



**DINAS LINGKUNGAN HIDUP
DAN KEHUTANAN
PROVINSI BANTEN**

LAPORAN AKHIR

**SURVEY KEPUASAN
MASYARAKAT**

2025



PT SINERGI GEOPLAN KONSULTAN

PENGANTAR

Dengan mengucapkan Puji dan Syukur atas Rahmat Tuhan Yang Maha Esa, Syukur Alhamdulillah akhirnya kami dapat menyelesaikan pekerjaan terkait dengan Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Provinsi Banten pada tahun 2025.

Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat ini merupakan amanat yang harus di jalankan khususnya bagi Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang melaksanakan pelayanan kepada masyarakat untuk dijadikan sebagai ukuran dan ketercapaian kinerja yang dilakukan pada bidang pelayanan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Provinsi Banten.

Dengan adanya hasil kajian yang mengikuti kaidah ilmiah sehingga dapat di pertanggungjawabkan secara metodologis, diharapkan menjadi tolok ukur bagi Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Provinsi Banten dalam meningkatkan kinerja serta pelayanannya khususnya pada indikator - indikator yang dianggap lemah berdasarkan pada hasil kajian ini.

Kami menyadari bahwa dalam penyusunan laporan ini masih terdapat kekurangan dan ketidaksempurnaan. Oleh karenanya, kami meminta masukan positif dan membangun untuk dapat menjadikan hasil kajian ini menjadi lebih baik. Terima kasih atas perhatiannya.

Serang, Desember 2025

PT SINERGI GEOPLAN KONSULTAN



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR GRAFIK.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. LATAR BELAKANG	1
1.2. DASAR HUKUM.....	2
1.3. MAKSUD DAN TUJUAN	3
1.4. MANFAAT	4
1.5. INDIKATOR PENGUKURAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1. KONSEP PELAYANAN PUBLIK	6
2.2. KUALITAS PELAYANAN PUBLIK.....	9
2.3. INDIKATOR PELAYANAN PUBLIK.....	12
2.4. ASAS PELAYANAN PUBLIK.....	17
2.5. STANDAR PELAYANAN PUBLIK	20
2.6. STANDAR PELAYANAN PUBLIK MENURUT PERATURAN GUBERNUR NOMOR 11 TAHUN 2021	21
2.7. PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK.....	22
2.8. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	26
METODOLOGI SURVEY	26
3.1 METODE PENELITIAN YANG DIGUNAKAN.....	26
3.2 METODE PENGUMPULAN DATA.....	26
3.3 JENIS DATA PENELITIAN.....	28
3.4 INSTRUMEN PENELITIAN	28
3.5. PENENTUAN JUMLAH RESPONDEN	29
3.6. BAGIAN KUESIONER.....	30
3.7 BAHAN JAWABAN.....	31
3.8 PENGOLAHAN DATA.....	31



3.9 DESKRIPSI HASIL ANALISA.....	33
BAB IV ANALISA HASIL SURVEY.....	35
4.1 DESKRIPSI DATA.....	35
4.2 PROFIL RESPONDEN.....	37
4.3 PENGOLAHAN DATA KUESIONER.....	42
4.4 REKAPITULASI PERHITUNGAN IKM	44
4.5 HASIL IKM SETIAP PELAKSANAAN TEKNIS DAN BIDANG	55
4.5.1 UPTD LABORATOIRUM LINGKUNGAN	55
4.5.1. A INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT SEKSI MUTU DAN LABORATORIUM LINGKUNGAN	55
4.5.1. B INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT SEKSI TEKNIS UPTD LABORATORIUM LINGKUNGAN	55
4.6 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT UPTD SERTIFIKASI DAN PERBENIHAN TANAMAN HUTAN	62
4.6.A INDEKS SERTIFIKASI PERBENIHAN UPTD SERTIFIKASI PERBENIHAN TANAMAN HUTAN	62
4.6.B IKM SEKSI SERTIFIKASI UPTD PERBENIHAN TANAMAN HUTAN	65
4.7 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT UPTD PENGELOLAAN TAMAN HUTAN RAYA BANTEN.....	69
4.7.A INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT SEKSI PERLINDUNGAN DAN REHABILITASI TAHURA	69
4.7.B INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT SEKSI PENGEMBANGAN DAN PEMANFAATAN TAHURA.....	72
4.8 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT CABANG DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN PROVINSI BANTEN.....	76
4.8.1.A INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT SEKSI PENGAWASAN DAN PENGENDALIAN SUMBER DAYA HUTAN WILAYAH PANDEGLANG, SERANG DAN CILEGON	76
4.8.1.B INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT SEKSI REHABILITASI LAHAN DAN PEMBERDAYAAN HUTAN WILAYAH PANDEGLANG, SERANG DAN CILEGON	80
4.8.2.A INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT SEKSI PENGAWASAN DAN PENGENDALIAN SUMBER DAYA HUTAN WILAYAH LEBAK DAN TANGERANG	83



4.8.2.B INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT SEKSI REHABILITASI LAHAN DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT LEBAK DAN TANGERANG	86
4.9 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT BIDANG PERENCANAAN DAN PEMANFAATAN HUTAN	89
4.9.A INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT LAYANAN PENATAUSAHAAN HUTAN DAN PENGOLAHAN HASIL HUTAN KAYU DENGAN KAPASITAS PRODUKSI KURANG DARI 6000 M ³ PER TAHUN	89
4.9.B INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT LAYANAN HUTAN BUKAN KAYU..	93
4.9.C INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT LAYANAN PERENCANAAN, PEMANFAATAN DAN PENATAGUNAAN HASIL HUTAN.....	96
4.10. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT BIDANG PENATAAN DAN PENINGKATAN KAPASITAS	99
4.10.A INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT LAYANAN PEMBINAAN DAN PENGAWASAN IZIN LINGKUNGAN YANG DITERBITKAN PROVINSI SERTA PENGADUAN DAN PENEGAKAN HUKUM.....	99
4.10.B INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PELAYANAN PERENCANAAN DAN PENGKAJIAN DAMPAK LINGKUNGAN.....	101
4.10.C INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT LAYANAN PENINGKATAN KAPASITAS LINGKUNGAN HIDUP	104
4.11 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT BIDANG PENGELOLAAN DAS, KSDAE DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT	106
4.11.A INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT LAYANAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN, PENYULUHAN DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DI BIDANG KEHUTANAN	106
4.11.B INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT LAYANAN KONSERVASI SDA DAN EKOSISTEM	109
4.11.C INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT LAYANAN PENGELOLAAN DAS.	111
4.12 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT BIDANG PENGELOLAAN SAMPAH, LIMBAH B3 DAN PENGENDALIAN PENCEMARAN.....	115
4.12.A INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT LAYANAN PENGELOLAAN SAMPAH DAN LIMBAH B3.....	115



4.12.B INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT LAYANAN ADAPTASI DAN MITIGASI PERUBAHAN IKLIM.....	118
4.12.C INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT LAYANAN PENGENDALIAN PENCEMARAN DAN KERUSAKAN LINGKUNGAN.....	121
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	124
5.1 KESIMPULAN	124
5.2 REKOMENDASI.....	125



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Tabel Krejcie morgan
Tabel 3.2	Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan
Tabel 3.3	Unsur Pelayanan
Tabel 4.1.1	Bidang dan Seksi/Layanan Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan - Provinsi Banten
Tabel 4.2.1	Sebaran Responden Berdasarkan Usia
Tabel 4.2.2	Sebaran Responden Berdasarkan Lokasi/Tempat Tinggal
Tabel 4.3.1	Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan
Tabel 4.4.1	Nilai IKM DLHK dari Tiap Seksi/Layanan Tahun 2025
Tabel 4.4.2	PERBANDINGAN REKAPITULASI PERBANDINGAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DI SETIAP SEKSI DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN PROVINSI BANTEN



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Three E'S
Gambar 2.2	Flowwer Of Services
Gambar 2.3	Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.2.1	Sebaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
Grafik 4.2.2	Sebaran Responden Berdasarkan Usia
Grafik 4.2.3	Sebaran Responden Berdasarkan Wilayah
Grafik 4.2.4	Sebaran Responden Berdasarkan Pendidikan
Grafik 4.2.5	Sebaran Responden Berdasarkan Jabatan/Posisi
Grafik 4.4.1	Setiap Seksi/Bidang Layanan - DLHK Provinsi Banten
Grafik 4.4.2	Nilai Rata-rata Konversi Tiap Unsur DLHK Provinsi Banten
Grafik 4.4.3	Nilai Rata-rata Tiap Unsur DLHK Provinsi Banten
Grafik 4.4.4	Perbandingan Nilai Rata-rata Konversi Tiap Unsur DLHK Provinsi Banten
Grafik 4.5.1	Nilai Rata-rata Tiap Unsur Seksi Mutu dan Laboratorium Lingkungan
Grafik 4.5.2	Rata-rata Nilai Tiap Unsur Seksi Teknis UPTD Laboratorium Lingkungan
Grafik 4.6.1	Rata-rata Nilai Tiap Unsur UPTD Sertifikasi dan Perbenihan Tanaman Hutan
Grafik 4.6.2	Rata-rata Nilai Tiap Unsur Seksi Sertifikasi UPTD Perbenihan Tanaman Hutan
Grafik 4.7.1	Rata-rata Nilai Tiap Unsur Seksi Perlindungan dan Rehabilitasi Tahura
Grafik 4.7.2	Rata-rata Nilai Tiap Unsur Seksi Pengembangan dan Pemanfaatan Tahura
Grafik 4.8.1	Rata-rata Nilai Tiap Unsur Seksi Pengawasan dan Pengendalian Sumber Daya Hutan di wilayah Pandeglang, Serang, dan Cilegon
Grafik 4.8.2	Rata-rata Nilai Tiap Unsur Seksi Rehabilitasi Lahan dan Pemberdayaan Masyarakat wilayah Pandeglang, Serang, dan Cilegon
Grafik 4.8.3	Rata-rata Nilai Tiap Unsur Seksi Pengawasan dan

	Pengendalian SD hutan wilayah Lebak dan Tangerang
Grafik 4.8.4	Rata-rata Nilai Tiap Unsur Seksi Seksi Rehabilitasi Lahan dan Pemberdayaan Masyarakat wilayah Lebak dan Tangerang
Grafik 4.9.1	Rata-rata Nilai Tiap Unsur Layanan Penatausahaan Hasil Hutan dan Pengolahan Hasil Hutan Kayu dengan Kapasitas Produksi Kurang dari 6000 m3 per Tahun
Grafik 4.9.2	Rata-rata Nilai Tiap Unsur Layanan Hasil Hutan Bukan Kayu
Grafik 4.9.3	Rata-rata Nilai Tiap Unsur Layanan Perencanaan, Pemanfaatan, dan Penatagunaan Hasil Hutan
Grafik 4.10.1	Rata-rata Nilai Tiap Unsur Layanan Pembinaan dan Pengawasan Izin Lingkungan yang Diterbitkan Provinsi serta Pengaduan dan Penegakan Hukum
Grafik 4.10.2	Rata-rata Nilai Tiap Unsur Layanan Perencanaan dan Pengkajian Dampak Lingkungan
Grafik 4.10.3	Rata-rata Nilai Tiap Unsur Layanan Peningkatan Kapasitas Lingkungan Hidup
Grafik 4.11.1	Rata-rata Nilai Tiap Unsur Layanan Pendidikan dan Pelatihan, Penyuluhan dan Pemberdayaan Masyarakat di Bidang Kehutanan
Grafik 4.11.2	Rata-rata Nilai Tiap Unsur Layanan Konservasi SDA dan Ekosistem
Grafik 4.11.3	Rata-rata Nilai Tiap Unsur Layanan Pengelolaan DAS
Grafik 4.12.1	Rata-rata Nilai Tiap Unsur Layanan Pengelolaan Sampah dan Limbah B3
Grafik 4.12.2	Rata-rata Nilai Tiap Unsur Layanan Adaptasi dan Mitigasi Perubahan Iklim
Grafik 4.12.3	Rata-rata Nilai Tiap Unsur Layanan Pengendalian Pencemaran dan Kerusakan Lingkungan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam upaya membangun sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang adil, transparan, dan akuntabel, Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaannya mewajibkan penyelenggara untuk melibatkan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan konsep pembangunan berkelanjutan, pelibatan masyarakat menjadi penting. Pelibatan masyarakat juga dapat membantu kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik menjadi lebih tepat sasaran.

Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dibuat untuk memenuhi amanat UU Nomor 25 tahun 2009 dan PP Nomor 96 Tahun 2012. Pedoman ini memungkinkan penyelenggara pelayanan publik untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Secara tertulis, kedua produk hukum tersebut menyatakan bahwa kepuasan masyarakat adalah ukuran kualitas layanan publik. Unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam pelayanan seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan. Aparatur pemerintah saat ini tampaknya belum memenuhi harapan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tidak diragukan lagi, keluhan tersebut akan memburukkan pemerintah jika tidak ditangani. Lebih dari itu, dapat menyebabkan masyarakat tidak percaya satu sama lain.

Oleh karena itu, pelayanan publik harus diperhatikan dan ditangani dengan hati-hati oleh semua aparatur kementerian dan lembaga, terutama yang merupakan jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik. Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak yang signifikan pada banyak aspek kehidupan, terutama pada tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, tingkat kualitas ini harus digunakan oleh lembaga untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan

publik dan sebagai alat untuk meningkatkan kinerjanya. Akibatnya, penyempurnaan pelayanan publik harus terus dilakukan.

Peraturan Menpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik menetapkan metode survey yang seragam untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat, karena unit layanan publik sangat beragam. Salah satu upaya yang harus dilakukan untuk meningkatkan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan.

Salah satu lembaga yang bertanggung jawab untuk memberikan layanan lingkungan hidup dan kehutanan kepada masyarakat adalah Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan. Sebagai penyelenggara layanan informasi publik yang tepat, peningkatan kualitas layanan harus dilakukan secara bersamaan, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan masyarakat. Ini memastikan bahwa layanan yang diberikan kepada masyarakat dapat diberikan secara teliti, santun, responsif, akurat, dan akuntabel. Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan memberikan kuesioner kepada masyarakat tentang pelaksanaan pelayanan publik untuk mengukur kepuasan masyarakat.

1.2. Dasar Hukum

1. Undang - Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UndangUndang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik.
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomor 215) terakhir diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal;
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dan Reformasi Birokrasi nomor KEP/25/M.PAN/2/2014 tanggal 24 Pebruari 2014 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaran Pelayanan Publik.
10. Peraturan Gubernur Banten Nomor 11 Tahun 2011 tentang Standar Pelayanan Publik.

1.3. Maksud dan Tujuan

Maksud penyusunan dokumen Survey Kepuasan Masyarakat dimaksudkan untuk mengukur kinerja pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan provinsi Bante, dengan tujuan sebagai berikut :

- a. Untuk mengukur kepuasan masyarakat/pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan publik;
- b. Untuk menganalisis dan menentukan nilai kepuasan masyakarat (IKM);
- c. Untuk mengetahui keunggulan dan kelemahan pelayanan yang telah diberikan serta referensi untuk menyusun langkah langkah perbaikan pelayanan selanjutnya di Dinas Lingkungan Hiduup dan Kehutanan Provinsi Banten.
- d. Untuk mengetahui tingkat kepentingan layanan sehingga unit pelayanan bisa mennetukan skala prioritas perbaikan kualitas layanan selanjutnya

1.4. Manfaat

1. Tersedianya hasil Survei Kepuasan Masyarakat sebagai dasar untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik;
2. Tersedianya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat dan Hasil Survei Harapan Masyarakat untuk pelayanan publik di Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Provinsi Banten; dan
3. Diperolehnya Nilai Kepuasan Masyarakat tahun 2025 selama pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.

1.5. Indikator Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat

Indikator pengukuran survey kepuasan masyarakat merujuk pada instrumen kuesioner yang terdapat pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, sebagai berikut :

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. Sistem, mekanisme, prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. 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;
5. 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 adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman;
7. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. 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 yang digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung);

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik/umum merupakan salah satu fungsi utama dari pemerintah. Pemerintah berkedudukan sebagai lembaga yang wajib memberikan atau memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan merupakan terjemahan dari istilah *service* dalam bahasa Inggris yang menurut Kotler yang dikutip Tjiptono (2004:6), yaitu berarti “setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”.

Sutopo dan Sugiyanti (1998 : 25) mengemukakan bahwa pelayanan mempunyai pengertian sebagai “membantu menyiapkan (atau mengurus) apa yang diperlukan seseorang”. Sebagai suatu produk, pelayanan (*service*) mempunyai sifat yang khas, yang menyebabkan berbeda dengan produk yang lain. Menurut Martiani (1995:1) pelayanan mempunyai lima sifat dasar sebagai berikut:

1. Tidak berwujud (*intangible*)
2. Tidak dapat dipisah-pisahkan (*inseparability*)
3. Berubah-ubah / beragam (*variability*)
4. Tidak tahan lama (*perishability*)
5. Tidak ada kepemilikan (*unownership*).

Dalam kaitannya dengan pelayanan umum Sedarmayanti (1999:195) mengungkapkan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan umum adalah “melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang”. Hal senada diungkapkan oleh Saefullah (1999 : 5), yang menyatakan bahwa “pelayanan umum (*public service*) adalah pelayanan yang diberikan pada masyarakat umum yang menjadi warga negara atau yang secara sah menjadi penduduk negara yang bersangkutan.” Kemudian pelayanan publik menurut Pamudji (1994 : 21) adalah “berbagai kegiatan pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di bidang barang dan jasa.” Adapun

yang dimaksud pelayanan publik menurut Ndraha (2000 : 58), yaitu “Proses produksi barang dan jasa yang ditujukan kepada publik”.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid,2000).

Birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan dengan baik dan profesional. Pelayanan publik (public services) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik (public services) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat dari suatu negara (welfare state).

Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik dengan demikian dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik yang profesional, artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah), dengan ciri sebagai berikut :

1. Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran;

2. Sederhana, mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan;
3. Kejelasan dan kepastian (transparan), mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai :
 - a. Prosedur/tata cara pelayanan;
 - b. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
 - c. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberi kan pelayanan;
 - d. Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya;
 - e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
4. Keterbukaan, mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta;
5. Efisiensi, mengandung arti :
 - a. Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan;
 - b. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
6. Ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;
7. Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani;
8. Adaptif, cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang

2.2 Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan suatu tolak ukur/indikator yang paling kasat mata sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat. Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pada hakekatnya pelayanan publik merupakan tugas utama dalam administrasi negara yang dilakukan oleh aparatur negara. Perkembangan yang muncul di sejumlah negara dalam bidang pelayanan publik menunjukkan adanya pergeseran lebih kearah penerapan prinsip orientasi pasar dalam penyediaan pelayanan (Osborn dan Gaebler, 1999). Ini berarti bahwa pelayanan yang diberikan pemerintah harus mengutamakan pelayanan terhadap masyarakatnya. Hal ini diperkuat dengan prinsip catalytic government, yang mengandung arti bahwa aparatur pemerintah dalam membenikan pelayanan publik bertindak sebagai katalisator, memberikan kemudahan dan kelancaran. Untuk itu dibutuhkan visi yang jelas dalam memberikan pelayanan yang terdepan untuk masyarakatnya.

Lewis dan Gilman (2005:22) mendefinisikan “pelayanan publik adalah kepercayaan publik”. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggung-jawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik.

Dalam konteks ini pemerintah lebih bertindak sebagai regulator dibanding implementor atau aktor pelayanan. Oleh karena itu pemerintah perlu memberdayakan kelompok masyarakat itu sendiri sebagai penyedia atau pelaksana pelayanan. Sementara itu pemerintah hanya membantu masyarakat

agar mampu membantu dirinya sendiri (helping people to help themselves), yang merupakan prinsip self-help atau steering rather than rowing dalam gagasan Reinventing Government.

Dilihat dari perspektif masyarakat, tuntutan pelayanan terus mengalami perubahan yang didorong oleh arus globalisasi. Di samping itu tuntutan masyarakat mempunyai perbedaan yang sangat dipengaruhi oleh tingkat kebutuhan dan nilai yang berlaku pada masing-masing individu maupun kelompok masyarakat. Hal ini membuka cakrawala baru bagi aparatur untuk semakin berperan secara lebih baik dalam membantu masyarakat memenuhi kebutuhannya.

Merujuk Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pada BAB I Ketentuan Umum Pasal 1 ayat (1) "Pelayanan Publik adalah 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 administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Melalui penerapan kebijakan Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintahan daerah, proses pelayanan publik diharapkan mampu melahirkan point of delivery yang esensinya menyederhanakan prosedur pelayanan. Dengan perkataan lain, titik antara pelayanan menjadi lebih dekat ke masyarakat. Konsekuensi logisnya adalah perlu pelimpahan kewenangan menyangkut pelayanan publik pada tingkatan pemerintah di bawahnya, utamanya di tingkat pemerintahan kecamatan.

Pelayanan yang dilakukan pemerintah menurut Hoesein, (1995), dapat diklasifikasikan dalam pelayanan administrasi dan pelayanan, sedangkan berdasarkan fungsi pemerintah dalam melakukan pelayanan publik terdapat 3 fungsi pelayanan. Pertama, environmental services.

Bentuk ini mencakup penyediaan sarana dan prasarana lingkungan (dalam arti luas) antara lain jalan, jembatan, drainase, jembatan dan sebagainya. Juga termasuk dalam bentuk layanan ini adalah personal services antara lain pelayanan pendidikan dan kesehatan, keagamaan dsb. Kedua,

developmental services. Layanan bentuk ini lebih bersifat memampukan dan memfasilitasi (enabling and facilitating), atau sarana dan prasarana yang dapat menunjang peningkatan pertumbuhan perekonomian termasuk pelayanan yang berupa pelayanan administrative yang bersifat legalitas misalnya melegalkan sesuatu kepemilikan atau keberadaan seseorang individu dalam masyarakat yang berbentuk pelayanan penijinan, KTP, akte kelahiran, dan sebagainya.

Ketiga, protective services. Bentuk ketiga ini lebih bersifat pemberian pelayanan keamanan dan perlindungan yang dilakukan oleh polisi pamong praja, militer, bahaya kebakaran, bencana alam dan sebagainya. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, ruang lingkup pelayanan publik meliputi :

- a. Pelayanan barang publik, yaitu pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang pisahkan. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi Misi Negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.
- b. Pelayanan jasa publik, yaitu penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruhnya dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah. Penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan. Penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan

belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi Misi Negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

- c. Pelayanan adminstrasif, merupakan pelayanan oleh penyelenggara yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat, dalam bentuk pelayanan pemberian dokumen berupa perizinan dan non-perizinan.

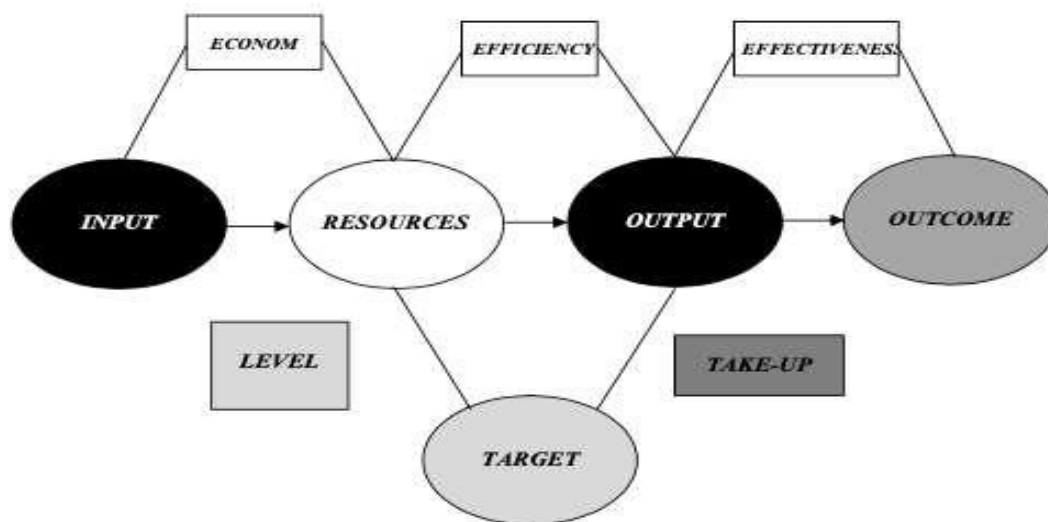
2.3 Indikator Pelayanan Publik

Dalam berbagai literatur tentang reformasi pelayanan publik, terdapat ragam indikator yang dapat digunakan untuk mengukur atau menilai kinerja pelayanan publik tersebut. Salim & Woodward (1992) misalnya, menggunakan 4 (empat) tolak ukur utama untuk menentukan kinerja pelayanan umum yang terdiri dari economy, efficiency, effectiveness, dan persamaan pelayanan. Aspek ekonomis dilihat sebagai strategi dalam menggunakan sumber daya dengan seminimal mungkin dalam proses penyelenggaraan kegiatan pelayanan publik. Aspek efisiensi menekankan pada suatu kondisi tercapainya perbandingan yang proporsional antara input pelayanan dengan output pelayanan. Aspek efektivitas adalah untuk melihat tercapainya pemenuhan tujuan atau target yang telah ditetapkan dan aspek persamaan pelayanan (keadilan) dilihat sebagai ukuran untuk menilai seberapa jauh suatu bentuk pelayanan telah memperhatikan aspek keadilan dan membuka akses yang sama bagi publik untuk mendapatkan pelayanan.

Rogers (1990: 61) mengenalkan model 'Three E's' yang terdiri dari: economies, efficiency, dan effectiveness. Pertama, economies yang diartikan sebagai seberapa besar biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan resources yang dibutuhkan. Kedua, efficiency, adalah perbandingan antara output dengan input yang dibutuhkan. Sedangkan yang ketiga, effectiveness adalah hasil akhir dari pelayanan dikaitkan dengan outputnya.

Out-Comes merupakan nilai tertinggi atau keuntungan pelayanan bagi pengguna sebagai perpaduan kebutuhan pengguna dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Sedangkan tingkat pelayanan adalah volume pelayanan kaitannya dengan target populasi yang dapat dijangkau.

Take-up (proporsi target populasi menggunakan pelayanan) di sini adalah perhitungan yang didasarkan atas indikator kegunaan paling tinggi dari kualitas pelayanan yang diberikan. Secara ringkas dapat digambarkan dalam bagan berikut :



Gambar 2.1 Three E's

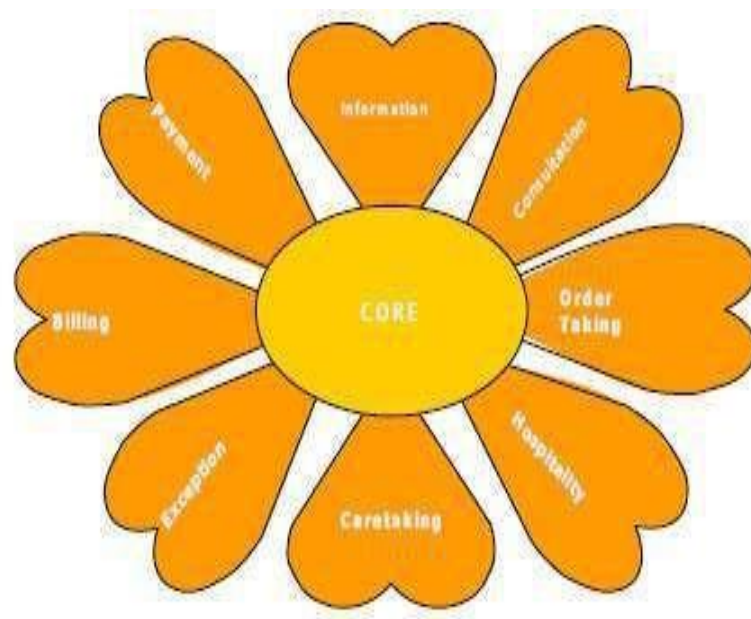
Menurut Rogers (1990) dalam menilai Kinerja Pemerintah harus dilakukan secara komprehensif dengan mengacu pada empat dimensi yakni: (1) tingkat komitmen sumberdaya manusia terhadap organisasinya; (2) tingkat orientasi pemerintahan kepada masyarakat; (3) tingkat keaktifan sebagai produsen pelayanan; (4) tingkat keteraturan birokrasi. Keempat dimensi tolok ukur tersebut secara rinci terbagi menjadi 14 tolak ukur yang sebelumnya dilakukan perincian atas 8 kriteria dasar.

Dalam menilai kinerja pelayanan publik dengan perspektif publik sebagai pengguna layanan masih terbilang jarang, padahal penilaian kinerja tersebut selain menggunakan pendekatan dari perspektif penyedia layanan (birokrasi-Pemerintah Daerah) juga harus memperhatikan perspektif publik yang berkepentingan. Asumsi ini berangkat dari satu kenyataan bahwa secara umum

pelayanan yang disediakan belum mencapai suatu tingkat pemenuhan kebutuhan seperti yang diharapkan oleh masyarakat lokal. Dalam kerangka demokrasi lokal, masyarakat sebagai konsumen dan konstituen memiliki hak untuk menyatakan puas atau tidak puas terhadap setiap pelayanan publik yang dirasakan.

Berkembangnya tuntutan publik akan kinerja pelayanan publik yang baik maka telah mendorong pula perkembangan penerapan penilaian kinerja pelayanan publik dengan melandaskan pada pendekatan service quality (servqual), bahkan di Negara- negara maju isu tentang kepuasan publik terhadap kinerja pelayanan yang diberikan pemerintah menjadi perhatian penting dalam setiap pemilihan umum, pasalnya publik selain sebagai pengguna layanan juga merupakan konstituen dari partai-partai politik yang memperebutkan suara untuk menduduki kursi eksekutif dan parlemen.

Menurut Lovelock (1980) pelayanan yang diberikan akan memberikan nilai tambah dari suatu produk yang dihasilkan sehingga pada akhirnya dapat meningkatkan keuntungan dari suatu perusahaan/organisasi yang memproduksinya. Perbedaan produk yang dihasilkan tersebut pada dasarnya memiliki suplemen pelayanan yang sama yang oleh Lovelock digambarkan sebagai diagram bunga dengan delapan kelopaknya yang menganalogikan delapan suplemen pelayanan.



Gambar 2.2 Flower of Services (Sumber:Lovelock,1980)

Delapan aspek suplemen pelayanan yang terdapat dalam the Flower of Service (diagram bunga) diantaranya adalah:

1. Information

Suplemen informasi yang berkenaan dengan produk barang dan jasa merupakan titik awal dari suatu proses pelayanan yang berkualitas.

2. Consultation

Informasi yang diperoleh menjadi acuan bagi para pengguna dalam menentukan pilihannya, yaitu membeli atau tidak. Dan dalam tahapan ini seringkali pengguna melakukan konsultasi untuk menguatkan pilihannya tersebut, misalnya tentang masalah teknis, administrasi, harga, hingga pada kualitas barang dan manfaatnya.

3. Ordertaking

Hasildari konsultasi tersebut mendorong pengguna untuk menggunakan produk yang telah dipilihnya tersebut

4. Hospitality

Keramahan dan sopan santun dari para karyawan, suasana dan ruang tunggu yang nyaman, kios untuk membeli makanan dan minuman hingga WC/ Toilet yang bersih dan tidak bau menjadi etalase yang akan dirasakan langsung oleh pengguna.

5. Caretaking

Variasi latar belakang pengguna yang berbeda-beda akan menuntut pelayanan yang berbeda-beda pula.

6. Exceptions

Dalam hal tertentu pengecualian kualitas pelayanan diharapkan oleh pengguna layanan, misalnya, restitusi akibat produk tidak bisa dipakai, layanan untuk orang tua dan sebagainya.

7. Billing

Keputusan pengguna layanan untuk membeli atau tidak juga terletak pada titik krusial ketika tahap administrasi pembayaran

8. Payment

Penyedia layanan hendaknya memberikan alternative layanan pembayaran sesuai dengan kebutuhan dari pelanggan, misalnya, self service payment

seperti transfer bank melalui credit card, debet langsung pada rekening pelanggan dibank, hingga tagihan di rumah.

Agenda yang berkaitan dengan efisiensi melalui otonomi pada manajemen sektor publik menggunakan indikator-indikator tanggung jawab politik dan keuangan serta tanggung jawab pada customer/consumer sektor publik. Sejalan dengan penjelasan tersebut, menurut Osborne, Gaebler, (1995). "paradigma baru dalam melakukan reformasi birokrasi pemerintahan melalui reinventing government menekankan ke arah pelayanan yang customer driven yaitu suatu pelayanan publik yang dikendalikan oleh kebutuhan dan harapan publik".

Secara singkat menurut Hughes, (1994, p.214-216). dinyatakan bahwa "customer atau consumer (publik pengguna layanan) atau user adalah bagian dari lingkungan eksternal yang melingkupi organisasi publik yang dapat menghasilkan demand maupun support dalam setiap produk kebijakan dan program yang dihasilkan". Dengan demikian, memperhatikan dengan sungguh-sungguh kepuasan publik dalam menggunakan layanan yang disediakan menjadi titik perhatian penting bagi kelangsungan Pemerintah, baik pusat maupun daerah.

Dalam menilai kinerja pelayanan publik dengan mengacu pada kepuasan publik sebagai pengguna layanan tersebut, Parasuraman et al (1988) mengajukan beberapa indikator kepuasan publik, yaitu:

1. Tangible, yaitu kualitas pelayanan yang dilihat dari sarana fisik yang kasat mata, misalnya berupa fasilitas atau sarana perkantoran, komputerisasi, administrasi, ruang tunggu, tempat informasi dan sebagainya.
2. Reliability, yaitu kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. Responsiveness, yaitu kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. Assurance, yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. Empathy, yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian terhadap konsumen.

2.4 Asas-asas Pelayanan Publik

Menurut Mahmudi (2015) dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyelenggara pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik sebagai berikut:

1. Transparansi
2. Pemberian pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
3. Akuntabilitas
4. Pelayanan publik yang diberikan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
5. Kondisional
6. Pemberian pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi serta kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan memperhatikan prinsip efisiensi dan efektivitas
7. Partisipatif
8. Pelayanan publik mampu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
9. Tidak diskriminatif (kesamaan hak)
10. Pemberian pelayanan publik tidak boleh bersifat diskriminatif, dengan maksud tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial dan ekonomi masyarakat.
11. Keseimbangan hak dan kewajiban
12. Pemberi pelayanan dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Berdasarkan Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa asas-asas pelayanan publik terdiri dari:

1. Asas Kepentingan Umum

Pelayanan publik diselenggarakan berdasarkan kepentingan umum yaitu masyarakat (publik). Pelayanan itu tersedia karena masyarakat membutuhkannya.

2. Asas Kepastian Hukum

Pelayanan publik diselenggarakan dengan berpedoman pada hukum yang berlaku dan prosedur yang jelas. Kejelasan mengenai hak-hak dan kewajiban pemberi pelayanan dan yang menerima pelayanan harus diatur dengan jelas.

3. Asas Kesamaan Hak

Tidak adanya perbedaan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat satu dengan yang lainnya, dalam arti dalam memberikan pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status ekonomi, dan lain-lainnya.

4. Asas Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Di dalam memberikan pelayanan maupun menerima pelayanan harus memenuhi apa yang seharusnya dilakukan antara kedua belah pihak (yaitu hak dan kewajibannya).

5. Asas Keprofesionalan

Pemberi layanan harus bersikap profesional sesuai dengan tugasnya, melaksanakan pelayanan dengan baik, lancar dan optimal. Bentuk dari keprofesionalan ini dapat dinilai dari minimnya kritik atau komplain dari penerima layanan.

6. Asas Partisipatif

Pelayanan publik harus mampu dan mau untuk mendorong masyarakat untuk ikut serta dalam menyelenggarakan pelayanan yang baik. Keikutsertaan masyarakat dalam pelayanan sangat diperlukan karena pemerintah pun mempunyai keterbatasan.

7. Asas Persamaan Perlakuan/Tidak diskriminatif

8. Perlakuan yang sama kepada seluruh masyarakat dengan tidak membedakan dari segi apapun.

9. Asas Keterbukaan

10. Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti oleh masyarakat. Sehingga masyarakat mengetahui mekanisme dari sebuah layanan dan mengetahui hak-hak yang dapat mereka peroleh.

11. Asas Akuntabilitas

Penyedia pelayanan harus dapat mempertanggungjawabkan atas apa yang mereka berikan kepada masyarakat. Pemberi pelayanan tidak boleh lepas tangan begitu saja apabila terjadi sesuatu sesaat setelah memberikan pelayanan.

12. Asas Fasilitas dan Perlakuan Khusus Bagi Kelompok Rentan Hal ini merupakan fasilitas yang harus dipenuhi dengan baik oleh penyelenggara pelayanan. Mereka yang rentan juga mempunyai hak yang sama dengan yang lainnya untuk mendapatkan pelayanan yang optimal.

13. Asas Ketepatan Waktu, Kecepatan, dan Keterjangkauan Asas Ketepatan waktu yaitu pelaksanaan pelayanan harus sesuai dengan apa yang telah dijadwalkan. Misalkan suatu tempat pelayanan mulai membuka pelayanan pada pukul 08.00 WIB, maka pada saat itu juga orang yang membutuhkan pelayanan harus segera layani, tanpa alasan apapun. Asas Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan merupakan ciri-ciri dari pelayanan yang baik, optimal dan berkualitas.

Asas-asas dalam pelayanan publik ini harus diupayakan diselenggarakan segera oleh penyelenggara layanan agar suatu pelayanan dapat memuaskan penerima layanan. Untuk menerapkan asas-asas pelayanan publik tersebut maka harus tersedianya suatu pedoman pelayanan yang dapat digunakan pihak pemberi layanan agar dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat agar terciptanya kepuasan publik yang didasarkan pada adanya sebuah standar pelayanan.

2.5 Standar Pelayanan Publik

Ridwan dan Sudrajat (2009:103) mengemukakan bahwa penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima layanan. Adapun standar pelayanan yakni:

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan

3. Biaya Pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan Prasarana

Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi layanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan suatu pelayanan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi, antara lain:

- a. Dasar hukum

Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.

b. Persyaratan

Persyaratan yang harus dipenuhi saat pengurusan suatu jenis pelayanan harus dipenuhi oleh penyelenggara maupun penerima layanan.

c. Sistem, mekanisme dan Prosedur Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, yang mengandung tahapan kegiatan yang harus dilakukan dalam proses penyelenggaraan pelayanan.

d. Jangka waktu penyelesaian,

Waktu yang diperlukan untuk proses penyelesaian pelayanan harus jelas.

e. Biaya/Tarif Ongkos yang dikenakan kepada penerima pelayanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dan ditetapkan berdasarkan kesepakatan.

f. Produk Pelayanan Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

g. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas peralatan yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan

h. Kompetensi pelaksana kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman

i. Pengawasan Internal Sistem Pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pemimpin satuan kerja atau atasan langsung pelaksana

j. Penanganan, Pengaduan, Saran, dan Masukan

Tata cara pelaksanaan pengelolaan pengaduan dan tindak lanjut

2.6 Standar Pelayanan Publik Menurut Peraturan Gubernur Banten Nomor 11 Tahun 2021

Dalam Peraturan Gubernur Banten disebutkan bahwa Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian 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.

Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada Masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah Kepala Perangkat Daerah, Unit Kerja, Direksi BUMD yang membawahkan Pelaksana Pelayanan Publik. Masyarakat adalah orang perseorangan, kelompok, atau badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Unit Penyelenggara Pelayanan adalah UPTD, Unit Kerja, dan BUMD yang secara langsung memberikan pelayanan kepada Masyarakat. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja pada Perangkat Daerah, Unit Penyelenggara Pelayanan, dan BUMD yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan Pelayanan Publik. Masyarakat adalah orang perseorangan, kelompok, atau badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Sedangkan Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.. Pihak Terkait adalah pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan Standar Pelayanan.

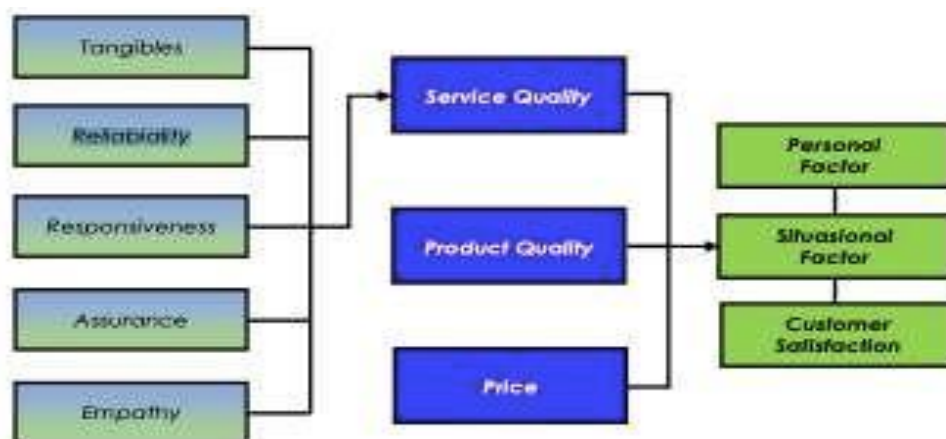
2.7 Pengukuran Kualitas Pelayanan

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran Kualitas Pelayanan sebagaimana dikemukakan oleh Fitzsimmons (1994:189) mengenai konsepsi kualitas pelayanan yakni “customer satisfaction with service quality can be defined perceptions of received with expectation of service desired” yang dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan dalam hal kualitas pelayanan bisa dijelaskan/diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan/diharapkan. Artinya, pengukuran kualitas

dapat dilakukan dengan membandingkan antara pelayanan yang diterima oleh masyarakat dengan pelayanan yang diharapkan.

Dalam pengukuran kualitas pelayanan berdasarkan atas penilaian dari pihak yang merasakan pelayanan seperti masyarakat atau pelanggan. Disamping itu juga perlu diketahui kesenjangan antara persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan. Perbedaan tersebut selanjutnya memunculkan gap (kesenjangan) yang merupakan penyebab utama suatu pelayanan dikatakan buruk/tidak baik dan tidak dapat memenuhi/tidak sesuai dengan harapan masyarakat, sehingga dapat disimpulkan bahwa dengan meminimalisasi kesenjangan (gap) antara persepsi pelayanan yang didapatkan dengan harapan yang diinginkan, akan berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan masyarakat. Penilaian berdasarkan atas informasi yang diperoleh dari masyarakat yang menerima pelayanan publik, sehingga tingkat objektivitas dalam penilaian sebagai prioritas utama.

Sejalan dengan konteks di atas, Zeithaml dalam Dwiyono (2002:10) menyatakan bahwa salah satu cara yang dapat digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan adalah dengan mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan organisasinya. Konsep hubungan antara kepuasan pelanggan dengan kualitas layanan dapat dijelaskan pada Gambar 2.4 di bawah ini :



Sumber : Zeithaml dalam Dwiyono (2002)

Gambar 2. 3 Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan dan
Kepuasan Pelanggan

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor dalam menentukan kepuasan pelanggan. Hal ini dikarenakan kepuasan pelanggan memiliki cakupan yang lebih luas daripada kualitas pelayanan. Kepuasan pelanggan memiliki beberapa aspek sudut pandang yang tidak hanya dilihat dari kualitas karakteristik suatu barang atau jasa. Faktor tersebut antara lain harga untuk pelayanan dan faktor situasional serta personal yang terdapat pada masing-masing individu selaku pengguna layanan. Kualitas pelayanan lebih fokus pada keunggulan dari karakteristik suatu pelayanan yang diterima oleh pelanggan, kelayakan dan mutu pelayanan.

2.8 Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN Nomor: 14 TAHUN 2017, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan

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

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian 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.

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. 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).

BAB III

METODOLOGI SURVEY

3.1 Metode Penelitian Yang Digunakan

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey. Kerlinger dalam Sugiyono (2006:7) mengemukakan “bahwa penelitian survey adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian- kejadian relatif, distribusi dan hubungan-hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis”. Sedangkan menurut Husein Umar (2005:23), “Survey digunakan untuk mengukur gejala-gejala yang ada tanpa menyelidiki kenapa gejala-gejala tersebut ada, sehingga tidak perlu memperhitungkan hubungan antara variabel-variabel, karena hanya menggunakan data yang ada untuk pemecahan masalah daripada menguji hipotesis”.

Moh Nazir (2003:56) mengatakan bahwa “metode survei adalah penyelidikan yang diadakan untuk memperoleh fakta-fakta dari gejalagejala yang ada dan mencari keterangan-keterangan secara faktual, baik tentang institusi ekonomi, sosial, atau politik dari suatu kelompok ataupun suatu daerah”. Metode survei membedah dan menguliti serta mengenal masalah-masalah serta mendapatkan pembenaran terhadap keadaan dan praktik-praktik yang sedang berlangsung.

Survey dapat memberikan manfaat untuk tujuan-tujuan deskriptif, membantu dalam hal membandingkan kondisi-kondisi yang ada dengan kriteria yang telah ditentukan sebelumnya, dan juga untuk pelaksanaan evaluasi. Survey dapat dilakukan dengan cara sensus maupun sampling terhadap hal-hal yang nyata dan tidak nyata.

3.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur

pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM yaitu:

1. **Persyaratan.** Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur.** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu Penyelesaian.** Waktu Penyelesaian 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.
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.** 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.

3.3. Jenis Data Penelitian

Jenis data penelitian terdiri dari data primer dan data sekunder. Husein Umar (2005:42) mengatakan “data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama baik individu atau perseorangan seperti hasil wawancara atau hasil pengisian kuesioner. Sedangkan data sekunder merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data primer atau pihak lain. Data primer dalam penelitian ini berasal dari hasil kuesioner, wawancara, dan observasi, sedangkan data sekunder berasal dari sumber-sumber tertulis.

3.4 Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap layanan Pemerintah Kabupaten Serang diadopsi dari Keputusan Menteri PAN Nomor: 14 TAHUN 2017, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan

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

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu pelayanan

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.

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 kepada masyarakat.

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. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak seperti komputer, mesin dll. Sedangkan prasarana digunakan untuk benda yang tidak bergerak, seperti gedung.

3.5. Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden berdasarkan jumlah populasi yang merupakan pengunjung atau pengguna layanan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Provinsi Banten pada Bulan Januari s/d Oktober minggu ke 4 tahun 2025.

Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan.

Tabel 3.1
Daftar Populasi dan Sampel Responden Krejcie 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	360	186	2600	335
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

Simber : PermenpanRB Nomor 14 Tahun 2017

3.6 Bagian Kuesioner

Bagian Kuesioner secara umum, terbagi dalam :

1. Bagian Pertama Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.
2. Bagian Kedua Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden, antara lain: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat disurvei.

3. Bagian Ketiga Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

3.7 Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- 1) tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- 2) kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- 3) baik, diberi nilai 3;
- 4) sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

3.8. Pengolahan Data

Perhitungan (pengolahan) data dilakukan dengan pengukuran Skala Likert 1. Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

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

$$SKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

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

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- Menambah unsur yang dianggap relevan;
- Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 3.2

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
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

Simber : PermenpanRB Nomor 14 Tahun 2017

Penghitungan data survei dapat dilakukan dengan cara yaitu Pengolahan dengan komputer Data entry dan penghitungan indeks dengan program komputer/sistem data base.

3.9. Deskripsi Hasil Analisis

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1. Indeks setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur). Contoh: Apabila diketahui nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

Tabel 3.3
Unsur SKM

NO	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1.	Persyaratan	A
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	B
3.	Waktu Penyelesaian	C
4.	Biaya/Tarif	D
5.	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	E
6.	Kompetensi pelaksana	F
7.	Perilaku pelaksana	G
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	H
9.	Sarana dan Prasarana	I

Sumber: PermenpanRB Nomor 14 Tahun 2017

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (i \times 0,11) = \text{Nilai Indeks X}$$

Dengan demikian nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar X x 25 = y
- Mutu pelayanan (lihat Tabel II, Mutu pelayanan)
- Kinerja unit pelayanan (Lihat Tabel II)

Prioritas peningkatan kualitas pelayanan. Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

Analisa Bivariat dilakukan untuk menjelaskan hubungan yang kompleks antara satu unsur dengan unsur lain. Contoh: hubungan antara unsur prosedur dengan unsur waktu pelayanan, atau unsur kompetensi petugas dengan unsur perilaku petugas. Tujuan dari analisa bivariat ini adalah untuk melihat hubungan satu unsur dengan unsur lain sebagai dasar untuk menjelaskan suatu masalah. Melalui analisa ini, hasil pengolahan data IKM tidak hanya dimunculkan analisa kuantitatif saja (indeks atau angka IKM), tetapi juga analisa kualitatif.

BAB IV

ANALSIA HASIL SURVEI

4.1 Deskripsi Data

Tujuan dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Provinsi Banten pada tahun 2025 adalah untuk mengetahui seberapa puas masyarakat dengan layanan yang diberikan oleh DLHK Provinsi Banten pada tahun 2025. Jenis layanan yang diberikan oleh DLHK Provinsi Banten tercantum dalam tabel berikut.

Tabel 4.1.1
Bidang dan Seksi/Layanan
Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan - Provinsi Banten

BIDANG	NAMA SEKSI
UPTD Laboratorium lingkungan	Seksi Mutu dan Laboratorium Lingkungan
	Seksi Teknis UPTD Laboratorium Lingkungan
Bidang Perencanaan dan pemanfaatan Hasil Hutan	Layanan Penatausahaan Hasil Hutan dan Pengolahan Hasil Hutan Kayu dengan Kapasitas Produksi Kurang dari 6000m3 per Tahun
	Layanan Hasil Hutan Bukan Kayu
	Layanan Perencanaan, Pemanfaatan dan Penatagunaan Hasil Hutan
Bidang Penataan dan Peningkatan Kapasitas	Layanan Pembinaan dan Pengawasan Izin Lingkungan yang Diterbitkan Provinsi serta Pengaduan dan Penegakan Hukum
	Layanan Perencanaan dan Pengkajian Dampak Lingkungan
	Layanan Peningkatan Kapasitas Lingkungan Hidup
Bidang Pengelolaan DAS, KSDAE dan Pembayaran Masyarakat	Layanan Pendidikan dan Pelatihan, Penyuluhan dan Perberdayaan Masyarakat di Bidang Kehutanan
	Layanan Konservasi SDA dan Ekosistem

BIDANG	NAMA SEKSI
	Layanan Pengelolaan DAS
Bidang pengelolaan sampah, limbah B3 dan pengendalian pencemaran	Layanan Pengelolaan Sampah dan Limbah B3
	Layanan Adaptasi dan Mitigasi Perubahan Iklim
	Layanan Pengendalian Pencemaran dan Kerusakan Lingkungan
UPTD Pengelolaan Taman Hutan Raya Banten	Seksi Perlindungan dan Rehabilitasi Tahura
	Seksi Pengembangan dan Pemanfaatan Tahura
Cabang Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Provinsi Banten Wilayah Lebak dan Tangerang	Seksi Rehabilitasi Lahan dan pemberdayaan masyarakat Lebak dan Tangerang
	Seksi Pengawasan dan Pengendalian SD hutan wilayah Lebak dan Tangerang
Cabang Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Provinsi Banten Wilayah Pandeglang Serang dan Cilegon	Seksi Pengawasan dan Pengendalian Sumber Daya Hutan wilayah Pandeglang, Serang dan Cilegon
	Seksi Rehabilitasi Lahan dan pemberdayaan Pandeglang, Serang dan Cilegon
UPTD Sertifikasi dan Perbenihan Tanaman Hutan	Seksi Perbenihan UPTD Sertifikasi Perbenihan Tanaman Hutan
	Seksi Sertifikasi UPTD Perbenihan Tanaman Hutan

Sumber: Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Provinsi Banten, 2025

Subjek survei totalnya adalah 22 (dua puluh dua) unit penyelenggara pelayanan publik.

Sebagaimana disebutkan sebelumnya dalam Bab ini, data dikumpulkan di unit penyelenggara pelayanan publik yang disebutkan sebelumnya dari tanggal 23 Oktober 2024 hingga 17 November 2025, pada hari dan jam kerja penyelenggara pelayanan publik. Data yang dikumpulkan dari pengamatan sesuai dengan rancangan penelitian yang dibahas pada Bab sebelumnya. Minimal sampel teoritis adalah 186, dan populasi total adalah 380. Metode pengambilan sampel yang diatur dalam Permenpan 14 Tahun 2017 digunakan untuk menentukan responden dalam lokus penelitian. Teknik ini melibatkan wawancara langsung dengan pengguna layanan yang datang ke unit

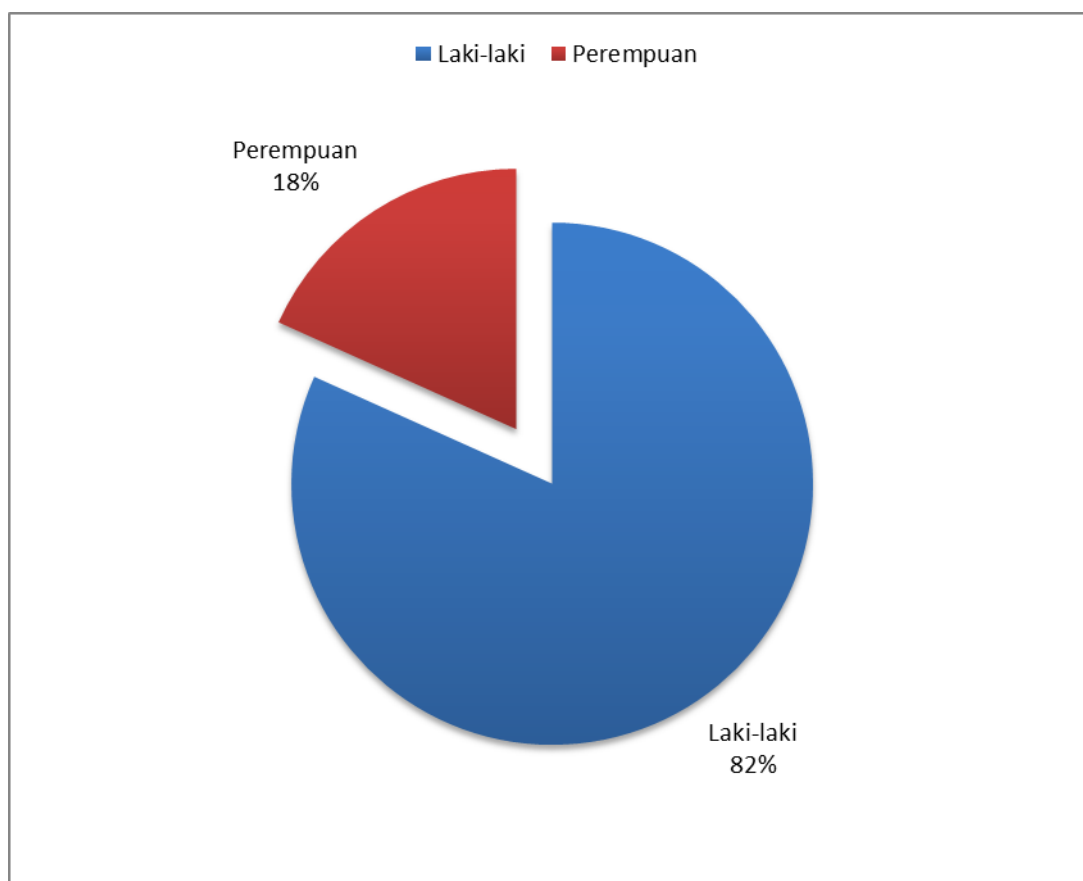
penyelenggara layanan atau melalui internet; lokus survei digunakan untuk memilih secara acak responden dari data pengguna layanan. Hasil penelitian adalah di sini.

4.2 Profil Responden

Penelitian ini melibatkan responden yang tinggal di seluruh provinsi Banten, yang datang ke unit pelayanan publik Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan (DLHK) Provinsi Banten untuk mendapatkan layanan yang mereka butuhkan. Hasil rekapitulasi identitas responden yang diproses dapat diakses di sini. Selain itu, mereka diminta untuk memberikan testimoni tentang seberapa puas mereka dengan layanan yang diberikan oleh unit pelayanan publik tersebut.

Grafik 4.2.1

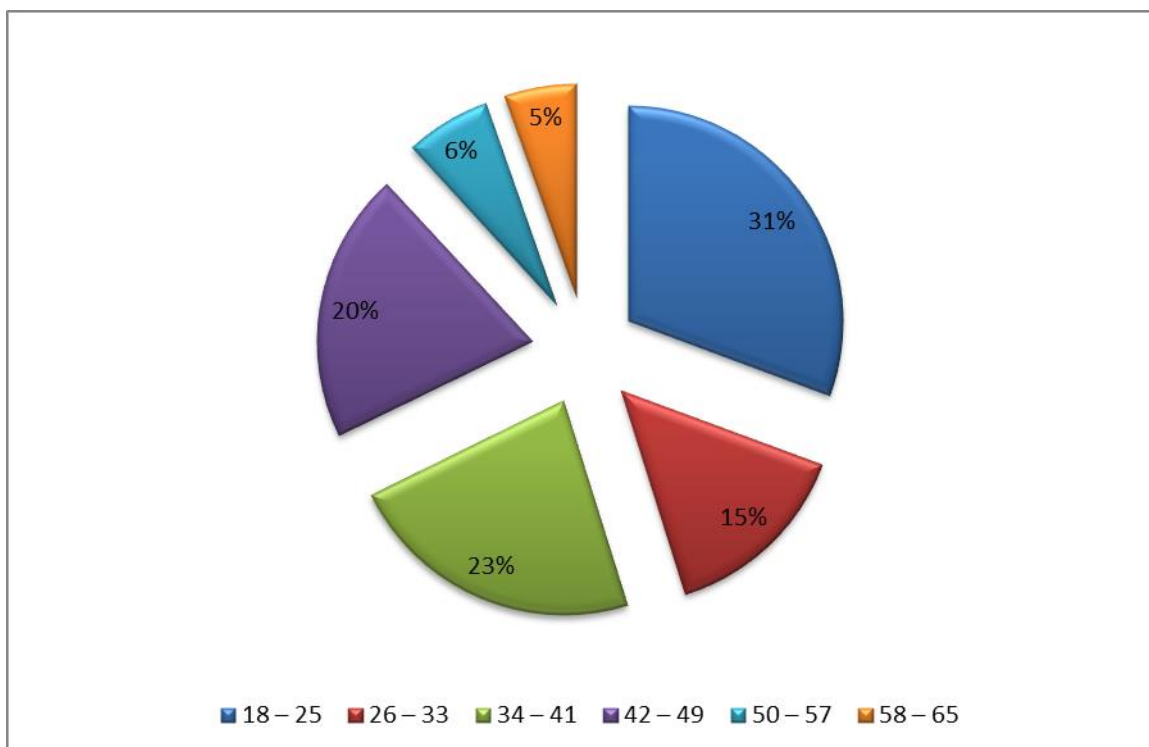
Sebaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Tabel 4.2.1
Sebaran Responden Berdasarkan Usia

No	Usia (tahun)	Jumlah
1.	18 – 25	57
2.	26 – 33	27
3.	34 – 41	42
4.	42 – 49	38
5.	50 – 57	12
6.	58 – 65	10
Jumlah total		186

Grafik 4.2.2
Sebaran Responden Berdasarkan Usia



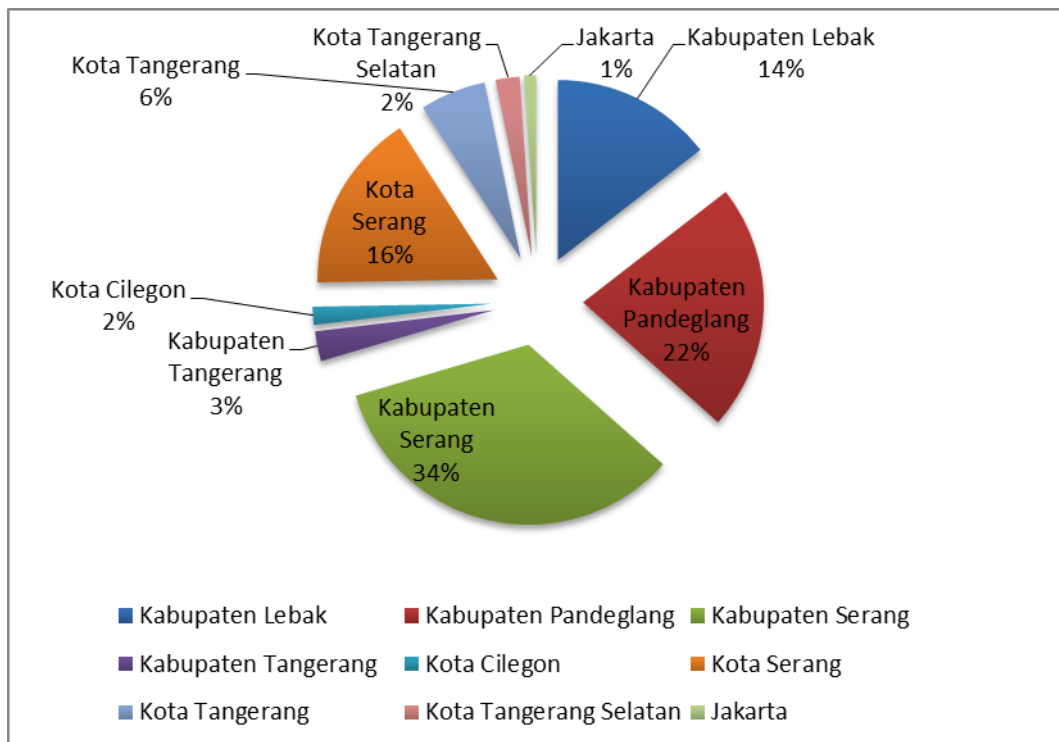
Selanjutnya, data didistribusikan menurut masing-masing kabupaten dan kota di Provinsi Banten: Kota Tangsel memberikan 2%, Kota Tangerang 2%, Kabupaten Lebak 14%, Kabupaten Pandeglang 22%, Kota Cilegon 2%, Kota Serang 16%, Kabupaten Serang 34%, dan Kabupaten Tangerang 3%. Di wilayah Jakarta data didistribusikan 2%.

Tabel 4.2.2**Sebaran Responden Berdasarkan Lokasi/Tempat Tinggal**

No	Lokasi/Tempat Tinggal	Jumlah	Persentase
1.	Kab. Lebak	27	14%
2.	Kab. Pandeglang	41	22%
3.	Kab. Serang	63	34%
4.	Kab. Tangerang	5	3%
5.	Kota Cilegon	3	2%
6.	Kota Serang	30	16%
7.	Kota Tangerang	11	2%
8.	Kota Tangerang Selatan	4	2%
9.	Jakarta	2	1%
Jumlah total		186	100%

Grafik 4.2.3

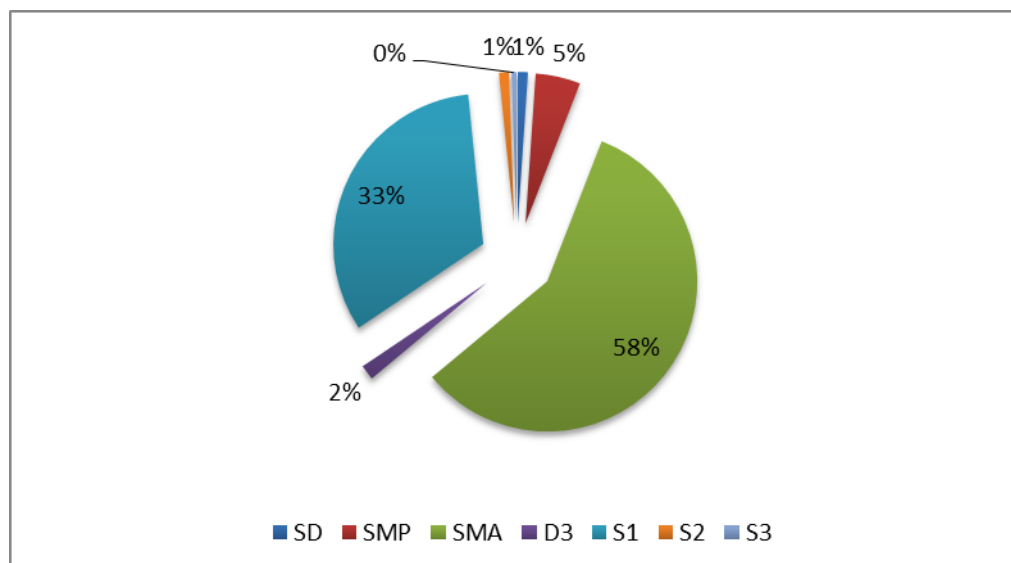
Sebaran Responden Berdasarkan Wilayah



Selain itu, sebaran responden berdasarkan status pendidikan dapat dilihat pada grafik berikut:

Grafik 4.2.4

Sebaran Responden Berdasarkan Pendidikan



Jumlah responden survei kepuasan masyarakat tahun 2025 menunjukkan peningkatan yang signifikan dalam kemampuan dan persepsi responden untuk menjawab pertanyaan, memberikan alasan untuk menjawab pertanyaan, dan memberikan masukan yang mampu menunjukkan kemampuan dan kualitas layanan yang diberikan oleh responden. Persentase responden dengan tingkat pendidikan SD adalah 1%, SMP adalah 5%, SMA adalah 58%, D3 adalah 2%, S1 adalah 33%, S2 adalah 1% dan S3 adalah 0%

Grafik berikut menunjukkan distribusi responden berdasarkan pekerjaan mereka:

Grafik 4.2.5
Sebaran Responden Berdasarkan Jabatan/Posisi

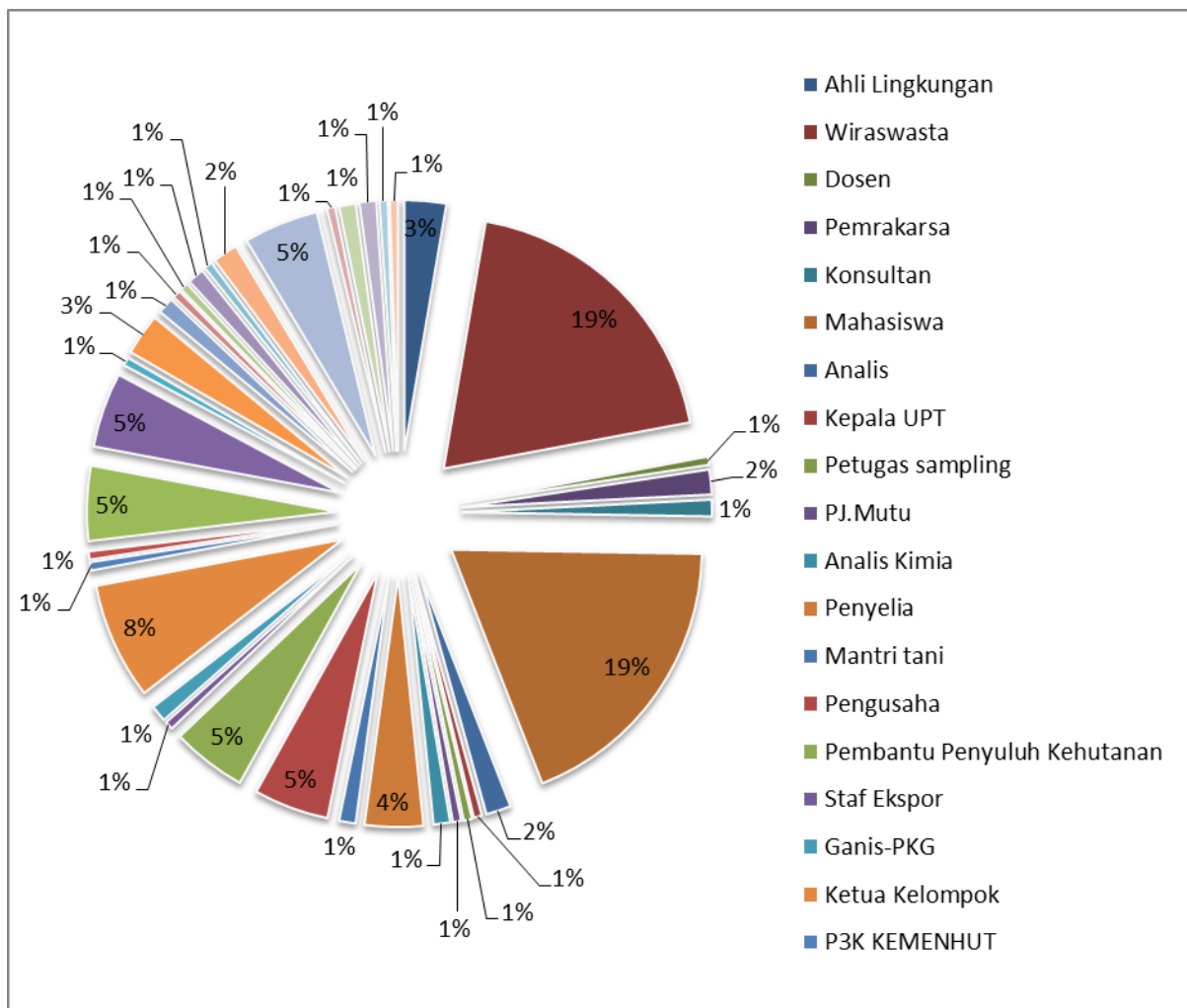


Diagram lingkaran di atas menunjukkan distribusi persentase jabatan atau profesi, di mana wiraswasta dan mahasiswa masing-masing menyumbang 19% dari populasi. Dua kategori utama lainnya dengan kontribusi signifikan adalah penyelia (8%) dan beberapa kategori seperti analis, pemrakarsa, analis kimia, staf ekspor, dan kepala UPT, masing-masing menyumbang 5% dari total.

Mayoritas jabatan atau profesi di kategori dengan persentase kecil (4% dan di bawah) mencakup Konsultan (4%), Ahli Lingkungan (3%), Dosen (2%), Petugas Sampling (2%), Pengusaha (2%), Mantri Tani (1%), Ketua Kelompok (1%), serta banyak profesi lainnya yang masing-masing menyumbang 1%.

4.3 Pengolahan Data Kuesioner

Peneliti menggunakan kuesioner untuk mengumpulkan data, dan skala Likert sering dipilih untuk mengukur sikap serta pendapat responden. Skala ini memiliki jenjang yang memungkinkan responden menilai isi pertanyaan dengan akurat. Penting untuk memastikan bahwa pernyataan yang digunakan tidak mengandung informasi, karena skala ini hanya untuk mengukur persetujuan atau sikap. Meskipun tampak sederhana, pembuatan skala Likert itu kompleks, dan banyak faktor dapat memengaruhi representasi jawaban responden terhadap populasi yang diteliti.

Data dari masing-masing metode SKM diproses seperti berikut:

1. Pengukuran Skala Likert

- Menghitung nilai rata-rata tertimbang

Untuk menghitung survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang dihitung menggunakan rumus berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{jumlah Unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

N = bobot nilai per unsur

- Menghitung SKM

Nilai SKM unit pelayanan diperoleh dengan menggunakan metode nilai rata-rata tertimbang, yang dapat dihitung dengan menggunakan rumus berikut:

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

Untuk mempermudah interpretasi penilaian SKM, yang berkisar antara 25 dan 100, hasil evaluasi di atas harus diubah menjadi nilai dasar 25, menggunakan rumus berikut:

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

Tabel 4.3.1

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
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

2. Pengolahan Data Survei

Ada dua metode untuk mengolah data survei. Pertama adalah memasukkan data ke dalam kuesioner dan menggunakan program komputer atau sistem data base untuk menghitung indeksinya. Kedua adalah pengolahan manual. Metode ini memasukkan data dari kuesioner setiap peserta ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) hingga unsur X (UX). Tabel berikut menunjukkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan indeks unit pelayanan:

1) Nilai rata-rata per unsur layanan

Jumlah nilai untuk masing-masing komponen pelayanan dihitung berdasarkan jumlah peserta yang mengisi kuesioner. Kemudian, jumlah nilai rata-rata untuk masing-masing komponen pelayanan dibagi dengan jumlah peserta yang mengisi kuesioner, dan hasilnya adalah nilai bobot rata-rata tertimbang, yang diperoleh dengan mengalikan total nilai rata-rata masing-masing elemen pelayanan dengan 0,11.

2) Nilai indeks per layanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, jumlahkan elemen X.

3) Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat dikumpulkan dari profil responden dan kecenderungan mereka untuk mendapatkan layanan melalui penggabungan data berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan utama responden.

4.4 Rekapitulasi Perhitungan IKM Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Provinsi Banten

Menurut analisis data, capaian kepuasan masyarakat atas pelayanan publik di DLHK Provinsi Banten pada tahun 2024 mencapai 87,05%, yang menunjukkan bahwa kualifikasi dan kualitas pelayanan pada tahun 2024 berada di tingkat B, yang berarti baik.

Tabel 4.4.1

Nilai IKM DLHK dari Tiap Seksi/Layanan Tahun 2025

NO	BIDANG	NAMA PELAYANAN	Nilai IKM	Mutu Layanan
1	UPTD Laboratorium lingkungan	Seksi Mutu dan Laboratorium Lingkungan	97,50	A
2		Seksi Teknis UPTD Laboratorium Lingkungan	86,82	B
3	Bidang Perencanaan dan pemanfaatan Hasil Hutan	Layanan Penatausahaan Hasil Hutan dan Pengolahan Hasil Hutan Kayu dengan Kapasitas Produksi Kurang dari 6000m3 per Tahun	96,25	A

NO	BIDANG	NAMA PELAYANAN	Nilai IKM	Mutu Layanan
4		Layanan Hasil Hutan Bukan Kayu	94,88	A
5		Layanan Perencanaan, Pemanfaatan dan Penatagunaan Hasil Hutan	84,70	B
6	Bidang Penataan dan Peningkatan Kapasitas	Layanan Pembinaan dan Pengawasan Izin Lingkungan yang Diterbitkan Provinsi serta Pengaduan dan Penegakan Hukum	88,92	A
7		Layanan Perencanaan dan Pengkajian Dampak Lingkungan	88,55	A
8		Layanan Peningkatan Kapasitas Lingkungan Hidup	91,85	A
9	Bidang Pengelolaan DAS, KSDAE dan Pembayaran Masyarakat	Layanan Pendidikan dan Pelatihan, Penyuluhan dan Perberdayaan Masyarakat di Bidang Kehutanan	93,50	A
10		Layanan Konservasi SDA dan Ekosistem	83,42	B
11		Layanan Pengelolaan DAS	88,00	B
12	Bidang pengelolaan sampah, limbah B3 dan pengendalian pencemaran	Layanan Pengelolaan Sampah dan Limbah B3	91,67	A
13		Layanan Adaptasi dan Mitigasi Perubahan Iklim	84,56	B
14		Layanan Pengendalian Pencemaran dan Kerusakan Lingkungan	85,88	B
15	UPTD Pengelolaan Taman Hutan Raya Banten	Seksi Perlindungan dan Rehabilitasi Tahura	86,90	B
16		Seksi Pengembangan dan Pemanfaatan Tahura	86,63	B
17	Cabang Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Provinsi Banten Wilayah Lebak dan Tangerang	Seksi Rehabilitasi Lahan dan pemberdayaan masyarakat Lebak dan Tangerang	85,25	B
18		Seksi Pengawasan dan Pengendalian SD hutan wilayah Lebak dan Tangerang	89,38	A
19	Cabang Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Provinsi Banten Wilayah Pandeglang Serang dan Cilegon	Seksi Pengawasan dan Pengendalian Sumber Daya Hutan wilayah Pandeglang, Serang dan Cilegon	86,17	B
20		Seksi Rehabilitasi Lahan dan pemberdayaan Pandeglang, Serang dan Cilegon	88,92	A

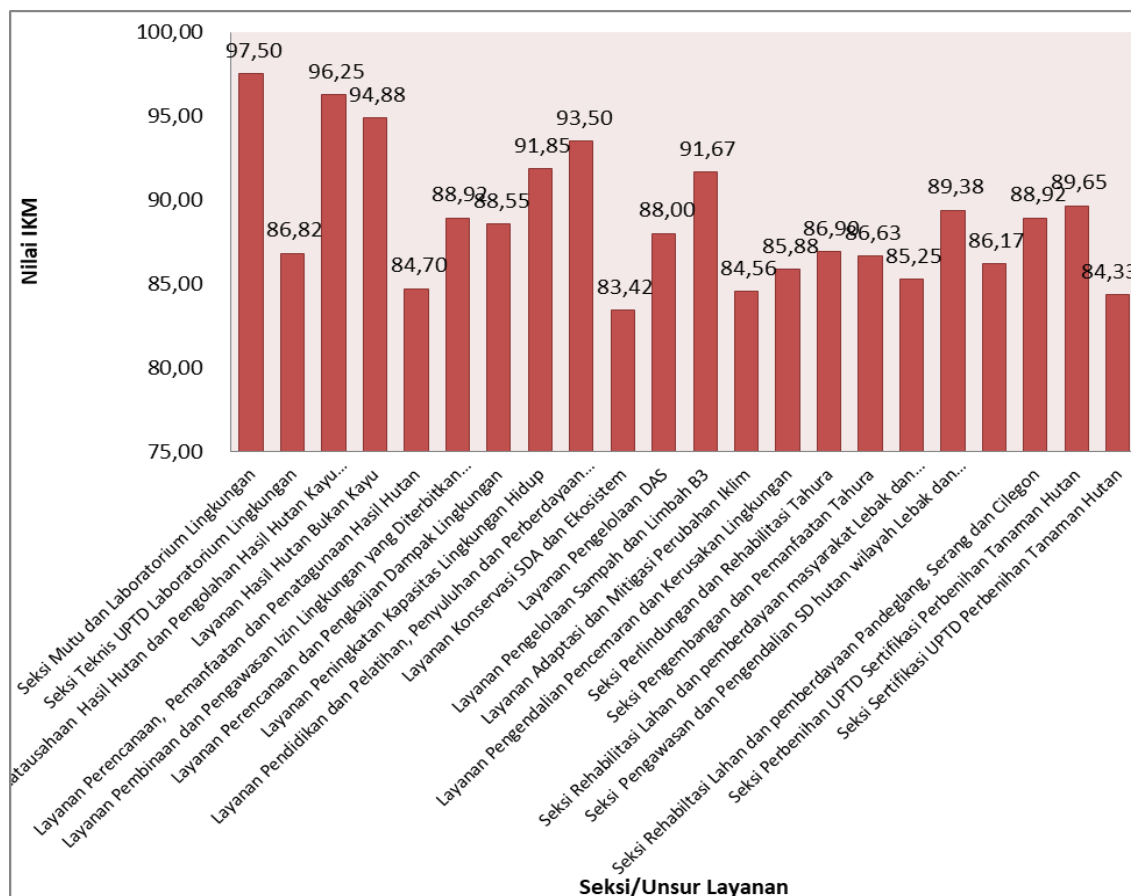


NO	BIDANG	NAMA PELAYANAN	Nilai IKM	Mutu Layanan
21	UPTD Sertifikasi dan Perbenihan Tanaman Hutan	Seksi Perbenihan UPTD Sertifikasi Perbenihan Tanaman Hutan	89,65	A
22		Seksi Sertifikasi UPTD Perbenihan Tanaman Hutan	84,33	B
IKM DLHK Provinsi Banten			89,10	A
			3,56	

Sumber: Data Diolah, 2024

Menurut tabel di atas, setiap seksi atau unit layanan publik di DLHK memiliki kategori A, dan rerata indeks DLHK sebesar 89,10 poin. Grafik di bawah ini menunjukkan rekapitulasi nilai konversi untuk setiap seksi atau unit layanan publik di DLHK Provinsi Banten pada tahun 2025.

Grafik 4.4.1
Nilai Konversi
Setiap Seksi/Bidang Layanan - DLHK Provinsi Banten



Lebih dari separuh (sekitar 54,5%) dari total 22 layanan yang disurvei telah mencapai kategori Sangat Baik (A), sementara sisanya (sekitar 45,5%) berada dalam kategori Baik (B).

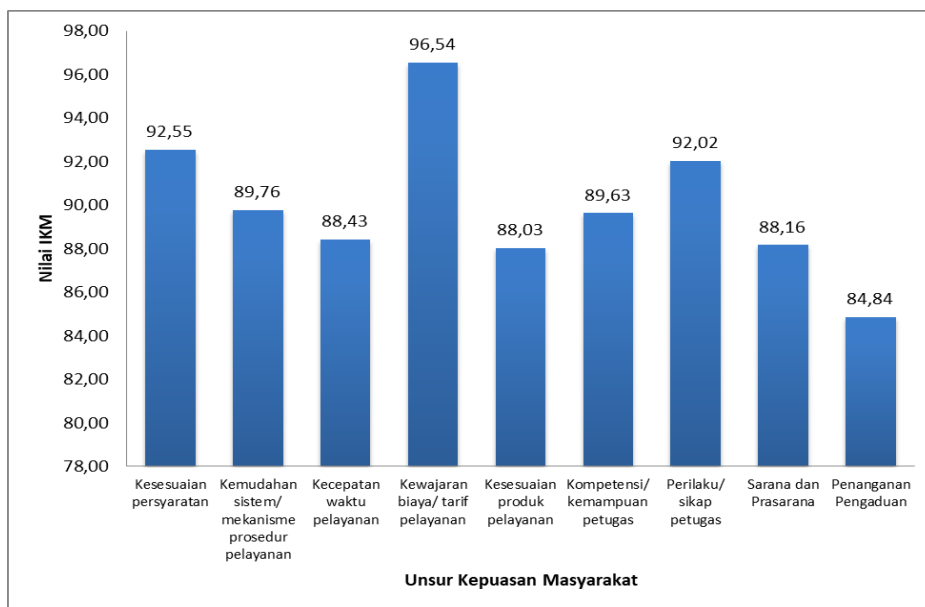
Rangkuman kinerja IKM di beberapa bidang/unit utama:

- UPTD Laboratorium Lingkungan: Kedua layanannya mendapatkan nilai tertinggi dalam survei ini, yaitu 97,50 (A) untuk Seksi Mutu dan 86,82 (B) untuk Seksi Teknis.
- Bidang Perencanaan dan Pemanfaatan Hasil Hutan: Menunjukkan hasil campuran, dengan layanan Hasil Hutan Kayu 96,25 (A) dan Non Kayu 94,88 (A), tetapi Layanan Perencanaan, Pemanfaatan dan Penatagunaan Hasil Hutan mendapat 84,70 (B).
- Bidang Penataan dan Peningkatan Kapasitas: Ketiga layanannya berada di kategori A (nilai antara 88,55 hingga 91,85).
- Bidang Pengelolaan DAS, KSDAE dan Pembayaran Masyarakat: Menunjukkan kinerja IKM yang bervariasi dari 83,42 (B) hingga 93,50 (A).

Secara umum, tingkat kepuasan publik terhadap layanan-layanan yang disurvei berada pada kategori Baik hingga Sangat Baik.

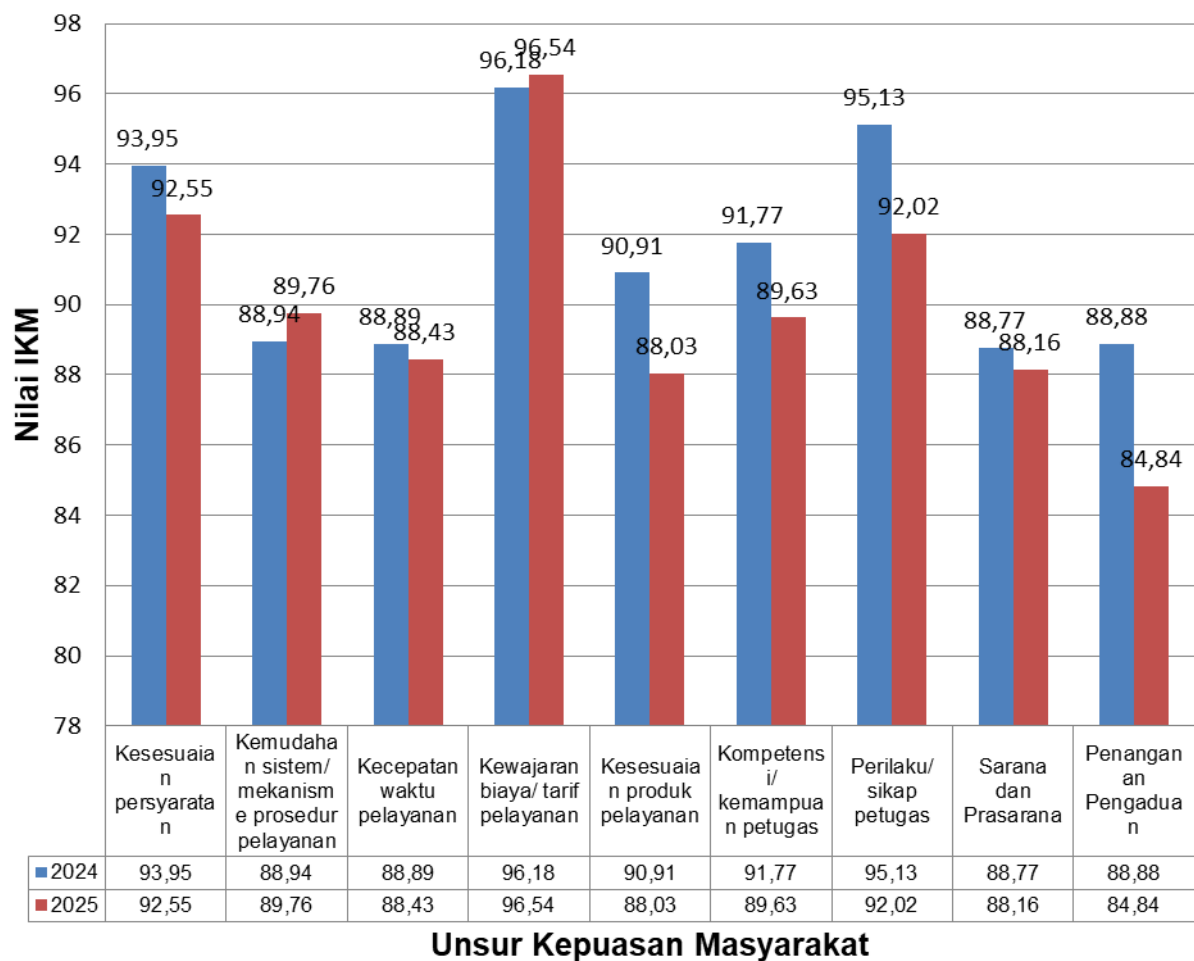
4.4.2 Grafik

Nilai Rata-rata Konversi Tiap Unsur DLHK Provinsi Banten



Secara umum, kinerja IKM keseluruhan dinas menunjukkan tren penurunan yang konsisten pada mayoritas unsur, yang sejalan dengan penurunan Nilai IKM rata-rata dinas dari 89,1 pada 2024 menjadi 88,88 pada 2025.

Grafik 4.4.3
Nilai Rata-rata Tiap Unsur
di Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan



Grafik 4.4.3 menunjukkan perbandingan nilai rata-rata tiap unsur IKM secara agregat (keseluruhan) dari Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan (DLHK) antara tahun 2024 dan 2025.

Tujuh dari sembilan unsur IKM mengalami penurunan nilai rata-rata:

1. Penanganan Pengaduan turun dari 88,88 pada 2024 menjadi 84,84 pada 2025. Nilai ini sekaligus menjadi kinerja unsur terendah secara agregat pada tahun 2025.
2. Kesesuaian Persyaratan: Turun dari 93,95 menjadi 92,55.
3. Perilaku/Sikap Petugas: Turun dari 95,13 menjadi 92,02.
4. Kompetensi/Kemampuan Petugas: Turun dari 91,77 menjadi 89,63.
5. Kesesuaian Produk Pelayanan: Turun dari 90,91 menjadi 88,03.

6. Kecepatan Waktu Pelayanan: Turun dari 88,89 menjadi 88,43.

7. Sarana dan Prasarana: Turun dari 88,77 menjadi 88,16.

Unsur yang Meningkat yaitu Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan naik dari 96,18 menjadi 96,54 dan Kemudahan Sistem/Mekanisme Prosedur Pelayanan naik dari 88,94 menjadi 89,76.

Tabel 4.4.2
PERBANDINGAN REKAPITULASI PERBANDINGAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DI SETIAP SEKSI
DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN
PROVINSI BANTEN

NO	BIDANG	NAMA SEKSI	2024		2025	
			Nilai IKM	Mutu Layanan	Nilai IKM	Mutu Layanan
1	UPTD Laboratorium lingkungan	Seksi Mutu dan Laboratorium Lingkungan	91,95	A	97,50	A
2		Seksi Teknis UPTD Laboratorium Lingkungan	92,25	A	86,82	B
3	Bidang Perencanaan dan pemanfaatan Hasil Hutan	Layanan Penatausahaan Hasil Hutan dan Pengolahan Hasil Hutan Kayu dengan Kapasitas Produksi Kurang dari 6000m3 per Tahun	92,58	A	96,25	A
4		Layanan Hasil Hutan Bukan Kayu	94,88	A	94,88	A
5		Layanan Perencanaan, Pemanfaatan dan Penatagunaan Hasil Hutan	89,03	A	84,70	B
6	Bidang Penataan dan Peningkatan Kapasitas	Layanan Pembinaan dan Pengawasan Izin Lingkungan yang Diterbitkan Provinsi serta Pengaduan dan Penegakan Hukum	89,38	A	88,92	A
7		Layanan Perencanaan dan Pengkajian Dampak Lingkungan	89,10	A	88,55	A
8		Layanan Peningkatan Kapasitas Lingkungan Hidup	90,36	A	91,85	A
9	Bidang Pengelolaan DAS, KSDAE dan Pembayaran Masyarakat	Layanan Pendidikan dan Pelatihan, Penyuluhan dan Perberdayaan Masyarakat di Bidang Kehutanan	88,79	A	93,50	A
10		Layanan Konservasi SDA dan Ekosistem	90,75	A	83,42	B

NO	BIDANG	NAMA SEKSI	2024		2025	
			Nilai IKM	Mutu Layanan	Nilai IKM	Mutu Layanan
11		Layanan Pengelolaan DAS	88,69	A	88,00	B
12	Bidang pengelolaan sampah, limbah B3 dan pengendalian pencemaran	Layanan Pengelolaan Sampah dan Limbah B3	88,79	A	91,67	A
13		Layanan Adaptasi dan Mitigasi Perubahan Iklim	88,73	A	85,56	B
14		Layanan Pengendalian Pencemaran dan Kerusakan Lingkungan	88,92	A	85,88	B
15	UPTD Pengelolaan Taman Hutan Raya Banten	Seksi Perlindungan dan Rehabilitasi Tahura	88,55	A	86,90	B
16		Seksi Pengembangan dan Pemanfaatan Tahura	89,48	A	86,63	B
17	Cabang Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Provinsi Banten Wilayah Lebak dan Tangerang	Seksi Rehabilitasi Lahan dan pemberdayaan masyarakat Lebak dan Tangerang	88,92	A	85,25	B
18		Seksi Pengawasan dan Pengendalian SD hutan wilayah Lebak dan Tangerang	89,83	A	86,17	B
19	Cabang Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Provinsi Banten Wilayah Pandeglang Serang dan Cilegon	Seksi Pengawasan dan Pengendalian Sumber Daya Hutan wilayah Pandeglang, Serang dan Cilegon	89,1	A	84,70	B
20		Seksi Rehabilitasi Lahan dan pemberdayaan Pandeglang, Serang dan Cilegon	90,75	A	88,92	A
21	UPTD Sertifikasi dan Perbenihan Tanaman Hutan	Seksi Perbenihan UPTD Sertifikasi Perbenihan Tanaman Hutan	88,79	A	89,65	A
22		Seksi Sertifikasi UPTD Perbenihan Tanaman Hutan	88,92	A	83,33	B
IKM DLHK Provinsi Banten			89,93	A (Sangat Baik)	89,10	A (Sangat Baik)
			3,64		3,56	

Secara keseluruhan, IKM rata-rata Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Provinsi Banten mengalami penurunan dari 89,93 (A - Sangat Baik) pada tahun 2024 menjadi 89,10 (A - Sangat Baik) pada tahun 2025, meskipun kategori mutunya tetap tinggi.

1. UPTD Laboratorium Lingkungan

- Seksi Mutu dan Laboratorium Lingkungan: IKM meningkat tajam dari 91,95 (2024) menjadi 97,50 (2025), mempertahankan Mutu Layanan A (Sangat Baik). Terdapat sedikit variasi nilai IKM 2025.
- Seksi Teknis UPTD Laboratorium Lingkungan: Layanan ini menunjukkan penurunan signifikan IKM dari 92,25 (2024) menjadi 86,82 (2025). Mutu Layanan berubah dari A menjadi B (Baik).

2. Bidang Perencanaan dan Pemanfaatan Hasil Hutan

- Layanan Penatausahaan Hasil Hutan dan Pengolahan Hasil Hutan Kayu dengan Kapasitas Produksi Kurang dari 6000m³ per Tahun: IKM meningkat dari 92,58 (2024) menjadi 96,25 (2025), mencapai nilai tertinggi dan mempertahankan Mutu Layanan A.
- Layanan Hasil Hutan Bukan Kayu: IKM tetap konsisten tinggi di sekitar 94 (94,88 pada 2024 dan 94,88 pada 2025), mempertahankan Mutu Layanan A.
- Layanan Perencanaan, Pemanfaatan dan Penatagunaan Hasil Hutan: IKM menurun dari 89,03 (2024) menjadi 84,70 (2025), menyebabkan penurunan Mutu Layanan dari A menjadi B.

3. Bidang Penataan dan Peningkatan Kapasitas

- Layanan Pembinaan dan Pengawasan Izin Lingkungan: Nilai IKM tetap stabil di sekitar 89 (89,38 pada 2024 dan 88,92 pada 2025). Mutu Layanan tetap A.
- Layanan Perencanaan dan Pengkajian Dampak Lingkungan: Nilai IKM sedikit menurun dari 89,10 (2024) menjadi 88,55 (2025), namun tetap di Mutu Layanan A
- Layanan Peningkatan Kapasitas Lingkungan Hidup: IKM meningkat dari 90,36 (2024) menjadi 91,85 (2025), mencapai nilai tertinggi dan mempertahankan Mutu Layanan A.

4. Bidang Pengelolaan DAS, KSDAE dan Pembayaran Masyarakat

- Layanan Pendidikan dan Pelatihan, Penyuluhan dan Perberdayaan Masyarakat di Bidang Kehutanan: IKM meningkat dari 88,79 (2024) menjadi 93,50 (2025), mempertahankan Mutu Layanan A.

- Layanan Konservasi SDA dan Ekosistem: Layanan ini menunjukkan penurunan signifikan IKM dari 90,75 (2024) menjadi 83,42 (2025). Terdapat perbedaan yang sangat besar dalam nilai IKM 2025: 83,42 menjadi 94,42.
 - Layanan Pengelolaan DAS: IKM menurun dari 88,89 (2024) menjadi 88,00 (2025), menyebabkan penurunan Mutu Layanan dari A menjadi B.
5. Bidang Pengelolaan Sampah, Limbah B3 dan Pengendalian Pencemaran
- Layanan Pengelolaan Sampah dan Limbah B3: IKM meningkat dari 88,79 (2024) menjadi 91,67 (2025), mempertahankan Mutu Layanan A.
 - Layanan Adaptasi dan Mitigasi Perubahan Iklim: IKM menurun dari 88,73 (2024) menjadi 85,56 (2025), menyebabkan penurunan Mutu Layanan dari A menjadi B.
 - Layanan Pengendalian Pencemaran dan Kerusakan Lingkungan: IKM menurun dari 88,92 (2024) menjadi 85,88 (2025), menyebabkan penurunan Mutu Layanan dari A menjadi B.
6. UPTD Pengelolaan Taman Hutan Raya Banten
- Seksi Perlindungan dan Rehabilitasi Tahura: IKM meningkat dari 88,55 (2024) menjadi 86,90 (2025). Mutu Layanan berubah dari A menjadi B.
 - Seksi Pengembangan dan Pemanfaatan Tahura: IKM menurun dari 89,48 (2024) menjadi 86,63 (2025). Mutu Layanan berubah dari A menjadi B.
7. Cabang Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Provinsi Banten Wilayah Lebak dan Tangerang
- Seksi Rehabilitasi Lahan dan pemberdayaan masyarakat Lebak dan Tangerang: IKM menurun dari 88,92 (2024) menjadi 85,25 (2025). Mutu Layanan berubah dari A menjadi B.
 - Seksi Pengawasan dan Pengendalian SD hutan wilayah Lebak dan Tangerang: IKM tetap stabil di sekitar 89 (89,93 pada 2024 dan 89,38 pada 2025), mempertahankan Mutu Layanan A.
8. Cabang Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Provinsi Banten Wilayah Pandeglang, Serang, dan Cilegon
- Seksi Pengawasan dan Pengendalian Sumber Daya Hutan: IKM menurun dari 89,10 (2024) menjadi 86,17 (2025). Mutu Layanan berubah dari A menjadi B.

- Seksi Rehabilitasi Lahan dan pemberdayaan Pandeglang, Serang dan Cilegon: Nilai IKM sedikit menurun dari 90,75 (2024) menjadi 88,92 (2025), namun tetap di Mutu Layanan A.

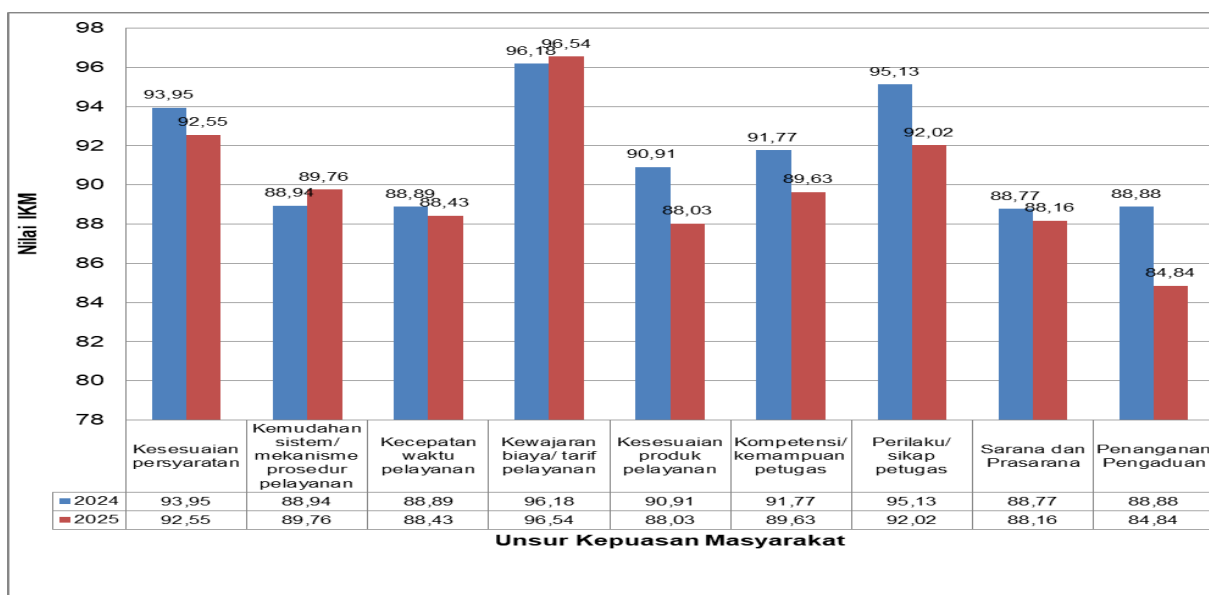
9. UPTD Sertifikasi dan Perbenihan Tanaman Hutan

- Seksi Perbenihan UPTD Sertifikasi Perbenihan Tanaman Hutan: IKM meningkat dari 88,79 (2024) menjadi 89,95 (2025), namun tetap di Mutu Layanan A.
- Seksi Sertifikasi UPTD Perbenihan Tanaman Hutan: IKM menurun dari 88,92 (2024) menjadi 84,33 (2025). Mutu Layanan berubah dari A menjadi B.

Dari 91,55 poin pada tahun 2024, Seksi Mutu dan Laboratorium Lingkungan mencatat nilai rata-rata sebesar 97,50 poin pada tahun 2025, lebih tinggi dari indeks agregat DLHK sebesar 89,10, yang menunjukkan peningkatan pada seksi/unit layanan rata-rata.

4.4.2 Grafik

Perbandingan Nilai Rata-rata Konversi Tiap Unsur DLHK Provinsi Banten



Mayoritas unsur mengalami penurunan IKM, menunjukkan tantangan dalam mempertahankan kualitas layanan, yaitu:

- Perilaku/Sikap Petugas: Mengalami penurunan paling drastis, dari 95,13 pada 2024 menjadi 92,02 pada 2025. Penurunan ini menunjukkan perlunya peningkatan dalam etika dan pelayanan staf.
- Penanganan Pengaduan: Menurun dari 88,88 pada 2024 menjadi 84,84 pada 2025. Ini adalah penurunan substansial yang mengindikasikan bahwa mekanisme atau kecepatan penanganan keluhan masyarakat melemah.
- Kompetensi Petugas: Menurun dari 91,77 pada 2024 menjadi 89,63 pada 2025.
- Kesesuaian Produk Pelayanan: Menurun dari 90,91 pada 2024 menjadi 88,03 pada 2025.
- Sarana dan Prasarana: Menurun tipis dari 88,77 pada 2024 menjadi 88,16 pada 2025.
- Kecepatan Pelayanan: Menurun tipis dari 88,89 pada 2024 menjadi 88,43 pada 2025.

Hanya dua dari sembilan unsur yang berhasil mempertahankan atau meningkatkan kinerjanya, yaitu Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan: Menunjukkan peningkatan kecil dari 96,18 pada 2024 menjadi 96,54 pada 2025. Unsur ini menjadi nilai IKM tertinggi pada tahun 2025 dan Kemudahan Sistem/Mekanisme Prosedur Pelayanan: Menunjukkan peningkatan kecil dari 88,94 pada 2024 menjadi 89,76 pada 2025.

Unsur dengan Kinerja Tertinggi dan Terendah (2025) yaitu Kinerja Tertinggi (2025): Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan dengan nilai 96,54, dan Kinerja Terendah (2025): Penanganan Pengaduan dengan nilai 84,84.

Meskipun nilai IKM keseluruhan masih berada dalam rentang yang baik, penurunan substansial pada unsur-unsur kritis seperti Perilaku/Sikap Petugas dan Penanganan Pengaduan harus menjadi fokus utama perbaikan. Kewajaran biaya tetap menjadi kekuatan utama, sementara peningkatan kemudahan prosedur juga patut diapresiasi.

4.5 Hasil IKM Dari Setiap Pelaksana Teknis dan Bidang

1. IKM UPTD Laboratorium lingkungan

A. IKM Seksi Mutu dan Laboratorium Lingkungan

Pada tahun 2025, layanan yang diberikan di bagian ini adalah Konsultasi Laboratorium/Akreditasi Laboratorium, pemantauan kelayakan udara (melalui pemantauan indeks kualitas udara dekat kabel), dan Informasi Peringatan Pencemaran dan/atau Kerusakan Lingkungan kepada Masyarakat.

Di Seksi Mutu dan Laboratorium Lingkungan, responden dari seluruh Provinsi Banten dapat diwawancarai sebagai responden survei jika mereka ingin mengetahui berbagai layanan yang tersedia. Menurut PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017, indikator kepuasan masyarakat terdiri dari 9 (sembilan) komponen.

Hasil dari Survey Kepuasan Masyarakat DLHK Provinsi Banten tahun 2025 tentang Seksi Mutu adalah sebagai berikut:

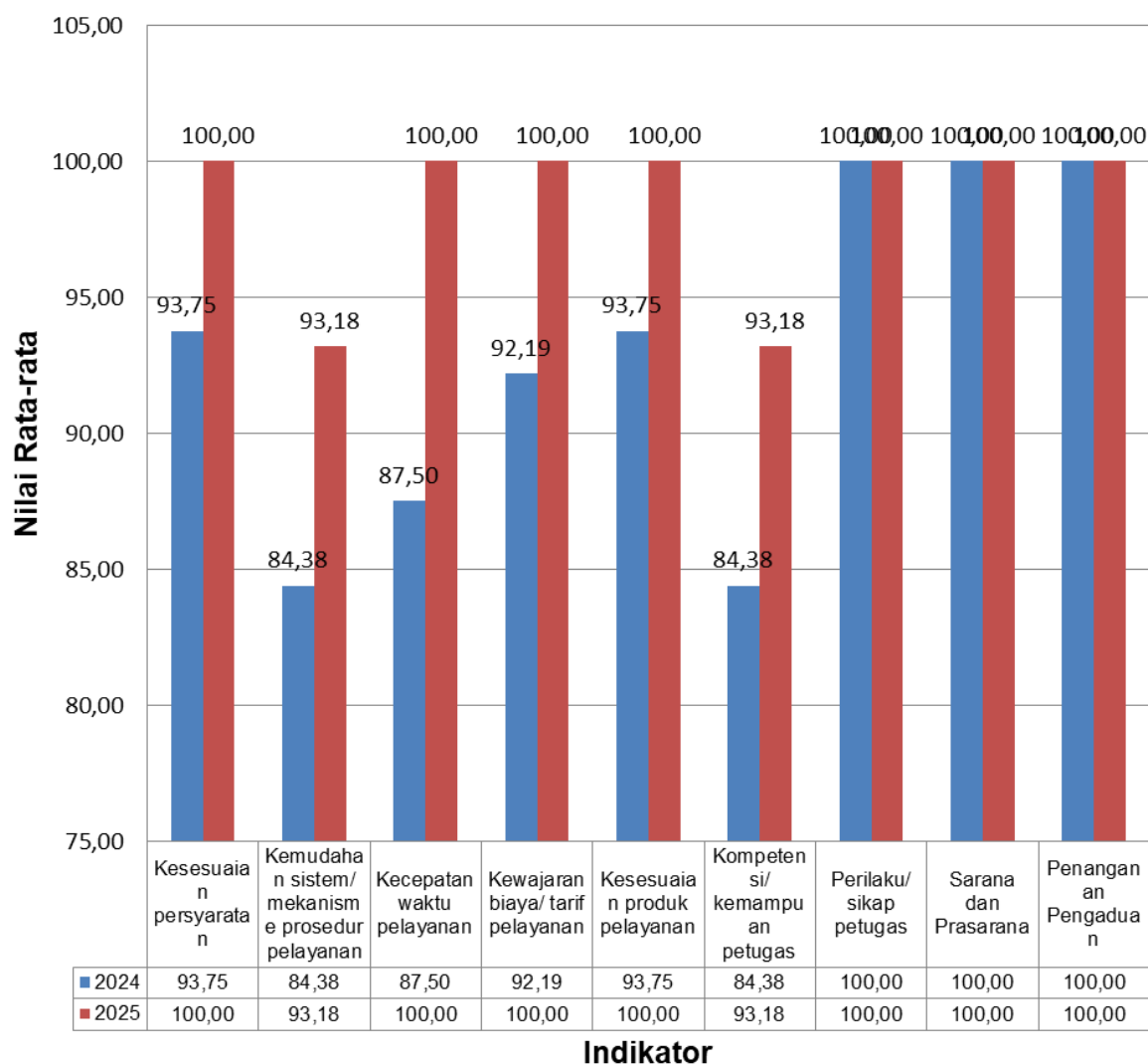
NILAI IKM 2025	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
97,50	A	SANGAT BAIK

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	88,31 - 100,00
B (Baik)	76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)	65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)	25,00 - 64,99

Indeks kepuasan masyarakat Seksi Seksi Mutu dan Laboratorium Lingkungan meningkat dari 91,95 pada tahun 2024 menjadi 97,50 pada tahun 2025. Pencapaian IKM tahun 2025 tidak menyebabkan posisi dan kategori mutu pelayanan di bagian ini berubah; itu tetap berada di kategori A, yang berarti mutu pelayanan yang sangat baik. Selain itu, pencapaian ini melampaui capaian rata-rata indeks kepuasan masyarakat DLHK tahun 2025, yang menunjukkan bahwa mereka masih memberikan layanan yang memuaskan bagi masyarakat.

Grafik 4.5.1
Rata-rata Nilai Tiap Unsur Seksi Mutu dan Laboratorium Lingkungan



Nilai IKM Seksi Mutu dan Laboratorium Lingkungan mengalami peningkatan signifikan dari 91,95 pada tahun 2024 menjadi 97,17 pada tahun 2025. Peningkatan ini didorong oleh perbaikan di hampir semua unsur. Data di atas menunjukkan bahwa Kompetensi/Kemampuan petugas mengalami peningkatan dalam memberikan pelayanan sesuai keinginan responden.

Pada tahun 2025, enam dari sembilan unsur layanan mencapai nilai rata-rata sempurna 100,00. Ini menunjukkan bahwa masyarakat sangat puas dengan aspek-aspek berikut:

1. Perilaku/Sikap Petugas
2. Sarana dan Prasarana
3. Penanganan Pengaduan
4. Kecepatan Pelayanan
5. Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan
6. Kesesuaian Persyaratan

Unsur dengan Peningkatan Terbesar yaitu Kemudahan Sistem/Mekanisme Prosedur Pelayanan, unsur ini mengalami peningkatan drastis dari 84,38 pada 2024 menjadi 93,18 pada 2025. Kompetensi/Kemampuan Petugas, meningkat signifikan dari 84,38 pada 2024 menjadi 93,18 pada 2025, dan Kesesuaian Produk Pelayanan meningkat dari 93,75 pada 2024 menjadi 93,75 pada 2025, mempertahankan nilai tertinggi kedua.

Meskipun secara keseluruhan kinerjanya sangat tinggi, dua unsur, yaitu Kemudahan Sistem/Mekanisme Prosedur Pelayanan dan Kompetensi/Kemampuan Petugas, memiliki nilai rata-rata terendah pada tahun 2025 (yaitu 93,18).

Seksi Mutu dan Laboratorium Lingkungan telah berhasil meningkatkan kepuasan masyarakat secara substansial, terutama dalam aspek Kecepatan Pelayanan, Kewajaran Biaya, dan aspek perilaku/sarana yang sudah sempurna sejak tahun 2024. Perbaikan lebih lanjut, meskipun kecil, masih dapat dilakukan pada Kemudahan Sistem/Prosedur dan Kompetensi Petugas untuk mencapai kesempurnaan di semua unsur.

B. IKM Seksi Teknis UPTD Laboratorium Lingkungan

Di tahun 2024, seksi teknis ini akan menyediakan layanan terkait pengelolaan laboratorium lingkungan hidup Provinsi (pengujian laboratorium).

Responden dari masyarakat Provinsi Banten yang diizinkan untuk mengikuti survei Seksi Teknis melihat berbagai jenis layanan yang disediakan oleh layanan tersebut. Menurut PermenPAN RB Nomor 14 Tahun 2017, indikator kepuasan masyarakat terdiri dari 9 (sembilan) komponen. Hasilnya adalah sebagai berikut:

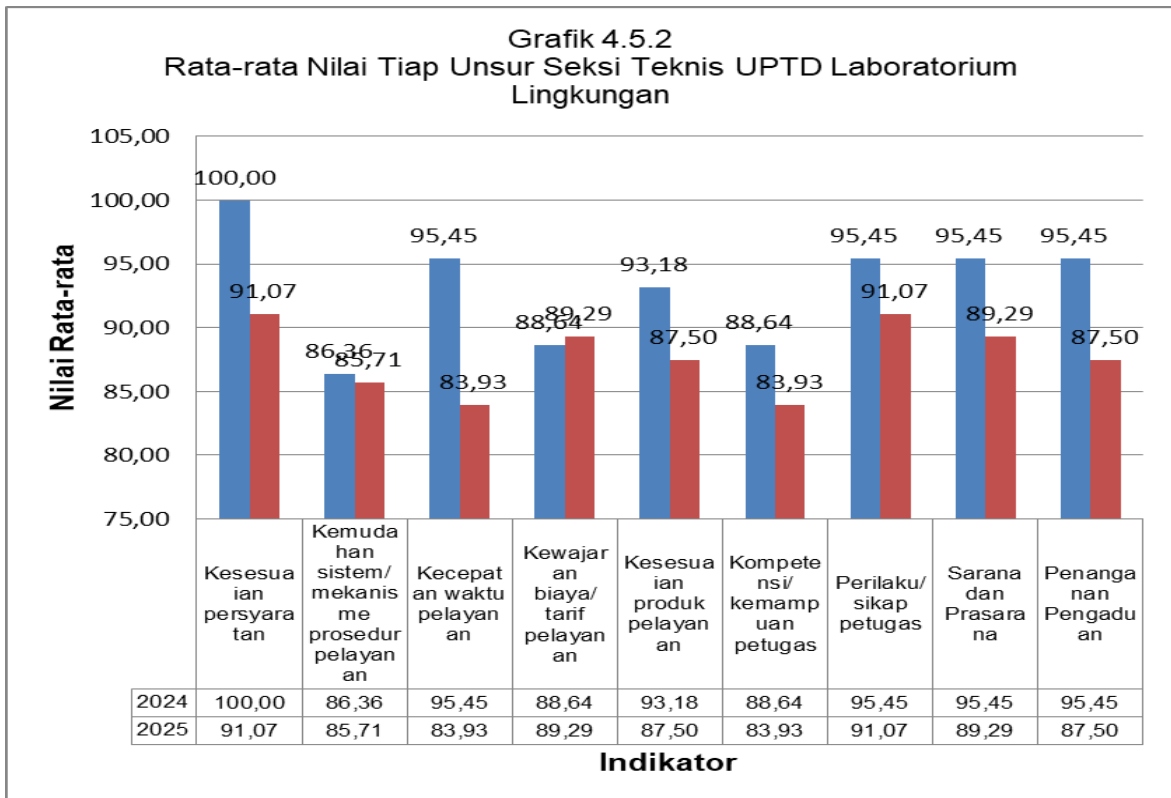
NILAI IKM 2025	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
86,25	B	BAIK

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	88,31 - 100,00
B (Baik)	76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)	65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)	25,00 - 64,99

Indeks kepuasan masyarakat di Seksi Seksi Teknis UPTD Laboratorium Lingkungan menurun dari 92,25 menjadi 86,82 pada tahun 2025, dibandingkan dengan pencapaian tahun 2024. Secara faktual, pencapaian IKM tahun 2025 ini mengubah posisi dan kategori mutu pelayanan Seksi ini; menjadi kategori B di tahun 2025, yang merupakan tingkat pelayanan yang baik.

Rekapitulasi nilai tiap unsur untuk Seksi Teknis UPTD Laboratorium Lingkungan, digambarkan dalam grafik berikut.



Grafik 4.5.2 menunjukkan tren yang mengkhawatirkan pada Seksi Teknis UPTD Laboratorium Lingkungan, di mana hampir semua unsur kepuasan masyarakat mengalami penurunan nilai rata-rata dari tahun 2024 ke 2025. Penurunan ini menyebabkan Mutu Layanan turun dari Sangat Baik (A) pada 2024 menjadi Baik (B) pada 2025. Nilai IKM Seksi Teknis UPTD Laboratorium Lingkungan mengalami penurunan signifikan dari 92,25 pada tahun 2024 menjadi 84,50 pada tahun 2025.

Empat unsur mengalami penurunan paling tajam, menunjukkan masalah kinerja yang perlu segera diatasi:

1. Kecepatan Pelayanan: Mengalami penurunan paling besar, dari 95,45 pada 2024 menjadi 83,93 pada 2025.
2. Sarana dan Prasarana: Menurun tajam dari 95,45 pada 2024 menjadi 89,29 pada 2025.
3. Penanganan Pengaduan: Menurun signifikan dari 95,45 pada 2024 menjadi 87,50 pada 2025.

4. Kesesuaian Produk Pelayanan: Menurun dari 93,18 pada 2024 menjadi 87,50 pada 2025.

Semua unsur lainnya juga menunjukkan penurunan nilai, yang berkontribusi pada penurunan IKM total yaitu Kesesuaian Persyaratan: Menurun dari nilai sempurna 100,00 pada 2024 menjadi 91,07 pada 2025, Perilaku/Sikap Petugas: Menurun dari 95,45 pada 2024 menjadi 91,07 pada 2025, Kompetensi/Kemampuan Petugas: Menurun dari 88,64 pada 2024 menjadi 83,93 pada 2025, dan Kemudahan Sistem/Mekanisme Prosedur Pelayanan: Menurun dari 86,36 pada 2024 menjadi 85,71 pada 2025.

Satu-satunya unsur yang mengalami peningkatan adalah Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan, yang naik tipis dari 88,64 pada 2024 menjadi 89,29 pada 2025.

Seksi Teknis UPTD Laboratorium Lingkungan menghadapi tantangan besar karena delapan dari sembilan unsur IKM-nya menurun di tahun 2025. Penurunan di aspek vital seperti Kecepatan Pelayanan, Sarana dan Prasarana, dan Penanganan Pengaduan menjadi penyebab utama anjloknya IKM seksi ini, menjadikannya salah satu layanan dengan penurunan kinerja terburuk di seluruh dinas.

Dari sembilan unsur yang disurvei, delapan unsur mengalami penurunan nilai IKM pada tahun 2025, yang menunjukkan adanya masalah mendasar dalam kualitas layanan seksi ini.

Penurunan terbesar terjadi pada aspek-aspek yang terkait langsung dengan efisiensi dan fasilitas yaitu:

1. Kecepatan Pelayanan: Penurunan tajam sebesar 11,52 poin (dari 95,45 menjadi 83,93). Penurunan ini menunjukkan bahwa waktu yang dibutuhkan masyarakat untuk menerima layanan menjadi jauh lebih lama di tahun 2025.
2. Sarana dan Prasarana: Penurunan sebesar 6,16 poin (dari 95,45 menjadi 89,29). Hal ini mengindikasikan adanya kemunduran dalam kualitas atau ketersediaan fasilitas pendukung layanan.

3. Penanganan Pengaduan: Penurunan sebesar 7,95 poin (dari 95,45 menjadi 87,50). Ini menandakan bahwa respons atau penyelesaian keluhan masyarakat menjadi kurang memuaskan atau lambat.
4. Kesesuaian Produk Pelayanan: Penurunan sebesar 5,68 poin (dari 93,18 menjadi 87,50). Hal ini menunjukkan adanya ketidakpuasan terhadap hasil akhir atau kualitas layanan yang diterima.

Penurunan juga terjadi pada aspek persyaratan, perilaku staf, dan kemampuan teknis. Kesesuaian Persyaratan mengalami penurunan signifikan dari nilai sempurna 100,00 (2024) menjadi 91,07 (2025), turun sebesar 8,93 poin. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat mulai merasa persyaratan layanan kurang jelas atau terlalu rumit. Perilaku/Sikap Petugas menurun sebesar 4,38 poin (dari 95,45 menjadi 91,07), dan Kompetensi/Kemampuan Petugas menurun sebesar 4,71 poin (dari 88,64 menjadi 83,93). Sedangkan Kemudahan Sistem/Mekanisme Prosedur Pelayanan menurun tipis sebesar 0,65 poin (dari 86,36 menjadi 85,71).

Adapun identifikasi dari penurunan nilai rata-rata unsur ini, yaitu:

1. Unsur Kecepatan Pelayanan merupakan unsur yang mengalami penurunan terbesar, turun 11,52 poin (dari 95,45 menjadi 83,93). Penurunan drastis ini mengindikasikan bahwa waktu tunggu atau penyelesaian layanan menjadi sumber ketidakpuasan terbesar bagi masyarakat di tahun 2025.
2. Unsur Kesesuaian Persyaratan mengalami penurunan signifikan sebesar 8,93 poin (dari nilai sempurna 100,00 menjadi 91,07). Hal ini menunjukkan bahwa persyaratan layanan mulai dirasa kurang jelas atau terlalu sulit untuk dipenuhi oleh pengguna..
3. Penanganan Pengaduan turun sebesar 7,95 poin (dari 95,45 menjadi 87,50). Penurunan ini menunjukkan respons seksi terhadap keluhan masyarakat menurun kualitas atau kecepatannya.
4. Kesesuaian Produk Pelayanan mengalami penurunan 5,68 poin (dari 93,18 menjadi 87,50). Hal ini mencerminkan adanya ketidakpuasan terhadap kualitas atau hasil akhir produk layanan yang diserahkan.

5. Aspek sumber daya manusia dan infrastruktur juga menunjukkan kemunduran yaitu Sarana dan Prasarana turun sebesar 6,16 poin (dari 95,45 menjadi 89,29). Penurunan ini menandakan adanya masalah terkait fasilitas fisik pendukung layanan, Kompetensi/Kemampuan Petugas menurun sebesar 4,71 poin (dari 88,64 menjadi 83,93). Hal ini menunjukkan adanya penurunan persepsi masyarakat terhadap keterampilan atau keahlian staf yang melayani dan Perilaku/Sikap Petugas turun sebesar 4,38 poin (dari 95,45 menjadi 91,07).

Penurunan drastis pada Seksi Teknis UPTD Laboratorium Lingkungan utamanya disebabkan oleh masalah efisiensi waktu dan kejelasan persyaratan layanan. Upaya perbaikan harus diprioritaskan pada standardisasi prosedur untuk meningkatkan kecepatan dan memastikan kejelasan produk serta persyaratan yang ditetapkan.

6. IKM UPTD Sertifikasi dan Perbenihan Tanaman Hutan

A. IKM Seksi Perbenihan UPTD Sertifikasi Perbenihan Tanaman Hutan

Di tahun 2025, Seksi Perbenihan memberikan layanan penyediaan bibit tanaman hutan produktif dan bibit tanaman hutan/MPTS yang bersertifikat kepada masyarakat di wilayah Banten. Responden yang bersedia diwawancarai dalam survei ini adalah mereka yang ingin mengetahui berbagai jenis layanan yang tersedia di Seksi Perbenihan.

Indikator kepuasan masyarakat terdiri dari 9 (sembilan) komponen, menurut PermenPAN RB Nomor 14 Tahun 2017. Ini adalah hasilnya:

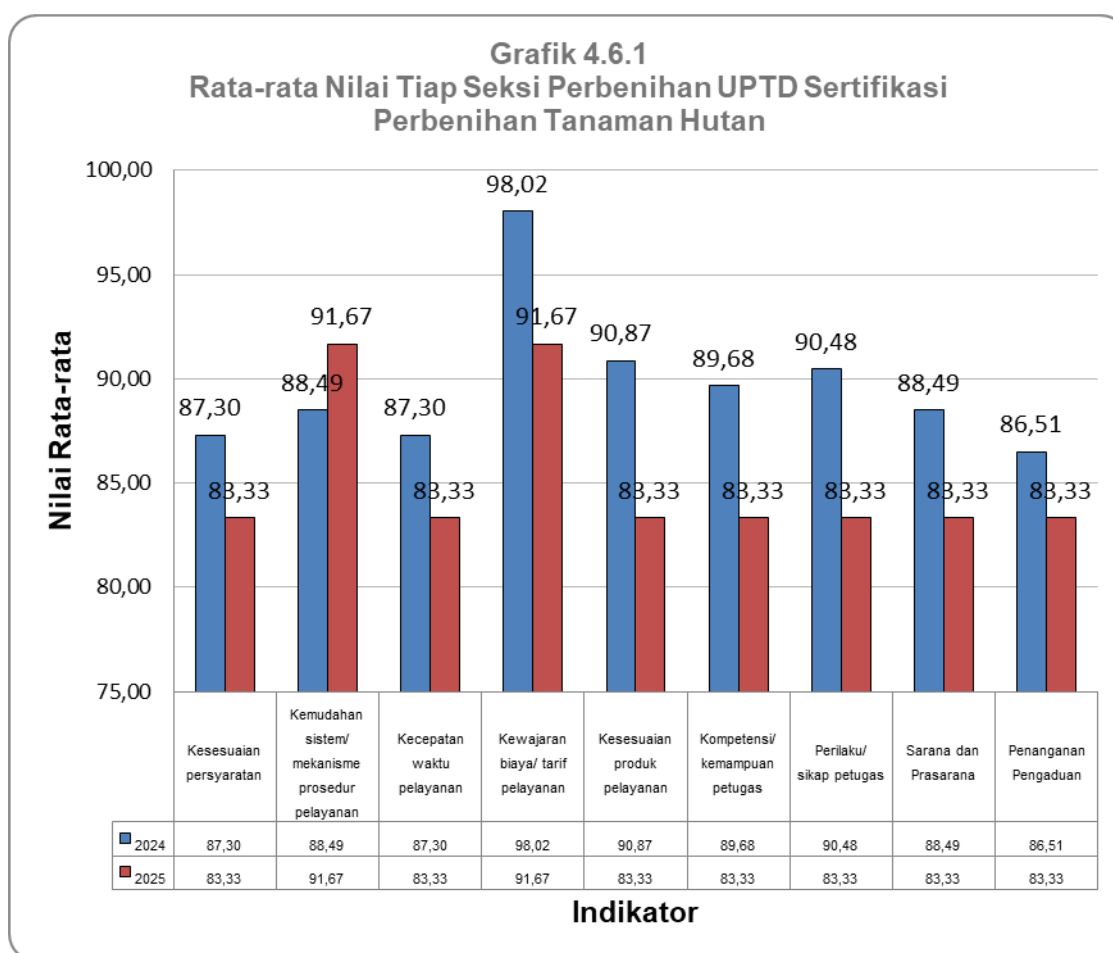
NILAI IKM 2025	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
89,65	A	SANGAT BAIK

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	88,31 - 100,00
B (Baik)	76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)	65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)	25,00 - 64,99

Indeks kepuasan masyarakat Seksi Perbenihan pada tahun 2024 menurun dari 96,64 pada tahun 2023 menjadi 88,79 pada tahun 2024, dibandingkan dengan pencapaian pada tahun 2023. Dengan pencapaian IKM pada tahun 2024, postur dan kategori kualitas pelayanan di Seksi Perbenihan tetap dengan kategori kualifikasi kualitas A. Capaian ini berada di bawah rata-rata indeks kepuasan masyarakat DLHK pada tahun 2024.

Rekapitulasi rata-rata nilai unsur UPTD Sertifikasi dan Perbenihan Tanaman Hutan, terlihat pada grafik di bawah ini.



Grafik 4.6.1 menampilkan perbandingan Nilai Rata-rata Tiap Unsur IKM untuk Seksi Perbenihan UPTD Sertifikasi Perbenihan Tanaman Hutan antara tahun 2024 dan 2025. Secara umum, grafik ini menunjukkan penurunan kinerja yang signifikan hampir di semua unsur, yang

menyebabkan penurunan Nilai IKM keseluruhan seksi ini dari 88,79 (A - Sangat Baik) pada 2024 menjadi 82,73 (B - Baik) pada 2025.

Delapan dari sembilan unsur layanan mengalami penurunan nilai rata-rata. Penurunan Paling Tajam yaitu Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan turun dari nilai tertinggi 98,02 (2024) menjadi 91,67 (2025), mengalami penurunan sebesar 6,35 poin.

Penurunan Signifikan (sekitar 5-7 poin) yaitu Kesesuaian Persyaratan turun dari 87,30 menjadi 83,33, Kecepatan Pelayanan turun dari 87,30 menjadi 83,33, Kesesuaian Produk Pelayanan turun dari 90,87 menjadi 83,33, Kompetensi/Kemampuan Petugas turun dari 89,68 menjadi 83,33, Perilaku/Sikap Petugas turun dari 90,48 menjadi 83,33., Sarana dan Prasarana turun dari 88,49 menjadi 83,33, dan Penanganan Pengaduan turun dari 86,51 menjadi 83,33.

Satu-satunya unsur yang mengalami peningkatan adalah Kemudahan Sistem/Mekanisme Prosedur Pelayanan, yang naik dari 88,49 pada 2024 menjadi 91,67 pada 2025.

Seksi Perbenihan UPTD Sertifikasi Perbenihan Tanaman Hutan mengalami degradasi kinerja yang hampir menyeluruh di tahun 2025, dengan mayoritas unsur menurun drastis dan nilai akhirnya mencapai level seragam 83,33. Meskipun prosedur pelayanan sedikit membaik, penurunan signifikan pada unsur-unsur kritis seperti Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan dan Kesesuaian Produk Pelayanan menjadi perhatian utama.

Identifikasi dari penurunan nilai rata-rata unsur ini, yaitu:

1. Unsur Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan mencatat penurunan nilai rata-rata terbesar, anjlok 6,35 poin dari 98,02 (2024) menjadi 91,67 (2025). Penurunan ini menunjukkan adanya perubahan persepsi masyarakat yang menilai kewajaran biaya layanan kurang optimal dibandingkan tahun sebelumnya. Menariknya, penurunan ini terjadi meskipun tidak ada biaya atau tarif resmi yang dibebankan kepada responden atau masyarakat pengguna layanan Seksi Perbenihan UPTD Sertifikasi Perbenihan Tanaman Hutan. Hal ini

mengindikasikan bahwa persepsi negatif tersebut mungkin dipengaruhi oleh biaya tidak langsung (misalnya, biaya transportasi), waktu yang terbuang, atau ekspektasi publik mengenai nilai layanan gratis yang diterima, bukan karena biaya layanan itu sendiri.

2. Kesesuaian Produk Pelayanan dan Perilaku/Sikap Petugas adalah dua unsur yang mengalami penurunan paling tajam kedua, masing-masing sebesar 7,54 poin dan 7,15 poin. Penurunan ini mengindikasikan masalah serius dalam kualitas hasil layanan dan etika/sikap staf.
3. Unsur Kompetensi/Kemampuan Petugas juga turun signifikan sebesar 6,35 poin.
4. Aspek pendukung seperti Sarana dan Prasarana (turun 5,16 poin), Kesesuaian Persyaratan, dan Kecepatan Pelayanan (masing-masing turun 3,97 poin) juga menunjukkan kemunduran.
5. Unsur Penanganan Pengaduan mengalami penurunan paling kecil, yaitu 3,18 poin.

B. IKM Seksi Sertifikasi UPTD Perbenihan Tanaman Hutan

Pelayanan yang diberikan oleh seksi sertifikasi di tahun 2023 adalah Penetapan Pengadaan Benih dan Pengedar Benih dan/atau Bibit Terdaftar

Respon dari masyarakat Provinsi Banten yang bersedia diwawancarai sebagai responden dalam survei Seksi Sertifikasi adalah Responden yang datang untuk melihat berbagai jenis layanan yang tersedia dalam jenis layanan tersebut. Indikator kepuasan masyarakat terdiri dari 9 (sembilan) komponen, menurut PermenPAN RB Nomor 14 Tahun 2017. Ini adalah hasilnya:

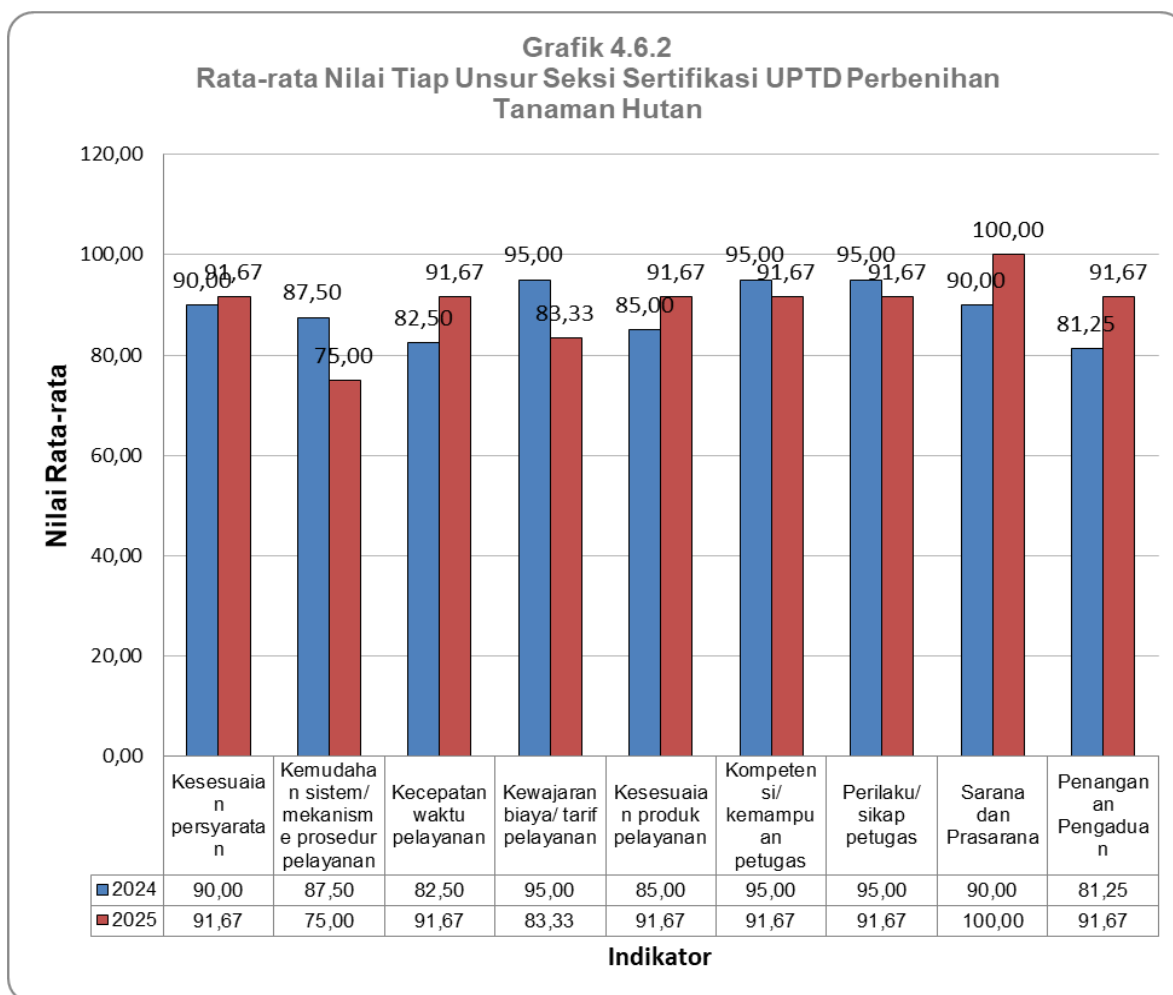
NILAI IKM 2025	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
84,33	B	BAIK

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	88,31 - 100,00
B (Baik)	76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)	65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)	25,00 - 64,99

Indeks kepuasan masyarakat Seksi Perbenihan pada tahun 2024 menurun menjadi 88,93 dari 94,44 pada tahun 2023. Dengan pencapaian IKM pada tahun 2024, postur dan kategori kualitas pelayanan Seksi Perbenihan berada di kategori A (Sangat Baik). Pada tahun 2024, pencapaian ini belum mencapai rata-rata indeks kepuasan masyarakat DLHK, sehingga harus ditingkatkan secara objektif untuk memastikan kualitas layanan masyarakat yang memadai.

Nilai perbandingan rata-rata untuk setiap komponen dalam Seksi Sertifikasi UPTD Perbenihan Tanaman Hutan disajikan di sini.



Grafik 4.6.2 menunjukkan perbandingan Nilai Rata-rata Tiap Unsur IKM untuk Seksi Sertifikasi UPTD Perbenihan Tanaman Hutan antara tahun 2024 dan 2025. Secara keseluruhan, seksi ini menunjukkan penurunan kinerja yang signifikan pada sebagian besar unsur, yang menyebabkan penurunan Nilai IKM keseluruhan seksi ini dari 88,92 (A - Sangat Baik) pada 2024 menjadi 83,42 (B - Baik) pada 2025.

Lima dari sembilan unsur layanan mengalami penurunan nilai rata-rata, dengan penurunan paling tajam pada aspek prosedur dan biaya, Kemudahan Sistem/Mekanisme Prosedur Pelayanan mengalami penurunan paling besar, turun dari 87,50 pada 2024 menjadi 75,00 pada 2025. Nilai 75,00 ini menjadi unsur dengan kinerja IKM terendah pada seksi ini di tahun 2025.

Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan turun dari 95,00 pada 2024 menjadi 83,33 pada 2025 dan Sarana dan Prasarana turun dari nilai sempurna 100,00 pada 2024 menjadi 90,00 pada 2025.

Tiga unsur menunjukkan peningkatan nilai yaitu Kecepatan Pelayanan naik dari 82,50 menjadi 91,67, Kesesuaian Produk Pelayanan naik dari 85,00 menjadi 91,67, dan Penanganan Pengaduan naik dari 81,25 menjadi 91,67. Satu unsur menunjukkan peningkatan yang sangat kecil, yaitu Kesesuaian Persyaratan (dari 90,00 menjadi 91,67).

Penurunan IKM seksi ini utamanya disebabkan oleh masalah Kemudahan Sistem/Mekanisme Prosedur Pelayanan dan Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan. Meskipun seksi ini berhasil meningkatkan Kecepatan Pelayanan, Kesesuaian Produk, dan Penanganan Pengaduan, penurunan tajam pada unsur prosedur dan biaya menjadi faktor dominan yang menurunkan Mutu Layanan dari A menjadi B.

Adapun identifikasi dari penurunan nilai rata-rata unsur ini, yaitu:

1. Kemudahan Sistem/Mekanisme Prosedur Pelayanan mengalami penurunan paling besar, yaitu sebesar 12,50 poin (dari 87,50 menjadi 75,00). Penurunan ini menjadikan prosedur layanan sebagai unsur dengan kinerja IKM terendah (75,00) dan mengindikasikan bahwa

- masyarakat merasa proses mendapatkan layanan menjadi sangat sulit dan rumit di tahun 2025.
2. Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan juga mencatat penurunan yang sangat tajam, yaitu sebesar 11,67 poin (dari 95,00 menjadi 83,33).
 3. Sarana dan Prasarana mengalami penurunan signifikan sebesar 10,00 poin, turun dari nilai sempurna 100,00 (2024) menjadi 90,00 (2025). Hal ini menunjukkan adanya masalah pemeliharaan atau kualitas fasilitas yang mendukung layanan.
 4. Unsur Kompetensi/Kemampuan Petugas dan Perilaku/Sikap Petugas masing-masing mengalami penurunan serupa sebesar 3,33 poin (dari 95,00 menjadi 91,67), yang menunjukkan sedikit kemunduran pada aspek soft skill staf.

Penyebab utama penurunan IKM di Seksi Sertifikasi ini adalah masalah prosedur yang semakin rumit dan persepsi biaya yang kurang wajar. Seksi ini perlu memprioritaskan penyederhanaan mekanisme layanan dan pemulihan kualitas sarana prasarana.

Meskipun layanan pada Seksi Sertifikasi UPTD Perbenihan Tanaman Hutan ini tidak membebankan biaya/tarif kepada responden atau masyarakat, unsur Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan mencatat penurunan nilai yang sangat tajam, yaitu sebesar 11,67 poin (dari 95,00 menjadi 83,33). Penurunan signifikan ini menunjukkan adanya pergeseran persepsi masyarakat terhadap 'biaya' layanan. Dalam konteks layanan gratis, penurunan ini kemungkinan besar merefleksikan peningkatan biaya non-moneter yang dirasakan oleh responden, seperti waktu yang terbuang akibat prosedur yang rumit atau lambat, atau biaya transportasi bolak-balik karena persyaratan yang tidak jelas. Dengan kata lain, penurunan tajam ini memperkuat temuan bahwa masyarakat menilai 'harga' layanan yang mereka terima, meskipun gratis, menjadi kurang wajar karena adanya inefisiensi dan beban waktu.

7. IKM UPTD Pengelolaan Taman Hutan Raya Banten

A. IKM Seksi Perlindungan dan Rehabilitasi Tahura

Pemulihan Ekosistem atau Penutupan Kawasan sesuai Rencana Pengelolaan TAHURA Provinsi dan Penguatan Kapasitas dan Pemberdayaan Masyarakat di sekitar TAHURA Provinsi akan menjadi layanan yang diberikan oleh Seksi Perlindungan dan Rehabilitasi pada tahun 2025.

Responden yang diizinkan untuk diwawancarai sebagai responden survei di Seksi Perlindungan dan Rehabilitasi adalah orang-orang dari seluruh Provinsi Banten yang ingin menggunakan layanan yang disediakan oleh bagian tersebut. Menurut PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017, indikator kepuasan masyarakat terdiri dari 9 (sembilan) komponen.

Berdasarkan data hasil Survey Kepuasan Masyarakat di DLHK Provinsi Banten tahun 2025 terhadap Seksi Perlindungan dan Rehabilitasi, diperoleh hasil sebagai berikut:

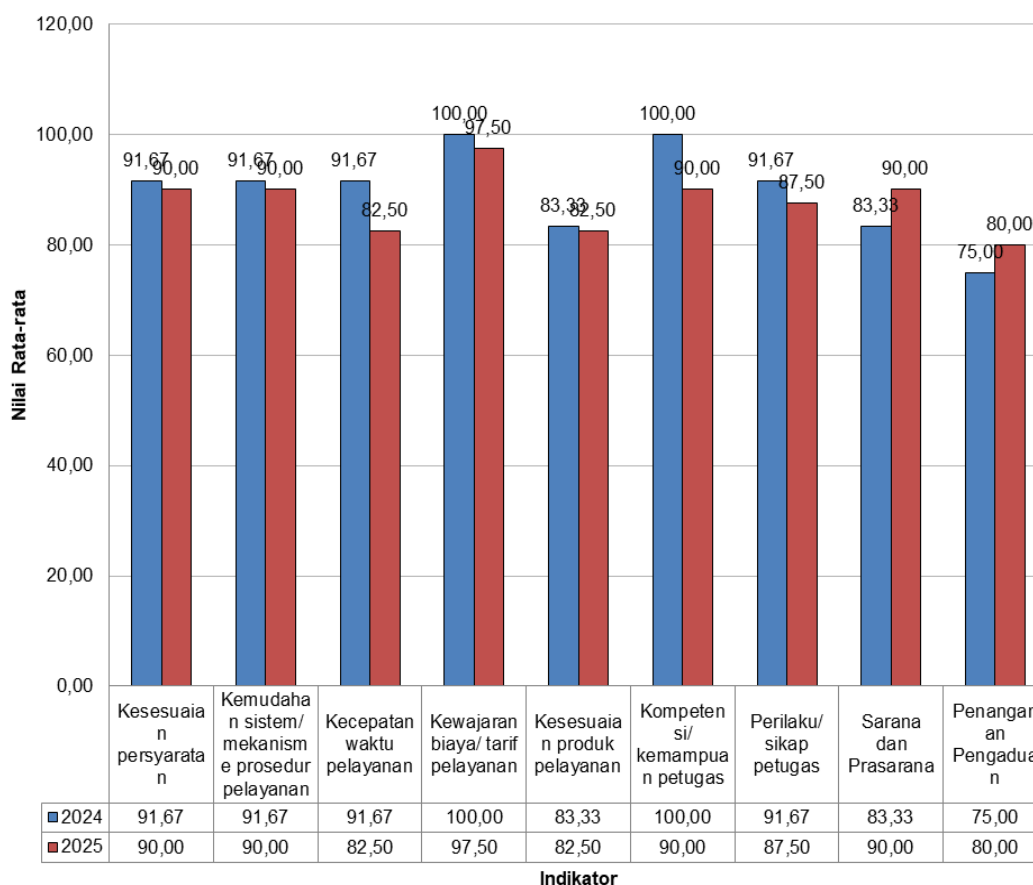
NILAI IKM 2025	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
86,09	B	BAIK

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	88,31 - 100,00
B (Baik)	76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)	65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)	25,00 - 64,99

Grafik 4.7.1 menampilkan perbandingan Nilai Rata-rata Tiap Unsur IKM untuk UPTD Pengelolaan Taman Hutan Raya Banten antara tahun 2024 dan 2025. Secara keseluruhan, grafik ini menunjukkan penurunan kinerja pada mayoritas unsur, yang menyebabkan penurunan Nilai IKM keseluruhan seksi ini dari 88,55 (A - Sangat Baik) pada 2024 menjadi 86,90 (B - Baik) pada 2025.

Grafik 4.7.1
Rata-rata Nilai Tiap Unsur Seksi Perlindungan dan Rehabilitasi Tahura



Enam dari sembilan unsur layanan mengalami penurunan nilai rata-rata pada tahun 2025, yang mendorong IKM ke kategori Baik (B).

1. Kompetensi/Kemampuan Petugas mengalami penurunan terbesar, turun dari nilai sempurna 100,00 (2024) menjadi 90,00 (2025).
2. Penanganan Pengaduan turun dari 75,00 menjadi 80,00.
3. Kecepatan Pelayanan turun dari 91,67 menjadi 82,50.
4. Perilaku/Sikap Petugas turun dari 91,67 menjadi 87,50.
5. Kesesuaian Persyaratan turun dari 91,67 menjadi 90,00.
6. Kemudahan Sistem/Mekanisme Prosedur Pelayanan turun dari 91,67 menjadi 90,00.

Dua unsur menunjukkan peningkatan yaitu Sarana dan Prasarana naik signifikan dari 83,33 menjadi 90,00, dan Kesesuaian Produk Pelayanan naik tipis dari 82,50 menjadi 83,33. Satu unsur mengalami penurunan yaitu Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan turun tipis dari 100,00 menjadi 97,50.

Adapun identifikasi dari penurunan nilai rata-rata unsur ini, yaitu:

1. Kompetensi/Kemampuan Petugas mengalami penurunan terbesar, anjlok 10,00 poin (dari nilai sempurna 100,00 menjadi 90,00). Ini mengindikasikan adanya persepsi bahwa staf yang melayani kurang terampil atau kurang memiliki keahlian yang dibutuhkan dibandingkan tahun sebelumnya.
2. Kecepatan Pelayanan mencatat penurunan tajam kedua sebesar 9,17 poin (dari 91,67 menjadi 82,50). Hal ini menunjukkan adanya inefisiensi atau keterlambatan dalam proses pemberian layanan.
3. Penanganan Pengaduan mengalami penurunan sebesar 5,00 poin (dari 75,00 menjadi 80,00). Catatan: Meskipun nilainya meningkat dari 75,00 ke 80,00 pada grafik, ini merupakan kenaikan positif, bukan penurunan. Namun, jika Anda ingin membahas penurunan dari unsur lain:
 - Perilaku/Sikap Petugas turun sebesar 4,17 poin (dari 91,67 menjadi 87,50).
 - Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan turun tipis sebesar 2,50 poin (dari 100,00 menjadi 97,50).

Meskipun layanan pada Seksi Perlindungan dan Rehabilitasi Tahura ini bersifat gratis atau tidak membebankan biaya/tarif kepada responden, unsur Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan mengalami penurunan sebesar 2,50 poin. Penurunan ini, meskipun kecil dan nilai akhirnya tetap sangat tinggi (97,50), mengindikasikan adanya perubahan minor dalam persepsi

masyarakat terhadap biaya non-moneter layanan. Dalam konteks layanan gratis, penurunan ini kemungkinan besar disebabkan oleh adanya ketidaknyamanan yang dirasakan atau biaya tidak langsung (seperti biaya transportasi, waktu tunggu, atau kerumitan prosedur) yang membuat masyarakat menilai bahwa 'harga' dari layanan yang mereka terima, meski tanpa tarif, menjadi sedikit kurang wajar dibandingkan tahun 2024.

Penurunan IKM di Seksi Perlindungan dan Rehabilitasi Tahura terutama disebabkan oleh anjloknya persepsi masyarakat terhadap Kompetensi/Kemampuan Petugas dan Kecepatan Pelayanan. Walaupun seksi ini berhasil meningkatkan kualitas Sarana dan Prasarana, penurunan pada aspek human skill dan efisiensi waktu menjadi faktor dominan yang menurunkan Mutu Layanan dari A menjadi B.

Fokus perbaikan pada Seksi Perlindungan dan Rehabilitasi Tahura harus diarahkan pada peningkatan Kompetensi Petugas dan perbaikan efisiensi proses untuk meningkatkan kecepatan pelayanan.

B. IKM Seksi Pengembangan dan Pemanfaatan Tahura

Di tahun 2025, bagian ini akan menyediakan layanan yang berkaitan dengan pemanfaatan layanan lingkungan dan kerja sama penyelenggara TAHURA Banten.

Semua responden dari seluruh Provinsi Banten yang ingin menggunakan layanan yang disediakan oleh Seksi Pengembangan dan Pemanfaatan Tahura dapat diwawancarai sebagai responden survei. Menurut PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017, indikator kepuasan masyarakat terdiri dari 9 (sembilan) komponen. Menurut data dari Seksi Pengembangan dan Pemanfaatan Tahura DLHK Provinsi Banten tahun 2025, hasilnya adalah sebagai berikut:



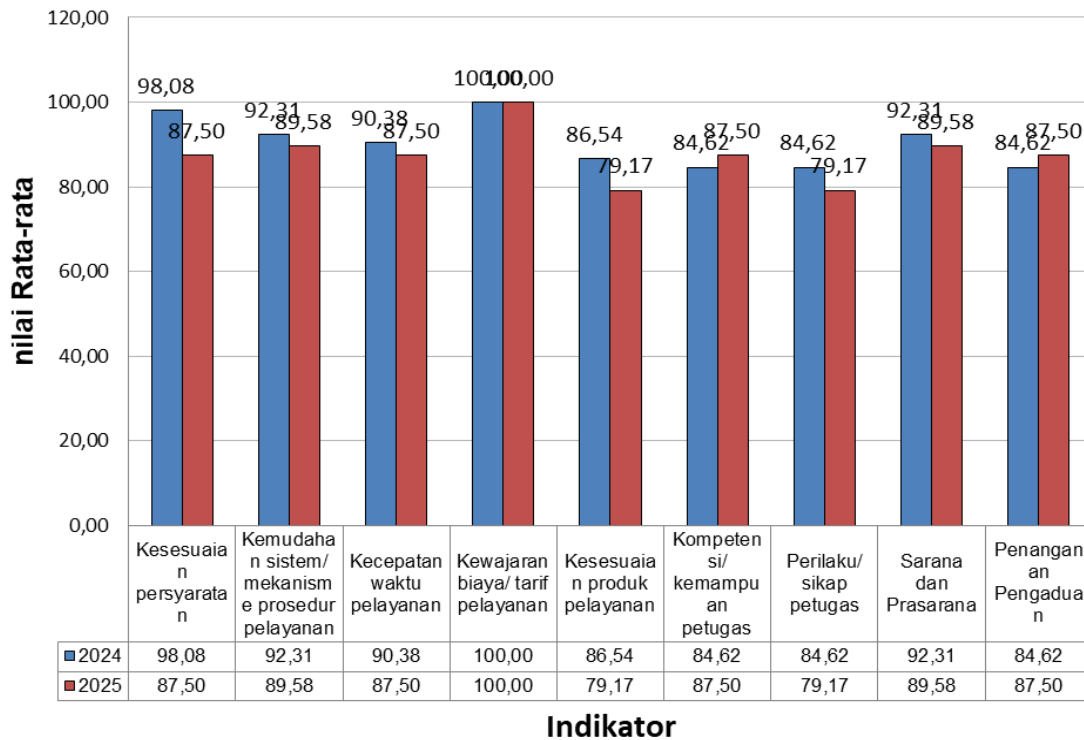
NILAI IKM 2025	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
86,63	B	BAIK

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	88,31 - 100,00
B (Baik)	76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)	65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)	25,00 - 64,99

Indeks kepuasan masyarakat di Seksi Pengembangan dan Pemanfaatan Tahura secara umum naik dari 88,89 pada tahun 2023 menjadi 89,49 pada tahun 2024. Secara faktual, pencapaian IKM tahun 2024 ini tidak mengubah posisi dan kategori mutu pelayanan Seksi ini; itu tetap berada di kategori A, yang merupakan tingkat pelayanan yang sangat baik. Selain itu, secara umum dicatat bahwa pencapaian ini belum melampaui capaian rata-rata indeks kepuasan masyarakat DLHK tahun 2024 serta terus mempertahankan standar pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat umum.

Grafik 4.7.2
Rata-rata Nilai tiap Unsur Seksi Pengembangan dan Pemanfaatan Tahura



Grafik 4.7.2 menunjukkan perbedaan nilai rata-rata tiap unsur IKM untuk Seksi Pengembangan dan Pemanfaatan Tahura dari 2024 hingga 2025. Secara keseluruhan, bagian ini menunjukkan penurunan kinerja pada sebagian besar unsur. Akibatnya, nilai IKM keseluruhan bagian ini turun dari 89,48 (A—Sangat Baik) pada 2024 menjadi 86,00 (B—Baik) pada 2025.

Delapan dari sembilan unsur layanan mengalami penurunan nilai rata-rata pada tahun 2025, yaitu:

1. Kesesuaian Persyaratan mengalami penurunan terbesar, turun dari 98,08 (2024) menjadi 87,50 (2025).
2. Kesesuaian Produk Pelayanan turun dari 86,54 menjadi 79,17. Nilai ini adalah kinerja unsur terendah pada seksi ini di tahun 2025.
3. Perilaku/Sikap Petugas turun dari 84,62 menjadi 79,17.
4. Sarana dan Prasarana turun dari 92,31 menjadi 89,58.

5. Kemudahan Sistem/Mekanisme Prosedur Pelayanan turun dari 92,31 menjadi 89,58.
6. Kecepatan Pelayanan turun dari 90,38 menjadi 87,50.
7. Kompetensi/Kemampuan Petugas turun dari 84,62 menjadi 87,50.
8. Penanganan Pengaduan turun dari 84,62 menjadi 87,50.

Satu-satunya unsur yang nilainya tetap sempurna adalah Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan, yang konsisten di angka 100,00 pada tahun 2024 dan 2025.

Adapun identifikasi dari penurunan nilai rata-rata kedua unsur ini, yaitu:

1. Kesesuaian Persyaratan mengalami penurunan paling besar, anjlok 10,58 poin (dari 98,08 menjadi 87,50). Penurunan ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa persyaratan layanan menjadi kurang jelas atau sulit dipenuhi.
2. Kesesuaian Produk Pelayanan dan Perilaku/Sikap Petugas mencatat penurunan signifikan lainnya:
 - Kesesuaian Produk Pelayanan turun 7,37 poin (dari 86,54 menjadi 79,17). Nilai ini adalah nilai IKM terendah seksi ini pada 2025.
 - Perilaku/Sikap Petugas turun 5,45 poin (dari 84,62 menjadi 79,17).
3. Unsur Kecepatan Pelayanan turun tipis 2,88 poin (dari 90,38 menjadi 87,50).
4. Unsur Sarana dan Prasarana dan Kemudahan Sistem/Mekanisme Prosedur Pelayanan mengalami penurunan terkecil, masing-masing sebesar 2,73 poin.

Seksi Pengembangan dan Pemanfaatan Tahura mengalami penurunan IKM total karena hampir seluruh aspek layanannya menurun. Masalah utama terletak pada Kesesuaian Persyaratan dan Kesesuaian Produk Pelayanan yang menurun tajam. Unsur Kewajaran Biaya/Tarif

Pelayanan (100,00) menjadi satu-satunya kekuatan dan menahan IKM agar tidak turun lebih jauh.

Penyebab utama menurunnya IKM seksi ini adalah masalah kejelasan persyaratan dan kualitas produk/hasil layanan. Meskipun seksi ini berhasil meningkatkan aspek soft skill (Kompetensi dan Penanganan Pengaduan), kegagalan dalam memenuhi ekspektasi produk dan kejelasan persyaratan menjadi faktor dominan penurunan mutu layanan.

8. IKM Cabang Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan provinsi Banten

8.1 IKM Seksi Pengawasan dan Pengendalian Sumber Daya Hutan wilayah Pandeglang, Serang dan Cilegon

A. IKM Seksi Pengawasan dan Pengendalian Sumber Daya Hutan wilayah Pandeglang, Serang dan Cilegon

Di tahun 2025, responden yang datang ke Seksi Pengawasan dan Pengendalian Sumber Daya Hutan wilayah Pandeglang, Serang, dan Cilegon untuk menggunakan layanan yang tersedia di sana dan bersedia untuk diwawancarai adalah responden survei. Menurut PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017, indikator kepuasan masyarakat terdiri dari 9 (sembilan) unsur.

Sebagai hasil dari Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh DLHK Provinsi Banten pada tahun 2025 terhadap Seksi Pengawasan dan Pengendalian Sumber Daya Hutan wilayah Pandeglang, Serang dan Cilegon, hasilnya menunjukkan hal-hal berikut:

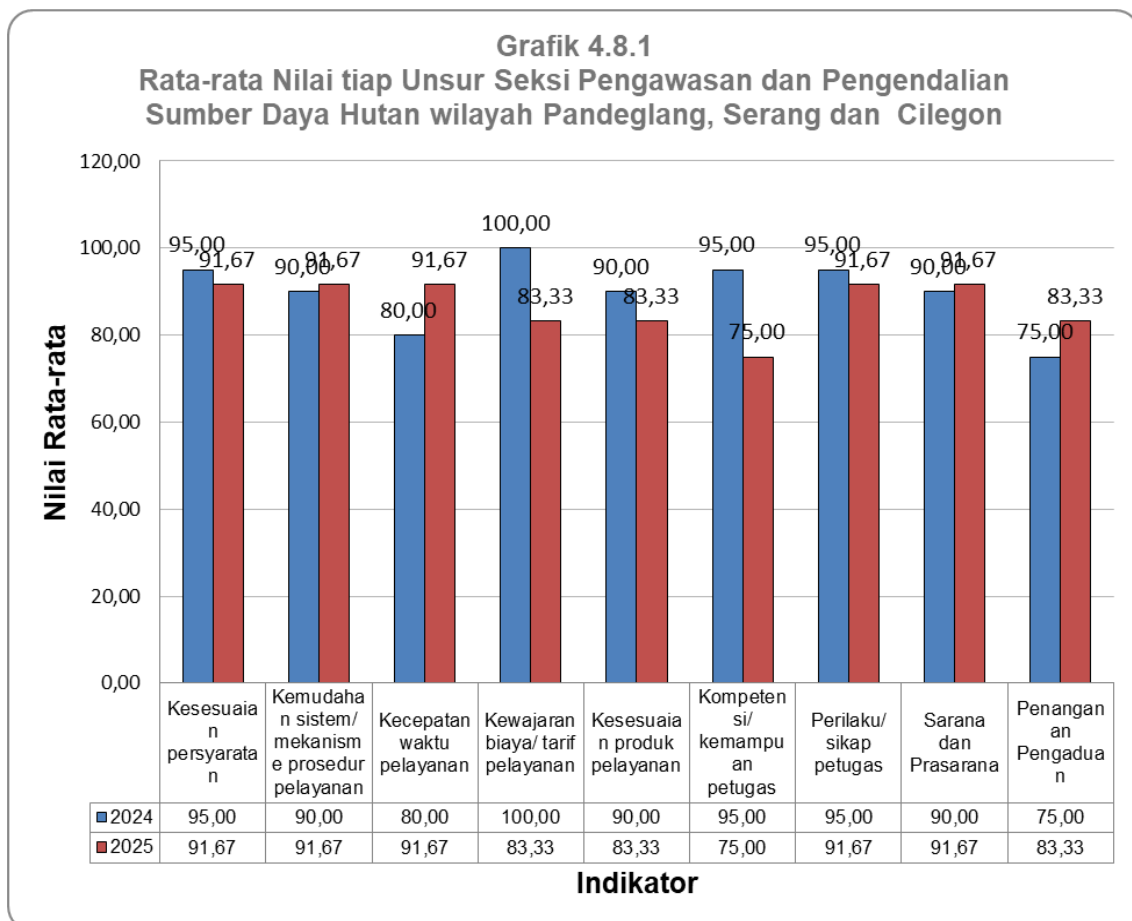
NILAI IKM 2025	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
86,17	B	BAIK

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	88,31 - 100,00
B (Baik)	76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)	65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)	25,00 - 64,99

Grafik 4.8.1 menunjukkan perbedaan nilai rata-rata tiap unsur IKM untuk Seksi Pengawasan dan Pengendalian Sumber Daya Hutan di Pandeglang, Serang, dan Cilegon dari tahun 2024 hingga 2025. Nilai-nilai ini ditunjukkan dalam warna biru dan merah. Secara keseluruhan, seksi ini menunjukkan tren penurunan kinerja yang merata pada hampir semua komponen. Akibatnya, nilai IKM keseluruhan seksi ini turun dari 89,1 pada tahun 2024 menjadi 84,70 pada tahun 2025. Mutu layanan turun dari A menjadi B..

Grafik berikut menunjukkan rekapitulasi nilai rata-rata dari Seksi Pengawasan dan Pengendalian Sumber Daya Hutan di wilayah Pandeglang, Serang, dan Cilegon:



Lima dari sembilan unsur layanan mengalami penurunan nilai rata-rata yang cukup signifikan, yaitu:

1. Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan mengalami penurunan terbesar, anjlok dari nilai sempurna 100,00 (2024) menjadi 83,33 (2025).
2. Kompetensi/Kemampuan Petugas turun dari 95,00 menjadi 75,00 (2025). Nilai 75,00 ini menjadi kinerja unsur terendah pada seksi ini di tahun 2025.
3. Penanganan Pengaduan turun dari 75,00 menjadi 83,33 (2025).
4. Perilaku/Sikap Petugas turun dari 95,00 menjadi 91,67 (2025).
5. Kesesuaian Produk Pelayanan turun dari 90,00 menjadi 83,33 (2025).

Tiga unsur menunjukkan peningkatan nilai yaitu Kecepatan Waktu Pelayanan naik dari 80,00 menjadi 91,67, Kemudahan Sistem/Mekanisme Prosedur Pelayanan naik dari 90,00 menjadi 91,67, serta Sarana dan Prasarana: Naik dari 90,00 menjadi 91,67, dan satu unsur mengalami kenaikan tipis yaitu Kesesuaian Persyaratan (dari 95,00 menjadi 91,67).

Berikut adalah identifikasi rinci mengenai penurunan nilai rata-rata tiap unsur IKM pada Seksi Pengawasan dan Pengendalian Sumber Daya Hutan wilayah Pandeglang, Serang, dan Cilegon.

Adapun identifikasi dari penurunan nilai rata-rata kedua unsur ini, yaitu:

1. Kompetensi/Kemampuan Petugas mengalami penurunan paling ekstrem, yaitu sebesar 20,00 poin (dari 95,00 menjadi 75,00). Penurunan ini menunjukkan adanya ketidakpuasan yang sangat besar dari masyarakat terhadap keterampilan atau keahlian staf yang melayani di tahun 2025. Nilai 75,00 menjadi nilai terendah di seluruh unsur.
2. Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan mencatat penurunan signifikan kedua, sebesar 16,67 poin (dari nilai sempurna 100,00 menjadi 83,33). Penurunan ini terjadi meskipun layanannya bersifat gratis,

- mengindikasikan bahwa biaya non-moneter (waktu, kerumitan) dirasakan sangat memberatkan.
3. Kesesuaian Produk Pelayanan turun sebesar 6,67 poin (dari 90,00 menjadi 83,33).
 4. Perilaku/Sikap Petugas dan Kesesuaian Persyaratan mengalami penurunan terkecil, masing-masing sebesar 3,33 poin. Sarana dan Prasarana, responden menilai cukup memadai.

Penurunan IKM total seksi ini sangat dipengaruhi oleh anjloknya nilai pada Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan dan Kompetensi/Kemampuan Petugas. Penurunan drastis dua unsur ini menutupi perbaikan signifikan yang dicapai dalam Kecepatan Waktu Pelayanan dan Kemudahan Prosedur.

Penyebab utama anjloknya Mutu Layanan seksi ini dari Sangat Baik (A) menjadi Baik (B) adalah penurunan ekstrem pada Kompetensi/Kemampuan Petugas (turun 20,00 poin ke 75,00) dan Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan (turun 16,67 poin ke 83,33). Meskipun layanan ini bersifat gratis, penurunan drastis pada unsur 'Kewajaran Biaya' menunjukkan adanya perubahan persepsi masyarakat terhadap biaya non-moneter (seperti waktu tunggu, kerumitan, dan beban lain) yang dirasakan sangat memberatkan.

Oleh karena itu, kegagalan dalam aspek soft skill dan teknis (Kompetensi Petugas) serta persepsi biaya tidak langsung (Kewajaran Biaya) ini mendominasi hasil IKM keseluruhan. Hal ini menutupi keberhasilan seksi dalam meningkatkan aspek efisiensi, di mana Kecepatan Waktu Pelayanan dan Kemudahan Sistem/Mekanisme Prosedur Pelayanan justru mengalami kenaikan signifikan di tahun 2025.

B. IKM Seksi Rehabilitasi Lahan dan Pemberdayaan Pandeglang, Serang dan Cilegon

Pada tahun 2025, seksi ini akan bertanggung jawab atas pemeliharaan rehabilitasi mangrove, pemeliharaan hutan rakyat, pemeliharaan sumber mata air, dan taman bibit desa.

Bersedia untuk diwawancarai sebagai responden dalam survei adalah individu dari masyarakat di Provinsi Banten yang mengunjungi Seksi Rehabilitasi Lahan dan Pemberdayaan Pandeglang, Serang, dan Cilegon untuk memanfaatkan berbagai layanan yang tersedia di sana. Indikator kepuasan masyarakat terdiri dari 9 (sembilan) komponen, menurut PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017.

Menurut data dari Seksi Rehabilitasi Lahan dan Pemberdayaan Pandeglang, Serang dan Cilegon DLHK Provinsi Banten tahun 2025, hasilnya adalah sebagai berikut:

NILAI IKM 2025	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
88,92	A	SANGAT BAIK

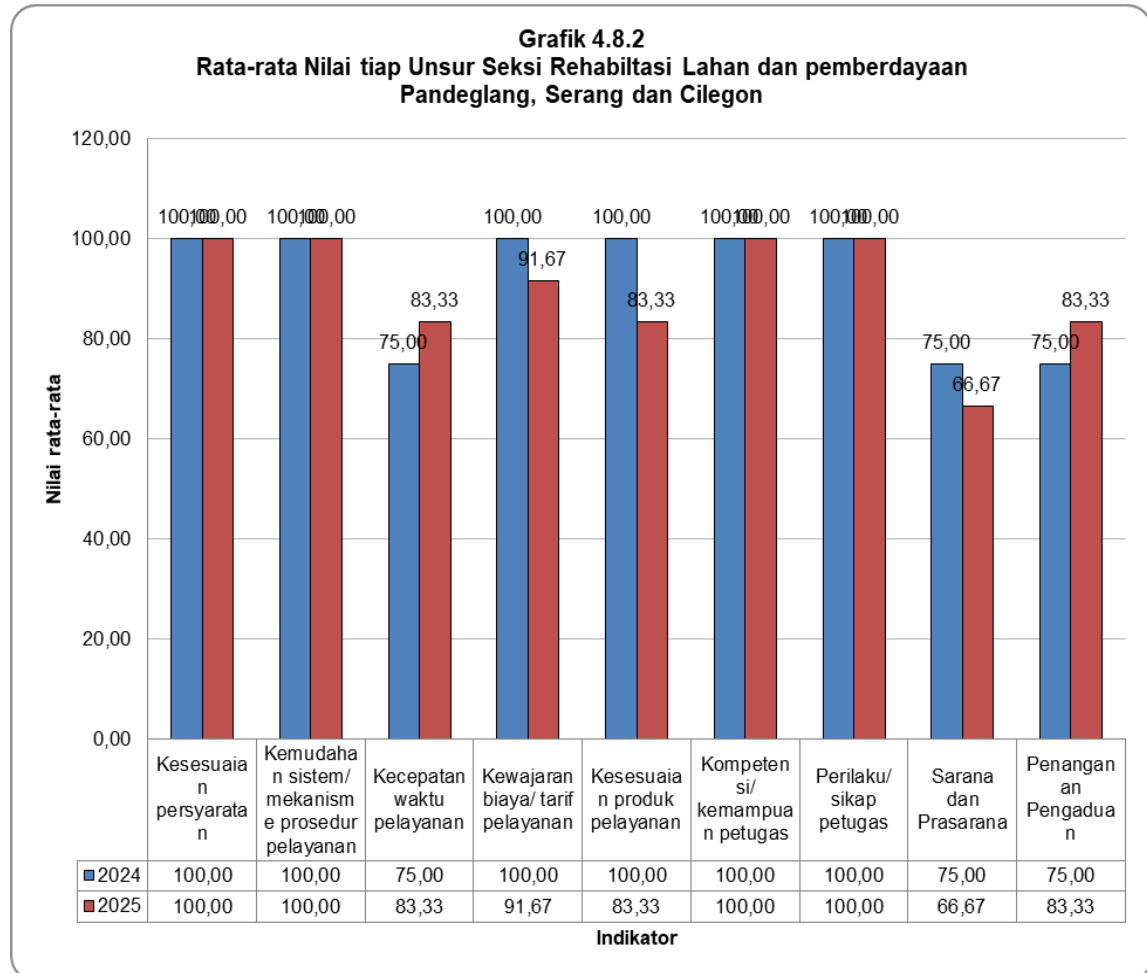
Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	88,31 - 100,00
B (Baik)	76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)	65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)	25,00 - 64,99

Secara keseluruhan, seksi ini menunjukkan perbaikan kinerja yang sangat positif di tahun 2025. Meskipun IKM total mengalami sedikit penurunan dari 90,75 (A - Sangat Baik) pada 2024 menjadi 88,92 (A - Sangat Baik) pada 2025, kinerja unsur-unsur kritis menunjukkan peningkatan signifikan.

Grafik 4.8.2 membandingkan Nilai Rata-rata Tiap Unsur IKM untuk Seksi Rehabilitasi Lahan dan Pemberdayaan Masyarakat wilayah Pandeglang, Serang, dan Cilegon antara tahun 2024 dan 2025.

Grafik berikut menunjukkan rekapitulasi nilai rata-rata dari Seksi Rehabilitasi Lahan dan pemberdayaan Pandeglang, Serang dan Cilegon.



Empat dari sembilan unsur layanan mengalami peningkatan nilai rata-rata yang substansial, dan empat unsur lainnya berhasil mempertahankan nilai sempurna 100,00.

1. Peningkatan Paling Signifikan: Sarana dan Prasarana mengalami peningkatan terbesar, naik dari 66,67 pada 2024 menjadi 83,33 pada 2025.
2. Penanganan Pengaduan naik dari 75,00 menjadi 83,33.
3. Kecepatan Waktu Pelayanan naik dari 75,00 menjadi 83,33.
4. Kesesuaian Produk Pelayanan naik dari 83,33 menjadi 100,00.

Empat unsur berhasil mempertahankan nilai sempurna 100,00 di kedua tahun yaitu Kesesuaian Persyaratan, Kemudahan Sistem/Mekanisme Prosedur Pelayanan, Kompetensi/Kemampuan Petugas dan Perilaku/Sikap Petugas. Satu-satunya unsur yang mengalami penurunan adalah Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan, turun dari 100,00 (2024) menjadi 91,67 (2025).

Berikut adalah identifikasi rinci mengenai perubahan nilai rata-rata tiap unsur IKM pada Seksi Rehabilitasi Lahan dan Pemberdayaan Masyarakat wilayah Pandeglang, Serang, dan Cilegon.

Kecepatan waktu pelayanan, sarana dan prasarana dan penanganan pengaduan mengalami penurunan, dan unsur lainnya mengalami peningkatan.

Adapun identifikasi dari penurunan nilai rata-rata ketiga unsur ini, yaitu:

1. Hanya satu unsur yang mengalami penurunan nilai IKM pada tahun 2025, yaitu Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan, turun sebesar 8,33 poin (dari nilai sempurna 100,00 menjadi 91,67).
2. Meskipun seksi ini tidak membebankan tarif, penurunan ini mengindikasikan bahwa masyarakat merasa biaya non-moneter (misalnya, kesulitan, waktu, atau sumber daya yang dikorbankan) untuk mendapatkan layanan menjadi kurang wajar dibandingkan tahun sebelumnya.
3. Di sisi lain, seksi ini berhasil meningkatkan aspek-aspek yang sebelumnya lemah, terutama Sarana dan Prasarana (naik 16,66 poin), Kesesuaian Produk Pelayanan (naik ke 100,00), dan Kecepatan Waktu Pelayanan (naik 8,33 poin).

Seksi Rehabilitasi Lahan ini menunjukkan kinerja yang sangat baik, dengan delapan dari sembilan unsur berada di kategori Sangat Baik (A), termasuk empat unsur yang mencapai nilai sempurna (100,00) di tahun 2025. Peningkatan pada aspek Sarana dan Prasarana serta Kecepatan Pelayanan patut diapresiasi, sementara

penurunan nilai hanya terjadi pada unsur Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan.

Meskipun mayoritas layanan Seksi Rehabilitasi Lahan dan Pemberdayaan Masyarakat menunjukkan kinerja sempurna atau meningkat, satu-satunya unsur yang mengalami penurunan adalah Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan. Unsur ini turun dari nilai sempurna 100,00 pada tahun 2024 menjadi 91,67 pada tahun 2025, yang berarti terjadi penurunan sebesar 8,33 poin.

Menariknya, penurunan ini terjadi meskipun layanan ini tidak membebankan biaya alias gratis kepada masyarakat. Hal ini mengindikasikan bahwa persepsi negatif tersebut timbul dari biaya non-moneter yang dirasakan oleh pengguna, seperti waktu tunggu yang lama atau kerumitan prosedur yang tidak efisien, yang membuat mereka menilai bahwa 'harga' dari layanan yang mereka terima, meskipun gratis secara finansial, menjadi kurang wajar di tahun 2025.

8.2 IKM Cabang Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Provinsi Banten Wilayah Lebak dan Tangerang

A. IKM Seksi Pengawasan dan Pengendalian SD Hutan Wilayah Lebak dan Tangerang

Responden dari masyarakat di Provinsi Banten yang mengunjungi Seksi Rehabilitasi Lahan dan Pemberdayaan Pandeglang, Serang, dan Cilegon untuk memanfaatkan berbagai layanan yang tersedia di sana. Indikator kepuasan masyarakat terdiri dari 9 (sembilan) komponen, menurut PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 bersedia untuk diwawancarai sebagai responden dalam survei pada tahun 2025,

Sebagai hasil dari Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh DLHK Provinsi Banten pada tahun 2025 terhadap Seksi Pengawasan dan Pengendalian SD hutan wilayah Lebak dan Tangerang, hasil berikut dihasilkan:

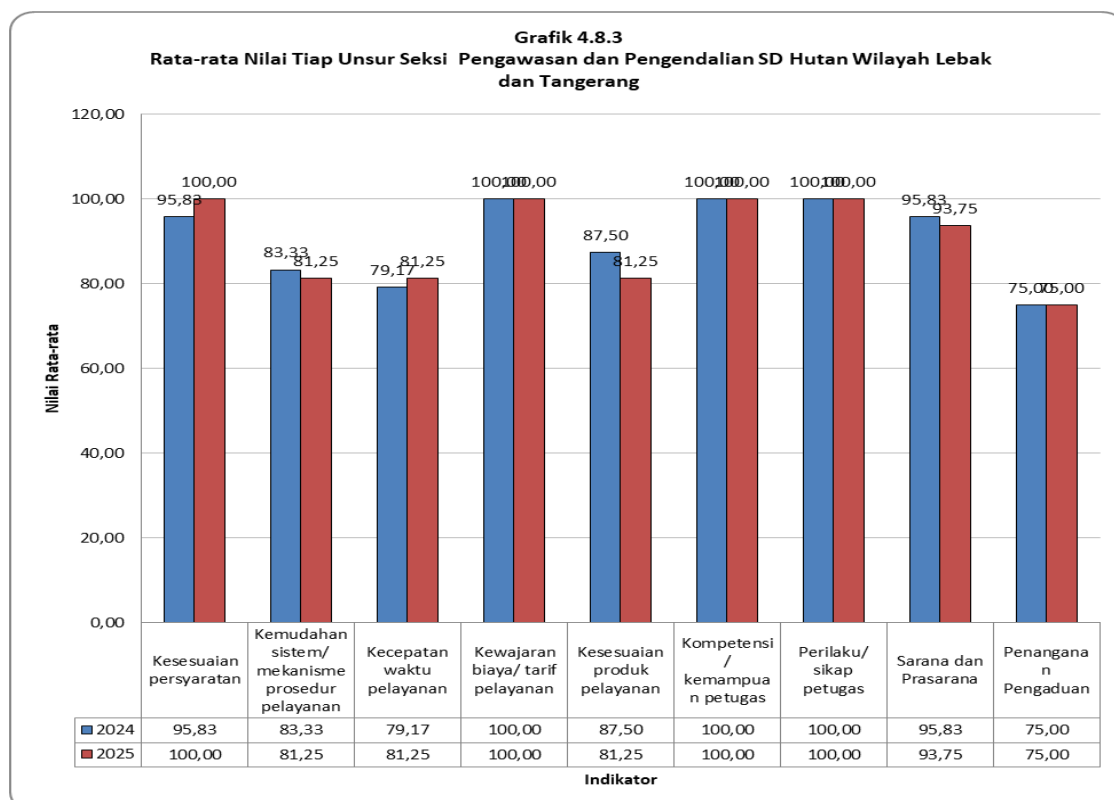
NILAI IKM 2025	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
89,38	A	SANGAT BAIK

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	88,31 - 100,00
B (Baik)	76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)	65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)	25,00 - 64,99

Secara keseluruhan, bagian ini menunjukkan beberapa perubahan kinerja. Meskipun IKM total mengalami penurunan kecil dari 89,38 (A—Sangat Baik) pada 2024 menjadi 89,38 (A—Sangat Baik) pada 2025, ada beberapa komponen penting yang mengalami penurunan yang signifikan, tetapi yang lain mengalami peningkatan dan nilai sempurna.

Grafik 4.8.3 membandingkan Nilai Rata-rata Tiap Unsur IKM untuk Seksi Pengawasan dan Pengendalian SD hutan wilayah Lebak dan Tangerang antara tahun 2024 dan 2025.



Tiga dari sembilan unsur layanan mengalami penurunan nilai rata-rata yaitu Kesesuaian Produk Pelayanan mengalami penurunan terbesar, turun dari 87,50 (2024) menjadi 81,25 (2025), Kemudahan Sistem/Mekanisme Prosedur Pelayanan turun dari 83,33 menjadi 81,25 (2025) dan Kecepatan Waktu Pelayanan: Turun dari 79,17 menjadi 81,25 (2025).

Empat unsur berhasil mempertahankan nilai sempurna 100,00 di kedua tahun yaitu Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan, Kompetensi/Kemampuan Petugas, Perilaku/Sikap Petugas dan Dua unsur menunjukkan peningkatan nilai yaitu Kesesuaian Persyaratan naik dari 95,83 menjadi 100,00 (mencapai nilai sempurna), Sarana dan Prasarana: Naik dari 95,83 menjadi 93,75 dan Penanganan Pengaduan: Tetap konsisten di 75,00 di kedua tahun.

Adapun identifikasi dari penurunan nilai rata-rata keempat unsur ini, yaitu:

1. Kesesuaian Produk Pelayanan adalah unsur yang mengalami penurunan terbesar, yaitu sebesar 6,25 poin (dari 87,50 menjadi 81,25). Penurunan ini menunjukkan adanya ketidakpuasan masyarakat terhadap hasil akhir atau kualitas layanan yang mereka terima.
2. Kemudahan Sistem/Mekanisme Prosedur Pelayanan dan Sarana dan Prasarana juga mengalami penurunan, masing-masing sebesar 2,08 poin. Meskipun kecil, ini mengindikasikan bahwa prosedur menjadi sedikit kurang mudah dan fasilitas pendukung menurun kualitasnya.
3. Unsur Kecepatan Waktu Pelayanan justru mengalami peningkatan sebesar 2,08 poin.
4. Unsur Penanganan Pengaduan stagnan di nilai terendah 75,00..

Seksi Pengawasan dan Pengendalian SD hutan wilayah Lebak dan Tangerang menunjukkan kekuatan pada aspek Kompetensi/Perilaku Petugas dan Kewajaran Biaya (mencapai

100,00). Namun, titik lemahnya adalah Kesesuaian Produk Pelayanan dan aspek efisiensi waktu/prosedur yang menurun. Unsur Penanganan Pengaduan juga perlu perbaikan karena nilainya stagnan di level terendah 75,00.

Meskipun secara keseluruhan seksi ini berhasil mempertahankan Mutu Layanan A, titik lemah utama yang membutuhkan perhatian adalah Kesesuaian Produk Pelayanan yang menurun drastis dan Penanganan Pengaduan yang stagnan di nilai terendah.

B. IKM Seksi Rehabilitasi Lahan dan Pemberdayaan Masyarakat Lebak dan Tangerang

Pada tahun 2025, seksi ini akan memberikan berbagai layanan, seperti penerapan teknik konservasi tanah dan air hutan dan lahan, pembangunan hutan rakyat di luar Kawasan Hutan Negara, dan rehabilitasi mangrove di luar Kawasan Hutan Negara.

Responden yang bersedia diwawancarai dan hadir untuk menggunakan layanan yang disediakan oleh Seksi Rehabilitasi Lahan dan Pemberdayaan masyarakat Lebak dan Tangerang adalah responden survei yang berasal dari seluruh Provinsi Banten. Menurut PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017, indikator kepuasan masyarakat terdiri dari 9 (sembilan) komponen.

Menurut data dari Seksi Pengawasan dan Pengendalian DLHK Provinsi Banten tahun 2025, hasilnya adalah sebagai berikut:

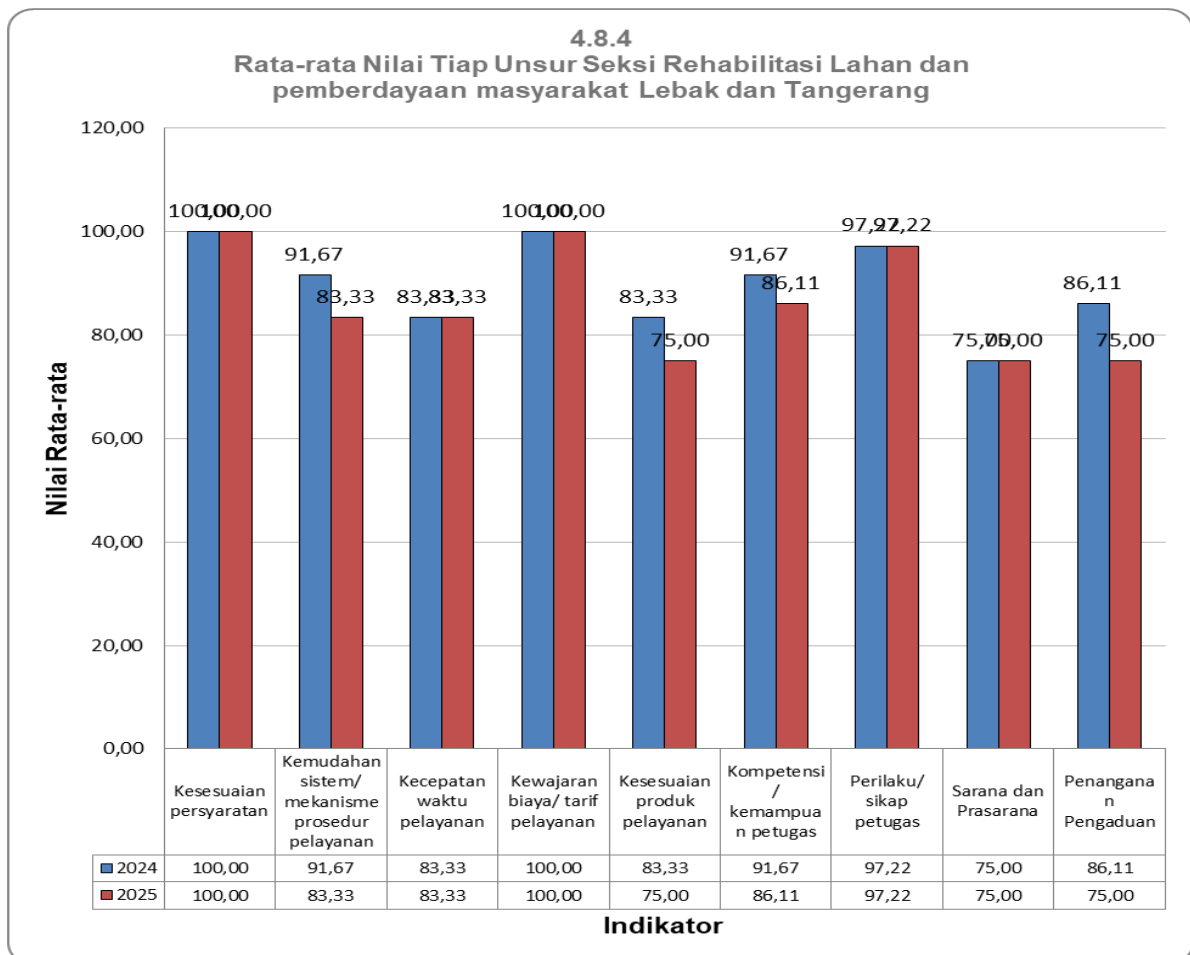
NILAI IKM 2025	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
85,25	B	BAIK

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	88,31 - 100,00
B (Baik)	76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)	65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)	25,00 - 64,99

Indeks kepuasan masyarakat Seksi Rehabilitasi Lahan dan pemberdayaan masyarakat Lebak dan Tangerang pada tahun 2024 menurun secara substansial dari 97,35 pada tahun 2023 menjadi 88,92 pada tahun 2024. Dengan pencapaian IKM pada tahun 2024, kategori kualitas pelayanan Seksi ini tetap menjadi kualitas A (Sangat Baik), sehingga peningkatan kualitas layanan sangat diperlukan untuk menjamin bahwa layanan publik memenuhi standar kualitas.

Rekapitulasi nilai rata-rata Seksi Rehabilitasi Lahan dan Pemberdayaan Masyarakat Lebak dan Tangerang, tergambarkan pada grafik berikut:



Secara keseluruhan, seksi ini menunjukkan penurunan kinerja yang merata pada hampir semua unsur yang tidak bernilai sempurna di tahun 2024. Penurunan ini menyebabkan Nilai IKM

keseluruhan seksi ini turun dari 88,92 (A - Sangat Baik) pada 2024 menjadi 84,91 (B - Baik) pada 2025.

Lima dari sembilan unsur layanan mengalami penurunan nilai rata-rata yang signifikan, yaitu:

1. Penanganan Pengaduan mengalami penurunan terbesar, turun dari 86,11 (2024) menjadi 75,00 (2025). Nilai 75,00 ini menjadi kinerja unsur terendah pada seksi ini di tahun 2025.
2. Kesesuaian Produk Pelayanan turun dari 83,33 menjadi 75,00 (2025).
3. Kompetensi/Kemampuan Petugas turun dari 91,67 menjadi 86,11 (2025).
4. Sarana dan Prasarana turun dari 75,00 menjadi 75,00 (2025).
5. Kemudahan Sistem/Mekanisme Prosedur Pelayanan: Turun dari 91,67 menjadi 83,33 (2025).

Dua unsur berhasil mempertahankan nilai sempurna 100,00 di kedua tahun yaitu Kesesuaian Persyaratan dan Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan, serta satu unsur nilainya tetap, yaitu Kecepatan Waktu Pelayanan (83,33 di kedua tahun), dan Satu unsur nilainya tetap, yaitu Perilaku/Sikap Petugas (97,22 di kedua tahun).

Adapun identifikasi dari penurunan nilai rata-rata ke-3 unsur ini, yaitu:

1. Penanganan Pengaduan mengalami penurunan paling besar, anjlok 11,11 poin (dari 86,11 menjadi 75,00). Penurunan ini menunjukkan bahwa penanganan keluhan dan feedback masyarakat menjadi tidak efektif di tahun 2025, yang mengakibatkan nilai unsur ini menjadi yang terendah.
2. Dua unsur lainnya, yaitu Kesesuaian Produk Pelayanan (turun 8,33 poin) dan Kemudahan Sistem/Mekanisme Prosedur Pelayanan (turun 8,34 poin), juga mengalami penurunan signifikan. Penurunan ini mengindikasikan bahwa hasil akhir

layanan dan proses untuk mendapatkannya dinilai buruk oleh masyarakat.

3. Kompetensi/Kemampuan Petugas turun sebesar 5,56 poin (dari 91,67 menjadi 86,11).
4. Unsur Sarana dan Prasarana stagnan di nilai terendah 75,00 dan tidak mengalami perbaikan, sementara unsur Kecepatan Waktu Pelayanan juga stagnan di 83,33.

Seksi Rehabilitasi Lahan dan pemberdayaan masyarakat Lebak dan Tangerang menghadapi masalah serius pada aspek Penanganan Pengaduan dan Kesesuaian Produk Pelayanan, yang nilainya menurun ke level terendah 75,00. Meskipun memiliki kekuatan pada unsur Kesesuaian Persyaratan dan Kewajaran Biaya (100,00), penurunan pada unsur-unsur kritis lainnya telah menyeret Mutu Layanan keseluruhan turun dari A menjadi B.

Titik lemah krusial pada Seksi Rehabilitasi Lahan dan pemberdayaan masyarakat Lebak dan Tangerang adalah Penanganan Pengaduan dan Kesesuaian Produk Pelayanan, yang nilainya sama-sama turun ke level terendah 75,00. Ini mengindikasikan bahwa masyarakat tidak puas dengan hasil yang diterima dan tidak merasa didengarkan saat mengajukan keluhan.

9. IKM Bidang Perencanaan dan Pemanfaatan Hasil Hutan

A. IKM Layanan Penatausahaan Hasil Hutan dan Pengolahan Hasil Hutan Kayu dengan Kapasitas Produksi Kurang dari 6000 m³ per Tahun

Di tahun 2025, dua layanan akan diberikan yaitu bimbingan teknis untuk Rencana Pengolahan Hasil Hutan dengan kapasitas produksi kurang dari 6000 m³ per tahun; dan, melalui Sistem Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik, membantu pemenuhan Komitmen Izin Usaha Industri Primer Hasil Hutan Kayu (IUIPHHK) dengan kapasitas produksi kurang dari 6000 m³ per tahun.

Survei Bidang Perencanaan dan Pemanfaatan Hasil Hutan akan melibatkan orang-orang dari masyarakat Provinsi Banten yang ingin menggunakan berbagai layanan yang disediakan oleh seksi tersebut. Indikator kepuasan masyarakat terdiri dari 9 (sembilan) komponen, menurut PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017.

Sebagai hasil dari Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Penatausahaan Hasil Hutan dan Pengolahan Hasil Hutan Kayu dengan Kapasitas Produksi Kurang dari 6000 m³ per Tahun yang dilakukan oleh DLHK Provinsi Banten pada tahun 2025, hasilnya adalah sebagai berikut:

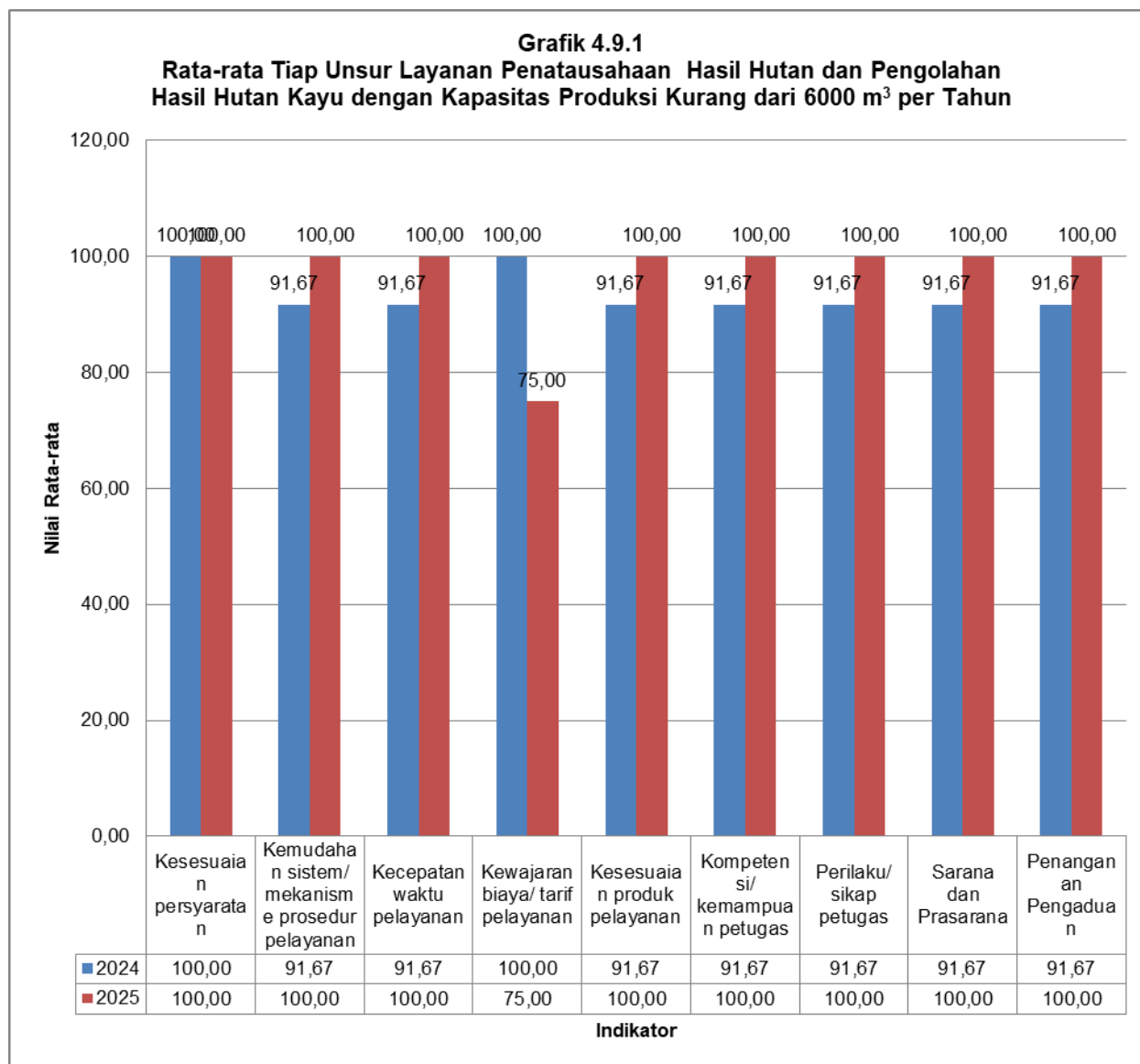
NILAI IKM 2025	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
96,25	A	SANGAT BAIK

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	88,31 - 100,00
B (Baik)	76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)	65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)	25,00 - 64,99

Secara keseluruhan, seksi ini menunjukkan kinerja yang hampir sempurna dan hanya mengalami penurunan pada satu unsur. Nilai IKM total seksi ini sangat tinggi dan stabil di kategori A (Sangat Baik).

Rekapitulasi nilai rata-rata Layanan Penatausahaan Hasil Hutan dan Pengolahan Hasil Hutan Kayu dengan Kapasitas Produksi Kurang dari 6000 m³ per Tahun, tergambarkan pada grafik berikut:



Grafik 4.9.1 membandingkan Nilai Rata-rata Tiap Unsur IKM untuk Layanan Penatausahaan Hasil Hutan Kayu dengan Kapasitas Produksi Kurang dari 6000 m³ per Tahun antara tahun 2024 dan 2025.

Hanya satu dari sembilan unsur layanan yang mengalami penurunan nilai rata-rata yaitu Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan: Mengalami penurunan yang sangat tajam, anjlok dari nilai sempurna 100,00 (2024) menjadi 75,00 (2025). Nilai 75,00 ini menjadi kinerja unsur terendah pada seksi ini di tahun 2025.

Delapan dari sembilan unsur layanan berhasil mempertahankan atau mencapai nilai sempurna 100,00 di tahun 2025, yaitu:

1. Kesesuaian Persyaratan, Tetap 100,00.
2. Kemudahan Sistem/Mekanisme Prosedur Pelayanan meningkat dari 91,67 menjadi 100,00.
3. Kecepatan Waktu Pelayanan meningkat dari 91,67 menjadi 100,00.
4. Kesesuaian Produk Pelayanan meningkat dari 91,67 menjadi 100,00.
5. Kompetensi/Kemampuan Petugas meningkat dari 91,67 menjadi 100,00.
6. Perilaku/Sikap Petugas meningkat dari 91,67 menjadi 100,00.
7. Sarana dan Prasarana meningkat dari 91,67 menjadi 100,00.
8. Penanganan Pengaduan meningkat dari 91,67 menjadi 100,00.

Adapun identifikasi dari penurunan nilai rata-rata ke-6 unsur ini, yaitu:

1. Satu-satunya unsur yang bermasalah dan mengalami penurunan adalah Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan, yang anjlok drastis sebesar 25,00 poin (dari 100,00 menjadi 75,00).
2. Penurunan yang masif ini menunjukkan bahwa meskipun aspek lain dari layanan (seperti kecepatan, prosedur, dan kualitas staf) dianggap sempurna, masalah serius muncul terkait persepsi biaya layanan.
3. Nilai 75,00 ini adalah nilai IKM terendah di seluruh unsur untuk seksi ini dan menjadi faktor penghambat tunggal. /Sikap Petugas, responden menilai bahwa perilaku/sikap petugas cukup baik.

Unsur Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan mencatat penurunan nilai yang paling ekstrem dan menjadi satu-satunya titik lemah dalam layanan ini, anjlok drastis sebesar 25,00 poin dari nilai sempurna 100,00 (2024) menjadi 75,00 (2025).

Penurunan masif ini terjadi meskipun layanan penatausahaan hasil hutan bersifat tidak berbayar alias gratis bagi responden. Nilai 75,00 yang merupakan nilai terendah di seluruh unsur menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap 'biaya' non-moneter (seperti waktu tunggu, prosedur yang dirasakan rumit atau membuang waktu, dan kerumitan regulasi) telah memburuk secara signifikan di tahun 2025. Ketidakwajaran biaya ini menjadi faktor penghambat tunggal yang mencegah IKM total mencapai nilai sempurna.

Layanan ini adalah salah satu yang berkinerja terbaik di seluruh dinas, dengan delapan unsur mencapai nilai sempurna 100,00 di tahun 2025. Fokus perbaikan harus tertuju secara eksklusif pada Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan yang anjlok ke nilai terendah 75,00, karena unsur inilah satu-satunya titik lemah yang menahan skor IKM total dari mencapai 100,00.

B. IKM Layanan Hasil Hutan Bukan Kayu

Pada tahun 2025, layanan seperti itu akan diberikan: Pembudidayaan Hasil Hutan Bukan Kayu dengan tidak mengurangi fungsi pokoknya.

Mereka yang mengikuti survei Bidang Layanan Hasil Hutan Bukan Kayu adalah anggota masyarakat Provinsi Banten yang hadir untuk memanfaatkan berbagai layanan yang disediakan oleh seksi tersebut dan bersedia untuk diwawancarai sebagai responden. Indikator kepuasan masyarakat terdiri dari 9 (sembilan) komponen, menurut PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017.

Di bawah ini adalah hasil dari Survey Kepuasan Masyarakat DLHK Provinsi Banten tahun 2025 tentang Pelayanan Aneka Usaha dan Promosi Hasil Hutan:

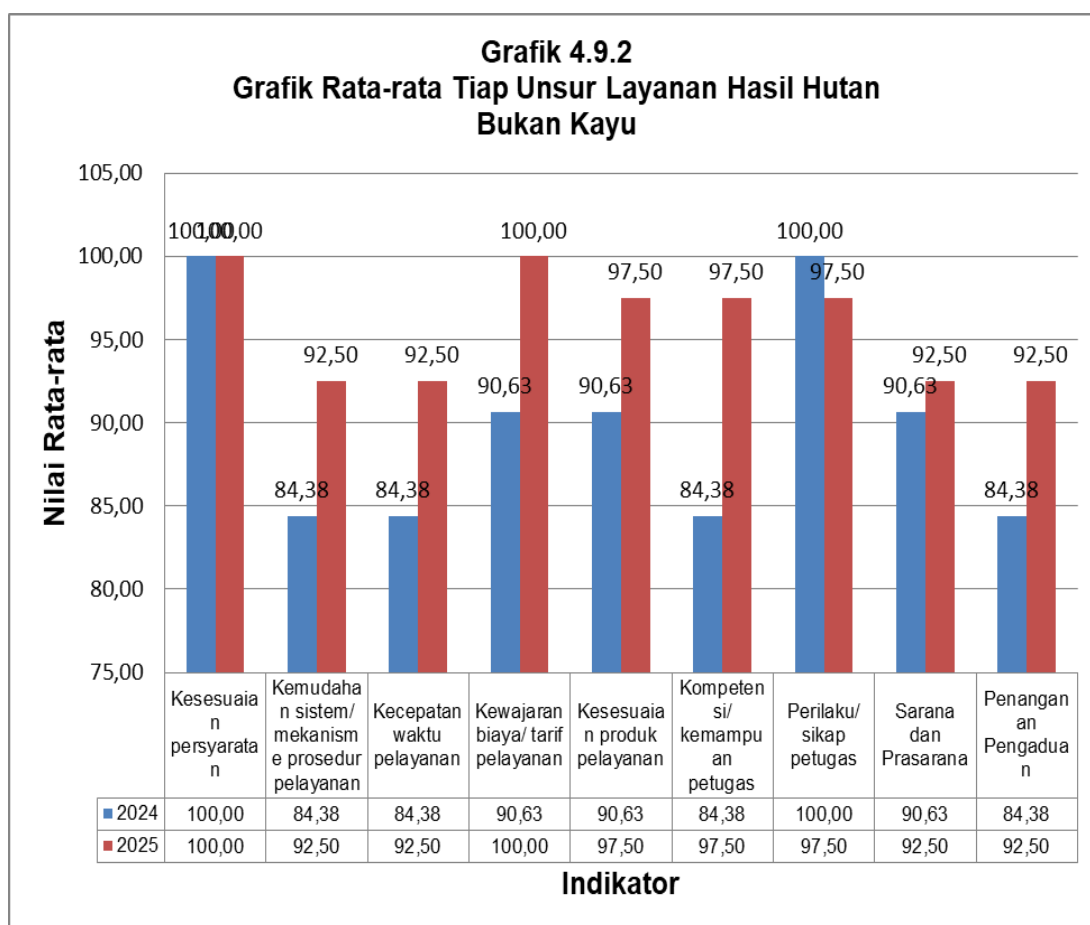
NILAI IKM 2025	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
94,88	A	SANGAT BAIK

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	88,31 - 100,00
B (Baik)	76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)	65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)	25,00 - 64,99

Secara keseluruhan, seksi ini menunjukkan kinerja yang sangat positif di tahun 2025, dengan peningkatan signifikan pada mayoritas unsur. Nilai IKM total seksi ini sangat tinggi dan stabil di kategori A (Sangat Baik) yaitu 94,88.

Rekapitulasi nilai rata-rata Layanan Hasil Hutan Bukan Kayu, tergambar pada grafik berikut:



Semua unsur dalam layanan ini mengalami peningkatan. Grafik di atas menunjukkan bahwa Layanan Hasil Hutan Bukan Kayu melakukan upaya maksimal dalam memberikan layanan.

Layanan Hasil Hutan Bukan Kayu menunjukkan perbaikan yang sangat baik di tahun 2025, terutama pada aspek Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan dan Kompetensi/Kemampuan Petugas. Penurunan IKM total yang sangat kecil disebabkan oleh penurunan minor pada Perilaku/Sikap Petugas.

Dalam Layanan Hasil Hutan Bukan Kayu, satu-satunya unsur yang mengalami penurunan adalah Perilaku/Sikap Petugas, turun sebesar 2,50 poin dari nilai sempurna 100,00 (2024) menjadi 97,50 (2025). Penurunan minor ini mengindikasikan bahwa, meskipun seluruh aspek lain layanan menunjukkan peningkatan signifikan—termasuk Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan yang mencapai 100,00 dan layanan ini tidak berbayar alias gratis—masih terdapat sedikit kemunduran dalam persepsi masyarakat mengenai keramahan, kesopanan, atau etika petugas di tahun 2025.

Hanya satu unsur yang mengalami penurunan nilai IKM, yaitu Perilaku/Sikap Petugas, turun sebesar 2,50 poin (dari nilai sempurna 100,00 menjadi 97,50).

Penurunan minor ini menunjukkan bahwa meskipun staf memiliki kompetensi yang sangat baik dan prosedur yang mudah, ada sedikit kemunduran dalam persepsi masyarakat mengenai keramahan, etika, atau kesopanan petugas dibandingkan tahun sebelumnya.

Di sisi lain, seksi ini mencapai prestasi luar biasa pada Kompetensi/Kemampuan Petugas (naik 13,12 poin) dan berhasil membuat Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan mencapai nilai sempurna 100,00.

C. IKM Layanan Perencanaan, Pemanfaatan dan Penatagunaan Hasil Hutan

Sebagaimana diatur dalam PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2 Tahun 2019, responden dalam survei Bidang Layanan Perencanaan, Pemanfaatan dan Penatagunaan Hasil Hutan adalah orang-orang dari masyarakat Provinsi Banten yang datang untuk mengakses berbagai jenis pelayanan yang tersedia di seksi tersebut dan bersedia untuk diwawancarai sebagai responden dalam survei. Indikator Kepuasan Masyarakat diukur dengan jumlah unsur 9 (sembilan).

Sebagai hasil dari Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Perencanaan, Pemanfaatan dan Penatagunaan Hasil Hutan yang dilakukan oleh DLHK Provinsi Banten pada tahun 2025, hasilnya adalah sebagai berikut:

NILAI IKM 2025	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
84,70	A	SANGAT BAIK

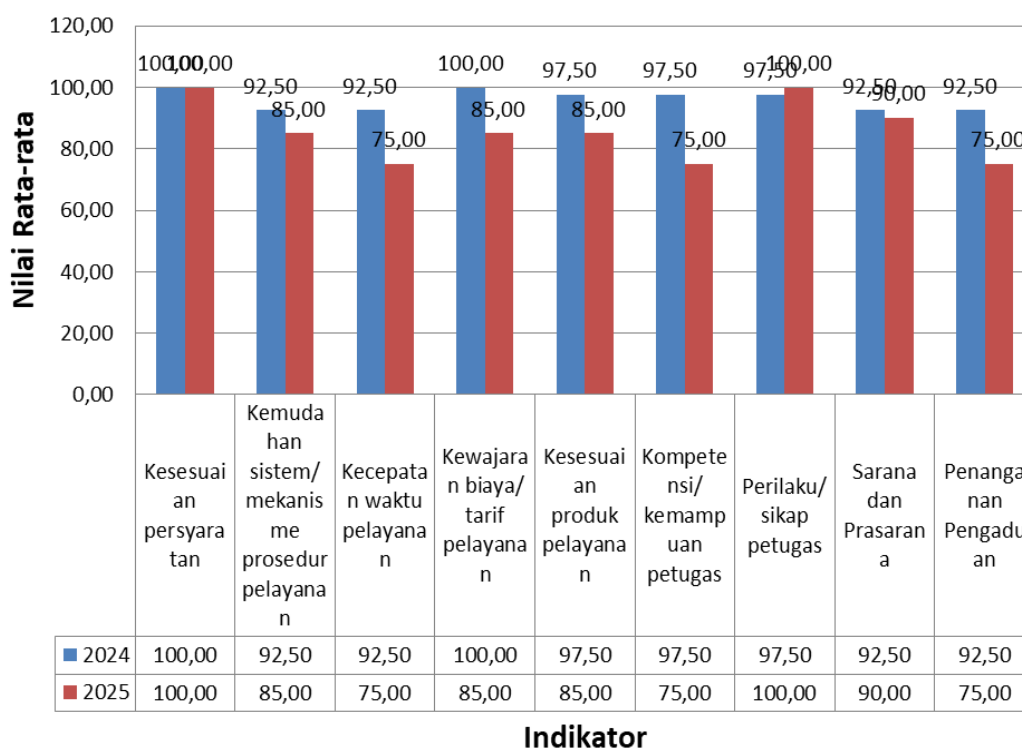
Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	88,31 - 100,00
B (Baik)	76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)	65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)	25,00 - 64,99

Secara keseluruhan, layanan ini menunjukkan penurunan kinerja yang drastis dan merata pada hampir semua unsur. Penurunan ini menyebabkan Nilai IKM keseluruhan seksi anjlok dari 89,03 (A - Sangat Baik) pada 2024 menjadi 84,33 (B - Baik) pada 2025.

Grafik 4.9.3 membandingkan Nilai Rata-rata Tiap Unsur IKM untuk Layanan Perencanaan, Pemanfaatan, dan Penatagunaan Hasil Hutan antara tahun 2024 dan 2025.

Grafik 4.9.3
**Rata-rata Tiap Unsur Layanan Perencanaan,
Pemanfaatan dan Penatagunaan Hasil Hutan**



Tujuh dari sembilan unsur layanan mengalami penurunan nilai rata-rata, yaitu:

1. Kompetensi/Kemampuan Petugas mengalami penurunan terbesar, anjlok dari 97,50 (2024) menjadi 75,00 (2025). Nilai 75,00 ini menjadi kinerja unsur terendah pada seksi ini di tahun 2025.
2. Kecepatan Waktu Pelayanan turun dari 92,50 menjadi 75,00 (2025).
3. Penanganan Pengaduan turun dari 92,50 menjadi 75,00 (2025).
4. Kesesuaian Produk Pelayanan turun dari 97,50 menjadi 85,00.
5. Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan turun dari 100,00 (nilai sempurna) menjadi 85,00.

6. Kemudahan Sistem/Mekanisme Prosedur Pelayanan turun dari 92,50 menjadi 85,00.
7. Sarana dan Prasarana: Turun dari 92,50 menjadi 90,00.

Satu-satunya unsur yang berhasil mempertahankan nilai sempurna 100,00 adalah Kesesuaian Persyaratan, dan Perilaku/Sikap Petugas adalah satu-satunya unsur yang meningkat, naik tipis dari 97,50 menjadi 100,00 (mencapai nilai sempurna).

Adapun identifikasi dari penurunan nilai rata-rata unsur ini, yaitu:

1. Kompetensi/Kemampuan Petugas mengalami penurunan yang paling ekstrem, anjlok 22,50 poin (dari 97,50 menjadi 75,00). Penurunan ini menunjukkan bahwa keahlian dan pengetahuan staf dianggap sangat kurang memadai oleh masyarakat di tahun 2025.
2. Kecepatan Waktu Pelayanan dan Penanganan Pengaduan juga mengalami penurunan sangat tajam sebesar 17,50 poin. Nilai akhir 75,00 pada ketiga unsur ini (Kompetensi, Kecepatan, dan Pengaduan) mengindikasikan bahwa ini adalah masalah struktural utama yang harus segera diperbaiki.
3. Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan (turun 15,00 poin) dan Kesesuaian Produk Pelayanan (turun 12,50 poin) juga mencatat penurunan yang sangat besar.

Dalam konteks penurunan di Layanan Perencanaan, Pemanfaatan, dan Penatagunaan Hasil Hutan, unsur Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan mencatat penurunan yang sangat besar, anjlok 15,00 poin dari nilai sempurna 100,00 (2024) menjadi 85,00 (2025). Penurunan ini terjadi meskipun layanan ini tidak berbayar alias gratis. Hal ini menegaskan bahwa masyarakat merasa beban biaya non-moneter (misalnya, kerumitan, waktu tunggu, dan kurangnya kompetensi petugas yang memicu pengulangan proses) menjadi tidak wajar.

Penurunan ini diperparah dengan menurunnya Kesesuaian Produk Pelayanan sebesar 12,50 poin (dari 97,50 menjadi 85,00). Secara kolektif, penurunan Kewajaran Biaya (yang mencerminkan inefisiensi) dan

Kesesuaian Produk (yang mencerminkan kualitas hasil) menunjukkan bahwa masyarakat tidak hanya merasa repot dan terbebani, tetapi juga tidak puas dengan hasil akhir layanan yang mereka terima.

10. IKM Bidang Penataan dan Peningkatan Kapasitas

A. IKM Layanan Pembinaan dan Pengawasan Izin Lingkungan yang Diterbitkan Provinsi serta Pengaduan dan Penegakan Hukum

Di tahun 2025, layanan akan mencakup Pengelolaan Pengaduan Masyarakat terhadap PPLH Provinsi; Koordinasi dan Sinkronisasi Penerapan Sanksi Administrasi; Penyelesaian Sengketa; dan/atau Penyidikan Lingkungan Hidup di luar atau melalui Pengadilan.

Mereka yang diwawancarai dalam survei Bidang Pelayanan Pengaduan Penegakan Hukum adalah warga Provinsi Banten yang ingin melihat berbagai layanan yang disediakan oleh seksi tersebut. Indikator kepuasan masyarakat terdiri dari 9 (sembilan) komponen, menurut PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017.

Berdasarkan data hasil Survey Kepuasan Masyarakat di DLHK Provinsi Banten tahun 2025 terhadap Pelayanan Pengaduan Penegakan Hukum, diperoleh hasil sebagai berikut:

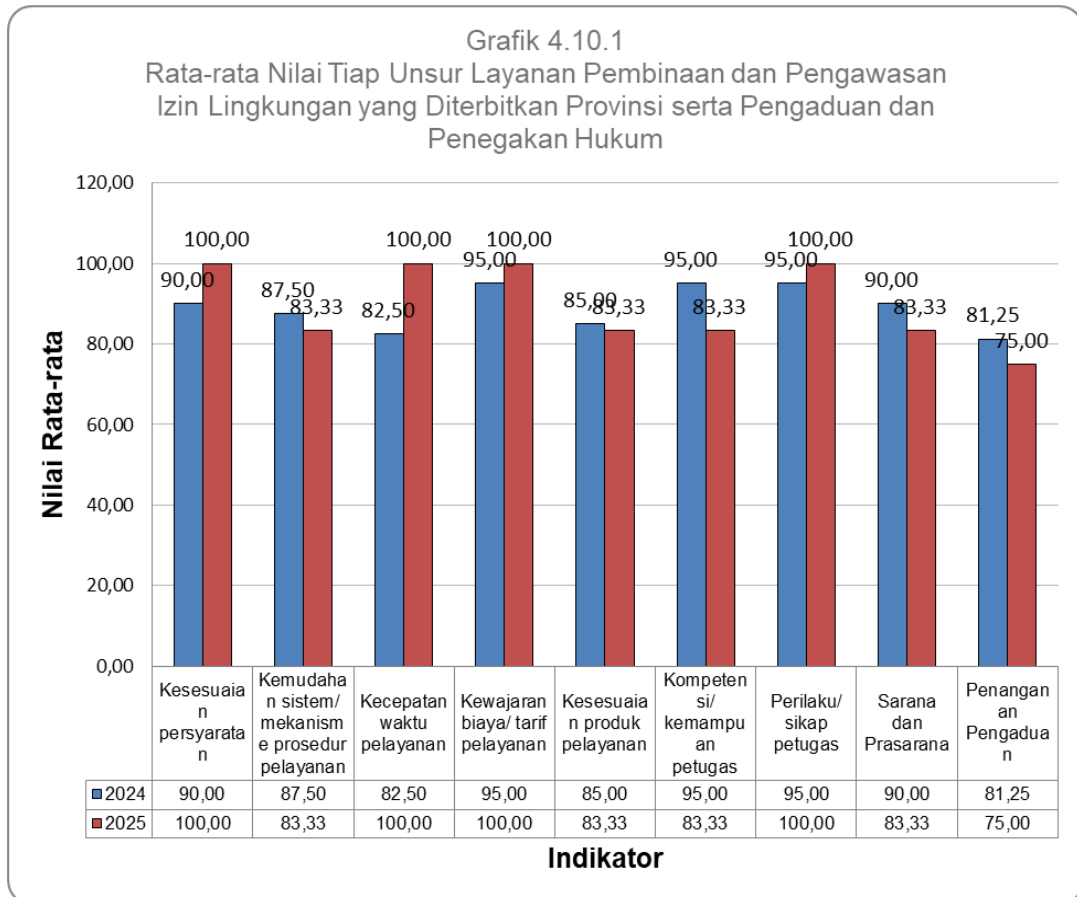
NILAI IKM 2025	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
88,92	A	SANGAT BAIK

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	88,31 - 100,00
B (Baik)	76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)	65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)	25,00 - 64,99

Secara keseluruhan, seksi ini berhasil mempertahankan Mutu Layanan A (Sangat Baik), meskipun Nilai IKM keseluruhan sedikit menurun dari 89,38 (2024) menjadi 89,03 (2025). Kinerja seksi ini diimbangi oleh peningkatan signifikan pada beberapa unsur kunci.

Grafik 4.10.1 membandingkan Nilai Rata-rata Tiap Unsur IKM untuk Layanan Pembinaan dan Pengawasan Izin Lingkungan yang Diterbitkan Provinsi serta Pengaduan dan Penegakan Hukum antara tahun 2024 dan 2025.



Lima dari sembilan unsur layanan mengalami penurunan nilai rata-rata, yaitu:

1. Kompetensi/Kemampuan Petugas turun dari 95,00 (2024) menjadi 83,33 (2025).
2. Kesesuaian Produk Pelayanan turun dari 85,00 menjadi 83,33 (2025).
3. Kemudahan Sistem/Mekanisme Prosedur Pelayanan turun dari 87,50 menjadi 83,33 (2025).
4. Sarana dan Prasarana turun dari 90,00 menjadi 83,33 (2025).
5. Penanganan Pengaduan turun dari 81,25 menjadi 75,00 (2025). Nilai 75,00 ini menjadi kinerja unsur terendah pada seksi ini di tahun 2025.

Tiga unsur mencapai nilai sempurna 100,00 di tahun 2025 yaitu Kesesuaian Persyaratan: Naik dari 90,00 menjadi 100,00, Kecepatan Waktu Pelayanan naik dari 82,50 menjadi 100,00, dan Perilaku/Sikap Petugas: Naik dari 95,00 menjadi 100,00. Sedangkan Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan berhasil mempertahankan nilai sempurna 100,00 di kedua tahun.

Layanan ini menunjukkan polarisasi kinerja yang ekstrem. Di satu sisi, telah terjadi perbaikan luar biasa pada efisiensi waktu, kejelasan persyaratan, dan sikap petugas (semua mencapai 100,00). Namun, di sisi lain, terjadi penurunan signifikan pada Kompetensi/Kemampuan Petugas dan Penanganan Pengaduan. Masalah terbesar yang harus diatasi adalah Penanganan Pengaduan, yang anjlok ke nilai terendah 75,00.

Meskipun seksi ini unggul dalam aspek efisiensi waktu dan kejelasan aturan, titik lemah utamanya adalah Kompetensi Petugas (yang menurun drastis) dan Penanganan Pengaduan (yang bernilai terendah).

B. IKM Pelayanan Perencanaan dan Pengkajian Dampak Lingkungan

Mereka yang bersedia untuk diwawancarai sebagai responden dalam survei Bidang Pelayanan Perencanaan dan Pengkajian Dampak Lingkungan adalah anggota masyarakat dari Provinsi Banten yang telah menggunakan berbagai jenis layanan yang tersedia di seksi tersebut. Menurut PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017, indikator kepuasan masyarakat terdiri dari 9 (sembilan) unsur.

Di bawah ini adalah hasil dari Survey Kepuasan Masyarakat Pelayanan Perencanaan dan Pengkajian Dampak Lingkungan yang dilakukan oleh DLHK Provinsi Banten pada tahun 2024:

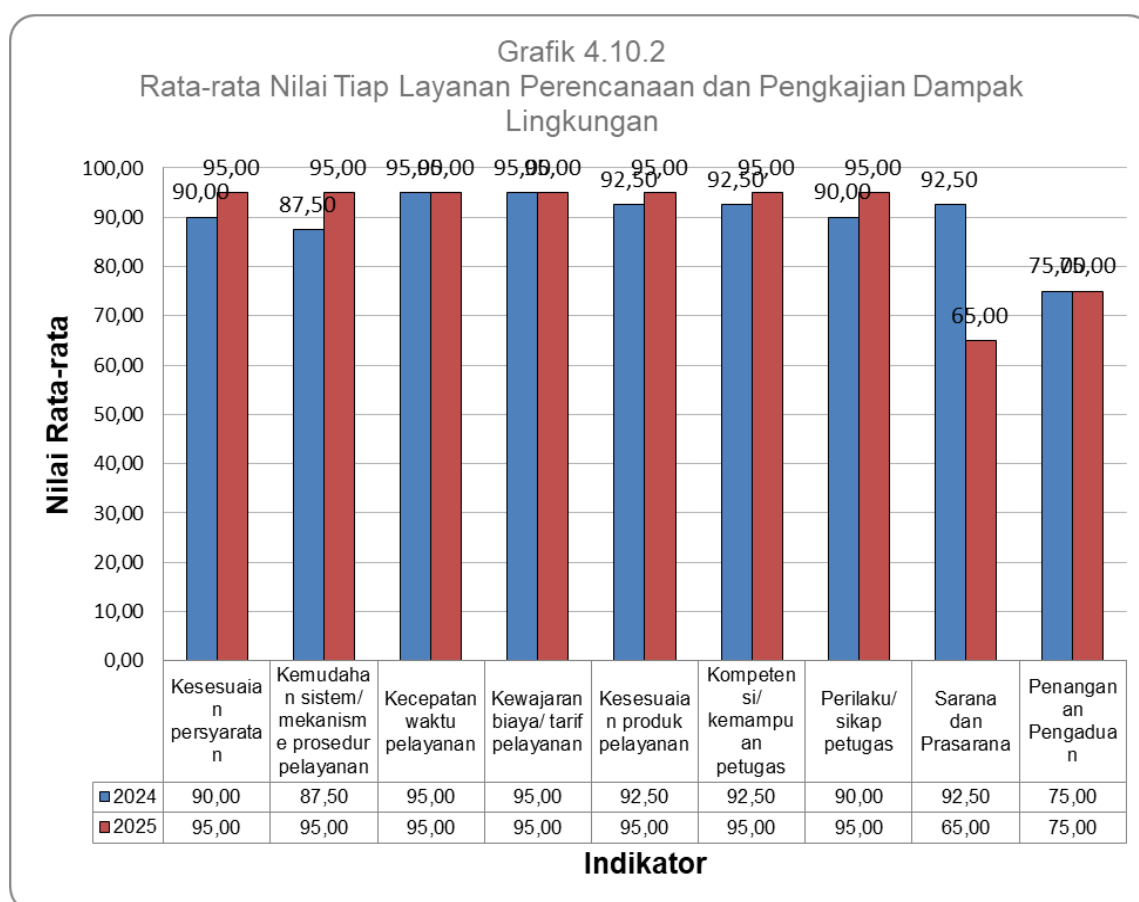
NILAI IKM 2025	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
88,55	B	SANGAT BAIK

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	88,31 - 100,00
B (Baik)	76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)	65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)	25,00 - 64,99

Secara keseluruhan, meskipun layanan ini berhasil mempertahankan Mutu Layanan A (Sangat Baik), Nilai IKM keseluruhan menurun dari 89,1 (2024) menjadi 88,55 (2025). Kinerja ini menunjukkan kinerja yang stabil dengan satu titik lemah yang sangat menonjol.

Grafik 4.10.2 membandingkan Nilai Rata-rata Tiap Unsur IKM untuk Layanan Perencanaan dan Pengkajian Dampak Lingkungan antara tahun 2024 dan 2025.



Ada 2 (Dua) unsur dengan nilai tetap yaitu Kesesuaian Persyaratan dan Kemudahan Sistem/Mekanisme Produk Pelayanan, dan 3 (Tiga) unsur mengalami penurunan, yaitu Kompetensi/Kemampuan petugas, Perilaku/Sikap petugas dan Sarana dan Prasarana. Sedangkan unsur lainnya mengalami peningkatan.

Hanya satu dari sembilan unsur layanan yang mengalami penurunan nilai rata-rata, tetapi penurunannya sangat drastis yaitu Sarana dan Prasarana mengalami penurunan terbesar, anjlok dari 92,50 (2024) menjadi 65,00 (2025). Nilai 65,00 ini menjadi kinerja unsur terendah pada seksi ini di tahun 2025, sedangkan Penanganan Pengaduan nilainya tetap stagnan di 75,00 di kedua tahun.

Tujuh unsur mencapai atau mempertahankan nilai 95,00 ke atas di tahun 2025, yaitu:

1. Kesesuaian Persyaratan naik dari 90,00 menjadi 95,00.
2. Kemudahan Sistem/Mekanisme Prosedur Pelayanan naik dari 87,50 menjadi 95,00.
3. Kecepatan Waktu Pelayanan tetap konsisten di 95,00.
4. Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan tetap konsisten di 95,00.
5. Kesesuaian Produk Pelayanan tetap konsisten di 95,00.
6. Kompetensi/Kemampuan Petugas tetap konsisten di 95,00.
7. Perilaku/Sikap Petugas naik dari 90,00 menjadi 95,00.

Adapun identifikasi dari penurunan nilai IKM Pelayanan Perencanaan dan Pengkajian Dampak Lingkungan, yaitu:

1. Sarana dan Prasarana, yang anjlok sangat ekstrem sebesar 27,50 poin (dari 92,50 menjadi 65,00).
2. Penurunan ini menunjukkan adanya masalah kritis terkait fasilitas, peralatan pendukung, atau kondisi fisik kantor yang digunakan untuk memberikan layanan. Nilai 65,00 adalah yang terendah di seluruh unsur.
3. Unsur Penanganan Pengaduan juga menjadi masalah kronis karena stagnan di nilai 75,00 dan menjadi unsur terlemah kedua.

Layanan ini memiliki kinerja sangat baik pada hampir semua aspek (mencapai nilai 95,00). Namun, masalah utama yang harus segera ditangani adalah kualitas Sarana dan Prasarana yang anjlok ke nilai terendah 65,00. Selain itu, Penanganan Pengaduan yang stagnan di 75,00 juga menjadi titik lemah yang perlu ditingkatkan.

Meskipun kualitas SDM dan efisiensi prosedur telah ditingkatkan, Mutu Layanan ini terancam oleh kegagalan infrastruktur dan fasilitas (Sarana dan Prasarana) dan kurangnya responsivitas terhadap keluhan masyarakat (Penanganan Pengaduan).

C. IKM Layanan Peningkatan Kapasitas Lingkungan Hidup

Anggota masyarakat Provinsi Banten yang telah mengunjungi Seksi Peningkatan Kapasitas untuk mengetahui layanan yang tersedia di sana dipilih untuk diwawancarai dalam survei tersebut. Indikator kepuasan masyarakat terdiri dari 9 (sembilan) komponen, menurut PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017.

Menurut data dari Survey Kepuasan Masyarakat Seksi Peningkatan Kapasitas DLHK Provinsi Banten tahun 2025, hasilnya adalah sebagai berikut:

NILAI IKM 2025	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
91,85	A	SANGAT BAIK

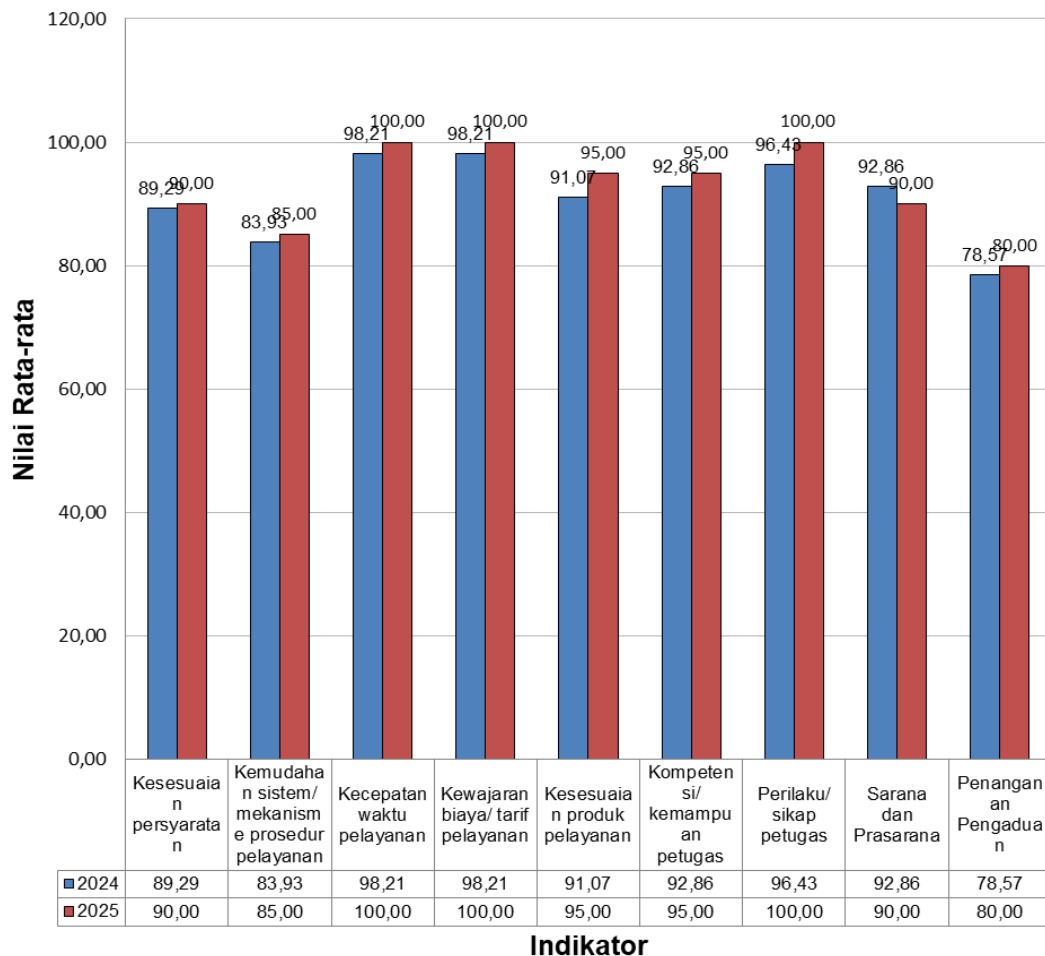
Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	88,31 - 100,00
B (Baik)	76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)	65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)	25,00 - 64,99

Secara keseluruhan, seksi ini menunjukkan kinerja yang stabil dan positif, dengan peningkatan pada mayoritas unsur. Meskipun ada perbaikan signifikan pada beberapa unsur, penurunan pada satu unsur yang krusial menyebabkan Nilai IKM keseluruhan seksi ini turun dari 89,38 (2024) menjadi 86,67 (2025), sehingga Mutu Layanan turun dari A (Sangat Baik) menjadi B (Baik).

Grafik 4.10.3 membandingkan Nilai Rata-rata Tiap Unsur IKM untuk Layanan Peningkatan Kapasitas Lingkungan Hidup antara tahun 2024 dan 2025.

Grafik 4.10.3
Rata-rata Nilai Tiap Unsur Layanan Peningkatan Kapasitas
Lingkungan Hidup



Hanya satu dari sembilan unsur layanan yang mengalami penurunan nilai rata-rata yaitu Sarana dan Prasarana mengalami penurunan signifikan, turun dari 92,86 (2024) menjadi 90,00 (2025). Meskipun penurunannya relatif kecil, ini menjadi satu-satunya titik kemunduran dalam layanan ini.

Dua unsur mencapai nilai sempurna 100,00 di tahun 2025 yaitu Kecepatan Waktu Pelayanan naik dari 98,21 menjadi 100,00 dan Perilaku/Sikap Petugas naik dari 96,43 menjadi 100,00, sedangkan Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan: Berhasil mempertahankan nilai sempurna 100,00 di kedua tahun.

Unsur lain yang meningkat yaitu Penanganan Pengaduan naik dari nilai terendah 78,57 menjadi 80,00. Kesesuaian Persyaratan, Kemudahan Prosedur, Kesesuaian Produk, dan Kompetensi Petugas semuanya menunjukkan peningkatan.

Layanan ini memiliki kekuatan besar pada aspek efisiensi waktu, biaya (gratis), dan sikap petugas (semua 100,00). Penurunan Mutu Layanan dari A ke B terutama disebabkan oleh penurunan tipis pada Sarana dan Prasarana yang merupakan satu-satunya unsur yang turun, serta nilai Penanganan Pengaduan yang masih sangat rendah (80,00) meskipun ada sedikit peningkatan.

Sarana dan Prasarana adalah satu-satunya unsur yang mengalami penurunan nilai IKM, sebesar 2,86 poin (dari 92,86 menjadi 90,00). Meskipun nilai akhirnya masih tinggi (90,00), kemunduran ini menjadi faktor penarik nilai total dan Unsur Penanganan Pengaduan meskipun meningkat sedikit (+1,43 poin), nilainya tetap yang terendah di seluruh unsur (80,00).

Di sisi positif, terjadi peningkatan besar pada aspek Perilaku/Sikap Petugas dan Kecepatan Waktu Pelayanan, yang keduanya mencapai nilai sempurna 100,00 di tahun 2025.

Penyebab penurunan Mutu Layanan dari A ke B adalah kegagalan untuk mempertahankan kualitas Sarana dan Prasarana, diperparah oleh nilai Penanganan Pengaduan yang masih jauh di bawah standar ideal.

11. IKM Bidang Pengelolaan DAS, KSDAE dan Pemberdayaan Masyarakat

A. IKM Layanan Pendidikan dan Pelatihan, Penyuluhan dan Pemberdayaan Masyarakat di Bidang Kehutanan

Pelayanan Penyuluhan dan Pemberdayaan Masyarakat akan diberikan pada tahun 2025. Responden survei ini adalah anggota masyarakat Provinsi Banten yang bersedia untuk diwawancarai dan ingin mengetahui jenis layanan yang tersedia di seksi tersebut. Menurut

PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017, ukuran kepuasan masyarakat terdiri dari 9 (sembilan) elemen.

Berdasarkan data dari Survei Kepuasan Masyarakat di DLHK Provinsi Banten tahun 2025 terhadap Pelayanan Penyuluhan dan Pemberdayaan Masyarakat, hasilnya adalah sebagai berikut:

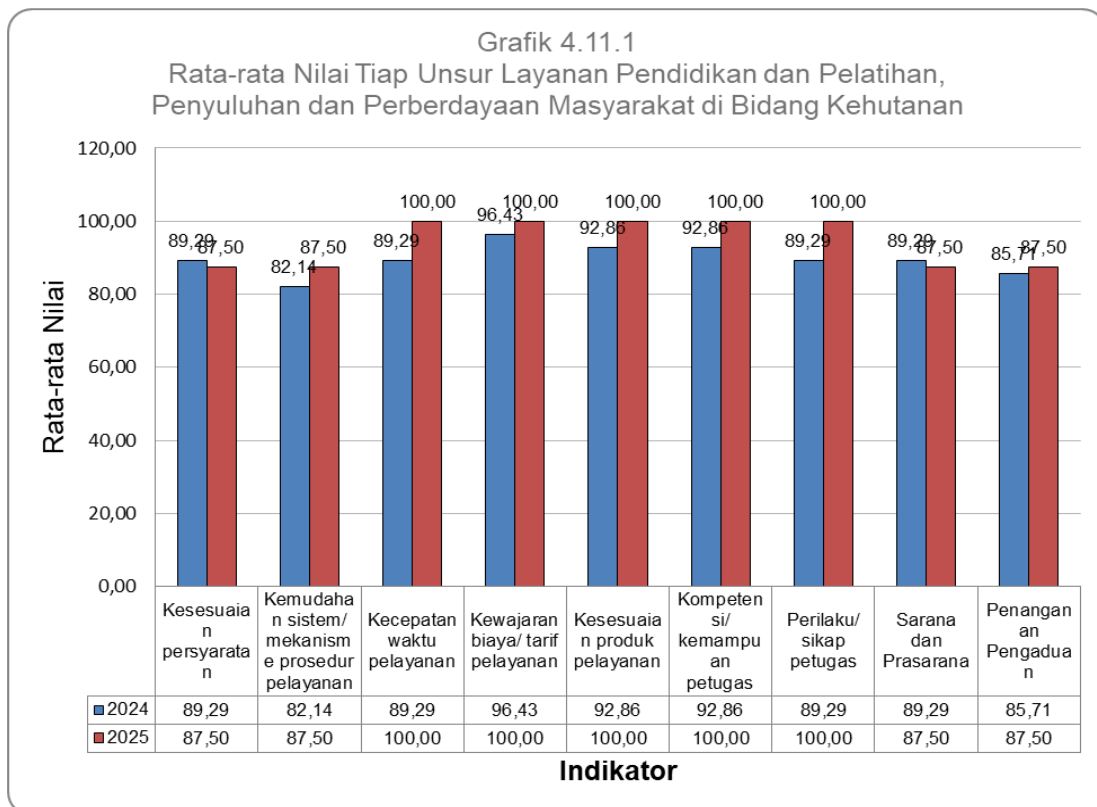
NILAI IKM 2025	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
93,50	A	SANGAT BAIK

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	88,31 - 100,00
B (Baik)	76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)	65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)	25,00 - 64,99

Secara keseluruhan, layanan ini menunjukkan kinerja yang sangat unggul di tahun 2025, dengan mayoritas unsur mencapai nilai sempurna. Kinerja positif ini tercermin dari Nilai IKM keseluruhan seksi yang meningkat dari 88,79 (2024) menjadi 93,50 (2025), sehingga Mutu Layanan tetap berada di kategori A (Sangat Baik).

Grafik 4.11.1 membandingkan Nilai Rata-rata Tiap Unsur IKM untuk Layanan Pendidikan dan Pelatihan, Penyuluhan dan Pemberdayaan Masyarakat di Bidang Kehutanan antara tahun 2024 dan 2025.



Hanya dua dari sembilan unsur layanan yang mengalami penurunan nilai rata-rata, tetapi penurunannya sangat kecil yaitu Kesesuaian Persyaratan turun dari 89,29 (2024) menjadi 87,50 (2025) dan Sarana dan Prasarana turun dari 89,29 (2024) menjadi 87,50 (2025).

Lima unsur berhasil mencapai atau mempertahankan nilai sempurna 100,00 di tahun 2025:

1. Kecepatan Waktu Pelayanan naik dari 89,29 menjadi 100,00.
2. Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan naik dari 96,43 menjadi 100,00.
3. Kesesuaian Produk Pelayanan naik dari 92,86 menjadi 100,00.
4. Kompetensi/Kemampuan Petugas naik dari 92,86 menjadi 100,00.
5. Perilaku/Sikap Petugas naik dari 89,29 menjadi 100,00.

Unsur yang Meningkat yaitu Penanganan Pengaduan naik dari 85,71 menjadi 87,50 dan Kemudahan Sistem/Mekanisme Prosedur Pelayanan: Naik dari 82,14 menjadi 87,50.

Identifikasi dari penurunan nilai IKM, yaitu:

1. Dua unsur mengalami penurunan dengan besaran yang sama, yaitu sebesar 1,79 poin: Kesesuaian Persyaratan (turun dari 89,29 menjadi 87,50) dan Sarana dan Prasarana (turun dari 89,29 menjadi 87,50).
2. Penurunan yang minimal ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa prosedur atau dokumen yang diminta sedikit kurang sesuai, dan kualitas fasilitas pendukung juga sedikit memburuk.

Meskipun demikian, nilai akhir 87,50 pada kedua unsur ini (bersama dengan Penanganan Pengaduan) adalah nilai terendah pada seksi yang didominasi oleh nilai 100,00.

Layanan ini adalah salah satu yang berkinerja paling kuat, mencapai nilai sempurna (100,00) pada aspek-aspek krusial seperti Kompetensi Petugas, Kecepatan, dan Perilaku. Meskipun Nilai IKM keseluruhan meningkat tajam, perbaikan harus difokuskan pada dua unsur yang stagnan di nilai terendah, yaitu Kesesuaian Persyaratan dan Sarana dan Prasarana (masing-masing 87,50), serta Penanganan Pengaduan (87,50).

Layanan ini harus fokus pada peninjauan ulang persyaratan layanan dan pemeliharaan fasilitas untuk memastikan tidak ada penurunan kinerja lagi pada unsur-unsur yang telah menunjukkan kelemahan.

B. IKM Layanan Konservasi SDA dan Ekosistem

Di tahun 2025, beberapa layanan akan disediakan: penanaman di Ekosistem Lahan Basah (Situ Terate); bantuan bibit tanaman MPTS kepada masyarakat di daerah Cagar Alam Rawa Danau dan Gunung Tukung Gede di Kabupaten Serang; bantuan bibit tanaman MPTS kepada masyarakat di daerah Taman Nasional Ujung Kulon di Kabupaten Pandeglang; dan penanaman bibit tanaman MPTS kepada masyarakat di daerah Taman Nasional.

Mereka yang bersedia untuk diwawancarai sebagai responden dalam survei Pelayanan KSDAE adalah warga dari seluruh Provinsi

Banten yang datang untuk mengakses berbagai jenis layanan yang tersedia di seksi tersebut. Menurut PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017, indikator kepuasan masyarakat terdiri dari 9 (sembilan) unsur.

Hasil dari Survey Kepuasan Masyarakat DLHK Provinsi Banten tahun 2024 tentang Pelayanan KSDAE adalah sebagai berikut:

NILAI IKM 2025	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
83,42	B	SBAIK

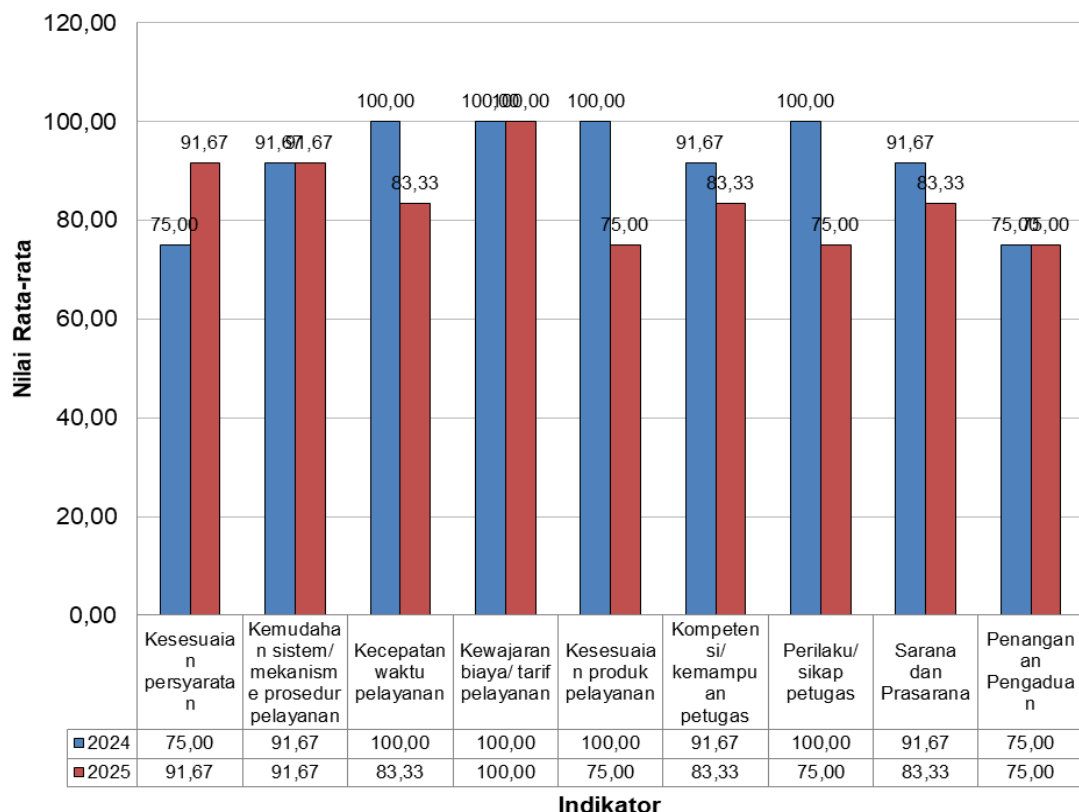
Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	88,31 - 100,00
B (Baik)	76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)	65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)	25,00 - 64,99

Secara keseluruhan, layanan ini menunjukkan penurunan yang drastis dan merata pada mayoritas unsur, yang sejalan dengan penurunan Nilai IKM keseluruhan seksi dari 90,75 (2024) menjadi 83,42 (2025), sehingga Mutu Layanan turun dari A (Sangat Baik) menjadi B (Baik).

Grafik 4.11.2 membandingkan Nilai Rata-rata Tiap Unsur IKM untuk Layanan Konservasi SDA dan Ekosistem antara tahun 2024) dan 2025.

Grafik 4.11.2
Rata-rata Nilai Tiap Unsur Layanan Konservasi SDA dan Ekosistem



Empat dari sembilan unsur layanan mengalami penurunan nilai rata-rata yang sangat signifikan, yaitu:

1. Perilaku/Sikap Petugas dan Sarana dan Prasarana mengalami penurunan terbesar, anjlok dari 100,00 (nilai sempurna) menjadi 75,00 (2025) untuk Perilaku/Sikap Petugas, dan dari 91,67 menjadi 83,33 untuk Sarana dan Prasarana.
2. Kesesuaian Produk Pelayanan turun dari 100,00 (nilai sempurna) menjadi 75,00 (2025).
3. Kompetensi/Kemampuan Petugas turun dari 91,67 menjadi 83,33 (2025).

Hanya satu unsur yang mempertahankan nilai sempurna 100,00, yaitu Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan, sedangkan Kecepatan Waktu Pelayanan dan Penanganan Pengaduan justru mengalami penurunan tipis, tetapi nilainya sangat rendah, yaitu 83,33 dan 75,00.

Kesesuaian Persyaratan dan Kemudahan Sistem/Mekanisme Prosedur Pelayanan adalah dua unsur yang mengalami peningkatan signifikan, namun nilainya masih berada di bawah 95,00.

Nilai 75,00 menjadi nilai terendah dan membebani IKM total. Tiga unsur berbagi nilai terendah ini di tahun 2025 yaitu Kesesuaian Produk Pelayanan, Perilaku/Sikap Petugas dan Penanganan Pengaduan.

Dua unsur mengalami penurunan yaitu Kewajaran tariff/Biaya Pelayanan dan Kompetensi/Kemampuan Petugas. Sedangkan unsur lainnya mengalami peningkatan.

Layanan Konservasi SDA dan Ekosistem menunjukkan masalah akut pada tahun 2025. Meskipun aspek biaya tetap sempurna, terjadi kegagalan kolektif pada kualitas SDM (Perilaku/Sikap Petugas dan Kompetensi Petugas), kualitas hasil layanan (Kesesuaian Produk Pelayanan), dan responsivitas terhadap masalah (Penanganan Pengaduan). Penurunan ini menyeret Mutu Layanan dari A menjadi B.

Adapun identifikasi dari penurunan nilai rata-rata unsur ini, yaitu:

1. Dua unsur mengalami penurunan paling ekstrem, anjlok 25,00 poin dari nilai sempurna (100,00) menjadi 75,00: Perilaku/Sikap Petugas dan Kesesuaian Produk Pelayanan. Penurunan ini menunjukkan bahwa masyarakat tidak hanya merasa petugas tidak bersikap baik, tetapi juga tidak puas dengan hasil akhir layanan.
2. Kecepatan Waktu Pelayanan juga mengalami penurunan signifikan sebesar 16,67 poin (dari 100,00 menjadi 83,33).
3. Kompetensi/Kemampuan Petugas dan Sarana dan Prasarana sama-sama turun sebesar 8,34 poin.
4. Penanganan Pengaduan stagnan di nilai terendah 75,00 di kedua tahun.

Layanan ini mengalami kegagalan total pada aspek SDM (Perilaku/Sikap) dan hasil layanan (Kesesuaian Produk), yang keduanya anjlok 25,00 poin ke nilai terendah 75,00. Hal ini diperparah oleh penurunan drastis pada efisiensi waktu dan stagnasi pada penanganan keluhan.

C. IKM Layanan Pengelolaan DAS

Di tahun 2025, seksi ini akan memberikan beberapa layanan, yaitu bantuan bibit tanaman dan pupuk tanaman untuk kepentingan perhutanan sosial, bantuan bibit tanaman dan pupuk tanaman untuk meningkatkan fungsi DAS di Wilayah DAS Cibanten (Kota Serang), dan bantuan bibit tanaman dan pupuk tanaman untuk meningkatkan fungsi DAS di Wilayah DAS Cibanten (Kabupaten Serang).

Masyarakat dari seluruh Provinsi Banten yang hadir untuk mengakses berbagai layanan yang disediakan oleh Seksi Pengelolaan DAS dan bersedia untuk diwawancarai adalah responden survei. Menurut PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017, indikator kepuasan masyarakat terdiri dari 9 (sembilan) unsur.

Menurut data dari Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh DLHK Provinsi Banten tahun 2025 terhadap Seksi Pengelolaan DAS, hasilnya adalah sebagai berikut:

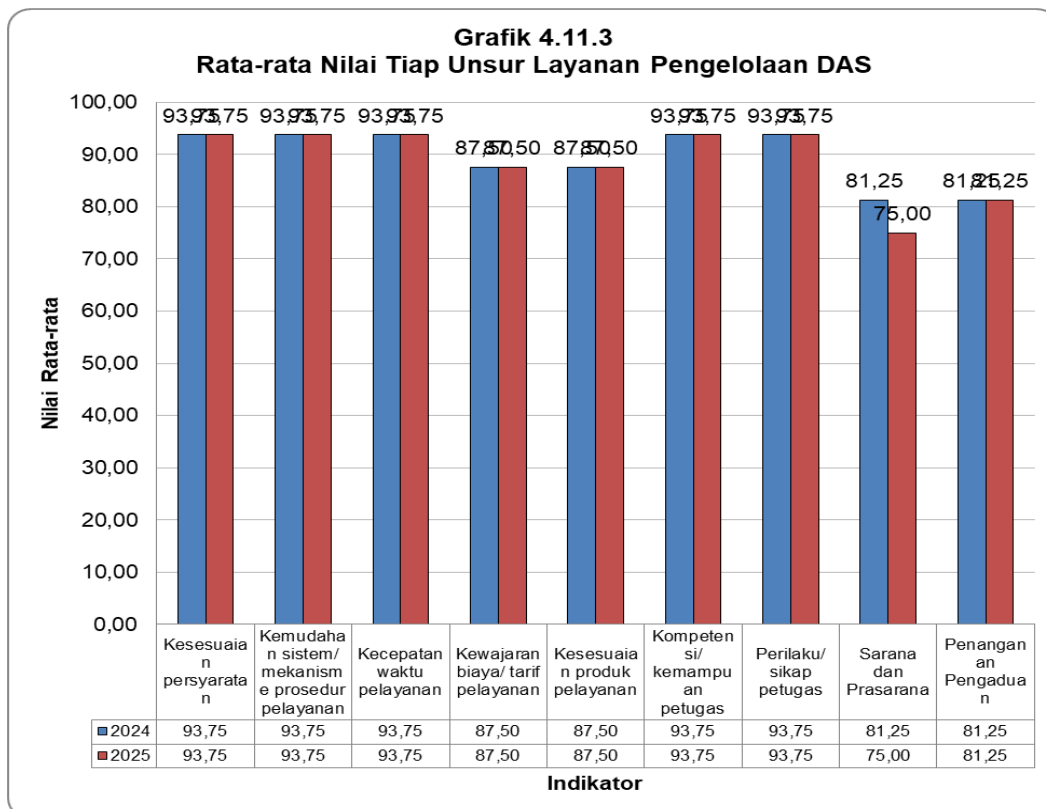
NILAI IKM 2025	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
88,00	B	BAIK

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	88,31 - 100,00
B (Baik)	76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)	65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)	25,00 - 64,99

Secara keseluruhan, layanan ini menunjukkan kinerja yang sangat stabil pada sebagian besar unsur. Namun, penurunan pada satu unsur yang krusial menyebabkan Nilai IKM keseluruhan seksi ini turun dari 88,69 (2024) menjadi 85,88 (2025), meskipun Mutu Layanan tetap berada di kategori A (Sangat Baik).

Grafik 4.11.3 membandingkan Nilai Rata-rata Tiap Unsur IKM untuk Layanan Pengelolaan DAS antara tahun 2024 dan 2025.



Hanya satu dari sembilan unsur layanan yang mengalami penurunan nilai rata-rata yaitu Sarana dan Prasarana mengalami penurunan signifikan, turun dari 81,25 (2024) menjadi 75,00 (2025). Nilai 75,00 ini menjadi kinerja unsur terendah pada seksi ini di tahun 2025.

Delapan dari sembilan unsur lainnya berhasil mempertahankan nilainya di tahun 2025, yaitu:

1. Lima unsur mempertahankan nilai 93,75 yaitu Kesesuaian Persyaratan, Kemudahan Sistem/Mekanisme Prosedur Pelayanan., Kecepatan Waktu Pelayanan, Kompetensi/Kemampuan Petugas. Dan Perilaku/Sikap Petugas.
2. Dua unsur mempertahankan nilai 87,50, yaitu Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan dan Kesesuaian Produk Pelayanan.
3. Penanganan Pengaduan nilainya tetap stagnan di 81,25 di kedua tahun.

Layanan Pengelolaan DAS menunjukkan stabilitas luar biasa pada hampir semua aspek layanan, dengan 8 unsur tidak mengalami perubahan. Namun, titik lemah tunggal yang harus segera diatasi adalah kualitas Sarana dan Prasarana yang menurun drastis ke nilai terendah 75,00. Peningkatan pada unsur ini akan sangat membantu menarik Nilai IKM total kembali ke level 2024.

Adapun identifikasi dari penurunan nilai rata-rata, yaitu:

1. Sarana dan Prasarana adalah satu-satunya unsur yang mengalami penurunan nilai IKM, yaitu sebesar 6,25 poin (dari 81,25 menjadi 75,00).
2. Penurunan ini signifikan karena membawa nilai unsur ini menjadi yang terendah di seluruh layanan (75,00).
3. Di sisi lain, delapan unsur lainnya, termasuk aspek SDM dan prosedur, berhasil mempertahankan nilainya dengan nilai yang baik (di atas 87,50).

12. IKM Bidang Pengelolaan Sampah, Limbah B3 dan Pengendalian Pencemaran

A. IKM Layanan Pengelolaan Sampah dan Limbah B3

Pembentukan bank sampah dan permohonan rincian teknis pengumpulan limbah B3 skala provinsi adalah layanan yang diberikan pada tahun 2025. Masyarakat yang berasal dari seluruh Provinsi Banten dan bersedia untuk diwawancarai adalah responden survei di Pelayanan Pengelolaan Sampah dan Limbah B3. Menurut PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017, indikator kepuasan masyarakat terdiri dari 9 (sembilan) unsur.

Berdasarkan data hasil Survey Kepuasan Masyarakat di DLHK Provinsi Banten tahun 2023 terhadap Pelayanan Pengelolaan Sampah dan Limbah B3, diperoleh hasil sebagai berikut:

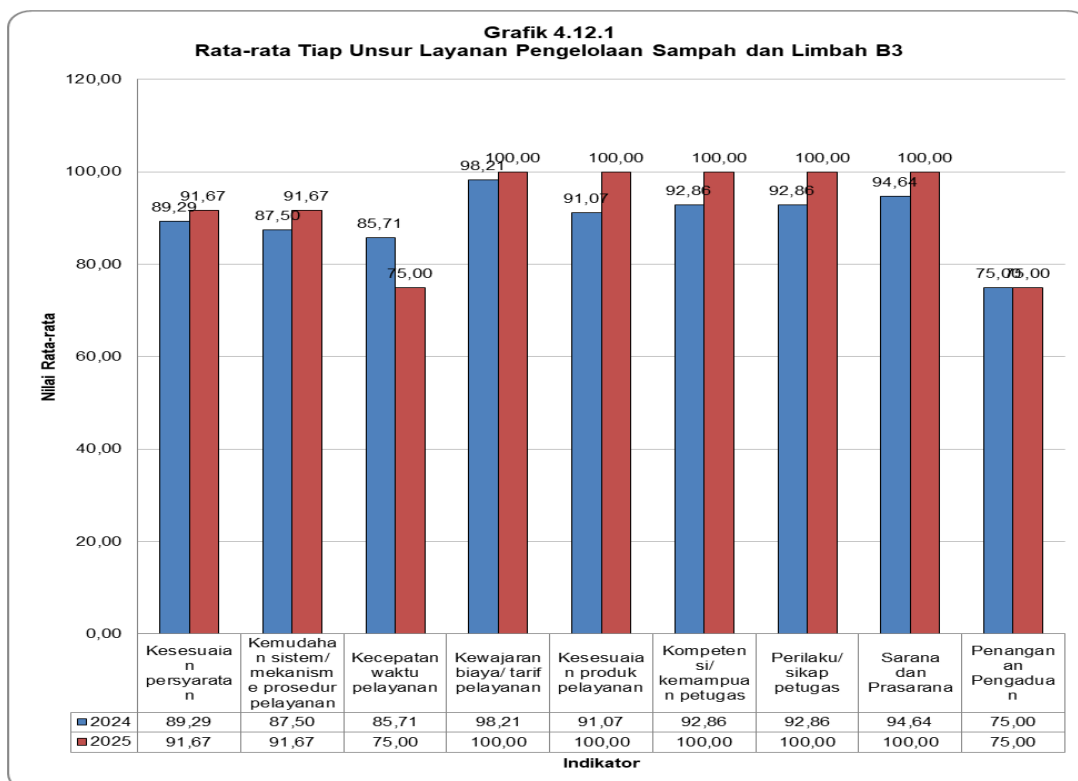
NILAI IKM 2025	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
91,67	A	SANGAT BAIK

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	88,31 - 100,00
B (Baik)	76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)	65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)	25,00 - 64,99

Secara keseluruhan, layanan ini menunjukkan peningkatan kinerja yang luar biasa, dengan mayoritas unsur mencapai nilai sempurna. Peningkatan ini tercermin dari Nilai IKM keseluruhan seksi yang meningkat dari 88,79 (2024) menjadi 91,67 (2025), mempertahankan Mutu Layanan di kategori A (Sangat Baik).

Grafik 4.12.1 membandingkan Nilai Rata-rata Tiap Unsur IKM untuk Layanan Pengelolaan Sampah dan Limbah B3 antara tahun 2024 dan 2025.



Hanya dua dari sembilan unsur layanan yang mengalami penurunan atau tidak mengalami peningkatan yaitu Kecepatan Waktu Pelayanan anjlok dari 85,71 (2024) menjadi 75,00 (2025). Nilai 75,00 ini menjadi kinerja unsur terendah pada seksi ini di tahun 2025 dan Penanganan Pengaduan nilainya stagnan di 75,00 di kedua tahun. Nilai 75,00 ini juga merupakan nilai unsur terendah.

Layanan ini mencapai nilai sempurna 100,00 pada tujuh unsur di tahun 2025, yaitu:

1. Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan: Naik dari 98,21 menjadi 100,00.
2. Kesesuaian Produk Pelayanan: Naik dari 91,07 menjadi 100,00.
3. Kompetensi/Kemampuan Petugas: Naik dari 92,86 menjadi 100,00.
4. Perilaku/Sikap Petugas: Naik dari 92,86 menjadi 100,00.
5. Sarana dan Prasarana: Naik dari 94,64 menjadi 100,00.
6. Kesesuaian Persyaratan: Naik dari 89,29 menjadi 91,67.
7. Kemudahan Sistem/Mekanisme Prosedur Pelayanan: Naik dari 87,50 menjadi 91,67

Layanan Pengelolaan Sampah dan Limbah B3 secara teknis dan kualitas SDM telah mencapai kesempurnaan (100,00) pada banyak aspek. Namun, masalah krusial ada pada Kecepatan Waktu Pelayanan yang anjlok ke 75,00, dan Penanganan Pengaduan yang stagnan di nilai terendah 75,00. Jika dua aspek ini dapat diperbaiki, Nilai IKM total berpotensi mendekati 100,00.

Adapun identifikasi dari penurunan nilai rata-rata, yaitu:

1. Satu-satunya unsur yang mengalami penurunan nilai adalah Kecepatan Waktu Pelayanan, anjlok sebesar 10,71 poin (dari 85,71 menjadi 75,00).

2. Penurunan ini signifikan karena membawa unsur Kecepatan Waktu Pelayanan ke nilai terendah (75,00), setara dengan unsur Penanganan Pengaduan yang stagnan di 75,00. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun kualitas hasil dan kompetensi petugas sempurna, masyarakat merasa proses layanan menjadi jauh lebih lambat.
3. Ini merupakan kontras yang tajam dengan lima unsur lain yang berhasil mencapai nilai sempurna 100,00 di tahun 2025..

B. IKM Layanan Adaptasi dan Mitigasi Perubahan Iklim

Di tahun 2025, pelayanan Pembinaan Proklamasi menuju tingkat nasional dan Pembinaan Adaptasi dan Mitigasi Perubahan Iklim akan diberikan. Responden survei di Pelayanan Pemeliharaan Lingkungan Hidup adalah orang-orang dari masyarakat Provinsi Banten yang bersedia untuk diwawancarai karena mereka dapat mengakses berbagai jenis layanan yang tersedia di seksi tersebut. Indikator Kepuasan Masyarakat diukur dengan jumlah unsur 9 (sembilan) dan disusun sesuai dengan skema yang telah ditetapkan.

Menurut data dari Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Pemeliharaan Lingkungan Hidup yang dilakukan oleh DLHK Provinsi Banten pada tahun 2025, hasilnya adalah sebagai berikut:

NILAI IKM 2025	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
88,73	A	SANGAT BAIK

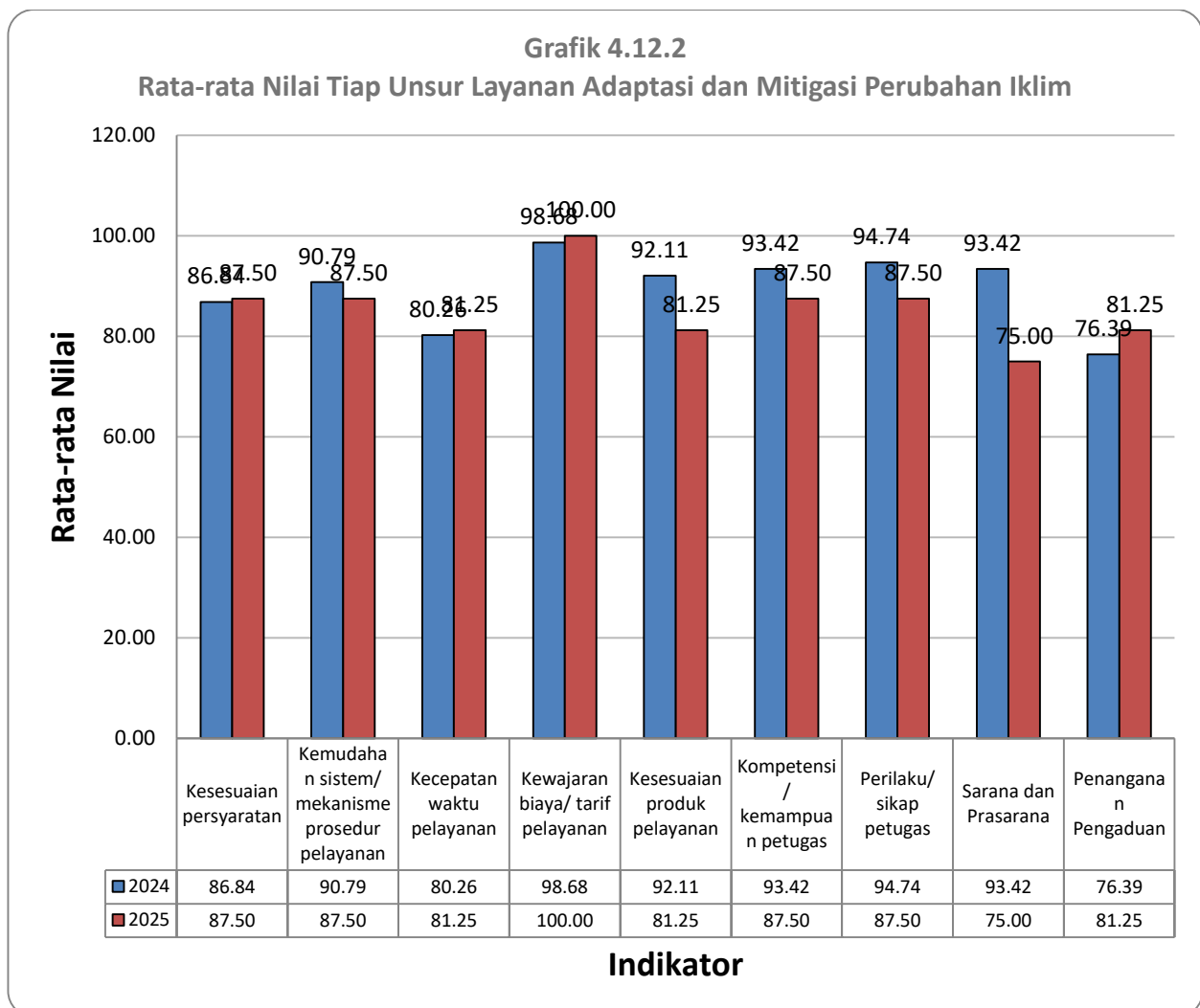
Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	88,31 - 100,00
B (Baik)	76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)	65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)	25,00 - 64,99

Secara keseluruhan, layanan ini menunjukkan penurunan kinerja yang signifikan dan merata pada mayoritas unsur. Penurunan ini menyebabkan Nilai IKM keseluruhan seksi ini turun

dari 88,73 (2024) menjadi 85,56 (2025), mempertahankan Mutu Layanan di kategori B (Baik).

Grafik 4.11.2 membandingkan Nilai Rata-rata Tiap Unsur IKM untuk Layanan Adaptasi dan Mitigasi Perubahan Iklim antara tahun 2024 dan 2025.



Lima dari sembilan unsur layanan mengalami penurunan nilai rata-rata, yaitu:

1. Sarana dan Prasarana anjlok dari 93,42 (2024) menjadi 75,00 (2025). Nilai 75,00 ini menjadi kinerja unsur terendah pada seksi ini di tahun 2025.
2. Kesesuaian Produk Pelayanan turun dari 92,11 menjadi 81,25.

3. Perilaku/Sikap Petuga turun dari 94,74 menjadi 87,50.
4. Kompetensi/Kemampuan Petugas turun dari 93,42 menjadi 87,50.
5. Kecepatan Waktu Pelayanan turun dari 80,26 menjadi 81,25. (Koreksi: Kecepatan Waktu Pelayanan justru naik 0,99 poin dari 80,26 menjadi 81,25, tetapi nilainya tetap rendah).

Unsur yang meningkat atau konsisten, yaitu:

1. Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan mencapai nilai sempurna 100,00, naik dari 98,68.
2. Kesesuaian Persyaratan naik dari 86,84 menjadi 87,50.
3. Kemudahan Sistem/Mekanisme Prosedur Pelayanan turun tipis dari 90,79 menjadi 87,50.
4. Penanganan Pengaduan naik dari nilai terendah 76,39 menjadi 81,25.

Layanan Adaptasi dan Mitigasi Perubahan Iklim berhasil mencapai kesempurnaan pada aspek Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan. Namun, penurunan Mutu Layanan keseluruhan disebabkan oleh penurunan drastis pada aspek kualitas hasil layanan dan SDM. Sarana dan Prasarana menjadi titik terlemah dengan nilai 75,00, sementara Penanganan Pengaduan yang meningkat sedikit (81,25) masih memerlukan perbaikan besar.

Adapun identifikasi dari penurunan nilai rata-rata unsur ini, yaitu:

1. Sarana dan Prasarana mengalami penurunan paling ekstrem sebesar 18,42 poin (dari 93,42 menjadi 75,00). Penurunan ini menunjukkan kegagalan kritis dalam mempertahankan fasilitas atau peralatan pendukung layanan.
2. Kesesuaian Produk Pelayanan turun signifikan sebesar 10,86 poin. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas hasil layanan yang diterima masyarakat memburuk.
3. Perilaku/Sikap Petugas dan Kompetensi/Kemampuan Petugas masing-masing turun 7,24 poin dan 5,92 poin. Penurunan ini menunjukkan adanya kemunduran dalam kualitas SDM, baik dari segi soft skill maupun hard skill.

4. Penanganan Pengaduan (81,25) dan Sarana dan Prasarana (75,00) adalah dua unsur yang memerlukan perhatian segera karena nilainya paling rendah.

C. IKM Layanan Pengendalian Pencemaran dan Kerusakan Lingkungan

Orang-orang yang berpartisipasi dalam survei Pelayanan Pencemaran dan Kerusakan Lingkungan Hidup berasal dari seluruh masyarakat Provinsi Banten dan bersedia untuk diwawancarai sebagai responden. Mereka hadir untuk memanfaatkan berbagai layanan yang disediakan oleh seksi tersebut. Sesuai dengan PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017, indikator kepuasan masyarakat terdiri dari 9 (sembilan) unsur. Berdasarkan data yang diperoleh dari Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh DLHK Provinsi Banten pada tahun 2025,

Menurut data dari Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Pencemaran dan Kerusakan Lingkungan Hidup yang dilakukan oleh DLHK Provinsi Banten pada tahun 2025, hasilnya adalah sebagai berikut:

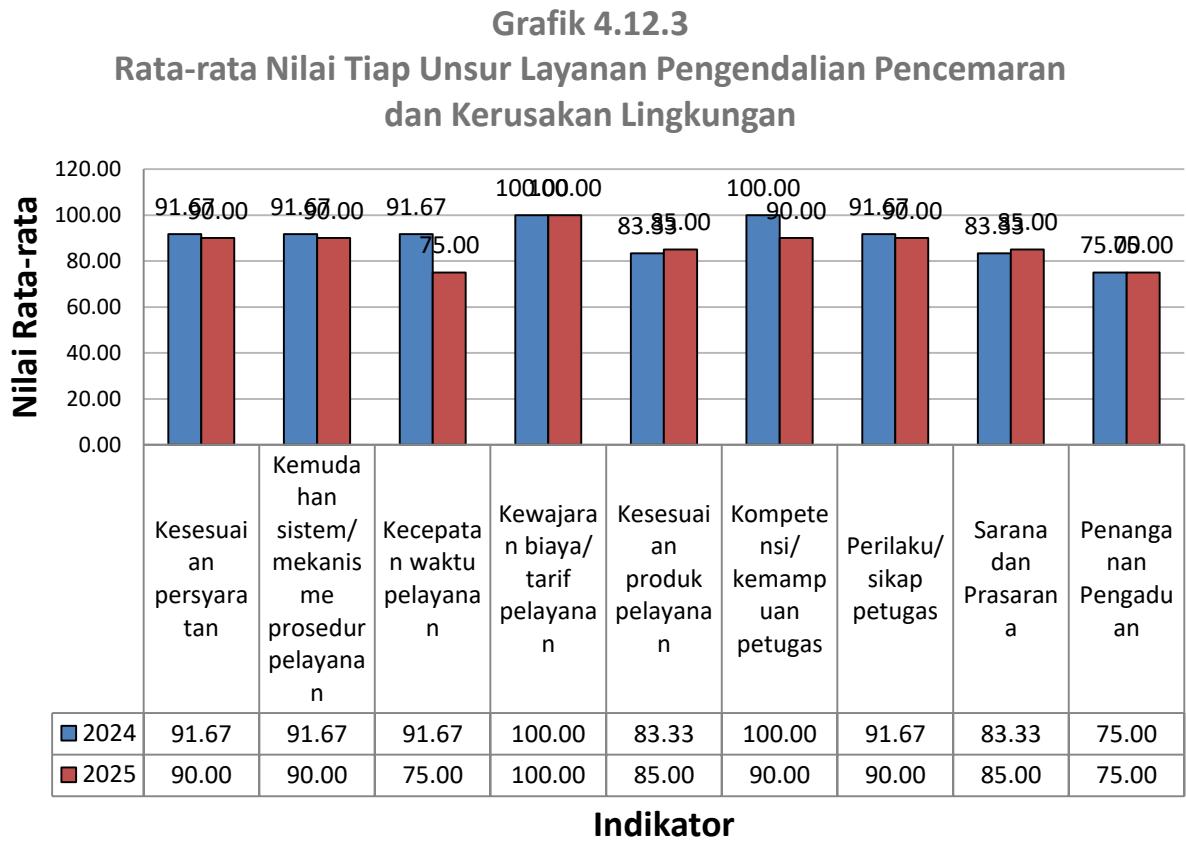
NILAI IKM 2025	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
85,88	B	BAIK

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	88,31 - 100,00
B (Baik)	76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)	65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)	25,00 - 64,99

Layanan ini menunjukkan penurunan kinerja yang signifikan dan merata pada mayoritas unsur, yang berdampak pada penurunan Nilai IKM keseluruhan seksi dari 88,92 (2024) menjadi 85,88 (2025). Meskipun demikian, Mutu Layanan tetap berada di kategori A (Sangat Baik).

Grafik 4.12.3 membandingkan Nilai Rata-rata Tiap Unsur IKM untuk Layanan Pengendalian Pencemaran dan Kerusakan Lingkungan antara tahun 2024 dan 2025.



Lima dari sembilan unsur layanan mengalami penurunan nilai rata-rata, yaitu:

1. Kecepatan Waktu Pelayanan anjlok dari 91,67 (2024) menjadi 75,00 (2025). Nilai 75,00 ini menjadi kinerja unsur terendah pada seksi ini di tahun 2025 (berbagi dengan Penanganan Pengaduan).
2. Kompetensi/Kemampuan Petugas turun dari 100,00 (nilai sempurna) menjadi 90,00.
3. Kesesuaian Persyaratan turun dari 91,67 menjadi 90,00.
4. Kemudahan Sistem/Mekanisme Prosedur Pelayanan turun dari 91,67 menjadi 90,00.
5. Perilaku/Sikap Petugas turun dari 91,67 menjadi 90,00.

Unsur yang konsisten atau meningkat (Minoritas), yaitu:

1. Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan berhasil mempertahankan nilai sempurna 100,00 di kedua tahun.
2. Sarana dan Prasarana meningkat dari 83,33 menjadi 85,00.
3. Kesesuaian Produk Pelayanan meningkat dari 83,33 menjadi 85,00.
4. Penanganan Pengaduan: Nilainya stagnan di 75,00 di kedua tahun.

Adapun identifikasi dari penurunan nilai rata-rata unsur ini, yaitu:

1. Kecepatan Waktu Pelayanan mengalami penurunan paling ekstrem sebesar 16,67 poin (dari 91,67 menjadi 75,00). Penurunan ini adalah masalah utama yang membebani IKM total.
2. Kompetensi/Kemampuan Petugas anjlok sebesar 10,00 poin dari nilai sempurna (100,00) menjadi 90,00.
3. Tiga unsur, yaitu Kesesuaian Persyaratan, Kemudahan Sistem/Mekanisme Prosedur Pelayanan, dan Perilaku/Sikap Petugas, turun dengan penurunan yang sama sebesar 1,67 poin, yang menunjukkan kemunduran kecil tetapi merata pada prosedur dan sikap SDM.

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

1. Meskipun Nilai IKM rata-rata keseluruhan (IKM DLHK Provinsi Banten) relatif stabil di kategori A (Sangat Baik), terjadi pergeseran masif dari kategori A ke B pada tingkat layanan individu.
 - Tahun 2024: 18 dari 22 layanan berada di Mutu A.
 - Tahun 2025: Jumlah layanan Mutu A turun menjadi 13.
 - Total Layanan Mutu B bertambah dari 4 menjadi 9.
2. Unsur Kewajaran Biaya/Tarif Sangat Kuat: Mayoritas layanan yang dianalisis berhasil mempertahankan nilai Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan di angka 100,00 (sempurna), menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan aspek biaya moneter layanan.
3. Penurunan IKM pada hampir semua layanan didorong oleh kegagalan yang berulang pada tiga unsur kunci, yang sering kali menjadi nilai terendah (75,00) di tahun 2025:
 - Kecepatan Waktu Pelayanan (Contoh: Layanan Pengendalian Pencemaran dan Kerusakan Lingkungan anjlok 16,67 poin ke 75,00).
 - Sarana dan Prasarana (Sering anjlok drastis, seperti Layanan Adaptasi dan Mitigasi Perubahan Iklim anjlok 18,42 poin ke 75,00).
 - Penanganan Pengaduan (Sering stagnan atau berada di 75,00 di banyak seksi).
4. Penurunan SDM yang Mengkhawatirkan: Beberapa layanan melihat penurunan tajam pada unsur SDM, seperti Kompetensi/Kemampuan Petugas (contoh: Layanan Perencanaan, Pemanfaatan, dan Penatagunaan Hasil Hutan anjlok 22,50 poin ke 75,00), atau Perilaku/Sikap Petugas (contoh: Layanan Konservasi SDA dan Ekosistem anjlok 25,00 poin ke 75,00).

5.2 Rekomendasi

1. Peningkatan Kualitas SDM dan Budaya Kerja

- Targetkan Kompetensi dan Perilaku: Lakukan pelatihan intensif, terutama pada layanan dengan penurunan terburuk (misalnya Layanan Konservasi SDA, Perencanaan Hasil Hutan), yang harus fokus pada hard skill (Kompetensi) dan soft skill (Perilaku/Sikap) untuk mengembalikan nilai ke 90,00 ke atas.
- Kaitkan Kinerja: Nilai Kompetensi Petugas harus menjadi indikator utama dalam penilaian kinerja individu, mengingat ini adalah salah satu unsur yang paling sering anjlok.

2. Prioritas Peningkatan Infrastruktur dan Efisiensi

- Investasi Sarana dan Prasarana: Segera lakukan audit dan alokasi dana untuk perbaikan atau peningkatan fasilitas pada layanan yang anjlok ke 75,00 (terutama Layanan Adaptasi dan Mitigasi). Masalah fisik (infrastruktur) adalah masalah yang paling terlihat oleh masyarakat.
- Revisi Prosedur Kecepatan: Lakukan time-and-motion study untuk memangkas birokrasi pada layanan yang mengalami anjlok pada Kecepatan Waktu Pelayanan (misalnya Layanan Pengendalian Pencemaran). Kualitas yang sempurna tidak ada gunanya jika prosesnya terlalu lambat.

3. Perbaikan Responsivitas (Penanganan Pengaduan)

Tingkatkan Respons Pengaduan: Nilai Penanganan Pengaduan yang stagnan atau berada di 75,00 di banyak layanan menunjukkan bahwa proses penanganan keluhan tidak berfungsi dengan baik. Perlu dibentuk tim khusus (atau SOP yang lebih ketat) dengan target waktu resolusi yang jelas untuk meningkatkan nilai minimum menjadi 85,00.