



Kementerian Lingkungan Hidup/
Badan Pengendalian Lingkungan Hidup
Pusat Pengendalian Lingkungan Hidup
Sulawesi dan Maluku

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT FEBRUARI - APRIL 2025

**SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DAN
SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI**



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya, Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Pusat Pengendalian Lingkungan Hidup Sulawesi dan Maluku (Februari – April 2025) yang mencakup Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dan Survei Persepsi Anti Korupsi, dapat disusun dan diselesaikan dengan baik.

Laporan ini merupakan wujud komitmen kami dalam menjalankan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), melalui upaya evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik serta penguatan integritas dalam pelaksanaan tugas. Survei ini bertujuan untuk menggali persepsi masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Pusdal LH Sulawesi dan Maluku, serta memetakan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap upaya pencegahan praktik korupsi di lingkungan kerja kami.

Hasil survei ini diharapkan menjadi bahan refleksi dan dasar dalam penyusunan strategi peningkatan pelayanan publik yang lebih efektif, responsif, dan berintegritas. Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada seluruh pihak yang telah berpartisipasi dalam survei ini, serta kepada tim pelaksana yang telah bekerja dengan sungguh-sungguh dalam pengumpulan, pengolahan, dan penyusunan laporan.

Akhir kata, kami berharap laporan ini dapat memberikan manfaat bagi peningkatan kinerja organisasi serta menjadi pijakan dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan bebas dari korupsi di masa yang akan datang.

Makassar, 30 April 2025

Kepala Pusat,



Dr. Azri Rasul, S.K.M., M.Si., M.H.

NIP. 19710516 199803 1 001

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I KUISIONER SURVEI	1
BAB II METODOLOGI SURVEI	5
A. Kriteria Responden	5
B. Metode Pencacahan	8
C. Metode Pengolahan Data dan Analisis.....	9
BAB III PENGOLAHAN SURVEI	10
A. Analisis Hasil Survei	10
B. Hasil Survei Tingkat Kepuasan Publik Pusdal LH Sulawesi dan Maluku.....	13
BAB IV DATA SURVEI.....	16
A. Data Responden.....	16
B. Data Dukung Lainnya.....	20

BAB I

KUISIONER SURVEI

Sebagai bagian dari implementasi Reformasi Birokrasi, pembangunan Zona Integritas (ZI) merupakan langkah strategis untuk mendorong unit kerja pemerintah mewujudkan Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM). Sesuai dengan Surat Edaran Menteri PANRB Nomor 4 Tahun 2023, pembangunan ZI menitikberatkan pada perbaikan nyata di enam area perubahan, dan komponen hasil melalui Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK). Survei ini merupakan bentuk keterlibatan aktif masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai pelayanan yang diberikan oleh Pusat Pengendalian Lingkungan Hidup Sulawesi dan Maluku (Pusdal LH Sulawesi dan Maluku), sekaligus menjadi alat evaluasi internal guna perbaikan berkelanjutan serta penguatan integritas birokrasi.

A. Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)

SPKP mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Kuisisioner SPKP disusun berdasarkan indikator layanan publik yang mengacu pada prinsip transparansi, kemudahan, efektivitas, dan responsivitas, sebagaimana diamanatkan dalam kebijakan pembangunan ZI. Delapan pertanyaan dalam SPKP meliputi:

1. Informasi pelayanan yang tersedia di Pusdal LH Sulawesi dan Maluku melalui media elektronik maupun non elektronik
2. Persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan oleh Pusdal LH Sulawesi dan Maluku
3. Kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan di Pusdal LH Sulawesi dan Maluku
4. Jangka Waktu pelayanan yang diperlukan dalam menyelesaikan pelayanan pada Pusdal LH Sulawesi dan Maluku
5. Tarif/biaya dalam pelayanan yang ditetapkan oleh Pusdal LH Sulawesi dan Maluku
6. Kualitas sarana dan prasarana pendukung dalam pelayanan yang disediakan oleh Pusdal LH Sulawesi dan Maluku
7. Respon petugas melakukan pelayanan di Pusdal LH Sulawesi dan Maluku
8. Layanan konsultasi pengaduan yang disediakan oleh Pusdal LH Sulawesi dan Maluku

Indikator-indikator tersebut sangat relevan dengan penilaian area perubahan "Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik" dalam pembangunan ZI, serta mendukung upaya pencapaian nilai indeks pelayanan yang objektif dan terukur.

B. Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK)

SPAK merupakan instrumen untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap integritas pelayanan publik, dan menjadi refleksi dari area perubahan Penguatan Pengawasan dan Penguatan Akuntabilitas Kinerja, sebagaimana diatur dalam SE Menteri PANRB No. 4/2023. Lima pertanyaan dalam kuisisioner SPAK bertujuan mengidentifikasi potensi korupsi dalam bentuk:

1. Tidak ada diskriminasi pelayanan pada Pusdal LH Sulawesi dan Maluku
2. Tidak ada pelayanan yang dilakukan diluar prosedur/kecurangan pelayanan pada Pusdal LH Sulawesi dan Maluku
3. Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas di luar ketentuan yang berlaku pada Pusdal LH Sulawesi dan Maluku
4. Tidak ada pungutan liar (pungli) pada pelayanan di Pusdal LH Sulawesi dan Maluku Sulawesi
5. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada pelayanan di Pusdal LH Sulawesi dan Maluku Sulawesi

Kelima aspek tersebut adalah indikator penting dalam pengawasan internal dan eksternal terhadap budaya anti korupsi yang sejalan dengan pembangunan Zona Integritas.

Kuesioner Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) yang diterapkan di Pusdal LH Sulawesi dan Maluku merupakan instrumen penting dalam menilai implementasi pelayanan publik yang bersih, transparan, dan akuntabel. SPKP terdiri dari delapan pertanyaan yang mencerminkan prinsip-prinsip layanan prima, seperti keterbukaan informasi, kemudahan prosedur, kepastian waktu, serta responsivitas petugas. Sementara itu, SPAK berisi lima indikator yang menyoroti integritas layanan, seperti ketiadaan diskriminasi, pelayanan di luar prosedur, pungutan liar, gratifikasi, hingga percaloan. Kedua survei ini menggunakan pendekatan penilaian langsung dari masyarakat sebagai pengguna layanan, dengan sistem skala penilaian tertentu yang menghasilkan data kuantitatif yang objektif.

Dari hasil pelaksanaan kedua survei tersebut, diperoleh gambaran umum bahwa layanan di Pusdal LH Sulawesi dan Maluku telah berjalan sesuai prinsip transparansi dan bebas dari praktik penyimpangan. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dinilai cukup baik, dengan mayoritas responden menyatakan prosedur pelayanan mudah diakses, informasi tersedia dengan jelas, serta petugas merespons dengan cepat dan ramah. Dalam aspek anti korupsi, sebagian besar responden tidak menemukan adanya praktik gratifikasi, pungli, maupun percaloan. Temuan ini menjadi dasar bagi P3E untuk terus menjaga dan meningkatkan kualitas layanan, serta memperkuat integritas birokrasi dalam mendukung keberhasilan pembangunan Zona Integritas menuju WBK dan WBBM.

C. Form Survei Kepuasan Masyarakat/Publik Pusdal LH Sulawesi dan Maluku

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT WILAYAH SULAWESI DAN MALUKU PADA LAYANAN PUSAT PENGENDALIAN LINGKUNGAN HIDUP SULAWESI DAN MALUKU (PUSDAL LH SULAWESI DAN MALUKU) TAHUN 2025

PROFIL RESPONDEN

Nama Lengkap :
 Jenis Kelamin : 1. Laki-laki 2. Perempuan
 Pendidikan : 1. SD 3. SMA 5. S2
 2. SMP 4. S1 6. S3
 Pekerjaan : 1. PNS 3. POLRI 5. Wirausaha
 2. TNI 4. Swasta
 Daerah Asal (Provinsi) : 1. Sulawesi Utara 3. Sulawesi Selatan 5. Sulawesi Tenggara 7. Maluku Utara
 2. Gorontalo 4. Sulawesi Tengah 6. Sulawesi Barat 8. Maluku
 Jenis Layanan yang diterima : 1. Permohonan Data dan Informasi
 2. Penyediaan Narasumber
 3. Konsultasi / Asistensi
 4. Lainnya
 No. HP/WA :
 Email :

PENDAPAT RESPONDEN TERHADAP LAYANAN

A. Pertanyaan Terkait Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)

- Bagaimana pendapat saudara tentang informasi pelayanan melalui media elektronik maupun non elektronik yang diberikan Pusdal LH Sulawesi dan Maluku
 Tidak sesuai 1 2 3 4 5 Sangat sesuai
- Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan Pusdal LH Sulawesi dan Maluku
 Tidak sesuai 1 2 3 4 5 Sangat sesuai
- Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan yang diberikan Pusdal LH Sulawesi dan Maluku
 Tidak mudah 1 2 3 4 5 Sangat mudah
- Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu pelayanan Pusdal LH Sulawesi dan Maluku
 Tidak cepat 1 2 3 4 5 Sangat cepat
- Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas Pusdal LH Sulawesi dan Maluku dalam memberikan pelayanan
 Tidak kompeten 1 2 3 4 5 Sangat kompeten
- Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas Pusdal LH Sulawesi dan Maluku dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
 Tidak sopan dan ramah 1 2 3 4 5 Sangat sopan dan ramah
- Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana Pusdal LH Sulawesi dan Maluku
 Buruk 1 2 3 4 5 Sangat baik
- Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan Pusdal LH Sulawesi dan Maluku
 Tidak ada 1 2 3 4 5 Dikelola dengan baik

B. Pertanyaan Terkait Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK)

1. Bagaimana pendapat saudara atas pernyataan bahwa tidak ada diskriminasi pada pelayanan yang diberikan oleh Pusdal LH Sulawesi dan Maluku.
Tiidak setuju 1 2 3 4 5 Sangat setuju
2. Bagaimana pendapat saudara atas pernyataan bahwa tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pada pelayanan yang diberikan oleh Pusdal LH Sulawesi dan Maluku.
Tiidak setuju 1 2 3 4 5 Sangat setuju
3. Bagaimana pendapat saudara atas pernyataan bahwa tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku pada pelayanan yang diberikan oleh Pusdal LH Sulawesi dan Maluku.
Tiidak setuju 1 2 3 4 5 Sangat setuju
4. Bagaimana pendapat saudara atas pernyataan bahwa tidak ada pungutan liar (pungli) pada pada pelayanan yang diberikan oleh Pusdal LH Sulawesi dan Maluku.
Tiidak setuju 1 2 3 4 5 Sangat setuju
5. Bagaimana pendapat saudara atas pernyataan bahwa tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada pada pelayanan yang diberikan oleh Pusdal LH Sulawesi dan Maluku.
Tiidak setuju 1 2 3 4 5 Sangat setuju

SARAN DAN MASUKAN

--

BAB II METODOLOGI SURVEI

A. Kriteria Responden

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), termasuk di dalamnya Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK), dilakukan dengan metode pengisian kuisioner secara mandiri oleh responden dan melalui online yaitu pengisian survei melalui barcode. Survei ini dilaksanakan secara berkala di beberapa kegiatan yang dilaksanakan oleh P3E Sulawesi Maluku, baik melalui pembinaan maupun saat berkoordinasi dengan berbagai pemangku kepentingan di bidang lingkungan hidup dan kehutanan Wilayah Sulawesi Maluku.

Adapun kriteria responden dalam pelaksanaan survei ini mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPANRB) Nomor 90 Tahun 2021, yakni:

1. Merupakan penerima layanan publik, atau individu yang pernah menerima pelayanan langsung dari aparatur penyelenggara di lingkungan Pusdal LH Sulawesi dan Maluku.
2. Pengisian kuisioner dilakukan secara mandiri, tanpa intervensi pihak manapun, baik melalui perangkat digital seperti handphone, laptop, maupun komputer.
3. Jumlah minimum responden dalam pelaksanaan survei ini tidak kurang dari 30 orang, sesuai ketentuan PermenPANRB No. 90/2021.
4. Dalam menentukan jumlah sampel, digunakan tabel Krejcie dan Morgan sebagaimana diatur dalam PermenPANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, guna memastikan proporsionalitas jumlah responden terhadap populasi pengguna layanan.

Melalui pemilihan responden dengan kriteria tersebut, hasil survei diharapkan dapat menggambarkan tingkat kepuasan dan persepsi publik secara objektif dan akurat, serta menjadi dasar evaluasi terhadap kualitas layanan dan integritas penyelenggara pelayanan di Pusdal LH Sulawesi dan Maluku. Untuk memudahkan dalam perhitungan dapat

menggunakan tabel sample dari Krejcie and Morgan seperti yang tercantum dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Adapun tabelnya sebagai berikut :

Table Krejcie dan Morgan

Populasi (n)	Sampel (n)	Populasi (n)	Sampel (n)	Populasi (n)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302

25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	340	181	2600	331
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

Kriteria yang digunakan pada saat melakukan survei kepuasan publik pada Pusat Pengendalian Pembangunan Ekoregion Sulawesi dan Maluku mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik meliputi kriteria yang menjelaskan latar belakang serta karakteristik demografis dan geografis dari para responden yang berpartisipasi dalam survei. Berikut ini adalah rincian dan pembahasan dari profil responden yang digunakan:

1. Jenis kelamin

Responden diklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin menjadi dua kategori yaitu

- 1) Laki-laki, dan
- 2) Perempuan

Klasifikasi ini penting untuk menganalisis perbedaan persepsi atau kebutuhan antara laki-laki dan perempuan terhadap layanan yang diberikan. Hal ini juga membantu dalam menyusun kebijakan berbasis gender (gender-responsive).

2. Tingkat Pendidikan

Responden dikelompokkan berdasarkan jenjang pendidikan terakhir yang ditempuh:

- 1) SD (Sekolah Dasar)
- 2) SMP (Sekolah Menengah Pertama)
- 3) SMA (Sekolah Menengah Atas)
- 4) S1 (Sarjana)
- 5) S2 (Magister)
- 6) S3 (Doktor)

Informasi ini penting untuk melihat sejauh mana latar belakang pendidikan memengaruhi pemahaman atau persepsi terhadap layanan yang diterima. Juga dapat digunakan untuk menyesuaikan metode penyampaian informasi sesuai dengan tingkat literasi responden.

3. Jenis Pekerjaan

Kategori pekerjaan meliputi

- 1) PNS (Pegawai Negeri Sipil)
- 2) TNI (Tentara Nasional Indonesia)
- 3) POLRI (Kepolisian Negara Republik Indonesia)
- 4) Swasta
- 5) Wirausaha

Kategori ini memberikan gambaran mengenai latar belakang profesional responden, yang bisa berpengaruh terhadap kebutuhan, preferensi, dan harapan mereka terhadap layanan. Misalnya, PNS mungkin lebih familiar dengan prosedur birokrasi dibandingkan wirausaha.

4. Daerah Asal (Provinsi)

Responden berasal dari berbagai provinsi di wilayah timur Indonesia, antara lain:

- 1) Sulawesi utara
- 2) Gorontalo
- 3) Sulawesi Selatan
- 4) Sulawesi Tengah
- 5) Sulawesi Tenggara
- 6) Sulawesi Barat
- 7) Maluku Utara
- 8) Maluku

5. Jenis Layanan Yang Diterima

Jenis layanan yang diakses oleh responden dibagi menjadi empat kategori utama:

- 1) Permohonan Data dan Informasi
- 2) Penyediaan Narasumber
- 3) Konsultasi / Asistensi
- 4) Lainnya (dapat diisi sesuai kebutuhan spesifik responden)

Informasi ini digunakan untuk mengidentifikasi jenis layanan yang paling banyak digunakan, serta mengukur kepuasan dan efektivitas masing-masing jenis layanan. Kategori “Lainnya” memberikan fleksibilitas untuk menangkap layanan yang tidak masuk dalam kategori utama.

Kriteria responden ini memberikan kerangka dasar dalam memahami karakteristik partisipan survei. Dengan mempertimbangkan dimensi demografis, geografis, dan jenis layanan yang diterima, analisis yang dilakukan dapat lebih mendalam dan relevan. Profil ini juga sangat penting dalam menyusun rekomendasi kebijakan atau peningkatan layanan yang lebih tepat sasaran.

B. Metode Pencacahan

Metode pencacahan dalam Survei Kepuasan Publik (SKP) Pusdal LH Sulawesi dan Maluku menggunakan pendekatan sampling, karena survei tidak mencakup seluruh populasi pengguna layanan. Teknik yang digunakan bersifat non-probability sampling, terutama purposive sampling, di mana responden dipilih berdasarkan keterlibatan langsung dalam proses layanan serta kesediaannya untuk berpartisipasi. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan hasil yang relevan dengan kondisi riil pengguna layanan instansi.

Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner standar KemenPAN-RB yang disebarkan baik secara online (menggunakan Google Form atau Microsoft Form) maupun offline (dalam bentuk cetak). Kuesioner mencakup delapan unsur pelayanan publik, seperti kejelasan prosedur, waktu pelayanan, biaya, dan kompetensi petugas. Pencacahan berlangsung selama periode tertentu dan dilakukan oleh tim survei internal yang telah ditunjuk.

Data yang dikumpulkan dari hasil pencacahan diolah menjadi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang memberikan gambaran kuantitatif atas mutu layanan yang diberikan oleh instansi. Meskipun metode ini memiliki keterbatasan dalam hal generalisasi, pencacahan tetap mampu menggambarkan persepsi mayoritas pengguna layanan, serta menjadi dasar perbaikan pelayanan publik di lingkungan Pusdal LH Sulawesi dan Maluku.

C. Metode Pengolahan Data dan Analisis

Hasil pengolahan data dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 8 (delapan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki pertimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$$

Selanjutnya menkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Pusdal LH Sulawesi dan Maluku dapat dilihat pada tabel berikut:

Respon	Norma Skor	
	Skala 0 – 100	Skala 1- 5
A (Sangat Puas)	81 – 100	5
B (Puas)	61 – 80	4
C (Netral)	41 – 80	3
D (Tidak Puas)	21 – 40	2
E (Sangat Tidak Puas)	0 – 20	1

Sedangkan untuk memudahkan interpretasi terhadap nilai survei kepuasan publik yaitu antara 20-100, maka penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar, dengan rumus berikut:

$$\text{Nilai rata2 Survei Kepuasan Publik Bagian/Bidang pelayanan} \times 20$$

BAB III

PENGOLAHAN SURVEI

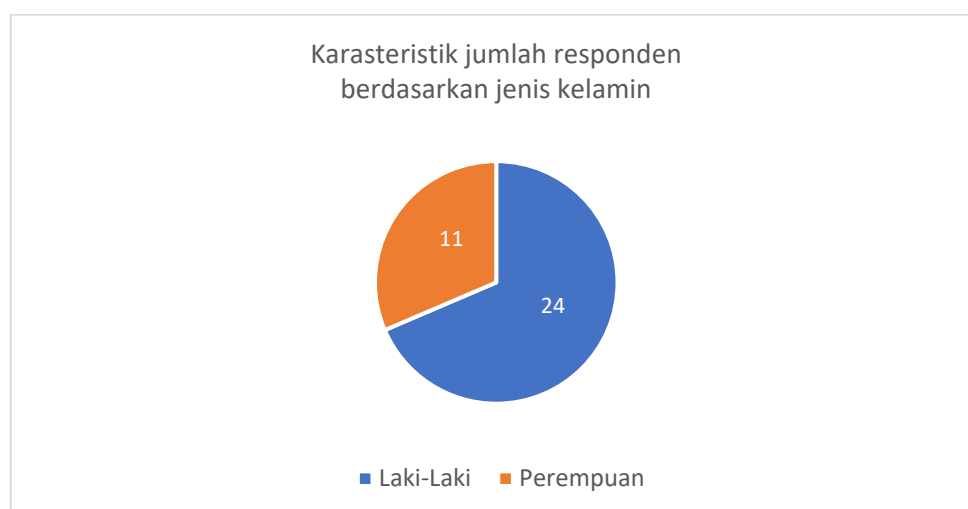
A. Analisis Hasil Survei

Pelaksanaan survei pada Februari – April Tahun 2025 dilakukan terhadap 35 responden pada kegiatan Permohonan Data dan Informasi, Penyediaan Narasumber, dan Konsultasi / Asistensi, dan kegiatan lainnya. Kegiatan ini dilaksanakan di berbagai daerah dalam Wilayah Sulawesi Maluku, dengan tujuan untuk mengumpulkan masukan dan penilaian dari masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan. Dari survei yang dilaksanakan, berikut ini adalah hasil rincian profil responden:

1. Jenis kelamin

Karakteristik jumlah responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	%
Laki-laki	24	68,57
Perempuan	11	34,43
Total	35	100

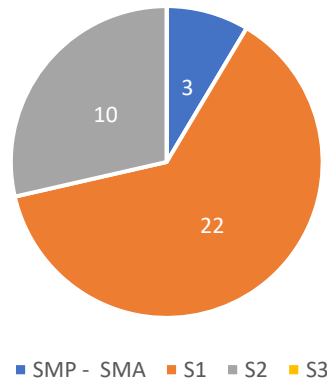


2. Tingkat Pendidikan

Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan

Jenis Kelamin	Jumlah	%
SMP - SMA	3	8,57
S1	22	62,86
S2	10	28,57
S3	-	-
Total	35	100

Karakteristik responden
berdasarkan tingkat pendidikan

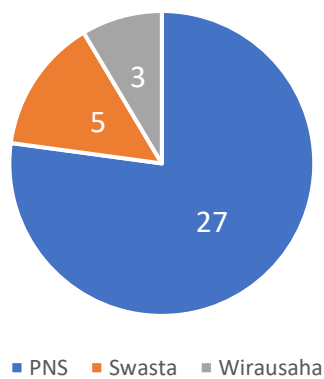


3. Pekerjaan

Karakteristik respondeng berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	%
PNS	27	77,14
Swasta	5	14,29
Wirausaha	3	8,57
Total	35	100

Karakteristik respondeng berdasarkan Pekerjaan



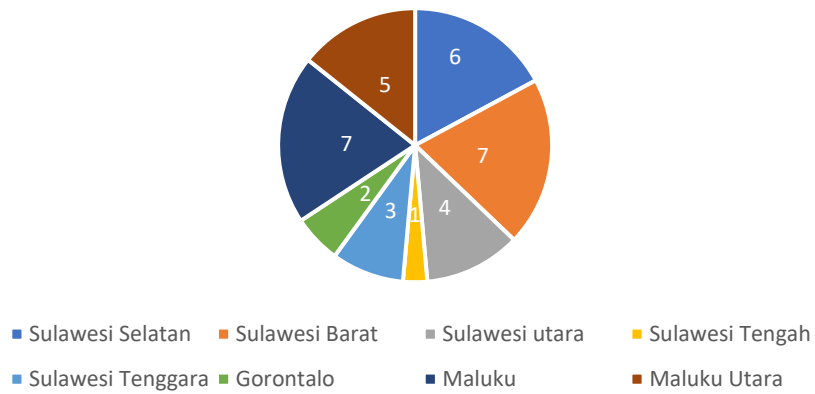
4. Daerah Asal

Karakteristik responden berdasarkan daerah asal

Daerah Asal	Jumlah	%
Sulawesi Selatan	6	17,14
Sulawesi Barat	7	20
Sulawesi Utara	4	11,43
Sulawesi Tengah	1	2,86
Sulawesi Tenggara	3	8,57
Gorontalo	2	5,71

Maluku	7	20
Maluku Utara	5	14,29
Total	35	100%

Karakteristik responden berdasarkan daerah asal

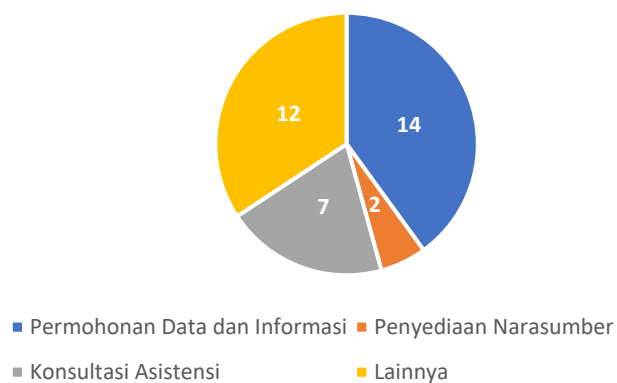


5. Jenis Layanan

Karakteristik responden berdasarkan jenis layanan yang diterima

Jenis Layanan	Jumlah	%
Permohonan Data dan Informasi	14	40
Penyediaan Narasumber	2	5,71
Konsultasi Asistensi	7	20
Lainnya	12	34,29
Total	35	100

Karakteristik responden berdasarkan jenis layanan yang diterima

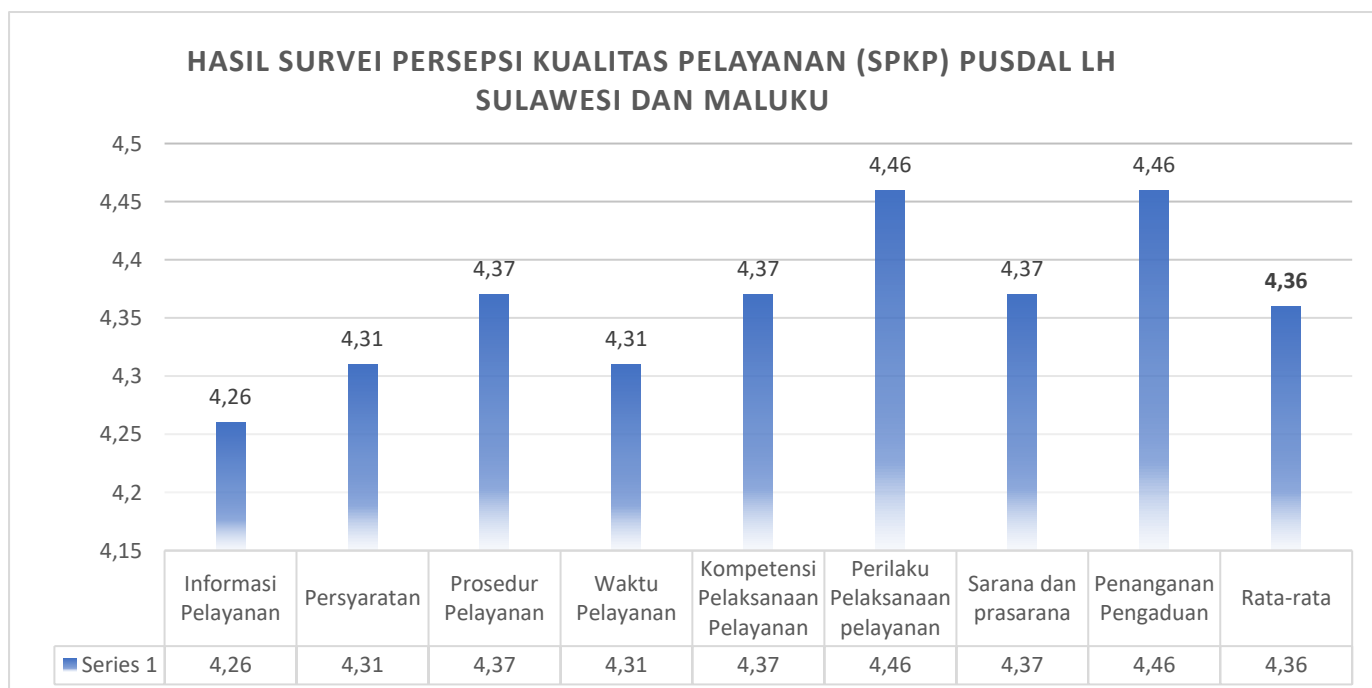


B. Hasil Survei Tingkat Kepuasan publik Pusdal LH Sulawesi dan Maluku

Berdasarkan hasil survei tingkat kepuasan publik atas pelayanan yang diberikan oleh Pusdal LH Sulawesi dan Maluku maka rata-rata skor ruang lingkup komponen dari total 35 responden dapat dilihat pada tabel berikut:

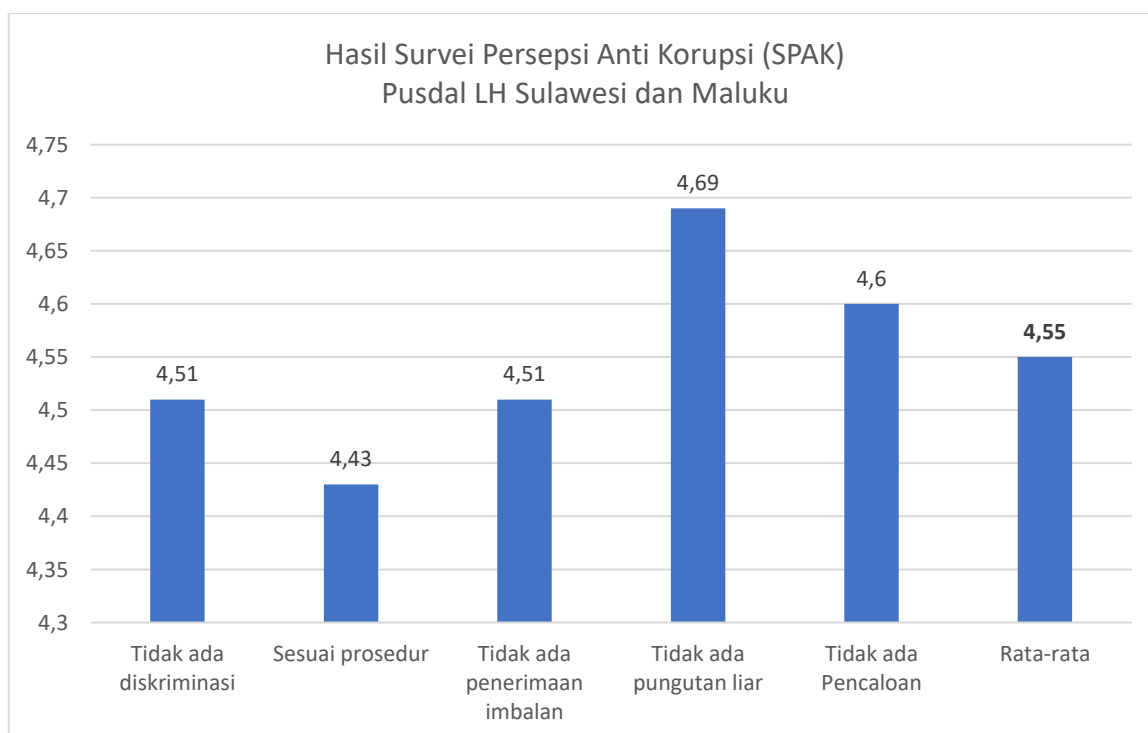
a) Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) Pusdal LH Sulawesi dan Maluku:

Ruang Lingkup	Nilai Rata-Rata	Skala 1-100
Informasi pelayanan	4,26	85,14
Persyaratan	4,31	86,29
Prosedur Pelayanan	4,37	87,43
Waktu Pelayanan	4,31	86,29
Kompetensi Pelaksanaan Pelayanan	4,37	87,43
Perilaku Pelaksanaan Layanan	4,46	89,14
Sarana dan Prasarana	4,37	87,43
Penanganan Pengaduan	4,46	89,14
Rata-rata	4,36	87,29



b) Hasil Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) Pusdal LH Sulawesi dan Maluku

Ruang Lingkup	Nilai Rata-Rata	Skala 1-100
Tidak ada diskriminasi	4,51	90,29
Sesuai prosedur	4,43	88,57
Tidak ada penerimaan imbalan	4,51	90,29
Tidak ada pungutan liar	4,69	93,71
Tidak ada pencaloan	4,60	92,00
Rata-rata	4,55	90,97



c) Saran dan masukan responden berdasarkan survei :

1. Pusdal LH diharapkan terus meningkatkan kualitas pelayanan, komunikasi, dan pendampingan agar kepercayaan serta kepuasan publik semakin meningkat.
2. Penting untuk memperkuat sinergi dengan pemerintah daerah serta melibatkan lembaga, organisasi, dan penggiat lingkungan dalam pelaksanaan kegiatan dan penyusunan kebijakan.
3. Edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat perlu ditingkatkan, termasuk melalui media massa agar informasi lingkungan lebih luas diketahui.
4. Pengembangan kapasitas ASN dan peningkatan sarana prasarana serta fasilitas pelayanan harus menjadi fokus utama untuk mendukung kinerja daerah.

5. Diharapkan agar kegiatan peduli lingkungan terus berjalan secara konsisten dan bukan sekadar slogan, serta dilakukan perbaikan berkelanjutan dalam pemantauan lingkungan hidup.

BAB IV DATA SURVEI

A. Data Responden

a. Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) Pusdal LH Sulawesi dan Maluku

No.	Nama Lengkap	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Daerah Asal (Provinsi)	Jenis Layanan yang diterima	No. Hp/WA
1	Audrey Jentry Tangko	Laki-laki	S1	Swasta	Sulawesi Selatan	Konsultasi / Asistensi	085340830124
2	A.M.Ilham	Laki-laki	S1	Swasta	Sulawesi Selatan	Konsultasi / Asistensi	085341104578
3	Muh Ichsan Kadir	Laki-laki	S1	Wirausaha	Sulawesi Selatan	Lainnya	085298984180
4	Eko Sapariyanto, S.ST., M.Si.	Laki-laki	S2	PNS	Sulawesi Barat	Lainnya	081310237009
5	A Agus Budi Hartono Razad	Laki-laki	S1	PNS	Sulawesi Selatan	Permohonan Data dan Informasi	08124518998
6	Jaka Triwana Nuranto	Laki-laki	S1	Swasta	Sulawesi Barat	Lainnya	089685320149
7	Muh. Arfandi	Laki-laki	S2	PNS	Sulawesi Tenggara	Penyediaan Narasumber	081342440003
8	Swardi.M	Laki-laki	SMA	Wirausaha	Sulawesi Selatan	Permohonan Data dan Informasi	085346572058
9	Muhlis Day	Laki-laki	S1	PNS	Sulawesi Utara	Lainnya	082397733018
10	Abdul Aziz, SE	Laki-laki	S1	PNS	Sulawesi Selatan	Permohonan Data dan Informasi	082293646953
11	Mohammad Lerry Talibo	Laki-laki	S1	PNS	Sulawesi Utara	Permohonan Data dan Informasi	085240731273
12	Haidir Mondo,ST	Laki-laki	S1	PNS	Sulawesi Utara	Lainnya	081356258792
13	Hairil, S. Hut, M.M	Laki-laki	S2	PNS	Gorontalo	Permohonan Data dan Informasi	081340085925
14	Muhammad Tahir	Laki-laki	SMA	Wirausaha	Sulawesi Tenggara	Permohonan Data dan Informasi	085299111637
15	Etta Muh. Arif Adhar	Laki-laki	S1	Swasta	Sulawesi Tengah	Permohonan Data dan Informasi	082399543214
16	Rizal M Tahir	Laki-laki	S1	PNS	Maluku Utara	Permohonan Data dan Informasi	081334815931
17	Hardiansyah Bachruddin	Laki-laki	S1	PNS	Maluku Utara	Konsultasi / Asistensi, Lainnya	082334949512
18	Rahmatullah	Laki-laki	S1	PNS	Maluku Utara	Permohonan Data dan Informasi	081215533151
19	Hasanuddin	Laki-laki	S2	PNS	Sulawesi Barat	Permohonan Data dan Informasi	081904747477
20	Hengky Tomaso	Laki-laki	S2	PNS	Maluku	Permohonan Data dan Informasi	082399172076
21	Alexandee	Laki-laki	S2	PNS	Sulawesi Barat	Konsultasi / Asistensi	082189143882
22	Danny Oscar Siahaya	Laki-laki	S1	PNS	Maluku	Lainnya	081213604503
23	Restu Djiaspuji Lerrick	Laki-laki	S1	PNS	Maluku	Lainnya	082248005414
24	La Rahman	Laki-laki	S1	PNS	Maluku	Lainnya	082298206399
25	Putri Auliya Fatimah Syam	Perempuan	S1	Swasta	Sulawesi Barat	Lainnya	085752334736
26	Trisnawaty Potabuga,S.K.M	Perempuan	S1	PNS	Sulawesi Utara	Lainnya	082296641612
27	Sri Yulianti	Perempuan	S1	PNS	Sulawesi Barat	Lainnya	085143969908
28	NETTY PALINGGI	Perempuan	S2	PNS	Sulawesi Tenggara	Permohonan Data dan Informasi	081346412229
29	Tri Wuryani	Perempuan	S1	PNS	Maluku Utara	Konsultasi / Asistensi	085255111488
30	Winansih Kadir	Perempuan	S2	PNS	Gorontalo	Konsultasi / Asistensi	081355507107
31	ASDIYANI	Perempuan	S2	PNS	Sulawesi Barat	Penyediaan Narasumber	085397712989
32	Desly Natalia Lakotany	Perempuan	S1	PNS	Maluku	Konsultasi / Asistensi	085332834883
33	Nurhasni Yoisanadji SKM., MPH	Perempuan	S2	PNS	Maluku Utara	Permohonan Data dan Informasi	082189285152
34	Supia waldi angkotasan	Perempuan	SMA	PNS	Maluku	Lainnya	085244578533
35	Umi k Pelu	Perempuan	S1	PNS	Maluku	Permohonan Data dan Informasi	082395303264

Lanjutan Data Responden SPKP Pusdal LH Sulawesi dan Maluku...

Email	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	Rata2	Skala 100	Mutu
audreyjentry@gmail.com	4	4	5	5	5	5	5	4	4,63	92,5	Sangat Puas
andimubarakilham987@gmail.com	4	4	4	5	5	5	5	5	4,63	92,5	Sangat Puas
muhichsankadir1@gmail.com	4	5	4	5	4	5	5	5	4,63	92,5	Sangat Puas
ekopolman70@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	80,0	Puas
agustoto9@gmail.com	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00	100,0	Sangat Puas
jakatriwananurantounibos@gmail.com	4	4	5	5	4	4	4	4	4,25	85,0	Sangat Puas
marfandi08@gmail.com	4	4	4	4	5	5	4	4	4,25	85,0	Sangat Puas
swardim459@gmail.com	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00	100,0	Sangat Puas
muhlisteo@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	80,0	Puas
fiohizny@gmail.com	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00	100,0	Sangat Puas
larrytalibo@gmail.com	4	4	5	4	5	5	4	4	4,38	87,5	Sangat Puas
haidirmondo75@gmail.com	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00	100,0	Sangat Puas
hairilku777@gmail.com	5	5	5	5	5	5	4	5	4,88	97,5	Sangat Puas
Sangamu01@gmail.com	3	3	4	3	4	4	3	3	3,38	67,5	Puas
muharifadhar15@gmail.com	5	5	4	5	4	5	4	5	4,63	92,5	Sangat Puas
soamolerizal3@gmail.com	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00	100,0	Sangat Puas
yanboyz@gmail.com	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00	100,0	Sangat Puas
rahmatullah280582@gmail.com	4	4	5	5	5	5	5	4	4,63	92,5	Sangat Puas
accank.mu@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	80,0	Puas
tomasoajanuach@gmail.com	3	4	4	4	5	5	4	4	4,13	82,5	Sangat Puas
alexanderpenyuluhan@gmail.com	4	4	4	4	4	3	4	4	3,88	77,5	Puas
danielosiahaya99@gmail.com	4	5	5	5	5	5	4	4	4,63	92,5	Sangat Puas
restudlerrick@gmail.com	5	4	4	4	4	4	4	4	4,13	82,5	Sangat Puas
larahman97@gmail.com	3	2	2	2	2	2	2	2	2,13	42,5	Netral
putriauliya23042003@gmail.com	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00	100,0	Sangat Puas
asntris@gmail.com	4	4	4	4	4	4	3	4	3,88	77,5	Puas
yuliantisri.dlhc@gmail.com	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00	100,0	Sangat Puas
patiungpalinggi@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	80,0	Puas
triwuryani759@gmail.com	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00	100,0	Sangat Puas
1n4n9.k4d1r@gmail.com	4	4	4	5	5	5	4	4	4,38	87,5	Sangat Puas
asdiyaniabizar@gmail.com	4	5	5	5	5	5	4	4	4,63	92,5	Sangat Puas
desliilakotany@gmail.com	5	5	4	5	5	5	5	5	4,88	97,5	Sangat Puas
nurhasniyoisangadji@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	80,0	Puas
supiangkotasana@gmail.com	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00	60,0	Netral
Pelu.umi@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	80,0	Puas

b. Hasil Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) Pusdal LH Sulawesi dan Maluku

No.	Nama Lengkap	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Daerah Asal (Provinsi)	Jenis Layanan yang diterima	No. Hp/WA
1	Audrey Jentry Tangko	Laki-laki	S1	Swasta	Sulawesi Selatan	Konsultasi / Asistensi	085340830124
2	A.M.IIham	Laki-laki	S1	Swasta	Sulawesi Selatan	Konsultasi / Asistensi	085341104578
3	Muh Ichsan Kadir	Laki-laki	S1	Wirausaha	Sulawesi Selatan	Lainnya	085298984180
4	Eko Sapariyanto, SST.,M.Si.	Laki-laki	S2	PNS	Sulawesi Barat	Lainnya	081310237009
5	A Agus Budi Hartono Razad	Laki-laki	S1	PNS	Sulawesi Selatan	Permohonan Data dan Informasi	08124518998
6	Jaka Triwana Nuranto	Laki-laki	S1	Swasta	Sulawesi Barat	Lainnya	089685320149
7	Muh. Arfandi	Laki-laki	S2	PNS	Sulawesi Tenggara	Penyediaan Narasumber	081342440003
8	Swardi.M	Laki-laki	SMA	Wirausaha	Sulawesi Selatan	Permohonan Data dan Informasi	085346572058
9	Muhlis Day	Laki-laki	S1	PNS	Sulawesi Utara	Lainnya	082397733018
10	Abdul Aziz, SE	Laki-laki	S1	PNS	Sulawesi Selatan	Permohonan Data dan Informasi	082293646953
11	Mohammad Lerry Talibo	Laki-laki	S1	PNS	Sulawesi Utara	Permohonan Data dan Informasi	085240731273
12	Haidir Mondo,ST	Laki-laki	S1	PNS	Sulawesi Utara	Lainnya	081356258792
13	Hairil, S. Hut, M.M	Laki-laki	S2	PNS	Gorontalo	Permohonan Data dan Informasi	081340085925
14	Muhammad Tahir	Laki-laki	SMA	Wirausaha	Sulawesi Tenggara	Permohonan Data dan Informasi	085299111637
15	Etta Muh. Arif Adhar	Laki-laki	S1	Swasta	Sulawesi Tengah	Permohonan Data dan Informasi	082399543214
16	Rizal M Tahir	Laki-laki	S1	PNS	Maluku Utara	Permohonan Data dan Informasi	081334815931
17	Hardiansyah Bachruddin	Laki-laki	S1	PNS	Maluku Utara	Konsultasi / Asistensi, Lainnya	082334949512
18	Rahmatullah	Laki-laki	S1	PNS	Maluku Utara	Permohonan Data dan Informasi	081215533151
19	Hasanuddin	Laki-laki	S2	PNS	Sulawesi Barat	Permohonan Data dan Informasi	081904747477
20	Hengky Tomasoa	Laki-laki	S2	PNS	Maluku	Permohonan Data dan Informasi	082399172076
21	Alexandee	Laki-laki	S2	PNS	Sulawesi Barat	Konsultasi / Asistensi	082189143882
22	Danny Oscar Siahaya	Laki-laki	S1	PNS	Maluku	Lainnya	081213604503
23	Restu Djiaspuji Lerrick	Laki-laki	S1	PNS	Maluku	Lainnya	082248005414
24	LA RAHMAN	Laki-laki	S1	PNS	Maluku	Lainnya	082298206399
25	Putri Auliya Fatimah Syam	Perempuan	S1	Swasta	Sulawesi Barat	Lainnya	085752334736
26	TRISNAWATY POTABUGA,S.K.M	Perempuan	S1	PNS	Sulawesi Utara	Lainnya	082296641612
27	Sri Yulianti	Perempuan	S1	PNS	Sulawesi Barat	Lainnya	085143969908
28	NETTY PALINGGI	Perempuan	S2	PNS	Sulawesi Tenggara	Permohonan Data dan Informasi	081346412229
29	Tri Wuryani	Perempuan	S1	PNS	Maluku Utara	Konsultasi / Asistensi	085255111488
30	Winansih Kadir	Perempuan	S2	PNS	Gorontalo	Konsultasi / Asistensi	081355507107
31	ASDIYANI	Perempuan	S2	PNS	Sulawesi Barat	Penyediaan Narasumber	085397712989
32	Desly Natalia Lakotany	Perempuan	S1	PNS	Maluku	Konsultasi / Asistensi	085332834883
33	Nurhasni Yoisingadji SKM., MPH	Perempuan	S2	PNS	Maluku Utara	Permohonan Data dan Informasi	082189285152
34	Supia waldi angkotasan	Perempuan	SMA	PNS	Maluku	Lainnya	085244578533
35	Umi k Pelu	Perempuan	S1	PNS	Maluku	Permohonan Data dan Informasi	082395303264

Lanjutan Data Responden SPAK Pusdal LH Sulawesi dan Maluku...

Email	P1	P2	P3	P4	P5	Rata-rata	Skala 100	Mutu
audreyjentry@gmail.com	5	5	5	5	5	5,00	100	Sangat Puas
andimubarakilham987@gmail.com	5	5	5	5	5	5,00	100	Sangat Puas
muhichsankadir1@gmail.com	5	5	5	5	5	5,00	100	Sangat Puas
ekopolman70@gmail.com	4	4	5	5	5	4,60	92	Sangat Puas
agustoto9@gmail.com	5	5	4	5	5	4,80	96	Sangat Puas
jakatriwananurantounibos@gmail.com	4	4	4	5	5	4,40	88	Sangat Puas
marfandi08@gmail.com	4	5	5	5	5	4,80	96	Sangat Puas
swardim459@gmail.com	5	5	5	5	5	5,00	100	Sangat Puas
muhlisteo@gmail.com	4	4	4	4	4	4,00	80	Puas
fiohizny@gmail.com	5	5	5	5	5	5,00	100	Sangat Puas
larrytalibo@gmail.com	4	4	4	5	4	4,20	84	Sangat Puas
haidirmondo75@gmail.com	5	5	5	5	5	5,00	100	Sangat Puas
hairilku777@gmail.com	5	5	5	5	5	5,00	100	Sangat Puas
Sangamu01@gmail.com	4	2	5	5	5	4,20	84	Sangat Puas
muharifadhar15@gmail.com	5	5	3	4	4	4,20	84	Sangat Puas
soamoterizal3@gmail.com	5	5	5	5	5	5,00	100	Sangat Puas
yanboyz@gmail.com	5	5	5	5	5	5,00	100	Sangat Puas
rahmatullah280582@gmail.com	5	5	5	5	5	5,00	100	Sangat Puas
accank.mu@gmail.com	4	4	4	4	4	4,00	80	Puas
tomasoajanuach@gmail.com	5	5	5	5	5	5,00	100	Sangat Puas
alexanderpenyuluhan@gmail.com	4	3	5	4	4	4,00	80	Puas
danielosiahaya99@gmail.com	5	5	5	5	5	5,00	100	Sangat Puas
restudlerrick@gmail.com	3	2	2	4	3	2,80	56	Netral
larahman97@gmail.com	4	4	4	4	4	4,00	80	Puas
putriauliya23042003@gmail.com	5	5	5	5	5	5,00	100	Sangat Puas
asntris@gmail.com	4	4	4	4	4	4,00	80	Puas
yuliantisri.dlthk@gmail.com	5	5	5	5	5	5,00	100	Sangat Puas
patiungpalinggi@gmail.com	4	4	4	4	4	4,00	80	Puas
triwuryani759@gmail.com	5	5	5	5	5	5,00	100	Sangat Puas
1n4n9.k4d1r@gmail.com	4	4	4	5	4	4,20	84	Sangat Puas
asdiyaniabizar@gmail.com	5	5	5	5	5	5,00	100	Sangat Puas
desliilakotany@gmail.com	5	5	5	5	5	5,00	100	Sangat Puas
nurhasniyoisangadji@gmail.com	4	4	4	4	4	4,00	80	Puas
supiangkotasas@gmail.com	3	3	3	3	3	3,00	60	Netral
Pelu.umi@gmail.com	5	5	5	5	5	5,00	100	Sangat Puas

B. Data Dukung Lainnya

Barcode Survei Kepuasan Publik Pusdal LH Sulawesi dan Maluku
Tahun 2025

