandono, S.Si, MPA (Koordinator Kelompok Kerja Pelaksanaan Administrasi PTSP)
- Anggota : 1. Ilham Eko Nugroho  
2. Rini Purnama Sari
- KEDUA : Tim Pelaksana Survey Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2023, bertugas:
1. Menyusun dan melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat mulai tanggal 3 – 31 Januari 2024;
  2. Monitoring pengisian kuesioner;
  3. Menyusun pelaporan Survey Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2023.

/KETIGA ...

- KETIGA : Biaya yang diperlukan sehubungan dengan ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran DIPA Satker. Sekretariat Jenderal Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan Tahun 2024.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Jakarta  
Pada tanggal : 28 Desember 2023  
Plt. KEPALA BIRO UMUM,



Tembusan :

1. Sekretaris Jenderal
2. Yang bersangkutan