

**LAPORAN TRIWULAN II
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**



**PUSAT STANDARDISASI INSTRUMEN LINGKUNGAN HIDUP
KEMENTERIAN LINGKUNGAN HIDUP/BADAN PENGENDALIAN LINGKUNGAN
HIDUP
TAHUN 2026**

DAFTAR ISI

LAPORAN	
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	
DAFTAR ISI	i
BAB I	1
KUESIONER SURVEI	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	2
1.3 Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.4 Kuesioner Survei	4
BAB II	10
METODOLOGI SURVEI	10
2.1 Kerangka Sampel dan Jumlah Responden	10
2.2 Metode Pengumpulan Data	12
2.3 Metode Analisi Data	14
2.4 Tren Nilai SKM	15
BAB III	18
PENGOLAHAN SURVEI	18
BAB IV	21
DATA SURVEI	21
1. Data Responden	22
2. Data Dukung Lainnya	25

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik bertanggung jawab dan selalu berupaya untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Kegiatan aktivitas pelayanan memberikan pengaruh yang besar terhadap pencapaian mutu dan tingkat keberhasilan pemerintah dalam melayani kebutuhan masyarakat, jika pelayanan dinilai baik maka tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah semakin baik begitupun sebaliknya. Penyelenggaraan pelayanan publik dapat dinilai baik berdasarkan penilaian dari pengguna layanan publik.

Penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan yang baik selalu dituntut untuk dapat bertindak cepat dan akurat. Pelayanan yang baik tercermin dari efektivitas dan efisiensi setiap kegiatan. Semakin cepat, akurat dan akuntabel pelayanan yang diberikan, maka pelayanan akan semakin baik. Tujuan utama dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat. Kepuasan ini dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar yang ditetapkan atau lebih baik dari standar pelayanan tersebut.

Pusat Standardisasi Instrumen Lingkungan Hidup, Kementerian Lingkungan Hidup/Badan Pengendalian Lingkungan Hidup (KLH/BPLH) selaku penyedia layanan publik melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang melayani permohonan registrasi selalu berupaya memberikan pelayanan yang baik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Pusat Standardisasi Instrumen Lingkungan

Hidup adalah dengan menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang mengacu kepada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Survei Kepuasan Masyarakat (IKM) 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. Ketentuan mengenai SKM tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Berdasarkan hasil dari SKM, penyelenggara pelayanan publik dapat mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang ingin dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, efisien, dan efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Tujuan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan publik yang telah diselenggarakan oleh Kementerian Lingkungan Hidup/Badan Pengendalian Lingkungan Hidup khususnya di Pusat Standardisasi Instrumen Lingkungan Hidup.

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan publik.

1.3 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 4 (empat) kali setahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat dilakukan selama 1 (satu) bulan. Jadwal penyusunan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan 2 Tahun 2026.

Tabel 1. Waktu Pelaksanaan Survei

No	Tanggal	Kegiatan
1.	1 Juli 2026	Menyusun pertanyaan yang akan menjadi unsur penilaian dan membagikan ke pengguna melalui link https://bit.ly/SurveiKPdanIPAKPSILH
2	1 - 15 Juli 2026	Pengisian Kuesioner oleh responden (pengguna layanan) secara online melalui link: https://bit.ly/SurveiKPdanIPAKPSILH
3	17 - 31 Juli 2026	Mengolah Data hasil survei dari kuesioner yang dikirim oleh pengguna layanan
4	1 – 5 Agst 2026	Menyusun Laporan SKM

1.4 Kuesioner Survei

Survei Kepuasan Pelanggan dan Persepsi Anti Korupsi Pusat Standardisasi Instrumen Lingkungan Hidup

Dalam rangka Pembangunan Zona Integritas untuk mewujudkan Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) di unit kerja PSILH, kami mohon kesediaan para pengguna layanan untuk mengisi survei "Kepuasan Layanan Publik dan Persepsi Anti Korupsi Pusat Standardisasi Instrumen Lingkungan Hidup.

Tanggapan dan masukan yang jujur dari Saudara, selaku pengguna layanan sangat penting dan kami harapkan sebagai bahan evaluasi menyeluruh atas penyelenggaraan pelayanan publik yang berjalan selama ini. Adapun dari hasil evaluasi tersebut akan dilakukan tindakan preventif maupun korektif guna perbaikan berkelanjutan di unit kerja kami.

Atas kesediaan dan partisipasi Saudara, kami ucapkan terima kasih dan apresiasi sebesar-besarnya.

Nama *

Teks jawaban singkat

Usia *

Teks jawaban singkat

Pendidikan *

☐ SD/SMP/SMA

☐ D3/D4

☐ S1

☐ S2

No Telepon *

Teks jawaban singkat

Nama Perusahaan/Institusi *

Teks jawaban singkat

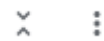
Jabatan *

Teks jawaban singkat

Setelah bagian 1 Lanjutkan ke bagian berikut

Bagian 2 dari 4

Jenis Layanan PSILH yang diterima



Deskripsi (opsional)

Jenis Layanan *

- ☐ Layanan Registrasi LPJ Audit Lingkungan Hidup
- ☐ Layanan Registrasi Pencantuman Logo Ekolabel
- ☐ Layanan Registrasi Lembaga Verifikasi Ekolabel
- ☐ Layanan Registrasi LPJP AMDAL

Frekuensi penggunaan layanan PSILH dalam 1 tahun terakhir? *

- ☐ 1 kali
- ☐ 2-3 kali
- ☐ Lebih dari 3 kali

Bagaimana cara Anda mengakses layanan? *

- ☐ Tatap Muka Langsung
- ☐ Melalui sistem daring (Telepon/Email)
- ☐ Kombinasi Keduanya

Setelah bagian 2 Lanjutkan ke bagian berikut

Bagian 3 dari 4

Survey Kepuasan Pelanggan



Deskripsi (opsional)

Waktu penyelesaian layanan sesuai standar waktu yang ditetapkan.



Proses layanan efisien dan tidak berbelit-belit. *

1	2	3	4
☆	☆	☆	☆

Informasi persyaratan, biaya, dan waktu layanan PSILH mudah diakses dan dipahami. *

1	2	3	4
☆	☆	☆	☆

Petugas menjelaskan dengan jelas proses dan dokumen yang dibutuhkan. *

1	2	3	4
☆	☆	☆	☆

Proses penilaian/verifikasi dilakukan berdasarkan kriteria yang jelas dan profesional. *

1	2	3	4
☆	☆	☆	☆

Tidak ada pihak yang mendapat perlakuan istimewa tanpa alasan sah. *

1	2	3	4
☆	☆	☆	☆

Petugas memberikan layanan tanpa membedakan latar belakang atau instansi. *

1	2	3	4
☆	☆	☆	☆

Petugas melayani dengan ramah, tanggap, dan membantu menyelesaikan kendala saya. *

1	2	3	4
☆	☆	☆	☆

Saya mengetahui adanya saluran pengaduan atau mekanisme penyampaian keluhan. *

1	2	3	4
☆	☆	☆	☆

Pengaduan ditindaklanjuti dengan cepat dan solusinya dijelaskan dengan baik. *

1	2	3	4
☆	☆	☆	☆

Saya merasa PSILH berkomitmen memperbaiki layanan berdasarkan masukan pengguna. *

1	2	3	4
☆	☆	☆	☆

Apa Hal Terbaik dari Layanan PSILH yang perlu dipertahankan? *

Teks jawaban panjang

Setelah bagian 3 Lanjutkan ke bagian berikut

Bagian 4 dari 4

Survey Persepsi Anti Korupsi



Deskripsi (opsional)

Petugas melayani dengan sopan dan profesional tanpa membawa kepentingan pribadi. *

1

2

3

4



Tidak ada perubahan mendadak terhadap persyaratan setelah proses dimulai. *

1

2

3

4



Hasil keputusan layanan disampaikan secara terbuka dan disertai alasan yang jelas. *

1

2

3

4



Proses dan hasil layanan dapat ditelusuri sesuai dokumen dan waktu pengajuan. *

1	2	3	4
☆	☆	☆	☆

Saya yakin keputusan diambil berdasarkan integritas dan profesionalisme petugas. *

1	2	3	4
☆	☆	☆	☆

Apakah ada permintaan atau isyarat untuk memberikan imbalan, hadiah, atau uang terimakasih dari petugas kami? *

- ☐ Ada
- ☐ Tidak Ada

Apabila ada, jelaskan oleh siapa imbalan atau uang terimakasih tersebut diminta dan untuk pelayanan apa.

Teks jawaban panjang

Secara umum, saya menilai layanan PSILH berintegritas tinggi. *

1	2	3	4
☆	☆	☆	☆

Saya percaya PSILH bebas dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme. *

1	2	3	4
			

Apakah Anda memiliki pengalaman atau masukan lain terkait integritas layanan PSILH?

Teks jawaban panjang
.....

BAB II METODOLOGI SURVEI

2.1 Kerangka Sampel dan Jumlah Responden

Data hasil dari kuesioner pengguna layanan yang diisi secara elektronik yang dilaksanakan pada tanggal 1 - 15 Juli 2026. Adapun variabel pengukuran yang dipergunakan terdiri dari beberapa unsur yaitu :

a. Karakteristik Responden

- Jenis Kelamin
- Usia
- Pendidikan
- Pekerjaan
- Kategorisasi Pengguna Layanan
- Kategorisasi Jenis Layanan

b. Unsur Kepuasan Pelayanan

- 1) Persyaratan
- 2) Sistem, mekanisme dan prosedur
- 3) Waktu penyelesaian
- 4) Biaya/ tarif
- 5) Produk spesifikasi jenis pelayanan
- 6) Kompetensi pelaksana
- 7) Perilaku pelaksana
- 8) Penanganan pengaduan, saran dan masukan
- 9) Sarana dan prasarana

Untuk menentukan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017 tentang pedoman Penyusunan survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 05 Tahun 2026 dengan menggunakan rumus indeks kepuasan masyarakat (IKM) dengan jumlah pengguna 100 responden.

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

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

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

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

Sedangkan Untuk memudahkan interprestasi terhadap nilai SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar, dengan rumus dianalisis 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 2. Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayan
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

Berdasarkan total populasi penerima layanan sebanyak 100 Lembaga, maka ditetapkan jumlah sampel minimal 50 responden. Hingga akhir periode pelaksanaan survei, jumlah responden yang berhasil berpartisipasi dan mengisi kuesioner secara valid adalah sebanyak 37 orang/lembaga sesuai data pada Tabel 3.

Tabel 3. Analisis Responden SKM

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	28	76%
		Perempuan	9	24%
2	Usia	20-30 tahun	6	16%
		31-40 tahun	7	19%
		41-50 tahun	11	30%
		51-70 tahun	10	27%
		> 60 tahun	3	8%
3	Pendidikan	S1	24	54.5%
		S2	18	40.9 %
		D3/D4	2	4.5%
3	Pekerjaan	Pemerintah	3	8%
		Swasta	34	92%
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	X	X
		Disabilitas	X	X
5	Kategorisasi Jenis Layanan	LPJP AMDAL	34	92%
		LPJ AUDIT LH	2	5%
		Pencantuman Logo Ekolabel	1	3%

2.2 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara online oleh Pusat Standardisasi Instrumen Lingkungan Hidup. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei. Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada tanggal 1 – 15 Juli 2026.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan

masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Pusat Standardisasi Instrumen Lingkungan Hidup yaitu :

- 1 **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
- 2 **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
- 3 **Waktu penyelesaian:** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- 4 **Biaya/ tarif:** Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
- 5 **Produk spesifikasi jenis pelayanan:** Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
- 6 **Kompetensi pelaksana:** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
- 7 **Perilaku pelaksana:** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- 8 **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- 9 **Sarana dan prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

Pengumpulan data Survei mandiri ini dilaksanakan secara elektronik menggunakan platform Google Form. Pemanfaatan platform ini bertujuan untuk menjaga objektivitas, transparansi, serta mencegah adanya intervensi dari petugas pelayanan. Kuesioner elektronik yang disusun berdasarkan unsur survei Kualitas Pelayanan dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK).

Metode Pengumpulan data, pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilakukan menggunakan metode kuesioner skala Likert, Kategori jawaban terdiri dari empat tingkat berdasarkan skor 1-4 dari tingkat kurang baik diberikan nilai 1 (satu) sampai dengan tingkat sangat tinggi dan diberi nilai 4 (empat).

2.3 Metode Analisis Data

Hasil pengolahan data menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

Bobot nilai rata-rata
tertimbang

=

Jumlah bobot

Jumlah unsur

=

1

13

=

0,07

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

SKM

=

Total dari Nilai Persepsi per unsur

Total unsur yang terisi

X

Nilai Penimbang

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

SKM Unit Pelayanan

X

25

Untuk memudahkan interpretasi terhadap nilai SKM yaitu antara 25 – 100,

maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar, dengan rumus dianalisis 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 4. Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayan
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

2.4 Tren Nilai SKM

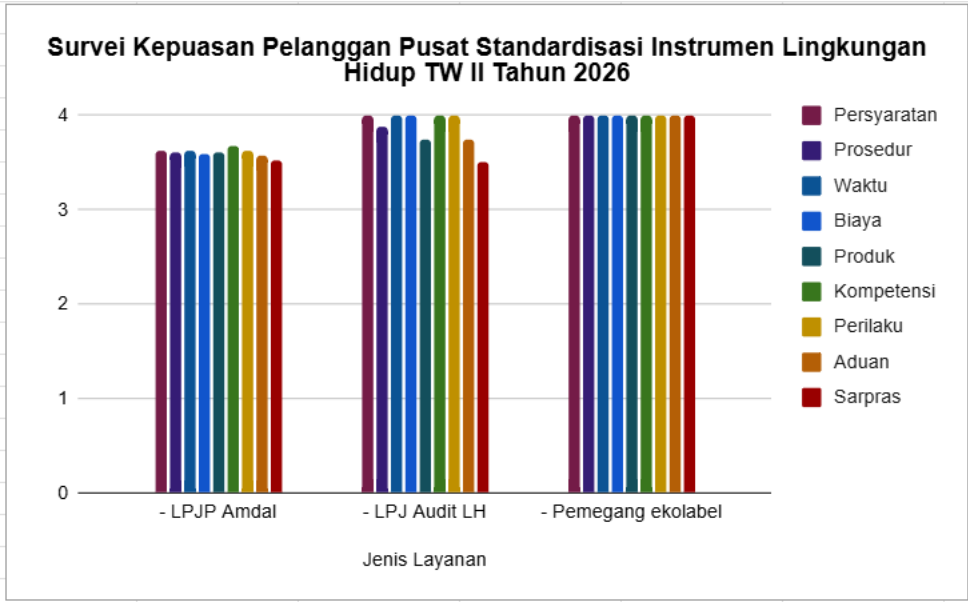
Berdasarkan dari hasil survei nilai SKM tahun 2026 sebesar 95,68 hasil indeks kepuasan masyarakat perjenis layanan triwulan I nilai SKM PSILH mengalami penurunan nilai sebesar 00.10 point apabila dibandingkan dengan nilai SKM TW I tahun 2026 dengan nillai 95.68, hasil dapat dilihat pada tabel. 5 dan Tabel. 6 berikut:

Tabel 5. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan Triwulan II Skala 25-100

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpas	IKM Per Jenis Layanan
1.	LPJP AMDAL	34	90.50	90.25	90.50	89.75	90.00	92.00	90.75	89.25	88.25	90.14
2.	LPJ AUDIT LH	2	100	97.00	100	100	93.75	100	100	93.75	87.50	96.89
3.	Pencantuman Logo Ekolabel	1	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Rerata IKM Per Unsur			96.83	95.75	96.83	96.58	94.58	97.33	96.92	94.33	91.92	95.68
IKM Unit Layanan			95,68									
Mutu Unit Layanan			A									

Tabel 6. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan Triwulan II Skala 1- 4

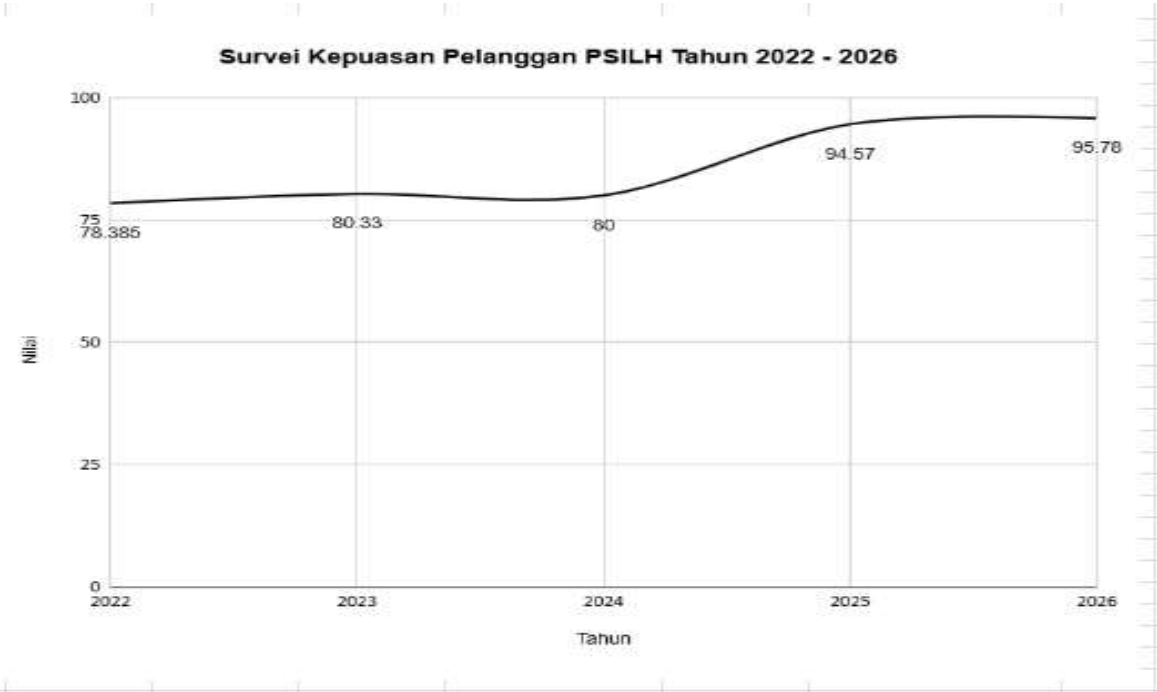
No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	LPJP AMDAL	34	3.62	3.61	3.62	3.59	3.60	3.68	3.63	3.57	3.53	3.61
2.	LPJ AUDIT LH	2	4.00	3.88	4.00	4.00	3.75	4.00	4.00	3.75	3.50	3.88
3.	Pencantuman Logo Ekolabel	1	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
Rerata IKM Per Unsur			3.87	3.83	3.87	3.86	3.78	3.88	3.88	3.77	3.68	3.83
IKM Unit Layanan			3.83									
Mutu Unit Layanan			A									



Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

Untuk melihat konsistensi, progres perbaikan, dan keberlanjutan kualitas pelayanan pada Pusat Standardisasi Instrumen Lingkungan Hidup, berikut adalah tren tingkat kepuasan penerima layanan PSILH dari tahun 2022 hingga tahun 2026

dapat dilihat pada grafik berikut:



Gambar 2. Tren Nilai SKM 2022 -2026

Berdasarkan Gambar 2, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Pusat Standardisasi Instrumen Lingkungan Hidup telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

PENGOLAHAN SURVEI

Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mendapatkan hasil analisis data SKM sesuai Tabel 5 dan Gambar 1, kami mengidentifikasi bahwa aspek pengaduan, sarana dan prasarana dan waktu penyelesaian merupakan tiga isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, ketiga dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan.

Hasil analisis Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menunjukkan bahwa sarana dan prasarana adalah unsur dengan nilai terendah (91.92), pengaduan (94.33) dan produk (94.58).

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa persyaratan layanan dirasa terlalu banyak, rumit, dan terkesan birokratis. Selain itu, terdapat keluhan mengenai pengaduan jenis pelayanan belum terdapat mekanisme umpan balik (*direct feedback*) secara langsung dalam penanganan masalah pelayanan yang berdampak kepada produk spesifik layanan. Hal ini disebabkan belum terintegrasinya sistem pengaduan layanan pada Pusat Standardisasi Instrumen Lingkungan Hidup dengan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Kondisi tersebut menjadi kendala utama dalam merespons dan menyelesaikan pengaduan layanan yang disampaikan oleh pengguna secara cepat dan terukur.

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat.

Fokus utama kami adalah melakukan pengembangan sistem untuk mengintegrasikan platform pengaduan pada PSILH dengan PTSP melalui sistem basis data terpadu agar setiap aduan yang masuk di satu pintu dapat terpantau secara *real-time dan membangun* atau memperbarui modul direktori data lembaga yang terdaftar pada sistem basis data PSILH dan PTSP. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan:

Tabel 6. Rencana Perbaikan Layanan PSILH

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Sarana dan Prasarana	Menyiapkan Sarana dan Prasarana pada Layanan Publik • Menyiapkan Konsultasi dan Pengaduan Layanan • SOP Layanan Publik	Agustus 2026	Kelompok Kerja Layanan Registrasi
2	Pengaduan	Memperbaiki sistem pengaduan pelayanan publik agar lebih cepat dalam penyelesaian permasalahan layanan	Agustus 2026	Kelompok Kerja Layanan Registrasi
3	Produk Spesifikasi Layanan	Mempublikasikan data lembaga teregistrasi secara transparan pada portal resmi PSILH dan PTSP	Agustus 2026	Kelompok Kerja Layanan Registrasi

Hasil survei kepuasan masyarakat dilaksanakan oleh Pusat Standardisasi Instrumen Lingkungan Hidup, pada periode sebelumnya menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel 7.

Tabel 7. Ringkasan Hasil SKM Periode sebelumnya

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	97.08
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	96.53
3	Waktu Penyelesaian	93.33
4	Biaya/Tarif	97.08
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	95.00
6	Kompetensi Pelaksana	98.13
7	Perilaku Pelaksana	97.40
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	95.00
9	Sarana dan Prasarana	92.50

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka SKM pada unsur tersebut. Pusat Standardisasi Instrumen Lingkungan Hidup bersama Pelayanan Terpadu Satu Pintu telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode sebelumnya. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan dapat dilihat pada Tabel 8.

Tabel 8. Implementasi Rencana Tindak Lanjut atas Hasil SKM Periode sebelumnya

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1.	Sarana dan Prasarana	Sudah	Belum tersedianya website untuk sarana dan prasana pada layanan publik	Menperbaharui saranan dan prasarana layanan publik : •Maklumat layanan • SOP Layanan Publik
2.	Pengaduan	Sudah	Telah tersedia Informasi layanan pengaduan sesuai jenis layanan di website PSILH tetapi belum terintegrasi dengan website PTSP.	• Memperbaharui dan melengkapi informasi pengaduan layanan website PTSP. • Membuat banner pengaduan layanan yang informatif dan di pasang di ruang layanan PSILH dan website PTSP. • Menyediakan link pengaduan layanan publik yang dapat diakses di ruang publik.
3	Produk Spesifikasi Layanan	Sudah	Belum tersedianya website untuk mempublikasikan data lembaga teregistrasi secara transparan pada portal resmi PSILH dan PTSP	•Mempublikasikan data lembaga teregistrasi secara transparan pada portal resmi PSILH dan PTSP.

BAB IV

DATA SURVEI

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai bulan Juli tahun 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 37 orang/lembaga mengisi SKM pada Pusat Standardisasi Instrumen Lingkungan Hidup di Triwulan II tahun 2026. Layanan penerbitan registrasi LPJP Amdal menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 34 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Pusat Standardisasi Instrumen Lingkungan Hidup, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM **95.68**. Meskipun demikian, nilai SKM Pusat Standardisasi Instrumen Lingkungan Hidup menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2026.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan Prasarana dan Waktu penyelesaian.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Pusat Standardisasi Instrumen Lingkungan Hidup telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)

1. Data Survei

Tanggal	Nama	Umur	Pel. Nama Perusahaan/Instansi	No. Tahun	Jabatan	Jenis Layanan	Frekuensi (penggunaan layanan PSLH dalam)
7/15/2025 20:06:55	Hendi Hidayat	51	52 Alam Raya Utama Segitama		Dirut	Layanan Registrasi LPJ/P AWAL	1 kali
7/17/2025 9:52:44	Aan Dwikasno Aji	51 Tahun	52 PT ARUGRAH AGUNG NUSANTARA		Direktur	Layanan Registrasi LPJ/P AWAL	2-3 kali
7/23/2025 11:34:18	L.Mas'ud K	55	52 General Konsultan		Dirut	Layanan Registrasi LPJ/P AWAL	1 kali
7/17/2025 9:23:34	Muh Iham	24	51 PT Pandit Bta Nusa Agrotek		Asisten Ahli	Layanan Registrasi LPJ/P AWAL	Lebih dari 3 kali
7/15/2025 11:41:40	Alexandra Caelanesti	35	51 PT ALINA BESTARI KARYA		Staff	Layanan Registrasi LPJ/P AWAL	2-3 kali
7/15/2025 13:59:11	Ahmad Juani	65	51 PT DITO ENVIRO KREASI		Manager Operasional	Layanan Registrasi LPJ/P AWAL	2-3 kali
7/15/2025 15:30:41	Eddy Yulianto	60 tahun	51 PT Nusa Buana Cipta		Direktur Umum	Layanan Registrasi LPJ/P AWAL	2-3 kali
7/9/2025 9:27:25	Rachmatullah M.	45	52 PT GES		Tenaga Ahli	Layanan Registrasi LPJ/P AWAL	1 kali
7/17/2025 9:00:35	Hayangyah zaini	55	51 Amara diadana		Direktur	Layanan Registrasi LPJ/P AWAL	2-3 kali
7/15/2025 13:52:45	Yuyu Wahyu, SP., MP	54	52 PT Ipak Sinergi Hayati		Direktur	Layanan Registrasi LPJ/P AWAL	1 kali
7/15/2025 11:29:45	Ahmad Dani ST M.I.L	55 Tahun	52 PT Tebar Cipta Senata		Direktur Utama	Layanan Registrasi LPJ/P AWAL	Lebih dari 3 kali
7/15/2025 12:15:28	Dr. Satri Auli	81	52 Wahana Mitra Lingkungan		Direktur	Layanan Registrasi LPJ/P AWAL	1 kali
7/17/2025 9:51:52	Setyo Pambudi Nugroho	43	52 PPLH IPB		Peneliti	Layanan Registrasi LPJ/P AWAL	2-3 kali
7/17/2025 2:52:15	Dedi Mahdar	70 Tahun	52 PT Greencorp Konsultan Indonesia		Ketua Tim Penyusun A	Layanan Registrasi LPJ/P AWAL	2-3 kali
7/15/2025 11:14:42	Mohi Khawan Rohman	44	51 PT. Bangun Cipta Lektari Krawindo		Staff Administrasi	Layanan Registrasi LPJ/P AWAL	2-3 kali
7/10/2025 18:02:45	Sorahut Widiyana	23 Tahun	51 PT Senayan Pembangunan		Staff	Layanan Registrasi LPJ/P AWAL	1 kali
4/9/2025 10:55:35	Chorke Giding	37 tahun	52 CV. MUI System		Direktur	Layanan Registrasi LPJ/P AWAL	2-3 kali
4/10/2025 11:22:19	arif setiawan	45	51 Hayuningrat Environment Consultant		Penanggung Jawab LP	Layanan Registrasi LPJ/P AWAL	1 kali
4/16/2025 11:27:55	Sudansono	65	53 D3/ PT Aymanu Bakti panti		Staff Administrasi	Layanan Registrasi LPJ/P AWAL	1 kali
4/9/2025 17:35:55	Ario Sumarno	60	51 PT Bita Bina Semesta		Direktur	Layanan Registrasi LPJ/P AWAL	2-3 kali
4/10/2025 15:11:44	Madya Wisakana	54	51 PT CHEMPRO BUANA INDONESIA		Kapala Divisi Konsuler	Layanan Registrasi LPJ/P Audit Ungh	1 kali
4/9/2025 10:22:57	SULAIMAN	45	51 PT GBC		STAF	Layanan Registrasi LPJ/P AWAL	1 kali
4/9/2025 13:25:23	Rahmatullah	34	51 PT Gatra Tritunggal Putra		Direktur	Layanan Registrasi LPJ/P AWAL	2-3 kali
4/10/2025 13:11:55	Ahmad Asahat Amrudin	35 Tahun	52 PT Kansa Buana Lestari	87770791052	Wakil Direktur Teknis di	Layanan Registrasi LPJ/P Audit Ungh	1 kali
4/21/2025 12:59:53	Arianto Wibowo	41	51 PT Standardisasi Sertifikasi Nasional		Manager Teknis	Layanan Registrasi Pendortunan L	1 kali
4/13/2025 14:39:55	Alexandra Caelanesti	35	51 PT. Alina Bestari Karya		Staff Kajian Lingkungan	Layanan Registrasi LPJ/P AWAL	2-3 kali
4/10/2025 11:21:15	Aji Gunawan Wardhana	55	52 Pusat Kajian Sumberdaya Pesisir dan Lautan Intili Kapala Divisi Program			Layanan Registrasi LPJ/P AWAL	2-3 kali
4/14/2025 9:51:10	La Ode Abdul Rachmad Pandu	35	52 Pusat Penelitian Linghuan Hidup Kebumihan dan		Staff	Layanan Registrasi LPJ/P AWAL	2-3 kali

Bagaimana cara Anda mengakses layanan? Waktu penyelesaian layanan sesuai standar di Prodes layanan efektif dan tidak berbelit-belit. Informasi penyediaan biaya dan waktu layanan Peluga menjelaskan dengan jelas proses dan			
Kombinas i Keduanya	3	3	3
Melalui sistem daring (Telepon/Email)	4	4	4
Kombinas i Keduanya	3	3	3
Melalui sistem daring (Telepon/Email)	4	4	4
Kombinas i Keduanya	4	4	4
Kombinas i Keduanya	4	4	4
Tatap Muka Langsung	4	4	4
Melalui sistem daring (Telepon/Email)	4	4	4
Melalui sistem daring (Telepon/Email)	2	2	2
Kombinas i Keduanya	4	4	4
Kombinas i Keduanya	4	4	4
Melalui sistem daring (Telepon/Email)	4	4	4
Melalui sistem daring (Telepon/Email)	4	4	3
Kombinas i Keduanya	3	3	3
Kombinas i Keduanya	3	3	3
Melalui sistem daring (Telepon/Email)	4	4	4
Melalui sistem daring (Telepon/Email)	3	3	3
Melalui sistem daring (Telepon/Email)	3	3	2
Kombinas i Keduanya	4	4	4
Melalui sistem daring (Telepon/Email)	3	3	3
Kombinas i Keduanya	4	4	4
Kombinas i Keduanya	4	4	4
Kombinas i Keduanya	4	4	4
Kombinas i Keduanya	3	3	4
Melalui sistem daring (Telepon/Email)	4	4	4
Kombinas i Keduanya	4	4	4
Melalui sistem daring (Telepon/Email)	4	4	4
Melalui sistem daring (Telepon/Email)	4	4	4

Tingkat keefektifan layanan pelanggan Total ada pihak yang mendapat perhatian dari Pelugas memberikan layanan tanpa masalah Pelugas melayani dengan ramah, tanggap, dan baik mengetahui adanya keluhan pengaduan				
4	3	4	3	2
4	4	4	4	3
3	2	2	3	3
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
2	2	3	3	2
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
3	3	2	2	3
3	2	3	3	3
4	4	4	4	4
3	3	3	3	3
2	2	2	2	1
4	4	4	4	4
3	4	4	3	3
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	3
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4

Pengaduan ditindaklanjuti dengan cepat dan vi Saya merasa PSILH berkomitmen memperbaiki Apa Hal Terbaik dari Layanan PSILH yang dari Pelugas melayani dengan sopan dan profesional Total ada perubahan mendadak terhadap pers				
3	4 Percepatan proses dan kanal komunikasi uk b	3		3
3	4 Melayani dengan ramah, tanggap, dan memba	4		4
3	3 Online	3		4
4	4 Pelayanan yang efektif dan efisien	4		4
4	4 Komunikasi, deklusi, konsistensi	4		4
4	3 Menyampaikan informasi yang termutakhir terk	4		4
4	4 Proses Penyusunan Dokumen Lingkungan	4		4
4	4 kejelasan informasi dalam pelayanan	4		4
2	3 Tanpa harus tatap muka sdh bisa	3		3
4	4 Kualitas Pelayanan Keseluruhan	4		4
4	4 Bisa memberikan arahan untuk penyelesaian y	4		4
4	4 Pelayanan yang efisien	4		4
4	4 Kasabaran dan pelayanan yang profesional ser	4		4
2	3 Pelayanan lebih dipercepat lagi	3		3
3	3 Pelayanan yang cepat, responsif, komunikatif	3		3
4	4 Hal terbaik dari layanan PSILH yang perlu dipe	4		4
3	3 -	3		3
1	2 Adanya call center yang mudah dihubungi dan	3		1
4	4 Kecepatan, keramahan dan keakuratan layana	4		4
3	4 melayani dengan baik	4		3
4	4 Komunikasi yg efektif dan ramah kepada pelan	4		4
4	4 LAYANAN YANG CEPAT	4		4
4	4 Cepat dan tepat waktu	4		4
3	4 Pelayanan Baik	4		4
4	4 Pelayanan online	4		4
4	4 fast response	4		4
4	4 Respon cepat untuk permohonan dan/atau kel	4		4
4	4 Pemberian layanan terbaik	4		4

hasil reputasi layanan disampaikan secara lisan dan hasil layanan dapat ditelusuri atau Saya yakin reputasi dapat dipercaya dan ini akan ada pemantauan atau dapat untuk merapikan ada, jelaskan dengan apa modal atau		
4	3	3 Tidak Ada
4	4	4 Tidak Ada -
3	3	3 Tidak Ada
4	4	4 Tidak Ada
4	4	4 Tidak Ada
4	4	4 Tidak Ada
4	4	4 Tidak Ada
4	4	4 Tidak Ada -
3	2	3 Tidak Ada
4	4	4 Tidak Ada
4	4	4 Tidak Ada
4	4	4 Tidak Ada
4	4	4 Tidak Ada
3	3	3 Tidak Ada
3	3	3 Tidak Ada Tidak Ada
4	4	4 Tidak Ada
3	3	3 Tidak Ada
2	1	2 Tidak Ada
4	4	4 Tidak Ada
3	3	3 Tidak Ada
4	4	4 Tidak Ada
4	4	4 Tidak Ada -
4	4	4 Tidak Ada
4	3	4 Tidak Ada Tidak Ada
4	4	4 Tidak Ada
4	4	4 Tidak Ada
4	4	4 Tidak Ada

Secara umum, saya menilai layanan PSILH berSaya percaya PSILH bebas dari praktik korupsiApakah Anda memiliki pengalaman atau masuk No Telepon			
3	4	0274 2880104	
4	4 Pertahankan layanan PSILH yang sudah baik	08117492801	
3	2 Lebih responsif	081236287779	
4	4 dipertahankan integritasnya	081245075112	
4	4	081248485742	
4	4 -	081274415304	
4	4	08128908017	
4	4 Mempertahankan dan meningkatkan pelayanan	081291255115	
3	3 Server suka bermasalah	08129197892	
4	4	081312156717	
4	4 Layanan konsultasi s.direspon langsung dengan	081322789989	
4	4	081343879007	
4	4 Pertahankan dalam menjalin koordinasi dan pe	081360622825	
3	3 Integritas layanan setiap tahunnya meningkat	081388334554	
3	3 integritas layanan sudah bagus pertahankan dr	085692272087	
4	4 Selama menggunakan layanan PSILH, saya be	0895-7025-18751	
3	3 --	85259336311	
3	4 tidak ada	85225805748	
4	4 semua sudah baik dan perlu dipertahankan	82260245282	
3	3 pelayanan ditingkatkan lagi	0811226357	
4	4	81517818107	
4	4 SUKSES	85203390000	
4	4 Pertahankan responsif cepat tanggap ke pihak	81919563085	
4	4 Perlu penyediaan layanan konsultasi tatap muka	85270557088	
4	4 -	85237738001	
4	4	81248485742	
4	4	8121113545	
4	4 Pelayanan sangat jelas penyampaian terkait sy	81319729007	

2. Data Dukung Lainnya



KEMENTERIAN LINGKUNGAN HIDUP/
BADAN PENGENDALIAN LINGKUNGAN HIDUP
SEKRETARIAT KEMENTERIAN/SEKRETARIAT UTAMA

Gedung Plaza Kuningan, Menara Selatan Lt 10, Jl. H.R. Rasuna Said, Karet Kuningan, Jakarta 12920
Website: <http://kemenlh.go.id>

Nomor
Sifat
Lampiran
Hal

: B.180/C.10/OTL.10.3/06/2026
: Biasa
: --
: Survei Kinerja dan Persepsi Anti Korupsi
Layanan Publik

30 Juni 2026

Yth.
Daftar Terlampir
di
Tempat

Dalam rangka meningkatkan mutu layanan publik pelaksanaan registrasi pada Pusat Standardisasi Instrumen Lingkungan Hidup (PSILH) maka sesuai Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Permenpan RB Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas (ZI) Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) di instansi pemerintah, setiap Organisasi Penyelenggara Layanan Publik wajib melaksanakan survei kepuasan masyarakat secara berkala. Survei dilakukan sebagai sarana untuk penilaian kinerja layanan publik dan Persepsi Anti Korupsi demi mewujudkan Pembangunan Zona Integritas untuk mewujudkan Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM).

Sehubungan hal tersebut diatas, mohon kiranya Saudara dapat mengisi survei melalui link <https://bit.ly/SKMOnlinePSILH> paling lambat tanggal 15 Juli 2026. Hasil survei sangat penting sebagai masukan untuk meningkatkan kinerja layanan publik PSILH.

Demikian disampaikan, atas kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.

Plt. Kepala Pusat Standardisasi
Instrumen Lingkungan Hidup



Rita, S.Si, M.Si
NIP. 197104271996032001

Tembusan Yth:
Sekretaris Kementerian Lingkungan Hidup/Sekretaris Utama BPLH (sebagai laporan)

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Standar dan Sertifikasi Nasional (BSSN)

Lampiran Surat Plt. Kepala Pusat Standardisasi
Instrumen Lingkungan Hidup
Nomor : B.180/C.10/OTL.10.3/06/2026
Tanggal : 30 Juni 2026

DAFTAR PENERIMA

1. Direktur Lembaga Penyedia Jasa Penyusun Amdal Teregistrasi
2. Direktur Lembaga Penyusun Jasa Audit Lingkungan
3. Kepala/Direktur Lembaga Verifikasi Ekolabel
4. Lembaga Ekolabel Indonesia
5. Lembaga Swadeklarasi Indonesia

Plt. Kepala Pusat Standardisasi
Instrumen Lingkungan Hidup,



Rita, S.Si, M.Si
NIP. 197104271996032001