

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Semester II Tahun 2022



**PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KEMENTERIAN LINGKUNGAN HIDUP
DAN KEHUTANAN**

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat serta ridho-Nya sehingga laporan hasil survei kepuasan masyarakat semester II tahun 2022 telah selesai disusun. Selama tahun 2022 Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan terus berbenah guna memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Sebagai bagian dari evaluasi dan monitoring terhadap pelaksanaan pelayanan publik di Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan maka dilakukan survey terhadap kepuasan masyarakat. Penyusunan laporan ini diharapkan dapat memberikan informasi hasil survey kepuasan masyarakat yang dirangkum dalam indeks kepuasan masyarakat.

Jakarta, Desember 2022

Plt. Kepala Biro Umum,



Ir. Samidi, M.Sc.

NIP. 19620721 198703 1 001

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan peran sebagai organisasi publik yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dan salah satu upaya untuk meningkatkan pelayanan publik berkualitas transparan dan akuntabel, maka perlu diketahui perkembangan kinerja pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik melalui kegiatan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berkala secara periodik. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat dapat dijadikan sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh instansi pemerintah. Selain itu melalui data indeks kepuasan masyarakat dapat dipergunakan sebagai acuan dasar penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih diperlukan perbaikan dan juga menjadi pendorong untuk setiap unit penyelenggara pelayanan demi meningkatkan kualitas pelayanannya. Penyelenggaraan pelayanan publik Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan (KLHK) bidang lingkungan hidup dilaksanakan oleh Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang bertugas memberikan pelayanan perizinan dan non perizinan.

Setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang ditentukan. Berdasarkan hal tersebut KLHK telah menetapkan standar pelayanan untuk PTSP yang tertuang pada Surat Keputusan Kepala Biro Umum Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan dengan nomor: SK.40/Roum/RTK/Set.1/9/2022 tanggal 29 September 2022 Tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan.

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

B. Maksud dan Tujuan

- a. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilakukan untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan publik yang telah diselenggarakan oleh KLHK khususnya di PTSP bidang Lingkungan Hidup selama semester II tahun 2022.
- b. Adapun tujuan dilakukannya kegiatan survei kepuasan masyarakat ini diantaranya:
 1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap mutu dan kualitas pelayanan
 2. Mengetahui perbedaan sebagai pembanding kualitas pelayanan
 3. Mengetahui tingkat kinerja pada jenis perizinan serta menentukan peringkat kepuasan pada setiap unsur agar dapat digunakan sebagai acuan prioritas dalam melakukan perbaikan.

C. Jadwal Kegiatan

Jadwal kegiatan survey kepuasan masyarakat semester II tahun 2022 adalah sebagai berikut:

No	Nama Kegiatan	Uraian Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	Tim IKM dibentuk dan menyusun pertanyaan survey untuk kemudian diinput ke dalam sistem melalui website ptsp.menlhk.go.id	07 s.d 18 november 2022
2	Pengisian kuesioner	Pengguna layanan mengisi kuesioner secara daring setelah masuk ke akun pengguna di	21 s.d 24 november 2022

		ptsp.menlhk.go.id	
3	Analisis data	Tim IKM mengolah data sesuai pada hasil kuesioner	01 s.d 05 desember 2022
4	Penyusunan laporan	Tim IKM menyusun laporan IKM semester I tahun 2022	06 s.d 31 desember 2022

BAB II

METODOLOGI PENYUSUNAN

A. Metode Survey

Metode penelitian survei merupakan cara untuk melakukan pengumpulan data berdasarkan survei. Pengertian survei adalah sebuah teknik riset atau penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan data yang sesuai dengan memberi batas yang jelas atas data kepada suatu obyek tertentu. Survei pada kegiatan ini menggunakan cara pengisian kuesioner sebagai instrumen utama untuk mengumpulkan data, dan lain sebagainya agar hasil yang dicapai secara sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak dimulai hingga tersimpul hasil akhir. Adapun pengumpulan data yang dilengkapi sesuai dengan informasi yang disertai dengan gambar, angka, tabel, grafik, dan lain sebagainya

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

Survey dilakukan terhadap sampel dari populasi data yang terdaftar di sistem PTSP Online sampai tahun 2022. Populasi didefinisikan sebagai seluruh pemohon yang mengajukan permohonan layanan di PTSP sebanyak 10.807 pengguna layanan. Sampel diambil dengan metode *random sampling* sebanyak 1200 pemohon. Penentuan jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan pendekatan tabel Sampel Krejcie dan Morgan.

B. Teknik Pengumpulan Data

Data yang diambil adalah data dari hasil pengisian yang diisi oleh pengguna secara elektronik dan terintegrasi dengan sistem layanan online PTSP pada laman <http://ptsp.menlhk.go.id>. Proses kegiatan Survey dilaksanakan pada tanggal 21 s.d 24 November 2022.

C. Variabel Pengukuran IKM

Variabel yang diukur pada survey kepuasan masyarakat semester II tahun 2022 pengukuran terhadap karakteristik responden dan 14 unsur kepuasan pelayanan dengan penjelasan sebagai berikut:

- a. Karakteristik sebaran responden
- b. Unsur kepuasan pelayanan

1. Prosedur Layanan

Menurut Keputusan Menpan-Rb Nomor: KEP/26/M.PAN/2/2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menjelaskan bahwa Prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian sesuatu pelayanan.

2. Persyaratan Layanan

Persyaratan layanan adalah syarat berupa dokumen atau barang yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan.

3. Informasi Waktu Layanan Perizinan

Informasi waktu layanan perizinan meliputi ketersediaan dan kemudahan akses informasi mengenai tata waktu penyelesaian perizinan.

4. Tata Waktu Penyelesaian Permohonan Perizinan

Tata waktu penyelesaian permohonan perizinan yang dimaksud adalah kesesuaian waktu pengajuan permohonan perizinan hingga penyelesaian permohonan perizinan sesuai ketentuan perundangan.

5. Diskriminasi Layanan

Diskriminasi Layanan adalah tidak adanya perbedaan yang dilakukan oleh petugas layanan kepada pengguna layanan.

6. Sistem Online PTSP

Sistem Online PTSP yang dimaksud adalah bagaimana peran sistem online PTSP dalam mempermudah pengguna layanan dalam mengakses layanan yang diperlukan.

7. Kompetensi Petugas Layanan

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

8. Penyampaian Informasi

Penyampaian Informasi/Konsultasi meliputi kejelasan dan kepuasan pengguna layanan mendapatkan informasi atau konsultasi yang diberikan oleh petugas layanan.

9. Respon Petugas Layanan

Respon petugas layanan merupakan kesigapan serta kecepatan yang dilakukan petugas layanan dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian terhadap suatu kendala permasalahan.

10. Permintaan Imbalan

Terkait praktik pemberian imbalan uang/barang kepada petugas layanan dalam memberikan pelayanan.

11. Praktik Pungutan Liar

Pungutan liar berarti tindakan meminta sesuatu berupa uang dan lain sebagainya kepada seseorang, lembaga ataupun perusahaan tanpa mengikuti peraturan yang lazim.

12. Penanganan Pengaduan

Penanganan Pengaduan adalah cara penanganan dalam pengelolaan pengaduan yang diberikan oleh pengguna layanan.

13. Ketersediaan Sarana dan Prasarana

Ketersediaan Sarana dan Prasarana adalah tersedianya sarana prasarana pada ruangan PTSP yang dapat digunakan oleh pengguna layanan.

14. Informasi Biaya Layanan

Informasi biaya layanan adalah keterangan mengenai biaya/tariff yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

D. Analisis

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

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

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

Sumber: Peraturan MENPAN-RB No. 14 Tahun 2017

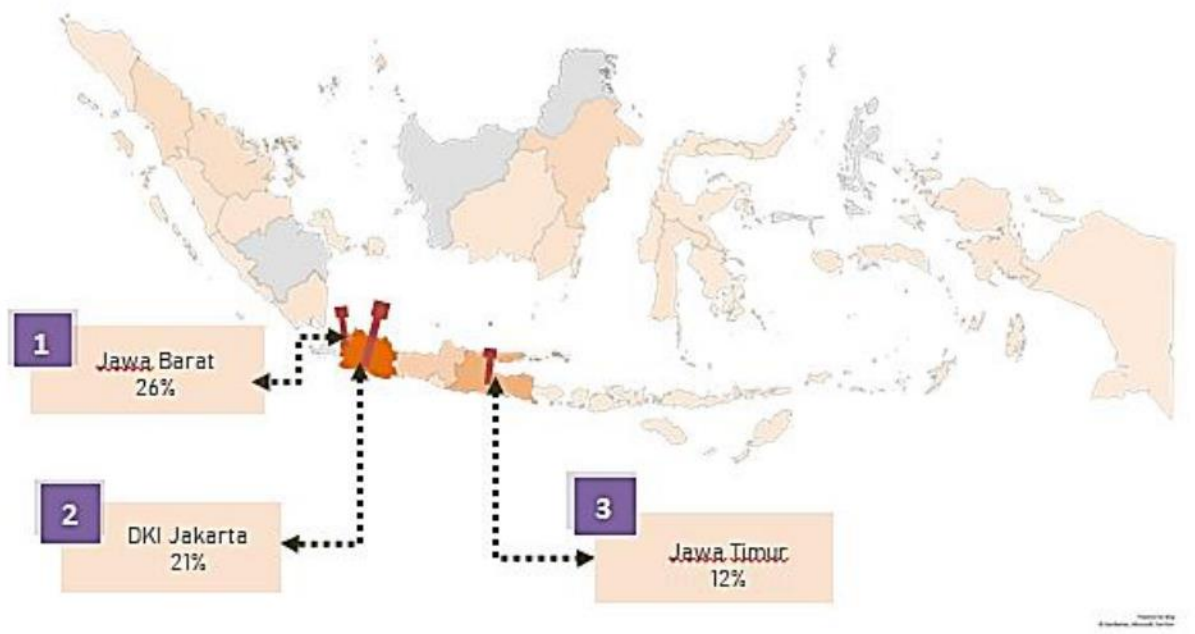
BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden

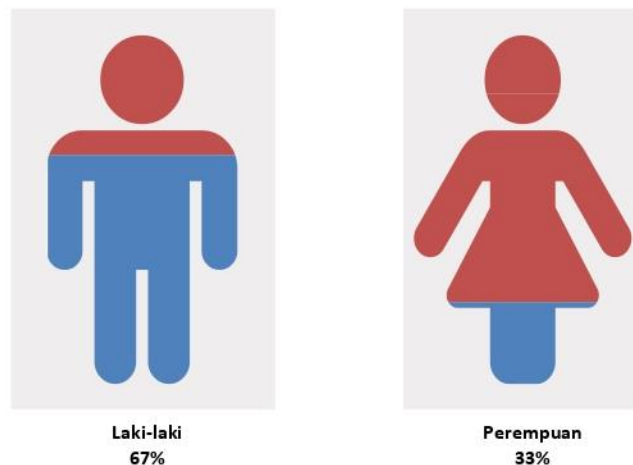
1. Pola Sebaran

Pengguna layanan PTSP yang menjadi responden dalam survei kepuasan masyarakat tahun 2022 sebanyak 1200 orang yang tersebar dari berbagai wilayah di Indonesia. Berdasarkan hasil survey,respondsden terbanyak berasal dari provinsi Jawa Barat yaitu sebanyak 311 responden (26%), urutan kedua provinsi DKI Jakarta sebanyak 251 responden (21%) dan disusuloleh provinsi Jawa Timur sejumlah 143 responden (12%). Secara umum, pengguna layanan PTSP masih didominasi di pulau Jawa. Sebaran dapat dilihat pada gambar berikut ini.



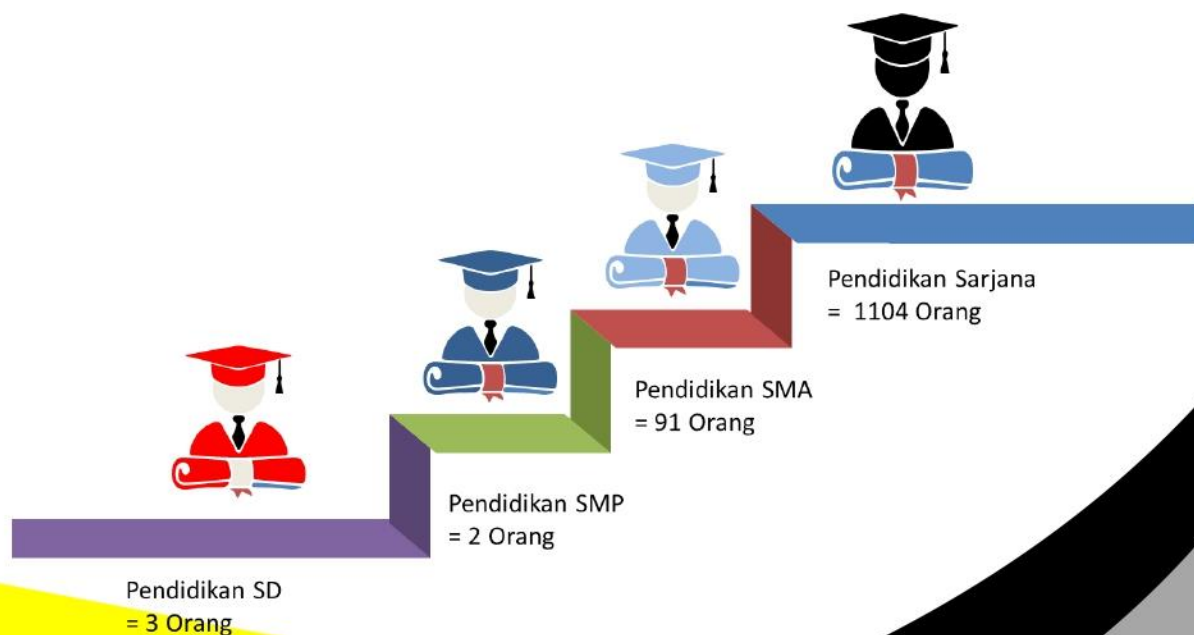
2. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Responden berdasarkan jenis kelamin didominasi oleh laki-laki sebanyak 800 dan untuk perempuan berjumlah 400, dapat dilihat presentase pada gambar dibawah ini :



3. Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Sebagian besar responden yang mengikuti survey adalah yang berpendidikan D3/S1/S2/S3 sebanyak 1104 orang, selanjutnya diikuti tingkat SMA sebanyak 91 orang, tingkat SMP 2 orang dan SD 3 orang dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



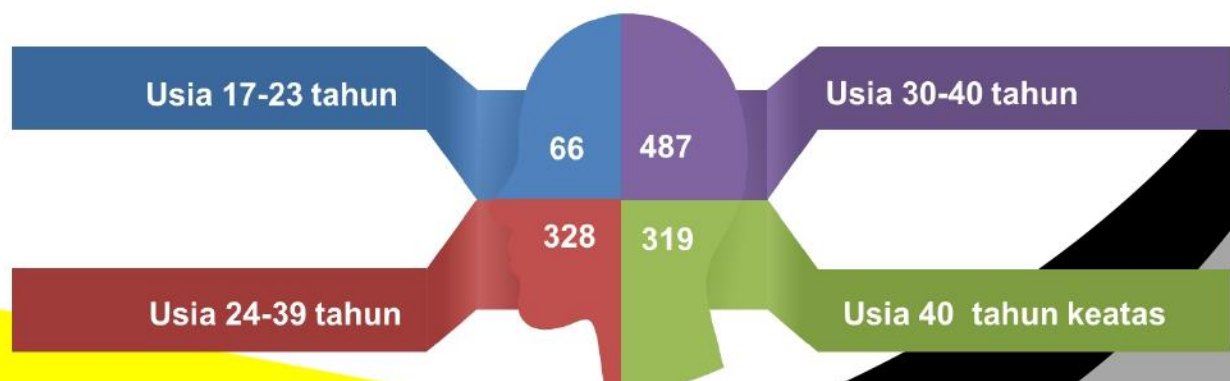
4. Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Berdasarkan jenis pekerjaan, pekerja swasta sangat mendominasi dalam pengisian survey yaitu sebanyak 916 selanjutnya diurutkan kedua diduduki oleh wirausahasebanyak 101 orang, urutan selanjutnya berdasarkan pekerjaan lainnya sebanyak 128 orang, terakhir oleh PNS 56 orang. Presentase dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



5. Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan karakteristik kelompok usia responden, sebagian besar responden berusia 30-40 tahun dimana terdapat 487 orang. Berturut kelompok usia >40 tahun 319 orang, selanjutnya kelompok usia 24-39 tahun 328 orang dan kelompok usia 17-23 tahun sebanyak 66 orang dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



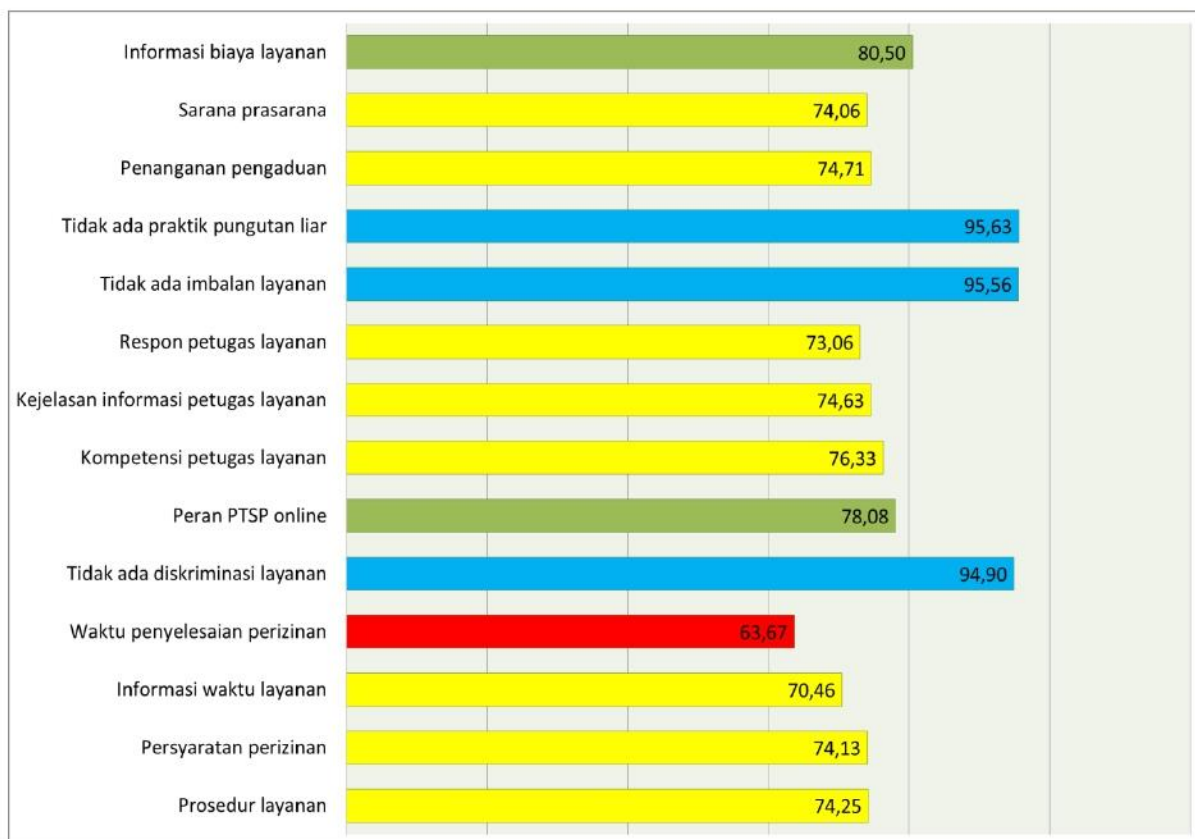
6. Responen berdasarkan jenis layanan perizinan



Berdasarkan hasil grafik pada gambar diatas dapat disimpulkan bahwa jenis layanan persetujuan lingkungan mendominasi dengan 522 responden dengan persentase 44% selanjutnya jenis layanan untuk persetujuan teknis di bidang pengelolaan limbah B3 dengan 248 responden dengan persentase 21%.

B. Unsur Pelayanan

Survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik PTSP Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan pada semester II tahun 2022 sebanyak 14 unsur yang dapat dilihat pada rekapitulasi berikut:



Hasil survei menunjukkan bahwa nilai kinerja yang diperoleh bervariasi untuk setiap unsur yang dinilai. Dari 14 unsur yang digunakan sebagai variabel penilaian, diperoleh hasil 3 unsur dengan mutu sangat baik, 2 unsur bermutu baik dan 8 unsur masih kurang baik. Unsur yang memperoleh hasil sangat baik adalah tidak ada praktik pungutan liar, tidak ada imbalan layanan, dan diskriminasi layanan dengan nilai tertinggi yaitu 95,63.

Hal ini menunjukkan integritas petugas layanan dalam memberikan pelayanan perizinan di bidang lingkungan hidup.

Unsur yang memperoleh hasil dengan mutu baik yaitu informasi biaya layanan dan peran PTSP online dengan nilai 80,50. Selain itu masih ada 8 unsur penilaian dengan kategori kurang baik yaitu sarana dan prasarana, penanganan pengaduan, respon petugas layanan, kejelasan informasi petugas layanan, kompetensi petugas layanan, informasi waktu layanan, persyaratan perizinan dan prosedur layanan. Nilai terendah adalah waktu penyelesaian perizinan yang memperoleh mutu tidak baik dengan nilai 63,67.

Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan adalah sebesar 78,57. 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 berada pada interval nilai 76,60 – 88,30 yang artinya kinerja unit pelayanan PTSP-KLHK berada di kategori baik. Dibandingkan dengan nilai IKM tahun lalu dengan nilai 78,25, terdapat kenaikan nilai sebesar 0,32.



C. Evaluasi Unsur Kepuasan Layanan

1. Prosedur Layanan

Menurut Keputusan Menpan-Rb Nomor:KEP/26/M.PAN/2/2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menjelaskan bahwa Prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian sesuatu pelayanan. Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat semester II tahun 2022, unsur ini masih berada dikategori kurang baik dengan nilai 74,25. Jika dibandingkan dengan hasil survey pada semester 1 Tahun 2022 terdapat kenaikan nilai sebesar 4,65.

2. Persyaratan Layanan

Persyaratan layanan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan. Berdasarkan survey kepuasan masyarakat semester II tahun 2022 didapatkan hasil 74,13 unsur tersebut masih berada di kategori kurang baik. Jika dibandingkan dengan hasil survey pada semester 1 Tahun 2022 terdapat penurunan sebesar 1,89.

3. Informasi Waktu Layanan Perizinan

Informasi waktu layanan perizinan meliputi ketersediaan dan kemudahan akses informasi mengenai tata waktu penyelesaian perizinan. Berdasarkan survey kepuasan masyarakat semester II tahun 2022 unsur ini mendapatkan nilai sebesar 70,46 dengan kategori kurang baik.

4. Tata Waktu Penyelesaian Permohonan Perizinan

Tata waktu penyelesaian permohonan perizinan yang dimaksud adalah kesesuaian waktu pengajuan permohonan perizinan hingga penyelesaian permohonan perizinan. Unsur ini mendapatkan nilai terendah dibandingkan dengan unsur lainnya yaitu 63,67 dengan kategori tidak baik.

5. Diskriminasi Layanan

Diskriminasi Layanan adalah tidak adanya perbedaan yang dilakukan oleh petugas layanan kepada pengguna layanan. Berdasarkan survey kepuasan masyarakat semester II tahun 2022 didapatkan hasil sebesar 94,90 kategori sangat baik. Unsur ini menunjukkan penurunan 0,87 dibandingkan dengan nilai pada semester 1 tahun 2022.

6. Sistem Online PTSP

Sistem Online PTSP yang dimaksud adalah bagaimana kepuasan pengguna layanan dalam menggunakan layanan sistem online PTSP. Berdasarkan survey kepuasan masyarakat semester II tahun 2022 didapatkan hasil sebesar 79,46/78,08 masih berada di kategori baik. Unsur ini juga mengalami penurunan nilai 1,38.

7. Kompetensi Petugas Layanan

Kompetensi Petugas Layanan adalah kemampuan petugas PTSP KLHK dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan. Berdasarkan survey kepuasan masyarakat semester II tahun 2022 didapatkan nilai sebesar 76,33. Nilai ini apabila dibandingkan dengan hasil survei semester 1 tahun 2022 sebesar 78,62 maka terdapat penurunan sebesar 2,29 poin unsur tersebut dalam kategori kurang baik.

8. Penyampaian Informasi

Penyampaian Informasi/Konsultasi merupakan kepuasan pengguna layanan mendapatkan informasi atau konsultasi yang diberikan oleh petugas layanan. Berdasarkan survey kepuasan masyarakat semester II tahun 2022 didapatkan nilai sebesar 74,63 di kategori kurang baik. Berdasarkan perbandingan hasil survei semester 1 tahun 2022, jumlah unsur mengalami penurunan 0,88 poin.

9. Respon Petugas Layanan

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat semester II tahun 2022 tentang respon petugas layanan dalam memberikan informasi kepada pengguna layanan didapatkan hasil sebesar 73,06. Unsur tersebut masih berada di kategori kurang baik dibandingkan dengan nilai pada semester 1 tahun 2022 mengalami penurunan 0,58 poin.

10. Permintaan Imbalan

Terkait praktik pemberian imbalan uang/barang kepada petugas layanan dalam memberikan pelayanan. Hasil survey kepuasan masyarakat semester II tahun 2022 menunjukkan hasil sebesar 95,56. Data survei penilaian unsur ini juga menunjukkan penurunan sejumlah 1,31 poin.

11. Praktik Pungutan Liar

Pungutan liar berarti tindakan meminta sesuatu berupa uang dan lain sebagainya kepada seseorang, lembaga ataupun perusahaan tanpa menuruti peraturan yang lazim. Unsur ini masuk kategori sangat baik dengan nilai IKM 95,63.

12. Penanganan Pengaduan

Penanganan Pengaduan adalah cara penanganan dalam pengelolaan pengaduan yang diberikan oleh pengguna layanan. Hasil survey kepuasan masyarakat semester II tahun 2022 didapatkan nilai 74,71 unsur tersebut berada di kategori kurang baik. Data survey penilaian penanganan pengaduan menunjukkan penurunan nilai dari penilaian semester 1 Tahun 2022 sebesar 1,72 poin.

13. Ketersediaan Sarana dan Prasarana

Ketersediaan Sarana dan Prasarana adalah tersedianya sarana prasarana pada ruangan PTSP yang dapat digunakan oleh pengguna layanan. Survey kepuasan masyarakat semester II tahun 2022 didapatkan hasil sebesar 74,06 dalam kategori kurang baik, hasil ini terjadi penurunan 1,40 poin dari penilaian semester 1 Tahun 2022.

14. Informasi Biaya Layanan

Informasi biaya layanan adalah keterangan mengenai biaya/tariff yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Unsur ini memperoleh nilai 80,50 dengan kategori baik.

Tabel 2. Perbandingan Nilai Unsur Kepuasan Layanan Semester I dan II Tahun 2022.

No	Unsur Penilaian	Semester I Tahun 2022	Semester II Tahun 2022
1	Prosedur Layanan	69.60	74.25
2	Persyaratan Perizinan	76.02	74.13
3	Informasi Waktu Layanan	-	70.46
4	Waktu Penyelesaian Perizinan	66.39	63.67
5	Diskriminasi Layanan	95.77	94.90
6	Sistem Online PTSP	79.46	78.08

7	Kompetensi Petugas Layanan	78.62	76.33
8	Kejelasan Penyampaian Informasi/Konsultasi	75.51	74.63
9	Respon Petugas Layanan	74.64	73.06
10	Permintaan Imbalan Layanan	96.87	95.56
11	Praktik Pungutan Liar	-	95.63
12	Penanganan Pengaduan	76.43	74.71
13	Ketersediaan Sarana dan Prasarana	75.46	74.06
14	Informasi Biaya Layanan	-	80.50
15	Informasi Status Perizinan	73.34	-

D. Tindak Lanjut

Sesuai hasil evaluasi terhadap perolehan nilai IKM masing-masing unsur kepuasan layanan, terdapat beberapa unsur yang perlu mendapatkan prioritas perbaikan. Tindak lanjut yang dapat dilakukan diantaranya:

No.	Unsur Kepuasan Layanan	Tindak Lanjut Perbaikan
1	Waktu Penyelesaian Perizinan	Menyusun rekapitulasi waktu penyelesaian perizinan dan melaporkannya ke Eselon 2 terkait sebagai dasar perbaikan.
2	Informasi Waktu Layanan	Membuat <i>display</i> di ruang pelayanan dan website PTSP yang berisi informasi waktu layanan masing-masing jenis perizinan.
3	Respon Petugas Layanan	Menyelenggarakan kegiatan peningkatan kapasitas petugas layanan.
4	Ketersediaan Sarana dan Prasarana	Memperbaiki sarana prasarana yang sudah rusak dan melengkapi ruang layanan dengan monitor <i>display</i> informasi layanan, <i>charging area</i> , serta komputer layanan mandiri.
5	Persyaratan Perizinan	Membuat <i>display</i> di ruang pelayanan dan website PTSP yang berisi informasi persyaratan layanan masing-masing jenis perizinan.
6	Prosedur Layanan	Membuat <i>display</i> di ruang pelayanan dan website PTSP yang berisi informasi prosedur layanan masing-masing jenis perizinan.
7	Kejelasan Penyampaian Informasi	Menyelenggarakan kegiatan peningkatan kapasitas petugas layanan.
8	Penanganan Pengaduan	Memasukkan pengaduan layanan menjadi salah satu produk layanan di PTSP.
9	Kompetensi Petugas Layanan	Menyelenggarakan kegiatan peningkatan kapasitas petugas layanan.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

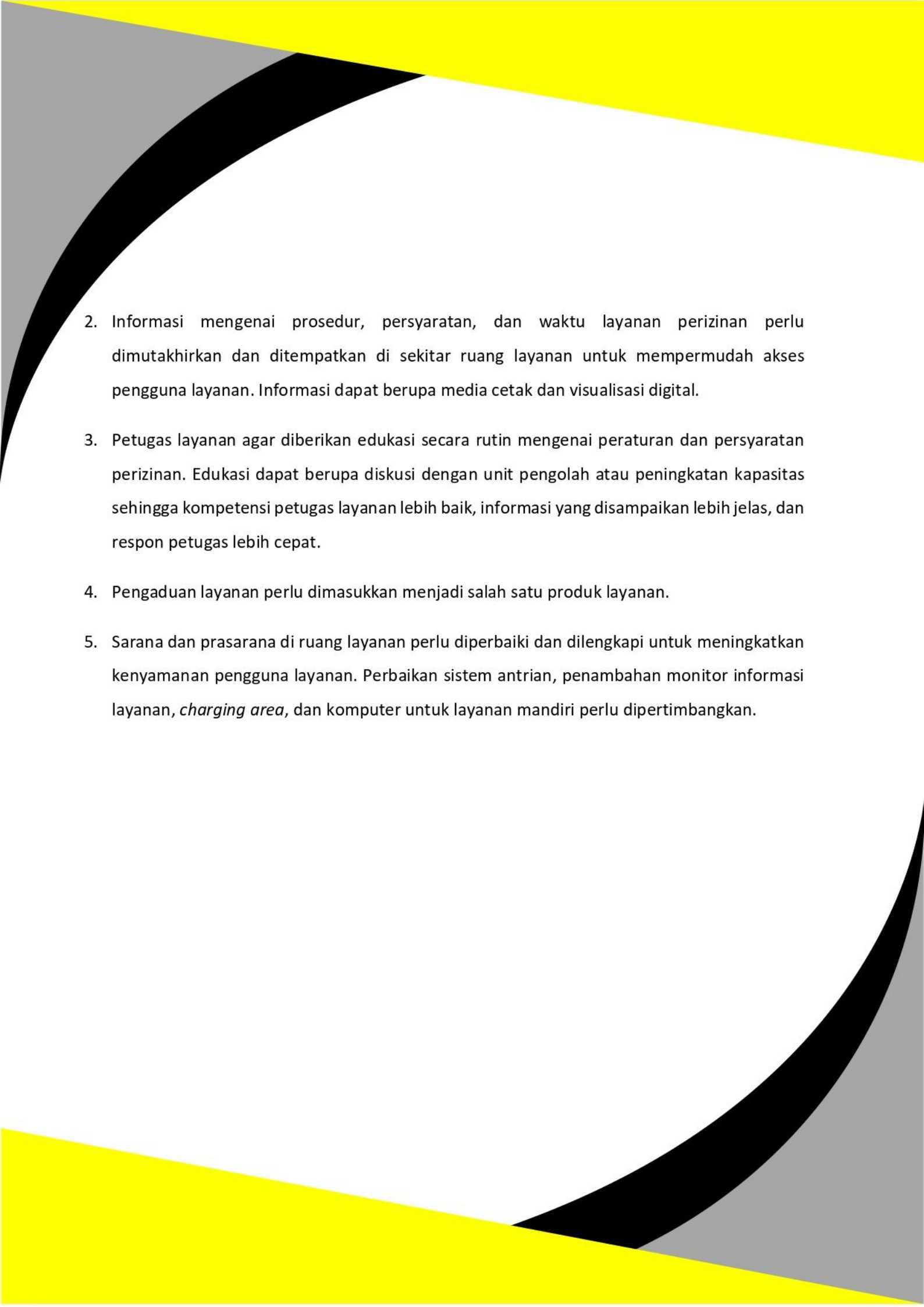
Berdasarkan hasil survey IKM semester II tahun 2022, diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil survey dapat mengukur kinerja petugas layanan baik PTSP maupun unit pengolah di Direktorat terkait.
2. Berdasarkan survey kepuasan masyarakat semester II tahun 2022 diperoleh nilai IKM sebesar 78,57. Nilai ini mengalami peningkatan jika dibandingkan dengan semester 1 tahun 2022 yaitu 78,20 dan bertahan di kategori mutu layanan baik.
3. Tidak adanya praktik layanan yang diskriminasi, permintaan imbalan layanan, dan praktik pungutan liar merupakan unsur dengan nilai tertinggi yang berada di kategori sangat baik. Sementara unsur yang memperoleh nilai terendah atau mutu layanannya masih tidak baik yaitu waktu penyelesaian perizinan di unit teknis dengan nilai 63,67. Unsur tersebut merupakan unsur kepuasan yang selalu mendapat nilai terendah dan mengalami penurunan nilai setiap tahunnya.

B. Saran

Saran dan tindak lanjut yang dapat dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Perlu dilakukan koordinasi dengan unit pengolah untuk mengevaluasi dan memonitoring kualitas pelayanan publik secara rutin. Evaluasi dan monitoring dilaksanakan minimal dua kali dalam setahun.

- 
2. Informasi mengenai prosedur, persyaratan, dan waktu layanan perizinan perlu dimutakhirkan dan ditempatkan di sekitar ruang layanan untuk mempermudah akses pengguna layanan. Informasi dapat berupa media cetak dan visualisasi digital.
 3. Petugas layanan agar diberikan edukasi secara rutin mengenai peraturan dan persyaratan perizinan. Edukasi dapat berupa diskusi dengan unit pengolah atau peningkatan kapasitas sehingga kompetensi petugas layanan lebih baik, informasi yang disampaikan lebih jelas, dan respon petugas lebih cepat.
 4. Pengaduan layanan perlu dimasukkan menjadi salah satu produk layanan.
 5. Sarana dan prasarana di ruang layanan perlu diperbaiki dan dilengkapi untuk meningkatkan kenyamanan pengguna layanan. Perbaikan sistem antrian, penambahan monitor informasi layanan, *charging area*, dan komputer untuk layanan mandiri perlu dipertimbangkan.

LAMPIRAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER II TAHUN 2022

JUMLAH RESPONDEN : 1200

(1) Jenis Kelamin

- A. LAKI LAKI (800)
- B. PEREMPUAN (400)

(2) Tingkat Pendidikan

- A. SD (3)
- B. SMP (2)
- C. SMA (91)
- D. Diploma, S1/S2, S3 (1104)

(3) Jenis Pekerjaan

- A. Swasta (916)
- B. Wirausaha (101)
- C. PNS (56)
- D. Lainnya (127)

(4) Usia

- A. 17-23 (66)
- B. 24-29 (328)
- C. 30-40 (487)
- D. diatas 40 (319)

(5) Jenis perizinan yang di ajukan di PTSP KLHK

- A. Persetujuan Lingkungan (522)
- B. Persetujuan Teknis Pembuangan/Pemanfaatan Air Limbah dan/atau Pembuangan Emisi (203)
Persetujuan Teknis di Bidang PengelolaanLimbah B3 (Pemanfaatan, Pengumpulan, Pengolahan, Dumping, Landfill, & Rekomendasi Pengangkutan Limbah B3) (248)
- D. Registrasi Kompetensi Lingkungan (LPJP Amdal, Registrasi Labling, Registrasi Ekolabel) (36)
- E. Pengelolaan B3 (Registrasi B3 & Rekomendasi Pengangkutan B3) (191)

(6) Apakah anda mengerti prosedur layanan di PTSP ?

- A. Sangat mengerti (183)
- B. Mengerti (814)
- C. Kurang mengerti (187)
- D. Tidak Mengerti (16)

(7) Apakah persyaratan perizinan di PTSP mudah di akses ?

- A. Sangat Mudah (186)
- B. Mudah (820)
- C. Kurang mudah (160)
- D. Tidak Mudah (34)

(8) Bagaimana pendapat saudara terhadap informasi waktu layanan perizinan ?

- A. Sangat jelas (148)
- B. Jelas (738)
- C. Kurang Jelas (262)
- D. Tidak Jelas (52)

(9) Bagaimana pendapat saudara terhadap waktu penyelesaian perizinan di unit teknis ?

- A. Sangat tepat waktu (83)
- B. Tepat Waktu (605)
- C. Kurang tepat waktu (397)
- D. Tidak tepat waktu (115)

(10) Bagaimana pendapat saudara terhadap diskriminasi layanan ?

- A. Tidak ada diskriminasi (1009)
- B. Kadang – kadang diskriminasi (147)
- C. Ada diskriminasi (34)
- D. Sangat diskriminasi (10)

(11) Bagaimana pendapat saudara terhadap layanan online PTSP dalam pengajuan perizinan ?

- A. Sangat membantu (313)
- B. Membantu (745)
- C. Kurang membantu (119)
- D. Tidak membantu (23)

(12) Bagaimana pendapat saudara terhadap kompetensi petugas layanan ?

- A. Sangat kompeten (198)
- B. Kompeten (880)
- C. Kurang kompeten (110)
- D. Tidak kompeten (12)

(13) Bagaimana pendapat saudara terhadap informasi yang disampaikan oleh petugas layanan ?

- A. Sangat jelas (198)
- B. Jelas (807)
- C. Kurang Jelas (174)
- D. Tidak jelas (21)

(14) Bagaimana pendapat saudara terhadap respon petugas layanan ?

- A. Sangat responsif (176)
- B. Responsif (788)
- C. Kurang responsif (203)
- D. Tidak responsif (33)

(15) Bagaimana pendapat saudara terhadap permintaan imbalan layanan oleh petugas ?

- A. Tidak ada (1041)
- B. Jarang ada (114)
- C. Ada (36)
- D. Sering ada (9)

(16) Bagaimana pendapat saudara terhadap praktik pungutan liar dalam proses perizinan ?

- A. Tidak ada pungutan (1038)
- B. Jarang ada pungutan (123)
- C. Ada pungutan (30)
- D. Sering ada pungutan (9)

(17) Bagaimana pendapat saudara mengenai penanganan pengaduan layanan ?

- A. Sangat baik (195)
- B. Baik (829)
- C. Kurang baik (143)
- D. Tidak baik (33)

(18) Apakah ketersediaan sarana dan prasarana di ruang layanan PTSP sudah lengkap ?

- A. Sangat lengkap (147)
- B. Lengkap (875)
- C. Kurang lengkap (164)
- D. Tidak lengkap (14)

(19) Bagaimana pendapat saudara mengenai informasi tidak adanya biaya layanan di ptsp (gratis) ?

- A. Sangat Jelas (381)
- B. Jelas (722)
- C. Kurang Jelas (77)
- D. Tidak Jelas (20)