



LAPORAN IKM

CATURWULAN

II

Pelayanan Terpadu Satu Pintu

**Kementerian Lingkungan Hidup/
Badan Pengendalian Lingkungan Hidup**



KATA PENGANTAR

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

Sebagai implementasi dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat, dengan ini Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kementerian Lingkungan Hidup/Badan Pengendalian Lingkungan Hidup (PTSP KLH/BPLH) secara berkala telah melaksanakan kegiatan survei kepuasan masyarakat sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Nilai IKM tersebut dapat terlihat kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dimana akan menjadi indikator kesiapan pemerintah dalam menghadapi persaingan serta menjadi pedoman dalam perbaikan data yang dilakukan melalui pengisian kuisioner secara daring pada laman <https://ptsp.kemenlh.go.id>.

Jakarta, 15 September 2025

Kepala Biro Umum,



Sasmita Nugroho

NIP. 19690705 199603 1 001

DAFTAR ISI

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

DAFTAR ISI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan dan Manfaat.....	2
1.3 Metode Pengumpulan Data.....	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	4
1.5 Penentuan Jumlah Responden.....	4

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden.....	5
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan.....	9
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut.....	10
2.4 Tren Nilai SKM.....	12

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA..... 13 |

BAB IV

KESIMPULAN..... 15 |

LAMPIRAN

1. Kuesioner.....	16
2. SK Pembentukan tim Survei Kepuasan Masyarakat.....	19

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik menurut UU No. 25 Tahun 2009 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 dan wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. 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. Pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik bertanggung jawab dan selalu berupaya untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

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. Kementerian Lingkungan Hidup/Badan Pengendalian Lingkungan Hidup (KLH/BPLH) selaku penyedia layanan publik melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang melayani kegiatan administrasi perizinan dan non perizinan 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 PTSP adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

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 memperoleh pelayanan dari aparatur

penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. 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

Maksud Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan publik yang telah diselenggarakan oleh Kementerian Lingkungan Hidup/Badan Pengendalian Lingkungan Hidup (KLH/BPLH) khususnya di PTSP selama Caturwulan II (Mei-Agustus)

Adapun tujuan kegiatan survei kepuasan masyarakat ini adalah sebagai berikut:

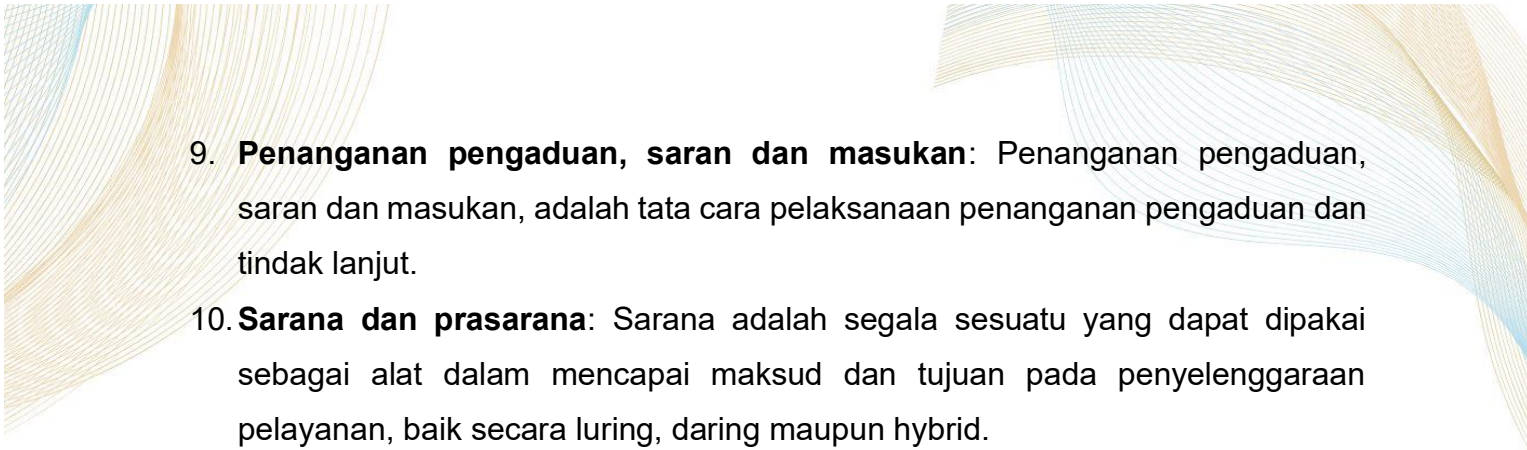
1. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap mutu dan kualitas pelayanan
2. Mengetahui tingkat kinerja pada level jenis perizinan dan menentukan peringkat kepuasan pada setiap unsur agar dapat digunakan sebagai acuan prioritas dalam melakukan perbaikan.
3. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
4. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
5. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei dilakukan dengan pendekatan metode kualitatif menggunakan pengukuran skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuisisioner (angka), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Skala likert 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.

Data diambil dari kuesioner kepuasan pelanggan yang diisi secara elektronik dan terintegrasi dengan sistem layanan online PTSP di laman <http://ptsp.menlhk.go.id>. Survey dilakukan terhadap sampel dari populasi data yang terdaftar di sistem PTSP Online sampai tahun 2025. Populasi didefinisikan sebagai seluruh pemohon yang mengajukan permohonan layanan di PTSP. Sampel diambil dengan metode random sampling sebanyak 1.233 pemohon. Kuesioner terdiri atas 13 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.

1. **Peran PTSP Online:** PTSP adalah Unit penyelenggara pelayanan publik dalam proses perizinan dan non perizinan.
2. **Kesesuaian 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.
3. **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.
4. **Waktu penyelesaian:** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis 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. **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.
7. **Kompetensi pelaksana:** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
8. **Perilaku pelaksana:** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

- 
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
 10. **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 bulan Mei- Agustus . Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 2 minggu dari 3 September – 15 September 2025.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Sampel diambil dengan metode random sampling sebanyak 1.233 pemohon.

BAB II

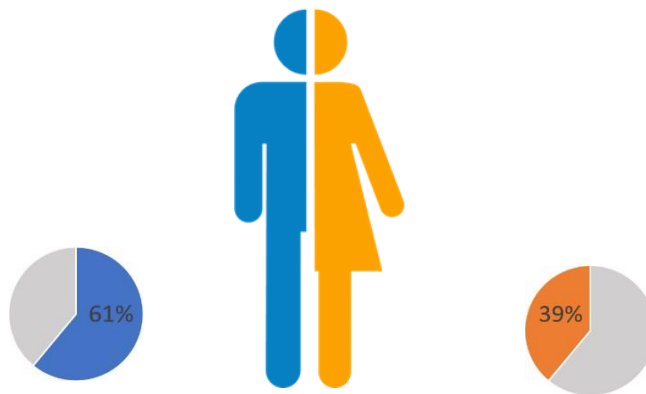
ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu **1.233** orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

A. Jenis Kelamin

Responden berdasarkan jenis kelamin Responden berdasarkan jenis kelamin didominasi oleh laki-laki sebanyak 750 orang dan untuk perempuan sebanyak 483 orang. Presentase responden adalah sebagai berikut.

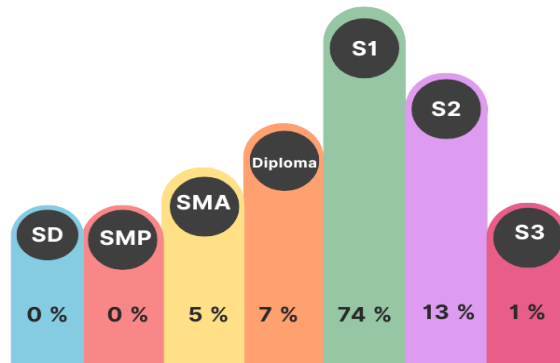


Gambar.1

B. Pendidikan

Sebaran responden yang telah mengikuti survei adalah yang berpendidikan SD sejumlah 5 orang selanjutnya diikuti tingkat SMP sejumlah 1 orang, tingkat SMA sejumlah 66 orang, tingkat Diploma sejumlah 86 orang, tingkat S1 sejumlah 909 orang, tingkat S2 sejumlah 159 orang dan tingkat S3 sebanyak 7 orang.

RESPONDEN BERDASARKAN PENDIDIKAN

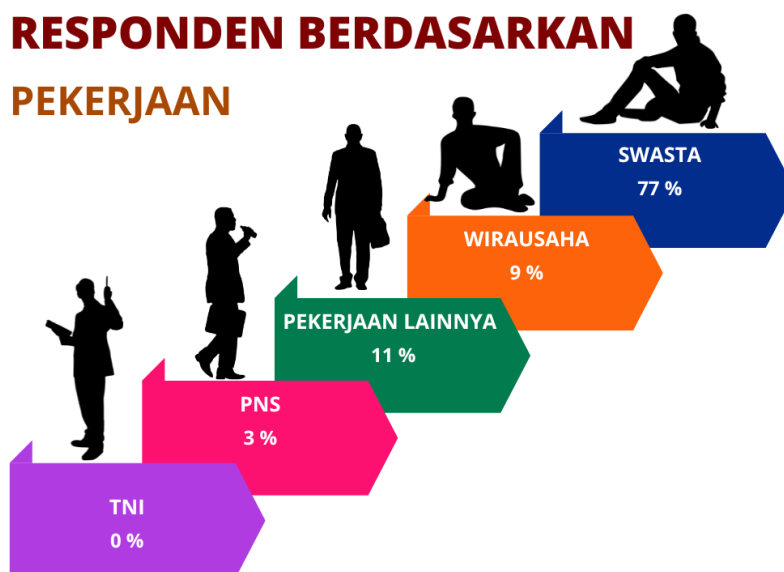


Gambar.2

C. Pekerjaan

Berdasarkan jenis pekerjaan, responden pekerja swasta mendominasi dalam pengisian survei, yakni sejumlah 947 orang responden, selanjutnya urutan kedua dalam klasifikasi jenis pekerjaan adalah 106 orang untuk pekerjaan wirausaha, urutan responden berikutnya yakni PNS sejumlah 40 orang, TNI sebanyak 3 Orang dan pekerjaan lainnya adalah 137.

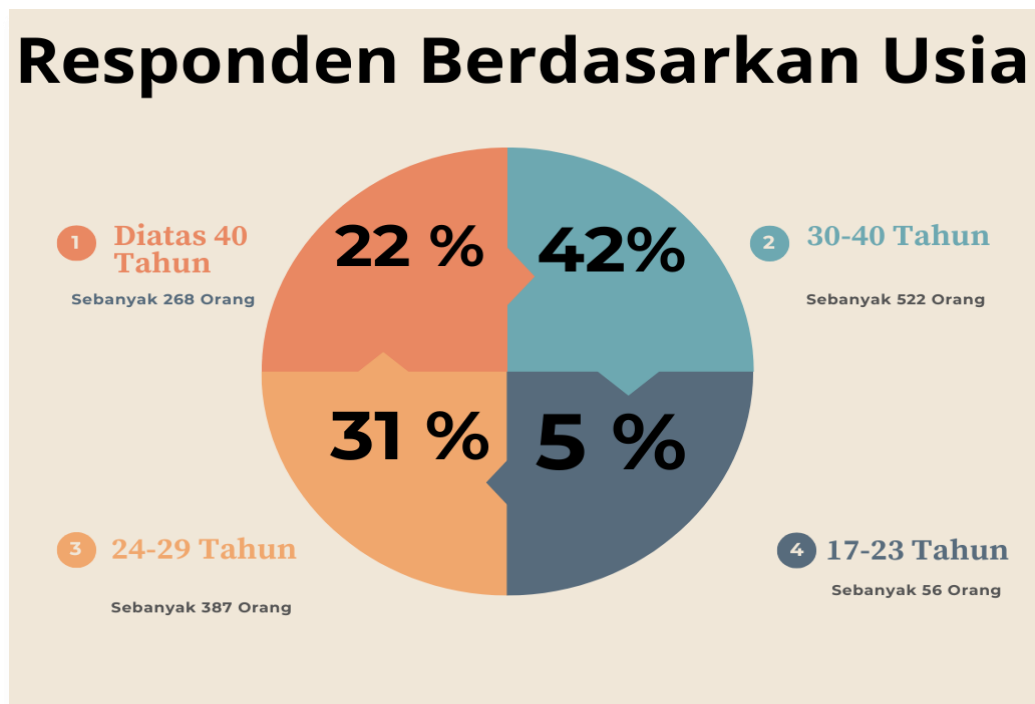
RESPONDEN BERDASARKAN PEKERJAAN



Gambar.3

D. Responden berdasarkan usia

Responden berdasarkan usia Berdasarkan karakteristik usia, sebagian besar responden berusia 30-40 tahun dimana terdapat 522 orang. Urutan selanjutnya secara beurutun, umur 24-29 tahun sebanyak 387 orang, diatas 40 tahun sebanyak 268 orang dan 17-23 tahun sebanyak 56 orang.



Gambar.4

E. Responden berdasarkan jenis layanan yang diajukan

Berdasarkan pengguna layanan di PTSP KLH/BPLH berikut tabel responden kuisioner

RESPONDEN BERDASARKAN JENIS LAYANAN			
No	Nama Layanan	Jumlah	Persentase
1	Persetujuan Lingkungan	442	36 %
2	Persetujuan Teknis Pemenuhan Baku Mutu Emisi	104	8 %
3	Persetujuan Teknis Pemenuhan Baku Mutu Air Limbah (Pemanfaatam/Pembuangan Air Limbah	233	19 %
4	Persetujuan Teknis Pembuangan air limbah yang dibuang ke Laut	25	2 %
5	Persetujuan teknis Pengelolaan Limbah B3 dan Rekomendasi Limbah B3	193	16 %
6	Registrasi Kompetensi Lingkungan	28	2 %
7	Pengelolaan B3	206	17 %
JUMLAH		1233	100%

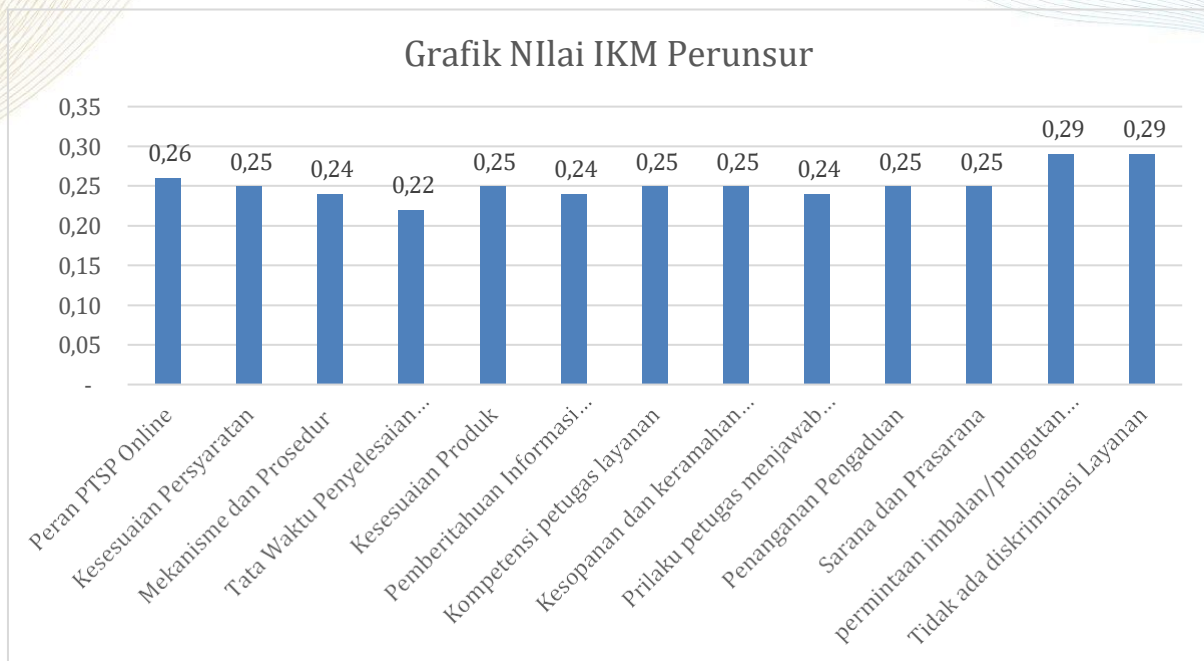
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No	Nilai Unsur Penilaian													
	Peran PTSP Online	Kesesuaian Persyaratan	Mekanisme dan Prosedur	Tata Waktu Penyelesaian Layanan	Kesesuaian Produk	Pemberitahuan Informasi status permohonan	Kompetensi petugas layanan	Kesopanan dan keramahan petugas layanan	Prilaku petugas menjawab pertanyaan	Penanganan Pengaduan	Sarana dan Prasarana	permintaan imbalan/pungutan liar	Tidak ada diskriminasi Layanan	Jumlah Responden
Nilai Unsur	4158	4070	3915	3526	3962	3905	3990	4053	3877	3934	4027	4686	4668	1233
NRR	3,37	3,30	3,18	2,86	3,21	3,17	3,24	3,29	3,14	3,19	3,27	3,80	3,79	
IKM Perunsur	0,26	0,25	0,24	0,22	0,25	0,24	0,25	0,25	0,24	0,25	0,25	0,29	0,29	
IKM RATA RATA	3,29													
NILAI MUTU	B													

Tabel: Perbandingan Nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat Caturwulan I dan Caturwulan II Tahun 2025 (Skala 100)

No	Unsur Layanan	Nilai IKM Caturwulan I Tahun 2025	Nilai IKM Caturwulan II Tahun 2025
1	Peran sistem PTSP <i>online</i>	85,20	84,31
2	Persyaratan layanan	83,44	82,52
3	Mekanisme dan prosedur layanan	80,24	79,38
4	Ketepatan waktu penyelesaian permohonan	72,07	71,49
5	Kesesuaian standar pelayanan	80,94	80,33
6	Transparansi informasi status layanan	80,28	79,18
7	Kompetensi petugas layanan	81,48	80,90
8	Kesopanan dan keramahan petugas layanan	82,92	82,18
9	Responsivitas petugas layanan	79,82	78,61
10	Penanganan pengaduan	80,94	79,76
11	Sarana dan prasarana	81,98	81,65
12	Tidak Adanya Permintaan imbatan/pungutan liar	95,45	95,01
13	Tidak adanya diskriminasi layanan	94,85	94,62

Gambar: Grafik Nilai IKM Perunsur



Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Hasil survei menunjukkan bahwa nilai kinerja yang diperoleh bervariasi untuk setiap unsur yang dinilai. Dari 13 unsur yang digunakan sebagai variabel penilaian, diperoleh hasil 1 unsur dengan mutu kurang baik yaitu tata waktu penyelesaian. Dan 2 unsur dengan nilai sangat baik yaitu permintaan imbalan/ pungutan liar dan tidak ada diskriminasi layanan. Unsur yang memperoleh nilai tertinggi adalah ketiadaan pemberian imbalan layanan dan tidak ada diskriminasi layanan dengan nilai 0.29. Nilai IKM terendah adalah ketepatan waktu penyelesaian permohonan perijinan dengan nilai 0,22.

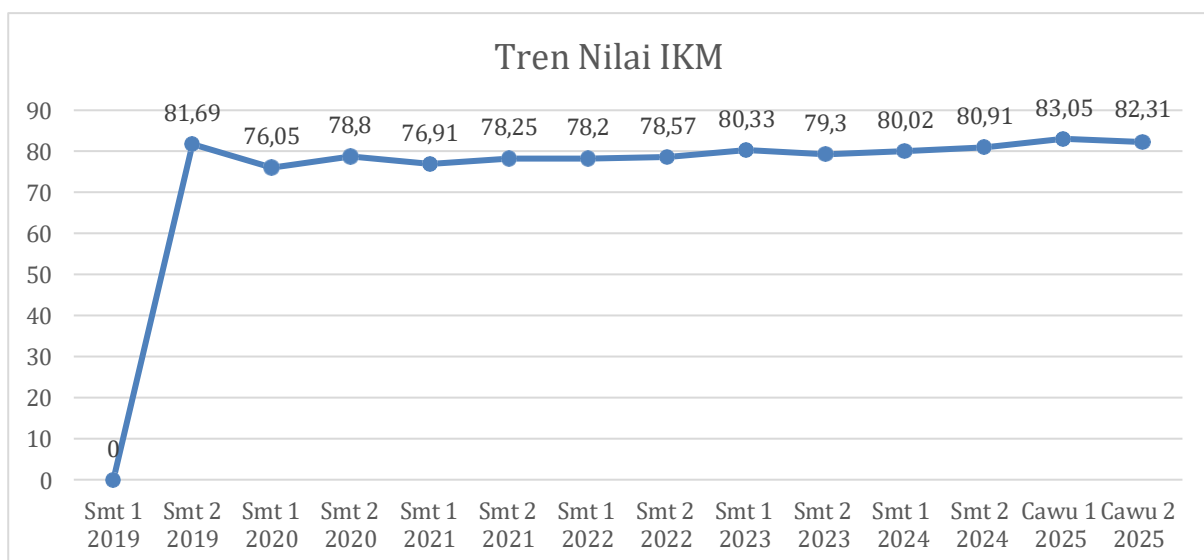
Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan penyederhanaan persyaratan layanan, informasi yang jelas untuk setiap jenis layanan dan meningkatkan keterampilan komunikasi petugas, serta memperbaiki alur pelayanan agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh pengguna. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah kami susun untuk perbaikan layanan kedepan

NO	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Persyaratan	- Membuatkan format surat permohonan yang sudah terstandar - Persyaratan di lengkapi dengan petunjuk pengisian untuk memudahkan pemohonan memenuhi persyaratan	November 2025	Unit Teknis
2	Tata Waktu Penyelesaian	- memasang informasi tata waktu penyelesaian permohonan di website dan ruang layanan PTSP - mengevaluasi tatacara verifikasi permohonan dan memperbaiki SLA permohonan di masing masing unit teknis	November 2025	Unit Teknis
3	informasi status permohonan yang telah diterbitkan oleh PTS	Memaastikan semua permohonan teregistrasi di ptsp sehingga ketika permohonan sudah terbit bisa dipastikan bisa kami update dan terinformasi ke pemohon	September 2025	PTSP KLH/BPLH
4	perilaku petugas	- Memberikan bimbingan teknis untuk petugas	September 2025	Unit Teknis dan PTSP

	pelayanan terkait menjawab pertanyaan yang disampaikan oleh pengguna layanan	layanan terkait informasi umum yang sering ditanyakan oleh pengguna layanan - Membuatkan FAQ untuk pertanyaan yang sering di pertanyakan pemohon		KLH/BPLH
--	---	--	--	----------

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan pengguna layanan PTSP KLH/BPLH dapat dilihat melalui grafik berikut :



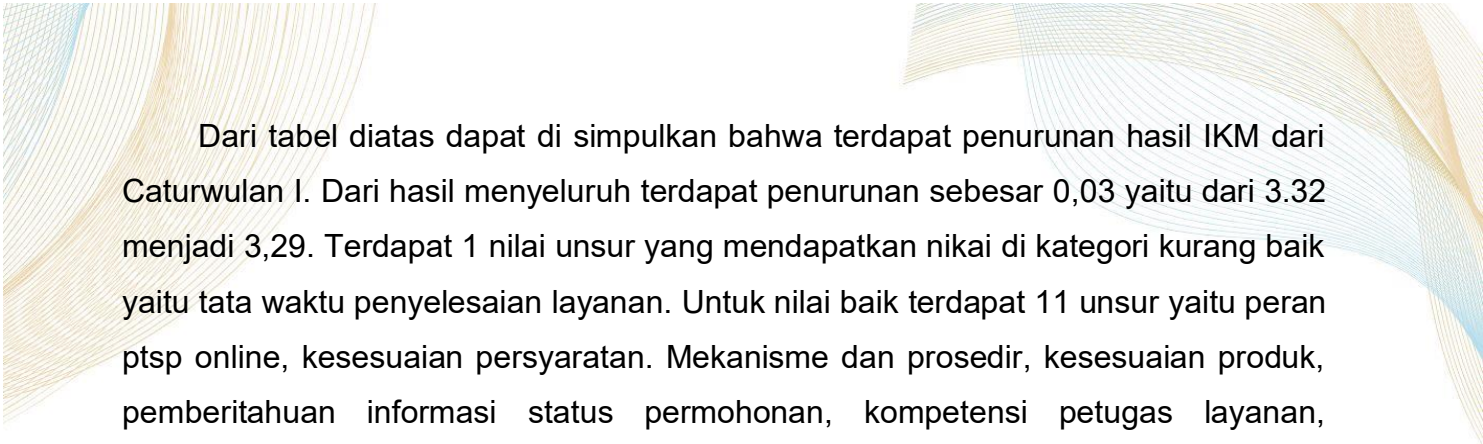
Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa PTSP KLH/BPLH telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh PTSP KLH/BPLH periode caturwulan I dan caturwulan II menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

No	Jenis Unsur	CAWU I Tahun 2025	CAWU II Tahun 2025
1	Peran PTSP Online	3,41	3,37
2	Kesesuaian Persyaratan	3,34	3,30
3	Mekanisme dan Prosedur	3,21	3,18
4	Tata Waktu Penyelesaian Layanan	2,88	2,86
5	Kesesuaian Produk	3,24	3,21
6	Pemberitahuan Informasi status permohonan	3,21	3,17
7	Kompetensi petugas layanan	3,26	3,24
8	Kesopanan dan keramahan petugas layanan	3,32	3,29
9	Prilaku petugas menjawab pertanyaan	3,19	3,14
10	Penanganan Pengaduan	3,24	3,19
11	Sarana dan Prasarana	3,28	3,27
12	permintaan imbalan/pungutan liar	3,82	3,80
13	Tidak ada diskriminasi Layanan	3,79	3,79
HASIL IKM		3,32	3,29



Dari tabel diatas dapat di simpulkan bahwa terdapat penurunan hasil IKM dari Caturwulan I. Dari hasil menyeluruh terdapat penurunan sebesar 0,03 yaitu dari 3.32 menjadi 3,29. Terdapat 1 nilai unsur yang mendapatkan nilai di kategori kurang baik yaitu tata waktu penyelesaian layanan. Untuk nilai baik terdapat 11 unsur yaitu peran ptsp online, kesesuaian persyaratan. Mekanisme dan prosedur, kesesuaian produk, pemberitahuan informasi status permohonan, kompetensi petugas layanan, kesopanan dan keramahan petugas layanan, perilaku petugas menjawab pertanyaan dan penanganan pengaduan. Selain itu juga terdapat 2 unsur dengan nilai sangat baik yaitu permintaan imbalan/ pungutan liar dan tidak adanya diskriminasi layanan.

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) selama caturwulan II periode Mei- Agustus 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 1233 orang mengisi IKM pada ptsp.kemenvh.go.id di caturwulan II tahun 2025.
- Pelaksanaan pelayanan publik Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kementerian Lingkungan Hidup/Badan Pengendalian Lingkungan Hidup secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 3,29.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu tata waktu penyelesaian layanan dengan nilai 2,86 dengan nilai kurang baik

LAMPIRAN

1. Kuesioner

HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT CATURWULAN I TAHUN 2025

Total Responden: 1.233

(1) Jenis Kelamin

- a. Laki-laki (750)
- b. Perempuan (483)

(2) Tingkat Pendidikan

- a. SD (5)
- b. SMP (1)
- c. SMA (66)
- d. Diploma (86)
- e. S1 (909)
- f. S2 (159)
- g. S3 (7)

(3) Pekerjaan

- a. Swasta (947)
- b. Wirausaha (106)
- c. PNS (40)
- d. TNI (3)
- e. Lainnya (137)

(4) Usia

- a. 17-23 Tahun (56)
- b. 24-29 Tahun (387)
- c. 30-40 Tahun (522)
- d. Di atas 40 Tahun (268)

(5) Jenis Perizinan yang Diajukan di PTSP

- a. Persetujuan lingkungan (442)
- b. Persetujuan Teknis Pembuangan Emisi (104)
- c. Persetujuan Teknis Pemenuhan Baku Mutu Air Limbah (Pemanfaatan/Pembuangan Air Limbah) (233)
- d. Persetujuan Teknis Pemenuhan Baku Mutu Air Limbah yang Dibuang ke Laut (25)
- e. Persetujuan Teknis di Bidang Pengelolaan Limbah B3 (Pemanfaatan, Pengumpulan, Pengolahan, Dumping, Landfill, & Rekomendasi Pengangkutan Limbah B3 dan Impor Limbah Non B3) (193)
- f. Registrasi Kompetensi Lingkungan (LPJP AMDAL, Registrasi Laboratorium Lingkungan dan Pencantuman Logo Ekolabel (28
- g. Pengelolaan B3 (Registrasi B3 & Rekomendasi Pengangkutan B3) (208)

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

- a. Sangat Puas (547)
- b. Puas (609)
- c. Tidak Puas (66)
- d. Sangat Tidak Puas (11)

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

- a. Sangat Puas (445)
- b. Puas (721)
- c. Tidak Puas (60)
- d. Sangat Tidak Puas (7)

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

- a. Sangat Puas (385)
- b. Puas (707)
- c. Tidak Puas (113)
- d. Sangat Tidak Puas (28)

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

- a. Sangat Puas (284)
- b. Puas (581)
- c. Tidak Puas (279)
- d. Sangat Tidak Puas (89)

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

- a. Sangat Puas (360)
- b. Puas (786)
- c. Tidak Puas (77)
- d. Sangat Tidak Puas (10)

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

- a. Sangat Puas (366)
- b. Puas (727)
- c. Tidak Puas (120)
- d. Sangat Tidak Puas (20)

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

- a. Sangat Puas (367)
- b. Puas (795)
- c. Tidak Puas (66)
- d. Sangat Tidak Puas (5)

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

- a. Sangat Puas (394)
- b. Puas (803)
- c. Tidak Puas (32)
- d. Sangat Tidak Puas (4)

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

- a. Sangat Puas (358)
- b. Puas (707)
- c. Tidak Puas (156)
- d. Sangat Tidak Puas (12)

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

- a. Sangat Puas (350)
- b. Puas (780)
- c. Tidak Puas (91)
- d. Sangat Tidak Puas (12)

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

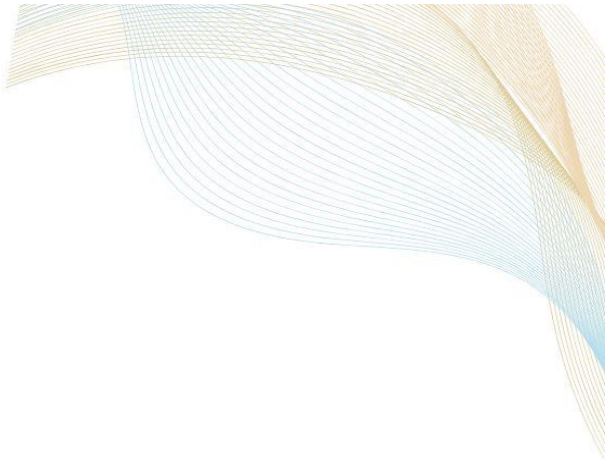
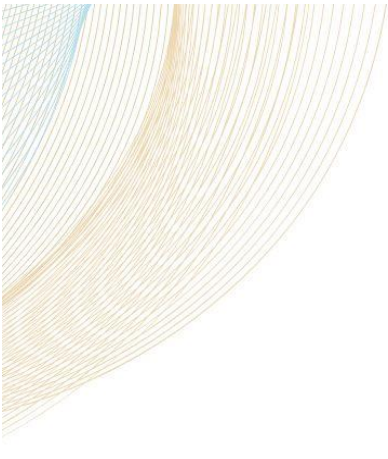
- a. Sangat Puas (390)
- b. Puas (785)
- c. Tidak Puas (54)
- d. Sangat Tidak Puas (4)

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

- a. Tidak ada pungutan (1017)
- b. Jarang ada pungutan (188)
- c. Ada pungutan (23)
- d. Sering ada pungutan (5)

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

- a. Tidak ada (1009)
- b. Jarang ada (187)
- c. Ada (31)
- d. Sering ada (6)



SK PEMBENTUKAN TIM



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

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

Nomor: 09 Tahun 2025

TENTANG:

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT CATURWULAN II TAHUN 2025

- Menimbang : a. Bahwa dalam rangka evaluasi kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Bidang Lingkungan Hidup Kementerian Lingkungan Hidup/Badan Pengendalian Lingkungan Hidup Tahun 2025, maka dipandang perlu untuk dilakukasn Survei Kepuasan Masyarakat;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana butir a, maka perlu menetapkan tim Survei Kepuasan Masyarakat

MEMUTUSKAN

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

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

Ketua : Susetyo Pramono

Anggota : Gita Agustrina

Mariam Mariah

Rini Purnama Sari

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

1. Menyusun dan melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat mulai tanggal 3 September- 15 September 2025;
2. Monitoring Pengisian Kuesioner;
3. Menyusun pelaporan Survei Kepuasan Masyarakat Caturwulan II 2025

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

Ditetapkan di : Jakarta

Pada Tanggal : 29 Agustus 2025

KEPALA BIRO UMUM,



Sasmita Nugroho
NIP: 196907051996031001