

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



**DEPUTI BIDANG PENGENDALIAN PENCEMARAN DAN  
KERUSAKAN LINGKUNGAN  
KEMENTERIAN LINGKUNGAN HIDUP/  
BADAN PENGENDALIAN LINGKUNGAN HIDUP  
TAHUN 2025**

## DAFTAR ISI

|                                                    |    |
|----------------------------------------------------|----|
| COVER                                              | i  |
| DAFTAR ISI                                         | ii |
| BAB I PENDAHULUAN                                  | 1  |
| 1.1 Latar Belakang                                 | 1  |
| 1.2 Tujuan dan Manfaat                             | 1  |
| 1.3 Metode Pengumpulan Data                        | 2  |
| 1.4 Waktu Pelaksanaan SKM                          | 3  |
| 1.5 Penentuan Jumlah Responden                     | 3  |
| BAB II ANALISIS DATA SKM                           | 4  |
| 2.1 Analisis Responden                             | 4  |
| 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan   | 5  |
| 2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut     | 6  |
| 2.4 Tren Nilai SKM                                 | 7  |
| BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA | 8  |
| BAB IV KESIMPULAN                                  | 9  |
| LAMPIRAN                                           | 10 |
| 1. Kuesioner                                       | 10 |
| 2. Dokumen Terkait Pelaksanaan SKM                 | 13 |
| 3. Data Survei Kepuasan Masyarakat                 | 15 |

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 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, 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. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Deputi Bidang Pengendalian Pencemaran dan Kerusakan Lingkungan menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

### **1.2 Tujuan dan Manfaat**

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
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

### 1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Deputi Bidang Pengendalian Pencemaran dan Kerusakan Lingkungan. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner daring (Google Form) 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 Deputi Bidang Pengendalian Pencemaran dan Kerusakan Lingkungan 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.

#### **1.4 Waktu Pelaksanaan SKM**

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 3 (tiga) bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan.

#### **1.5 Penentuan Jumlah Responden**

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Sampel yang diambil untuk penerima layanan adalah sebanyak 80 responden.

## BAB II ANALISIS DATA SKM

### 2.1 Analisis Responden

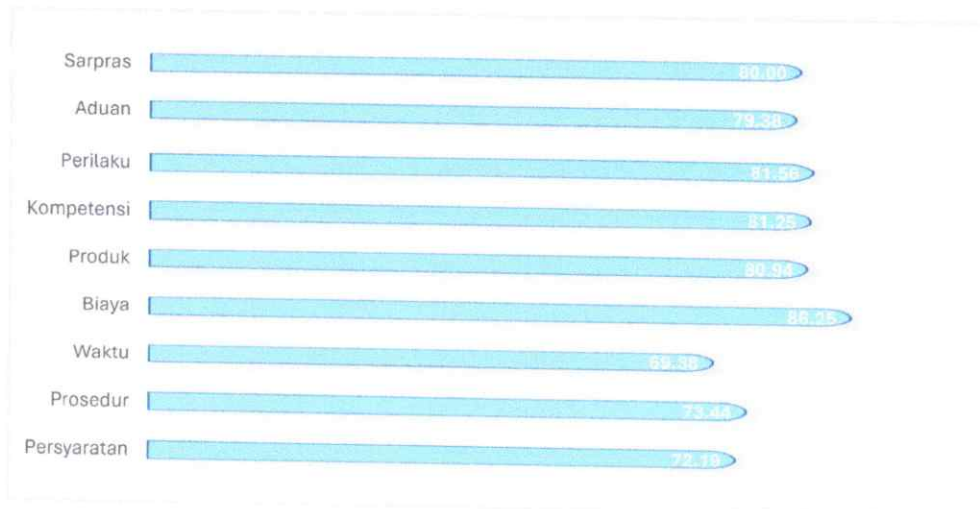
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 80 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

| NO | KARAKTERISTIK      | INDIKATOR         | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|--------------------|-------------------|--------|------------|
| 1  | Jenis Kelamin      | Pria              | 53     | 66,25%     |
|    |                    | Wanita            | 27     | 33,75%     |
| 2  | Pendidikan         | SD                | 0      | 0%         |
|    |                    | SMP               | 0      | 0%         |
|    |                    | SMA/SMK/Sederajat | 7      | 8,75%      |
|    |                    | D1/D2             | 1      | 1,25%      |
|    |                    | D3                | 8      | 10%        |
|    |                    | D4/S1             | 59     | 73,75%     |
|    |                    | S2                | 4      | 5%         |
|    |                    | S3                | 1      | 1,25%      |
| 3  | Umur               | < 21 Tahun        | 0      | 0%         |
|    |                    | 21 – 30 Tahun     | 19     | 23,75%     |
|    |                    | 31 – 40 Tahun     | 30     | 37,50%     |
|    |                    | 41 – 50 Tahun     | 24     | 30%        |
|    |                    | > 50 Tahun        | 7      | 8,75%      |
| 4  | Kelompok Responden | Internal KLH/BPLH | 7      | 8,75%      |
|    |                    | Eksternal         | 73     | 91,25%     |

## 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

| No.                  | Jenis Layanan                                                                         | Jumlah Responden | Persyaratan | Prosedur | Waktu  | Biaya  | Produk | Kompetensi | Perilaku | Aduan | Sarpras | IKM Per Jenis Layanan |
|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------|----------|--------|--------|--------|------------|----------|-------|---------|-----------------------|
| 1.                   | Penerbitan Persetujuan Teknis (Pertek) Pemenuhan Baku Mutu Emisi dan Air Limbah       | 35               | 75.00       | 78.57    | 70.00  | 85.71  | 81.43  | 82.14      | 82.14    | 81.43 | 81.43   | 79.76                 |
| 2.                   | Penerbitan Surat Kelayakan Operasional (SLO) Pemenuhan Baku Mutu Emisi dan Air Limbah | 2                | 87.50       | 87.50    | 87.50  | 87.50  | 100.00 | 100.00     | 100.00   | 87.50 | 87.50   | 91.67                 |
| 3.                   | Rekomendasi Keamanan Lingkungan Pada Produk Rekayasa Genetik                          | 1                | 100.00      | 100.00   | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00     | 75.00    | 75.00 | 100.00  | 94.44                 |
| 4.                   | Penyediaan Data Kualitas Lingkungan                                                   | 0                | -           | -        | -      | -      | -      | -          | -        | -     | -       | -                     |
| 5.                   | Sosialisasi dan Pembinaan Kebijakan Pengendalian Pencemaran dan Kerusakan Lingkungan  | 18               | 75.00       | 73.61    | 72.22  | 87.50  | 83.33  | 87.50      | 86.11    | 84.72 | 86.11   | 81.79                 |
| 6.                   | Coaching Clinic dan Layanan Konsultasi Persetujuan Teknis Air Limbah                  | 7                | 78.57       | 78.57    | 75.00  | 89.29  | 82.14  | 82.14      | 82.14    | 82.14 | 82.14   | 81.35                 |
| 7.                   | Pemulihan Lahan                                                                       | 4                | 68.75       | 68.75    | 68.75  | 93.75  | 68.75  | 68.75      | 75.00    | 68.75 | 68.75   | 72.22                 |
| 8.                   | Lainnya                                                                               | 13               | 53.85       | 53.85    | 55.77  | 80.77  | 75.00  | 69.23      | 73.08    | 67.31 | 67.31   | 66.24                 |
| Rerata IKM Per Unsut |                                                                                       | 80               | 72.19       | 73.44    | 69.38  | 86.25  | 80.94  | 81.25      | 81.56    | 79.38 | 80.00   | 78.26                 |
| IKM Unit Layanan     |                                                                                       | 78.26            |             |          |        |        |        |            |          |       |         |                       |
| Mutu Unit Layanan    |                                                                                       | B                |             |          |        |        |        |            |          |       |         |                       |

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



### 2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek Waktu dan Persyaratan merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Waktu mendapatkan nilai terendah yaitu 69,38. Selanjutnya yang mendapatkan nilai terendah kedua adalah Persyaratan dengan nilai 72,19.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa kecepatan waktu pelayanan perlu ditingkatkan serta perlu diadakan lebih banyak sosialisasi terkait Peraturan baru pada Deputi Bidang PPKL. Untuk pelayanan, dapat dipertahankan dan ditingkatkan lagi.

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. Sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan berdasarkan hasil analisis SKM, langkah prioritas yang akan dilakukan adalah menetapkan standar waktu pelayanan yang lebih jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat. Standar waktu ini akan dituangkan dalam Standar Pelayanan dan disampaikan melalui berbagai kanal informasi agar pengguna layanan memiliki kepastian mengenai durasi proses yang mereka jalani. Selain itu, untuk mempermudah pemohon dalam memenuhi kelengkapan administrasi, akan disusun daftar persyaratan dalam versi yang lebih



ringkas, menggunakan bahasa yang sederhana, sistematis, dan dilengkapi contoh sehingga pemohon dapat memahami kebutuhan dokumen tanpa kebingungan. Sebagai pelengkap, unit pelayanan juga akan menyediakan template dokumen seperti formulir, surat pernyataan, dan dokumen persyaratan lainnya yang dapat diunduh pada website PTSP. Langkah-langkah ini diharapkan dapat mengurangi hambatan administratif, mempercepat proses pelayanan, serta meningkatkan persepsi masyarakat terhadap aspek waktu dan persyaratan dalam survei kepuasan layanan.

| No. | Unsur       | Rencana Tindak Lanjut                                                                                                                  | Waktu     | Penanggung Jawab |
|-----|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------|
| 1   | Waktu       | Menetapkan standar waktu pelayanan yang lebih jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat dalam dokumen Standar Pelayanan                 | Juni 2026 | Bidang Pelayanan |
| 2   | Persyaratan | Menyediakan template dokumen seperti formulir, surat pernyataan, dan dokumen persyaratan lainnya yang dapat diunduh pada website PTSP. | Juni 2026 | Bidang Pelayanan |

## 2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Deputi Bidang Pengendalian Pencemaran dan Kerusakan Lingkungan belum dapat ditampilkan untuk periode sebelumnya karena unit kerja belum melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat pada tahun-tahun sebelumnya. Kondisi ini terjadi karena belum adanya mekanisme pengumpulan data maupun struktur yang secara khusus menangani pelaksanaan survei. Dengan demikian, hasil survei tahun ini menjadi data awal (baseline) yang akan digunakan sebagai dasar pemantauan tren kepuasan pada periode-periode selanjutnya.

### **BAB III**

## **HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA**

Pada periode sebelumnya, ketika unit kerja masih berada di bawah struktur Direktorat Jenderal Pengendalian Pencemaran dan Kerusakan Lingkungan (Ditjen PPKL), kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat belum pernah dilaksanakan. Kondisi ini menyebabkan tidak tersedianya data historis mengenai tingkat kepuasan penerima layanan yang dapat dijadikan dasar evaluasi maupun tindak lanjut pada tahun-tahun sebelumnya. Ketidaktersediaan survei tersebut terutama disebabkan oleh belum adanya mekanisme, tata kelola, dan penanggung jawab yang secara khusus menangani pelaksanaan SKM. Oleh karena itu, hasil SKM pada periode ini menjadi langkah awal (baseline) yang penting untuk membangun sistem evaluasi layanan secara lebih terstruktur, sekaligus menjadi dasar penyusunan tindak lanjut peningkatan kualitas pelayanan di tahun-tahun mendatang

## **BAB IV KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Agustus hingga November 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 80 orang mengisi SKM pada Deputy Bidang Pengendalian Pencemaran dan Kerusakan Lingkungan di tahun 2025. Layanan Penerbitan Persetujuan Teknis (Pertek) Pemenuhan Baku Mutu Emisi dan Air Limbah menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 35 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Deputy Bidang Pengendalian Pencemaran dan Kerusakan Lingkungan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 78,26.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu dan persyaratan.
- Deputy Bidang PPKL belum melakukan Survei Kepuasan Masyarakat pada periode sebelumnya. Hasil survei tahun ini menjadi data awal (baseline) yang akan digunakan sebagai dasar pemantauan tren kepuasan pada periode-periode selanjutnya.

Jakarta, 14 November 2025

**Deputi**



Rasio Ridho Sani

NIP. 19660711 199203 1 018

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner



PELAYANAN DEPUTI BIDANG PENGENDALIAN  
PENCEMARAN DAN KERUSAKAN LINGKUNGAN

### SURVEY KEPUASAN LAYANAN DEPUTI BIDANG PENGENDALIAN PENCEMARAN DAN KERUSAKAN LINGKUNGAN, KLH/BPLH

\* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Kelompok Responden \*

☐ Internal KLH/BPLH

☐ Eksternal

Nama Responden \*

Asal Instansi/Unit Kerja/Pengguna Layanan \*

Jabatan \*

Jenis Kelamin \*

☐ Pria

☐ Wanita

Pendidikan Terakhir

☐ SD

☐ SMP

☐ SMA/SMK/Sederajat

☐ D1/D2

☐ D3

☐ D4/S1

☐ S2

☐ S3

☐ Yang lain

Umur

☐ < 21 tahun

☐ 21 - 30 tahun

☐ 31 - 40 tahun

☐ 41 - 50 tahun

☐ > 50 tahun

Berikutnya

Kosongkan formulir



# SURVEY KEPUASAN LAYANAN

Jenis Layanan Deputy Bidang Pengendalian Pencemaran dan Kerusakan Lingkungan yang diterima

- ☐ Penerbitan Persetujuan Teknis (Perte) Pemenuhan Baku Mutu Emisi dan Air Limbah
- ☐ Penerbitan Surat Kelayakan Operasional (SLO) Pemenuhan Baku Mutu Emisi dan Air Limbah
- ☐ Rekomendasi Keamanan Lingkungan Pada Produk Rekayasa Genetik
- ☐ Penyediaan Data Kualitas Lingkungan
- ☐ Sosialisasi dan Pembinaan Kebijakan Pengendalian Pencemaran dan Kerusakan Lingkungan
- ☐ Coaching Clinic dan Layanan Konsultasi Persetujuan Teknis Air Limbah
- ☐ Pemulihan Lahan
- ☐ Yang lain:

Bagaimana pendapat anda terkait syarat untuk mendapatkan layanan Deputy Bidang Pengendalian Pencemaran dan Kerusakan Lingkungan?

(Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif)

1 2 3 4  
Sangat Sulit Sangat Mudah

Bagaimana pendapat anda terkait prosedur untuk mendapatkan produk/jasa layanan dari Deputy Bidang Pengendalian Pencemaran dan Kerusakan Lingkungan?

(Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan melalui dokumen Standar Pelayanan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan)

1 2 3 4  
Sangat Sulit Sangat Mudah

Apakah jangka waktu untuk mendapatkan produk hasil layanan sesuai dengan Standar Pelayanan?

(Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan)

1 2 3 4  
Jauh lebih lambat dibandingkan Standar Pelayanan Jauh lebih cepat dibandingkan Standar Pelayanan

Apakah pernah terdapat ketidaksesuaian biaya / tarif (pungutan tidak resmi) dalam mendapatkan pelayanan dari Deputy Bidang Pengendalian Pencemaran dan Kerusakan Lingkungan?

(Seluruh pelayanan Deputy Bidang Pengendalian Pencemaran dan Kerusakan Lingkungan tidak dipungut biaya / tarif)

1 2 3 4  
Sangat sering Tidak pernah

Apakah Produk / Jasa layanan yang anda terima sesuai dengan ketentuan? \*

(Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan)

1 2 3 4

Sangat tidak sesuai ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat sesuai

---

Menurut anda, bagaimana tingkat kompetensi petugas pemberi layanan di Deputy \*  
Bidang Pengendalian Pencemaran dan Kerusakan Lingkungan?

(Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.)

1 2 3 4

Sangat tidak kompeten ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Kompeten

---

Menurut anda, bagaimana perilaku petugas pemberi layanan di Deputy Bidang \*  
Pengendalian Pencemaran dan Kerusakan Lingkungan?

(Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dan untuk layanan online dapat memberikan penilaian terhadap kualitas)

1 2 3 4

Sangat buruk ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat baik

---

Menurut anda, bagaimana Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Deputy \*  
Bidang Pengendalian Pencemaran dan Kerusakan Lingkungan?

(Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut)

1 2 3 4

Sangat buruk ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat baik

---

Menurut anda bagaimana tingkat kualitas sarana dan prasarana Deputy Bidang \*  
Pengendalian Pencemaran dan Kerusakan Lingkungan dalam memberikan pelayanan?

(Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan.  
Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselesainya suatu proses)

1 2 3 4

Sangat buruk ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat baik

---

Kritik / Saran / Masukan untuk kemajuan Deputy Bidang Pengendalian  
Pencemaran dan Kerusakan Lingkungan \*

Isikan di Sini

Kembali Kirim Kosongkan formulir

## 2. Dokumen Terkait Pelaksanaan SKM



**KEMENTERIAN LINGKUNGAN HIDUP/  
BADAN PENGENDALIAN LINGKUNGAN HIDUP  
DEPUTI BIDANG PENGENDALIAN PENCEMARAN  
DAN KERUSAKAN LINGKUNGAN**

Jl. DI Panjaitan Kav.24, Kebon Nanas, Jakarta Timur 13410 Gedung B Lantai 4 Website: [www.kemenvh.go.id](http://www.kemenvh.go.id)

Nomor : B.961/F/OTL.10.3/10/2025  
Hal : Survei Kepuasan Layanan

13 Oktober 2025

Yth. Pengguna Layanan Deputi Bidang PPKL  
Di Tempat

Menindaklanjuti amanat Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan pada Deputi Bidang Pengendalian Pencemaran dan Kerusakan Lingkungan, kami mohon kesediaan Saudara untuk mengisi Survei Kepuasan Layanan pada tautan berikut: <https://bit.ly/surveikepuasanlayananPPKL>.

Partisipasi Saudara sangat penting untuk memberikan masukan berharga dalam menjaga mutu pelayanan serta mendorong perbaikan dan inovasi agar semakin efektif, efisien, transparan dan akuntabel.

Demikian disampaikan, terima kasih atas kerjasama dan partisipasi Saudara.

Deputi PPKL,



Rasio Ridho Sani  
NIP. 196607111992031018

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).



**KEMENTERIAN LINGKUNGAN HIDUP/  
BADAN PENGENDALIAN LINGKUNGAN HIDUP  
DEPUTI BIDANG PENGENDALIAN PENCEMARAN  
DAN KERUSAKAN LINGKUNGAN**

Jl. DI Panjaitan Kav.24, Kebon Nanas, Jakarta Timur 13410 Gedung 8 Lantai 4 Website: [www.kemenlh.go.id](http://www.kemenlh.go.id)

Nomor : *B.1054/F/BTL.10.3/11/2025*  
Hal : Survei Kepuasan Layanan

3 Nopember 2025

Yth. Perusahaan Peserta PROPER  
Di

Tempat

Menindaklanjuti amanat Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan pada Deputi Bidang Pengendalian Pencemaran dan Kerusakan Lingkungan, kami mohon kesediaan Saudara untuk mengisi Survei Kepuasan Layanan pada tautan berikut: <https://bit.ly/surveikepuasanlayananPPKL>.

Partisipasi Saudara sangat penting untuk memberikan masukan berharga dalam menjaga mutu pelayanan serta mendorong perbaikan dan inovasi agar semakin efektif, efisien, transparan dan akuntabel.

Demikian disampaikan, terima kasih atas kerjasama dan partisipasi Saudara.

Deputi PPKL,



**Rasio Ridho Sani**  
NIP. 196607111992031018



### 3. Data Survei Kepuasan Masyarakat

| Nomor Responden | Persyaratan U1 | Prosedur U2 | Waktu U3 | Biaya U4 | Produk U5 | Kompetensi U6 | Perilaku U7 | Aduan U8 | Sapras U9 |
|-----------------|----------------|-------------|----------|----------|-----------|---------------|-------------|----------|-----------|
| 1               | 2              | 2           | 3        | 4        | 4         | 4             | 3           | 3        | 3         |
| 2               | 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         |
| 5               | 4              | 4           | 3        | 4        | 4         | 4             | 4           | 4        | 4         |
| 6               | 3              | 3           | 3        | 4        | 3         | 4             | 4           | 3        | 3         |
| 7               | 3              | 3           | 3        | 4        | 4         | 4             | 4           | 4        | 4         |
| 8               | 3              | 3           | 1        | 3        | 3         | 3             | 3           | 3        | 2         |
| 9               | 2              | 2           | 3        | 4        | 4         | 4             | 4           | 4        | 4         |
| 10              | 3              | 3           | 3        | 4        | 3         | 3             | 3           | 3        | 3         |
| 11              | 3              | 3           | 3        | 3        | 3         | 3             | 3           | 3        | 3         |
| 12              | 3              | 3           | 3        | 4        | 4         | 4             | 4           | 4        | 4         |
| 13              | 4              | 4           | 4        | 4        | 4         | 4             | 3           | 3        | 4         |
| 14              | 3              | 4           | 2        | 4        | 3         | 3             | 3           | 3        | 3         |
| 15              | 4              | 4           | 4        | 4        | 4         | 4             | 4           | 4        | 4         |
| 16              | 3              | 3           | 3        | 4        | 4         | 4             | 4           | 4        | 4         |
| 17              | 3              | 3           | 3        | 3        | 3         | 3             | 3           | 3        | 3         |
| 18              | 4              | 4           | 4        | 4        | 4         | 4             | 4           | 4        | 4         |
| 19              | 4              | 4           | 4        | 4        | 4         | 4             | 4           | 4        | 4         |
| 20              | 3              | 3           | 3        | 3        | 3         | 3             | 3           | 3        | 3         |
| 21              | 4              | 4           | 4        | 4        | 4         | 4             | 4           | 4        | 4         |
| 22              | 4              | 4           | 4        | 4        | 4         | 4             | 4           | 4        | 4         |
| 23              | 2              | 2           | 2        | 2        | 2         | 2             | 2           | 2        | 2         |
| 24              | 2              | 2           | 2        | 4        | 3         | 3             | 3           | 3        | 3         |
| 25              | 3              | 3           | 3        | 3        | 3         | 3             | 3           | 3        | 3         |
| 26              | 2              | 2           | 2        | 4        | 4         | 3             | 3           | 3        | 3         |
| 27              | 1              | 1           | 1        | 1        | 1         | 1             | 1           | 1        | 1         |
| 28              | 4              | 4           | 3        | 4        | 4         | 3             | 3           | 3        | 3         |
| 29              | 3              | 3           | 3        | 3        | 3         | 3             | 3           | 3        | 3         |
| 30              | 4              | 4           | 4        | 4        | 4         | 4             | 4           | 4        | 4         |
| 31              | 2              | 2           | 2        | 2        | 2         | 2             | 2           | 2        | 2         |
| 32              | 3              | 3           | 2        | 3        | 3         | 3             | 3           | 3        | 3         |
| 33              | 1              | 4           | 1        | 4        | 3         | 3             | 3           | 3        | 4         |
| 34              | 2              | 2           | 2        | 4        | 3         | 4             | 4           | 3        | 4         |
| 35              | 4              | 3           | 3        | 4        | 4         | 4             | 4           | 4        | 4         |
| 36              | 2              | 2           | 2        | 4        | 2         | 2             | 2           | 2        | 2         |
| 37              | 2              | 2           | 2        | 2        | 2         | 2             | 3           | 3        | 3         |
| 38              | 4              | 4           | 3        | 4        | 4         | 4             | 4           | 4        | 4         |
| 39              | 1              | 1           | 1        | 1        | 1         | 1             | 1           | 1        | 1         |
| 40              | 3              | 3           | 3        | 3        | 3         | 3             | 3           | 3        | 3         |
| 41              | 3              | 3           | 2        | 3        | 3         | 3             | 3           | 3        | 3         |
| 42              | 2              | 2           | 3        | 3        | 2         | 3             | 3           | 3        | 3         |
| 43              | 3              | 3           | 3        | 4        | 4         | 4             | 3           | 3        | 3         |
| 44              | 3              | 3           | 3        | 4        | 3         | 3             | 3           | 3        | 3         |

|                        |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 45                     | 2     | 1     | 1     | 2     | 2     | 2     | 3     | 1     | 2     |
| 46                     | 1     | 1     | 1     | 4     | 1     | 1     | 2     | 1     | 1     |
| 47                     | 2     | 3     | 3     | 4     | 3     | 3     | 3     | 3     | 2     |
| 48                     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     |
| 49                     | 2     | 3     | 2     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     |
| 50                     | 3     | 3     | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     |
| 51                     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     |
| 52                     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     |
| 53                     | 1     | 1     | 2     | 2     | 2     | 3     | 3     | 2     | 2     |
| 54                     | 2     | 2     | 2     | 4     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     |
| 55                     | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     |
| 56                     | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     |
| 57                     | 2     | 2     | 3     | 2     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     |
| 58                     | 3     | 3     | 3     | 3     | 4     | 4     | 4     | 3     | 3     |
| 59                     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 4     | 4     | 4     |
| 60                     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     |
| 61                     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     |
| 62                     | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     |
| 63                     | 3     | 3     | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     |
| 64                     | 3     | 3     | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     |
| 65                     | 1     | 1     | 1     | 1     | 3     | 1     | 1     | 1     | 1     |
| 66                     | 4     | 3     | 3     | 4     | 3     | 4     | 4     | 4     | 3     |
| 67                     | 2     | 3     | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 3     |
| 68                     | 2     | 2     | 1     | 2     | 2     | 2     | 2     | 2     | 3     |
| 69                     | 3     | 3     | 3     | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     | 4     |
| 70                     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     |
| 71                     | 3     | 3     | 2     | 2     | 2     | 2     | 2     | 2     | 2     |
| 72                     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     |
| 73                     | 3     | 3     | 2     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     |
| 74                     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     |
| 75                     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     |
| 76                     | 2     | 2     | 2     | 4     | 3     | 4     | 3     | 3     | 4     |
| 77                     | 2     | 3     | 2     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     |
| 78                     | 4     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     |
| 79                     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     |
| 80                     | 1     | 1     | 1     | 4     | 2     | 2     | 2     | 2     | 2     |
| Total                  | 231   | 235   | 222   | 276   | 259   | 260   | 261   | 254   | 256   |
| Nilai per Unsur        | 2,89  | 2,94  | 2,76  | 3,45  | 3,24  | 3,25  | 3,26  | 3,18  | 3,20  |
| Konversi per Unsur IKM | 72,19 | 73,44 | 69,38 | 86,25 | 80,94 | 81,25 | 81,56 | 79,38 | 80,00 |
|                        | 78,26 |       |       |       |       |       |       |       |       |