

LAPORAN
SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PENYELENGGARA
PELAYANAN PUBLIK PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP)
BIDANG LINGKUNGAN HIDUP
KEMENTERIAN LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN
TAHUN 2019



KEMENTERIAN LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN
SEKRETARIAT JENDERAL
BIRO UMUM

KATA PENGANTAR

Penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan yang baik selalu dituntut untuk dapat bertindak cepat dan akurat. Pelayanan yang baik tercermin dari efektivitas dan efisiensi setiap kegiatan. Semakin cepat dan akurat pelayanan yang diberikan maka pelayanan akan semakin baik. Harapan masyarakat yang semakin tinggi akan pelayanan publik dari pemerintah adalah sesuatu yang harus terus diupayakan untuk dipenuhi. Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dapat menjadi indikator kesiapan pemerintah dalam menghadapi persaingan usaha di era globalisasi.

Penyelenggara pelayanan publik harus terus meningkatkan kualitas pelayanan yang semakin prima kepada masyarakat. Untuk mengetahui seberapa besar kualitas pelayanan publik yang telah diberikan, dibutuhkan kriteria Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan melalui survey..

Laporan ini merupakan hasil survey yang dilaksanakan pada bulan Oktober 2019 guna mengetahui IKM terhadap penyelenggara pelayanan publik di PTSP Bidang Lingkungan Hidup Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan. Demikian laporan ini disusun, semoga dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, November 2019

Kepala Biro Umum



Sanjidi

NIP 19620721 198703 1 001

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Pelayanan publik menurut UU No. 25 Tahun 2009 merupakan suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik bertanggung jawab dan selalu berupaya untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Kegiatan aktivitas pelayanan memberikan pengaruh yang besar terhadap pencapaian mutu dan tingkat keberhasilan pemerintah dalam melayani kebutuhan masyarakat, jika pelayanan dinilai baik maka tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah semakin baik begitupun sebaliknya.

Penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan yang baik selalu dituntut untuk dapat bertindak cepat dan akurat. Pelayanan yang baik tercermin dari efektivitas dan efisiensi setiap kegiatan. Semakin cepat dan akurat pelayanan yang diberikan maka pelayanan akan semakin baik. Tujuan utama dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat. Kepuasan ini dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar yang ditetapkan atau lebih baik dari standar pelayanan tersebut.

Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan (KLHK) selaku penyedia layanan publik melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang melayani kegiatan administrasi perizinan bidang lingkungan hidup selalu berupaya memberikan pelayanan yang baik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh PTSP adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Ketentuan mengenai IKM tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun

2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Berdasarkan hasil dari IKM, penyelenggara pelayanan publik dapat mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang ingin dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, efisien, dan efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat.

I.2 Tujuan

Tujuan 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 tahun 2019.

BAB II METODOLOGI 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 kuisioner (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 yang terdaftar di sistem PTSP Online. Populasi didefinisikan sebagai seluruh pemohon yang mengajukan permohonan layanan di PTSP. Sampai dengan bulan Oktober 2019 tercatat sebanyak 4.722 pemohon terdaftar di sistem PTSP Online. Sampel diambil dengan metode *random sampling* sebanyak 700 pemohon. Penentuan jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan pendekatan tabel Sampel Morgan dan Krejcie.

II.2 Teknik Pengumpulan Data

Data diambil dari hasil pengisian kuisioner kepuasan pelanggan yang dilakukan secara elektronik dan terintegrasi dengan sistem layanan online PTSP di laman <http://ptsp.menlhk.go.id>. Survei melalui kuisioner elektronik dilakukan sekali dalam setahun. Pada tahun ini survei dilaksanakan pada tanggal 4-14 Oktober 2019.

II.3 Variabel Pengukuran IKM

Variabel dari pengukuran ini terdiri dari 15 unsur, yaitu:

3.3.1 Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan dalam pengajuan permohonan perizinan, termasuk pegaduan.

3.3.2 Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

- 3.3.3 Biaya atau Tarif
Biaya atau tarif adalah suatu nilai (harga) yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dengan masyarakat.
- 3.3.4 Ketentuan Waktu Pelayanan
Ketentuan waktu pelayanan adalah ketepatan waktu buka dan tutup pelayanan yang diselenggarakan oleh unit terkait.
- 3.3.5 Penyelesaian Waktu Layanan
Penyelesaian waktu layanan adalah jangka waktu yang ditetapkan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- 3.3.6 Kecepatan Sistem Pelayanan
Kecepatan sistem pelayanan adalah kemampuan petugas atau sistem memberikan respon atau tanggapan dengan cepat terhadap kebutuhan layanan.
- 3.3.7 Keahlian Petugas
Keahlian petugas adalah kemampuan petugas layanan dalam pelaksanaan layanan untuk memenuhi keperluan pengguna layanan.
- 3.3.8 Integritas Petugas
Integritas petugas adalah konsistensi dan prinsip dalam menjalankan tindakan-tindakan dan nilai yang berkaitan dengan ketentuan pelaksanaan layanan.
- 3.3.9 Ketiadaan Diskriminasi Layanan
Diskriminasi layanan adalah pemberian tindakan atau perlakuan yang berbeda atau tidak sama rata kepada penggunaan layanan. Ketiadaan diskriminasi layanan adalah tidak adanya tindak pemberian perlakuan yang berbeda terhadap layanan yang diberikan.
- 3.3.10 Ketiadaan Kecurangan Layanan
Kecurangan layanan adalah adanya pemberian layanan yang bertentangan dan tidak sesuai dengan ketentuan prosedur pelayanan. Ketiadaan kecurangan layanan adalah tidak adanya tindak kecurangan dalam proses penyelenggaraan layanan.
- 3.3.11 Ketiadaan Pemberian Imbalan
Pemberian imbalan adalah tindakan untuk memberikan imbalan berupa uang atau barang terhadap pelayanan yang diterima. Ketiadaan pemberian imbalan adalah tidak adanya

tindak pemberian imbalan atas pelayanan yang diterima oleh pengguna layanan.

3.3.12 Ketiadaan Pungutan Liar

Pungutan liar adalah suatu tindakan dengan meminta pembayaran uang yang tidak sesuai dengan aturan dan ketentuan pemberian layanan. Ketiadaan pungutan liar adalah tidak adanya tindak pembayaran uan yang tidak sesuai dengan aturan dan ketentuan pemberian layanan.

3.3.13 Ketiadaan Praktik Percaloan

Praktik Percaloan adalah suatu tindakan untuk mewakili dan atau menjadi perantara untuk pemohon dalam mengurus permohonan perizinan. Ketiadaan praktik percaloan adalah suatu pengukuran terhadap ada atau tidak adanya praktik percaloan yang dilakukan pada proses layanan.

3.3.14 Ketersediaan Sarana dan Prasarana

Ketersediaan sarana dan prasarana adalah ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung pemberian layanan.

3.3.15 Penanganan Pengaduan

Penanganan pengaduan adalah tindakan atau cara dalam menangani pengaduan yang diterima dalam proses pemberian pelayanan.

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:

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

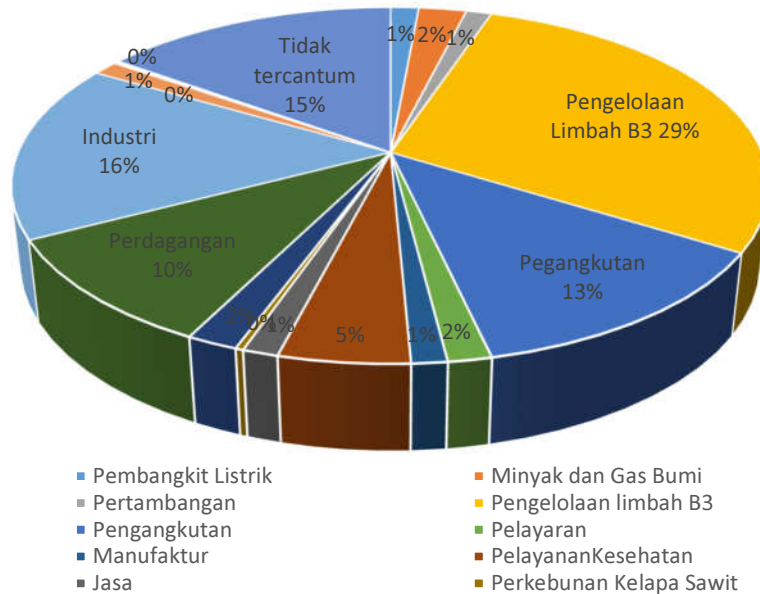
Sumber: Peraturan Menpanrb No. 14 Tahun 2017

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

Survei dilakukan pada tanggal 4-14 Oktober 2019 melalui kuisisioner elektronik. Kuisisioner yang digunakan dapat dilihat secara rinci di Lampiran 1. Hasil survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara layanan publik PTSP – KLHK tahun 2019 disajikan, sebagai berikut:

III.1 Sebaran Responden

Selama periode tanggal 4-14 Oktober 2019, sebanyak 700 responden telah mengisi kuisisioner secara online melalui laman <http://ptsp.menlhk.go.id>. Berdasarkan Gambar 1, sebaran bidang usaha responden didominasi oleh usaha pengelolaan limbah Bahan Berbahaya dan Beracun (B3) yaitu sebesar 29%.



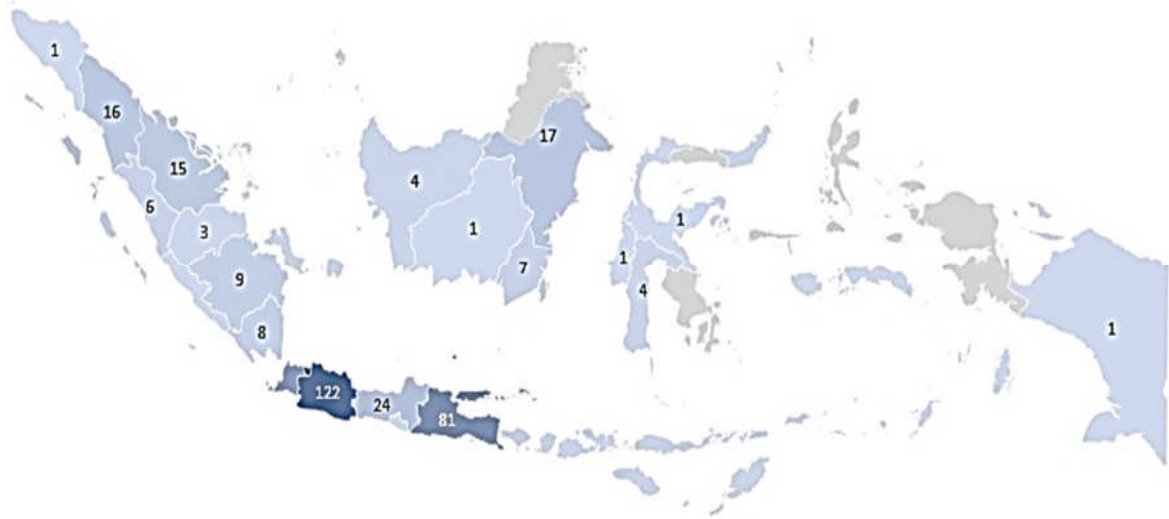
Gambar 1. Sebaran responden berdasarkan bidang usaha

Hal ini selaras dengan dominasi jenis layanan perizinan untuk pengelolaan limbah B3 yang rata-rata mencapai 52% setiap bulannya. Sementara untuk bidang usaha dengan persentase terendah yaitu usaha Terminal

Multipurpose, Kawasan Pariwisata, dan Perkebunan Kelapa Sawit.

Pengguna layanan PTSP yang menjadi responden dalam survei kepuasan masyarakat tahun 2019 tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Mayoritas pengguna layanan adalah berasal dari DKI Jakarta dan Jawa Barat, yaitu sebesar 22% dan 17%. Sementara pengguna layanan terkecil berasal dari daerah yang berada di luar Pulau Jawa. Hal ini dikarenakan sebagian besar kegiatan perekonomian termasuk Industri, Pengelola Limbah B3, Jasa, dan Perdagangan yang menjadi pengguna layanan di KLHK masih terkonsentrasi di Pulau Jawa.

Pengguna layanan dengan jumlah minoritas yang berada di luar Pulau Jawa perlu mendapatkan perhatian dikarenakan kurangnya informasi dan terbatasnya sumber daya yang diperlukan untuk menjangkau layanan yang diselenggarakan oleh KLHK. Rincian sebaran responden dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Sebaran Responden Berdasarkan Wilayah di Indonesia

III.2 Data Survei

Survei kepuasan masyarakat tahun 2019 menggunakan 15 unsur pelayanan yang meliputi prosedur layanan, persyaratan, biaya layanan, ketentuan waktu layanan, ketepatan penyelesaian layanan, kecepatan sistem layanan, keahlian petugas, integritas petugas, diskriminasi layanan, indikasi kecurangan layanan, pemberian imbalan/barang, praktik pungutan liar, tingkat ketiadaan praktik percaloan, ketersediaan sarana prasarana pendukung, dan penanganan pengaduan. Hasil tabulasi survei terhadap 15 unsur tersebut disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Layanan Publik PTSP - KLHK Tahun 2019.

No.	Unsur Penilaian	Nilai IKM Hasil Konversi	Kinerja
1.	Prosedur Layanan	73.04	Kurang Baik
2.	Persyaratan	70.21	Kurang Baik
3.	Biaya Layanan	76.39	Baik
4.	Ketentuan Waktu Layanan	73.89	Kurang Baik
5.	Ketepatan Penyelesaian Layanan	71.11	Kurang Baik
6.	Kecepatan Sistem Layanan	69.86	Kurang Baik
7.	Keahlian Petugas	75.29	Kurang Baik
8.	Integritas Petugas	76.86	Baik
9.	Ketiadaan Diskriminasi Layanan	98.18	Sangat Baik
10.	Ketiadaan Indikasi Kecurangan Layanan	98.18	Sangat Baik
11.	Ketiadaan Pemberian Imbalan/Barang	98.14	Sangat Baik
12.	Ketiadaan Praktik Pungutan Liar	98.46	Sangat Baik
13.	Ketiadaan Praktik Percaloan	96.14	Sangat Baik
14.	Ketersediaan Sarana Prasarana Pendukung	75.64	Kurang Baik
15.	Penanganan Pengaduan	75.93	Kurang Baik
IKM Hasil Konversi		81.69	Baik

Hasil survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara layanan publik PTSP – KLHK tahun 2019 sebagaimana disajikan pada tabel 1, menunjukkan bahwa bahwa Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pelayanan publik adalah 81.69. Apabila nilai IKM tersebut dibandingkan dengan standar nilai yang mengacu kepada Peraturan Menpanrb No. 14 Tahun 2017 (Tabel 1), maka mutu pelayanan berada pada interval nilai 76.61 – 88.30 yang artinya kinerja unit pelayanan PTSP-KLHK berada pada kategori baik. Hasil tersebut mengalami peningkatan yang cukup signifikan jika dibandingkan dengan hasil survei kepuasan masyarakat

tahun 2018 yaitu 72.50. Peningkatan IKM tersebut secara langsung turut mengubah kategori mutu kinerja pelayanan yang semula berada dikategori kurang baik menjadi baik.

Peningkatan kinerja pelayanan pada tahun 2019 dipengaruhi oleh telah terbitnya beberapa peraturan Menteri terkait tentang Norma, Standar, Prosedur dan Kriteria Pelayanan Perizinan Terintegrasi Secara Elektronik Lingkup Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan sebagai bentuk penyesuaian terhadap penerapan Peraturan Pemerintah No 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Dengan diterbitkannya peraturan Menteri tersebut, masyarakat mendapatkan kepastian dan kejelasan dalam mengajukan dan mendapatkan hasil pelayanan.

Hasil survei pada Tabel 2. memperlihatkan bahwa nilai kinerja yang diperoleh bervariasi untuk setiap unsur yang dinilai. Dari 15 unsur yang digunakan sebagai variabel penilaian, diperoleh hasil 5 unsur dengan mutu sangat baik, 2 unsur bermutu baik dan 8 unsur masih kurang baik. Unsur yang memperoleh hasil sangat baik adalah diskriminasi layanan, indikasi kecurangan layanan, pemberian imbalan/barang, praktik pungutan liar, dan tingkat ketiadaan praktik percaloan. IKM tertinggi terdapat pada penilaian terhadap unsur ketiadaan praktik pungutan liar yaitu 98.46. Sementara unsur yang memperoleh hasil mutu layanan baik adalah biaya layanan dan integritas petugas dengan nilai IKM yang didapatkan adalah 76.39 dan 76.86. Saat ini semua layanan di bidang Lingkungan Hidup belum memungut PNBPN/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*).

Namun demikian, masih terdapat 8 unsur pelayanan dengan mutu kinerja yang kurang baik, yaitu: prosedur layanan, persyaratan, ketentuan waktu layanan, ketepatan penyelesaian layanan, kecepatan sistem layanan, ketersediaan sarana dan prasarana pendukung, serta penanganan pengaduan. Nilai IKM terendah terdapat pada unsur persyaratan layanan yaitu 70.21.

III.3 Unsur Pelayanan

- a. Prosedur layanan** adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan dalam pengajuan permohonan perizinan, termasuk pengaduan. Prosedur yang jelas dan mudah dipahami oleh pengguna layanan merupakan target capaian dari penilaian unsur pelayanan ini. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat pada tahun 2019 diperoleh nilai IKM sebesar 73.04. Nilai ini apabila dibandingkan dengan hasil survei tahun 2018, terdapat peningkatan sebesar 4.81 poin. Berdasarkan kategorisasi pada tabel 1, mutu kinerja unsur prosedur layanan berada di interval kurang baik. Dengan demikian, masih ada pengguna layanan yang kesulitan untuk memahami prosedur layanan di PTSP sehingga diperlukan perbaikan untuk meningkatkan kinerja unsur prosedur layanan tersebut.
- b. Persyaratan** adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat tahun 2019, diperoleh nilai IKM sebesar 70.21. Nilai ini apabila dibandingkan dengan hasil survei tahun 2018 mengalami penurunan sebesar 4.52 poin. Berdasarkan kategorisasi pada tabel 1, mutu kinerja unsur persyaratan berada pada kriteria kurang baik. Nilai IKM ini merupakan yang terendah dibandingkan dengan unsur-unsur lainnya. Beberapa pengguna layanan masih merasakan adanya kesulitan dalam memenuhi persyaratan yang dibutuhkan untuk mendapatkan layanan. Kesulitan tersebut disebabkan oleh beberapa hal, diantaranya adalah kurangnya pemahaman terhadap persyaratan, kurangnya akses informasi layanan, dan banyaknya persyaratan yang diminta.
- c. Biaya atau tarif** adalah suatu nilai (harga) yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dengan masyarakat. Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat tahun 2019, diperoleh hasil IKM sebesar 76.39 yang mana menurut table 1, mutu kinerja berada di kategori kurang baik. Nilai ini apabila dibandingkan dengan nilai hasil survei tahun 2018 mengalami penurunan sebesar 0.29 poin.

d. Ketentuan waktu pelayanan adalah ketepatan waktu buka dan tutup pelayanan yang diselenggarakan oleh PTSP. Saat ini jadwal operasional layanan yang diterapkan di PTSP adalah mulai pukul 08.00 s.d 16.00 WIB untuk hari Senin – Kamis dan 08.00 – 16.30 WIB untuk hari Jumat dan layanan dihentikan pada saat jam istirahat yaitu pukul 12.00 s.d 13.00 WIB.

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat, nilai IKM unsur ketentuan waktu pelayanan adalah 73.89, sesuai dengan tabel 1, mutu kinerja berada pada interval kurang baik.

Pengguna layanan yang merasa bahwa ketentuan waktu layanan masih kurang dan tidak sesuai, diduga adanya jeda waktu istirahat yang mana pengguna layanan berharap proses layanan dapat terus berlanjut. Selain itu, adanya perbedaan persepsi responden terhadap ketentuan waktu pelayanan yang dimaksudkan dengan waktu pelayanan pada proses permohonan perizinan disinyalir menjadi salah satu penyebab rendahnya hasil survei yang diperoleh untuk unsur ini.

e. Penyelesaian waktu layanan adalah jangka waktu yang ditetapkan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Jangka waktu layanan ditetapkan berdasarkan peraturan terkait dan berbeda-beda untuk setiap jenis layanan perizinan. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap ketepatan penyelesaian layanan untuk unsur ini adalah 71.11, sesuai table 1, mutu kinerja unsur ini berada pada kategori kurang baik. Hal ini menunjukkan bahwa ketepatan waktu penyelesaian permohonan di tingkat unit pengolah masih belum sesuai dengan standar operasional dan prosedur yang sudah ditetapkan.

f. Kecepatan sistem pelayanan adalah kemampuan petugas atau sistem memberikan respon atau tanggapan dengan cepat terhadap kebutuhan layanan. Nilai IKM yang diperoleh dari hasil survei kepuasan masyarakat tahun 2019 masih tergolong rendah yaitu sebesar 69.86 dan sesuai table 1, mutu kinerja berada di kategori kurang baik. Banyaknya volume permohonan yang masuk, terbatasnya sumber daya manusia (SDM) yang tersedia di unit pengolah, dan lambatnya jaringan internet yang mendukung penggunaan aplikasi diduga menjadi salah satu sebab kurang cepatnya sistem pelayanan perizinan.

- g. Keahlian petugas** adalah kemampuan petugas layanan dalam melaksanakan layanan untuk memenuhi keperluan pengguna layanan. Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat tahun 2019, nilai IKM untuk unsur keahlian petugas diperoleh sebesar 75.29. berdasarkan kategorisasi pada table 1, mutu kinerja unsur keahlian petugas berada pada interval 65.00 – 76.60 yang berada pada tingkat kurang baik. Walaupun nilai yang didapatkan masuk dalam kategori kurang baik, namun perolehan nilai tersebut sudah mendekati kategori baik.
- h. Integritas petugas** adalah konsistensi dan prinsip dalam menjalankan tindakan-tindakan dan nilai yang berkaitan dengan ketentuan pelaksanaan layanan. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat yang dilakukan tahun 2019, diperoleh nilai IKM sebesar 76.86 yang mana sesuai table 1, mutu kinerja untuk unsur ini berada di kategori baik. Hasil ini menunjukkan bahwa petugas penyelenggara pelayanan di unit kerja PTSP-KLHK sudah memegang prinsip dan konsistensi dalam menjalankan tindakan-tindakan dan nilai yang berkaitan dengan kode etik pelaksanaan layanan sebagaimana Peraturan Menteri LHK No. P.64.MenLHK/Setjen/Kum.1/7/2016 tentang Kode Etik Revolusi Mental ASN Lingkup Kementerian LHK.
- i. Ketidadaan diskriminasi layanan** adalah tidak adanya pemberian tindakan atau perlakuan yang berbeda atau tidak sama rata kepada penggunaan layanan. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat tahun 2019, nilai IKM yang diperoleh untuk unsur diskriminasi layanan sebesar 98.18 dan sesuai table 1, mutu kinerja untuk unsur ini berada di kategori sangat baik. Hal ini memperlihatkan bahwa pelayanan yang diselenggarakan oleh unit kerja PTSP-KLHK tidak terdapat perlakuan khusus bagi pengguna layanan tertentu.
- j. Ketidadaan kecurangan layanan** adalah tidak adanya pemberian layanan yang bertentangan dan tidak sesuai dengan ketentuan prosedur pelayanan. Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat tahun 2019, nilai IKM untuk unsur tersebut sebesar 98.18 dimana sesuai tabel 1, mutu kinerja untuk unsur ini berada di kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh PTSP-KLHK sudah dijalankan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang telah ditetapkan.
- k. Ketidadaan pemberian imbalan** adalah tidak adanya tindakan untuk memberikan imbalan berupa uang atau barang terhadap pelayanan

yang diterima. Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat tahun 2019, nilai IKM yang diperoleh untuk unsur ini yaitu sebesar 98.14 yang mana menurut tabel 1, mutu kinerja untuk unsur layanan ini berada di kategori sangat baik. Dengan demikian, pelayanan yang diterapkan telah sesuai dengan ketentuan, dimana tidak adanya praktik pemberian imbalan berupa uang atau barang terhadap pelayanan yang diterima.

l. Ketiadaan pungutan liar adalah tidak adanya suatu tindakan dengan meminta pembayaran uang yang tidak sesuai dengan aturan dan ketentuan pemberian layanan. Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat tahun 2019, nilai IKM yang diperoleh yaitu 98.46 yang mana menurut tabel 1, mutu kinerja berada pada kategori sangat baik. Nilai ini merupakan nilai tertinggi dari 15 unsur yang digunakan dalam penilaian. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai ketentuan, dimana tidak ada indikasi permintaan untuk membayar layanan yang diberikan diluar ketentuan yang berlaku.

m. Ketiadaan praktik percaloan adalah tidak adanya praktik percaloan yang dilakukan pada proses layanan. Praktik percaloan adalah suatu tindakan untuk mewakili dan atau menjadi perantara untuk pemohon dalam mengurus permohonan perizinan. Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat tahun 2019, diperoleh nilai IKM sebesar 96.14 yang mana menurut tabel 1, mutu kinerja berada pada kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pengurusan permohonan izin dilakukan oleh pemohon secara langsung.

n. Ketersediaan sarana dan prasarana adalah ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung pemberian layanan. Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat tahun 2019, diperoleh nilai IKM sebesar 75.64 yang mana menurut table 1, mutu kinerja untuk unsur ini berada pada kategori kurang baik. Hal ini bisa disebabkan karena belum adanya beberapa sarana, seperti: area bermain anak, sarana penunjang untuk penyandang disabilitas (kursi roda, loket khusus, dan toilet khusus), ruang laktasi yang dilengkapi dengan *hand sanitizer*, ruang tunggu yang dilengkapi dengan air minum, *charger box* dan bahan bacaan.

Fasilitas yang telah tersedia di PTSP-KLHK sampai dengan saat ini diantaranya tempat parkir, ruang tunggu yang dilengkapi dengan televisi, monitor antrian, AC, Wi-fi, area merokok dan ruang ibadah, serta sarana prasarana penunjang berupa ruang laktasi, fasilitas

fotocopy dan kantin serta layanan informasi dan konsultasi berupa ruang khusus di dalam ruang layanan.

- o. Penanganan pengaduan** adalah tindakan atau cara dalam menangani pengaduan yang diterima dalam proses pemberian pelayanan. Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat tahun 2019, nilai IKM yang diperoleh yaitu 75.93, yang mana menurut table 1, mutu kinerja untuk unsur ini masih dinilai kurang baik. Nilai ini apabila dibandingkan dengan hasil survei tahun 2018 mengalami peningkatan sebesar 5.62 poin. Apabila diperhatikan lebih lanjut, nilai unsur ini sudah mendekati kategori baik walaupun masih masuk ke dalam interval kategori kurang baik. Hal ini disebabkan karena mekanisme pengaduan yang belum memuaskan pengguna layanan serta ketidakjelasan informasi tindak lanjut dari unit pengolah. Saat ini, layanan pengaduan yang tersedia diantaranya konsultasi yang dilakukan melalui tatap muka di loket layanan, kotak pengaduan, *moody boxes*, email (klhupt@gmail.com), telepon (021 8517183), SMS (0811932932), serta website (<http://pelayananinterpadu.menlhk.go.id>).

BAB V PENUTUP

V.1 Simpulan

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan pada tahun 2019, diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Mutu pelayanan yang diselenggarakan oleh PTSP-KLHK mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya yang semula berada pada kategori kurang baik naik menjadi kategori baik dengan nilai IKM sebesar 81,69.
2. Unsur ketiadaan praktik pungutan liar menjadi unsur dengan nilai IKM tertinggi yakni sebesar 98.46 dengan mutu layanan berada di kategori sangat baik, sementara unsur kecepatan sistem layanan menjadi unsur dengan nilai IKM terendah yakni sebesar 69.86 dengan mutu layanan berada pada kategori kurang baik.
3. Pengelolaan limbah B3 menjadi bidang usaha terbanyak yang menggunakan layanan PTSP Online dengan persentase sebesar 29%, sedangkan persentase terendah diantaranya usaha Terminal Multipurpose, Kawasan Pariwisata, dan Perkebunan Kelapa Sawit.
4. DKI Jakarta menjadi wilayah pengguna layanan PTSP Online terbesar, yakni sebesar 22% sedangkan yang terendah berada di luar Pulau Jawa.
5. Kemudahan pengguna layanan dalam memenuhi persyaratan yang harus dilengkapi baik secara administratif maupun teknis erat kaitannya dengan pemahaman pengguna layanan dan ketersediaan informasi persyaratan layanan. Informasi persyaratan layanan yang disusun berdasarkan peraturan yang berlaku telah disampaikan dengan baik oleh KLHK melalui berbagai media yaitu *leaflet* di ruang layanan, website, email, dan layanan telepon
6. Prioritas perbaikan unsur pelayanan berdasarkan perolehan nilai IKM masing-masing adalah sebagai berikut:

No.	Prioritas Perbaikan
------------	----------------------------

- | | |
|----|---|
| 1. | Kecepatan Sistem Layanan |
| 2. | Persyaratan |
| 3. | Ketepatan Penyelesaian Layanan |
| 4. | Prosedur Layanan |
| 5. | Ketentuan Waktu Layanan |
| 6. | Keahlian Petugas |
| 7. | Ketersediaan Sarana Prasarana Pendukung |
| 8. | Penanganan Pengaduan |
-

V.2 Saran

Berdasarkan pengolahan data yang telah dilakukan, berikut beberapa saran tindak lanjut yang dapat dilakukan:

1. Pada identitas responden yang mengikuti survey IKM perlu adanya penambahan keterangan usia dan pendidikan;
2. Perbaikan kecepatan jaringan internet harus menjadi perhatian yang utama karena hal ini akan sangat berpengaruh pada kecepatan sistem layanan;
3. Unit pengolah diharapkan dapat lebih memperhatikan penyelesaian waktu layanan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan.
4. Untuk meningkatkan mutu layanan di PTSP terkait ketentuan waktu pelayanan, perlu diterapkan sistem *shift* pada saat jam istirahat dan meningkatkan kedisiplinan petugas layanan dengan penetapan *reward* dan *punishment* bagi petugas;
5. Pemberian pelatihan dan komunikasi pemutakhiran peraturan terkait layanan perizinan perlu dilakukan secara berkala, sehingga kemampuan petugas layanan meningkat.
6. Beberapa sarana dan prasarana pendukung yang masih perlu dilengkapi di PTSP sesuai standar pelayanan publik, adalah: area bermain anak, sarana penunjang untuk penyandang disabilitas (kursi roda, loket khusus, dan toilet khusus), ruang laktasi yang dilengkapi dengan *hand sanitizer*, ruang tunggu yang dilengkapi dengan air minum, *charger box* dan bahan bacaan.
7. Dalam hal penanganan pengaduan, perlu adanya kejelasan mengenai mekanisme dan proses lanjutan terhadap pengaduan yang diajukan.

Lampiran 1.

KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

- 1) Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan?
 - a. Sangat mudah
 - b. Mudah
 - c. Kurang mudah
 - d. Tidak mudah
- 2) Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan?
 - a. Sangat mudah
 - b. Mudah
 - c. Kurang mudah
 - d. Tidak mudah
- 3) Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan?
 - a. Sangat jelas
 - b. Jelas
 - c. Kurang jelas
 - d. Tidak jelas
- 4) Apakah menurut penilaian Bapak/Ibu/Saudara, waktu pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?
 - a. Sangat sesuai
 - b. Sesuai
 - c. Kurang sesuai
 - d. Tidak sesuai
- 5) Apakah menurut penilaian Bapak/Ibu/Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?
 - a. Sangat sesuai
 - b. Sesuai
 - c. Kurang sesuai
 - d. Tidak sesuai
- 6) Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara mengenai kecepatan petugas atau aplikasi sistem pelayanan ketika merespon keperluan pengguna?
 - a. Sangat cepat
 - b. Cepat
 - c. Kurang cepat
 - d. Tidak cepat

- 7) Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara mengenai keahlian petugas dalam pemenuhan keperluan pengguna?
 - a. Sangat ahli
 - b. Ahli
 - c. Kurang ahli
 - d. Tidak ahli
- 8) Apakah menurut penilaian Bapak/Ibu/Saudara petugas pada unit pelayanan ini berintegritas?
 - a. Sangat berintegritas
 - b. Berintegritas
 - c. Kurang berintegritas
 - d. Tidak berintegritas
- 9) Apakah menurut penilaian Bapak/Ibu/Saudara terdapat diskriminasi pada unit layanan ini?
 - a. Tidak ada diskriminasi
 - b. Kadang-kadang diskriminasi
 - c. Ada diskriminasi
 - d. Sangat mendiskriminasi
- 10) Apakah menurut penilaian Bapak/Ibu/Saudara terdapat petugas yang memberikan pelayanan di luar prosedur sehingga mengindikasikan kecurangan?
 - a. Tidak ada kecurangan
 - b. Kadang-kadang curang
 - c. Ada kecurangan
 - d. Sangat Curang
- 11) Apakah menurut penilaian Bapak/Ibu/Saudara terdapat praktik pemberian imbalan uang/barang pada unit layanan ini?
 - a. Tidak ada
 - b. Kadang-kadang
 - c. Ada
 - d. Sering
- 12) Apakah menurut penilaian Bapak/Ibu/Saudara terdapat praktik pungutan liar (pungli) pada unit layanan ini?
 - a. Tidak ada
 - b. Kadang-kadang
 - c. Ada
 - d. Sering
- 13) Apakah menurut penilaian Bapak/Ibu/Saudara terdapat Praktik Percaloan/perantara/ biro jasa pada unit layanan ini?
 - a. Tidak ada
 - b. Kadang-kadang

- c. Ada
 - d. Sering
- 14) Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini?
- a. Sangat lengkap
 - b. Lengkap
 - c. Kurang lengkap
 - d. Tidak lengkap
- 15) Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini?
- a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Kurang baik
 - d. Tidak baik

Lampiran 2.

**REKAPITULASI DATA KUISIONER KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN TERHADAP PENYELENGGARA
PELAYANAN PUBLIK UNIT KERJA PTSP-KLHK TAHUN 2019**

No.	Tingkat Kepuasan Pelanggan										Mutu	Kinerja
	Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Total	Nilai Persepsi	Nilai Unsur	IKM	IKM hasil Konversi			
1	123	433	110	34	700	2045	2,92	0,19	73,04	C	KURANG BAIK	
2	108	391	160	41	700	1966	2,81	0,19	70,21	C	KURANG BAIK	
3	157	434	100	9	700	2139	3,06	0,20	76,39	C	KURANG BAIK	
4	109	474	94	23	700	2069	2,96	0,20	73,89	C	KURANG BAIK	
5	97	433	134	36	700	1991	2,84	0,19	71,11	C	KURANG BAIK	

No.	Tingkat Kepuasan Pelanggan										Mutu	Kinerja
	Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Total	Nilai Persepsi	Nilai Unsur	IKM	IKM hasil Konversi			
6	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara mengenai kecepatan petugas atau aplikasi sistem pelayanan ketika merespon keperluan pengguna?	97	391	183	29	700	1956	2,79	0,19	69,86	C	KURANG BAIK
7	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara mengenai keahlian petugas dalam pemenuhan keperluan pengguna?	100	511	86	3	700	2108	3,01	0,20	75,29	C	KURANG BAIK
8	Apakah menurut penilaian Bapak/Ibu/Saudara petugas pada unit pelayanan ini berintegritas?	112	530	56	2	700	2152	3,07	0,20	76,86	B	BAIK
9	Apakah menurut penilaian Bapak/Ibu/Saudara terdapat diskriminasi pada unit layanan ini?	611	74	12	3	700	2693	3,85	0,26	96,18	A	SANGAT BAIK
10	Apakah menurut penilaian Bapak/Ibu/Saudara terdapat petugas yang memberikan pelayanan di luar prosedur sehingga mengindikasikan kecurangan?	654	41	5	0	700	2749	3,93	0,26	98,18	A	SANGAT BAIK
11	Apakah menurut penilaian Bapak/Ibu/Saudara terdapat praktik pemberian imbalan uang/barang pada unit layanan ini?	656	37	6	1	700	2748	3,93	0,26	98,14	A	SANGAT BAIK

No.		Tingkat Kepuasan Pelanggan				Total	Nilai Persepsi	Nilai Unsur	IKM	IKM hasil Konversi	Mutu	Kinerja
		Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas							
12	Apakah menurut penilaian Bapak/Ibu/Saudara terdapat praktik pungutan liar (pungli) pada unit layanan ini?	665	27	8	0	700	2757	3,94	0,26	98,46	A	SANGAT BAIK
13	Apakah menurut penilaian Bapak/Ibu/Saudara terdapat Praktik Percaloan/perantara/ biro jasa pada unit layanan ini?	616	60	24	0	700	2692	3,85	0,26	96,14	A	SANGAT BAIK
14	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini?	117	487	93	3	700	2118	3,03	0,20	75,64	C	KURANG BAIK
15	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini?	121	492	79	8	700	2126	3,04	0,20	75,93	C	KURANG BAIK