

2024

LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

SEMESTER I 2024



PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU
021-8517183

Kata Pengantar

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, atas segala rahmat dan petunjuk-Nya laporan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pelayanan publik pengelolaan permohonan perizinan bidang Lingkungan Hidup Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan (KLHK) periode Semester I Tahun 2024 dapat diselesaikan.

Kegiatan IKM dilaksanakan sebagai bentuk pertanggungjawaban Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) KLHK dalam mengimplementasikan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat. Kegiatan penyusunan IKM dimaksudkan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan masyarakat melalui survei kepada masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh PTSP KLHK. Laporan kegiatan IKM ini diharapkan dapat memberikan gambaran secara komprehensif terkait hasil kinerja pelayanan PTSP KLHK berdasarkan penilaian persepsi Masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Semoga laporan ini memberikan manfaat sehingga dapat dijadikan bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkesinambungan.

Jakarta, 17 Juli 2024

Plt Kepala Biro Umum



Samidi

NIP. 19620721198703 1 002

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	Error! Bookmark not defined.
BAB 1	2
PENDAHULUAN.....	2
1. Latar Belakang	2
2. Maksud dan Tujuan	2
3. Tim Pelaksana	3
4. Jadwal Kegiatan	3
BAB 2	4
METODELOGI PENYUSUNAN	4
1. Metode Survei	4
2. Teknik Pengumpulan Data.....	4
3. Variabel Pengukuran IKM.....	4
4. Teknik Analisis Data.....	5
BAB 3	7
HASIL DAN PEMBAHASAN	7
1. Karakteristik Responden.....	7
2. Unsur Kepuasan Pelayanan	11
3. Tren Nilai IKM.....	12
4. Evaluasi Unsur Kepuasan Pelayanan.....	13
5. Tindak Lanjut	16
BAB 4	18
SIMPULAN DAN SARAN	18
1. Simpulan	18
2. Saran.....	18
LAMPIRAN.....	19

BAB 1

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam hal memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. IKM ini digunakan untuk mengukur sejauh mana kepuasan masyarakat terhadap layanan atau produk tertentu yang disediakan oleh suatu lembaga atau pemerintah. Laporan IKM ini biasanya digunakan sebagai alat untuk meningkatkan kualitas layanan atau produk, serta untuk memahami kebutuhan dan harapan masyarakat yang dilayani.

Pedoman pelaksanaan survei IKM Pelayanan Publik bagi Instansi Pemerintah telah diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Dalam pelaksanaannya penyelenggara pelayanan publik diwajibkan melakukan survei kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Kegiatan penyusunan IKM ini dimaksudkan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan masyarakat melalui survei kepada masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh unit penyelenggara pelayanan publik. Tujuannya untuk mendapatkan *feedback* secara berkala atas kinerja/kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkesinambungan. Angka indeks yang didapatkan merupakan angka persepsi masyarakat terhadap layanan dari pemerintah yang mengukur tingkat kualitas pelayanan.

Melalui penyusunan IKM ini, diharapkan dapat dijadikan penilaian dan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan PTSP KLHK agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

2. Maksud dan Tujuan

A. Maksud penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui Tingkat kinerja pelayanan publik yang telah diselenggarakan oleh Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan (KLHK) khususnya di PTSP bidang Lingkungan Hidup selama semester I Tahun 2024.

B. Tujuan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut:

1. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

2. Mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan terhadap masyarakat.
3. Mengetahui perbandingan kualitas pelayanan secara berkala
4. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat

3. Tim Pelaksana

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2024 dilaksanakan oleh Tim Pelaksana yang ditetapkan melalui SK Kepala Biro Umum Sekretariat Jenderal Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 25 Tahun 2024, terdiri dari:

1. Rubiandono, S.Si, PMA (Ketua)
2. Ita Purnamasari, S.Si (Anggota)
3. Nina Wahyuni, SE (Anggota)

4. Jadwal Kegiatan

Jadwal penyusunan kegiatan survei kepuasan Masyarakat semester I Tahun 2024 adalah sebagai berikut :



Gambar 1. Jadwal kegiatan survei kepuasan masyarakat semester 1 tahun 2024.

BAB 2

METODELOGI PENYUSUNAN

1. Metode Survei

Survei dilakukan dengan pendekatan metode kualitatif menggunakan pengukuran skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuisioner (angka), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Skala *likert* 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 akun member yang terdaftar di sistem PTSP Online. Populasi didefinisikan sebagai seluruh pemohon yang mengajukan permohonan layanan di PTSP, sampel diambil dengan metode *random sampling* sebanyak 1643 pemohon. Penentuan jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan pendekatan tabel Sampel Morgan dan Krejcie.

2. Teknik Pengumpulan Data

Data diambil dari kuisioner kepuasan pelanggan yang diisi secara elektronik dan terintegrasi dengan sistem layanan online PTSP di laman <http://ptsp.menlhk.go.id>. Survei dilaksanakan pada tanggal 19 – 25 Juni 2024.

3. Variabel Pengukuran IKM

Variabel dari pengukuran ini terdiri dari beberapa unsur, diantaranya:

1. Karakteristik Responden

- Data wilayah sebaran responden
- Jenis kelamin
- Tingkat Pendidikan
- Pekerjaan
- Usia
- Jenis perijinan yang diajukan

2. Unsur Kepuasan Pelayanan

- Persyaratan layanan
- Prosedur layanan
- Waktu penyelesaian permohonan perijinan

- Ketiadaan pemberian imbalan
- Peran PTSP online
- Kompetensi petugas layanan
- Sikap petugas Layanan
- Perilaku petugas layanan
- Kesesuaian produk layanan
- Penanganan pengaduan layanan
- Sarana dan prasarana
- Informasi status layanan
- Diskriminasi layanan

4. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilakukan dengan menggunakan skala *Likert*, Kategori jawaban terdiri dari empat tingkat berdasarkan skor 1–4 dari tingkat kurang baik diberi nilai 1 (satu) sampai dengan tingkat sangat baik dan diberi nilai 4 (empat). Hasil pengolahan data dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan Masyarakat terhadap 13 (tiga belas) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{13} = 0,07$$

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

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

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

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

Analisis selanjutnya dilakukan dengan melakukan konversi ke dalam skala 100 dan kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan Tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan (tabel 1) sebagai berikut:

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

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

Sumber: Peraturan Menpan-RB no.14 tahun 2017

BAB 3

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Karakteristik Responden

- Data wilayah sebaran responden

Pengguna layanan PTSP-KLHK yang menjadi responden dalam survei kepuasan masyarakat tahun 2024 sebanyak 1643 orang yang tersebar dari berbagai wilayah propinsi di Indonesia. Sebaran dapat dilihat pada tabel dan peta berikut:

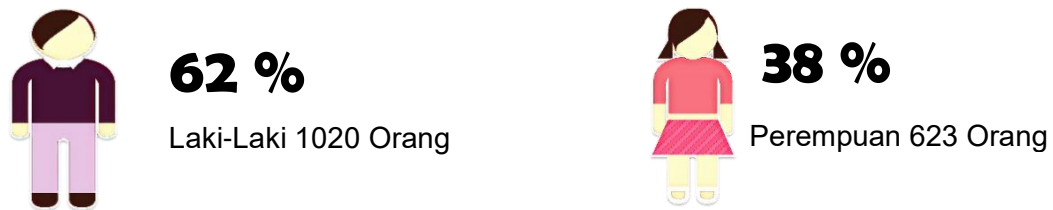


Provinsi	Jumlah Responden	Provinsi	Jumlah Responden
Aceh	5	Maluku Utara	5
Bali	10	Nusa Tenggara Barat	6
Bangka Belitung	4	Nusa Tenggara Timur	3
Banten	174	Papua	5
Bengkulu	4	Papua Barat	2
DKI Jakarta	338	Riau	58
Jambi	23	Sulawesi Barat	1
Jawa Barat	387	Sulawesi Selatan	14
Jawa Tengah	124	Sulawesi Tengah	3
Jawa Timur	160	Sulawesi Tenggara	8
Kalimantan Barat	26	Sulawesi Utara	3
Kalimantan Selatan	27	Sumatera Barat	15
Kalimantan Tengah	7	Sumatera Selatan	32
Kalimantan Timur	68	Sumatera Utara	40
Kepulauan Riau	55	DI Yogyakarta	16
Lampung	9	Kalimantan Utara	7
Maluku	4		

Gambar 2. Data sebaran responden survey kepuasan masyarakat semester 1 tahun 2024

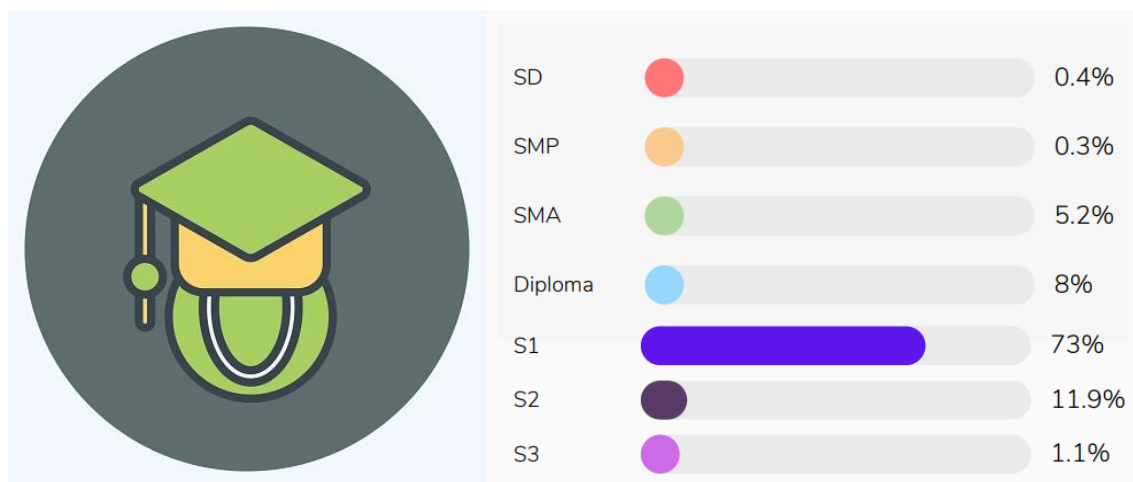
- Responden berdasarkan jenis kelamin

Responden berdasarkan jenis kelamin didominasi oleh laki-laki sebanyak 1020 orang dan untuk perempuan sebanyak 623 orang, dapat dilihat persentase pada gambar dibawah ini:



Gambar 3. Persentase jumlah responden berdasarkan jenis kelamin.

- Responden berdasarkan tingkat pendidikan

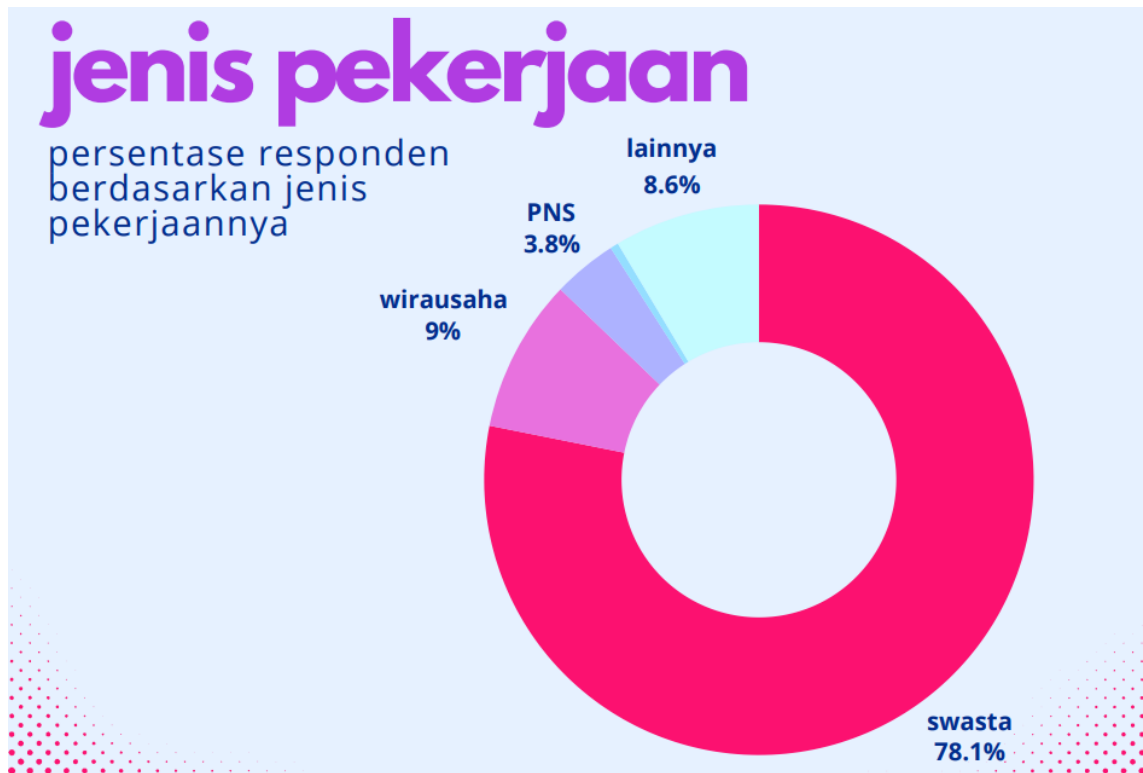


Gambar 4. Persentase jumlah responden berdasarkan tingkat pendidikan.

Sebaran responden yang mengikuti survei adalah yang berpendidikan SD sebanyak 6 orang selanjutnya diikuti Tingkat SMP sejumlah 5 orang, tingkat SMA sejumlah 86 orang, tingkat Diploma sejumlah 132 orang, tingkat S1 sejumlah 1200 orang, tingkat S2 sejumlah 196 orang dan tingkat S3 sejumlah 18 orang.

- Responden berdasarkan jenis pekerjaan

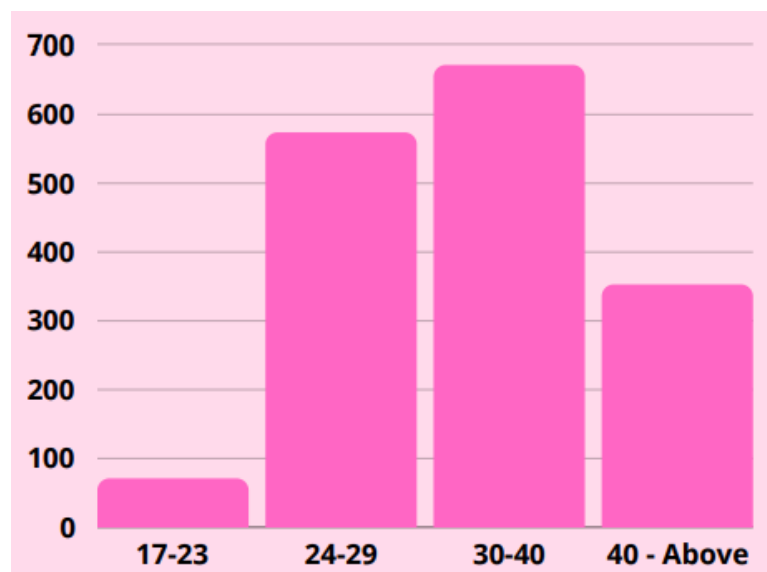
Berdasarkan jenis pekerjaan, responden pekerja swasta mendominasi dalam pengisian survei, yaitu sebanyak 1284 orang responden, selanjutnya urutan kedua diduduki wirausaha 148 orang, urutan berikutnya pekerjaan lainnya 141 orang, PNS 62 orang dan TNI 8 orang.



Gambar 5. Persentase jumlah responden berdasarkan jenis pekerjaan.

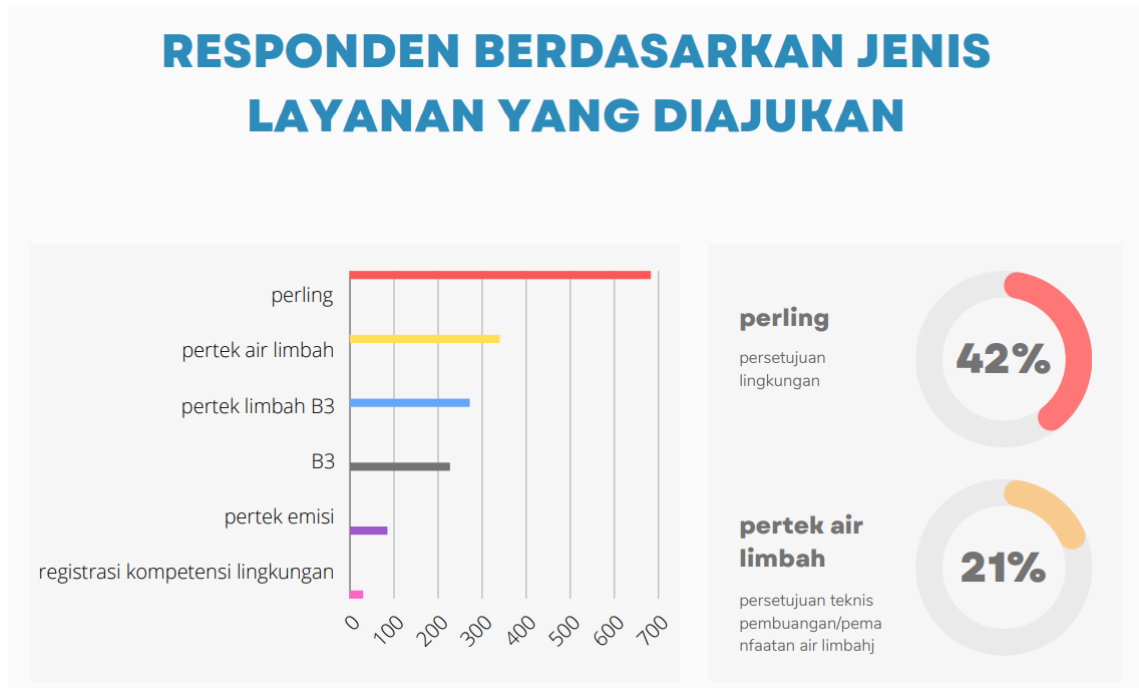
- Responden berdasarkan usia

Berdasarkan karakteristik usia, Sebagian besar responden didominasi oleh usia 30-40 tahun dimana terdapat 672 orang, berturut-turut diikuti, kelompok usia 24-29 tahun 574 orang kelompok usia > 40 tahun 353 orang dan kelompok usia 17-23 tahun sebanyak 71 orang.



Gambar 6. Persentase jumlah responden berdasarkan usia.

- Responden berdasarkan jenis layanan yang diajukan



Gambar 7. Persentase jumlah responden berdasarkan usia.

Berdasarkan grafik diatas, terlihat bahwa jenis layanan persetujuan lingkungan mendominasi dalam pengisian survei yaitu dengan jumlah responden sebanyak 683 responden, selanjutnya diikuti jenis layanan persetujuan teknis pemenuhan baku mutu air limbah (pemanfaatan/pembuangan air limbah) sebanyak 340 responden, persetujuan teknis dibidang pengelolaan limbah B3 sebanyak 272 responden, pengelolaan B3 sebanyak 227 responden, persetujuan teknis pemenuhan baku mutu emisi sebanyak 85 responden, dan registrasi kompetensi lingkungan 30 responden.

2. Unsur Kepuasan Pelayanan

Survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara layanan publik PTSP – KLHK untuk semester 1 tahun 2024 menggunakan 13 unsur (Tabel 2), adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Nilai IKM berdasarkan hasil survey kepuasan Masyarakat semester I tahun 2024.

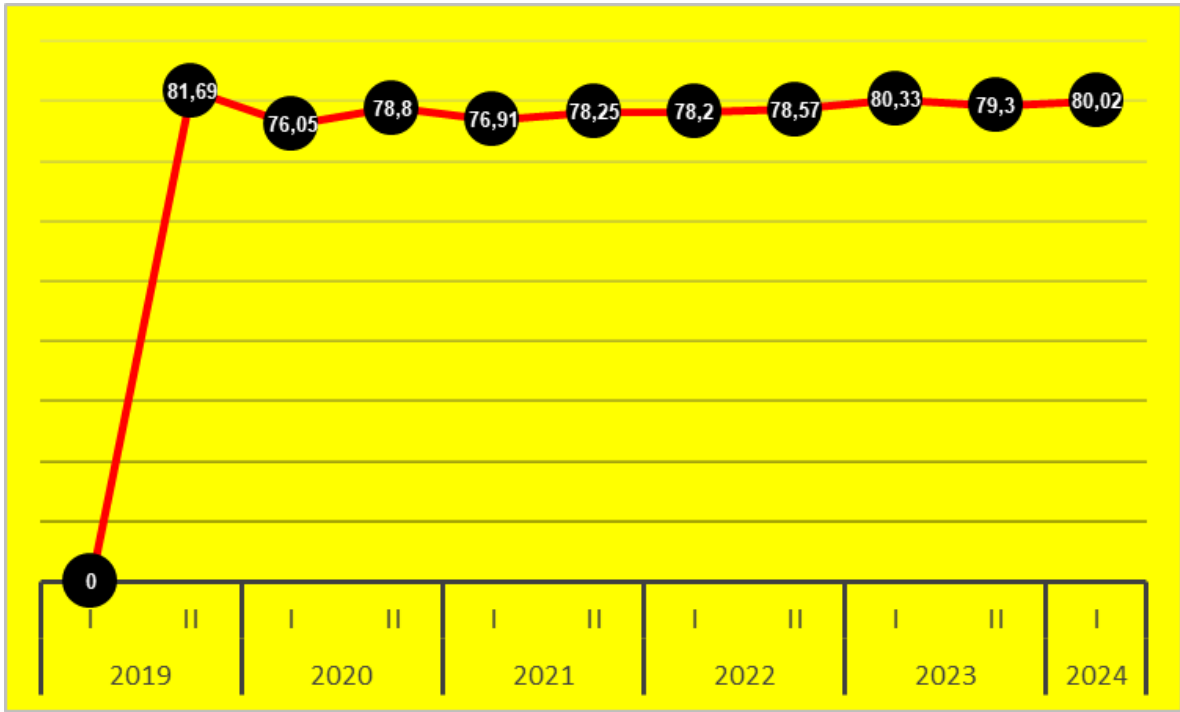
NO	UNSUR LAYANAN	NILAI IKM	IKM HASIL KONVERSI	MUTU
1	kesesuaian persyaratan layanan permohonan diajukan dengan jenis pelayanannya	0,25	79,69	B
2	pemahaman terkait mekanisme dan prosedur layanan perizinan dan non perizinan bidang lingkungan hidup di PTSP	0,23	75,18	C
3	ketepatan waktu penyelesaian permohonan sesuai jenis perizinan yang diajukan	0,20	66,16	C
4	permintaan imbalan/pungutan liar dalam layanan permohonan perizinan oleh petugas layanan	0,29	95,56	A
5	sistem online PTSP dalam mendukung proses permohonan perizinan	0,25	81,41	B
6	kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan	0,24	79,47	B
7	kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	0,25	80,72	B
8	perilaku petugas pelayanan terkait menjawab pertanyaan yang disampaikan oleh pengguna layanan	0,24	76,49	C
9	kesesuaian produk hasil layanan yang diberikan dengan standar pelayanan	0,24	78,70	B
10	penanganan pengaduan yang disampaikan oleh pengguna layanan	0,24	77,57	B
11	kualitas sarana dan prasarana di PTSP KLHK	0,24	79,52	B
12	pemberitahuan informasi status permohonan yang telah diterbitkan oleh PTSP KLHK	0,24	76,77	B
13	diskriminasi layanan di PTSP KLHK	0,29	93,09	A
TOTAL NILAI IKM = 80,02				

Berdasarkan hasil survei terlihat 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, 8 unsur bermutu baik dan 3 unsur masih kurang baik. Unsur yang memperoleh nilai tertinggi adalah ketiadaan pemberian imbalan layanan dengan nilai 95,56. Nilai IKM terendah adalah ketepatan waktu penyelesaian permohonan perizinan dengan nilai 66,16.

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara layanan publik PTSP – KLHK semester 1 tahun 2024, Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pelayanan publik yang diperoleh adalah sebesar **80,02**. Apabila standar nilai mengacu kepada Peraturan Menpanrb No. 14 Tahun 2017 menggunakan tabel 1 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan, maka nilai berada pada interval nilai 76,60 – 88,30 yang artinya kinerja unit pelayanan PTSP-KLHK berada di kategori **Baik**.

3. **Tren Nilai IKM**

Tren nilai IKM ini untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala dan melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik di PTSP-KLHK. Berdasarkan dari hasil survei nilai IKM untuk semester 1 tahun 2024 sebesar 80,02 apabila dibandingkan dengan nilai IKM semester 2 tahun 2023 dengan nilai 79,30 nilai IKM PTSP-KLHK mengalami peningkatan nilai sebesar **0,72**. Adapun tren tingkat kepuasan penerima layanan PTSP-KLHK dari tahun 2019 hingga tahun 2024 dapat dilihat melalui grafik berikut:



Gambar 8. Tren nilai IKM tahun 2019-2024.

4. Evaluasi Unsur Kepuasan Pelayanan

- **Persyaratan layanan**

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif, unsur ini untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap kesesuaian persyaratan layanan permohonan diajukan dengan jenis pelayanannya di PTSP-KLHK. Berdasarkan hasil survei unsur ini berada di kategori Baik dengan nilai 79,69. Jika dibanding dengan tahun lalu menunjukkan peningkatan sebesar 4,29.

- **Prosedur layanan**

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Unsur ini untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap pemahaman terkait mekanisme dan prosedur layanan perizinan dan non perizinan bidang lingkungan hidup di PTSP-KLHK. Berdasarkan hasil survei unsur ini berada di kategori Kurang Baik dengan nilai 75,18. Jika dibandingkan dengan tahun lalu mengalami penurunan nilai 0,59.

- **Waktu penyelesaian permohonan perijinan**

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Unsur ini untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap ketepatan waktu penyelesaian permohonan sesuai jenis perizinan yang diajukan di PTSP-KLHK. Berdasarkan hasil survei unsur ini berada di kategori Kurang Baik dengan nilai 66,16. Jika dibandingkan dengan tahun lalu menunjukkan peningkatan nilai 0,89.

- **Ketiadaan pemberian imbalan**

Terkait praktik pemberian imbalan uang/barang kepada petugas layanan dalam memberikan pelayanan. Unsur ini untuk mengetahui pengalaman pengguna layanan adakah permintaan imbalan/pungutan liar dalam layanan permohonan perizinan oleh petugas layanan PTSP-KLHK. Berdasarkan hasil survei unsur ini berada di kategori Sangat Baik dengan nilai 95,56. Jika dibandingkan dengan tahun lalu menunjukkan peningkatan nilai 0,68.

- **Peran PTSP online**

Sistem online PTSP yang dimaksud adalah bagaimana Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap penggunaan layanan sistem PTSP online dalam mendukung permohonan

perijinan. Berdasarkan hasil survei unsur ini berada di kategori Baik dengan nilai 81,42. Jika dibandingkan dengan tahun lalu menunjukkan peningkatan nilai 0,93.

- **Kompetensi petugas layanan**

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan kompetensi petugas PTSP-KLHK dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan hasil survei unsur ini berada di kategori Baik dengan nilai 79,47. Jika dibandingkan dengan tahun lalu menunjukkan peningkatan nilai 0,34.

- **Sikap petugas Layanan**

Unsur ini untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Masyarakat terkait kesopanan dan keramahan petugas PTSP-KLHK dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan hasil survei unsur ini berada di kategori Baik dengan nilai 80,72. Jika dibandingkan dengan tahun lalu menunjukkan peningkatan nilai 0,33.

- **Perilaku petugas layanan**

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Unsur ini untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap respon petugas PTSP-KLHK terkait menjawab pertanyaan yang disampaikan oleh pengguna layanan. Berdasarkan hasil survei unsur ini berada di kategori Baik dengan nilai 76,49. Jika dibandingkan dengan tahun lalu mengalami penurunan nilai 0,16.

- **Kesesuaian produk layanan**

Kesesuaian Produk Pelayanan Kesesuaian produk pelayanan adalah kesesuaian antara hasil pelayanan yang diberikan dan diterima dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Unsur ini untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap kesesuaian produk hasil layanan yang diberikan dengan standar pelayanan di PTSP-KLHK. Berdasarkan hasil survei unsur ini berada di kategori Baik dengan nilai 78,80.

- **Penanganan pengaduan layanan**

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Unsur ini untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap penanganan pengaduan yang disampaikan oleh pengguna layanan di PTSP-KLHK. Berdasarkan hasil survei unsur ini berada di kategori Baik dengan nilai 77,57. Jika dibandingkan dengan tahun lalu mengalami penurunan nilai 0,21.

- **Sarana dan prasarana**

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Unsur ini untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas sarana dan prasarana di PTSP KLHK. Berdasarkan hasil survei unsur ini berada di kategori Baik dengan nilai 79,52. Jika dibandingkan dengan tahun lalu menunjukkan peningkatan nilai 3,13.

- **Informasi status layanan**

Informasi status layanan perijinan meliputi ketersediaan dan kemudahan akses informasi penyelesaian perijinan. Unsur ini untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap pemberitahuan informasi status permohonan yang telah diterbitkan oleh PTSP KLHK. Berdasarkan hasil survei unsur ini berada di kategori Baik dengan nilai 76,77. Jika dibandingkan dengan tahun lalu menunjukkan peningkatan nilai 0,68.

- **Diskriminasi layanan**

Diskriminasi layanan adalah tidak adanya perbedaan yang dilakukan petugas layanan kepada pengguna layanan, Unsur ini untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap pengalaman pengguna layanan adakah diskriminasi layanan di PTSP KLHK. Berdasarkan hasil survei unsur ini berada di kategori Baik dengan nilai 93,09. Jika dibandingkan dengan tahun lalu mengalami penurunan nilai 0,29.

Berikut perbandingan nilai IKM Per unsur semester I tahun 2024 dengan semester II tahun 2023.

Tabel 3. Perbandingan nilai IKM semester II tahun 2023 dan semester I tahun 2024.

NO	UNSUR LAYANAN	IKM SMT II/2023	IKM SMT I/2024	KETERANGAN
1	kesesuaian persyaratan layanan permohonan diajukan dengan jenis pelayanannya	75,4	79,69	meningkat
2	pemahaman terkait mekanisme dan prosedur layanan perizinan dan non perizinan bidang lingkungan hidup di PTSP	75,77	75,18	menurun
3	ketepatan waktu penyelesaian permohonan sesuai jenis perizinan yang diajukan	65,27	66,16	meningkat
4	permintaan imbalan/pungutan liar dalam layanan permohonan perizinan	94,88	95,56	meningkat

	oleh petugas layanan			
5	sistem online PTSP dalam mendukung proses permohonan perizinan	80,48	81,41	meningkat
6	kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan	79,13	79,47	meningkat
7	kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	80,39	80,72	meningkat
8	perilaku petugas pelayanan terkait menjawab pertanyaan yang disampaikan oleh pengguna layanan	76,65	76,49	menurun
9	kesesuaian produk hasil layanan yang diberikan dengan standar pelayanan	-	78,70	-
10	penanganan pengaduan yang disampaikan oleh pengguna layanan	77,78	77,57	menurun
11	kualitas sarana dan prasarana di PTSP KLHK	76,39	79,52	meningkat
12	pemberitahuan informasi status permohonan yang telah diterbitkan oleh PTSP KLHK	76,09	76,77	meningkat
13	diskriminasi layanan di PTSP KLHK	93,38	93,09	menurun
	TOTAL NILAI IKM	79,3	80,02	meningkat

5. Tindak Lanjut

Tabel 3. Perbandingan nilai IKM semester II tahun 2023 dan semester I tahun 2024.

NO	UNSUR YANG PERLU PERBAIKAN	KENDALA YANG DIHADAPI	TINDAK LANJUT
1	Pemahaman terkait mekanisme dan prosedur layanan perizinan dan non perizinan bidang lingkungan hidup di PTSP	- informasi standar pelayanan masing-masing jenis layanan di website PTSP belum lengkap. - belum ada informasi SOP jenis layanan yang dipasang di ruang layanan PTSP. - belum ada manual atau panduan untuk mengakses sistem PTSP.	- memperbaharui dan melengkapi informasi standar pelayanan di website PTSP. - membuat alur bisnis proses layanan yang informatif dan di pasang di ruang layanan PTSP. - memberikan peningkatan kapasitas petugas untuk <i>service excellent</i>. - membuat panduan atau video tata cara mengakses sistem PTSP. - masing-masing unit teknis menyusun jadwal piket untuk konsultasi teknis atau memberikan bimtek secara berkala.
2	Ketepatan waktu penyelesaian permohonan sesuai jenis perizinan yang diajukan	- jumlah SDM yang tersedia tidak sebanding dengan jumlah permohonan layanan yang masuk. - adanya <i>gap</i> waktu	- pemberlakuan mekanisme autoverifikasi jika 14 hari tidak ada respon verifikasi dari unit teknis. - memasang informasi tata waktu penyelesaian permohonan di

	pemenuhan kelengkapan oleh pemohon yang tidak tercatat di sistem. • belum ada kepastian waktu verifikasi online di unit teknis • <i>delay</i> waktu disposisi dokumen setelah dokumen didistribusikan ke TU Direktorat. • informasi tata waktu penyelesaian permohonan di <i>website</i> dan ruang layanan PTSP belum lengkap.	<i>website</i> dan ruang layanan PTSP • mengevaluasi tatacara verifikasi permohonan.	
3	Perilaku petugas pelayanan terkait menjawab pertanyaan yang disampaikan oleh pengguna layanan	• pengetahuan teknis yang dimiliki petugas layanan kurang optimal. • respon petugas tidak dapat memberikan informasi lengkap yang dibutuhkan pengguna layanan pada saat memberikan pelayanan.	• melaksanakan <i>capacity building</i> secara berkala. • membuat form untuk pendaftaran konsultasi teknis. • melibatkan petugas PTSP dalam bimtek. • masing-masing unit teknis menyusun jadwal piket untuk konsultasi teknis atau memberikan bimtek secara berkala.

BAB 4

SIMPULAN DAN SARAN

1. Simpulan

Berdasarkan survei yang dilakukan, diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- Survei ini dilakukan untuk mengukur kinerja petugas PTSP selama masa periode pada Semester 1 tahun 2024.
- Berdasarkan nilai total IKM semester 1 tahun 2024 (**80,02**) terdapat kenaikan nilai dibandingkan dengan semester 2 tahun 2023 (79,30). Berdasarkan standar nilai mengacu kepada Peraturan Menpanrb No. 14 Tahun 2017 maka nilai berada pada interval nilai 76,60 – 88,30 yang artinya kinerja unit pelayanan PTSP-KLHK berada di kategori **Baik**.
- Unsur ketiadaan pemberian imbalan layanan merupakan nilai yang tertinggi, yaitu 95,56 (sangat baik), sementara unsur dengan nilai terendah yaitu ketepatan waktu penyelesaian permohonan perijinan dengan nilai 66,16 (kurang baik).

2. Saran

Berdasarkan hasil pembahasan, berikut saran untuk meningkatkan nilai unsur-unsur yang masih rendah:

- a. memperbaharui dan melengkapi informasi standar pelayanan di website PTSP.
- b. membuat alur bisnis proses layanan yang informatif dan di pasang di ruang layanan PTSP.
- c. memberikan peningkatan kapasitas petugas untuk *service excellent*.
- d. membuat panduan atau video tata cara mengakses sistem PTSP.
- e. masing-masing unit teknis menyusun jadwal piket untuk konsultasi teknis atau memberikan bimtek secara berkala.
- f. pemberlakuan mekanisme autoverifikasi jika 14 hari tidak ada respon verifikasi dari unit teknis.
- g. memasang informasi tata waktu penyelesaian permohonan di website dan ruang layanan PTSP.
- h. mengevaluasi tatacara verifikasi permohonan.
- i. melaksanakan *capacity building* secara berkala.
- j. membuat form untuk pendaftaran konsultasi teknis.
- k. melibatkan petugas PTSP dalam bimtek.

LAMPIRAN

HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER I TAHUN 2024

(TOTAL RESPONDEN =1643)

(1) Jenis Kelamin

A. Laki-laki (1020)

B. Perempuan (623)

(2) Tingkat Pendidikan

A. SD (6)

B. SMP (5)

C. SMA (86)

D. Diploma (132)

E. S1 (1200)

S2 (196)

S3 (18)

(3) Pekerjaan

A. Swasta (1284)

B. Wirausaha (148)

C. PNS (62)

D. TNI (8)

E. Lainnya (141)

(4) Usia

A. 17-23 Tahun (71)

B. 24-29 Tahun (547)

C. 30-40 Tahun (672)

D. Diatas 40 Tahun (353)

(5) Jenis Perizinan yang diajukan di PTSP

A. Persetujuan Lingkungan (683)

B. Persetujuan Teknis Pemenuhan Baku Mutu Emisi (85)

C. Persetujuan Teknis Pemenuhan Baku Mutu Air Limbah (Pemanfaatam/Pembuangan Air Limbah) (318)

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, Ekspor, Pengangkutan Limbah B3 dan Impor Limbah Non B3) (272)

Registrasi Kompetensi Lingkungan (LPJP AMDAL, Registrasi Laboratorium Lingkungan dan Pencantuman Logo Ekolabel) (36)
Pengelolaan B3 (Registrasi B3 dan Rekomendasi Pengangkutan B3) (227)

(6) Menurut pendapat saudara, bagaimana kesesuaian persyaratan layanan permohonan diajukan dengan jenis pelayanannya?

- A. Sangat sesuai (421)
- B. Sesuai (1127)
- C. Kurang sesuai (77)
- D. Tidak sesuai (18)

(7) Menurut pendapat saudara bagaimana pemahaman terkait mekanisme dan prosedur layanan perizinan dan non perizinan bidang lingkungan hidup di PTSP?

- A. Sangat mudah dipahami (352)
- B. Mudah Dipahami (1004)
- C. Kurang Mudah (234)
- D. Tidak Mudah (53)

(8) Menurut pendapat saudara bagaimana ketepatan waktu penyelesaian permohonan sesuai jenis perizinan yang diajukan?

- A. Sangat tepat waktu (248)
- B. Tepat waktu (749)
- C. Kurang tepat waktu (463)
- D. Tidak tepat waktu (183)

(9) Menurut pengalaman saudara adakah permintaan imbalan/pungutan liar dalam layanan permohonan perizinan oleh petugas layanan?

- A. Tidak ada pungutan (1411)
- B. Jarang ada pungutan (184)
- C. Ada pungutan (36)
- D. Sering ada pungutan (12)

(10) Menurut pendapat saudara, bagaimana sistem online PTSP dalam mendukung proses permohonan perizinan ?

- A. Sangat Membantu (573)
- B. Membantu (940)
- C. Kurang membantu (108)
- D. Tidak membantu (22)

(11) Menurut pendapat saudara bagaimana kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan?

- A. Sangat kompeten (409)
- B. Kompeten (1131)
- C. Kurang kompeten (91)
- D. Tidak kompeten (12)

(12) Menurut pendapat saudara bagaimana kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?

- A. Sangat sopan dan ramah (440)
- B. Sopan dan ramah (1150)
- C. Kurang sopan dan ramah (42)
- D. Tidak sopan dan ramah (11)

(13) Menurut pendapat saudara, bagaimana perilaku petugas pelayanan terkait menjawab pertanyaan yang disampaikan oleh pengguna layanan?

- A. Sangat responsif (371)
- B. Responsif (1031)
- C. Kurang responsif (209)
- D. Tidak responsive (32)

(14) Menurut pendapat saudara, bagaimana kesesuaian produk hasil layanan yang diberikan dengan standar pelayanan?

- A. Sangat sesuai (369)
- B. Sesuai (1159)
- C. Kurang sesuai (104)
- D. Tidak sesuai (11)

(15) Menurut pendapat saudara, bagaimana penanganan pengaduan yang disampaikan oleh pengguna layanan?

- A. Sangat Baik (355)
- B. Baik (1126)
- C. Kurang Baik (138)
- D. Tidak Baik (24)

(16) Menurut pendapat saudara bagaimana kualitas sarana dan prasarana di PTSP KLHK?

- A. Sangat baik (399)
- B. Baik (1154)
- C. Kurang baik (78)
- D. Buruk (12)

(17) Menurut pendapat saudara, bagaimana pemberitahuan informasi status permohonan yang telah diterbitkan oleh PTSP KLHK?

A. Sangat jelas (371)

B. Jelas (1061)

C. Kurang jelas (167)

D. Tidak jelas (44)

(18) Menurut pengalaman saudara adakah diskriminasi layanan di PTSP KLHK?

A. Tidak ada (1280)

B. Jarang ada (291)

C. Ada (53)

D. Sering ada (19)



KEMENTERIAN LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN

SEKRETARIAT JENDERAL

KEPUTUSAN KEPALA BIRO UMUM SEKRETARIAT JENDERAL KEMENTERIAN LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN

NOMOR : 25 Tahun 2024

TENTANG:

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER I TAHUN 2024

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka evaluasi kepuasan masyarakat terhadap unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Bidang Lingkungan Hidup Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan Tahun 2024, maka dipandang perlu untuk dilakukan Survey Kepuasan Masyarakat;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana butir a, maka perlu menetapkan tim pelaksana Survey Kepuasan Masyarakat
- Mengingat : Surat Tugas Sekretaris Jenderal Kementerian LHK Nomor: ST.168/Setjen/Roum/Set.1/9/2016 tanggal 28 September 2016

MEMUTUSKAN,

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BIRO UMUM SEKRETARIAT JENDERAL KEMENTERIAN LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN TENTANG SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER I TAHUN 2024
- KESATU : Membentuk Tim Pelaksana Survey Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2024 dengan susunan sebagai berikut:
- Ketua : Rubiandono, S.Si, MPA (Koordinator Kelompok Kerja Pelaksanaan Administrasi PTSP)
- Anggota : 1. Ita Purnamasari, S.Si
2. Nina Wahyuni, SE
- KEDUA : Tim Pelaksana Survey Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2024, bertugas:
1. Menyusun dan melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat mulai tanggal 3 – 28 Juni 2024;
 2. Monitoring pengisian kuesioner;
 3. Menyusun pelaporan Survey Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2024.

- KETIGA : Biaya yang diperlukan sehubungan dengan ditetapkan
Keputusan ini dibebankan pada Anggaran DIPA Satker.
Sekretariat Jenderal Kementerian Lingkungan Hidup dan
Kehutanan Tahun 2024.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Jakarta
Pada tanggal : 31 Mei 2024
Plt. KEPALA BIRO UMUM,



SAMIDI
NIP. 19620721 198703 1 001

Tembusan :
1. Sekretaris Jenderal
2. Yang bersangkutan