

# Indeks Kepuasan Masyarakat

Semester II 2021



# 2021

**Pelayanan Terpadu Satu Pintu**  
Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT, kegiatan pelaksanaan dan penyusunan Laporan Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan (PTSP-KLHK) untuk periode semester II tahun 2021 telah diselesaikan. Pelaksanaan dan Penyusunan Laporan Hasil IKM ini dilakukan pada bulan november 2021.

Laporan Hasil IKM disusun dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik yang mengacu pada PERMENPAN RB RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, merupakan salah satu alat untuk mengevaluasi kinerja pelayanan yang dilaksanakan oleh unit tersebut. Hasil IKM dapat menjadi gambaran persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima, dan dijadikan pedoman dalam perbaikan kualitas kinerja penyelenggara pelayanan publik di PTSP-KLHK.

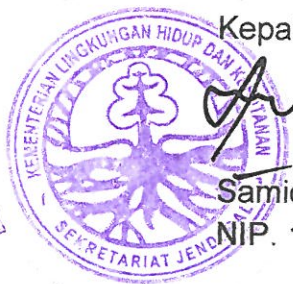
Penyusunan laporan didasarkan pada pengolahan data yang tersaji melalui pengisian kusioner secara daring pada laman [ptsp.menlhk.go.id](http://ptsp.menlhk.go.id).

Jakarta, Desember 2021

Kepala Biro Umum,

  
Samidi

NIP. 19620721 198703 1 001



## DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Maksud dan Tujuan.....	2
C. Jadwal Kegiatan .....	2
BAB II METODELOGI PENYUSUNAN .....	3
A. Metode Survey .....	3
B. Teknik Pengumpulan Data.....	3
C. Variabel Pengukuran IKM.....	4
D. Analisis .....	5
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN .....	7
A. Karakteristik Responden .....	7
B. Unsur Kepuasan Pelayanan .....	11
BAB IV PENUTUP .....	15
A. Simpulan .....	15
B. Saran .....	16
LAMPIRAN.....	17



## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

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

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

Melalui penyusunan indeks kepuasan masyarakat ini, diharapkan dapat dijadikan bahan penilaian terhadap setiap unsur

pelayanan dan mengetahui indikator yang diperlukan untuk dilakukan perbaikan guna peningkatan kualitas pelayanan PTSP KLHK selanjutnya.

## B. Maksud dan Tujuan

- a. Maksud Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan publik yang telah diselenggarakan oleh Kementerian Lingkungan Hidup (KLHK) khususnya di PTSP bidang Lingkungan Hidup selama semester II tahun 2021.
- b. Tujuan kegiatan survei kepuasan masyarakat ini adalah sebagai berikut:
  1. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap mutu dan kualitas pelayanan
  2. Mengetahui tingkat kinerja pada level jenis perizinan dan menentukan peringkat kepuasan pada setiap unsur agar
  3. dapat digunakan sebagai acuan prioritas dalam melakukan perbaikan.

## C. Jadwal Kegiatan

Jadwal penyusunan kegiatan survey kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

No	Nama Kegiatan	Uraian Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	Tim IKM menyusun pertanyaan yang akan menjadi unsur penilaian dan mengadopsinya ke dalam sistem online melalui website <a href="http://ptsp.menlhk.go.id">ptsp.menlhk.go.id</a>	5 s.d 19 November 2021
2	Pengisian kuesioner	Pengguna layanan mengisi kuesioner secara online	22 s.d 29 November 2021
3	Analisis data	Tim IKM mengolah data sesuai isian kuesioner	30 November s.d 2 Desember 2021
4	Penyusunan laporan	Tim IKM menyusun laporan IKM semester II tahun 2021	2 s.d 8 Desember 2021



## BAB II METODELOGI PENYUSUNAN

### A. Metode Survey

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

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan skala likert. Skala likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Survey dilakukan terhadap sampel dari populasi data yang terdaftar di sistem PTSP Online sampai tahun 2021. Populasi didefinisikan sebagai seluruh pemohon yang mengajukan permohonan layanan di PTSP. Sampel diambil dengan metode *random sampling* sebanyak 856 pemohon. Penentuan jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan pendekatan tabel Sampel Krejcie dan Morgan.

### B. Teknik Pengumpulan Data


Data diambil dari kuesioner kepuasan pelanggan yang diisi secara elektronik dan terintegrasi dengan sistem layanan online PTSP di

laman <http://ptsp.menlhk.go.id>. Survey dilaksanakan pada tanggal 22-29 November 2021.

### C. Variabel Pengukuran IKM

Variabel yang diukur pada survey kepuasan masyarakat semester II tahun 2021 sama dengan tahun 2020 yaitu pengukuran terhadap karakteristik responden dan 15 unsur kepuasan pelayanan dengan penjelasan sebagai berikut:

- a. Karakteristik sebaran responden
- b. Unsur kepuasan pelayanan
  1. **Prosedur layanan.** Merupakan kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan
  2. **Kejelasan persyaratan layanan.** Kejelasan mengenai persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya
  3. **Informasi ketentuan waktu layanan proses perizinan.** Informasi yang dibagikan tentang waktu layanan proses perizinan melalui media elektronik.
  4. **Waktu penyelesaian pelayanan.** Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan
  5. **Diskriminasi pelayanan.** Perbedaan prioritas pelayanan yang diberikan terhadap pemohon tertentu yang dilakukan oleh petugas layanan
  6. **Peran PTSP online.** Unit penyelenggara pelayanan publik dalam proses perizinan dan non perizinan
  7. **Kompetensi petugas layanan.** Kemampuan yang dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman

- 
8. **Kejelasan Informasi petugas layanan.** Keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
  9. **Responsifitas petugas layanan.** Cepat tanggap petugas layanan dalam memberikan informasi
  10. **Ketiadaan pemberian Imbalan.** Sikap petugas layanan dalam menolak pemberian imbalan
  11. **Ketiadaan praktik pungutan liar.** Tidak adanya pungutan dalam hal apapun oleh petugas layanan di unit penyelenggara
  12. **Pelayanan petugas selama masa pandemi Covid 19.** Layanan yang diberikan oleh unit penyelenggara selama masa pandemic Covid 19
  13. **Penanganan pengaduan layanan.** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
  14. **Ketersediaan sarana dan prasarana.** Adanya sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan pelayanan dalam unit penyelenggara
  15. **Kepuasan pelanggan secara keseluruhan.** Penilaian pelanggan terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh unit penyelenggara

#### **D. Analisis**

Sesuai Peraturan Menpanrb No. 14 Tahun 2017, analisis data pada pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilakukan dengan menggunakan skala *Linkert*, yaitu berdasarkan skor 1–4 untuk kategori penilaian tidak baik sampai dengan sangat baik. Analisis selanjutnya dilakukan dengan melakukan konversi ke dalam skala 100 dan kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan Tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan (Tabel 1) sebagai berikut:



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

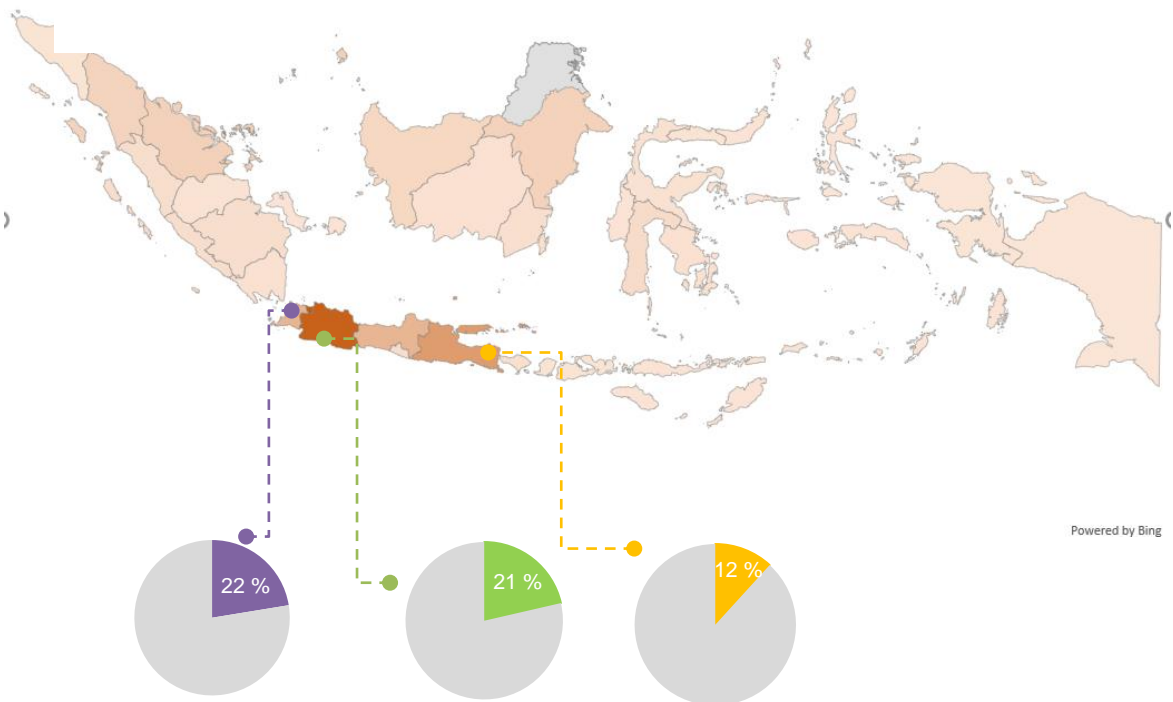
<b>Nilai Persepsi</b>	<b>Nilai Interval IKM</b>	<b>Nilai Interval Konversi IKM</b>	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>
1	1.00 – 2.5996	25.00 – 64.99	D	Tidak Baik
2	2.60 – 3.064	65.00 – 76.60	C	Kurang Baik
3	3.0644 – 3.532	76.61 – 88.30	B	Baik
4	3.5324 – 4.00	88.31 – 100.00	A	Sangat Baik

Sumber: Peraturan MENPAN-RB No. 14 Tahun 2017

## BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

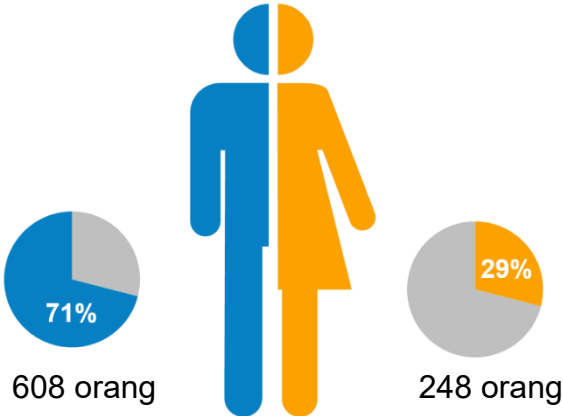
### A. Karakteristik Responden

Pengguna layanan PTSP yang menjadi responden dalam survei kepuasan masyarakat tahun 2020 sebanyak 856 orang yang tersebar dari berbagai wilayah di Indonesia. Berdasarkan hasil survey, responden terbanyak berasal dari propinsi DKI Jakarta yaitu 192 responden, urutan kedua propinsi Jawa Barat sejumlah 183 dan disusul oleh propinsi Jawa Timur sejumlah 101. Secara umum, pengguna layanan PTSP masih didominasi di pulau Jawa. Sebaran dapat dilihat pada gambar berikut ini.



01

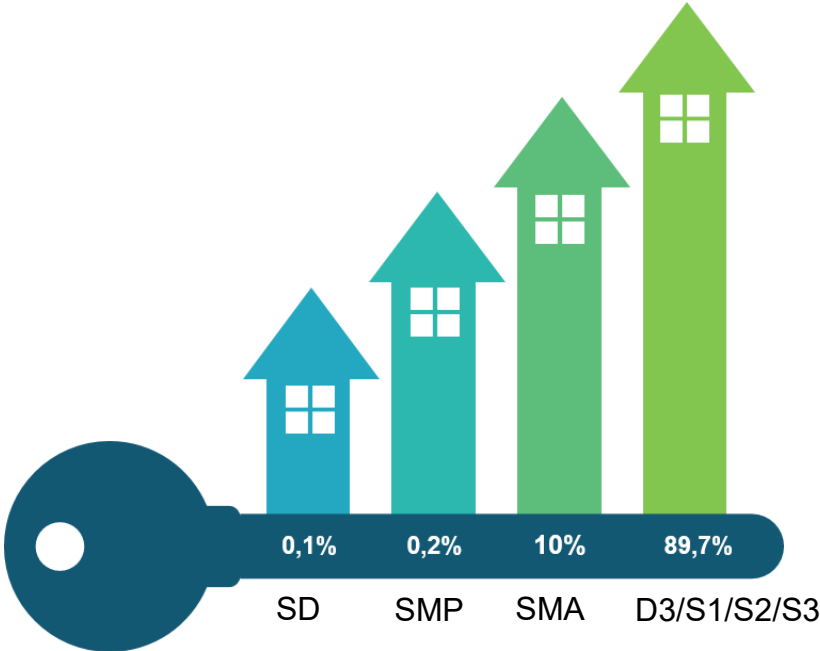
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



02

Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Sebagian besar responden yang mengikuti survey adalah yang berpendidikan D3/S1/S2/S3 sebanyak 768 orang, selanjutnya diikuti tingkat SMA sebanyak 10 orang, tingkat SMP 2 orang dan SD 1 orang, Prosentase dapat dilihat pada gambar di bawah ini.

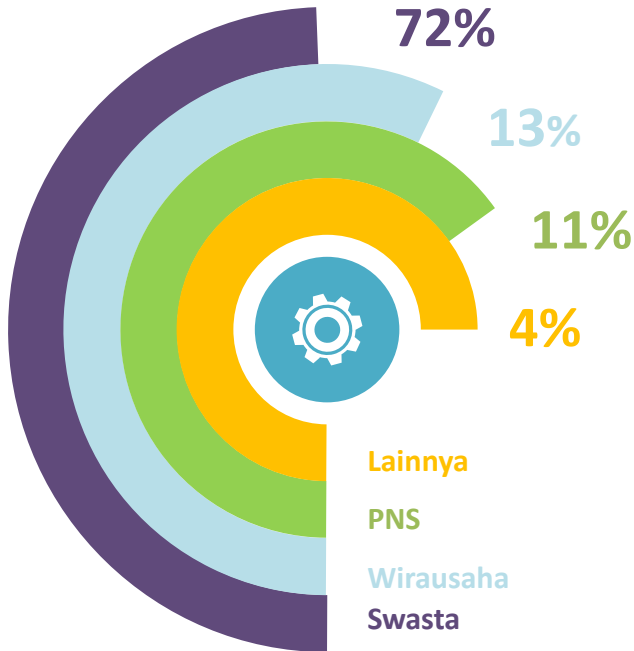




### 03

#### Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

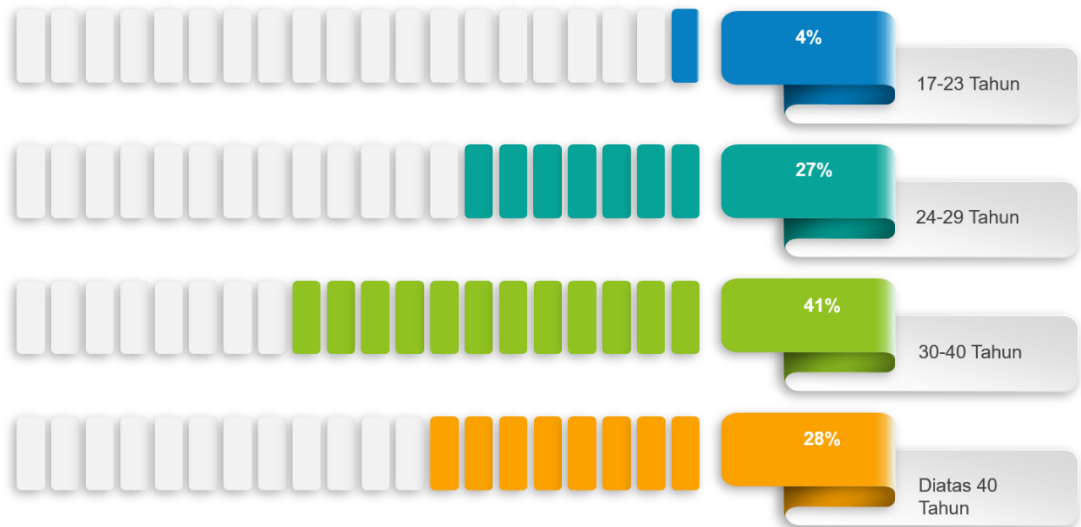
Berdasarkan jenis pekerjaan, pekerja swasta sangat mendominasi



dalam pengisian survey yaitu sebanyak 617 orang. Sementara sisanya wirausaha sebanyak 110 orang, PNS 34 orang dan lainnya sebanyak 95 orang. Prosentase dapat dilihat pada gambar ini.

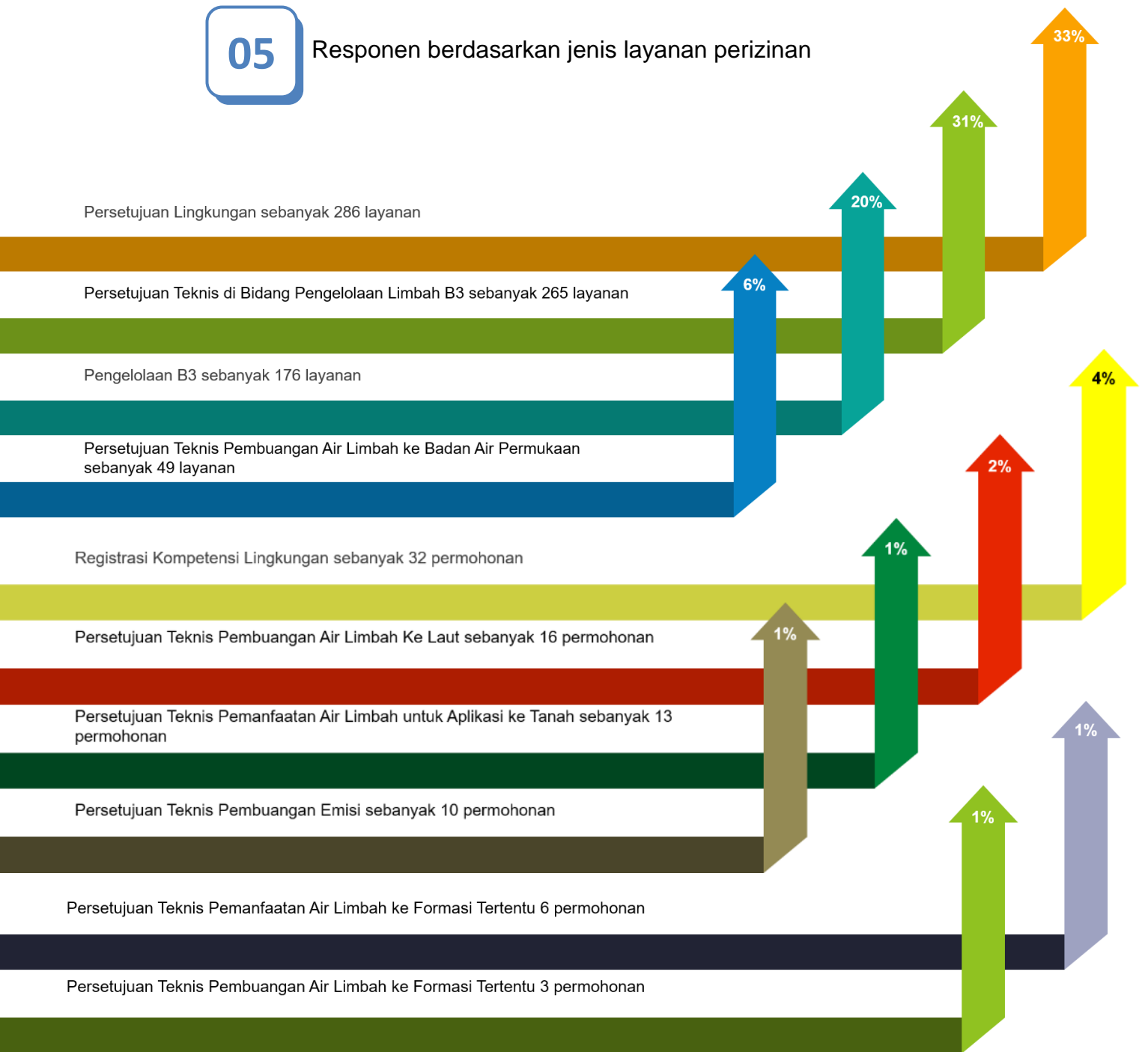
- Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan karakteristik kelompok usia responden, sebagian besar responden berusia 30-40 tahun dimana terdapat 284 orang. Berturut kelompok usia >40 tahun 223 orang, kelompok usia 24-29 tahun 218 orang dan kelompok usia 17-23 tahun sebanyak 32 orang. Prosentase dapat dilihat pada gambar dibawah ini.

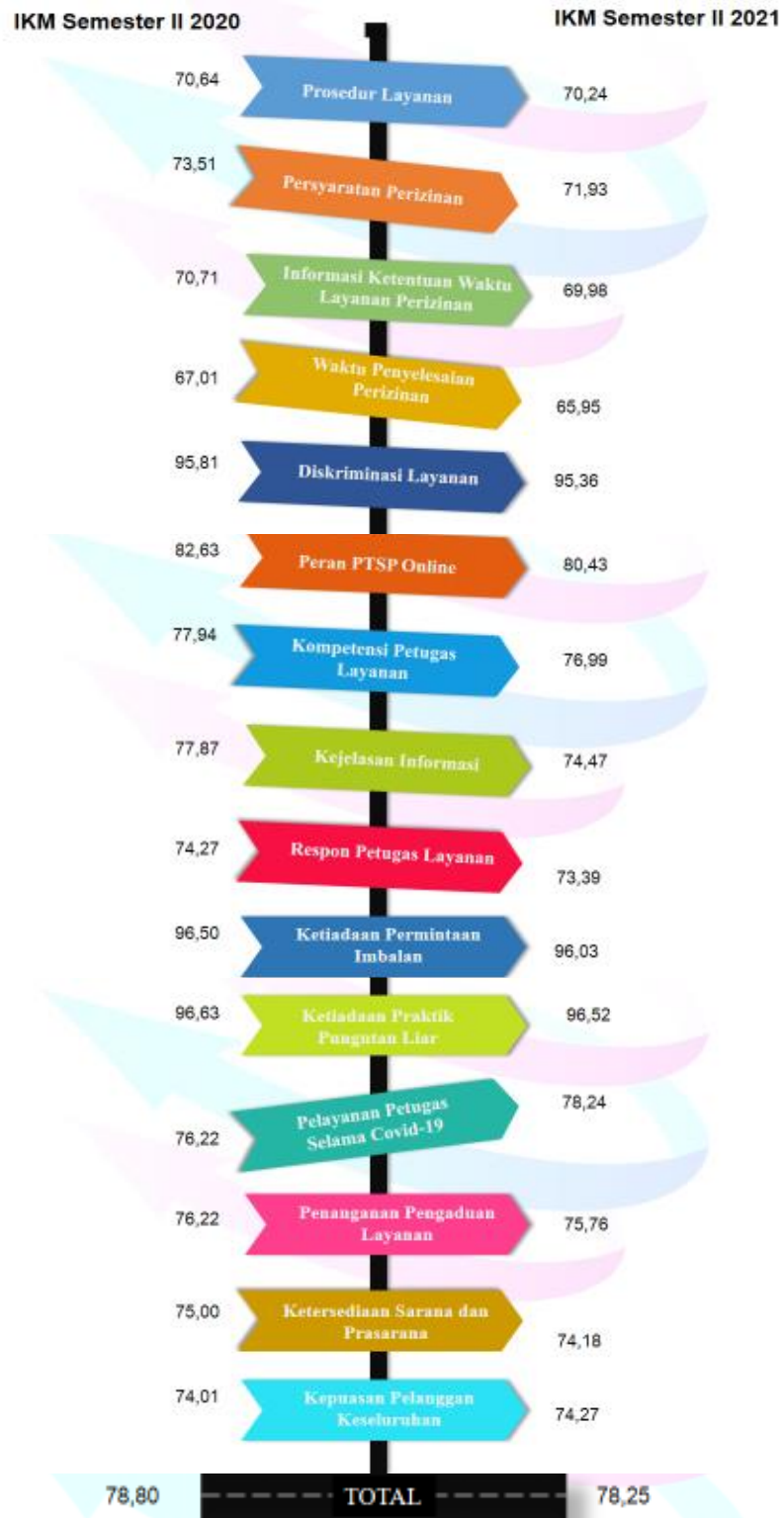


05

Responen berdasarkan jenis layanan perizinan



## B. Unsur Kepuasan Pelayanan




Gambar 1. Rekapitulasi Hasil Survey IKM Semester II 2020 dan IKM Semester II 2021

Hasil survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara layanan publik PTSP – KLHK semester II tahun 2021 diperoleh Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pelayanan publik sebesar 78.25. Apabila mengacu kepada tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan sesuai Peraturan Menpanrb No. 14 Tahun 2017, perolehan nilai berada pada interval nilai 76.61 – 88.30 yang menunjukkan bahwa kinerja unit pelayanan PTSP-KLHK berada di kategori baik.

Jika dibandingkan dengan hasil IKM Semester II tahun 2020 dengan nilai IKM 78,80, nilai ini mengalami penurunan sebesar 0,55 poin atau sebesar 0,6%. Dengan nilai penurunan yang tidak berbeda nyata, dapat diartikan bahwa pelayanan publik yang diselenggarakan sudah berjalan baik meskipun masih dalam kondisi pandemi Covid-19 dan adanya peralihan peraturan akibat diberlakukannya Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja.

Dari 15 unsur yang digunakan sebagai variabel penilaian, diperoleh hasil 3 unsur dengan mutu sangat baik, 3 unsur bermutu baik, dan 9 unsur masih kurang baik. Unsur yang memperoleh hasil sangat baik adalah diskriminasi pelayanan dengan nilai 95.36 , ketiadaan pemberian imbalan layanan dengan nilai 96.03 dan ketiadaan praktik pungutan liar dengan nilai 96.52 . Sementara unsur yang memperoleh hasil mutu layanan baik adalah Peran PTSP *Online* dengan nilai 80.43, kompetensi petugas layanan dengan nilai 76.99, dan Pelayanan petugas selama pandemi covid-19 dengan nilai 78.24 . Sementara itu, unsur pelayanan dengan mutu kinerja yang kurang baik terdapat 10 unsur, yaitu: prosedur layanan, kejelasan persyaratan perizinan, kecepatan system layanan, waktu penyelesaian perizinan, kejelasan informasi petugas layanan, responsive petugas layanan, penanganan pengaduan layanan, ketersediaan sarana dan prasarana, kepuasan pelanggan keseluruhan.



Ketiga unsur penilaian yang memperoleh nilai tertinggi berkaitan erat dengan integritas petugas layanan. Integritas yang ditunjukkan oleh petugas layanan merupakan karakter kuat yang dihasilkan secara bertahap melalui pengalaman dan pelatihan budaya pelayanan prima (*Service Excellent*) yang diberikan secara rutin setiap tahunnya. Selain terdapat peningkatan nilai IKM dari beberapa unsur, juga terdapat unsur yang penilaiannya masih kurang baik. Nilai unsur terendah adalah waktu penyelesaian perizinan (65.95). Dibandingkan dengan hasil survey periode semester II tahun 2020, terdapat unsur penilaian yang mengalami peningkatan dan juga penurunan, namun perbedaannya tidak terlalu signifikan.

**Tabel 2. Perbandingan Prioritas Perbaikan Tahun 2020 & 2021**

<b>PRIORITAS PERBAIKAN</b>	
<b>2020</b>	<b>2021</b>
1. Waktu penyelesaian perizinan	1. Waktu penyelesaian perizinan
2. Prosedur layanan	2. Informasi ketentuan waktu layanan proses perizinan
3. Informasi ketentuan waktu layanan proses perizinan	3. Prosedur layanan
4. Kejelasan persyaratan perizinan	4. Kejelasan persyaratan perizinan
5. Kepuasan pelanggan keseluruhan	5. Respon petugas layanan
6. Responsif petugas layanan	6. Ketersediaan sarana dan prasarana
7. Kejelasan informasi petugas layanan	7. Kepuasan pelanggan keseluruhan



8. Ketersediaan sarana dan prasarana	8. Kejelasan informasi petugas layanan
9. Penanganan pengaduan layanan	9. Penanganan pengaduan layanan
10. Pelayanan petugas selama pandemic covid-19	

Berdasarkan Tabel 2. terdapat perbedaan jumlah prioritas perbaikan unsur layanan. Prioritas perbaikan ditentukan berdasarkan nilai hasil pengukuran IKM masing-masing unsur pelayanan yang masih berada dikategori kurang baik. Pada tahun 2020 terdapat 10 unsur yang menjadi prioritas perbaikan, sedangkan pada tahun 2021 berkurang menjadi 9 unsur. Terdapat satu unsur yang meningkat menjadi kategori baik pada tahun 2021 yaitu pelayanan petugas selama pandemi covid-19. Namun secara keseluruhan unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan pada tahun 2021 sama dengan tahun 2020.



## BAB IV PENUTUP

### A. Simpulan

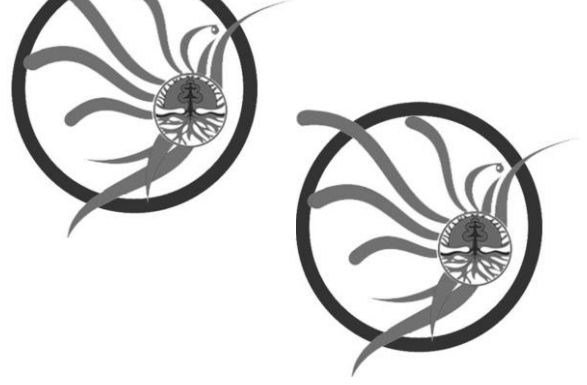
Berdasarkan survey yang dilakukan, diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Survey ini dilakukan untuk mengukur kinerja PTSP secara keseluruhan, mulai dari petugas PTSP hingga unit pengolah;
2. Unsur ketiadaan praktik pungutan liar merupakan nilai yang tertinggi, yaitu 96.52 (sangat baik), sementara unsur dengan nilai terendah yaitu waktu penyelesaian perizinan sebesar 65.95 (kurang baik).
3. Adanya pandemic Covid-19 yang melanda Indonesia sejak Maret 2020 hingga saat ini, diduga telah mempengaruhi persepsi penilaian masyarakat terhadap pelayanan publik Kementerian LHK Bidang Lingkungan Hidup. Pelayanan publik yang menyesuaikan dengan protokol kesehatan, penyesuaian sistem kerja ASN, sehingga mempengaruhi kinerja penyelesaian suatu pekerjaan adalah faktor-faktor yang memberi kontribusi terhadap penilaian IKM.
4. Prioritas perbaikan unsur pelayanan berdasarkan perolehan nilai IKM adalah:
  - ✓ Waktu penyelesaian perizinan
  - ✓ Informasi ketentuan waktu layanan proses perizinan
  - ✓ Prosedur layanan
  - ✓ Kejelasan persyaratan peizinan
  - ✓ Respon petugas layanan
  - ✓ Ketersediaan sarana dan prasarana
  - ✓ Kepuasan pelanggan keseluruhan
  - ✓ Kejelasan informasi petugas layanan
  - ✓ Penanganan pengaduan layanan

## B. Saran

Saran tindak lanjut yang dapat dilakukan:

1. Diperlukan pembahasan lebih jelas dari unit pengolah terhadap SOP penyelesaian waktu layanan.
2. Perlu dilakukan pelatihan dan pemutakhiran informasi peraturan terkait layanan perizinan secara berkala, sehingga kemampuan petugas layanan meningkat dan membantu memenuhi kepuasan pelanggan terhadap kemampuan petugas.
3. Perlu dilakukan pelatihan terhadap petugas layanan untuk meningkatkan efektifitas dalam berkomunikasi menggunakan media *online*.
4. Diharapkan adanya tindak lanjut terhadap pengaduan yang diajukan ke unit pengolah.
5. Diperlukan sarana dan prasarana untuk mendukung kegiatan pelayanan seperti *Charging Area*, mesin antrian dan toilet disabilitas,



# LAMPIRAN

## HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER II TAHUN 2021

**Total Responden : 856**

( 1 ) Jenis Kelamin

- A. Laki-laki ( 608 )
- B. Perempuan ( 248 )

( 2 ) Tingkat Pendidikan

- A. SD ( 1 )
- B. SMP ( 2 )
- C. SMA ( 85 )
- D. Diploma, S1/ S2, S3 ( 768 )

( 3 ) Pekerjaan

- A. Swasta ( 617 )
- B. Wirausaha ( 110 )
- C. PNS ( 34 )
- D. Lainnya ( 95 )

( 4 ) Usia

- A. 17-23 ( 35 )
- B. 24-29 ( 227 )
- C. 30-40 ( 348 )
- D. diatas 40 ( 246 )

( 5 ) Jenis perizinan yang diajukan di ptsp

- A. Persetujuan lingkungan ( 286 )
- B. Persetujuan Teknis Pembuangan Emisi ( 10 )
- C. Persetujuan Teknis Pemanfaatan Air Limbah untuk Aplikasi ke Tanah ( 13 )
- D. Persetujuan Teknis Pemanfaatan Air Limbah ke Formasi Tertentu ( 6 )
- E. Persetujuan Teknis Pembuangan Air Limbah ke Badan Air Permukaan ( 49 )
- F. Persetujuan Teknis Pembuangan Air Limbah ke Formasi Tertentu ( 3 )
- G. Persetujuan Teknis Pembuangan Air Limbah Ke Laut ( 16 )
- H. Persetujuan Teknis di Bidang Pengelolaan Limbah B3 (Pemanfaatan, Pengumpulan, Pengolahan, Dumping, Landfill, & Rekomendasi Pengangkutan Limbah B3) ( 265 )
- I . Registrasi Kompetensi Lingkungan ( 32 )
- J. Pengelolaan B3 (Registrasi B3 & Rekomendasi Pengangkutan B3) ( 176 )



- ( 6 ) Bagaimana pendapat saudara terhadap prosedur layanan
- A. Sangat Mudah ( 116 )
  - B. Mudah ( 522 )
  - C. Kurang Mudah ( 157 )
  - D. Tidak Mudah ( 61 )
- ( 7 ) Bagaimana pendapat saudara terhadap persyaratan perizinan
- A. Sangat Jelas ( 111 )
  - B. Jelas ( 552 )
  - C. Kurang Jelas ( 170 )
  - D. Tidak Jelas ( 23 )
- ( 8 ) Bagaimana pendapat saudara terhadap informasi ketentuan waktu layanan proses perizinan
- A. Sangat Jelas ( 102 )
  - B. Jelas ( 517 )
  - C. Kurang Jelas ( 200 )
  - D. Tidak Jelas ( 37 )
- ( 9 ) Bagaimana pendapat saudara terhadap waktu penyelesaian perizinan
- A. Sangat Tepat Waktu ( 57 )
  - B. Tepat Waktu ( 482 )
  - C. Kurang Tepat Waktu ( 267 )
  - D. Tidak Tepat Waktu ( 50 )
- ( 10 ) Bagaimana pendapat saudara terhadap diskriminasi layanan
- A. Tidak Ada Diskriminasi ( 736 )
  - B. Kadang-kadang Diskriminasi ( 86 )
  - C. Ada Diskriminasi ( 29 )
  - D. Sangat Diskriminasi ( 5 )
- ( 11 ) Bagaimana pendapat saudara terhadap adanya sistem online ptsp dalam proses pengajuan perizinan
- A. Sangat Membantu ( 279 )
  - B. Membantu ( 498 )
  - C. Kurang Membantu ( 65 )
  - D. Tidak Membantu ( 14 )
- ( 12 ) Bagaimana pendapat saudara terhadap kompetensi petugas layanan

- A. Sangat Mampu ( 165 )
  - B. Mampu ( 605 )
  - C. Kurang Mampu ( 75 )
  - D. Tidak Mampu ( 11 )
- ( 13 ) Bagaimana pendapat saudara terhadap informasi yang disampaikan oleh petugas layanan
- A. Sangat Jelas ( 133 )
  - B. Jelas ( 588 )
  - C. Kurang Jelas ( 119 )
  - D. Tidak Jelas ( 16 )
- ( 14 ) Bagaimana pendapat saudara terhadap respon petugas layanan
- A. Sangat Responsif ( 133 )
  - B. Responsif ( 551 )
  - C. Kurang Responsif ( 156 )
  - D. Tidak Responsif ( 16 )
- ( 15 ) Bagaimana pendapat saudara terhadap permintaan imbalan layanan oleh petugas
- A. Tidak Ada ( 751 )
  - B. Jarang Ada ( 77 )
  - C. Ada ( 25 )
  - D. Sering Ada ( 3 )
- ( 16 ) Bagaimana pendapat saudara terhadap praktik pungutan liar dalam proses perizinan
- A. Tidak Ada Pungutan ( 759 )
  - B. Jarang Ada Pungutan ( 77 )
  - C. Ada Pungutan ( 18 )
  - D. Sering Ada Pungutan ( 2 )
- ( 17 ) Bagaimana pendapat saudara terhadap pelayanan oleh petugas layanan selama masa pandemic covid-19
- A. Sangat Membantu ( 240 )
  - B. Membantu ( 500 )
  - C. Kurang Membantu ( 103 )
  - D. Tidak Membantu ( 13 )



- ( 18 ) Bagaimana pendapat saudara mengenai penanganan pengaduan layanan
- A. Sangat Baik ( 158 )
  - B. Baik ( 581 )
  - C. Kurang Baik ( 102 )
  - D. Tidak Baik ( 15 )
- ( 19 ) Bagaimana pendapat saudara mengenai ketersediaan sarana dan prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini
- A. Sangat Lengkap ( 123 )
  - B. Lengkap ( 592 )
  - C. Kurang Lengkap ( 131 )
  - D. Tidak Lengkap ( 10 )
- ( 20 ) Bagaimana pendapat saudara terhadap kepuasan pelayanan perizinan bidang lingkungan hidup secara keseluruhan
- A. Sangat Puas ( 143 )
  - B. Puas ( 563 )
  - C. Kurang Puas ( 132 )
  - D. Tidak Puas ( 18 )