



# **INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

**SEMESTER I TAHUN  
2023**



**PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

**KEMENTERIAN LINGKUNGAN HIDUP  
DAN KEHUTANAN**

## **Kata Pengantar**

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

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

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

Jakarta,                Juli 2023

Plt. Kepala Biro Umum

**Samidi**

NIP: 19620721198703 1 002

## Daftar Isi

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang .....	1
B. Maksud dan Tujuan .....	1
C. Tim Pelaksana .....	2
D. Jadwal Kegiatan .....	2

### BAB II METODELOGI PENYUSUNAN

A. Metode Survey .....	3
B. Teknik Pengumpulan Data .....	3
C. Variable Pengukuran IKM .....	3
D. Analisis .....	4

### BAB III PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden .....	5
B. Unsur Pelayanan .....	8
C. Evaluasi Unsur Kepuasan Layanan .....	9
D. Tindak Lanjut .....	12

### BAB IV SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan .....	14
B. Saran .....	14

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menginstruksikan penyelenggara publik wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Survei disusun berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Sesuai PermenPANRB dimaksud, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 12 (duabelas) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai salah satu penyedia layanan publik di kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan maka diselenggarakan survei tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat.. Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara PTSP untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai.

### **B. Maksud dan Tujuan**

Maksud dari survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di PTSP KLHK

Adapun tujuan penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di PTSP KLHK adalah untuk:

1. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan PTSP KLHK
2. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.
3. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan.

### C. Tim Pelaksana

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2023 dilaksanakan oleh Tim Pelaksana yang ditetapkan melalui SK Kepala Bagian Rumah Tangga Kementerian No. SK.25/Roum/RTK/Set.1.0/5/2023 tanggal 4 Mei 2023 terdiri dari:

1. Rubiandono (Ketua Tim)
2. Nina Wahyuni (Sekretaris)
3. Gita Agustrina (Anggota)
4. Ranti Devita (Anggota)

### D. Jadwal Kegiatan

Tahapan pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) PTSP KLHK adalah sebagai berikut:

No	Nama Kegiatan	Uraian Kegiatan	Waktu
1	Persiapan	Tim survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik simple random sampling. Tim survei menyiapkan pertanyaan yang menjadi unsur penilaian yang akan dibagikan pada laman website <a href="http://ptsp.menlhk.go.id">ptsp.menlhk.go.id</a>	23 - 29 Mei 2023
2	Pengisian kuisisioner	Pengguna layanan mengisi kuisisioner secara daring setelah masuk ke akun pengguna di website <a href="http://ptsp.menlhk.go.id">ptsp.menlhk.go.id</a>	29 Mei - 5 Juni 2023
3	Analisis data	Tim mengolah data hasil kuisisioner	5 - 16 Juni 2023
4	Penyusunan Laporan	Tim menyusun laporan IKM semester I tahun 2023	16 - 22 Juni 2023

## BAB II

### METODELOGI PENYUSUNAN

#### A. 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* ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi pengguna layanan terhadap layanan yang mereka dapatkan dari unit pelayanan public. Pada skala *likert*, responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Populasi penelitian ini adalah sampel dari populasi data yang terdaftar di sistem PTSP Online selama tahun 2023, yaitu sebanyak 4.847 pemohon. Populasi didefinisikan sebagai seluruh pemohon yang mengajukan permohonan layanan di PTSP, sampel diambil dengan metode *random sampling* sebanyak 1.238 pemohon. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *simple random sampling*.

#### B. 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 29 Mei- 5 Juni 2023

#### C. Variable Pengukuran IKM

Variabel dari pengukuran ini terdiri dari beberapa unsur, yaitu:

1. Prosedur Layanan
2. Persyaratan Layanan
3. Informasi Waktu Layanan
4. Waktu Penyelesaian Perizinan
5. Tidak Ada Diskriminasi Layanan
6. Peran PTSP Online
7. Kompetensi Petugas Layanan
8. Sikap Petugas Layanan
9. Respon Petugas Layanan
10. Tidak ada praktik pungutan liar/ imbalan

11. Penanganan Pengaduan

12. Sarana dan Prasarana

**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:

<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 Menpanrb no 14 tahun 2017

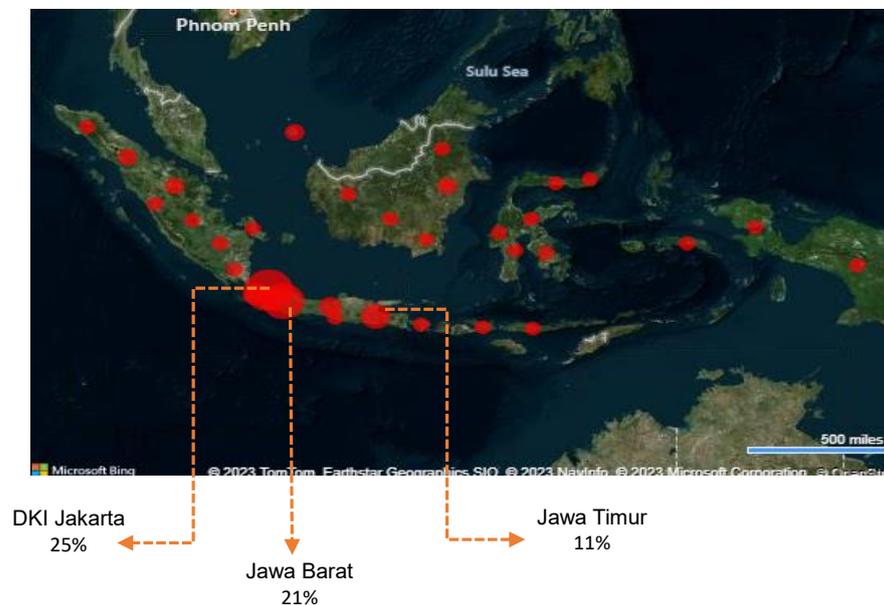
## BAB III

### PEMBAHASAN

#### A. Karakteristik Responden

##### 1. Pola Sebaran

Pengguna layanan PTSP yang menjadi responden dalam survei kepuasan masyarakat tahun 2023 sebanyak 1.238 orang yang tersebar dari berbagai wilayah di Indonesia. Berdasarkan hasil survei, responden terbanyak berasal dari Provinsi DKI Jakarta yaitu sebanyak 306 responden atau 25%, yang kedua Provinsi Jawa Barat sebanyak 266 responden atau 21% dan di urutan ketiga adalah Provinsi Jawa Timur sebanyak 138 responden atau 11%. Secara umum, pengguna layanan PTSP didominasi di Pulau Jawa sesuai dengan peta sebaran di Gambar 1.



Gambar 1. Peta Sebaran Responden Wilayah Indonesia

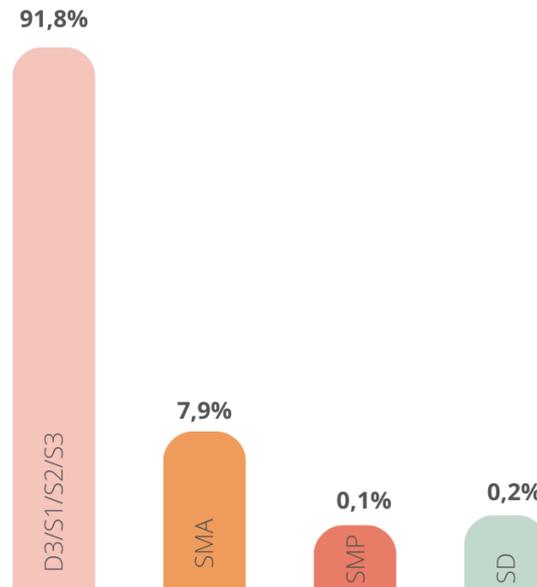
##### 2. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin, responden didominasi oleh laki-laki yaitu sebanyak 797 orang (64%) dan perempuan sebanyak 441 orang (36%). Dapat dilihat pada persentase sesuai dengan grafik dibawah.



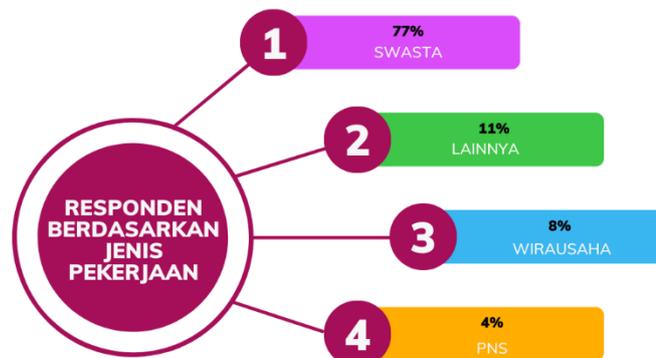
### 3. Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Sebagian besar responden yang mengikuti survei adalah berpendidikan D3/S1/S2/S3 sebanyak 1136 orang (91,8%), selanjutnya diikuti dengan tingkat SMA sebanyak 98 orang (7,9%), tingkat SD sebanyak 3 orang (0,2%) dan tingkat SMP sebanyak 1 orang (0,1%). Grafik persentase dapat dilihat dibawah ini.



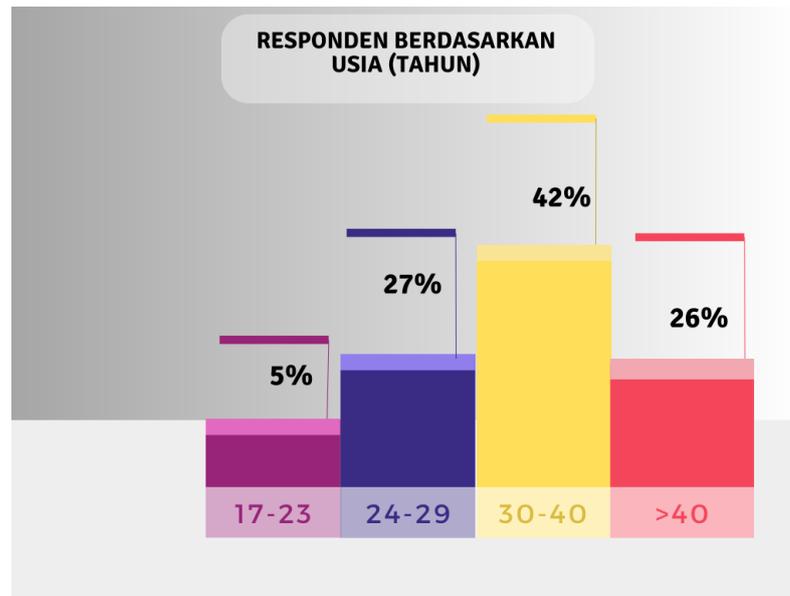
### 4. Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Berdasarkan jenis pekerjaan, pekerja swasta sangat mendominasi dalam pengisian survei yaitu sebanyak 957 orang kemudian kategori pekerjaan lainnya sebanyak 134 orang. Urutan selanjutnya adalah wirausaha sebanyak 96 orang dan yang terakhir adalah PNS Sebanyak 51 orang. Persentase dapat dilihat pada gambar dibawah.



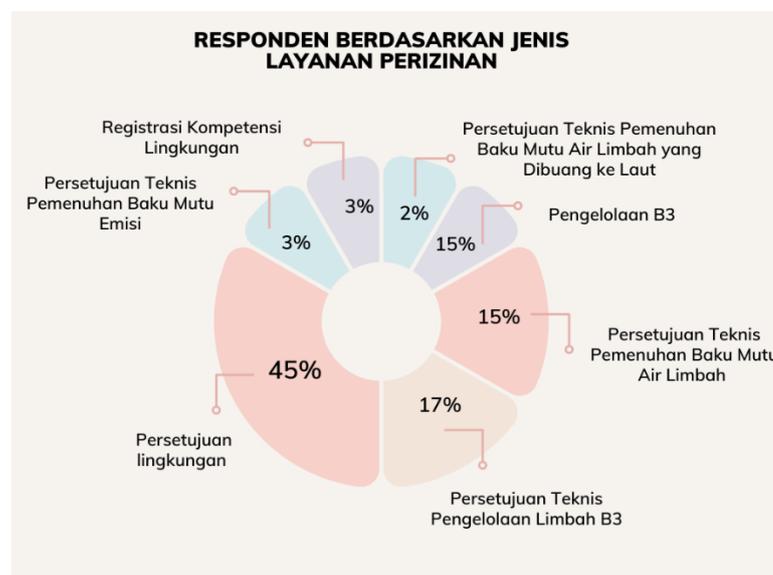
## 5. Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan karakteristik kelompok usia responden, sebagian besar responden berusia 30-40 tahun dimana terdapat 521 responden. Urutan kedua adalah usia 24-29 tahun sebanyak 335 responden, selanjutnya diatas usia 40 tahun sebanyak 318 responden dan yang terakhir di usia 17-23 tahun sebanyak 64 responden. Persentase dapat dilihat pada gambar dibawah.



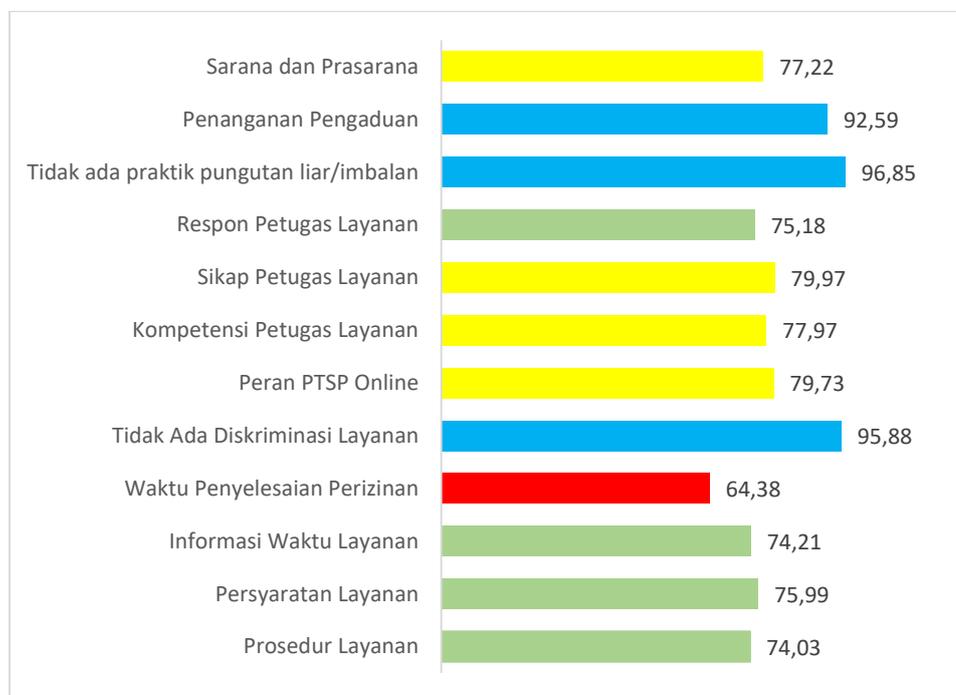
## 6. Responden Berdasarkan Jenis Layanan Perizinan

Berdasarkan hasil grafik di bawah ini, jenis layanan Persetujuan Lingkungan mendominasi dengan 560 responden (45%) diikuti oleh Persetujuan Teknis Pengelolaan Limbah B3 dengan 215 responden (17%).



## B. Unsur Pelayanan

Survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik PTSP Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan pada Semester I Tahun 2023 sebanyak 12 unsur dapat dilihat pada rekapitulasi berikut:

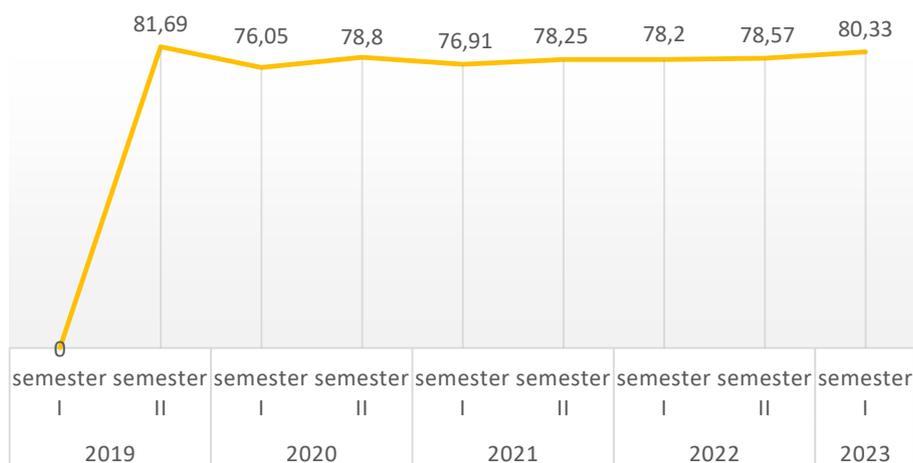


Hasil survei menunjukkan bahwa nilai kinerja yang diperoleh bervariasi untuk setiap unsur yang dinilai. Dari 12 unsur yang digunakan sebagai variabel penilaian, diperoleh hasil 3 unsur dengan mutu sangat baik, 4 unsur bermutu baik, 4 unsur masih kurang baik dan 1 unsur yang tidak baik. Unsur yang memperoleh hasil sangat baik adalah tidak ada praktik pungutan liar atau imbalan, tidak ada diskriminasi layanan dan penanganan pengaduan dengan nilai tertinggi yaitu 96,85. Hal ini menunjukkan integritas petugas layanan dalam memberikan pelayanan perizinan di bidang lingkungan hidup sudah baik.

Unsur yang memperoleh hasil dengan mutu baik yaitu sarana dan prasarana, sikap petugas layanan, kompetensi petugas layanan dan peran PTSP Online dengan nilai tertinggi yaitu 79,97. Selain itu, masih terdapat 4 unsur yang masih kurang baik dan 1 unsur yang tidak baik dengan nilai terendah yaitu waktu penyelesaian perizinan dengan nilai 64,38.

Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan pada Semester I Tahun 2023 adalah sebesar 80,33. 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 semester I tahun 2022 dengan nilai 78,20 terdapat kenaikan yang cukup signifikan yaitu sebesar 2,13. Berikut merupakan grafik nilai IKM dari tahun 2019 hingga tahun 2023.



## C. Evaluasi Unsur Kepuasan Layanan

### 1. Prosedur Layanan

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 survei kepuasan masyarakat Semester I tahun 2023 unsur ini berada dikategori kurang baik dengan nilai 74,03.

### 2. Persyaratan Layanan

Persyaratan layanan adalah syarat berupa berkas atau barang yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat Semester I tahun 2023, diperoleh hasil sebesar 75,99. Menurut tabel mutu kinerja unit pelayanan yang ditetapkan oleh Peraturan Menpanrb No. 14 tahun 2017 unsur ini berada dalam kategori kurang baik. Dibandingkan dengan hasil survei pada Semester II tahun 2022, terdapat kenaikan sebesar 1,86.

### **3. Informasi Waktu Layanan**

Informasi waktu layanan perizinan meliputi ketersediaan dan kemudahan akses informasi mengenai tata waktu penyelesaian perizinan. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat Semester I tahun 2023, diperoleh hasil sebesar 74,21 dengan kategori kurang baik. Apabilan dibandingkan dengan survei kepuasan masyarakat Semester II tahun 2022 mengalami kenaikan sebesar 3,75 dengan nilai 70.46.

### **4. Waktu Penyelesaian Perizinan**

Tata Waktu Penyelesaian Permohonan Perizinan adalah kesesuaian waktu permohonan perizinan dari permohonan dianggap lengkap sampai dengan selesai. Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat semester I tahun 2023 didapatkan nilai sebesar 64,38. Nilai tersebut merupakan nilai terendah yang didapatkan pada survei kepuasan masyarakat Semester I tahun 2023, dan menurut tabel mutu kinerja unit pelayanan yang ditetapkan oleh Peraturan Menpanrb No. 14 tahun 2017 unsur tersebut masuk dalam kategori tidak baik. Waktu penyelesaian perizinan mengalami peningkatan sebesar 0,71 jika dibandingkan dengan survei Semester II Tahun 2022 dengan nilai 67.57.

### **5. Tidak Ada Diskriminasi Layanan**

Diskriminasi Layanan adalah tidak adanya perbedaan yang dilakukan oleh petugas layanan kepada pengguna layanan. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat semester I tahun 2023 didapatkan hasil sebesar 95, 88 dengan kategori sangat baik. Unsur ini mendapatkan nilai tertinggi pada survei yang dilaksanakan kali ini. Jika dibandingkan dengan hasil survei Semester II Tahun 2022 terdapat peningkatan sebesar 0,98 dengan nilai 94.90.

### **6. Peran PTSP Online**

Sistem Online PTSP yang dimaksud adalah bagaimana tingkat kepuasan penggunaan layanan terhadap sistem PTSP Online dalam mendukung permohonan perizinan. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat semester I tahun 2023 didapatkan hasil sebesar 79,73 dan masuk dalam kategori baik. Unsur ini mengalami peningkatan sebesar 1,65 jika dibandingkan dengan hasil survei Semester II Tahun 2022 dengan nilai 78.08

## **7. Kompetensi Petugas Layanan**

Kompetensi Petugas Layanan adalah kemampuan petugas PTSP KLHK dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat semester I tahun 2023 didapatkan nilai sebesar 77,97 dan masih berada dalam kategori baik. Jika dibandingkan dengan hasil survei Semester II Tahun 2022, nilai ini mengalami peningkatan sebesar 1,64 dengan nilai 76.33.

## **8. Sikap Petugas Layanan**

Sikap petugas layanan yang dimaksud adalah bagaimana kesopanan dan keramahan petugas layanan terhadap pengguna layanan. Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat semester I tahun 2023 didapatkan nilai sebesar 79,97 dan masuk dalam kategori baik. Unsur ini merupakan unsur baru yang ditambahkan pada survei kepuasan masyarakat semester I tahun 2023.

## **9. Respon Petugas Layanan**

Respon petugas layanan yang dimaksud adalah bagaimana kepuasan pengguna layanan terhadap respon petugas layanan dalam memberikan informasi. Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat semester I tahun 2023 didapatkan nilai sebesar 75,18. Jika dibandingkan dengan hasil survei Semester II Tahun 2022, nilai ini mengalami peningkatan sebesar 1,58 dengan nilai 73.06.

## **10. Tidak Ada Praktik Pungutan Liar/Imbalan**

Terkait praktik pemberian imbalan uang/barang kepada petugas layanan dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat semester I tahun 2023 didapatkan nilai sebesar 96,85 dan masuk dalam kategori sangat baik. Nilai ini mengalami peningkatan sebesar 1,22 jika dibandingkan dengan hasil survei Semester II Tahun 2022 dengan nilai 95.63

## **11. Penanganan Pengaduan**

Penanganan Pengaduan adalah cara penanganan dalam pengelolaan pengaduan yang diberikan oleh pengguna layanan. Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat semester I tahun 2023 didapatkan nilai sebesar 92,59 dan masuk dalam kategori sangat baik. Jika dibandingkan dengan hasil survei Semester II Tahun 2022, nilai ini mengalami kenaikan yang tinggi yaitu sebesar 17,88 dengan nilai 74.71.

## 12. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana adalah ketersediaan fasilitas pada ruangan PTSP yang dapat digunakan oleh pengguna layanan. Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat semester I tahun 2023 didapatkan nilai sebesar 77,22 dan masuk dalam kategori baik. Nilai ini mengalami peningkatan jika dibandingkan dengan hasil survei Semester II Tahun 2022 sebesar 74,06 dengan nilai 74.06

Tabel Perbandingan Nilai Unsur Kepuasan Layanan Semester II Tahun 2022 dan Semester I Tahun 2023.

No.	Jenis Unsur	Semester II Tahun 2022	Semester I Tahun 2023
1.	Prosedur Layanan	74,25	74,03
2.	Persyaratan Layanan	74,13	75,99
3.	Informasi Waktu Layanan	70,46	74,21
4.	Waktu Penyelesaian Perizinan	63,67	64,38
5.	Tidak Ada Diskriminasi Layanan	94,9	95,88
6.	Peran PTSP Online	78,08	79,73
7.	Kompetensi Petugas Layanan	76,33	77,97
8.	Sikap Petugas Layanan		79,97
9.	Respon Petugas Layanan	73,06	75,18
10.	Tidak ada praktik pungutan liar/imbalan	95,63	96,85
11.	Penanganan Pengaduan	74,71	92,59
12.	Sarana dan Prasarana	80,5	77,22
13.	Kejelasan Penyampaian Informasi/Konsultasi	74,63	

### D. Tindak Lanjut

Sesuai hasil evaluasi perolehan nilai IKM masing-masing unsur kepuasan layanan, terdapat beberapa unsur yang diprioritaskan untuk perbaikan. Berikut merupakan tingkatan prioritas perbaikan sesuai dengan hasil survei yang diperoleh.

No.	Jenis Unsur	Tindak Lanjut Perbaikan
1.	Waktu Penyelesaian Perizinan	Mengimplementasikan otomatisasi update status permohonan dengan batas waktu tertentu
2.	Prosedur Layanan	Membuat display di ruang pelayanan dan website PTSP mengenai informasi prosedur layanan masing-masing perizinan
3.	Informasi Waktu Layanan	Membuat display di ruang pelayanan dan website PTSP mengenai informasi waktu layanan
4.	Respon Petugas Layanan	Menyelenggarakan kegiatan peningkatan kapasitas petugas layanan
5.	Persyaratan Layanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membuat display di ruang pelayanan dan website, PTSP yang berisi informasi persyaratan layanan masing-masing jenis perizinan.</li> <li>- Membuat persyaratan yang lebih jelas dengan panduan sehingga dokumen yang di upload sudah memenuhi persyaratan teknis</li> </ul>

## **BAB IV**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan survei yang dilakukan, diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Survei ini dilakukan untuk mengukur kinerja pelayanan PTSP KLHK Semester I Tahun 2023
2. Berdasarkan nilai IKM Semester I Tahun 2023 (80.33) terdapat kenaikan 2.13 dibandingkan dengan Semester I Tahun 2022 (78.20)
3. Unsur ketiadaan praktik pungutan liar/imbalan adalah layanan yang merupakan nilai yang tertinggi, yaitu 96.85 (sangat baik), sementara unsur dengan nilai terendah yaitu waktu penyelesaian perizinan dengan nilai 64.38 (tidak baik) .

#### **B. Saran**

Saran tindak lanjut yang dapat dilakukan:

1. Perlu adanya informasi yang jelas terhadap jangka waktu penyelesaian jenis perizinan.
2. Prosedur layanan harus lebih dijelaskan secara rinci agar dapat dengan mudah dipahami oleh pengguna layanan
3. Kelejasan persyaratan perizinan yang akan memudahkan pengguna layanan memenuhi persyaratan perizinan yang akan mereka ajukan, sehingga bisa mempersingkat waktu pemrosesan perizinan di unit pengolah

# LAMPIRAN

## Lampiran I: hasil Survei Kepuasan Masyarakat

### HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAN SEMESTER I 2023

**Jumlah Koresponde: 1238 orang**

- (1) Jenis Kelamin:
  - A. Laki- Laki (797)
  - B. Perempuan (441)
  
- (2) Tingkat Pendidikan:
  - A. SD (3)
  - B. SMP (1)
  - C. SMA (98)
  - D. Diploma, S1/S2, S3 (1136)
  
- (3) Pekerjaan:
  - A. Swasta (957)
  - B. Wirausaha (96)
  - C. PNS (51)
  - D. Lainnya (134)
  
- (4) Usia:
  - A. 17-23 (64)
  - B. 24-29 (335)
  - C. 30-40 (521)
  - D. Diatas 40 (318)
  
- (5) Jenis Perizinan yang diajukan di PTSP:
  - A. Persetujuan lingkungan ( 560 )
  - B. Persetujuan Teknis Pemenuhan Baku Mutu Emisi ( 35 )
  - C. Persetujuan Teknis Pemenuhan Baku Mutu Air Limbah (Pemanfaatan/ Pembuangan Air Limbah) ( 183 )
  - D. Persetujuan Teknis Pemenuhan Baku Mutu Air Limbah yang Dibuang Ke Laut ( 23 )
  - E. Persetujuan Teknis di Bidang Pengelolaan Limbah B3 (Pemanfaatan, Pengumpulan, Pengolahan, Dumping, Landfill, Ekspor, Pengangkutan Limbah B3 dan Impor Limbah Non B3) ( 215 )
  - F. Registrasi Kompetensi Lingkungan (LPJP AMDAL, Registrasi Laboratorium Lingkungan dan Pencantuman Logo Ekolabel) ( 40 )
  - G. Pengelolaan B3 (Registrasi B3 & Rekomendasi Pengangkutan B3) ( 182 )
  
- (6) Menurut pendapat Saudara bagaimana prosedur layanan perizinan/non perizinan di PTSP:
  - A. Sangat Mudah Dipahami ( 216 )
  - B. Mudah Dipahami ( 788 )
  - C. Sulit Dipahami ( 204 )
  - D. Sangat Sulit dipahami ( 30 )

- (7) Menurut pendapat Saudara bagaimana kesesuaian persyaratan layanan permohonan yang diajukan dengan jenis pelayanannya:
- A. Sangat Sesuai ( 206 )
  - B. Sesuai ( 895 )
  - C. Kurang Sesuai ( 117 )
  - D. Tidak Sesuai ( 20 )
- (8) Menurut pendapat Saudara bagaimana pemberitahuan informasi status permohonan yang telah diterbitkan oleh PTSP:
- A. Sangat Jelas ( 236 )
  - B. Jelas ( 750 )
  - C. Kurang Jelas ( 229 )
  - D. Tidak Jelas ( 23 )
- (9) Menurut pendapat Saudara bagaimana ketepatan waktu penyelesaian permohonan sesuai jenis perizinan yang diajukan:
- A. Sangat Tepat Waktu ( 136 )
  - B. Tepat Waktu ( 578 )
  - C. Kurang Tepat Waktu ( 386 )
  - D. Tidak Tepat Waktu ( 138 )
- (10) Menurut pendapat Saudara adakah diskriminasi layanan di PTSP:
- A. Tidak ada Diskriminasi ( 1080 )
  - B. Kadang-kadang Diskriminasi ( 118 )
  - C. Ada Diskriminasi ( 34 )
  - D. Sangat Diskriminasi ( 6 )
- (11) Menurut pendapat Saudara bagaimana sistem online PTSP dalam mendukung proses permohonan perizinan:
- A. Membantu ( 720 )
  - B. Sangat Membantu ( 387 )
  - C. Kurang Membantu ( 109 )
  - D. Tidak Membantu ( 22 )
- (12) Menurut pendapat Saudara bagaimana kompetensi petugas layanan dalam memproses permohonan perizinan:
- A. Sangat Mampu ( 262 )
  - B. Mampu ( 878 )
  - C. Kurang Mampu ( 81 )
  - D. Tidak Mampu ( 17 )
- (13) Menurut pendapat Saudara bagaimana perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan:
- A. Sangat Sopan dan Ramah ( 298 )
  - B. Sopan dan Ramah ( 892 )
  - C. Kurang Sopan dan Ramah ( 44 )
  - D. Tidak Sopan dan Ramah ( 4 )

- (14) Menurut pendapat Saudara bagaimana perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan:
- A. Sangat Responsif ( 249 )
  - B. Responsif ( 770 )
  - C. Kurang Responsif ( 198 )
  - D. Tidak Responsif ( 21 )
- (15) Menurut pendapat Saudara adakah permintaan imbalan/pungutan liar dalam Layanan permohonan perizinan oleh petugas layanan:
- A. Tidak ada Pungutan ( 1110 )
  - B. Jarang ada Pungutan ( 107 )
  - C. Ada Pungutan ( 14 )
  - D. Sering ada Pungutan ( 7 )
- (16) Menurut pendapat Saudara bagaimana penanganan pengaduan yang disampaikan oleh pengguna layanan:
- A. Direspon dengan sangat Baik ( 969 )
  - B. Direspon dengan kurang baik ( 211 )
  - C. Direspon dengan sangat tidak baik ( 18 )
  - D. Tidak direspon sama sekali ( 40 )
- (17) Menurut pendapat Saudara bagaimana kualitas sarana dan prasarana di PTSP:
- A. Sangat Baik ( 337 )
  - B. Baik ( 691 )
  - C. Cukup Baik ( 193 )
  - D. Buruk ( 17 )

## Lampiran II: SK TIM PELAKSANA



### KEMENTERIAN LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN SEKRETARIAT JENDERAL

#### KEPUTUSAN KEPALA BIRO UMUM, SEKRETARIAT JENDERAL KEMENTERIAN LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN

NOMOR : SK.25/Roum/RTK/Set.1.0/5/2023

TENTANG :

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
SEMESTER I TAHUN 2023

KEPALA BIRO UMUM,

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

#### MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BIRO UMUM SEKRETARIS JENDERAL KEMENTERIAN LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN TENTANG SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER I TAHUN 2023.
- KESATU : Membentuk Tim Pelaksana Survey Kepuasan Masyarakat Semester I tahun 2023 dengan susunan sebagai berikut :
- Ketua : R. Rubiandono, S.Si., MPA. (Koordinator Kelompok Kerja Pelaksanaan Administrasi PTSP)
- Sekretaris : Nina Wahyuni (PTSP - Biro Umum)
- Anggota : 1. Gita Agustrina (PTSP - Biro Umum)  
2. Ranti Devita (PTSP - Biro Umum)
- KEDUA : Tim Pelaksana survey kepuasan masyarakat Semester I tahun 2023, bertugas :
1. Melaksanakan kegiatan survey kepuasan masyarakat mulai tanggal 8 Mei - 23 Juni 2023;
  2. Monitoring pengisian kuesioner;
  3. Menyusun pelaporan survey kepuasan masyarakat Semester I tahun 2023.

/KETIGA....

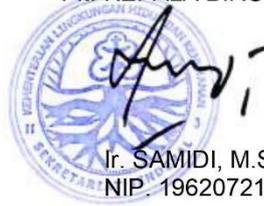
- 2 -

- KETIGA : Biaya yang diperlukan sehubungan dengan ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran DIPA Satker. Sekretariat Jenderal Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan tahun 2023.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Jakarta  
Pada tanggal : 4 Mei 2023

---

Plt. KEPALA BIRO UMUM,



Ir. SAMIDI, M.Sc.  
NIP. 19620721 198703 1 001

- Salinan Keputusan ini disampaikan kepada :
1. Sekretaris Jenderal
  2. Yang bersangkutan.