



**KEMENTERIAN LINGKUNGAN HIDUP
DAN KEHUTANAN**



**LAPORAN
INDEKS
KEPUASAN
MASYARAKAT
SEMESTER II TAHUN 2024**

BIRO UMUM, JANUARI 2025

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas limpahan rahmat-Nya Laporan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pelayanan publik pengelolaan permohonan perizinan bidang Lingkungan Hidup Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan (KLHK) Semester II Tahun 2024 dapat diselesaikan.

Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pelayanan publik merupakan implementasi dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat. Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan (PTSP KLHK) secara berkala telah melaksanakan kegiatan survey kepuasan masyarakat sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Laporan Kegiatan IKM ini diharapkan dapat memberikan gambaran terkait hasil kinerja pelayanan PTSP KLHK berdasarkan penilaian persepsi masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Semoga laporan ini memberikan manfaat dan dapat dijadikan bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Jakarta, Desember 2024
Kepala Biro Umum,

\$(ttd_pengirim2}

Irfan Mudofar, S.Hut, MA.MAP
NIP 19770204 200212 1 003

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN	1
1. Latar Belakang	1
2. Maksud dan Tujuan	1
3. Tim Pelaksana	2
4. Jadwal Kegiatan	2
BAB II METODELOGI PENYUSUNAN.....	3
1. Metode Survey	3
2. Teknik Pengumpulan Data	3
3. Variabel Pengukuran IKM.....	3
4. Teknik Analisis Data	4
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....	6
1. Karakteristik Responden.....	6
2. Unsur Kepuasan Pelayanan	10
3. Tren Nilai IKM.....	11
4. Evaluasi Unsur Kepuasan Pelayanan.....	12
BAB IV PENUTUP.....	17
1. Simpulan.....	17
2. Saran	17
Lampiran	18

BAB I

PENDAHULUAN

1. 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). Penyusunan indeks kepuasan masyarakat dapat dipergunakan sebagai tolok ukur tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan sebagai bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu dilakukan perbaikan untuk menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan meningkatkan kualitas pelayanannya.

Pedoman pelaksanaan survei IKM Pelayanan Publik bagi Instansi Pemerintah telah diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Dalam pelaksanaannya penyelenggara pelayanan publik diwajibkan melakukan survei kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.

Melalui penyusunan IKM ini, diharapkan dapat dijadikan penilaian dan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan PTSP KLHK dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

2. Maksud dan Tujuan

- a. Maksud penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan publik yang telah diselenggarakan oleh Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan (KLHK) khususnya di PTSP bidang Lingkungan Hidup selama semester II Tahun 2024.
- b. Tujuan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut:
 - 1) Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

- 2) Mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan terhadap masyarakat.
- 3) Mengetahui perbandingan kualitas pelayanan secara berkala
- 4) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat

3. Tim Pelaksana

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2024 dilaksanakan oleh Tim Pelaksana yang ditetapkan melalui SK Kepala Biro Umum Sekretariat Jenderal Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 253 Tahun 2024, terdiri dari:

- a. Rubiandono, S.Si, PMA (Ketua)
- b. Ilham Eko Nugroho, S.Tp (Anggota)
- c. Mariam Mariah, A.Md (Anggota)

4. Jadwal Kegiatan

Jadwal penyusunan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat semester II Tahun 2024 adalah sebagai berikut :

No	TANGGAL	KEGIATAN
1	9 - 12 Desember 2024	menyusun pertanyaan yang akan menjadi unsur penilaian dan membagikan ke dalam sistem online melalui laman: https:// ptsp.menlhk.go.id
2	16 - 18 Desember 2024	Pengisian kuesioner oleh responden (pengguna layanan) secara daring melalui laman: https://ptsp.menlhk.go.id
3	19 - 20 Desember 2024	mengolah data hasil kuesioner
4	23 - 30 Desember 2024	menyusun laporan IKM

BAB II

METODELOGI PENYUSUNAN

1. Metode Survei

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

Survei dilakukan terhadap sampel dari populasi data akun member yang terdaftar di sistem PTSP Online. Populasi didefinisikan sebagai seluruh pemohon yang mengajukan permohonan layanan di PTSP, sampel diambil dengan metode *random sampling* sebanyak 1381 pemohon. Penentuan jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan pendekatan tabel Sampel Morgan dan Krejcie.

2. Teknik Pengumpulan Data

Data diambil dari kuisisioner kepuasan pelanggan yang diisi secara elektronik dan terintegrasi dengan sistem layanan online PTSP di laman <http://ptsp.menlhk.go.id>. Survei dilaksanakan pada tanggal 16-18 Desember 2024.

3. Variabel Pengukuran IKM

Variabel pengukuran yang dipergunakan terdiri dari beberapa unsur, yaitu:

a. Karakteristik Responden

- Data wilayah sebaran responden
- Jenis kelamin
- Tingkat Pendidikan
- Pekerjaan
- Usia
- Jenis perijinan yang diajukan

b. Unsur Kepuasan Pelayanan

- Persyaratan layanan
- Prosedur layanan
- Waktu penyelesaian permohonan perijinan
- Ketiadaan pemberian imbalan
- Peran PTSP online
- Kompetensi petugas layanan
- Sikap petugas Layanan
- Perilaku petugas layanan
- Kesesuaian produk layanan
- Penanganan pengaduan layanan
- Sarana dan prasarana
- Informasi status layanan
- Diskriminasi layanan

4. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilakukan dengan menggunakan skala *Likert*, Kategori jawaban terdiri dari empat tingkat berdasarkan skor 1– 4 dari tingkat kurang baik diberi nilai 1 (satu) sampai dengan tingkat sangat baik dan diberi nilai 4 (empat). Hasil pengolahan data dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan Masyarakat terhadap 13 (tiga belas) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{13} = 0,07$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Sedangkan Untuk memudahkan interpretasi terhadap nilai SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar, dengan rumus berikut

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Sedangkan Untuk memudahkan interpretasi terhadap nilai SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar, dengan rumus beAnalisis 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	NilaiInterval 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

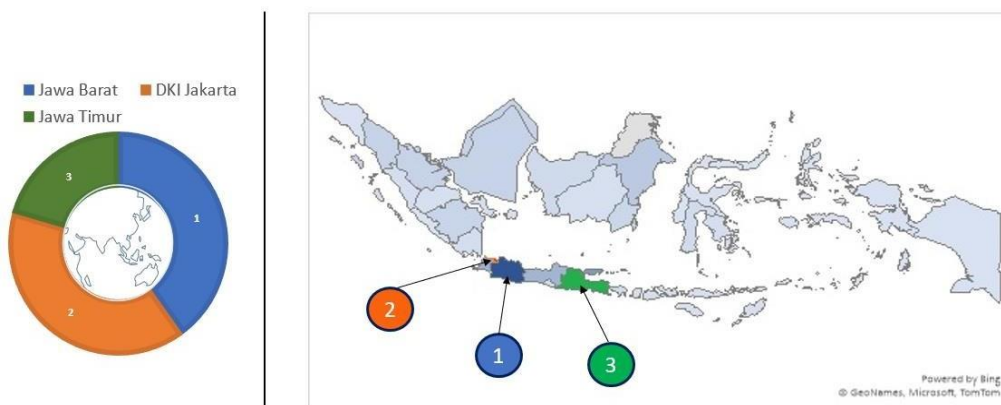
BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Karakteristik Responden

a. Data wilayah sebaran responden

Pengguna layanan PTSP-KLHK yang menjadi responden dalam survei kepuasan masyarakat semester II tahun 2024 sebanyak 1381 orang yang tersebar dari berbagai wilayah provinsi di Indonesia. Sebaran dapat dilihat pada tabel dan peta berikut:



Gambar 1. Peta sebaran responden wilayah Indonesia

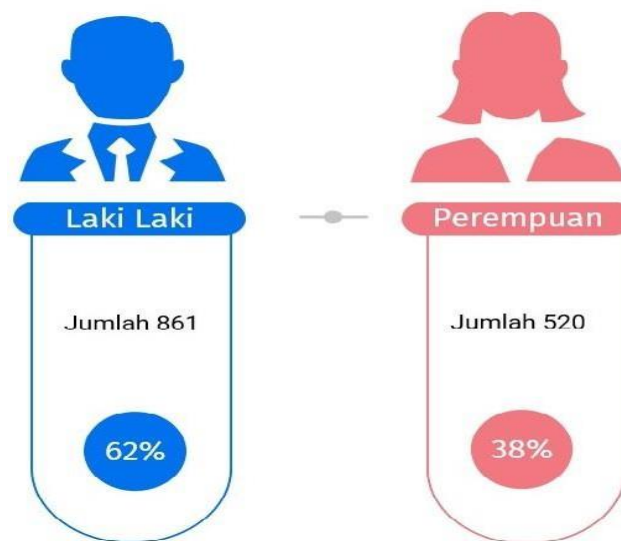
Tabel 1. Jumlah sebaran responden pada wilayah provinsi Indonesia.

Provinsi	Jumlah Responden	Provinsi	Jumlah Responden
Aceh	3	Sulawesi Utara	1
Sumatera Utara	35	Sulawesi Tengah	2
Sumatera Barat	8	Sulawesi Selatan	15
Riau	35	Sulawesi Tenggara	10
Jambi	6	Bali	16
Sumatera Selatan	31	Nusa Tenggara Barat	6
Lampung	12	Nusa Tenggara Timur	5
DKI Jakarta	315	Papua	2
Jawa Barat	320	Banten	111
Jawa Tengah	104	Bangka Belitung	6
DI Yogyakarta	13	Gorontalo	1
Jawa Timur	164	Kepulauan Riau	36
Kalimantan Barat	20	Papua Barat	2
Kalimantan Tengah	7	Kalimantan Utara	4
Kalimantan Selatan	28	Luar Provinsi RI	5
Kalimantan Timur	58		

Secara umum, pengguna layanan PTSP masih didominasi di pulau Jawa. Berdasarkan hasil survei, responden terbanyak berasal dari provinsi Jawa Barat, yaitu sebanyak 320 responden (23,2%), urutan kedua provinsi DKI Jakarta sebanyak 315 responden (22,8%) dan disusul oleh provinsi Jawa Timur sejumlah 164 responden (11,9%).

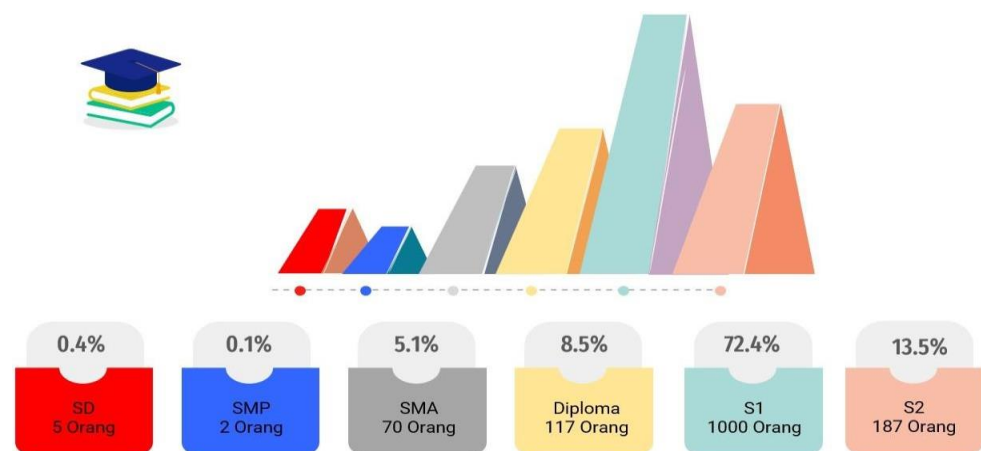
b. Responden berdasarkan jenis kelamin

Responden berdasarkan jenis kelamin didominasi oleh laki-laki sebanyak 861 orang dan untuk perempuan sebanyak 520 orang. Presentase responden adalah sebagai berikut.



Gambar 2. Persentase jumlah responden berdasarkan jenis kelamin

c. Responden berdasarkan tingkat pendidikan

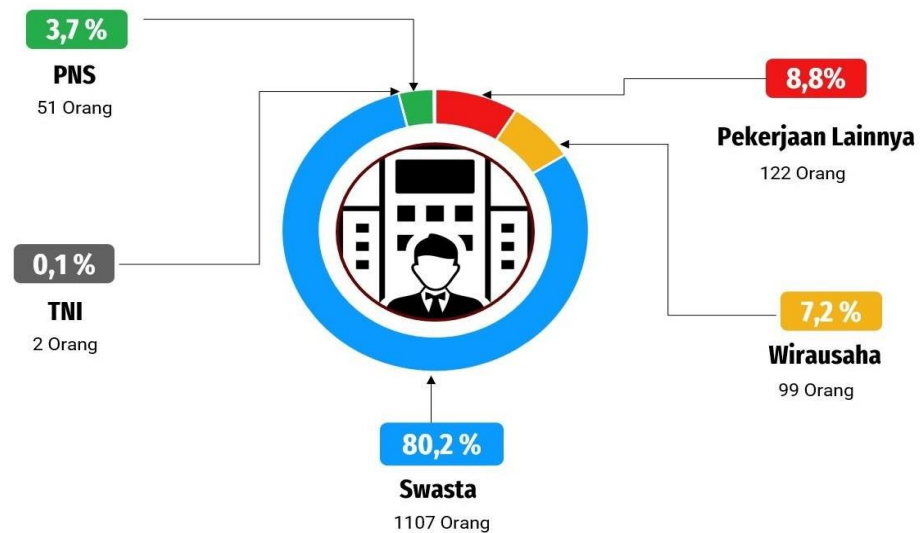


Gambar 3. Persentase jumlah responden berdasarkan tingkat Pendidikan

Sebaran responden yang telah mengikuti survei adalah yang berpendidikan SD sejumlah 5 orang selanjutnya diikuti tingkat SMP sejumlah 2 orang, tingkat SMA sejumlah 70 orang, tingkat Diploma sejumlah 117 orang, tingkat S1 sejumlah 1000 orang, dan tingkat S2 sejumlah 187 orang.

d. Responden berdasarkan jenis pekerjaan

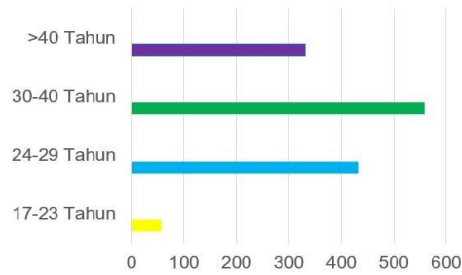
Berdasarkan jenis pekerjaan, responden pekerja swasta mendominasi dalam pengisian survei, yakni sejumlah 1107 orang responden, selanjutnya urutan kedua dalam klasifikasi jenis pekerjaan adalah 122 orang untuk pekerjaan lainnya (selain wirausaha/PNS/swasta/TNI), urutan responden berikutnya yakni wirausaha sejumlah 99 orang, PNS 51 orang dan TNI 2 Orang,



Gambar 4. Presentase jumlah responden berdasarkan pendidikan.

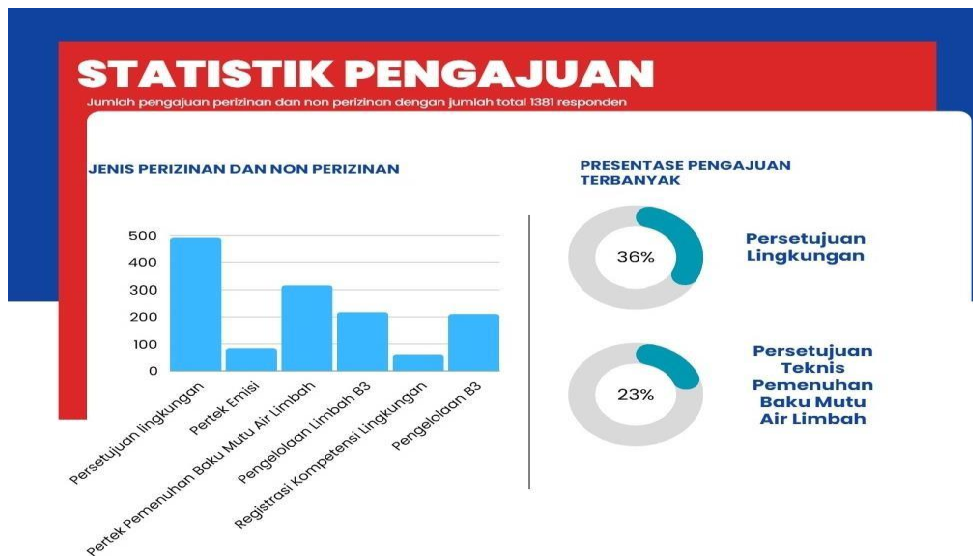
e. Responden berdasarkan usia

Berdasarkan karakteristik usia, sebagian besar responden berusia 30-40 tahun dimana terdapat 559 orang. Urutan selanjutnya secara beurutan, kelompok usia 24-29 tahun sejumlah 434 orang, kelompok usia >40 sejumlah 331 orang, dan kelompok usia 17-23 tahun sejumlah 57 orang.



Gambar 5. Grafik jumlah responden berdasarkan usia.

f. Responden berdasarkan jenis layanan yang diajukan



Gambar 6. Presentase responden berdasarkan jenis layanan

Berdasarkan gambar di atas, terlihat bahwa jenis layanan persetujuan lingkungan mendominasi dalam pengisian survei yakni dengan jumlah responden sebanyak 492 responden, selanjutnya diikuti jenis layanan persetujuan teknis pemenuhan baku mutu air limbah (pemanfaatan/pembuangan air limbah) sebanyak 315 responden, persetujuan teknis di bidang pengelolaan limbah B3 sebanyak 218 responden, pengelolaan B3 sebanyak 211 responden, persetujuan teknis pemenuhan baku mutu emisi sebanyak 84 responden dan registrasi kompetensi lingkungan 61 responden.

2. Unsur Kepuasan Pelayanan

Survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara layanan publik PTSP – KLHK untuk semester II tahun 2024 menggunakan 13 unsur (Tabel 2). Berdasarkan hasil pengisian kuesioner oleh responden, nilai IKM adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Nilai IKM berdasarkan hasil survey kepuasan Masyarakat semester II tahun 2024

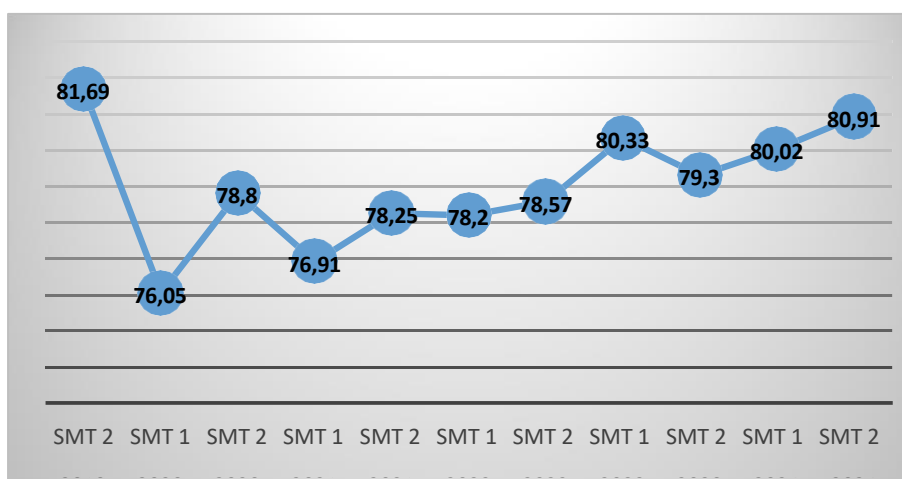
No.	Unsur Layanan	Nilai IKM	IKM Hasil Konversi	Mutu
1	Sistem online PTSP dalam mendukung proses Permohonan perizinan	0,26	83,49	B
2	Kesesuaian Persyaratan layanan perizinan	0,25	81,06	B
3	Pemahaman Mekanisme dan Prosedur layanan perizinan dan non perizinan	0,24	77,34	B
4.	Ketepatan waktu penyelesaian permohonan sesuai jenis perizinan yang diajukan	0,21	68,37	C
5.	Kesesuaian produk hasil layanan yang diberikan Dengan standar pelayanan	0,24	78,48	B
6.	Pemberitahuan informasi status permohonan yang telah diterbitkan oleh PTSP KLHK	0,24	77,50	B
7.	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan	0,24	79,33	B
8.	Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	0,25	80,87	B
9.	Perilaku petugas pelayanan terkait menjawab pertanyaan yang disampaikan oleh pengguna layanan	0,24	76,56	C
10.	Penanganan pengaduan yang disampaikan oleh Pengguna layanan	0,24	78,20	B
11.	Kualitas sarana dan prasarana di PTSP KLHK	0,25	80,21	B
12.	Permintaan imbalan/pungutan liar dalam Layanan permohonan perizinan oleh petugas layanan	0,30	95,96	A
13.	Diskriminasi layanan di PTSP KLHK	0,29	94,46	A
			Total Nilai IKM	80,91

Hasil survei menunjukkan bahwa nilai kinerja yang diperoleh bervariasi untuk setiap unsur yang dinilai. Dari 13 unsur yang digunakan sebagai variabel penilaian, diperoleh hasil 2 unsur dengan mutu sangat baik, 9 unsur bermutu baik dan 2 unsur masih kurang baik. Unsur yang memperoleh nilai tertinggi adalah ketiadaan pemberian imbalan layanan dengan nilai 95,96. Nilai IKM terendah adalah ketepatan waktu penyelesaian permohonan perijinan dengan nilai 68,37.

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara layanan publik PTSP – KLHK semester II tahun 2024, Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pelayanan publik yang diperoleh adalah sebesar **80,91**. Apabila standar nilai mengacu kepada Peraturan Menpanrb No. 14 Tahun 2017 menggunakan tabel 1, maka nilai berada pada interval nilai 76,60 – 88,30 yang artinya kinerja unit pelayanan PTSP- KLHK berada di kategori **Baik**.

3. Tren Nilai IKM

Berdasarkan dari hasil survei nilai IKM untuk semester II tahun 2024 sebesar 80,91 apabila dibandingkan dengan nilai IKM semester I tahun 2024 dengan nilai 80,02, nilai IKM PTSP-KLHK mengalami peningkatan nilai sebesar **0,89**. Tren tingkat kepuasan penerima layanan PTSP-KLHK dari tahun 2019 hingga tahun 2024 dapat dilihat pada grafik berikut:



.Gambar 7 : Tren Nilai IKM Tahun 2019-2024

4. Evaluasi Unsur Kepuasan Pelayanan

a. Persyaratan layanan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Unsur ini untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap kesesuaian persyaratan layanan permohonan yang diajukan dengan jenis pelayanannya di PTSP-KLHK. Berdasarkan hasil survei, unsur ini berada di kategori Baik dengan nilai 81,06. Jika dibanding dengan tahun lalu menunjukkan peningkatan sebesar 1,37.

b. Mekanisme dan Prosedur layanan

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Unsur ini untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap pemahaman terkait mekanisme dan prosedur layanan perizinan dan non perizinan bidang lingkungan hidup di PTSP-KLHK. Berdasarkan hasil survei unsur ini berada di kategori Kurang Baik dengan nilai 77,34. Jika dibandingkan dengan tahun lalu mengalami kenaikan nilai 2,16.

c. Waktu penyelesaian permohonan perijinan

Kesesuaian jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses layanan dari setiap jenis perizinan. Unsur ini untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap ketepatan waktu penyelesaian permohonan sesuai jenis perizinan yang diajukan di PTSP-KLHK. Berdasarkan hasil survei unsur ini berada di kategori Kurang Baik dengan nilai 68,37. Jika dibandingkan dengan tahun lalu menunjukkan peningkatan nilai 2,21.

d. Ketiadaan pemberian imbalan

Terkait praktik pemberian imbalan uang/barang kepada petugas layanan dalam memberikan pelayanan. Unsur ini untuk mengetahui pengalaman pengguna layanan adakah permintaan imbalan/pungutan liar dalam layanan permohonan perizinan oleh petugas layanan PTSP-KLHK. Berdasarkan hasil survei unsur ini berada di kategori Sangat Baik dengan nilai 95,96. Jika dibandingkan dengan tahun lalu menunjukkan peningkatan nilai 0,40.

- e. Peran PTSP online
Sistem online PTSP yang dimaksud adalah penilaian tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap sistem PTSP online dalam mendukung permohonan perijinan. Berdasarkan hasil survei unsur ini berada di kategori Baik dengan nilai 83,49. Jika dibandingkan dengan tahun lalu menunjukkan peningkatan nilai 2,07.
- f. Kompetensi petugas layanan
Kompetensi Petugas layanan adalah kemampuan yang dimiliki oleh petugas layanan meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan hasil survei unsur ini berada di kategori Baik dengan nilai 79,33. Jika dibandingkan dengan tahun lalu menunjukkan penurunan nilai 0,14.
- g. Sikap petugas Layanan
Unsur ini untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Masyarakat terkait kesopanan dan keramahan petugas PTSP-KLHK dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan hasil survei, unsur ini berada di kategori Baik dengan nilai 80,87. Jika dibandingkan dengan tahun lalu menunjukkan peningkatan nilai 0,15.
- h. Perilaku petugas layanan
Perilaku Petugas Layanan adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Unsur ini untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap respon petugas PTSP-KLHK kepada pengguna layanan. Berdasarkan hasil survei, unsur ini berada di kategori Baik dengan nilai 76,56. Jika dibandingkan dengan tahun lalu menunjukkan peningkatan nilai 0,07.
- i. Kesesuaian produk layanan
Kesesuaian Produk Pelayanan adalah kesesuaian antara hasil pelayanan yang diberikan dan diterima dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Unsur ini untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap kesesuaian produk hasil layanan yang diberikan dengan standar pelayanan di PTSP-KLHK. Berdasarkan hasil survei, unsur ini berada di kategori Baik dengan nilai 78,48. Jika dibandingkan dengan tahun lalu menunjukkan penurunan nilai 0,32.

j. Penanganan pengaduan layanan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara penanganan pengaduan yang disampaikan oleh pengguna layanan serta tindak lanjut yang dilakukan oleh petugas layanan. Unsur ini untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap penanganan pengaduan yang disampaikan oleh pengguna layanan di PTSP- KLHK. Berdasarkan hasil survei, unsur ini berada di kategori Baik dengan nilai 78,20. Jika dibandingkan dengan tahun lalu mengalami peningkatan nilai 0,63.

Perbandingan nilai IKM per-unsur semester I tahun 2024 dengan semester II tahun 2024, adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Perbandingan nilai IKM semester I 2024 dan semester II tahun 2024.

Unsur Layanan	IKM SMT I	IKM SMT II	Keterangan
Sistem online PTSP dalam mendukung proses Permohonan perizinan	81,41	83,49	Meningkat
Kesesuaian Persyaratan layanan perizinan	79,69	81,06	Meningkat
Pemahaman Mekanisme dan Prosedur layanan perizinan dan non perizinan	75,18	77,34	Meningkat
Ketepatan waktu penyelesaian permohonan sesuai jenis perizinan yang diajukan	66,16	68,37	Meningkat
Kesesuaian produk hasil layanan yang diberikan dengan standar pelayanan	78,70	78,48	Menurun
Pemberitahuan informasi status permohonan yang telah diterbitkan oleh PTSP KLHK	76,77	77,50	Meningkat
Kompetensi petugas dalam memberikan Pelayanan	79,47	79,33	Menurun
Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	80,72	80,87	Meningkat
Perilaku petugas pelayanan terkait menjawab pertanyaan yang disampaikan oleh pengguna layanan	76,49	76,56	Meningkat
Penanganan pengaduan yang disampaikan oleh Pengguna layanan	77,57	78,20	Meningkat
Kualitas sarana dan prasarana di PTSP KLHK	79,52	80,21	Meningkat

Unsur Layanan	IKM SMT I	IKM SMT II	Keterangan
Permintaan imbalan/pungutan liar dalam Layanan permohonan perizinan oleh petugas layanan	95,56	95,96	Meningkat
Diskriminasi layanan di PTSP KLHK	93,09	94,46	Meningkat
TOTAL NILAI IKM	80.02	80,91	Meningkat

5. Tindak Lanjut

No	UNSUR YANG PERLU PERBAIKAN	KENDALA YANG DIHADAPI	TINDAK LANJUT
1	Pemahaman terkait mekanisme dan prosedur layanan perizinan dan non perizinan bidang lingkungan hidup di PTSP	<ul style="list-style-type: none"> informasi standar pelayanan masing-masing jenis layanan di website PTSP belum lengkap. belum ada informasi SOP jenis layanan yang dipasang di ruang layanan PTSP. belum ada manual atau panduan untuk mengakses sistem PTSP 	<ul style="list-style-type: none"> memperbaharui dan melengkapi informasi standar pelayanan di website PTSP membuat alur bisnis proses layanan yang informatif dan di pasang di ruang layanan PTSP memberikan peningkatan kapasitas petugas untuk <i>service excellent</i>. membuat panduan atau video tata cara mengakses sistem PTSP masing-masing unit teknis menyusun jadwal piket untuk konsultasi teknis atau memberikan bimtek secara berkala
2	Ketepatan waktu penyelesaian permohonan sesuai jenis perizinan yang diajukan	<ul style="list-style-type: none"> jumlah SDM yang tersedia tidak sebanding dengan jumlah permohonan layanan yang masuk. adanya <i>gap</i> waktu pemenuhan kelengkapan oleh pemohon yang tidak tercatat di sistem. belum ada kepastian waktu verifikasi online di unit teknis. 	<ul style="list-style-type: none"> pemberlakuan mekanisme auto verifikasi jika 14 hari tidak ada respon verifikasi dari unit teknis memasang informasi tata waktu penyelesaian permohonan di <i>website</i> dan ruang layanan PTSP mengevaluasi tatacara verifikasi permohonan.

No	UNSUR YANG PERLU PERBAIKAN	KENDALA YANG DIHADAPI	TINDAK LANJUT
		<ul style="list-style-type: none"> • <i>delay</i> waktu disposisi dokumen setelah dokumen didistribusikan ke TU Direktorat • <i>informasi</i> tata waktu penyelesaian permohonan di <i>website</i> dan ruang layanan PTSP belum lengkap 	
3	Perilaku petugas pelayanan terkait menjawab Pertanyaan yang disampaikan oleh pengguna layanan	<ul style="list-style-type: none"> • pengetahuan teknis yang dimiliki petugas layanan kurang optimal. • respon petugas tidak dapat memberikan informasi lengkap yang dibutuhkan pengguna layanan pada saat memberikan pelayanan 	<ul style="list-style-type: none"> • melaksanakan <i>capacity building</i> secara berkala • membuat form untuk pendaftaran konsultasi teknis • melibatkan petugas PTSP dalam bimtek

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Simpulan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat, diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- a. Survei ini dilakukan untuk mengukur kinerja PTSP KLHK bidang Lingkungan Hidup selama masa periode pada Semester II tahun 2024.
- b. Nilai total IKM semester II Tahun 2024 adalah 80,91, terdapat kenaikan nilai dibandingkan dengan semester I tahun 2024 (80,02) . Berdasarkan standar nilai mengacu kepada Peraturan Menpanrb No. 14 Tahun 2017, nilai IKM berada pada interval 76,60 – 88,30 yang artinya kinerja unit pelayanan PTSP-KLHK berada di kategori **Baik**.
- c. Unsur ketiadaan pemberian imbalan layanan merupakan nilai yang tertinggi, yaitu 95,96 (sangat baik), sementara unsur dengan nilai terendah yaitu ketepatan waktu penyelesaian permohonan perijinan dengan nilai 68,37 (kurang baik).

2. Saran

Berdasarkan hasil pembahasan, berikut saran untuk meningkatkan nilai unsur-unsur yang masih rendah:

- a. Unsur ketepatan waktu penyelesaian permohonan sesuai jenis perizinan yang diajukan dan unsur perilaku petugas pelayanan merupakan unsur prioritas yang harus ditindaklanjuti dan dikoordinasikan dengan seluruh unit terkait
- b. membuat alur bisnis proses layanan serta tata waktu penyelesaian permohonan yang informatif dan di pasang di ruang layanan PTSP.
- c. Memberikan peningkatan kapasitas petugas untuk *service excellent*, dan melibatkan PTSP untuk mengikuti bimtek.
- d. membuat panduan atau video tata cara mengakses sistem PTSP.
- e. masing-masing unit teknis menyusun jadwal piket untuk konsultasi teknis.
- f. mengevaluasi tatacara verifikasi permohonan dan persyaratan permohonan yang lebih jelas serta mudah dimengerti oleh pengguna layanan.

LAMPIRAN

**HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER II TAHUN 2024
(TOTAL RESPONDEN 1381)**

1. Jenis Kelamin:
 - A. Laki-laki (861)
 - B. Perempuan (520)
2. Tingkat Pendidikan
 - A. SD (5)
 - B. SMP (2)
 - C. SMA (70)
 - D. Diploma (117)
 - E. S1 (1000)
 - F. S2 (187)
3. Pekerjaan:
 - A. Swasta (1107)
 - B. Wirausaha (99)
 - C. PNS (51)
 - D. TNI (2)
 - E. Lainnya (122)
4. Usia:
 - A. 17-23 Tahun (57)
 - B. 24-29 Tahun (434)
 - C. 30-40 Tahun (559)
 - D. Diatas 40 Tahun (331)
5. Jenis Perizinan yang diajukan di PTSP:
 - A. Persetujuan Lingkungan (492)
 - B. Persetujuan Teknis Pemenuhan Baku Mutu Emisi (84)
 - C. Persetujuan Teknis Pemenuhan Baku Mutu Air Limbah (Pemanfaatam/Pembuangan Air Limbah (290)
 - D. Persetujuan Teknis Pemenuhan Baku Mutu Air Limbah yang Dibuang Ke Laut (25)
 - E. Persetujuan Teknis di Bidang Pengelolaan Limbah B3 (Pemanfaatan, Pengumpulan, Pengolahan, Dumping, Landfill, Ekspor, Pengangkutan Limbah B3 dan Impor Limbah Non B3) (218)
 - F. Registrasi Kompetensi Lingkungan (LPJP AMDAL, Registrasi Laboratorium Lingkungan dan Pencantuman Logo Ekolabel) (61)
 - G. Pengelolaan B3 (Registrasi B3 dan Rekomendasi Pengangkutan B3) (211)
6. Menurut anda, bagaimana sistem online PTSP dalam mendukung proses permohonan perizinan :
 - a. Sangat Membantu (604)
 - b. Membantu (667)
 - c. Kurang membantu (85)
 - d. Tidak membantu (25)
7. Menurut Anda, bagaimana kesesuaian persyaratan layanan permohonan diajukan dengan jenis pelayanannya:
 - a. Sangat sesuai (450)
 - b. Sesuai (837)
 - c. Kurang sesuai (73)

- d. Tidak sesuai (21)
- 8. Menurut Anda, bagaimana mekanisme dan prosedur layanan perizinan dan non perizinan bidang lingkungan hidup di PTSP:
 - a. Sangat mudah dipahami (393)
 - b. Mudah Dipahami (779)
 - c. Kurang Mudah (154)
 - d. Tidak Mudah (55)
- 9. Menurut Anda, bagaimana ketepatan waktu penyelesaian permohonan sesuai dengan jenis perizinan yang diajukan:
 - a. Sangat tepat waktu (292)
 - b. Tepat waktu (579)
 - c. Kurang tepat waktu (362)
 - d. Tidak tepat waktu (148)
- 10. Menurut Anda, bagaimana kesesuaian produk hasil layanan yang diberikan dengan standar pelayanan.
 - a. Sangat sesuai (361)
 - b. Sesuai (891)
 - c. Kurang sesuai (89)
 - d. Tidak sesuai (40)
- 11. Menurut anda, bagaimana pemberitahuan informasi status permohonan yang telah diterbitkan oleh PTSP KLHK:
 - a. Sangat jelas (389)
 - b. Jelas (787)
 - c. Kurang jelas (159)
 - d. Tidak jelas (46)
- 12. Menurut anda, bagaimana kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan :
 - a. Sangat kompeten (384)
 - b. Kompeten (873)
 - c. Kurang kompeten (103)
 - d. Tidak kompeten (21)
- 13. Menurut anda, bagaimana perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan:
 - a. Sangat sopan dan ramah (407)
 - b. Sopan dan ramah (906)
 - c. Kurang sopan dan ramah (53)
 - d. Tidak sopan dan ramah (15)
- 14. Menurut Anda, bagaimana perilaku petugas pelayanan terkait menjawab pertanyaan yang disampaikan oleh pengguna layanan
 - a. Sangat responsif (370)
 - b. Responsif (774)
 - c. Kurang responsif (190)
 - d. Tidak responsive (47)
- 15. Menurut anda, bagaimana penanganan pengaduan yang disampaikan oleh pengguna layanan :
 - a. Sangat Baik (366)
 - b. Baik (858)
 - c. Kurang Baik (125)
 - d. Tidak Baik (32)

16. Menurut anda, bagaimana kualitas sarana dan prasarana di PTSP KLHK:
 - a. Sangat baik (402)
 - b. Baik (880)
 - c. Kurang baik (84)
 - d. Buruk (15)
17. Menurut anda, adakah permintaan imbalan/pungutan liar dalam layanan permohonan perizinan oleh petugas layanan:
 - a. Tidak ada pungutan (1187)
 - b. Jarang ada pungutan (171)
 - c. Ada pungutan (17)
 - d. Sering ada pungutan (6)
18. Menurut anda, adakah diskriminasi layanan di PTSP KLHK:
 - a. Tidak ada (1137)
 - b. Jarang ada (195)
 - c. Ada (36)
 - d. Sering ada (13)