



Kementerian
Lingkungan Hidup/
Badan Pengendalian
Lingkungan Hidup
Republik Indonesia

LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

CATURWULAN 1
TAHUN 2025



PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

KATA PENGANTAR

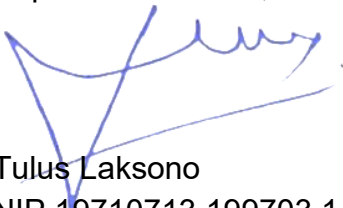
Perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai aparatur negara dan abdi masyarakat adalah dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Salah satu cara untuk mengukur seberapa besar kualitas pelayanan publik yang telah diberikan, dibutuhkan kriteria Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan melalui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

Sebagai implementasi dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedomanan survei kepuasan masyarakat, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kementerian Lingkungan Hidup/Badan Pengendalian Lingkungan Hidup (PTSP KLH/BPLH) secara berkala telah melaksanakan kegiatan survei 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 pedomanan dalam perbaikan data yang dilakukan melalui pengisian kuisioner secara daring pada laman <https://ptsp.kemenlh.go.id>

Jakarta, 5 Mei 2025

Kepala Biro Umum,



Tulus Laksono

NIP.19710713 199703 1 001

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	3
B. Maksud dan Tujuan.....	3
C. Tim Pelaksana	3
D. Jadwal Kegiatan.....	3
BAB II METODELOGI PENYUSUNAN	3
A. Metode Survei	5
B. Teknik Pengumpulan Data	6
C. Variabel Pengukuran IKM	6
D. Analisis.....	6
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	8
A. Karakteristik Responden	8
B. Unsur Pelayanan.....	12
C. Evaluasi Unsur Kepuasan Layanan	14
D. Tindak Lanjut	18
BAB IV PENUTUP	19
A. Simpulan	19
B. Saran	19
Lampiran	20

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 (SKM) 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 Permen PAN-RB 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 13 (tiga belas) unsur yang berkaitan dengan unsur persyaratan, mekanisme dan prosedur, unsur waktu, unsur biaya, unsur produk layanan, unsur kompetensi, unsur perilaku petugas pelaksana sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sebagai salah satu penyedia layanan publik Bidang Lingkungan Hidup di KLH/BPLH maka diselenggarakan survei tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan.

Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Melalui penyusunan SKM ini diharapkan dapat dijadikan sebagai penilaian dan tolok ukur terhadap setiap unsur pelayanan dan mengetahui indikator yang diperlukan untuk dilakukan perbaikan guna peningkatan kualitas pelayanan PTSP KLH/BPLH.

B. Maksud dan Tujuan

a. Maksud Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan publik yang telah diselenggarakan oleh Kementerian Lingkungan Hidup/Badan Pengendalian Lingkungan Hidup (KLH/BPLH) khususnya di PTSP bidang Lingkungan Hidup selama caturwulan 1 tahun 2025.

b. Tujuan kegiatan survei kepuasan masyarakat ini adalah sebagai berikut:

1. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan PTSP KLH/BPLH
2. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan publik PTSP KLH/BPLH
3. Mengetahui tingkat kinerja pelayanan dan menentukan peringkat kepuasan pada setiap unsur agar dapat digunakan sebagai acuan prioritas dalam melakukan perbaikan layanan.

C. Tim Pelaksana

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Caturwulan 1 Tahun 2025 dilaksanakan oleh Tim Pelaksana yang ditetapkan melalui SK Kepala Biro Umum Kementerian No.2 Tahun 2025 tanggal 28 Maret 2025, terdiri dari:

1. Tulus Laksono (Ketua Tim)
2. Gita Agustrina (Anggota)
3. Rini Purnama Sari (Anggota)
4. Salsabila Tiarajingga Armani (Anggota)
5. Raihan Mahatma (Anggota)

D. Jadwal Kegiatan

Jadwal penyusunan kegiatan survei kepuasan masyarakat Caturwulan I Tahun 2025 adalah sebagai berikut:

No	Nama Kegiatan	Uraian Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	Tim survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknis simple random sampling yang diambil dari jumlah pemohon. Tim survei menyiapkan pertanyaan yang menjadi unsur penilaian yang akan dibagikan pada laman website ptsp.kemlham.go.id	28 April s.d 30 April 2025
2	Pengisian Kuesioner	Pengguna layanan mengisi kuesioner secara daring setelah masuk ke akun pengguna di website ptsp.menlhk.go.id	02 s.d 07 Mei 2025
3	Analisis Data	Tim mengolah data sesuai hasil kuesioner	08 s.d 09 Mei 2025
4	Penyusunan Laporan	Tim menyusun laporan SKM caturwulan 1 tahun 2025	14 s.d 16 Mei 2025

BAB II

METODELOGI PENYUSUNAN

A. Metode Survei

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

Survei dilakukan terhadap sampel dari populasi data yang terdaftar di sistem PTSP Online dari Januari sampai April tahun 2025, yaitu sebanyak 823 layanan. Populasi didefinisikan sebagai seluruh pemohon yang mengajukan permohonan layanan di PTSP. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *simple random sampling* sebanyak 1.203 pemohon.

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.kemenlh.go.id>. Survei dilaksanakan pada tanggal 02-07 Mei 2025.

C. Variabel Pengukuran IKM

Variabel yang diukur pada survei kepuasan masyarakat Caturwulan I Tahun 2025 pengukuran terhadap karakteristik responden dan 13 unsur sebagai berikut:

1. Persyaratan Layanan
2. Prosedur Layanan
3. Tata Waktu Penyelesaian Permohonan Perizinan
4. Permintaan pungutan liar/Imbalan
5. Peran PTSP Online
6. Kompetensi Petugas Layanan
7. Sikap Petugas Layanan
8. Respon Petugas Layanan
9. Penanganan Pengaduan
10. Sarana dan Prasarana
11. Informasi Status Layanan
12. Diskriminasi Layanan
13. Produk Layanan

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

Sumber: Peraturan Menpanrb No 14 Tahun 2017

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

Sumber: Peraturan Menpanrb No 14 Tahun 2017

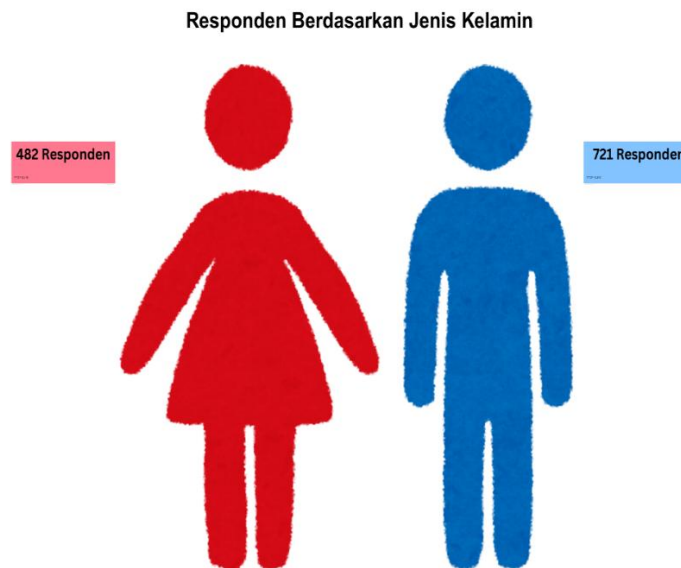
BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden

1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Responden berdasarkan jenis kelamin didominasi oleh laki-laki sebanyak 721 dan untuk perempuan berjumlah 482, dapat dilihat presentase pada gambar dibawah ini:



Gambar 1. Persentase jumlah responden berdasarkan jenis kelamin

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

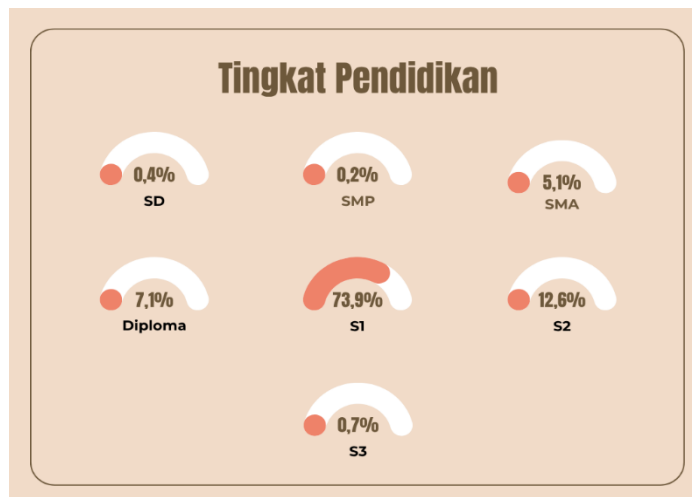
Penggolongan responden yang ikut sertakan atau mengisi kuesioner yang disebarkan oleh peneliti. Dalam penelitian ini karakteristik responden dibagi berdasarkan tingkat pendidikan.

Tabel 2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
SD	5	0,4
SMP	2	0,2
SMA	61	5,1
Diploma	86	7,1
S1	889	73,9
S2	151	12,6
S3	9	0,7
Total		100

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Persentase terbesar responden terbanyak dalam mengisi kuesioner menurut karakteristik tingkat pendidikan adalah S1 sebanyak 889 responden (73,9%), dan yang paling sedikit dalam mengisi kuesioner tingkat pendidikan SMP sebanyak 2 responden (0,2%). Responden dapat menyaring *review* terhadap produk yang diberikan mana yang nyata dan mana yang hanya opini negatif dari **Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kementerian Lingkungan Hidup**. Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Persentase Berdasarkan Tingkat Pendidikan

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Berdasarkan karakteristik jenis pekerjaan yang dilakukan oleh responden, dapat dideskripsikan sebagai berikut:

Tabel 3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
PNS	38	3
Swasta	971	81
Wirausaha	94	8
TNI	0	0
Lainnya	100	8
Total		100

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Responden pekerja swasta sangat mendominasi dalam pengisian survei, yaitu sebanyak 971 orang responden (81%). Selanjutnya di urutan kedua diduduki oleh pekerjaan lainnya sebanyak 100 orang (8%), urutan berikutnya berdasarkan pekerjaan wirausaha sebanyak 94 orang (8%), PNS 38 orang (3%) dan terakhir jenis pekerjaan oleh TNI sebanyak 0 orang (0%). Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan dapat dilihat pada Gambar 3:



Gambar 3: Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Karakteristik responden adalah responden yang diikuti sertakan atau mengisi kuesioner yang disebar oleh peneliti. Dalam peneliti ini karakteristik berdasarkan usia

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

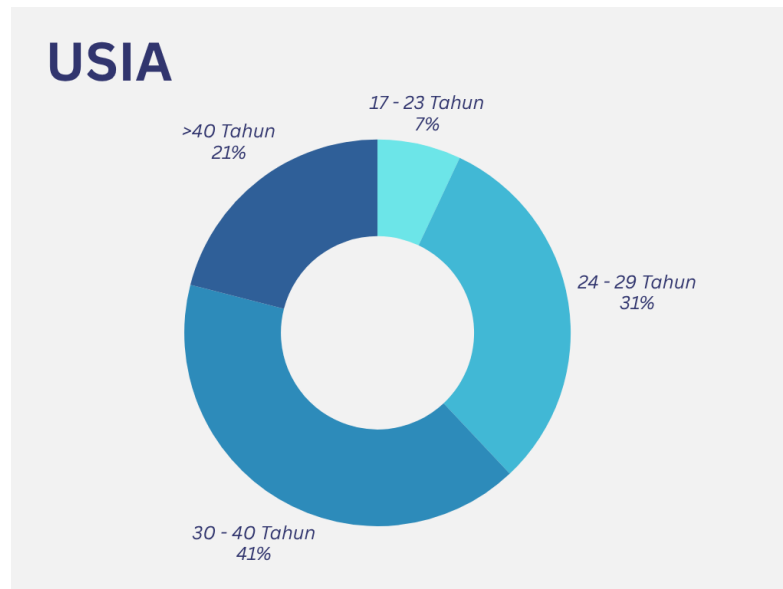
Usia	Jumlah	Persentase (%)
17 – 23 Tahun	87	7
24 – 29 Tahun	369	31
30 – 40 Tahun	490	41
>40 Tahun	257	21
Total		100

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Responden terbanyak menurut karakteristik usia adalah 30 – 40 tahun sebanyak 490 responden

(41%), dan yang paling sedikit berusia 17 – 23 tahun sebanyak 87 responden (7%). Usia 30 – 40 tahun masia kedalam usia yang memenuhi kebutuhan baik sebagai gaya hidup maupun kebutuhan lainnya masih banyak, sehingga responden pada usia 30 – 40 tahun merupakan responden terbanyak pada kueisoner ini

Gambar 4. **Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**



2. **Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan Perizinan Dan Non-Perizinan**

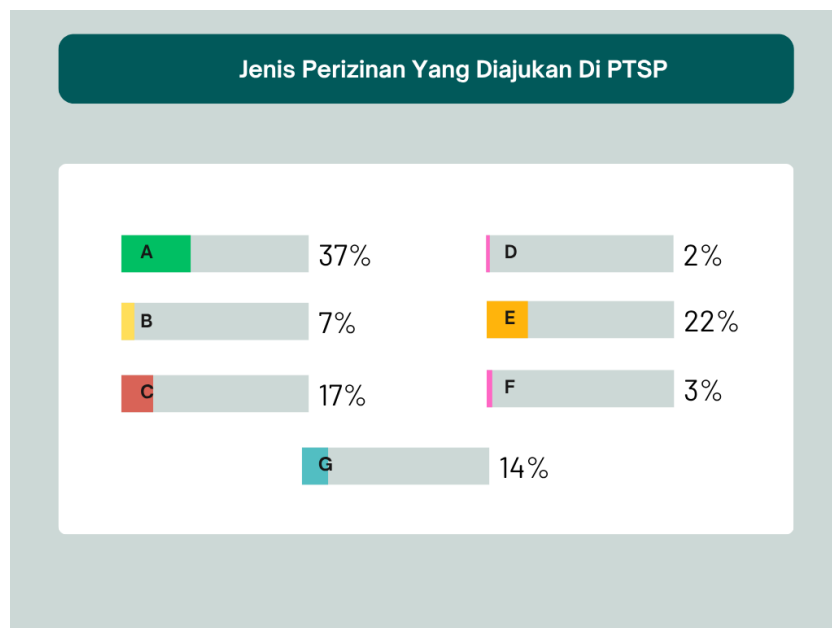
Berdasarkan Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan Perizinan Dan Non-Perizinan yang dilakukan oleh responden, dapat dideskripsikan sebagai berikut :

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan Perizinan Dan Non-Perizinan

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan Perizinan Dan Non-Perizinan

No	Jenis Layanan	Jumlah	Persentase (%)
A	Persetujuan Lingkungan	442	37
B	Persetujuan Teknis Pembuangan Emisi	80	7
C	Persetujuan Teknis Pemenuhan Baku Mutu Air Limbah (Pemanfaatan/Pembuangan Air Limbah)	206	17
D	Persetujuan Teknis Pemenuhan Baku Mutu Air Limbah yang Dibuang ke Laut	22	2
E	Persetujuan Teknis di Bidang Pengelolaan Limbah B3 (Pemanfaatan, Pengumpulan, Pengolahan, Dumping, Landfill, Ekspor, Pengangkutan Limbah B3 dan Impor Limbah Non B3)	261	22
F	Registrasi Kompetensi Lingkungan (LPJP AMDAL, Registrasi Laboratorium Lingkungan dan Pencantuman Ekolabel	41	3
G	Pengelolaan B3 (Registrasi B3 dan Rekomendasi Pengangkutan B3	171	14
	Total		100

Sumber: Data Primer Diolah, 2025



Gambar 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan Perizinan Dan Non Perizinan

Berdasarkan hasil grafik pada gambar di atas menunjukkan bahwa jenis layanan persetujuan lingkungan mendominasi dengan 442 responden (37%) dan berdasarkan persentase 39% selanjutnya jenis layanan untuk persetujuan teknis di bidang persetujuan teknis pemenuhan baku mutu air limbah (Pemanfaatan/Pembuangan Air Limbah) dengan 206 responden (17%)

B. Unsur Pelayanan

Hasil survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara layanan publik PTSP Kementerian Lingkungan Hidup pada Semester I tahun 2025 sebanyak 13 unsur dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

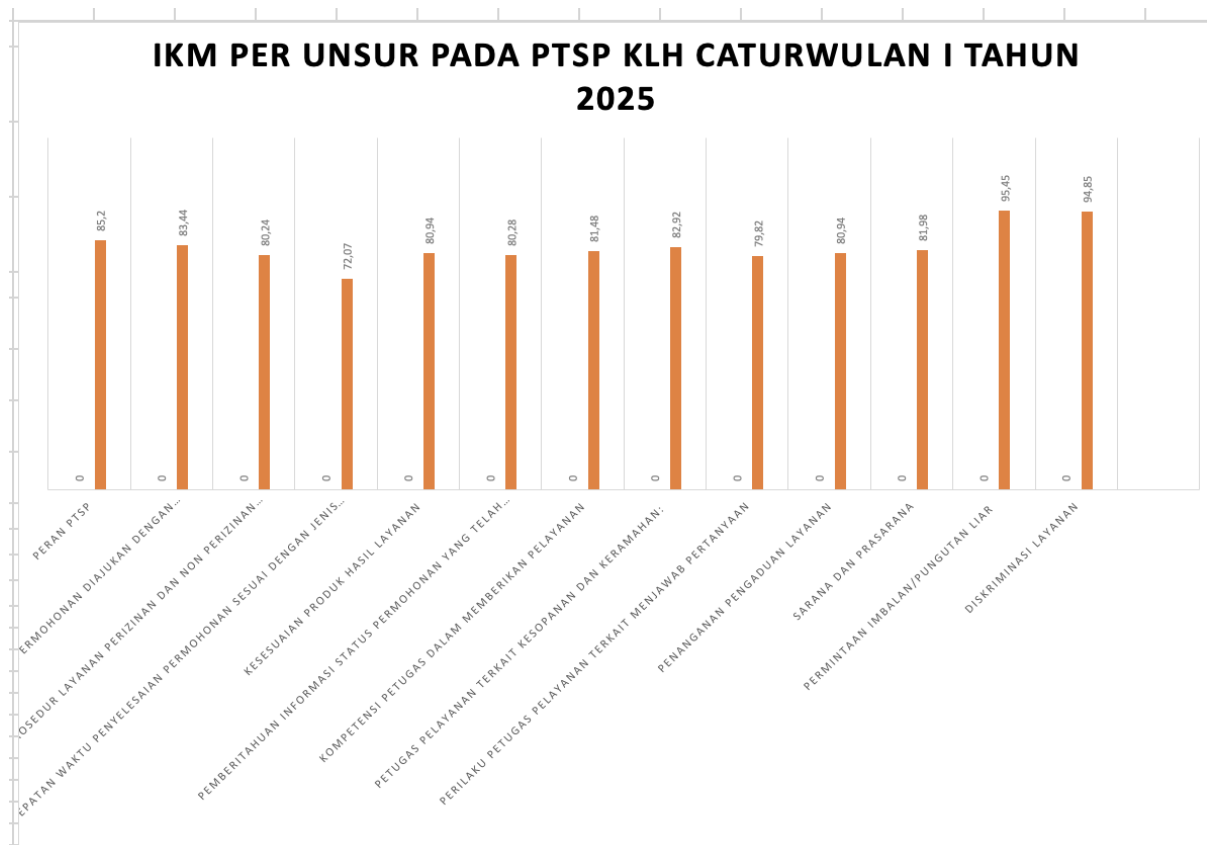
Tabel 6. Unsur Pelayanan

No	Jenis Layanan	Persentase (%)
1	Peran PTSP	85,2
2	Kesesuaian persyaratan layanan permohonan diajukan dengan jenis pelayanannya	83,44
3	Mekanisme dan prosedur layanan perizinan dan non perizinan bidang lingkungan hidup di PTSP	80,24
4	Ketepatan waktu penyelesaian permohonan sesuai dengan jenis perizinan	72,07
5	Kesesuaian produk hasil layanan	80,94
6	Pemberitahuan informasi status permohonan yang telah diterbitkan	80,28
7	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan	81,48
8	Petugas pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	82,92
9	Perilaku petugas pelayanan terkait menjawab pertanyaan	79,82
10	Penanganan Pengaduan layanan	80,94
11	Sarana dan prasarana	81,98
12	Permintaan imbalan/pungutan liar	95,45
13	Diskriminasi layanan	94,85
	Total	100

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 dengan mutu cukup baik serta 2 unsur mendapatkan mutu baik.

Unsur yang memperoleh hasil sangat baik adalah tidak ada permintaan imbalan/pungutan liar dengan nilai 95,45 merupakan unsur paling tertinggi selanjutnya nilai yang sangat baik diperoleh dari unsur tidak ada diskriminasi layanan dengan nilai 93,38. Bisa dilihat pada gambar dibawah ini:

Gambar 6. IKM Per Unsur Pada PTSP KLH Caturwulan I Tahun 2025



C. Evaluasi Unsur Kepuasan Layanan

1. Peran Sistem PTSP Online

Survei terhadap unsur peran sistem PTSP *online* dilakukan untuk menilai tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap sistem PTSP *online* dalam mendukung permohonan perizinan. Keberadaan sistem *online* berperan penting dalam meningkatkan transparansi, aksesibilitas, dan efisiensi pelayanan publik. Sistem yang dapat diakses secara *online* memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan kapan saja dan di mana saja, mengurangi risiko adanya korupsi dan penyalahgunaan wewenang. Berdasarkan hasil survei, unsur ini termasuk dalam kategori Baik dengan nilai 85,2, menunjukkan peningkatan nilai sebesar 1,71% dibandingkan dengan hasil penilaian pada Semester II tahun 2024.

2. Persyaratan Layanan

Persyaratan yang dibutuhkan untuk mengajukan permohonan layanan di PTSP-KLH meliputi persyaratan teknis dan persyaratan administratif. Survei terhadap unsur persyaratan layanan dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kejelasan dan kemudahan persyaratan, kesesuaian persyaratan layanan permohonan, dan pengaruh persyaratan tersebut terhadap proses pelayanan. Persyaratan layanan yang mudah dan jelas akan sangat memengaruhi kinerja unit pelayanan. Persyaratan yang

mudah dipahami dan dipenuhi akan membuat proses pelayanan lebih efisien. Berdasarkan hasil survei, unsur ini termasuk dalam kategori Baik dengan nilai 83,44. Jika dibandingkan dengan hasil penilaian pada Semester II tahun 2024, nilainya menunjukkan peningkatan sebesar 2,38%.

3. Mekanisme dan Prosedur Layanan

Mekanisme dan prosedur layanan adalah sistem atau cara kerja yang terstruktur untuk memberikan layanan kepada masyarakat. Sistem ini penting untuk memastikan layanan yang efektif, efisien, dan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Survei terhadap unsur mekanisme dan prosedur layanan dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap mekanisme dan prosedur layanan, baik perizinan dan non perizinan, bidang lingkungan hidup di PTSP-KLH. Berdasarkan hasil survei, unsur ini termasuk dalam kategori Baik dengan nilai 80,24. Jika dibandingkan dengan hasil penilaian pada semester sebelumnya, nilainya menunjukkan peningkatan sebesar 2,9%.

4. Ketepatan Waktu Penyelesaian Permohonan

Survei terhadap unsur ketepatan waktu penyelesaian permohonan dilakukan untuk mengetahui tingkat pemenuhan target waktu pelayanan yang telah ditentukan oleh masing-masing unit kerja. Dua hal yang perlu diperhatikan berkaitan dengan ketepatan waktu pelayanan adalah waktu tunggu dan waktu proses. Berdasarkan hasil survei, unsur ini termasuk dalam kategori Kurang Baik dengan nilai 72,07, menempati nilai terendah dari keseluruhan unsur dalam penilaian IKM semester ini. Meskipun begitu, jika dibandingkan dengan hasil penilaian pada Semester II tahun 2024, unsur ketepatan waktu penyelesaian permohonan menunjukkan peningkatan nilai sebesar 3,7%, yang mana merupakan presentase peningkatan tertinggi dibandingkan unsur-unsur lainnya.

Berkaca pada hasil penilaian dua semester sebelumnya, unsur ketepatan waktu penyelesaian permohonan ini menjadi sorotan dan menghasilkan beberapa bentuk tindak lanjut, seperti pemberlakuan mekanisme auto verifikasi, pemasangan informasi tata waktu penyelesaian permohonan, dan pengevaluasian tata cara verifikasi permohonan. Hasilnya, unsur ketepatan waktu penyelesaian permohonan secara konsisten mengalami peningkatan nilai yang cukup signifikan dalam dua semester terakhir.

5. Kesesuaian Standar Pelayanan

IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) sangat erat kaitannya dengan standar pelayanan publik. Standar pelayanan menetapkan biaya, persyaratan, prosedur, dan jangka waktu pelayanan yang harus dipenuhi oleh penyelenggara pelayanan. Survei IKM dapat digunakan untuk mengevaluasi kesesuaian layanan yang diberikan dengan standar yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil survei, unsur ini termasuk dalam kategori Baik dengan nilai 80,94.

Jika dibandingkan dengan hasil penilaian pada Semester II tahun 2024, nilainya menunjukkan peningkatan sebesar 2,46%.

6. Transparansi Informasi Status Layanan

Transparansi informasi layanan membuat proses dan informasi tentang status pelayanan di PTSP-KLH terbuka dan mudah diakses oleh masyarakat. Transparansi informasi status pelayanan adalah kunci untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan tata pemerintahan yang baik. Beberapa indikatornya diantaranya adalah adanya informasi yang jelas dan mudah dipahami, serta keterbukaan proses. Berdasarkan hasil survei, unsur ini termasuk dalam kategori Baik dengan nilai 80,28. Jika dibandingkan dengan hasil penilaian pada semester sebelumnya, nilainya menunjukkan peningkatan sebesar 2,78%.

7. Kompetensi Petugas Layanan

Penilaian IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) untuk unsur kompetensi petugas layanan dapat membantu mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap keterampilan dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan publik. Kompetensi petugas yang dinilai mencakup pengetahuan, keterampilan, dan keahlian dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan hasil survei unsur ini termasuk dalam kategori Baik dengan nilai 81,48. Jika dibandingkan hasil penilaian pada Semester II tahun 2024, menunjukkan peningkatan nilai sebesar 2,15%.

8. Kesopanan dan Keramahan Petugas Layanan

Penilaian unsur ini digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan. Beberapa aspek penting yang dapat menjadi indikator diantaranya adalah kemampuan komunikasi, keterampilan dalam memberikan solusi, dan tingkat profesionalisme petugas. Berdasarkan hasil survei, unsur ini termasuk dalam kategori Baik dengan nilai 82,92 mengalami peningkatan sebesar 2,05% jika dibandingkan dengan penilaian pada semester sebelumnya.

9. Responsivitas Petugas Layanan

Responsivitas petugas yang dimaksud di sini adalah kemampuan petugas layanan PTSP-KLH dalam menjawab pertanyaan dan menyelesaikan permasalahan yang disampaikan oleh pengguna layanan. Petugas pelayanan publik yang baik diharapkan mampu memberikan jawaban yang cepat dan memuaskan, serta membantu memberikan solusi yang tepat untuk setiap permasalahan masyarakat. Berdasarkan hasil survei, unsur ini termasuk dalam kategori Baik dengan nilai 79,82. Jika dibandingkan dengan penilaian pada semester sebelumnya, nilainya menunjukkan peningkatan yang cukup signifikan sebesar 3,26%.

10. Penanganan Pengaduan

Pengaduan menjadi salah satu bagian penting dalam IKM, karena dapat menjadi tolak ukur penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Survei IKM yang dilakukan terkait unsur ini bisa digunakan untuk memantau kinerja penanganan pengaduan secara berkelanjutan dan meningkatkan efektivitas serta efisiensi penanganan pengaduan. Berdasarkan hasil survei, unsur ini termasuk dalam kategori Baik dengan nilai 80,94. Jika dibandingkan dengan penilaian pada Semester II tahun 2024, mengalami peningkatan nilai sebesar 2,74%.

11. Sarana dan Prasarana

Unsur sarana dan prasarana di sini merujuk pada penilaian kualitas fasilitas yang tersedia di lingkungan PTSP-KLH. Ini merupakan salah satu indikator penting untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap fasilitas yang disediakan. Dilakukannya survei IKM untuk unsur sarana dan prasarana diharapkan dapat membantu mengidentifikasi kebutuhan masyarakat terkait fasilitas dan menjadi dasar untuk perbaikan serta pengembangan. Berdasarkan hasil survei, unsur ini termasuk dalam kategori Baik dengan nilai 81,98, mengalami peningkatan 1,77% jika dibandingkan dengan penilaian pada Semester sebelumnya.

12. Tidak Adanya Permintaan Imbalan/Pungutan Liar

Imbalan atau pungutan liar (pungli) merupakan salah satu bentuk korupsi yang harus diberantas. Permintaan imbalan atau pungli dapat menjadi indikasi bahwa pelayanan berjalan tidak sesuai standar dan menyebabkan masyarakat merasa tidak puas dengan pelayanan yang diterima. Pemberantasan pungli adalah salah satu bagian paling penting dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Berdasarkan hasil survei, unsur ini termasuk dalam kategori Sangat Baik dengan nilai 95,45. Walaupun mengalami penurunan nilai sebesar 0,5% dibandingkan semester sebelumnya, penilaian unsur ini menempati nilai tertinggi dalam survei IKM untuk caturwulan pertama tahun 2025.

13. Tidak Adanya Diskriminasi Layanan

Diskriminasi layanan terjadi jika terdapat perbedaan dalam perlakuan ataupun pelayanan terhadap individu atau kelompok tertentu. Tidak adanya diskriminasi layanan berarti menunjukkan bahwa pelayanan dilakukan secara adil untuk semua masyarakat, tanpa memandang karakteristik atau latar belakang tertentu. Diskriminasi layanan bisa muncul dalam berbagai bentuk seperti perbedaan waktu pelayanan, sikap petugas, atau prosedur yang diberikan. Berdasarkan survei yang dilakukan, unsur ini termasuk dalam kategori Sangat Baik dengan nilai 94,85. Jika dibandingkan dengan hasil penilaian pada Semester II tahun 2024, nilainya menunjukkan peningkatan sebesar 0,39%.

Berikut adalah tabel perbandingan nilai IKM yang dilaksanakan pada semester II Tahun 2024:

Tabel 7. Perbandingan Nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) Semester II Tahun 2024 dan Caturwulan I Tahun 2025

No	Unsur Layanan	Nilai IKM Semester II Tahun 2024	Nilai IKM Caturwulan I Tahun 2025	Keterangan
1	Peran sistem PTSP <i>online</i>	83,49	85,20	Meningkat
2	Persyaratan layanan	81,06	83,44	Meningkat
3	Mekanisme dan prosedur layanan	77,34	80,24	Meningkat
4	Ketepatan waktu penyelesaian permohonan	68,37	72,07	Meningkat
5	Kesesuaian standar pelayanan	78,48	80,94	Meningkat
6	Transparansi informasi status layanan	77,5	80,28	Meningkat
7	Kompetensi petugas layanan	79,33	81,48	Meningkat
8	Kesopanan dan keramahan petugas layanan	80,87	82,92	Meningkat
9	Responsivitas petugas layanan	76,56	79,82	Meningkat
10	Penanganan pengaduan	78,2	80,94	Meningkat
11	Sarana dan prasarana	80,21	81,98	Meningkat
12	Tidak Adanya Permintaan imbatan/pungutan liar	95,96	95,45	Menurun
13	Tidak adanya diskriminasi layanan	94,46	94,85	Meningkat

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan survei yang dilakukan, diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Survei ini dilakukan untuk mengukur kinerja pelayanan PTSP KLH pada caturwulan I tahun 2025
2. Total nilai IKM untuk caturwulan I tahun 2025 adalah sebesar 83,05, sehingga berada pada kategori Baik
3. Unsur yang mendapatkan nilai tertinggi adalah tidak adanya permintaan imbalan/pungutan liar dengan nilai 95,45 dan unsur dengan nilai terendah adalah ketepatan waktu penyelesaian permohonan dengan nilai 72,07
4. Terdapat 3 unsur dengan nilai terendah yang menjadi prioritas perbaikan, yaitu Ketepatan Waktu Penyelesaian Permohonan, Responsivitas Petugas Layanan, serta Mekanisme dan Prosedur Layanan

B. Saran

1. Menyederhanakan tahapan proses verifikasi dan validasi
2. Membuat fitur pada sistem PTSP online untuk memantau progress permohonan di unit teknis
3. Meningkatkan efektivitas penggunaan sistem pembuatan draft perizinan secara otomatis pada setiap unit kerja
4. Masing-masing unit kerja dapat membuat semacam FAQ resmi untuk beberapa jenis permasalahan yang umum diajukan permohonan dalam surat arahan
5. Masing-masing unit kerja dapat menyediakan layanan konsultasi yang responsif untuk aspek teknis dan progress permohonan
6. Membuat video tutorial dan infografis mekanisme dan prosedur layanan pada masing-masing unit kerja
7. Melakukan bimbingan teknis dan/atau sosialisasi secara rutin, baik oleh unit teknis maupun PTSP

LAMPIRAN I:
HASIL IKM CATURWULAN I TAHUN 2025

HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT CATURWULAN I TAHUN 2025

Total Responden: 1.203

(1) Jenis Kelamin

- a. Laki-laki (721)
- b. Perempuan (482)

(2) Tingkat Pendidikan

- a. SD (5)
- b. SMP (2)
- c. SMA (61)
- d. Diploma (86)
- e. S1 (889)
- f. S2 (151)
- g. S3 (9)

(3) Pekerjaan

- a. Swasta (1.971)
- b. Wirausaha (94)
- c. PNS (38)
- d. TNI (0)
- e. Lainnya (100)

(4) Usia

- a. 17-23 Tahun (87)
- b. 24-29 Tahun (369)
- c. 30-40 Tahun (490)
- d. Di atas 40 Tahun (257)

(5) Jenis Perizinan yang Diajukan di PTSP

- a. Persetujuan lingkungan (442)
- b. Persetujuan Teknis Pembuangan Emisi (80)
- c. Persetujuan Teknis Pemenuhan Baku Mutu Air Limbah (Pemanfaatan/Pembuangan Air Limbah (206)
- d. Persetujuan Teknis Pemenuhan Baku Mutu Air Limbah yang Dibuang ke Laut (22)
- e. Persetujuan Teknis di Bidang Pengelolaan Limbah B3 (Pemanfaatan, Pengumpulan,

Pengolahan, Dumping, Landfill, & Rekomendasi Pengangkutan Limbah B3 dan Impor Limbah Non B3) (261)

- f. Registrasi Kompetensi Lingkungan (LPJP AMDAL, Registrasi Laboratorium Lingkungan dan Pencantuman Logo Ekolabel (41)
- g. Pengelolaan B3 (Registrasi B3 & Rekomendasi Pengangkutan B3) (171)

(6) Menurut Anda, bagaimana sistem online PTSP dalam mendukung proses permohonan perizinan:

- a. Sangat Puas (580)
- b. Puas (548)
- c. Tidak Puas (61)
- d. Sangat Tidak Puas (14)

(7) Menurut Anda, bagaimana kesesuaian persyaratan layanan permohonan diajukan dengan jenis pelayanannya:

- a. Sangat Puas (479)
- b. Puas (666)
- c. Tidak Puas (43)
- d. Sangat Tidak Puas (15)

(8) Menurut Anda, bagaimana mekanisme dan prosedur layanan perizinan dan non perizinan bidang lingkungan hidup di PTSP:

- a. Sangat Puas (436)
- b. Puas (617)
- c. Tidak Puas (116)
- d. Sangat Tidak Puas (34)

(9) Menurut Anda, bagaimana ketepatan waktu penyelesaian permohonan sesuai dengan jenis perizinan yang diajukan:

- a. Sangat Puas (328)
- b. Puas (509)
- c. Tidak Puas (263)
- d. Sangat Tidak Puas (103)

(10) Menurut Anda, bagaimana kesesuaian produk hasil layanan yang diberikan dengan standar pelayanan:

- a. Sangat Puas (395)
- b. Puas (721)
- c. Tidak Puas (65)

d. Sangat Tidak Puas (22)

(11) Menurut Anda, bagaimana pemberitahuan informasi status permohonan yang telah diterbitkan oleh PTSP KLH:

a. Sangat Puas (416)

b. Puas (652)

c. Tidak Puas (108)

d. Sangat Tidak Puas (27)

(12) Menurut Anda, bagaimana kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan:

a. Sangat Puas (413)

b. Puas (712)

c. Tidak Puas (55)

d. Sangat Tidak Puas (23)

(13) Menurut Anda, bagaimana perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan:

a. Sangat Puas (441)

b. Puas (714)

c. Tidak Puas (36)

d. Sangat Tidak Puas (12)

(14) Menurut Anda, bagaimana perilaku petugas pelayanan terkait menjawab pertanyaan yang disampaikan oleh pengguna layanan:

a. Sangat Puas (405)

b. Puas (650)

c. Tidak Puas (123)

d. Sangat Tidak Puas (25)

(15) Menurut Anda, bagaimana penanganan pengaduan yang disampaikan oleh pengguna layanan:

a. Sangat Puas (402)

b. Puas (707)

c. Tidak Puas (72)

d. Sangat Tidak Puas (22)

(16) Menurut Anda, bagaimana kualitas sarana dan prasarana di PTSP KLH:

a. Sangat Puas (411)

b. Puas (731)

- c. Tidak Puas (47)
- d. Sangat Tidak Puas (14)

(17) Menurut Anda, adakah permintaan imbalan/pungutan liar dalam layanan permohonan perizinan:

- a. Sangat Puas (1.019)
- b. Puas (159)
- c. Tidak Puas (15)
- d. Sangat Tidak Puas (10)

(18) Menurut Anda, adakah diskriminasi layanan di PTSP KLH:

- a. Sangat Puas (998)
- b. Puas (172)
- c. Tidak Puas (23)
- d. Sangat Tidak Puas (10)

LAMPIRAN II:
SK TIM PELAKSANA



**KEMENTERIAN LINGKUNGAN HIDUP/
BADAN PENGENDALIAN LINGKUNGAN HIDUP
REPUBLIK INDONESIA
SEKRETARIAT UTAMA**

**KEPUTUSAN KEPALA BIRO UMUM KEMENTERIAN LINGKUNGAN
HIDUP/BADAN PENGENDALIAN LINGKUNGAN HIDUP**

NOMOR : 2 TAHUN 2025

TENTANG:
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT CATURWULAN I TAHUN 2025

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka evaluasi kepuasan Masyarakat terhadap unit Pelayanan Terpadu Satu Pingu (PTSP) Bidang Lingkungan Hidup Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan Tahun 2025, maka dipandang perlu untuk dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana butir a, maka perlu menetapkan tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat.

MEMUTUSKAN,

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BIRO UMUM KEMENTERIAN LINGKUNGAN HIDUP/BADAN PENGENDALIAN LINGKUNGAN HIDUP TENTANG SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT CATURWULAN I TAHUN 2025

KESATU : Membentuk Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Caturwulan I Tahun 2025 dengan susunan sebagai berikut:

Ketua : Tulus Laksono

Wakil Ketua : Susetyo Pramono

Anggota : Gita Agustrina

Rini Purnama Sari

Salsabila Tiarajingga Armany

Raihan Mahatma

KEDUA : Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Caturwulan I Tahun 2025, bertugas:

1. Menyusun dan Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat mulai tanggal 28 April 2025 – 16 Mei 2025;
2. Monitoring Pengisian Kuesioner;
3. Menyusun pelaporan Survei Kepuasan Masyarakat Caturwulan I 2025.

- KETIGA : Biaya yang diperlukan sehubungan dengan ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran DIPA Satker.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Jakarta
Pada tanggal : 28 Maret 2025
KEPALA BIRO UMUM,



Tulus Laksono
NIP. 19710713 199703 1 001