SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

2020

DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN PROVINSI BANTEN

dlhk.bantenprov.go.id

KATA PENGANTAR

Puji dan Sykur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karunia-Nya kami dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini.

Laporan Akhir ini di susun berkaitan dengan kontrak kerja antara Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Provinsi Banten dengan PT. FAJAR KONSULTAN untuk Jasa Konsultansi pekerjaan "Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2020" di Provinsi Banten.

Laporan ini berisi materi kegiatan yang telah dilakukan dan rencana kegiatan yang akan dilakukan selanjutnya. Melalui proses tersebut diharapkan dapat menghasilkan saran yang sifatnya rekomendatif yang mampu mengatasi berbagai permasalahan yang di hadapi.

Demikian Laporan Akhir ini dibuat dan semoga dapat berguna bagi semua pihak yang terlibat. Atas perhatiannya kamiucapkan terimakasih.

Serang, November 2020

PT. FAJAR KONSULTAN

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR i
DAFTAR ISI ii

BAB 1 PENDAHULUAN I-1
1.1 Latar Belakang I-1
1.2 Maksud dan Tujuan I-3
1.3 Sasaran dan Lingkup Kegiatan I-4
1.4 Manfaat Kegiatan I-4
1.5 Output Kegiatan I-5
1.6 Landasan Hukum I-6
1.7 Sistematika Penulisan I-7

BAB 2 KAJIAN TEORITIS DAN KEBIJAKAN II-1
2.1 Pelayanan Publik II-1
2.1.1 Konsep Pelayanan Publik II-3
2.1.2 Prinsip Pelayanan Publik II-4
2.1.3 Standar Pelayanan Publik II-4
2.2 Kebijakan dan peraturan terkait dengan Survey Kepuasan Masyaraka II-7
2.2.1 Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 ..... II-7
2.2.2 Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 ..... II-11
2.2.3 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 ..... II-18
2.3 Rencana Pembangunan Jangka Menengah Provinsi Banten tentang Pemenuhan IKM II-23

BAB III GAMBARAN UMUM WILAYAH III-1
3.1 Letak Geografis III-1
3.2 Kondisi Fisik Dasar III-5
3.2.1 Kondisi Topografi III-5
3.2.2 Kondisi Morfologi III-5
3.2.3 Kondisi Hidrologi III-8
3.2.4 Kondisi Klimatologi III-11
3.2.5 Kemiringan Lereng III-11
3.2.6 Geologi III-14
3.2.7 Jenis Tanah III-15
3.2.8 Penggunaan Lahan III-15
3.3 Kependudukan III-19
3.3.1 Jumlah dan Kepadatan Penduduk III-19
3.3.2 Laju Pertumbuhan Penduduk III-22
3.3.3 Ketenagakerjaan III-22
3.3.4 Penduduk Miskin III-24
3.3.5 Indeks Pembangunan Manusia III-28
3.4 Perekonomian III-30
3.4.1 PDRB III-30
3.5 Lingkungan Hidup dan Sumber Daya Hutan III-32
3.6 Potensi Sumber Daya Hutan III-32
3.7 Potensi Unggulan III-34
BAB IV ANALISA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT IV-1
4.1 Definisi Operasional IV-1
4.2 Profil Pengguna Layanan IV-2
4.3 Rekapitulasi IKM DLHK Provinsi Banten IV-5
4.4 IKM Setiap Seksi yang Memberi Pelayanan IV-11
4.4.1 IKM Seksi Pengaduan Penegakan Hukum IV-12
4.4.2 IKM Seksi Perencanaan dan Pengkajian Dampak Lingkungan IV-13

4.4.3 IKM Seksi Peningkatan Kapasitas IV-14
4.4.4 IKM Seksi Konservasi SDA dan Ekosistem IV-15
4.4.5 IKM Seksi Penyuluhan dan Pemberdayaan Masyarakat V-16
4.4.6 IKM Seksi Pengelolaan DAS dan Rehabilitasi Hutan Lahan IV-17
4.4.7 IKM Seksi Pemeliharaan Lingkungan Hidup IV-18
4.4.8 IKM Seksi pencemaran dan Kerusakan lingkungan IV-19
4.4.9 IKM Seksi Pengelolaan Sampah dan Limbah B3 ... IV-20
4.4.10 IKM Seksi Aneka Usaha dan promosi Kehutanan IV-21
4.4.11 IKM Seksi Pemanfaatan dan Penatausahaan Hasil Hutan IV-22
4.4.12 IKM Seksi Perencanaan dan penatagunaan Hasil Hutan IV-23
4.4.13 IKM Seksi Rehabilitasi dan Pemberdayaan Masyarakat Lebak, Tangerang IV-24
4.4.14 IKM Seksi Pengawasan dan Pengendalian SD hutan wilayah Lebak dan Tangerang IV-25
4.4.15 IKM Seksi Pengawasan dan Pengendalian Sumber Daya Hutan wilayah Pandeglang, Serang dan Cilegon IV-27
4.4.16 IKM Seksi Rehabilitasi dan Pemberdayaan Masyarakat Pandeglang, Serang dan Cilegon..... IV-29
4.4.17 IKM Seksi Perlindungan dan Rehabilitasi Tahura . IV-32
4.4.18 IKM Seksi Teknis IV-33
4.4.19 IKM Seksi Mutu IV-34
4.4.20 IKM Seksi Sertifikasi IV-35
4.4.21 IKM Seksi Pembenihan IV-36

4.4.22 IKM Seski Pengembngan dan Pemanfaatan Tahura IV-37

4.5 Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Di Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Provinsi Banten IV-39

BAB V PENUTUP V-1

5.1 Kesimpulan..... V-1

5.1 Rekomendasi V-1

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Keadaan Geografis Provinsi Banten III-2
Tabel 3.2 Luas Daerah Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Banten, 2018 .... III-2
Tabel 3.3 Luas Penggunaan Lahan di Provinsi Banten.....III-19
Tabel 3.9 Jumlah dan Kepadatan Penduduk Provinsi Banten 2018 .....III-14
Tabel 3.10 Laju Pertumbuhan Penduduk Provinsi Banten 2018.....III-33
Tabel 3.11 Jumlah Angkatan kerja Terhadap Penduduk Usia Kerja III-22
Tabel 3.12 Status Pekerjaan Utama Berdasarkan Jenis Kelamin III-23
Tabel 3.13 Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT)
dan Tingkat Partisipasi Angkatan Kerja (TPAK)
Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Banten, 2017 – 2018.....III-23
Tabel 3.14 Indeks P1 dan P2 sesuai Klasifikasi Daerah di
Provinsi Banten Maret 2016-2018.....III-25
Tabel 3.15 Persentase Miskin Menurut Daerah
Tempat Tinggal Maret 2016 - 2018 .....III-27
Tabel 3.16 Perkembangan IPM Menurut Kabupaten/Kota
di Provinsi Banten Tahun 2018 – 2019 .....III-28
Tabel 3.17 Produk Domestik Regional Bruto Atas Dasar
Harga Konstan 2010 Menurut Lapangan Usaha
di Provinsi Banten (Milyar Rupiah) Tahun 2014-2018.....III-31
Tabel 3.18 Luas Kawasan Hutan dan Prosentase KAwasan.....III-33
Tabel 3.19 Fasilitas Persampahan Di Provinsi Banten III-35
Tabel 3.20 Identifikasi Potensi Timbunan Sampah ..... III 36
Tabel 3.21 Potensi Produk kayu di Provinsi Banten.....III 37
Tabel 4.1 Tabel Rekapitulasi IKM DLHK IV-5
Tabel 4.1 Tabel Perkembangan IKM DLHK Periode 2017-2020 ..... IV-9

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Peta Wilayah Provinsi Banten III-4
Gambar 3.2 Peta Topografi Provinsi Banten III-7
Gambar 3.3 Peta Kemiringan Lereng Provinsi Banten III-13
Gambar 3.4 Persentase Pengunaan Lahan Di Provinsi Banten III-16
Gambar 3.5 Peta Jenis Tanah Provinsi Banten III-17
Gambar 3.6 Peta Penggunaan Lahan Provinsi Banten.....III-18
Gambar 3.7 Kepdatan Penduduk Provinsi Banten.....III-31
Gambar 3.8 Peta Kepadatan Penduduk Provinsi Banten.....III-32
Gambar 3.9 Luas Kawasan Hutan Provinsi Banten.....III-33
Gambar 3.10 Sebaran Hutan Rakyat di Provinsi Banten III-37
Gambar 3.11 Sebaran Lahan Kritis Provinsi Banten Tahun 2017 .....III-39
Gambar 4.1 Lokasi Pengguna Layanan IV-1
Gambar 4.2 Jenis Kelamin Responden..... IV-2
Gambar 4.1 Pendidikan Responden..... IV-3
Gambar 4.1 Pekerjaan Responden..... IV-4

DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1 Unsur Mutu Pelayanan IV-2
Grafik 4.2 IKM Seksi Pengaduan Penegakan Hukum IV-7
Grafik 4.3 IKM Seksi Perencanaan dan Pengkajian Dampak Lingkungan IV-8
Grafik 4.4 IKM Seksi Peningkatan Kapasitas IV-9
Grafik 4.5 IKM Seksi Konservasi SDA dan Ekosistem IV-10
Grafik 4.6 IKM Seksi Penyuluhan dan Pemberdayaan Masyaraka V-11
Grafik 4.7 IKM Seksi Pengelolaan DAS dan Rehabilitasi Hutan Lahan V-13
Grafik 4.8 IKM Seksi Pemeliharaan Lingkungan Hidup IV-14
Grafik 4.9 IKM Seksi pencemaran dan Kerusakan lingkungan IV-15
Grafik 4.10 IKM Seksi Pengelolaan Sampah dan Limbah B3 ..... IV-16
Grafik 4.11 IKM Seksi Aneka Usaha dan promosi Kehutanan IV-18
Grafik 4.12 IKM Seksi Pemanfaatan dan Penatausahaan Hasil Hutan IV-19
Grafik 4.13 IKM Seksi Perencanaan dan penatagunaan Hasil Hutan IV-20
Grafik 4.14 IKM Seksi Rehabilitasi dan Pemberdayaan Masyarakat Lebak, Tangerang IV-21
Grafik 4.15 IKM Seksi Pengawasan dan Pengendalian SD hutan wilayah Lebak dan Tangerang IV-22
Grafik 4.16 IKM Seksi Pengawasan dan Pengendalian Sumber Daya Hutan wilayah Pandeglang, Serang dan Cilegon IV-23
Grafik 4.17 IKM Seksi Rehabilitasi dan Pemberdayaan Masyarakat Pandeglang, Serang dan Cilegon IV-25
Grafik 4.18 IKM Seksi Perlindungan dan Rehabilitasi IV-28
Grafik 4.19 IKM Seksi Teknis IV-29
Grafik 4.20 IKM Seksi Mutu IV-30
Grafik 4.21 IKM Seksi Sertifikasi IV-31
Grafik 4.22 IKM Seksi Pembenihan IV-32
Grafik 4.23 IKM Seski Pengembngan dan Pemanfaatan Tahura IV-34

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Latar belakang penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, melalui UndangUndang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan

Pelayanan Publik oleh aparatur negara saat ini telah menjadi isu strategis, karena tingkat kualitas kinerja pelayanan publik akan menentukan baik buruknya peLayanan kepada masyarakat dan pada gilirannya akan menentukan citra dari aparatur negara. Berbagai keluhan masyarakat atas rendahnya kinerja yang diberikan oleh pemerintah sebaiknya segera direspon, sebagai dasar untuk membuat kebijakan dan perbaikan kinerja pelayanan public di masa yang akan datang. Tidak dapat dipungkiri bahwa pelayanan publik yang selama ini dilakukan oleh Pemerintah Daerah belum sepenuhnya dapat memenuhi harapan publik yang cenderung mengharapkan pelayanan prima dari berbagai aspek.

Pemerintah dalam beberapa waktu terakhir terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Sebagaimana amanat yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Negara memiliki kewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Untuk itu berbagai terobosan dan perbaikan telah dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik baik itu instansi pemerintah pusat maupun daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Oleh karena itu, dalam hal ini perlu untuk mengetahui sejauh mana dampak yang dihasilkan dari perbaikan tersebut melalui pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidak percayaan dari masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur kementerian/lembaga pada khususnya yang note bene-nya merupakan jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik (public service). Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (impact) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat juga acuan bagi kementerian/lembaga untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik, dengan itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (public service) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan.

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan

Salah satu fenomena yang nampak adalah masih didapatinya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui berbagai media. Sesuaidengan amanat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik pasal 1 ayat (1) Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Serta di pasal 1 ayat (2) Survei dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat.. Untuk dapat mengidentifikasi sejauhmana kinerja pelayanan publik suatu lembaga salah satu yang dapat dilakukan adalah melakukan survey yang dapat memotret secara riil ki nerja pelayanan publik dari lembaga tersebut. Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang 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 administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sedangkan menurut Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Mengikuti definisi di atas, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan Menpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Provinsi Banten yang telah melaksanakan pelayanan publik terutama dalam bidang pelayanan lingkungan hidup dan kehutanan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dari masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat diberikan secara teliti, santun, responsif, akurat dan akuntabel agar menjadi penyelenggara layanan informasi publik bidang pertahanan yang tepat. Untuk mengukur hasil Survei

Kepuasan Masyarakat mengenai Satker/Subsatker yang melaksanakan pelayanan publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

1.2 Maksud dan Tujuan

Maksud Penyusunan Dokumen Indeks Kepuasan Masyarakat dimaksudkan untuk mengukur kinerja pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Provinsi Banten. Tujuan Penyusunan kajian ini diarahkan untuk mencapai tujuan berikut ini:

a. Untuk mengukur kepuasan masyarakat/pelanggan terhadap pelayanan yang dilakukan oleh unit pelayanan publik;

b. Untuk menganalisis dan menentukan nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM);

c. Untuk mengetahui keunggulan dan kelemahan pelayanan yang telah diberikan serta referensi untuk menyusun langkah langkah perbaikan pelayanan selanjutnya;

d. Untuk mengetahui tingkat kepentingan layanan sehingga unit pelayanan bisa menentukan skala prioritas perbaikan kualitas pelayanan selanjutnya.

1.3. Sasaran dan Lingkup Kegiatan

Sasaran dari kegiatan ini adalah tersusunnya potret kinerja pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Provinsi Banten. Sebagai upaya mencapai tujuan dan sasaran yang tersebut diatas maka ruang lingkup dalam pekerjaan ini meliputi kegiatan-kegiatan sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

1.4. Manfaat Kegiatan

Kegiatan Penyusunan Survey Kepuasan Masayuarakat atas layanan public yang diberikan oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Provinsi Banten, diharapkan akan memberikan manfaat dalam hal:

1. Adanya peningkatan partisipasi aktif masyarakat dalam penilaian penyelenggaraan layanan publik oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Provinsi Banten.
2. Diperolehnya nilai IKM dari masing-masing bidang terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik
3. Kelemahan dari masing-masing bidang dalam memberikan pelayanan publik yang diberikan oleh seluruh bidang di Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Provinsi Banten dapat diketahui.
4. Kinerja penyelenggara pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Provinsi Banten dapat diketahui secara periodik.
5. Sebagai bahan untuk membuat rencana tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survei kepuasan masyarakat, sebagai bahan penetapan kebijakan dalam perbaikan layanan yang perlu diambil.

6. Sebagai upaya peningkatan kinerja pelayanan kepada masyaraka sehingga mampu memacu persaingan positif antar bidang yang ada di Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Provinsi Banten.
7. Mendorong adanya tata kelola pemerintahan yang baik (Good Governance) melalui kelembagaan pemerintah daerah yang melayani masyarakat.

1.5. Ouput Kegiatan

Kegiatan penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat ini adalah adanya hasil perhitungan yang berupa IKM (Indeks Kepuasan Masayarakat) atas layanan publik yang diberikan oleh seluruh bidang di Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Provinsi Banten, diantaranya adalah:

1. Adanya instrumen survei kepuasan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan seluruh bidang di Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Provinsi Banten.
2. Penentuan besaran dan teknik penarikan sampel pada survei kepuasan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan seluruh bidang di Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Provinsi Banten.
3. Penentuan responden pada survei kepuasan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan seluruh bidang di Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Provinsi Banten.
4. Terlaksananya survei kepuasan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh seluruh bidang di Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Provinsi Banten.
5. Adanya hasil pengolahan data dan analisis hasil survei beserta rencana tindak lanjut.

6. Adanya laporan hasil survei kepuasan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh seluruh bidang di Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Provinsi Banten.
7. Didapatkanya perhitungan IKM secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik oleh seluruh bidang di Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Provinsi Banten.

1.6 Dasar Hukum

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor: 32 Tahun 2004 tentang kewenangan Pemerintah Daerah, jo. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.
2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor: 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Pemerintah Nomor; 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor: 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
6. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor: 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

8. Peraturan Daerah Provinsi Banten Nomor 7 tahun 2017, tentang RPJMD Provinsi Banten tahun 2017-2022. 2.

9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik

1.7. Sistematika Penulisan

Sistematika Penulisan Laporan Pendahuluan Kegiatan Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

BAB I. PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang pekerjaan, maksud dan tujuan, output yang diharapkan, dan ruang lingkup kegiatan dan sistematika penulisan Laporan Pendahuluan.

BAB II. KAJIAN KEBIJAKAN

Bab ini memuat mengenai konsep dasar survey kepuasan masyarakat secara teoritis maupun kebijakan.

BAB III. GAMBARAN UMUM WILAYAH

Bab ini berisi tentang Bab ini menyajikan gambaran umum wilayah kajian yaitu kondisi

fisik, ekonomi, dan sosial di Provinsi Banten

BAB IV. METODOLOGI PEKERJAAN

Bab ini berisi tentang teknik pengumpulan data, metode analisis data, kerangka berpikir, dan tahapan kegiatan.

BAB V. RENCANA KERJA

Bab ini berisi tentang penjelasan rencana kerja atau jadwal pelaksanaan pekerjaan, organisasi pelaksana pekerjaan, untuk setiap tenaga ahli dalam melaksanakan pekerjaan.

BAB II

KAJIAN KEBIJAKAN

2.1 Pelayanan Publik

2.1.1 Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik secara sederhana dipahami oleh berbagai pihak sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan publik1. selain itu dijelaskan sekali lagi oleh Dwiyanto bahwa literatur terdahulu menyatakan "Apa yang dialkukan pemerintah adalah layanan publik" (Dwiyanto, Agus. 2015, Manajemen Pelayan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Press. Hal 14). Pendapat tersebut menunjukkan bahwa pada dasarnya pemerintah memang memiliki peran yang sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Para ahli memiliki ragam pemaknaan atau definisi terkait pelayanan publik. Berikut ini beberapa pendapat pelayanaan publik oleh beberapa ahli tersebut: Pelayanan publik secara ringkas bisa diartikan sebagai layanan yang diberikan oleh pemerintah kepaa warga negaranya baik secara langsung maupun secara tidak langsung (yaitu lewat pembiayaan penyediaan layanan yang diselenggarakan oleh pihak swasta) menurut Putra, Fadhilla. 2012. New Public Governance. Malang: UB Press. Sedangkan menurut Mahmudi, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya

pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Mahmudi. 2010, Manajemen Kinerja Sektor Publik, Edisi. kedua. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN. Yogyakarta. Hal 22). Mengacu pada pendapat di atas, menjadikan bukti bahwa pelayanan publik merupakan bentuk layanan yang diberikan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakatnya. Pelayanan publik juga harus mengacu dan didukung oleh undang-undang atau regulasi yang berlaku sehingga dapat menjadi acuan dalam penyelenggarannya. Selain pihak dari pemerintah yang menjadi penyelenggara pelayanan publik, dimungkinkan pula pelayanan publik diselenggaran oleh pihak non pemerintah, seperti swasta atau masyarakat. Namun hal tersebut tidak seakan- akan membantah bahwa peran pemerintah begitu penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik bagi masyarakatnya.

Pelayanan oleh pemerintah (government service) dapat dimaknai sebagai "Penyampaian layanan pemerintah melalui karyawanya, ", (Savas, E.S. 1987. "Privatization: The Key to Better Government". New Jersey: Chatam House Publisher. Hal 62.) dengan kata lain bahwa pemberian pelayanan kepada masyarakat/warga negara yang dilakukan oleh agen pemerintah melalui pegawainya. Penyediaan pelayanan publik secara langsung oleh pemerintah dilakukan lewat apa yang disebut sebagai sektor publik (public sector), yaitu badan-badan pemerintah, sekolah milik pemerintah, kantor pos, perusahaan listrik pemerintah, rumah sakit milik pemerintah, dan seterusnya.6 Penyelenggaraan yang dilakukan oleh pemerintah dilaksanakan demi tujuan agar tidak tejadi penyalahgunaan. Pemerintah sebagai penyedia harus bersikap secara professional dalam menjalankan fungsinya sebagai penyedia pelayanan publik.

2.1.2 Prinsip Prinsip Pelayanan Publik

Menurut Ibid Suryadi, 2018 mengatakan bahwa Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memperhatikan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publk adalah sebagai berikut:

1. Kesederhanaan: prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit atau cepat, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan:

   a. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik

   b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan elayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.

   c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3. Kepastian dan tepat waktu:

   pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi:

   produk pelayanan publik diterima dengan benar , tepat, dan sah.

5. Tidak diskriminatif:

   Tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

6. Bertanggung jawab:

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana:

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

8. Kemudahan akses:

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, udah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi

9. Kejujuran:

10. Kecermatan:

Kecermatan disini dalam arti penuh kehati –hatian, teliti, telaten.

11. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan:

Aparat penyelenggara pelayanan harus disiplin, Sopan, ramah, dan memberikan pelayanan dengan ikhlas, sehingga penerima pelayanan merasa dihargai hak-haknya.

12. Keamanan dan kenyamanan:

Proses dan produk pelayanan publik dapat memberikan rasa aman, nyaman dan kepastian hokum

2.1.3 Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan atau penyediaan pelayanan publik haruslah memiliki standarisasi dalam pelayanannya. Selanjutnya stadarisasi pelayanan publik tersebut perlu dipublikasikan agar dpat diakses atau diketahui oleh masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik. standar pelayanan publik dimaknai sebagai suatu ukuran yang telah ditentukan oleh penyelenggara atau penyedia pelayanan publik sehingga nantinya wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut Surjadi. 2012. Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik. Bandung: Reifika Aditam Standar pelayanan publik, sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur Pelayanan

   Prosedur pelayanan yang dibagukan 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/tariff pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk Pelayanan

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

5. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

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

Survey Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disingkat SKM bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Maksud diadakanya SKM Dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat, antara lain: 1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik; 2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik; 3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat; 4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap. Sedangkan tujuan SKM ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan

masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan public

2.2 Kebijakan dan peraturan terkait dengan Survey Kepuasan Masyarakat.

2.2.1 Undang Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik

Di dalam Undang Undang no 25 tahun 2009 disebutkan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 serta membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik

Dewasa ini penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu, tatanan baru masyarakat Indonesia

dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan. Kondisi dan perubahan cepat yang diikuti pergeseran nilai tersebut perlu disikapi secara bijak melalui langkah kegiatan yang terus-menerus dan berkesinambungan dalam berbagai aspek pembangunan untuk membangun kepercayaan masyarakat guna mewujudkan tujuan pembangunan nasional. Untuk itu, diperlukan konsepsi sistem pelayanan publik yang berisi nilai, persepsi, dan acuan perilaku yang mampu mewujudkan hak asasi manusia sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dapat diterapkan sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan dan cita-cita tujuan nasional. Dengan mempertimbangkan hal di atas, diperlukan undang- undang tentang pelayanan publik.

Undang-Undang ini diharapkan dapat memberi kejelasan dan pengaturan mengenai pelayanan publik, antara lain meliputi:

a. pengertian dan batasan penyelenggaraan pelayanan publik;
b. asas, tujuan, dan ruang lingkup penyelenggaraan pelayanan publik;
c. pembinaan dan penataan pelayanan publik;
d. hak, kewajiban, dan larangan bagi seluruh pihak yang terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
e. aspek penyelenggaraan pelayanan publik yang meliputi standar pelayanan, maklumat pelayanan, sistem informasi, sarana dan prasarana, biaya/tarif pelayanan, pengelolaan pengaduan, dan penilaian kinerja;
f. peran serta masyarakat;
g. penyelesaian pengaduan dalam penyelenggaraan pelayanan; dan

h. sanksi

sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas serta sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya

Di dalam pasal 1 Undang Undang no 25 thaun 2009 ini disebutkan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public

Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undangundang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Menurut Pasal 8 UU No 25 Tahun 2009 ini . organisasi penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana maksud diatas, sekurang-kurangnya meliputi

a. Pelaksana pelayanan

b. Pengelolaan pengaduan masyarakat

c. Pengelolaan informasi

d. Pengawasan internal

e. Penyuluhan kepada masyarakat

f. Pelayanan konsultasu

Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Sedangkan tujuan undang-undang tentang pelayanan publik adalah:

a. terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;

b. terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;

c. terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan

d. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

a. kepentingan umum;

b. kepastian hukum;

c. kesamaan hak;

d. keseimbangan hak dan kewajiban;

e. keprofesionalan;

f. partisipatif;

g. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;

h. keterbukaan; i. akuntabilitas;

i. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;

j. ketepatan waktu; dan

k. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Bidang bidang yang menjadi ruang lingkup pelayanan publik diatur dalam peraturan perundang-undangan. meliputi

1. pendidikan,
2. pengajaran,
3. pekerjaan dan usaha,
4. tempat tinggal,
5. komunikasi dan informasi,
6. lingkungan hidup,
7. kesehatan,
8. jaminan sosial,
9. energi, perbankan,
10. perhubungan, sumber daya alam,

11. pariwisata,

12. sektor strategis lainnya.

Sedangkan ruang lingkup pelayanan publik meliputi

1. Pelayanan barang publik

Pelayanan barang publik ini meliputi:

a. 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;

b. 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 dipisahkan; dan

c. 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 perundangundangan.

2. Pelayanan jasa publik

Pelayanan atas jasa publik ini meliputi:

a. penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;

b. penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan

c. 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 perundangundangan.

3. Pelayanan administratif

Pelayanan administratif ini meliputi:

a. tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara.

b. tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan

Penyelenggara dapat melakukan kerja sama dalam bentuk penyerahan sebagian tugas penyelenggaraan pelayanan publik kepada pihak lain, dengan syarat kerja sama tsb tidak menambah beban bagi masyarakat. Ketentuan-ketentuan dalam kerjasama tsb adalah:

a. Perjanjian kerjasama penyelenggaraan pelayanan public dituangkan sesuai dengan peraturan perundang undangan dalam pelaksanaanya didasarkan pada standar pelayanan;

b. Penyelenggara berkewajiban menginformasikan perjanjian kerjasama kepada masyarakat;

c. Tanggung jawab pelaksanaan kerja sama berada pada penerima kerja sama, sedangkan tanggung jawab penyelenggaraan secara menyeluruh berada pada penyelenggara;

d. Informasi tentang identitas pihak lain dan identitas penyelenggara sebagai penanggung jawab kegiatan harus dicantumkan oleh penyelenggara pada tempat yang jelas dan mudah diketahui masyarakat; dan

e. Penyelenggara dan pihak lain wajib mencantumkan alamat tempat mengadu dan sarana untuk menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses, antara lain telepon, pesan layanan singkat (short message service (sms)), laman (website), pos-el (e-mail), dan kotak pengaduan

Selain kerjasama diatas, penyelenggara juga dapat melakukan kerja sama tertentu dengan pihak lain untuk menyelenggarakan pelayanan publik. Kerja sama tertentu merupakan kerja sama yang

tidak melalui prosedur seperti yang dijelaskan diatas, dan penyelenggaraannya tidak bersifat darurat serta harus diselesaikan dalam waktu tertentu, misalnya pengamanan pada saat penerimaan tamu negara, transportasi pada masa liburan lebaran, dan pengamanan pada saat pemilihan umum. (Pasal 13 UU No 25 Tahun 2009)

2.2.2 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor: 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Dalam Peraturan Pemerintah ini yang dimaksud dengan: Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan public. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan

penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan kepada pemerintah untuk menerbitkan peraturan pelaksanaan atas ketentuan Pasal 5 ayat (6), Pasal 9 ayat (2), Pasal 20 ayat (5), Pasal 30 ayat (3), dan Pasal 39 ayat (4) dalam 5 (lima) Peraturan Pemerintah.

Mengingat materi yang terkandung dalam kelima Peraturan Pemerintah yang diamanatkan dalam pasalpasal tersebut di atas secara substansial memiliki keterkaitan, maka untuk memudahkan pemahaman secara utuh bagi semua pihak, kelima Peraturan Pemerintah tersebut digabung menjadi 1 (satu) Peraturan Pemerintah, yaitu Peraturan Pemerintah tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Materi muatan Peraturan Pemerintah ini mencakup ruang lingkup Penyelenggara, sistem pelayanan terpadu, pedoman penyusunan Standar Pelayanan, proporsi akses dan kategori kelompok Masyarakat dalam Pelayanan Berjenjang, dan pengikutsertaan Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Ruang lingkup Penyelenggara Pelayanan Publik merupakan salah satu aspek penting yang perlu dijabarkan agar tidak menimbulkan kerancuan dalam penerapannya, terutama berkaitan dengan Penyelenggara Pelayanan Publik oleh badan hukum lain yang melaksanakan Misi Negara. Setiap institusi penyelenggara negara, korporasi berupa badan usaha milik negara dan/atau badan usaha milik daerah, lembaga independen, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk Pelayanan Publik sesuai dengan

peraturan perundang-undangan adalah Penyelenggara Pelayanan Publik. Badan hukum lain dapat dikategorikan sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik apabila menjalankan Misi Negara dan memiliki ukuran besaran biaya tertentu dan jaringan yang dimiliki luas.

Dalam rangka mempermudah dan mempercepat pelayanan kepada Masyarakat dapat dibentuk sistem pelayanan terpadu. Sistem pelayanan terpadu pada hakikatnya adalah menyederhanakan mekanisme pelayanan sehingga kemanfaatannya benar-benar dirasakan oleh Masyarakat. Artinya, sistem ini diadakan bukan hanya karena adanya peraturan perundang-undangan yang mewajibkan, tetapi lebih kepada seberapa jauh sistem pelayanan terpadu tersebut dapat menghasilkan pelayanan yang lebih mudah, sederhana, cepat, murah, dan tertib dalam administrasi pelayanan. Dalam Undang-Undang tentang Pelayanan Publik diamanatkan bahwa setiap Penyelenggara Pelayanan Publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan dengan mengikutsertakan Masyarakat dan Pihak Terkait.

Standar Pelayanan dimaksud merupakan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan. Disamping itu harus disusun Maklumat Pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada Masyarakat untuk melaksanakan Standar Pelayanan dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Penerapan Standar Pelayanan dimaksudkan sebagai salah satu upaya untuk meminimalisir terjadinya penyimpangan atau penurunan kinerja dalam penyelenggaraan pelayanan. Dalam rangka memenuhi tuntutan kebutuhan Masyarakat sebagai akibat

kemajuan ekonomi dan tuntutan pelayanan yang lebih nyaman, Penyelenggara dapat menyediakan pelayanan berjenjang dengan mempertimbangkan proporsionalitas dan kebutuhan Masyarakat, agar tidak menimbulkan diskriminasi dengan tetap menjunjung tinggi prinsip keadilan, dan tidak mengurangi kualitas pelayanan bagi Masyarakat pada umumnya. Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan

Menurut Undang Undang Nomor: 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, 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 administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan

terukur. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.

A. Materi

Materi yang diatur dalam Peraturan Pemerintah ini meliputi:

a. ruang lingkup Pelayanan Publik;

b. sistem pelayanan terpadu;

c. pedoman penyusunan Standar Pelayanan;

d. proporsi akses dan kategori kelompok Masyarakat dalam Pelayanan Berjenjang; dan

e. pengikutsertaan Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.

B. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Pelayanan Publik meliputi:

a. Pelayanan barang publik;

Pelayanan barang pulok meliputi bebrapa hal, yaitu

a. 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;

b. 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 dipisahkan; dan

c. 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;

Pelayanan jasa public meliputi

a. penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;

b. penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan

c. 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 administratif.

Pelayanan administratif merupakan pelayanan oleh Penyelenggara yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh Masyarakat. Pelayanan administratif meliputi:

a. Tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi dan/atau keluarga, kehormatan martabat, dan harta Benda warga Negara yang diselenggarakan dalam bentuk pelayanan pemberian dokumen berupa perizinan dan non perizinan

b. Tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

Penyelenggara pelayanan public meliputi:

a. institusi penyelenggara negara yang terdiri dari lembaga negara dan/atau lembaga pemerintahan dan/atau Satuan Kerja Penyelenggara di lingkungannya;

b. korporasi berupa Badan Usaha Milik Negara dan/atau Badan Usaha Milik Daerah dan/atau Satuan Kerja Penyelenggara di lingkungannya;

c. lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang dan/atau Satuan Kerja Penyelenggara di lingkungannya; atau d. badan hukum lain yang menyelenggarakan Pelayanan Publik dalam rangka pelaksanaan Misi Negara.

Sedangkan badan hukum lain sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf d Peraturan Pemerintahj No 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan publik disebutkan bahwa yang dikategorikan sebagai Penyelenggara apabila memiliki: a. besaran nilai aktiva paling sedikit 50 (lima puluh) kali besaran pendapatan per kapita per tahun di wilayah administrasi pemerintahan Penyelenggara pada tahun berjalan; meliputi:

a. badan hukum yang menyelenggarakan Pelayanan Publik berdasarkan subsidi dan/atau bantuan sejenisnya sebagaimana ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan; atau

b. badan hukum yang menyelenggarakan Pelayanan Publik berdasarkan norma, standar, prosedur, dan kriteria atau berdasarkan izin sesuai bidang pelayanan bersangkutan sebagaimana ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Sesuai dengan ketentuan penutup dari Peraturan Pemerintah nomor 96 tahun 2012 disebutkan bahwa Pada saat Peraturan Pemerintah ini mulai berlaku, semua Penyelenggara yang:

a. belum memiliki Standar Pelayanan, wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan paling lama 6 (enam) bulan sejak berlakunya Peraturan Pemerintah ini; dan

b. telah memiliki Standar Pelayanan, wajib menyesuaikan dengan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Peraturan

Pemerintah ini dan memberlakukan paling lama 6 (enam) bulan sejak berlakunya Peraturan Pemerintah ini.

Penyelenggara yang dibentuk setelah berlakunya Peraturan Pemerintah ini wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan paling lama 6 (enam) bulan sejak terbentuknya Satuan Kerja Penyelenggara.

C. Sistim Pelayanan Terpadu

Sistem pelayanan terpadu merupakan satu kesatuan pengelolaan dalam pemberian pelayanan yang dilaksanakan dalam satu tempat dan dikontrol oleh sistem pengendalian manajemen guna mempermudah, mempercepat, dan mengurangi biaya. Sistem pelayanan terpadu diselenggarakan dengan tujuan:

a. memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada Masyarakat;

b. mendekatkan pelayanan kepada Masyarakat;

c. memperpendek proses pelayanan;

d. mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau; dan

e. memberikan akses yang lebih luas kepada Masyarakat untuk memperoleh pelayanan.

Sistem pelayanan terpadu dilaksanakan dengan prinsip:

a. keterpaduan;

b. ekonomis;

c. koordinasi;

d. pendelegasian atau pelimpahan wewenang;

e. akuntabilitas; dan

f. aksesibilitas.

Sistem pelayanan terpadu merupakan satu kesatuan proses pengelolaan pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang dilakukan secara terintegrasi dalam satu tempat baik secara fisik maupun virtual sesuai dengan Standar Pelayanan. Sistem pelayanan terpadu secara fisik sebagaimana dimaksud diatas dapat dilaksanakan melalui:

a. sistem pelayanan terpadu satu pintu; dan/atau

b. sistem pelayanan terpadu satu atap.

Sedangkan Sistem pelayanan terpadu secara virtual sebagaimana dimaksud diatas merupakan sistem pelayanan yang dilakukan dengan memadukan pelayanan secara elektronik.

2.3 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor: 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Pedoman ini menggantikan pedoman sebelumnya dalam Permenpanrb No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan sebelumnya

dipandang tidak operasional dan memerlukan penjabaran teknis dalam pelaksanaannya. Sehingga perlu untuk disesuaikan dengan metode survei yang aplikatif dan mudah untuk dilaksanakan. Selain itu, Peraturan ini dimaksudkan untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik.

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat ini diharapkan dapat mengetahui informasi pengguna layanan yang terdiri dari :

1. Profil pengguna layanan;
2. Persepsi pengguna layanan, dan;
3. Keluhan, saran perbaikan serta aspirasi pengguna layanan.

Seperti yang terilihat dalam gambar di bawah ini

Gambar 2.1

Informasi Pengguna Layanan

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Pelayanan Publik secara nasional maka dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagimana diatur didalam pedoman ini.

A. Tujuan dan Sasaran

Tujuan dilakukanya Survey Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan sasaran dilakukanya Survey Kepuasan Masyarakat ini adalah:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.

2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

B. Prinsip Pelaksanaan

Prinsip yang digunakan dalam Survey Kepuasan Masyarakat ini adalah

1. Transparan Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipatif Dalam melaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. Akuntabel Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dapat dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan. Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan

status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Pedoman Penyusunan SKM Penyelenggara Pelayanan Publik pada Peraturan ini, meliputi Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Langkah-Langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Langkah-Langkah Pengolahan Data, Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat, Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.

D. Unsur Unsur Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

Unsur Survey Kepuasan Masyarakat dalam peraturan ini meliputi:

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).

Dengan catatan :

a. Unsur 4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen). Contoh: pembuatan KTP, biaya oleh UU dinyatakan gratis.

b. Unsur 6 dan Unsur 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.

E. Manfaat Survey Kepuasan Masyarakat

Dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;

2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;

4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;

6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

2.3 Rencana Pembangunan Jangka Menengah Provinsi Banten tentang Pemenuhan IKM

A. Tinjauan Terhadap RPJMD Provinsi Banten 2017-2022

Visi-Misi RPJMD 2017-2022

Merujuk pada kerangka pemahaman Rencana pembangunan jangka panjang Nasional, RPJPN tahun 2005 – 2025, berpedoman pada Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah, RPJPD Provinsi Banten 2005-2025 serta mengakselerasikan dengan Rencana Pembangunan Jangka menengah Nasional ,RPJMN Tahun 2015-2019, mempertimbangkan perkembangan lingkungan strategis, kearifan lokal yang menjujung tinggi konsep iman dan Taqwa dalam implementasinya Akhlaquk karimah maka perlu diwujudkan suatu kondisi masyarakat yang dinamis, masyarakat yang maju dan berdaya saing, sehingga dirumuskan dalam Visi, yaitu menggambarkan arah pembangunan dan kondisi masa depan, dalam Visi pembangunan Provinsi Banten yang akan dicapai selama lima tahun mendatang (2017-2022), yaitu:

"BANTEN YANG MAJU, MANDIRI, BERDAYA SAING, SEJAHTERA DAN ***BERAKHLAQUL KARIMAH"***

Makna dan harapan yang terkandung dalam visi pembangunan Provinsi Banten tahun 2005-2025 tersebut adalah sebagai berikut:

a. Maju berarti adanya perubahan dan kondisi semula ke arah yang lebih baik. Cara-cara lama dalam mengelola pemerintahan ditinggalkan, selanjutnya cara baru dalam mengelola permerintahan yang menerapkan prirìsipprinsip good governanace.
b. Mandiri mengacu pada kemampuan keuangan daerah untuk mendukung dan menjalankan pembangunan daerah. Suatu daerah dikatakan mandiri bila pendapatan asli daerahnya dalam APBD cukup dominan, sehingga tidak tergantung oleh bantuan atau subsildi pemerintah pusat. Beberapa indikator Mandiri disini menunjukkan kemampuan fiskal yang cukup untuk merealisasïkan berbagai program pemerintah daerah.
c. Berdaya Saing berarti kemampuan daerah mengelola dan mengembangkan segenap potensi yang dimiliki serta menghilangkan berbagal hambatan sehingga berhasil menjadi tujuan investasi dibandingkan dengan daerah lainnya. Beberapa parameter berdaya saing ini, berupa kemudahan, fasilitasi dan daya tarik ìnvestasi di provinsi Banten seperti infrastruktur yang memadai, keamanan yang terjamin, pelayanan perijinan yang mudah dan berkepastian hukum, sumber daya manusia yang berkualitas, serta ketersediaan energi.
d. Sejahtera berarti kemampuan daerah dalam mengelola aspek manusia yang diukur dengan pencapian angka Indeks Pembangunan Manusia (IPM). Beberapa parameter Sejahtera, diukur dengan angka Indeks Pembangunan Manusia (IPM) ,

yang pencapaiannya melalui kontribusi tiga indikator utama yaítu pencapaian indikator pendidikan, pencapaian indikator kesehatan, dan pencapaian indikator daya beli masyarakat.

e. Akhlakul Karìmah berarti harapan daerah dalam menekankan pada perilaku kehidupan masyarakat dan pemerintah yang mencerminkan penerapan nilai-nilai agama , yaitu nilai-nilai yang sesuai dengan hakikat ketuhanan, keberadaan manusia berserta alam seìsinya

Berdasarkan visi pembangunan Provinsi Banten tahun 2017-2022, selanjutnya ditetapkan Misi Pembangunan Provinsi Banten tahun 2017-2022 sebagai bentuk konkrit upaya mewujudkan visi pembangunan tersebut. Adapun Misi Pembangunan Provinsi Banten Tahun 2017-2022 yaitu:

1. Menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik (Good Governance)
2. Membangun dan meningkatkan kualitas infrastruktur.
3. Meningkatkan akses dan pemerataan pelayanan Pendidikan berkualitas.
4. Meningkatkan akses dan pemerataan pelayanan Kesehatan berkualitas.
5. Meningkatkan kualitas pertumbuhan dan pemerataan ekonomi

Salah satu kegiatan evaluasi dalam upaya meningkatkan pelayanan publik adalah menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolok ukur terhadap optimalisasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat. Dalam dokumen RPJMD Provinsi Banten Periode 2017-2022, IKM ditetapkan sebagai salah satu indikator kinerja utama yang harus diwujudkan oleh Pemerintah Daerah Provinsi Banten,

dimana pada dokumen tersebut, nilai IKM yang harus dicapai pada tahun 2019 sebesar 3,34 atau 83,58 poin (kriteria baik) dan diharapkan nilainya terus meningkat tiap tahun, sehingga pada akhir periode jabatan gubernur dan wakil gubernur, nilai IKM menjadi 3,5. Seperti terlihat dalam tabel dibaah ini

Tabel 2.1

Amanat Ran-RPJMD Provinsi Banten 2017-2022 Terkait Indeks Kepuasan Masyarakat

NO	ASPEK/FOKUS/BIDANG URUSAN/INDIKATOR KINERJA PEMBANGUNAN DAERAH	KONDISI KINERJA PADA AWAL PERIODE RPJMD	TARGET CAPAIAN SETIAP TAHUN					KONDISI KINERJA PADA AKHIR PERIODE RPJMD
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	2022
1	Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) (Satuan: Skala (1-4))	0,0	3.10	3.20	3.30	3.40	3.50	3.50

Sumber: Ran-RPJMD Provinsi Banten 2017-2022

BAB III

GAMBARAN UMUM WILAYAH

3.1 Letak Geografis

Berdasarkan Undang Undang Nomor 23 Tahun 2000 luas wilayah Provinsi Banten adalah 8.651,20 Km2. Pada akhit tahun 2016, berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 6 tahun 2008 Luas wilayah administrasi Provinsi Banten adalah 9.662,92 km2, yang terdiri dari 8 Kabupaten/Kota dengan luas daratan masing masing Kabupaten/Kota, yaitu :

1. Kabupaten Pandeglang (2.746,89 km2)
2. Kabupaten Lebak (3.426, 56 km2)
3. Kabupaten Tangerang (1. 011,86 km2)
4. Kabupaten Serang (1.734,28 km2)
5. Kota Tangerang (153,94 km2)
6. Kota Cilegon (175, 50 km2)
7. Kota Serang (266,71 km2)
8. Kota Tangerang Selatan (147, 19 km2)

Luas Wilayah provinsi Banten mencapai 9.663 km2 atau sekitar 0,51% dari luas seluruh daratan Indonesia. Berarti Provinsi Banten adalah Provinsi dengan luas wilayah terkecil kelima di Indonesia setelah Kepulauan Roau (0,43%), Bali (0,30%), DI Yogyakarta (0,16%) dan DKI Jakarta (0,03%)

Secara geografis Provinsi banten terletak antara 105 ° 01'11" sampai 106 ° 07'12" Bujur Timur serta 05 ° 07'50" samapai 07 ° 01'01". Batas wilayah Provinsi Banten, sebelah utara berbatasan dengan laut jawa, sebelah timur dengan Provinsi DKI Jakarta dan Provinsi Jawa Barat dengan Selat Sunda.

Tabel 3.1 Keadaan Geografis Provinsi Banten

No	Keadaan Geografis	Satuan	Niali
	(1)	(2)	(3)
A	Luas Wilayah	Km2	9.662,92
B	Ketinggian	M dpl	0-2000
C	Jumlah Pulau Kecil	Buah	61
D	Sungai Terpanjang (S. Cisadane)	Km	414,3
E	Danau terluas (Cipondoh)	Ha	126
f	Gunung tertinggi (G. Halimun)	M dpl	1.925

Sumber : Profil Dinas Lingkungan Hidup Provinsi Banten, 2019

Tabel 3.2 Luas Daerah Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Banten, 2018

Kabupaten/Kota	Luas (km²)	Persentase Terhadap Luas Provinsi Banten
Kabupaten :		
Pandeglang	2 746,89	28,43
Lebak	3 426,56	35,46
Tangerang	1 011,86	10,47
Serang	1 734,28	17,95
Kota :		
Kota Tangerang	153,93	1,59
Kota Cilegon	175,50	1,82
Kota Serang	266,71	2,76
Kota Tangerang Selatan	147,19	1,52
Provinsi Banten	9 662,92	100,00

Sumber : Banten Dalam Angka 2019

Gambar 3.1 Peta Wilayah Provinsi Banten

Sumber : RP3KP Provinsi Banten, 2017

3.2 Kondisi Fisik Dasar

3.2.1 Kondisi Topografi

Topografi wilayah Provinsi Banten berkisar pada ketinggian 0 – 1.000 m dpl. Secara umum kondisi topografi wilayah Provinsi Banten merupakan dataran rendah yang berkisar antara 0 – 200 m dpl yang terletak di daerah Kota Cilegon, Kota Tangerang, Kabupaten Pandeglang, dan sebagian besar Kabupaten Serang. Adapun daerah Lebak Tengah dan sebagian kecil Kabupaten Pandeglang memiliki ketinggian berkisar 201 – 2.000 m dpl dan daerah Lebak Timur memiliki ketinggian 501 – 2.000 m dpl yang terdapat di Puncak Gunung Sanggabuana dan Gunung Halimun.

3.2.2 Kondisi Morfologi

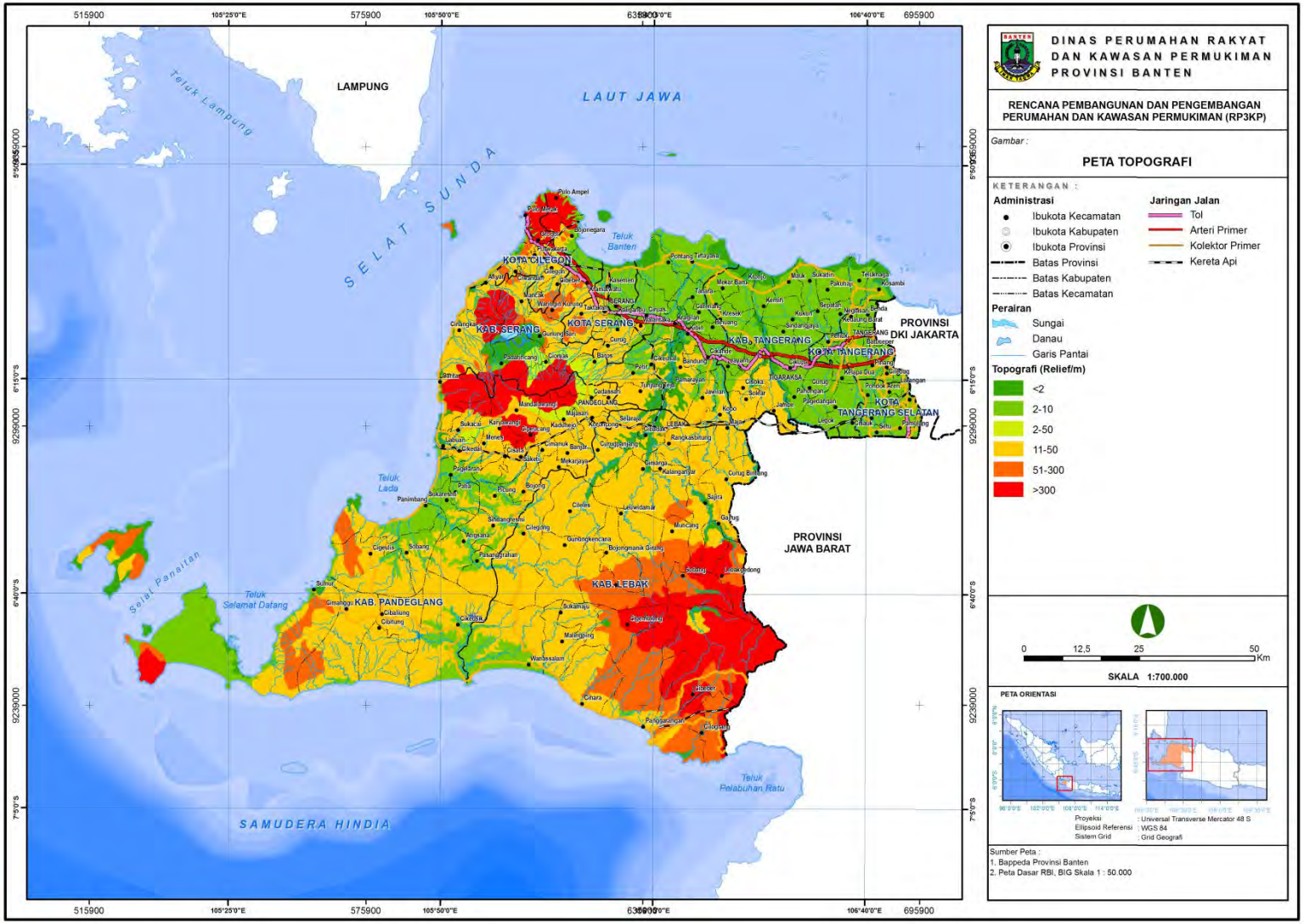
Kondisi topografi suatu wilayah berkaitan dengan bentuk raut permukaan wilayah atau morfologi. Morfologi wilayah Banten secara umum terbagi menjadi tiga kelompok yaitu morfologi dataran, perbukitan landai-sedang (bergelombang rendah-sedang) dan perbukitan terjal.

Morfologi Dataran Rendah umumnya terdapat di daerah bagian utara dan sebagian selatan. Wilayah dataran merupakan wilayah yang mempunyai ketinggian kurang dari 50 meter dpl (di atas permukaan laut) sampai wilayah pantai yang mempunyai ketinggian 0 – 1 m dpl.

Morfologi Perbukitan Bergelombang Rendah - Sedang sebagian besar menempati daerah bagian tengah wilayah studi. Wilayah perbukitan terletak pada wilayah yang mempunyai ketinggian minimum 50 m dpl. Di bagian utara Kota Cilegon terdapat wilayah puncak Gunung Gede yang memiliki ketingian maksimum 553 m dpl, sedangkan perbukitan di Kabupaten Serang terdapat wilayah selatan Kecamatan Mancak dan Waringin Kurung dan di Kabupaten Pandeglang wilayah perbukitan berada di selatan. Di Kabupaten Lebak terdapat perbukitan di timur berbatasan dengan Bogor dan Sukabumi dengan karakteristik litologi ditempati oleh satuan litologi

sedimen tua yang terintrusi oleh batuan beku dalam seperti batuan beku granit, granodiorit, diorit dan andesit. Biasanya pada daerah sekitar terobosaan batuan beku tersebut terjadi suatu proses remineralisasi yang mengandung nilai sangat ekonomis seperti cebakan bijih timah dan tembaga.

Gambar 3.2. Peta Topografi Provinsi Banten



Sumber : RP3KP Provinsi Banten, 2017

3.2.3 Kondisi Hidrologi

Potensi sumber daya air wilayah Provinsi Banten banyak ditemui di Kabupaten Lebak, sebab sebagian besar wilayahnya merupakan kawasan hutan lindung dan hutan produksi terbatas.

Berdasarkan pembagian Daerah Aliran Sungai (DAS), Provinsi Banten dibagi menjadi enam DAS, yaitu :

1. DAS Ujung Kulon, meliputi wilayah bagian Barat Kabupaten Pandeglang (Taman Naional Ujung Kulon dan sekitarnya);
2. DAS Cibaliung-Cibareno, meliputi bagian Selatan wilayah Kabupaten Pandeglang dan bagian selatan wilayah Kabupaten Lebak;
3. DAS Ciujung-Cidurian, meliputi bagian Barat wilayah Kabupaten Pandeglang;
4. DAS Rawadano, meliputi sebagian besar wilayah Kabupaten Serang dan Kabupaten Pandeglang;
5. DAS Teluklada, meliputi bagian Barat wilayah Kabupaten Serang dan Kota Cilegon;
6. DAS Cisadane-Ciliwung, meliputi bagian Timur wilayah Kabupaten Tangerang dan Kota Tangerang.

Tata air permukaan untuk wilayah Provinsi Banten sangat tergantung pada sumber daya air khususnya sumber daya air bawah tanah. Terdapat 5 satuan Cekungan Air Bawah Tanah (CABT) yang telah di identifikasi, yang bersifat lintas kabupaten maupun kota, antara lain CABT Labuan, CABT Rawadano dan CABT Malingping dan lintas propinsi, meliputi CABT Serang – Tangerang dan CABT Jakarta.

Potensi dari masing-masing satuan cekungan air bawah tanah ini, dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Satuan Cekungan Air Bawah Tanah (CABT) Labuan

   CABT Labuan ini mencakup wilayah Kabupaten Pandeglang (± 93 %) dan Kabupaten Lebak (± 7 %) dengan luas lebih

kurang 797 km2. Batas cekungan air bawah tanah di bagian barat adalah selat Sunda, bagian utara dan timur adalah batas pemisah air tanah dan di bagian selatan adalah batas tanpa aliran karena perbedaan sifat fisik batuan. Jumlah imbuhan air bawah tanah bebas (air bawah tanah pada lapisan akuifer tak tertekan/akuifer dangkal) yang berasal dari air hujan terhitung sekitar 515 juta m3/tahun. Sedang pada tipe air bawah tanah pada akuifer tertekan/akuifer dalam, terbentuk di daerah imbuhannya yang terletak mulai elevasi di atas 75 m dpl sampai daerah puncak Gunung Condong, Gunung Pulosari dan Gunung Karang;

b. Satuan Cekungan Air Bawah Tanah (CABT) Rawadano

CABT Rawadano mencakup wilayah Kabupaten Serang dan Kabupaten Pandeglang, dengan total luas cekungan lebih kurang 375 km2. Batas satuan cekungan satuan air bawah tanah ini di bagian utara, timur dan selatan berupa batas pemisah air bawah tanah yang berimpit dengan batas air permukaan yang melewati Gunung Pasir Pematang Cibatu (420 m), Gunung Ipis (550 m), Gunung Serengean (700 m), Gunung Pule (259 m), Gunung Kupak (350 m), Gunung Karang (1.778 m), Gunung Aseupan (1.174 m) dan Gunung Malang (605 m). Sedang batas di bagian barat adalah Selat Sunda. Berdasarkan perhitungan imbuhan air bawah tanah, menunjukkan intensitas air hujan yang turun dan membentuk air bawah tanah di wilayah satuan cekungan ini sejumlah 180 juta m3/tahun, sebagian diantaranya mengalir dari lereng Gunung Karang menuju Cagar Alam Rawadano sekitar 79 m3/tahun. Sedang air bawah tanah yang berupa mata air pada unit akuifer volkanik purna Danau yang dijumpai di sejumlah 115 lokasi menunjukkan total debit mencapai 2.185

m3/tahun. Sementara itu pada unit akuifer volkanik Danau pada 89 lokasi, mencapai debit 367 m3/tahun. Total debit dari mata air keseluruhan sebesar 2.552 m3/tahun;

c. Satuan Sub Cekungan Air Bawah Tanah (CABT) Serang – Cilegon

Satuan sub cekungan ini merupakan bagian dari CABT Serang – Tangerang, yang secara administratif termasuk dalam wilayah Kota Serang, Kabupaten Serang, Kabupaten Lebak, dan Kabupaten Pandeglang, dengan luas wilayah sekitar 1.200 km2. Batas satuan cekungan ini di bagian utara adalah laut Jawa, bagian timur adalah K.Ciujung, bagian selatan merupakan batas tanpa aliran dan bagian barat adalah Selat Sunda. Dari hasil perhitungan neraca air menunjukkan jumlah imbuhan air bawah tanah di wilayah satuan cekungan ini sebesar 518 juta m3/tahun, sedang jumlah aliran air bawah tanah pada tipe lapisan akuifer tertekan sekitar 13 m3/ tahun, berasal dari daerah imbuhan yang terletak di sebelah utara dan barat daya yang mempunyai elevasi mulai sekitar 50 m dpl.

d. Satuan Sub Cekungan Air Bawah Tanah (CABT) Tangerang

Satuan sub cekungan ini mencakup wilayah Kota Tangerang, Kabupaten Tangerang, Kabupaten Serang, Kabupaten Lebak dan sebagian Kabupaten Bogor (Provinsi Jawa Barat), dengan total luas sekitar 1.850 km2. Batas sub cekungan ini di sebelah Utara adalah Laut Jawa, bagian timur adalah Kali Cisadane, bagian Selatan yang merupakan kontak dengan lapisan nir akuifer, serta bagian barat adalah Kali Ciujung. Jumlah imbuhan air bawah tanah di seluruh sub CABT Tangerang sekitar 311 juta m3/tahun, sedangkan jumlah aliran air bawah tanah tertekan terhitung sekitar 0,9 juta m3/tahun.

3.2.4 Kondisi Klimatologi

Iklim wilayah Banten dipengaruhi oleh Angin Monson dan gelombang La Nina. Cuaca didominasi oleh Angin Barat dari Samudra Hindia dan Angin Asia di musim penghujan serta Angin Timur pada musim kemarau.

Suhu udara di Banten selama tahun 2015 rata-rata mencapai 27,6°C, dengan tingkat kelembaban udara sebesar 78% (persen). Adapun hujan turun setiap bulannya, dengan jumlah hari dan curah hujan dalam setahun masingmasing sebanyak 142 hari dan 1.385 mm.

Dengan demikian dibandingkan tahun lalu, suhu udara terasa lebih hangat dan lebih kering. Oleh karena itu hujan juga menjadi lebih jarang turun. Namun ketika turun, curah hujan nya ternyata lebih lebat, seperti yang terlihat pada data curah hujan per hari hujan.

3.2.5 Kemiringan Lereng

Kondisi kemiringan lahan di Provinsi Banten terbagi menjadi tiga kondisi yang ekstrim yaitu:

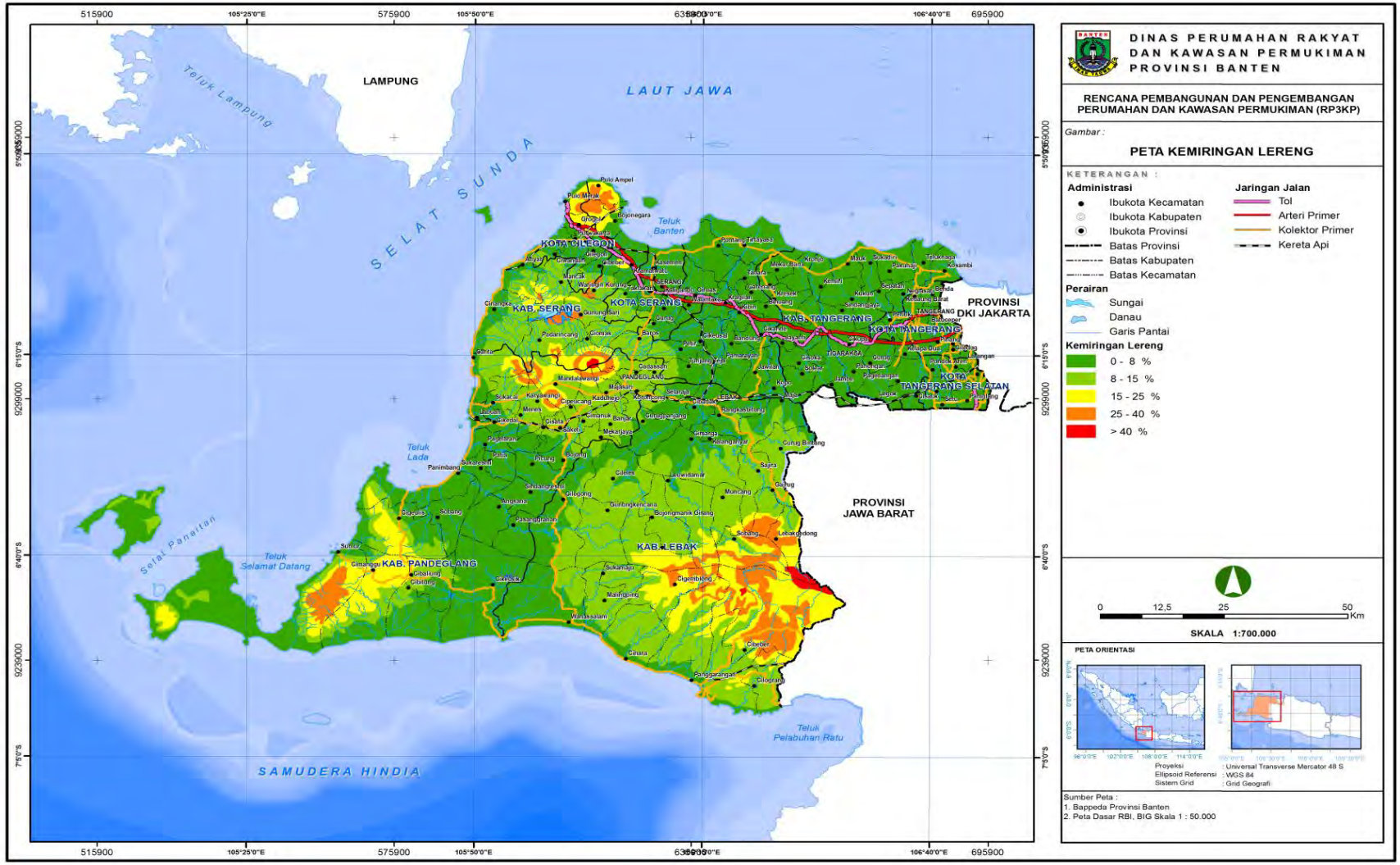
1. Dataran yang sebagian besar terdapat di daerah Utara Provinsi Banten yang memiliki tingkat kemiringan lahan antara 0 – 15%, sehingga menjadi lahan yang sangat potensial untuk pengembangan seluruh jenis fungsi kegiatan. Dengan nilai kemiringan ini tidak diperlukan banyak perlakuan khusus terhadap lahan yang akan dibangun untuk proses prakonstruksi. Lahan dengan kemiringan ini biasanya tersebar di sepanjang pesisir Utara Laut Jawa, sebagian wilayah Serang, sebagian Kabupaten Tangerang bagian utara serta wilayah selatan yaitu di sebagaian pesisir Selatan dari Pandeglang hingga Kabupaten Lebak;
2. Perbukitan landai-sedang (kemiringan < 15% dengan tekstrur bergelombang rendah-sedang) yang sebagian besar dataran

landai terdapat di bagian utara meliputi Kabupaten Serang, Kota Cilegon, Kabupaten Tangerang, dan Kota Tangerang, serta bagian utara Kabupaten Pandeglang;

3. Daerah perbukitan terjal (kemiringan < 25%) terdapat di Kabupaten Lebak, sebagian kecil Kabupaten Pandeglang bagian selatan dan Kabupaten Serang.

Perbedaan kondisi alamiah ini turut berpengaruh terhadap timbulnya ketimpangan pembangunan yang semakin tajam, yaitu wilayah sebelah utara memiliki peluang berkembang relatif lebih besar daripada wilayah sebelah Selatan.

Gambar 3.3 Peta Kemiringan Lereng Provinsi Banten



3.2.6 Geologi

Struktur geologi daerah Banten terdiri dari formasi batuan dengan tingkat ketebalan dari tiap-tiap formasi berkisar antara 200 – 800 meter dan tebal keseluruhan diperkirakan melebihi 3.500 meter. Formasi Bojongmanik merupakan satuan tertua berusia Miosen akhir, batuannya terdiri dari perselingan antara batu pasir dan lempung pasiran, batu gamping, batu pasir tufaan, konglomerat dan breksi andesit, umurnya diduga Pliosen awal. Berikutnya adalah Formasi Cipacar yang terdiri dari tuf batu apung berselingan dengan lempung tufaan, konglomerat dan napal glaukonitan, umurnya diiperkirakan Pliosen akhir. Di atas formasi ini adalah Formasi Bojong yang terdiri dari napal pasiran, lempung pasiran, batu gamping kokina dan tuf.

Banten bagian selatan terdiri atas batuan sedimen, batuan gunung api, batuan terobosan dan Alluvium yang berumur mulai Miosen awal hingga Resen, satuan tertua daerah ini adalah Formasi Bayah yang berumur Eosen.

Formasi Bayah terdiri dari tiga anggota yaitu Anggota Konglomerat, Batu Lempung dan Batu Gamping. Selanjutnya adalah Formasi Cicaruruep, Formasi Cijengkol, Formasi Citarate, Formasi Cimapang, Formasi Sareweh, Formasi Badui, Formasi Cimancuri dan Formasi Cikotok.

Batuan Gunung Api dapat dikelompokan dalam batuan gunung api tua dan muda yang berumur Plistosen Tua hingga Holosen. Batuan terobosan yang dijumpai bersusunan andesiot sampai basal. Tuf Cikasungka berumur Plistosen, Lava Halimun dan batuan gunung api Kuarter. Pada peta lembar Leuwidamar disajikan pula singkapan batuan metamorf yang diduga berumur Ologo Miosen terdiri dari Sekis, Genes dan Amfibolit yang tersingkap di bagian utara tubuh Granodiorit Cihara. Dorit Kuarsa berumur Miosen tengah hingga akhir, Dasit dan Andesit berumur Miosen akhir serta Basal berumur kuarter.

Batuan endapan termuda adalah aluium dan endapan pantai yang berupa Kerikil, pasir, lempung, rombakan batu gamping, koral bercampur

pecahan moluska atau kerang kerangan, gosong pantai dan gamping terumbu

3.2.7 Jenis Tanah

Sumber daya tanah wilayah Provinsi Banten secara geografis terbagi dua tipe tanah yaitu: (a) kelompok tipe tanah sisa atau residu dan (b) kelompok tipe tanah hasil angkutan. Secara umum distribusi dari masing-masing tipe tanah ini di wilayah Propinsi Banten, terdapat di Kabupaten Serang, Kabupaten Lebak, Kabupaten Pandeglang, Kabupaten Tangerang, Kota Tangerang dan Kota Cilegon. Masing-masing tipe tanah yang terdapat di wilayah tersebut antara lain: 1. aluvial pantai dan sungai; 2. latosol; 3. podsolik merah kuning; 4. regosol; 5. andosol; 6. brown forest; 7. glei.

3.2.8 Penggunaan Lahan

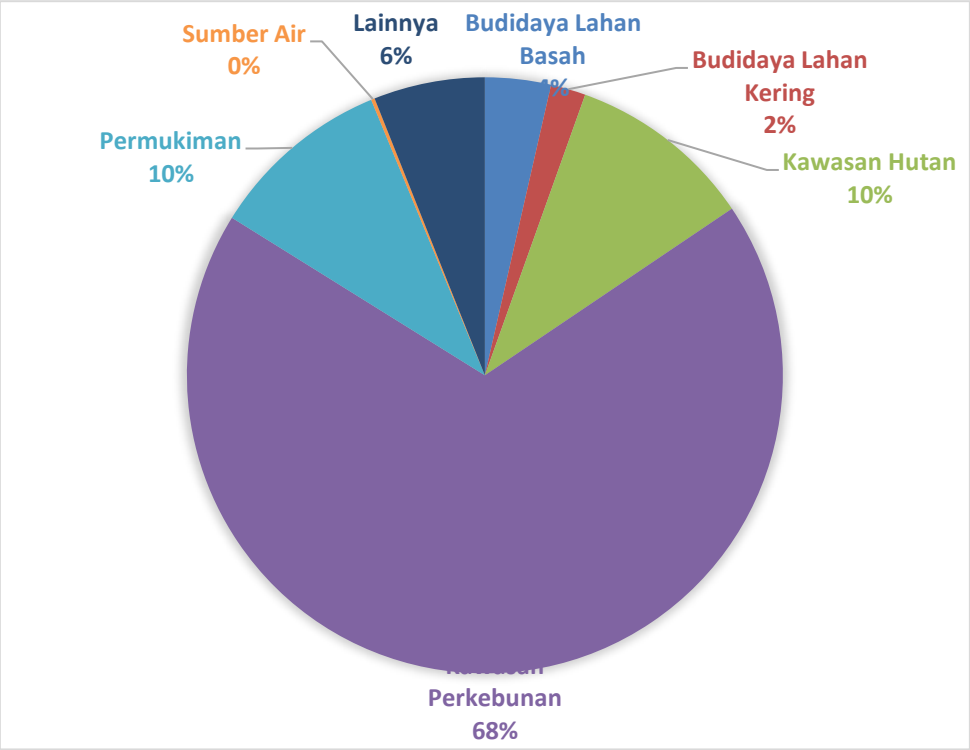
Penggunaan lahan di Provinsi Banten berdasarkan RTRW terdiri dari: budidaya lahan basah, budidaya lahan kering, kawasan perkebunan, permukiman dan sumber air dengan luas total yaitu 933.878,94 Ha. Untuk lebih jelasnya penggunaan lahan di Kabupaten/Kota di Provinsi Banten dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Berdasarkan pada Tabel 3.3 budidaya lahan basah terluas di Provinsi Banten yaitu di Kabupaten Tangerang dengan luas 11.983,70 Ha, untuk budidaya lahan kering terluas yaitu di Kabupaten Pandeglang dengan luas 9.983,77 Ha, untuk kawasan hutan terluas yaitu di Kabupaten Pandeglang dengan luas 88.027,29 Ha, untuk kawasan perkebunan terluas yaitu di Kabupaten Lebak dengan luas 291.299,76 Ha, untuk kawasan permukiman terluas yaitu di Kabupaten Serang dengan luas 34.017,40 Ha, dan untuk sumber air terluas yaitu di Kabupaten Serang dengan luas 725,15 Ha.

Tabel 3.3 Luas Penggunaan Lahan di Provinsi Banten

KABUPATEN/KOTA	LUAS PENGGUNAAN LAHAN (HA)						
	BUDIDAYA LAHAN BASAH	BUDIDAYA LAHAN KERING	KAWASAN HUTAN	KAWASAN PERKEBUNAN	PERMUKIMAN	SUMBER AIR	Lainnya
KABUPATEN							
1. PANDEGLANG	6.538,36	9.983,77	88.027,29	155.980,53	16.750,34	458,07	
2. LEBAK	2.975,03	3.122,15	2.875,08	291.499,76	3.903,00	396,72	
3. TANGERANG	11.983,70	2.908,34	66,62	73.228,57	14.378,53	27,00	
4. SERANG	10.964,01	1.492,97	6.113,41	92.225,82	34.017,40	725,15	
KOTA							
1. TANGERANG	272,55	460,93	-	11.988,40	5.336,75	67,59	
2. CILEGON	342,80	8,08	134,24	8.282,57	7.443,39	93,01	
3. SERANG	1.152,99	162,79	276,41	13.109,28	11.766,92	-	
4. TANGERANG SELATAN	266,90	197,39	-	13.741,06	2.118,14	132,10	
BANTEN	34.496,34	18.336,42	97.493,05	660.055,99	95.714,47	1.899,64	58.296,09

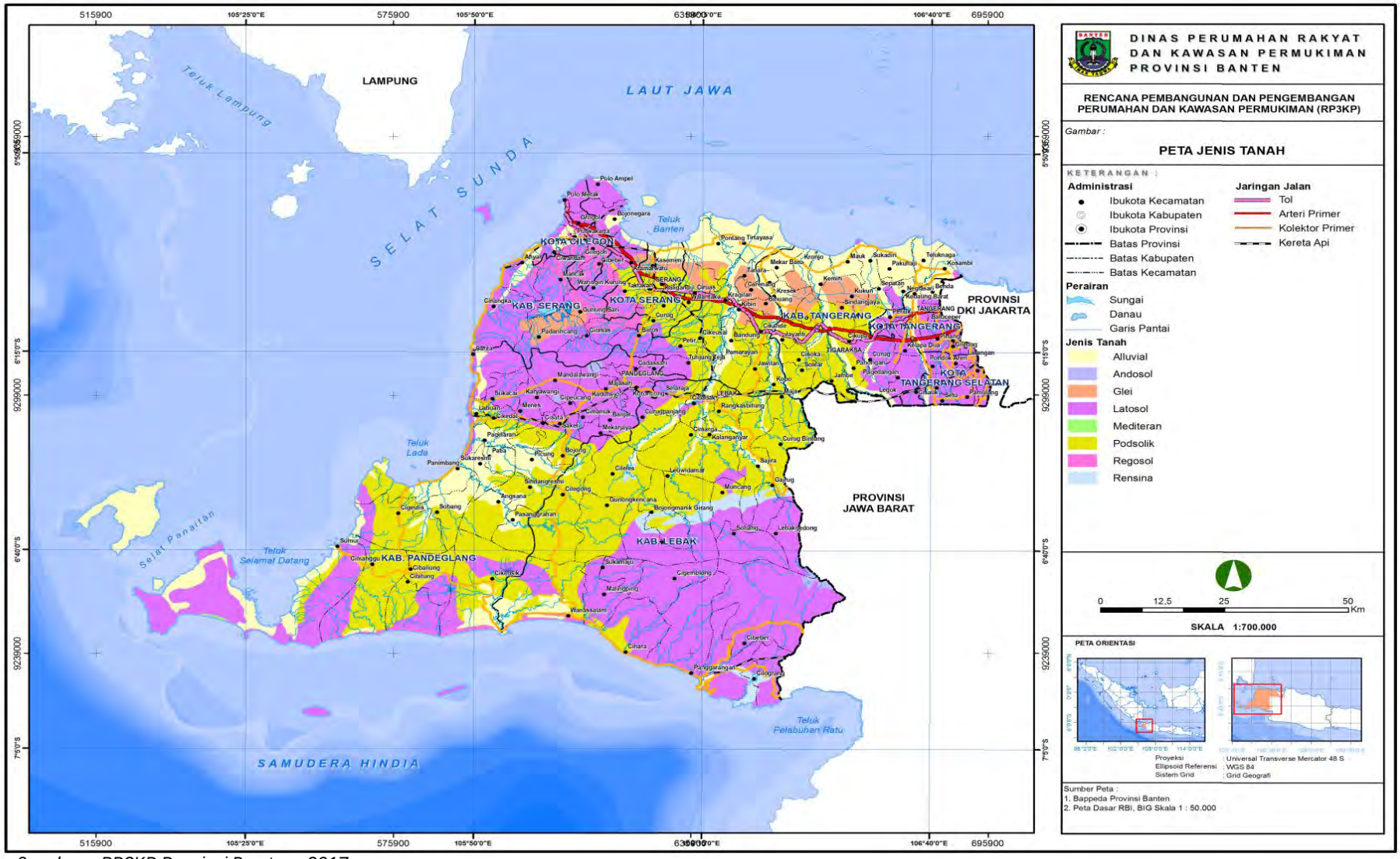
Sumber: RP3KP Provinsi Banten, 2017



Gambar 3.4 Persentase Pengunaan Lahan Di Provinsi Banten

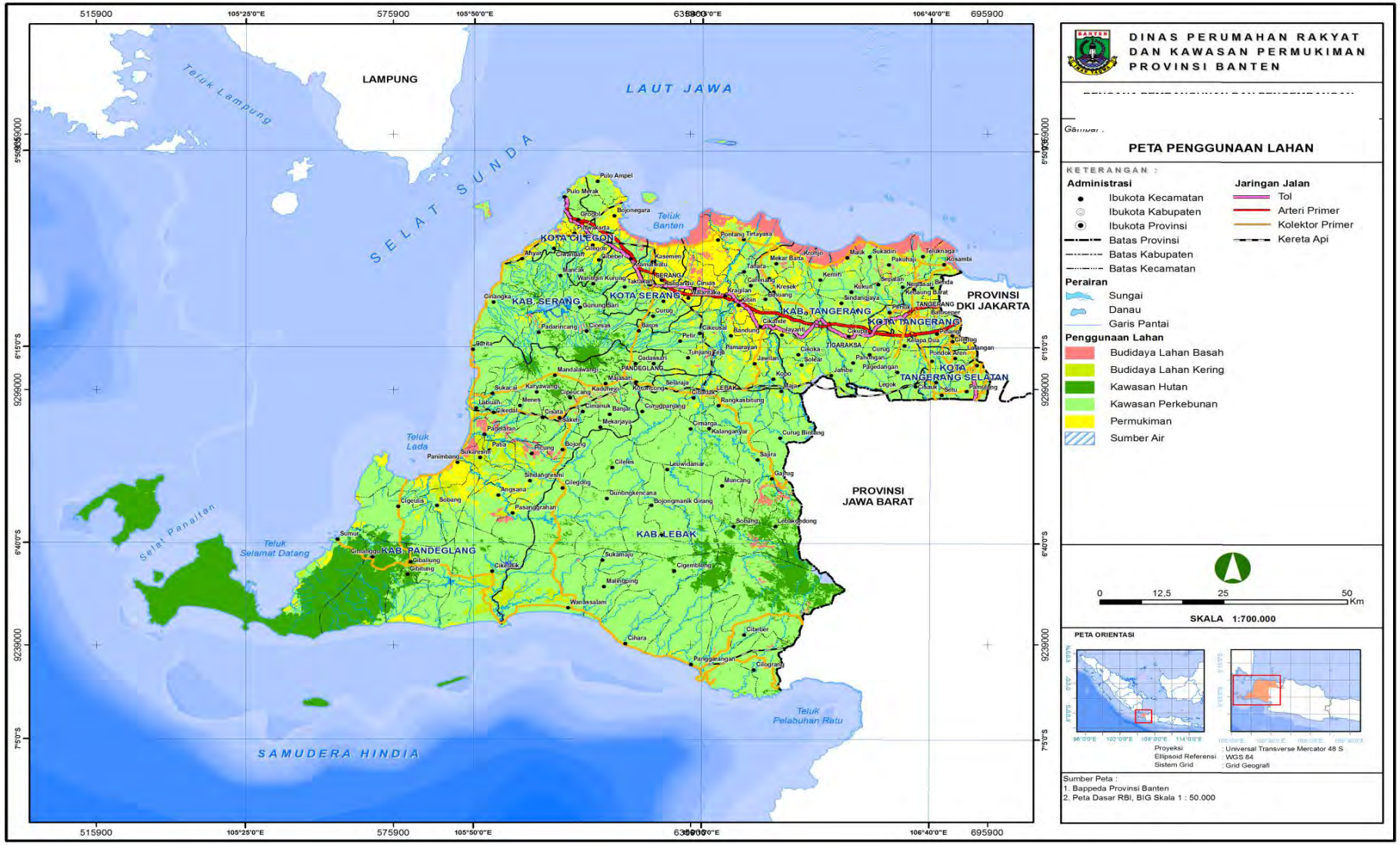
Berdasarkan pada gambar diatas, Lahan perkebunan merupakan lahan yang paling luas yaitu sebesar 68% dari luas wilayah Provinsi Banten, sedangkan, untuk lahan Permukiman hanya sebesar 10% dari luas wilayah Provinsi Banten.

Gambar 3.5 Peta Jenis Tanah Provinsi Banten



Sumber : RP3KP Provinsi Banten, 2017

Gambar 3.6 Peta Penggunaan Lahan Provinsi Banten



Sumber : RP3KP Provinsi Banten, 2017

3.3 Kependudukan

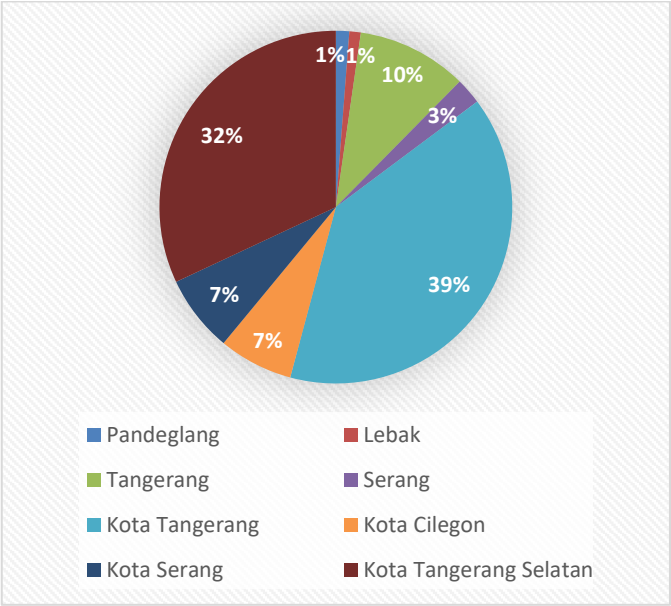
3.3.1 Jumlah dan Kepadatan Penduduk

Jumlah penduduk di Banten tahun 2018 sebanyak 12.689.736 jiwa dengan kepadatan mencapai 1.313 jiwa/km2 dengan rata-rata jumlah penduduk per rumah tangga 4 orang. Kepadatan Penduduk di 8 kabupaten/kota cukup beragam dengan kepadatan penduduk tertinggi terletak di Kota Tangerang dengan kepadatan sebesar 14.197 jiwa/km^2 dan terendah di Kabupaten Lebak sebesar 378 jiwa/Km^2.

Tabel 3.9 Jumlah dan Kepadatan Penduduk Provinsi Banten 2018

KABUPATEN/KOTA	JUMLAH PENDUDUK	RASIO JENIS KELAMIN	KEPADATAN PENDUDUK PER KM^2
KABUPATEN			
1. PANDEGLANG	1.209.011	104,23	440
2. LEBAK	1.295.810	104,94	378
3. TANGERANG	3.692.693	104,61	3.649
4. SERANG	1.501.501	102,72	866
KOTA			
1. TANGERANG	2.185.304	104,10	14.197
2. CILEGON	431.305	104,22	2.458
3. SERANG	677.804	105,09	2.541
4. TANGERANG SELATAN	1.696.308	101,39	11.525
BANTEN	12.689.736	103,87	1.313

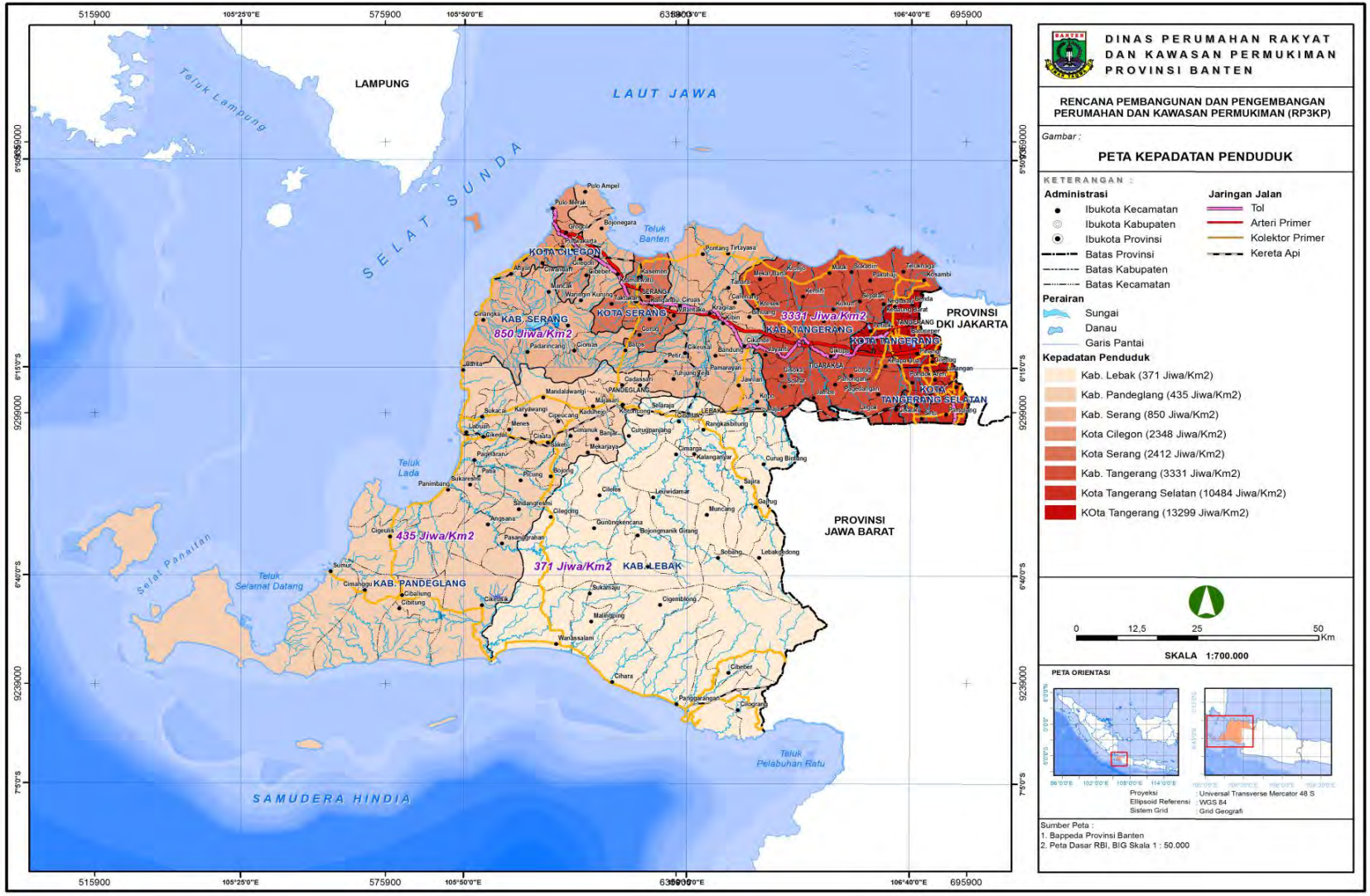
Sumber: Provinsi Banten Dalam Angka 2019



Sumber: Provinsi Banten Dalam Angka 2019

Gambar 3.13 Kepadatan Penduduk Provinsi Banten

Gambar 3.14 Peta Kepadatan Penduduk Provinsi Banten



Sumber : RP3KP Provinsi Banten, 2017

3.3.2 Laju Pertumbuhan Penduduk

Laju pertumbuhan penduduk Provinsi Banten tahun 2017-2018 adalah 1,94 %. Dimana laju pertumbuhan tertinggi berada pada Kota Tangerang Selatan sekitar 3,31 % dan laju pertumbuhan terkecil berada pada Kabupaten Pandeglang 0,32 %. Untuk lebih jelasnya laju pertumbuhan penduduk Provinsi Banten dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 3.10 Laju Pertumbuhan Penduduk Provinsi Banten 2018

No.	Kab/Kota	Jumlah Penduduk			Laju Pertumbuhan / Tahun (%)	
		2010	2017	2018	2010-2018	2017-2018
Kabupaten						
1	Pandeglang	1154207	1205203	1209011	0,58	0,32
2	Lebak	1209207	1288103	1295810	0,87	0,60
3	Tangerang	2852182	3584770	3692693	3,28	3,01
4	Serang	1408796	1493591	1501501	0,80	0,53
Kota						
5	Kota Tangerang	1808498	2139891	2185304	2.39	2,12
6	Kota Cilegon	376404	425103	431305	1,72	1,46
7	Kota Serang	580802	666600	677804	1,95	1,68
8	Kota Tangerang Selatan	1298504	1644899	1696308	3,40	3,13
Banten		10688600	12448160	12689736	2,17	1,94

Sumber: Provinsi Banten Dalam Angka 2019

3.3.3 Ketenagakerjaan

Jumlah Angkatan kerja terhadap penduduk usi kerja mulai dari 15 – 63+ tahun yaitu sebanyak 9.180,734 jiwa dengan presentase angkatan kerja 63, 49 %. Jumlah angkatan kerja paling banyak yaitu pada Kabupaten Tangerang sebanyak 2.672.261 jiwa dengan presentase angatan kerja 63,49%, sedangkan jumlah Angkatan kerja

paling sedikit yaitu pada Kota Cilegon dengan jumlah angkatan kerja sebanyak 312,796 jiwa dengan presentase Angkatan kerja 63,56% .

Tabel 3.11 Jumlah Angkatan kerja Terhadap Penduduk Usia Kerja

KABUPATEN/KOTA	JUMLAH ANGKATAN KERJA (UMUR 15-60+)	PRESENTASE ANGKATAN KERJA TERHADAP PENDUDUK USIA KERJA
KABUPATEN		
1. PANDEGLANG	831 548	62,81
2. LEBAK	898 868	67,56
3. TANGERANG	2.672.261	63,49
4. SERANG	1.055.834	62,42
KOTA		
5. TANGERANG	1.648.817	63,67
6. CILEGON	312.796	63,56
7. SERANG	475.658	63,02
8. TANGERANG SELATAN	1.284.952	61,92
BANTEN	9.180.734	63,49

Sumber: Provinsi Banten Dalam Angka 2019

Jumlah tatus pekerjaan utama beradasarkan jenis kelamin untuk laki – laki terbanyak yaitu buruh/karyawan/pegawai dengan jumlah 1.937.903 jiwa, sedangkan untuk perempuan terbanyaknya juga buruh/karyawan/pegawai dengan jumlah 928.523 jiwa.

Tabel 3.12 Status Pekerjaan Utama Berdasarkan Jenis Kelamin

KABUPATEN/KOTA	JENIS KELAMIN		
	LAKI – LAKI	PEREMPUAN	JUMLAH
1. BERUSAHA SENDIRI	631.266	372.383	1.003.649
2. BERUSAHA DIBANTU BURUH TIDAK TETAP/BURUH TIDAK DIBAYAR	291.815	185.762	477.577
3. BERUSAHA DIBANTU BURUH TETAP/DIBAYAR	137.540	31.268	168.808
4. BURUH/KARYAWAN/PEGAWAI	1.937.903	928.523	2.866.426
5. PEKERJA BEBAS DI PERTANIAN	129.027	66.777	195.804
6. PEKERJA BEBAS DI NON PERTANIAN	260.752	40.024	300.776
7. PEKERJA KELUARGA/TAK	79.392	240.064	319.456

KABUPATEN/KOTA	JENIS KELAMIN		
	LAKI – LAKI	PEREMPUAN	JUMLAH
DIBAYAR			
BANTEN	3.467.695	1.864.801	5.332.496

Sumber: Provinsi Banten Dalam Angka 2019

Berdasarkan Tabel 3.13 jumlah tingkat pengangguran terbuka (TPT) terbesar di provinsi banten tahun 2018 yaitu pada Kabupaten Serang sebesar 13,00 %. Sedangkan, jumlah tingkat partisipasi Angkatan kerja (TPAK) terbanyak tahun 2018 yaitu di Kabupaten Lebak sebesar 67,56 %.

Tabel 3.13 Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT) dan Tingkat Partisipasi Angkatan Kerja (TPAK) Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Banten, 2017 – 2018

KABUPATEN/KOTA	TPT/UR		TPAK/LFPR	
	2017	2018	2017	2018
KABUPATEN				
1. PANDEGLANG	8,30	8,33	60,68	62,81
2. LEBAK	8,88	7,69	65,26	67,56
3. TANGERANG	10,57	9,70	63,79	63,49
4. SERANG	13,00	12,77	59,95	62,42
KOTA				
5. TANGERANG	7,16	7,40	64,99	63,47
6. CILEGON	11,88	9,33	60,44	63,56
7. SERANG	8,43	8,16	62,99	63,02
8. TANGERANG SELATAN	6,83	4,67	57,02	61,92
BANTEN	9,28	8,52	62,32	63,49

Sumber: Provinsi Banten Dalam Angka 2019

3.3.4 Penduduk Miskin

1) Indeks Kedalaman dan Indeks Keparahan Kemiskinan

Persoalan kemiskinan, bukan hanya sekadar berapa jumlah dan persentase penduduk miskin. Dimensi lain yang perlu diperhatikan adalah tingkat kedalaman dan keparahan kemiskinan. Oleh karena

itu, selain menurunkan jumlah dan persentase penduduk miskin, kebijakan penanggulangan kemiskinan juga terkait dengan bagaimana mengurangi tingkat kedalaman dan keparahan kemiskinan.

Untuk mengukur tingkat kedalaman kemiskinan digunakan indeks kedalaman kemiskinan (*Poverty Gap Index*, P1). P1, akan melihat rata-rata jarak pengeluaran per kapita penduduk miskin terhadap garis kemiskinan. Semakin besar nilai P1, semakin besar tingkat kesenjangannya. Sementara itu indeks keparahan kemiskinan (*Poverty Severity Index*, P2), adalah indikator untuk mengukur tingkat kedalaman kemiskinan. Dimana P2, akan menunjukkan sebaran pengeluaran penduduk miskin. Semakin tinggi nilai P2, semakin tinggi pula ketimpangan pengeluaran di antara sesama penduduk miskin. P1 dan P2 dapat menunjukkan kualitas dari kemiskinan di suatu daerah.

Tabel 3.14 Indeks P1 dan P2 sesuai Klasifikasi Daerah di Provinsi Banten Maret 2016-2018

Periode	Indeks Kedalaman Kemiskinan (P1)			Indeks Keparahan Kemiskinan (P2)		
	Kota	Desa	Kota+Desa	Kota	Desa	Kota+Desa
Maret 2016	0,611	1,207	0,797	0,134	0,254	0,171
September 2016	0,687	0,932	0,763	0,163	0,173	0,166
Maret 2017	0,704	1,217	0,859	0,149	0,284	0,190
September 2017	0,711	0,941	0,778	0,157	0,174	0,162
Maret 2018	0,692	1,143	0,822	0,162	0,278	0,196

Sumber: Indikator Kesejahteraan Rakyat Provinsi Banten, 2018

Berdasarkan data yang ada pada Tabel 3.14, terlihat bahwa indeks kedalaman kemiskinan pada Maret 2018 mencapai 0,822,

menurun dibandingkan Maret 2017. Hanya saja, besarannya masih melebihi periode September 2017 dan Maret-September 2016. Adapun indeks keparahan kemiskinan, justru mengalami peningkatan. Bahkan, peningkatannya itu juga membuat besarannya semakin berada jauh di atas indeks kedalaman kemiskinan periode September 2017 dan Maret-September 2016.

Menurunnya indeks kedalaman kemiskinan selama periode Maret 2017-Maret 2018, menjadi penanda bahwa rata-rata pengeluaran per kapita penduduk miskin pada periode tersebut menjadi semakin mendekati garis kemiskinan. Sementara tingkat kesenjangan pengeluaran per kapita antar penduduk miskinnya pada saat bersamaan justru semakin melebar, yang ditandai oleh meningkatnya indeks kedalaman kemiskinan.

Menurunnya angka P1 ini, sepertinya disebabkan oleh naiknya pendapatan masyarakat. Selain itu, besaran kenaikannya juga melebihi besaran kenaikan garis kemiskinan. Akibatnya, jumlah dan persentase penduduk miskin mengalami penurunan. Sayangnya untuk penduduk miskin, kenaikan pendapatan tersebut tidak terjadi secara merata. Oleh karena itu, tingkat kesenjangan atau keparahan kemiskinannya menjadi bertambah. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa kualitas penduduk miskin di Banten selama periode Maret 2017-Maret 2017 telah mengalami penurunan.

Di amati menurut daerah tempat tinggal, penurunan kualitas penduduk miskin Banten ternyata hanya terjadi di daerah perkotaan. Namun demikian, kualitas kemiskinannya tetap lebih baik dibandingkan daerah perdesaan. Kondisi ini ditandai oleh besaran P1 dan P2 daerah perdesaan yang masih berada di atas daerah perkotaan.

Menurunnya kualitas penduduk miskin selama periode Maret 2017-Maret 2018 ini, akan semakin menyulitkan pemerintah dalam

upayanya mengentaskan kemiskinan di masa depan. Hal ini karena, biaya yang dikeluarkannya menjadi bertambah besar. Lebih-lebih, di perdesaan yang tingkat kedalaman dan keparahan kemiskinannya melebihi daerah perkotaan.

2) Perkembangan Penduduk Miskin

Berdasarkan Tabel 3.15 tingkat kemiskinan atau persentase penduduk miskin di Banten pada Maret 2018 mencapai 5,24 persen. Berarti, mengalami penurunan dibandingkan periode Maret-September 2017. Bahkan, penurunannya itu juga membuat besarannya berada di bawah angka kemiskinan Maret-September 2016.

Rendahnya tingkat kemiskinan ini, bukan berarti masalah kemiskinan tidak lagi menjadi prioritas utama. Pengentasan kemiskinan tetap menjadi program prioritas, karena hidup yang layak menjadi hak semua orang dan inilah yang ingin diwujudkan oleh Pemerintah Provinsi Banten.

Tabel 3.15 Persentase Miskin Menurut Daerah Tempat Tinggal Maret 2016 - 2018

Periode	Jumlah Penduduk Miskin (Ribu Orang)			Presentase Penduduk Miskin		
	Kota	Desa	Kota+Desa	Kota	Desa	Kota+Desa
Maret 2016	377	281	658	4,51	7,45	5,42
September 2016	380	278	658	4,49	7,32	5,36
Maret 2017	391	284	675	4,52	7,61	5,45
September 2017	416	284	670	4,69	7,81	5,59
Maret 2018	394	268	661	4,38	7,33	5,24

Sumber: Indikator Kesejahteraan Rakyat Provinsi Banten, 2018

Terlebih lagi, jumlah penduduk miskin di Banten masih cukup besar, yakni 661 ribu orang. Namun demikian, jumlahnya ini telah mengalami penurunan dibandingkan periode September dan Maret 2017, yang mencapai 675 ribu orang dan 670 ribu orang. Hanya saja, masih di atas angka September dan Maret 2016, yang masing-masing sebanyak 658 ribu orang.

Diamati menurut tempat tinggal, terlihat bahwa menurunnya jumlah dan persentase penduduk miskin selama periode Maret 2017-Maret 2018, terjadi hanya pada daerah perdesaan. Sementara untuk daerah perkotaan, jumlah penduduk miskinnya justru mengalami peningkatan. Akibatnya, jumlah penduduk miskin di daerah perkotaan menjadi semakin jauh lebih banyak dibandingkan jumlah penduduk miskin daerah perdesaan.

3.3.5 Indeks Pembangunan Manusia

Pembangunan kesejahteraan sosial dapat dievaluasi dari sisi peningkatan kualitas sumber daya manusia. Hal ini ditunjukkan melalui indikator Indeks Pembangunan Manusia (IPM). Pencapaian pembangunan manusia di kabupaten/kota Provinsi Banten pada tahun 2018 terlihat cukup bervariasi, dengan IPM tertinggi menjadi milik Kota Tangerang Selatan (81,48) dan terendah untuk Kabupaten Lebak (63,88). Kota Tangerang Selatan juga menjadi pemilik nilai tertinggi untuk setiap dimensi/komponen pembentuk IPM, sedangkan nilai terendah diduduki secara bergantian oleh Kabupaten Serang, Kabupaten Lebak dan Kabupaten Pandeglang (Tabel 3.16).

Tabel 3.16 Perkembangan IPM Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Banten Tahun 2018 – 2019

KABUPATEN/KOTA	UMUR HARAPAN HIDUP (UHH, TAHUN)		HARAPAN LAMA SEKOLAH (HLS, TAHUN)		RATA-RATA LAMA SEKOLAH (RLS, TAHUN)		PENGELUARAN PER KAPITA DIESUAIKAN (PLP, RIBU RUPIAH)		IPM	
									CAPAIAN	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019

KABUPATEN/KOTA	UMUR HARAPAN HIDUP (UHH, TAHUN)		HARAPAN LAMA SEKOLAH (HLS, TAHUN)		RATA-RATA LAMA SEKOLAH (RLS, TAHUN)		PENGELUARAN PER KAPITA DIESUAIKAN (PLP, RIBU RUPIAH)		IPM CAPAIAN	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
1. PANDEGLANG	64.24	64.49	13.42	13.46	6.72	6.96	8613	8719	64.34	64.91
2. LEBAK	66.79	67.04	11.93	11.96	6.21	6.31	8634	8850	63.37	63.88
3. TANGERANG	69.61	69.79	12.80	12.81	8.27	8.28	12179	12476	71.59	71.93
4. SERANG	64.22	64.47	12.39	12.43	7.18	7.33	10693	10802	65.93	66.38
5. TANGERANG	71.45	71.57	13.83	13.84	10.51	10.65	14443	14860	77.92	78.43
6. CILEGON	66.43	66.60	13.13	13.15	9.73	9.74	12900	13230	72.65	73.01
7. SERANG	67.58	67.83	12.65	12.77	8.62	8.67	13261	13418	71.68	72.10
8. TANGERANG SELATAN	72.26	72.41	14.42	14.43	11.78	11.80	15672	15988	81.17	81.48
BANTEN	69.64	69.84	12.85	12.88	8.62	8.74	11994	12267	71.95	72.44

Sumber: BPS Provinsi Banten, 2019

Pada dimensi umur panjang dan hidup sehat, Umur Harapan Hidup saat lahir berkisar antara 64,47 tahun (Kabupaten Serang) hingga 72,41 tahun (Kota Tangerang Selatan). Sementara pada dimensi pengetahuan, Harapan Lama Sekolah antara 11,96 tahun (Kabupaten Lebak) hingga 14,43 tahun (Kota Tangerang Selatan), serta Rata-rata Lama Sekolah antara 6,31 tahun (Kabupaten Lebak) hingga 11,80 tahun (Kota Tangerang Selatan). Adapun, Pengeluaran per Kapita Disesuaikan berada pada kisaran 8,7 juta rupiah per tahun (Kabupaten Pandeglang) hingga 15,9 juta rupiah per tahun (Kota Tangerang Selatan).

Selain itu dari sisi pencapaiannya pertumbuhan IPM-nya. Tercatat, Kota Tangerang Selatan nilai capaian SPM-nya sebesar 81,48, sedangkan yang terendahnya yaitu Kabupaten Lebak sebesar 63.88.

3.4 Perekonomian

3.4.1 PDRB

Banten sebagai provinsi ke-30 memiliki potensi sumber daya alam yang cukup besar untuk dapat dijadikan modal dasar pembangunan. Sumber daya alam tersebut harus dilindungi, dipelihara, dilestarikan dan dimanfaatkan secara optimal bagi kesejahteraan masyarakat. Sebagai daerah yang sedang berkembang, daya tarik utama Provinsi Banten ialah pertumbuhan kegiatan ekonomi yang terus mengalami peningkatan sehingga menarik penduduk untuk datang ke Provinsi Banten, baik penduduk dari dalam wilayah maupun dari luar wilayah Banten.

Pada Tahun Anggaran 2018, realisasi pendapatan Pemerintah Provinsi Banten mencapai 10,32 triliun rupiah, sementara belanja daerah Pemerintah Provinsi Banten mencapai 11,36 triliun rupiah. Pendapatan Asli Daerah (PAD) masih merupakan sumber penerimaan rutin terbesar Pemerintah Provinsi Banten yaitu sebesar 6,33 triliun rupiah atau memberi kontribusi sekitar 61,31 persen dari total penerimaan. Untuk belanja daerah, porsi pengeluaran tertinggi digunakan untuk belanja tidak langsung yang mencapai 6,70 triliun rupiah atau 59,01 persen dari total belanja daerah, sementara sisanya sebanyak 4,66 triliun (40,99%) digunakan untuk belanja langsung.

Realisasi penerimaan pajak di Provinsi Banten pada tahun 2018 mencapai 39,22 triliun rupiah atau meningkat 19,55 persen dari tahun sebelumnya, dan ditargetkan mengalami peningkatan menjadi 50,44 triliun rupiah pada tahun 2018. Penerimaan pajak tersebut terdiri dari Pajak Penghasilan sebesar 19,60 triliun rupiah (49,96%), PPN dan PPnBM sebesar 19,39 triliun rupiah (49,43%), serta pajak lainnya sebesar 350,92 miliar rupiah (0,60%). Sementara itu, penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan di Provinsi Banten pada tahun 2017 mencapai 15,51 miliar rupiah.

Pada tahun 2018, PDRB Provinsi Banten atas dasar harga berlaku sebesar 614,91 triliun rupiah. Tiga sektor utama penyumbang PDRB Provinsi Banten terbesar adalah sektor Industri Pengolahan sebesar 191,86 triliun rupiah (31,20%), disusul sektor Perdagangan besar dan eceran, reparasi mobil dan sepeda motor sebesar 76,81 triliun rupiah (12,49%) dan sektor Transportasi dan Pergudangan sebesar 68,13 triliun rupiah (11,08%).

Pertumbuhan ekonomi Provinsi Banten pada tahun 2018 mencapai 5,81 persen, lebih cepat dibandingkan pertumbuhan ekonomi di tahun 2017 (5,73%) dan tahun 2016 (5,28%). Pada tahun 2017, wilayah dengan PDRB tertinggi yaitu Kota Tangerang sebesar 163,95 triliun rupiah sedangkan Kabupaten Pandeglang merupakan wilayah dengan PDRB terendah yaitu sebesar 26,47 triliun rupiah.

Tabel 3.17 Produk Domestik Regional Bruto Atas Dasar Harga Konstan 2010 Menurut Lapangan Usaha di Provinsi Banten (Milyar Rupiah) Tahun 2014-2018

No	Lapangan Usaha	Tahun				
		2014	2015	2016	2017*	2018**
1	Pertanian, Kehutanan, dan Perikanan	19,456.95	20,747.47	22 108,75	23 054,69	23 879,78
2	Pertambangan dan Penggalian	2,677.28	2,775.25	2,870.48	2,850.85	2 871,46
3	Industri Pengolahan	130,305.90	134,907.47	139,073.54	144,219.15	149 425,06
4	Pengadaan Listrik dan Gas	4,399.17	4,338.09	4,158.64	4,179.58	4 480,41
5	Pengadaan Air, Pengelolaan Sampah, Limbah dan Daur Ulang	329.28	346.29	369.93	396.92	416,26
6	Konstruksi	31,636.47	34,253.90	36,307.71	39,224.02	42 241,66
7	Perdagangan Besar dan Eceran; Reparasi Mobil dan Sepeda Motor	47,249.36	49,575.36	51,486.46	54,651.24	58 613,53

No	Lapangan Usaha	Tahun				
		2014	2015	2016	2017*	2018**
8	Transportasi dan Pergudangan	21,908.32	23,348.64	25 133,93	27 289,08	29 293,61
9	Penyediaan Akomadasi dan Makan Minum	8,006.95	8,520.04	9,165.73	9,924.70	10 664,18
10	Informasi dan Komunikasi	18,119.06	19,782.89	212,373.06	23,173.72	24 998,29
11	Jasa Keuangan dan Asuransi	9,351.26	10,136.57	11 587,60	12 037,90	12 873,62
12	Real Estate	27,697.29	29,687.73	32,003.54	34,538.74	37 260,63
13	Jasa Perusahaan	3,346.88	3,607.27	3,875.63	4,182.02	4 458,77
14	Administrasi Pemerintahan, Pertahanan dan Jaminan Sosial Wajib	5,970.70	6,361.71	6,813.81	7 140,46	7 517,97
15	Jasa Pendidikan	9,979.68	10,647.51	11,354.62	12,197.11	13 103,71
16	Jasa Kesehatan dan Kegiatan Sosial	4,020.47	4,228.76	4,542.71	4 912,96	5 249,40
17	Jasa Lainnya	4,896.20	5,216.25	5 608,94	6 072,79	6 535,99
PDRB		349,351.22	368,481.20	387 835,09	410 045,92	433 884,32

Sumber: Banten Dalam Angka, 2018

Keterangan: * Angka sementara

** Angka Sangat Sementara

3.5 Lingkungan Hidup dan Sumber Daya Hutan

3.5.1 Aspek Kawasan

Dari Luas wilayah Provinsi Banten sebesar 966,92 ha, Luas Kawasan Hutan di Provinsi Banten di tahun 2017 sesuai SK penetapan parsial Kawasan Hutan adalah seluas 195.286,09 Ha yang meliputi :

1. Hutan Konserasi seluas 100.590,56 Ha
2. Hutan Lindung seluas 10.396,78 Ha
3. Hutan Produksi Terbatas seluas 39.594,09 Ha Hutan Produksi Tetap seluas 44.704,72 Ha

Kawasan hutan seluas 195,266 Ha mencakup sebesar 20,21 % dari luas total wilayah Provinsi Banten. Seperti terlihat dalam tabel 3.18 dibawah ini

Tabel 3.18
LUAS KAWASAN HUTAN DAN PROSENTASE FUNGSI KAWASAN

Kabupaten /Kota	Luas Wilayah	Konservasi	Lindung	Produksi Terbatas	Produksi Tetap	Luas Hutan	Persentase
1	2	3	4	5	6	7	8
Kota Cilegon	17,550		479.38		247.23	726.61	4.14
Kota Serang	26,671	32.85			177.52	210.37	0.79
Kota Tangerang	15,393					-	-
Kota Tangsel	14,719					-	-
Kab Lebak	342,656	32,014	3,327.32	30,852.19	16,890.29	83,083.80	24.25
Kab Pandeglang	274,689	62,961.36	4,297.63	7,142.11	26,434.34	100,835.44	36.71
Kab Serang	173,428	5,390.35	595.85	1,799.71	894.74	8,680.65	5.01
kab Tangerang	101,136		1,601.60			1,601.60	1.58
Provinsi Banten	966,242	100,398.56	10,301.78	39,794.01	44,644.12	195,266	20.20

Sumber : Profil DLHK Provinsi Banten, 2019

Gambar 3.9

Luas Kawasan Hutan Provinsi Banten

Sumber : Profil Dinas Lingkungan Hidup Provinsi Banten, 2019

3.5.2 Pengelolaan Das Terpadu Di Provinsi Banten

Posisi kawasan hutan dalam DAS pengelolaan hutan tidak mengikuti pembagian administratif pemerintahan, tetapi mengacu pada satu sistema pengelolaan Daerah Aliran Sunagai (DAS).

Apabila dilihat dari jumlah keseluruhan DAS (DAS besar dan DAS kecil) yang ada berdasarkan overlay citra satelit, jumlah DAS di Provinsi Bantensebanyak ± 299 DAS yang dikelompokkan berdasarkan Satuan Pengelolaan Wilayah (SWP) menjadi :

1. 47 DAS yang terbagi ke dalam SWP DAS Ciujung Teluk Lada
2. 7 DAS dalam SWP DAS Ciliwung-Cisadane-Cimandiri

3.5.3 Persampahan

Penyediaan sarana persampahan yang layak di lingkungan perumahan merupakan langkah awal dari pelaksanaan penyehatan lingkungan. Disamping penyediaan sarana, perencanaan yang komprehensif terhadap kebijakan dan strategi pengelolaan persampahan akan menghasilkan pembangunan bidang kesehatan lingkungan yang berkelanjutan dengan tujuan utama peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Provinsi Banten mengalami pertambahan jumlah penduduk yang sangat pesat. Selain dari pertumbuhan penduduk secara alami pertumbuhan akibat urbanisasi juga berkembang secara signifikan. Pertumbuhan perekonomian adalah sebagai latar belakang perkembangan penduduk yang sangat cepat ini. Dengan adanya kondisi tersebut, dampak yang ditimbulkan pada jumlah produksi sampah juga meningkat. Kemampuan Pemerintah Provinsi Banten juga memiliki keterbatasan dalam melaksanakan pelayanan dengan

jumlah sarana dan prasarana yang tidak dapat mengikuti pertumbuhan produksi sampah akhir-akhir ini.

Jumlah Tempat Pembuangan Sampah 3R yang ada di Provinsi Banten sebanyak 38 unit. Sebanyak 7unit tidak berfungsi, yaitu yang berada di Kecamatan Taktakan, Cipocokjaya, Taktakan, Curug, Ciruas, Periuk, Karawaci. Sedangkan Bank Sampah yang ada di Banten sebanyak 3unit yaitu di Kampung Barambang Kelurahan Muara Ciujung Timur, Warnasari Citangkil, dan Tangsel. Sarana Tempat Pembuangan Akhir sampah yang ada di Provinsi Banten sebanyak 12 TPA yang tersebar di wilayah Banten.

Tabel 3.19 Fasilitas Persampahan Di Provinsi Banten

No	Nama TPA	Tahun Pembangunan	Luas TPA (m²)	Luas Sel *Landfill* (m²)
1	TPA Bangkonol	2001	7	0
2	TPA Bojong Canar	1997	2	0
3	TPA Lingsuh	2013	2	0
4	TPA Dengung	2016	8	1,3
5	TPA Cihara	2012	3	1
6	TPA Jati Waringin	2014	14,35	0
7	TPA Cilowong	2012	0	0
8	TPA Rawa Kucing	-	0	35
9	TPA Bagendung	2016	10	1,1
10	TPA Cilowong	2012	14,2	5
11	TPA Cipeucang	2014	6	0
12	TPA Cigeulis	2017	0	0

Sumber: simpersampahan-plp, 2018

Tempat Pemrosesan Akhir Sampah dapat dikelola bersama antar wilayah sesuai dengan persyaratan teknis. Kerjasama antar wilayah terutama di wilayah perkotaan perbatasan antara Pemerintah Kabupaten/Kota dengan Provinsi DKI. Dalam hal pengembangan Tempat Pengolahan Sampah Terpadu Regional diarahkan pada TPST Bojong Menteng di Kabupaten Serang yang dikelola bersama Kota Serang dan TPST Ciangir di Kabupaten

Tangerang yang dikelola bersama dengan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.

Potensi timbunan sampah di Provinsi Banten sampai dengan tahun 2025 diestimasikan sebesar 0.7 kg/jiwa dengan jumlah penduduk pada tahun 2025 sebesar 15.518.244, sehingga estimasi timbunan sampah sampai dengan tahun 2025 sebesar 3.964.911 ton/tahun. Perhitungan ini diperoleh dari perhitungan jumlah penduduk dikali factor estimasi timbunan sampah sebesar 0.7kg perkapita. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dalam tabel 3.19.

Tabel 3.19
Identifikasi Potensi Timbunan Sampah

Tahun	Jumlah Penduduk (Jiwa)	Faktor estimasi timbunan sampah (Kg/Jiwa)	Q (Kg/h)	Q (ton/h)	Q (ton/thn)
2018	12,781,889	0.7	8,947,322	89,473	3,265,773
2019	13,141,061	0.7	9,198,743	91,987	3,357,541
2020	13,510,324	0.7	9,457,227	94,572	3,451,888
2021	13,889,964	0.7	9,722,975	97,230	3,548,886
2022	14,280,272	0.7	9,996,190	99,962	3,648,610
2023	14,681,584	0.7	10,277,109	102,771	3,751,136
2024	15,094,100	0.7	10,565,870	105,659	3,856,542
2025	15,518,244	0.7	10,862,771	108,628	3,964,911

Sumber : Profil DLHK Provinsi Banten, 2019

Untuk mengatasi permasalahan sampah diatas pemerintah Provinsi Banten telah menyusun kebijakan dan strategi pengelolaan sampah.

3.6 Kondisi Sumber Daya Hutan

3.6.1 Potensi Kayu dan Non Kayu

Potensi kayu dan non kayu di Provinsi Banten sebagian besar terdapat di kawasan hutan Negara khususnya hutan produksi dan hutan lindung yang dikelola oleh Perum Perhutani Unit 111 awa Barat – Banten. Produksi kayu dan non kayu secara ekonomis diusahakan pada kawasan hutan Produksi. Kawasan hujtan produksi di Provinsi Banten yang dikelola oleh Perum Perhiyani u nit 111 Jawa Barat – Banten seluas 78. 487.,64 ha. Luasan kawasan hutan produksi tersebut terbagi kedalam enam (6) kelas perusahaan yaitu jati, mahoni, akasia mangium, damer, meranti dan payau.

Tabel 3.20

Potensi Produk kayu di Provinsi Banten

Kabuapten/Kota	Jati	Mahoni	Acc Manium	Jumlah
Kab Pandeglang	25,291.99	9,963.66	120.00	35,375.65
kab Lebak	14,820.47		22,059.19	36,879.66
Kab Tangerang				-
kab Serang		3,235.88		3,235.88
Kota Cilegon			1,351.55	1,351.55
Kota Serang		1,644.90		1,644.90
Kota tangerang Selatan				-
Provinsi Banten	40,112.46	14,844.44	23,530.74	78,487.64

Sumber : Profil DLHK Provinsi Banten, 2019

Selain dari hutan Negara, potensi kayu dan non kayu di Provinsi Banten juga terdapat hutan rakyat. Luas indikatif hutan rakyat di Provinsi Banten pada tahun 2016 mencapai 136.190,91 ha. Hutan rakyat Provinsi Banten terbesar luasanya berturut turut adalah di Kabupaten Lebak, disusul Kabupatenb Pandeglang. Tanaman hutan rakyat yang dominan di Provinsi Banten axdalah sengon, durian, tangkil, jati mahoni. Seperti terlihat dalam gambar 3.10 tentang sebaran hutan rakyat di Provinsi Banten.

Gambar 3.10

Sebaran Hutan Rakyat di Provinsi Banten

Sumber : Profil DLHK Provinsi Banten , 2019

3.6.2 Lahan Kritis

Luas lahan kritis pada tahun 2018 sebesar 193.770.06 ha (agak Kritis, 165.979.89 ha Kritis 25,048 ha sangat kritis 2,741 ha). Salah satu bentuk upaya memperbaiki kualitas lingkungan (termasuk mengurangi lahan kritis), mencegah kebencanaan ala (Banjir, tanah longsor dll) serta kekeringan di musim kemarau maka dilakukan

gerakan menanam pohon One Man One Tree dan One Billion Indonesia Trees (OBIT)

Gambar 3.10

Sebaran Lahan Kritis di Provinsi Banten Tahun 2017

Sumber : Profil DLHK Provinsi Banten , 2019

3.7 Potensi Unggulan Provinsi Banten

Potensi Unggulan Provinsi Banten yaitu, berupa

1. Jasa Penyedia air

   Sebagian besar kawasan konservasi di Provinsi Banten menghasilkan jasa lingkungan berupa air,salah satunya taman Nasional ujung Kulon sungai sungai yang bersumbermata air dari dalam kawasan Tman Nasional Ujung Kulon berjumlah 23 sungai yang tersebar di 2 kecamatan dan 11 desa.

2. Jasa Penyedia Keanekaragaman Hayati

   Kawasan konservasi di Provinsi Banten memiliki potensi keanekaragaman hayati yang tinggi yang dapat dimanfaatkan secara lesatari. Berbagai tumbuhan obat dan fauna dapat dimanfgaatkan dalam berbagai teknik bududaya/penangkaran

3. Jasa Penyedia Bentang Alam / Ekowisata

   Hampir semua kawasan konservasi di Provinsi Banten memiliki potensi keindahan bentang alam. Hal ini dapat dimanfaatkan oleh pihak pengelola untuk emningkatkan ekowisata. Tipe ekosistem yang bervariasi merupakan salah satu atraksi wisata yang menarik yang dapat ditawarkan. Keindahan alam bawah laudi Pulau Peucang dan Pulai Panaitan, Kealamian hutan hujan tropis dataran rendah, kehidupan liar di padang penggembalaan, habitat burung dan pantai pasir putih merupakan daya tarik bagi wisatawan.

BAB IV

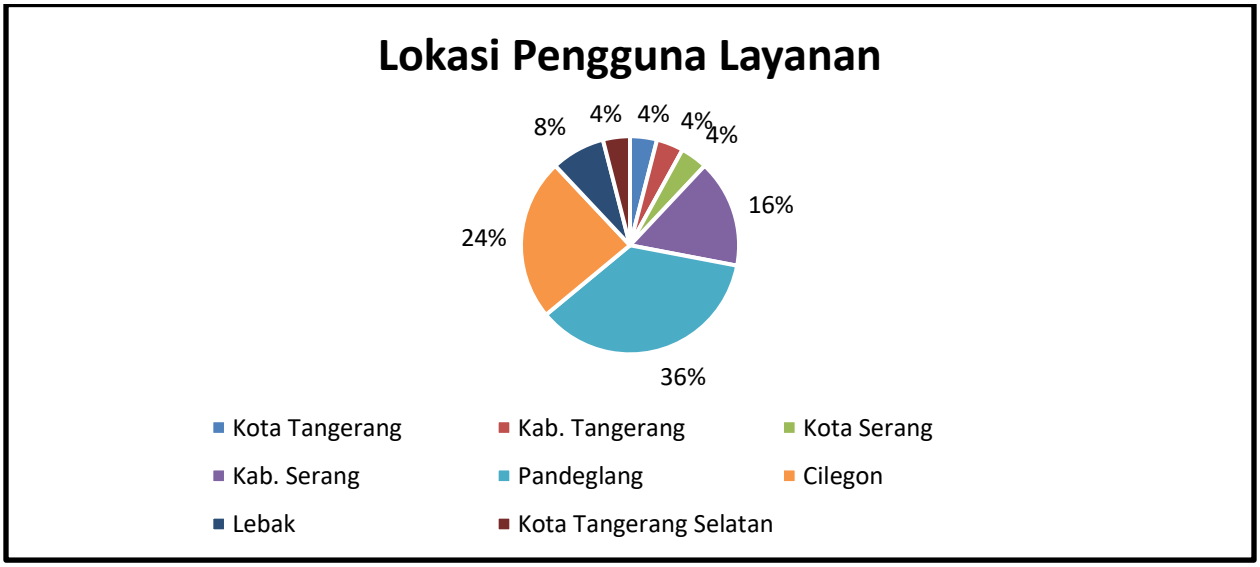
ANALISIS HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

4.1 Definisi Operasional

Dari hasil survei yang telah dilakukan sejak 27 Oktober sampai dengan 18 November 2020 dengan melibatkan 196 responden yang tersebar di 8 kota/kabupaten yang ada di provinsi Banten. Ada beberapa penejelasan khusus mengenai unsur kesesuaian biaya/tariff yaitu bahwa untuk unsur biaya dan tarif ini hanya berlaku untuk 1 seksi dari 22 seksi yang ada yaitu seksi Teknis (Uji Laboratorium) sedangkan untuk seksi lainya sebanyak 21 seksi tidak ada tariff yang diberlakukan, hanya saja ada biaya yang harus dikeluarkan oleh pengguna layanan seperti biaya operasional untuk membawa obyek layanan sampai ke tempat pengguna layanan, seperti contohnya biaya untuk mengangkut bibit dari UPTD ke penerima layanan, dalam hal ini ada biaya kendaraan untuk mengangkutnya bukan biaya yang berkaitan dengan tariff yang ada di dalam unsur SKM (Survey Kepuasan MAsyarakat)

Dengan komposisi pembagian wilayah berdasarkan lokasi responden terlihat dalam gambar 4.1

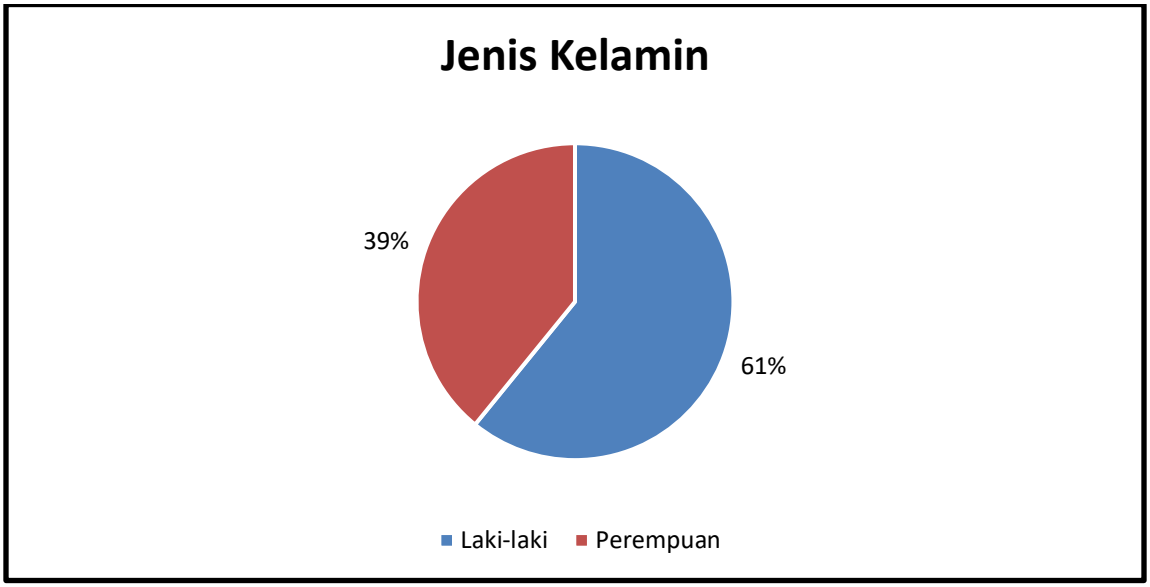
Gambar 4.1



4.2 Profil Pengguna Layanan

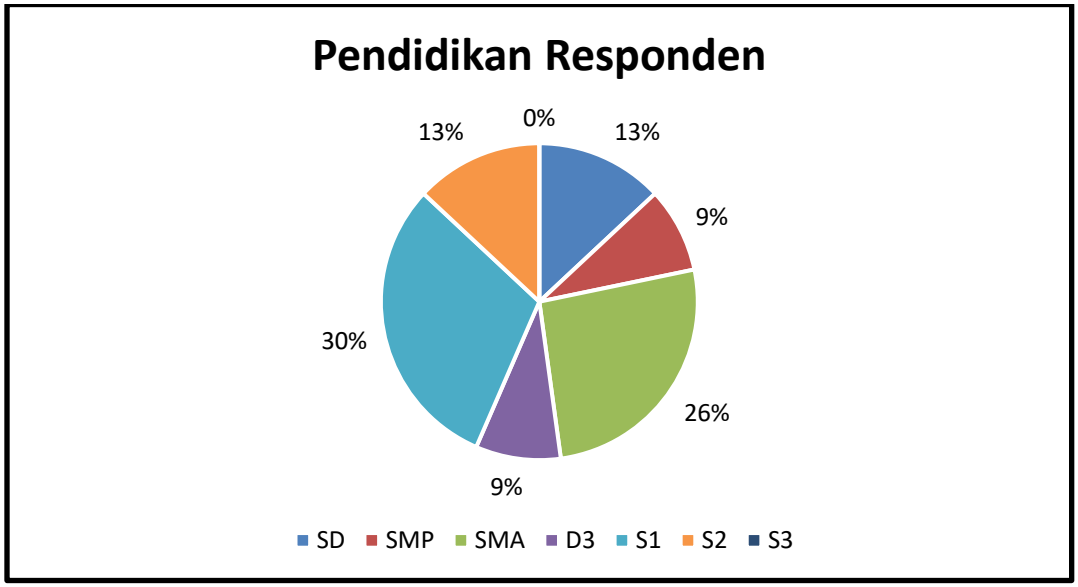
Dari jumlah responden yang ikut berpartisipasi dalam kegiatan survei Kepuasan Masyarakat ini, 61 persen diantaranya adalah laki-laki dengan latar belakang profesi dan pendidikan yang beragam. Seperti Terlihat dalam gambar 4.2 di bawah ini.

Gambar 4.2



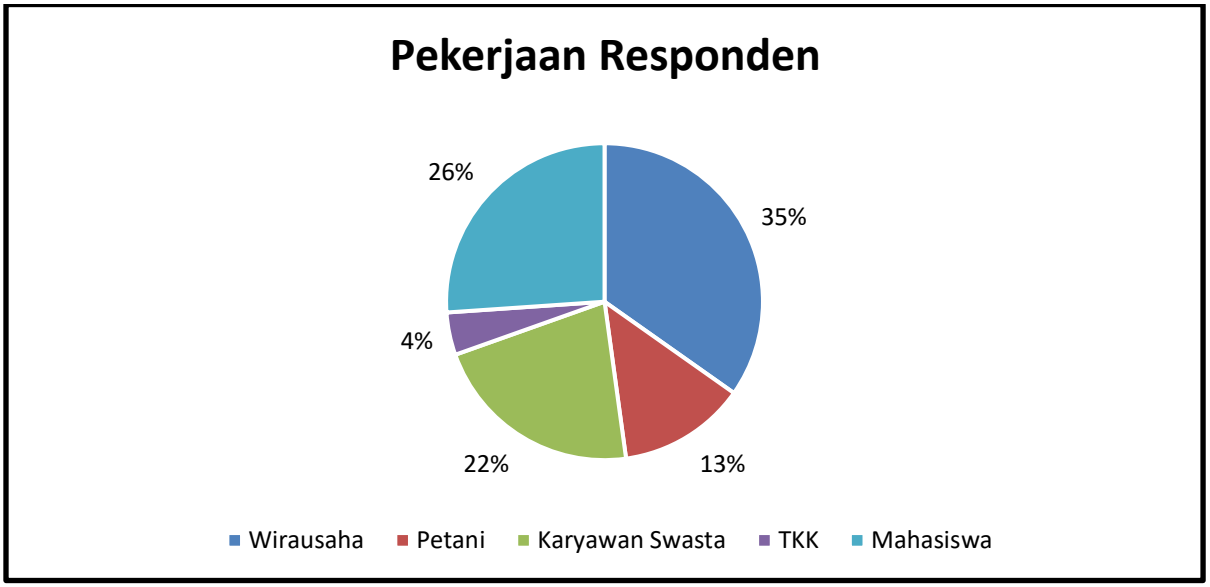
Dari keseluruhan responden yang terlibat dalam pemilihan sampel responden, dapat dilihat bahwa mayoritas responden berlatar belakang pendidikan sarjana strata 1 (S1) dengan jumlah presentase 30 persen, disusul dengan responden dengan pendidikan SMA dengan 26 persen, respondeng dengan tingkat pendiidkan SMP dan responden dengan tingkat pendiiakn diploma 3 (D III) masing-masing 9 persen, sedangkan responden dengan tingkat pendidikan sekolah dasar dan responden dengan tingkat pendidikan S2 sebesar 13 persen. Sebagaimana dapat dilihat dalam gambar 4.3 berikut ini

Gambar 4.3



Selain latar belakang pendidikan, latar belakang profesi dari masing-masing responden pun juga beragam. Dari hasil survei diperoleh hasil, mayoritas dari responden yang terlibat berprofesi sebagai wirausaha dengan 35 persen. Disusul dengan karyawan swasta dengan 22 persen. 13 persen diantaranya berprofesi sebagai petani, 26 persen berstatus mahasiswa dan 4 persen lainnya adalah tenga kerja kontrak (TKK). Seperti terlihat dalam gambar 4.4 berikut

Gambar 4.4

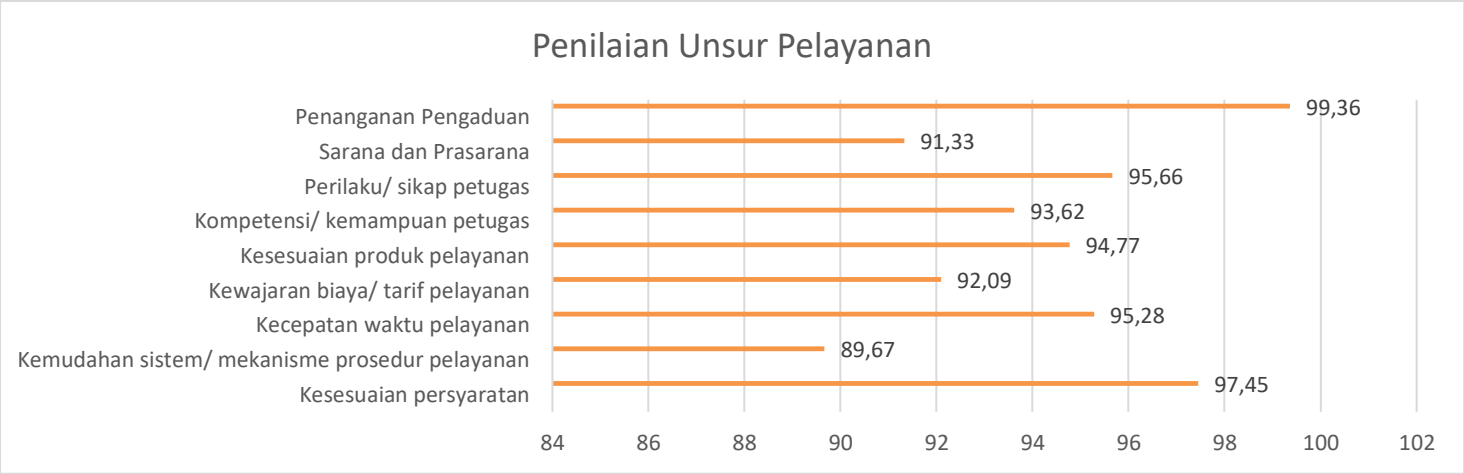


4.3 Rekapitulasi Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Provinsi Banten

Rekapilutasi dari seluruh perolehan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat ini diperoleh dari hasil penghitungan terhadap nilai indeks kepuasan masyarakat dari tiap seksi tersebut untuk mengagregasi nilai IKM DLHK Provinsi Banten dengan cara menghitung nilai rata-ratanya, sehingga diperoleh nilai IKM DLHK Provinsi Banten pada tahun 2020 ini adalah sebesar 3,73 atau 93,43 dengan mutu pelayanan berperingkat "A" (Sangat Baik) sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan secara keseluruhan pada DLHK Provinsi Banten tahun ini ini adalahsangat baik.

Unsur pelayanan yang diberian sesuai dengan Permenpan nomor 14 Tahun 2017 terdapat 9 unsur. Berkaitan dengan survei penilaian terhadap unsur pelayanan diperoleh hasil sebagaimana terlihat dalam grafik 4.1 sebagai beriku

Grafik 4.1



Mutu Layanan

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

Nilai IKM = 93.43

Unsur Pelayanan Penanganan Pengaduan mendapatkan penilaian paling baik sebesar 99,36 atau 3.97, sedangkan Unsur Kemudahan sistem/ mekanisme prosedur pelayanan mendapatkan penilaian paling rendah sebesar 89,67atau 3.59

Untuk melihat keselurahn seksi yang memberikan pelayanan di DLHK Provinsi Banten tahun 2020 seperti tertuang dalam tabel 4.1 dibawah ini

Tabel 4.1
REKAPITULASI NILAI IKM DI SETIAP SEKSI
DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN
PROVINSI BANTEN TAHUN 2020

NO	UNIT	BIDANG	NAMA SEKSI	Nilai IKM	Mutu Pelayanan
1	INDUK DLHK	Bidang Penataan dan Peningkatan Kapasitas	Seksi Pengaduan Penegakan Hukum	90.75	A
2			Seksi Perencanaan dan Pengkajian Dampak Lingkungan	89.1	A
3			Seksi Peningkatan Kapasitas	92.93	A
4		Bidang Pengelolaan DAS, KSDAE dan Pembayaran Masyarakat	Seksi Konservasi SDA dan Ekosistem	84.94	B
5			Seksi Penyuluhan dan Pemberdayaan Masyarakat	98.45	A
6			Seksi Pengelolaan DAS dan Rehabilitasi Hutan Lahan	8525	B
7		Bidang pengelolaan sampah, limbah B3 dan pengendalian pencemaran	Seksi Pemeliharaan Lingkungan Hidup	89.38	A
8			Seksi pencemaran dan Kerusakan lingkungan	90.75	A
9			Seksi pengelolaan sampah dan Limbah B3	93.99	A
10		Bidang perencanaan dan pemanfaatan hutan	Seksi Aneka Usaha dan promosi Kehutanan	95.33	A
11			Seksi Pemanfaan dan Penatausahaan Hasil Hutan	93.32	A
12			Seksi Perencanaan dan penatagunaan Hasil Hutan	94.02	A
13	CABANG DINAS	Cabang Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Provinsi Banten Wilayah Lebak dan Tangerang	Seksi Rehabilitasi Lahan dan pemberdayaan masyarakat Lebak dan Tangerang	90.75	A
14			Seksi Pengawasan dan Pengendalian SD hutan wilayah Lebak dan Tangerang	93.04	A
15		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	93.5	A
16			Seksi Rehabiltasi Lahan dan pemberdayaan Pandeglang, Serang dan Cilegon	94.51	A
17	UPTD	UPTD Laboratorium Lingkungan	Seksi Teknis	91.97	A
18			Seksi Mutu	96.25	A
19		UPTD Pengelolaan Taman Hutan Raya Banten	Seksi Perlindungan dan Rehabilitasi	96.25	A
20			Seksi Pengembangan dan Pemanfaatan	92.5	A

			Tahura		
21		UPTD Sertifikasi dan Perbenihan Tanaman Hutan	Seksi Perbenihan	94.88	A
22			Seksi Sertifikasi	90.75	A
IKM DLHK Provinsi Banten 2020				**93.42**	A
				3.73	

Sumber : Pengolahan Data 2020

Perkembangan nilai IKM DLHK Provinsi Banten meningkat dari tahun ke tahunnya, mulai dari 77,50 pada tahun 2017, naik menjadi 82,66 pada tahun 2018, pada tahun 2019 naik menjadi 83,58 dan pada tahun ini (2020) meningkat kembali menjadi 93,42, sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanannya semakin membaik sampai dengan periode sekarang (2020) berkinerja sangat baik dan selama tiga tahun berturut-turut berkinerja baik. Jika ditelusuri berdasarkan unit pelayanannya, maka dapat dilihat bahwa terdapat unit pelayanan yang nilai indeksnya masih di bawah 88, yaitu Seksi Konservasi SDA dan Ekosistem, Seksi Pengelolaan DAS dan Rehabilitasi Hutan Lahan, sehingga hal tersebut dapat dijadikan perhatian khusus bagi pemangku kepentingan. Sedangkan nilai IKM paling tinggi diraih oleh Seksi Penyuluhan dan Pemberdayaan Masyarakat. Untuk lebih lengkapnya dapat dilihat pada tabel 4.2 berikut.

Tabel 4.2
PERKEMBANGAN NILAI IKM DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN PROVINSI BANTEN PERIODE 2017-2020

NO	UNIT	BIDANG	NAMA SEKSI	2020		2019		2018		2017	
				Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan
1	INDUK DLHK	Bidang Penataan dan Peningkatan Kapasitas	Seksi Pengaduan Penegakan Hukum	90.75	A	81.71	B	81.49	B	77.4	B
2			Seksi Perencanaan dan Pengkajian Dampak Lingkungan	89.10	A	85.42	B	84.7	B	74.99	C
3			Seksi Peningkatan Kapasitas	92.93	A	82.94	B				
4		Bidang Pengelolaan DAS, KSDAE dan Pembayaran Masyarakat	Seksi Konservasi SDA dan Ekosistem	84.94	B	81.48	B	83.45	B	73.70	C
5			Seksi Penyuluhan dan Pemberdayaan Masyarakat	98.45	A	83.33	B				
6			Seksi Pengelolaan DAS dan Rehabilitasi Hutan Lahan	85.25	B	78.7	B				
7		Bidang pengelolaan sampah, limbah B3 dan pengendalian pencemaran	Seksi Pemeliharaan Lingkungan Hidup	89.38	A	79.63	B				
8			Seksi pencemaran dan Kerusakan lingkungan	90.75	A	81.94	B				
9			Seksi pengelolaan sampah dan Limbah B3	93.99	A	83.33	B	77.96	B	77.70	B
10		Bidang perencanaan dan pemanfaatan hutan	Seksi Aneka Usaha dan promosi Kehutanan	95.33	A	84.13	B				
11			Seksi Pemanfaatan dan Penatausahaan Hasil Hutan	93.32	A	80.9	B				
12			Seksi Perencanaan dan penatagunaan Hasil Hutan	94.02	A	91.67	A	81.59	B	78.90	B
13	CABANG DINAS	Cabang Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan	Seksi Rehabilitasi Lahan dan pemberdayaan masyarakat Lebak dan Tangerang	90.75	A	88.54	A				

14		Provinsi Banten Wilayah Lebak dan Tangerang	Seksi Pengawasan dan Pengendalian SD hutan wilayah Lebak dan Tangerang	93.04	A	86.46	B	82.16	B	77.50	B
15		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	93.50	A	80.21	B				
16			Seksi Rehabiltasi Lahan dan pemberdayaan Pandeglang, Serang dan Cilegon	94.51	A	88.27	B				
17	UPTD	UPTD Laboratorium Lingkungan	Seksi Teknis	91.97	A	80.03	B				
18			Seksi Mutu	96.25	A	81.94	B	83.94	B	75.90	C
19		UPTD Pengelolaan Taman Hutan Raya Banten	Seksi Perlindungan dan Rehabilitasi Tahura	96.25	A	84.72	B				
20			Seksi Pengembangan dan Pemanfaatan Tahura	92.50	A	82.84	B	84.29	B	81.70	B
21		UPTD Sertifikasi dan Perbenihan Tanaman Hutan	Seksi Perbenihan	94.88	A	79.54	B	81.86	B	77.70	B
22			Seksi Sertifikasi	90.75	A	91.67	A				
IKM DLHK Provinsi Banten				**93.42**	**A**	**83.58**	**B**	**82.66**		**77.5**	**B**
				3.73		**3.34**		**3.31**		**3.10**	

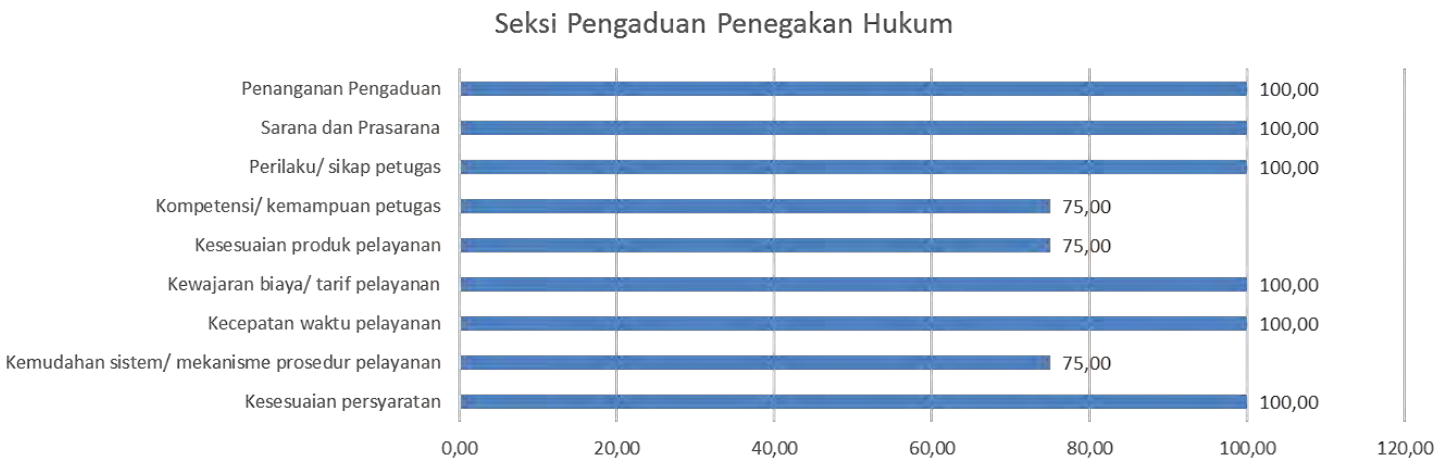
Sumber : Pengolahan Data 2020

4.4 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Per Seksi Pelayanan

4.4.1 IKM Seksi Penegakan Hukum

Berdasarkan data hasil Survey Kepuasan Masyarakat DLHK Provinsi Banten tahun 2020 terhadap seksi pengaduan penegakan hukum, diperoleh hasil 90,75 atau 3,63 seperti terliohat dalam graifk 4.2 sebagai berikut:

Grafik 4.2



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

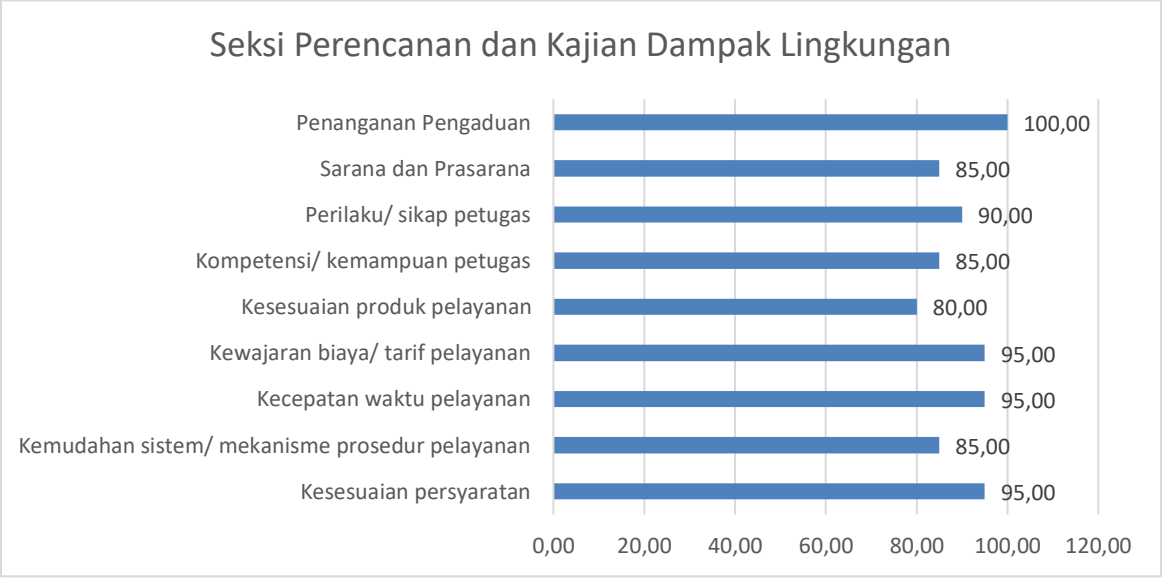
Layanan penanganan pengaduan, sarana dan prasarana, perilaku/sikap petugas, kewajaran biaya/tarif layanan, kecepatan waktu pelayanan serta kesesuaian persyaratan memperoleh penilaian yang sama dari responden. Responden menilainya sangat baik dengan masing-masing skor 100. Sementara itu untuk kompetensi/kemampuan petugas, kesesuaian produk pelayanan serta kemudahan system/kemanisme prosedur pelayanan juga

mendapatkan skor penilaian yang sama besar. Masing-masing dari unsur tersebut memproleh skor 75 point.

4.4.2 IKM Seksi perencanaan dan kajian dampak lingkungan

Berdasarkan data hasil Survey Kepuasan Masyarakat DLHK Provinsi Banten tahun 2020 terhadap seksi perencanaan dan kajian dampak lingkungan, mendapat nilai IKM sebesar 89,10 atau 3,56 dengan data yang diiperoleh hasil sebagai berikut:

Grafik 4.3



A (Sangat Baik) : 88,31 – 100,00

B (Baik) : 76,61 – 88,30 **Nilai IKM = 89.10**

C (Kurang Baik) : 65,00 – 76,60

D (Tidak Baik) : 25,00 – 64,99

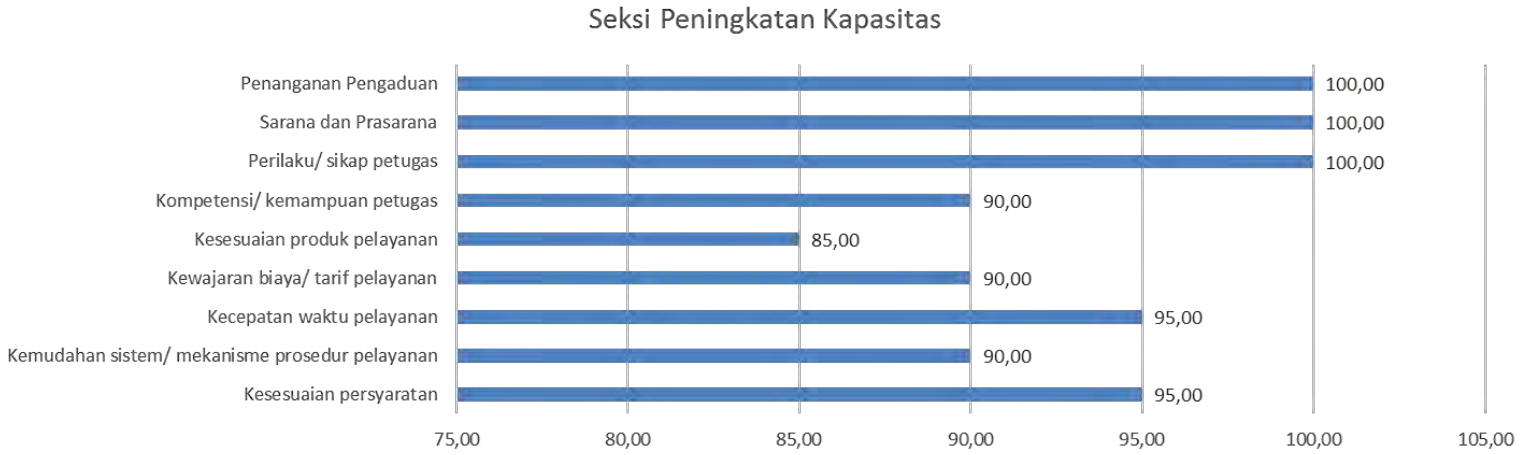
Berdasarkan hasil survei tersebut diperoleh hasil yang cukup beragam dengan layanan penanganan pengaduan mendapatkan penilaian yang sangat baik dengan skor tertinggi sebesar 100 point. Sedangkan kesesuaian produk layanan mendapatkan skor terendah dengan 80 point.

4.4.3 IKM Seksi Peningkatan Kapasitas

Berdasarkan data hasil Survey Kepuasan Masyarakat DLHK Provinsi Banten tahun 2020 terhadap seksi peningkatan kapasitas mendapat nilai IKM sebesar 92,95 atau 3,7

2 dengan data yang didapat hasil sebagai berikut

Grafik 4.4



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

Nilai IKM = 92.95

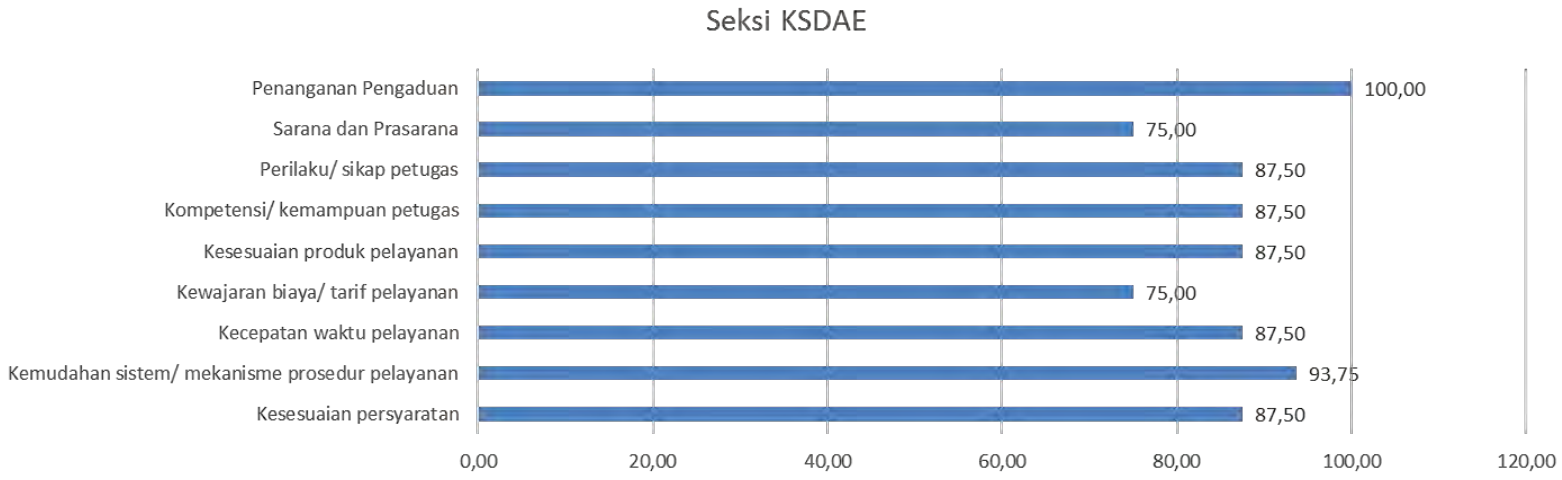
Kemudian terkait dengan survei terhadap seksi peningkatan kapasitas berkaitan penanganagan pengaduan, sarana dan prasarana, serta perilaku/sikap petugas memperoleh hasil yang sama yakni dengan skor 100, ketiganya dinilai sangat baik. Sedangkan untuk kecepatan waktu pelayanan dan kesesuaian persyaratan memperoleh hasil yang sama yakni 95 point. Sementara itu, berkaitan dengan kesesuaian produk pelayanan mendapakan penilaian yang paling rendah dengan skor 85 point.

4.4.4 IKM Seksi Konservasi SDA dan Ekosistem

Berdasarkan data hasil Survey Kepuasan Masyarakat DLHK Provinsi Banten tahun 2020 terhadap seksi Konservasi SDA dan Ekosistem (KSDAE) mendapat nilai IKM sebesar 85,94 atau 3,44 dengan kategori mutu pelayanan adalah baik. Unsur yang mendapatkan nilai tertinggi adalah Penanganan pengaduan memperoleh hasil paling tinggi dengan skor 100. Kemudian satu tingkat dibahwanya, kemudahan system/mekanisme prosedur pelayanan mendapatkan nilai sebesar 93,75. Sementara itu dalam survei teresbut pun diperoleh hasil lain berupa, kewajaran biaya/tariff pelayanan mendapatkan

penilaian terendah dengan nilai 75 point atau dengan kata lain kurang baik (Data dapat diliat di grafik 4.5)

Grafik 4.5



A (Sangat Baik) : 88,31 – 100,00

B (Baik) : 76,61 – 88,30

C (Kurang Baik) : 65,00 – 76,60

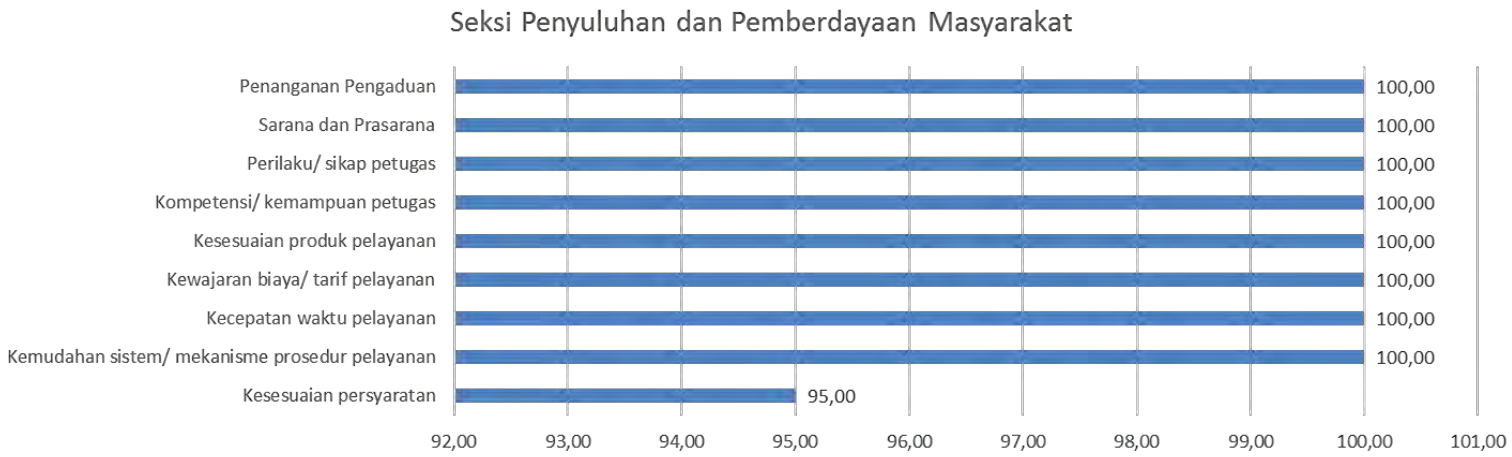
D (Tidak Baik) : 25,00 – 64,99

Nilai IKM = 85.94

4.4.5 IKM Seksi Penyuluhan dan Pemberdayaan Masyarakat

Berdasarkan data hasil Survey Kepuasan Masyarakat DLHK Provinsi Banten tahun 2020 terhadap seksi Penyuluhan dan Pemberdayaan Masyarakat dengan nilai IKM sebesar 98,45 atau 3, 94 . Ada perolehan hasil yang cukup menarik, dimana hasil dari survei tersebut mendapatkan penilaian yang sama jumah skornya yakni sebesar 100 point.

Grafik 4.6



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

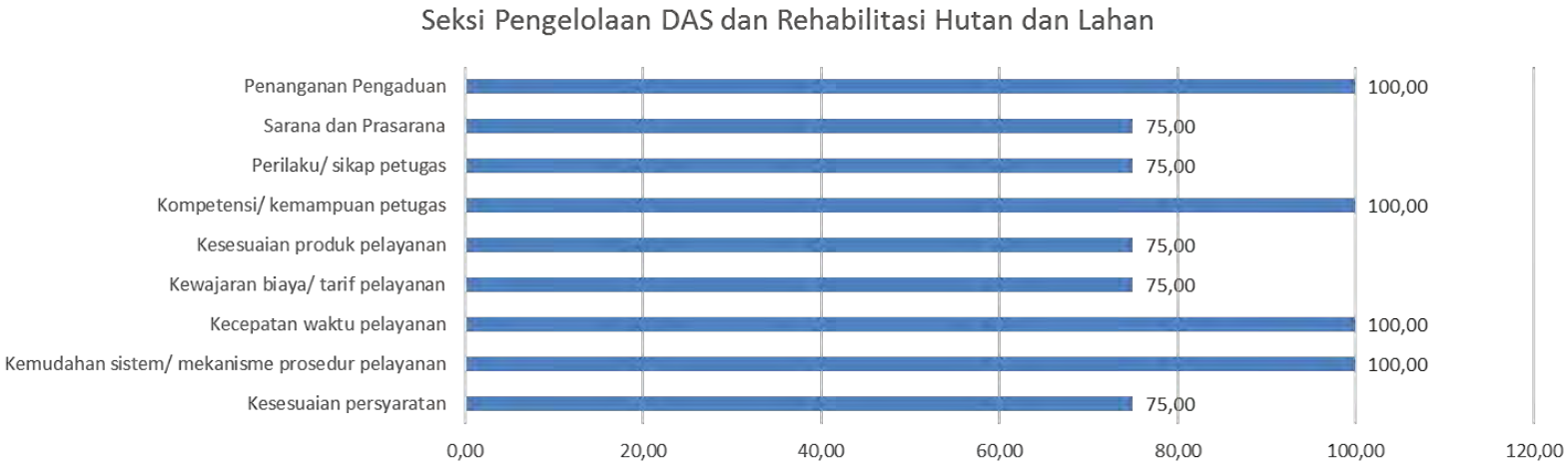
Nilai IKM = 98.45

Dari hasil tersebut hanya kesesuaian persyaratan yang mendapatkan nilai dibawah seratus yakni 95 point sekaligus sebagai penilaian terendah. Hal ini dapat disimpulkan bahwa masyarakat merasa puas atas layanan serta kinerja dari seksi penyuluhan dan pemberdayaan masyarakat.

4.4.6 IKM Seksi Pengelolaan DAS dan Rehabilitasi Hutan dan Lahan Masyarakat

Berdasarkan data hasil Survey Kepuasan Masyarakat DLHK Provinsi Banten tahun 2020 terhadap seksi pengelolaan DAS dan rehabilitasi hutan dan lahan masyarakat mendapatkan nilai IKM sebesar 85,25 atau 3,44 dengan kategori mutu pelayanan baik. Penilaian sangat baik terhadap empat unsur penilaian diantaranya terhadap penanganan pengaduan, kompetensi/kemampuan petugas, kecepatan waktu pelayanan serta kemudahan system/mekanisme prosedur pelayanan dengan skor penilaian 100 point.

Grafik 4.7



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

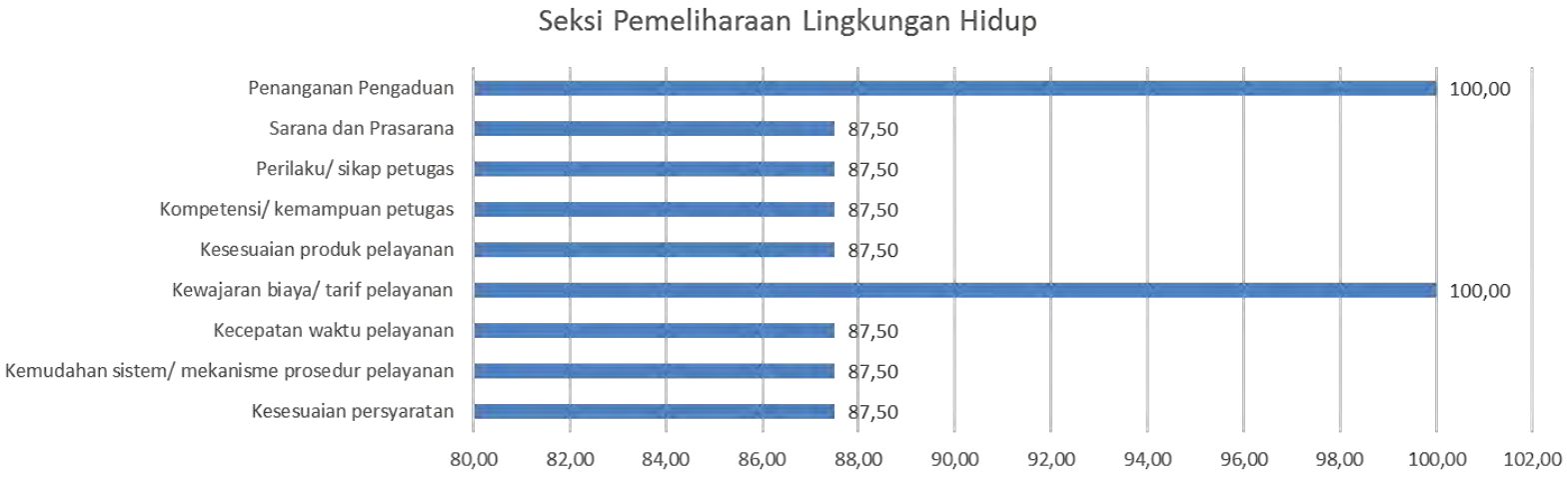
Nilai IKM = 85.25

Sedangkan penilaian terhadap unsur lainnya seperti sarana dan prasaran, perilaku/sikap petugas, kesesuaian produk layanan, kewajaran biaya/tarif pelayanan serta kesesuaian persyaratan, masing-masing dari unsur tersebut mendapatkan skor sebesar 75 point atau dengan kata lain masyarakat menilainya kurang baik terhadap unsur penilaiannya tersebut.

4.4.7 IKM Seksi Pemeliharaan Lingkungan Hidup

Berdasarkan data hasil Survey Kepuasan Masyarakat DLHK Provinsi Banten tahun 2020 terhadap seksi pemeliharan lingkungan hidup diperoleh hasil 89,38 atau 3,58 degan kategori mutu pelayanan adalah sangat baik. Seperti terlihat dalam garik 4.8

Grafik 4.8



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

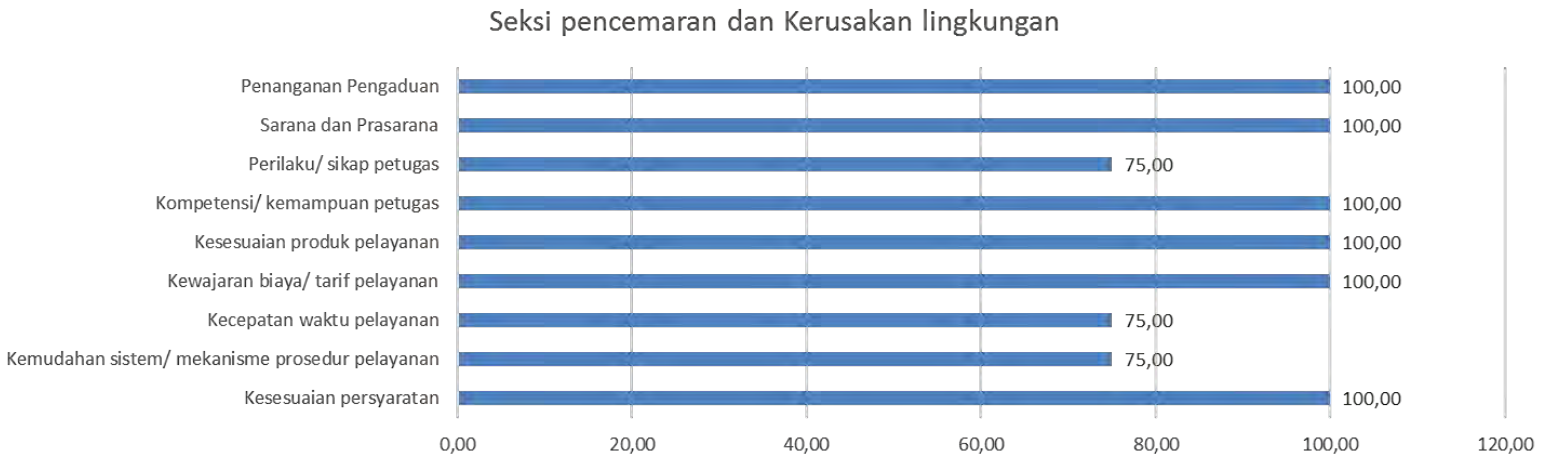
Nilai IKM = 89.38

Seksi pemeliharaan lingkungan hidup berdasarkan hasil survei IKM (indeks kepuasan masyarakat) memperoleh nilai sebesar 89,38 point. Sedangkan untuk unsur penilaian di seksi pemeliharaan lingkungan hidup, penanganan pengaduan dan kewajaran biaya/tariff pelayanan, keduanya memperoleh penilaian sangat baik dari masyarakat dengan skor tertinggi yakni 100 point. Sedangkan untuk unsur penilaian lainnya, memperoleh hasil yang sama dari masyarakat dengan skor 87,50 point.

4.4.8 IKM Seksi Pencemaran dan Kerusakan Lingkungan

Berdasarkan data hasil Survey Kepuasan Masyarakat DLHK Provinsi Banten tahun 2020 terhadap seksi pencemaran dan kerusakan lingkungan, diperoleh hasil nilai IKM terhadap seksi tersebut sebesar 90,75 point atau 3,63. Sedangkan untuk penilaian terhadap layanan dan kinerja di seksi tersebut diperoleh hasil bahwa perilaku/sikap petugas, kecepatan waktu pelayanan dan kemudahan system/mekanisme prosedur pelayanan dinilai kurang baik, lantaran nilai yang diperoleh sebesar 75,00 point.

Grafik 4.9



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

Nilai IKM = 90.75

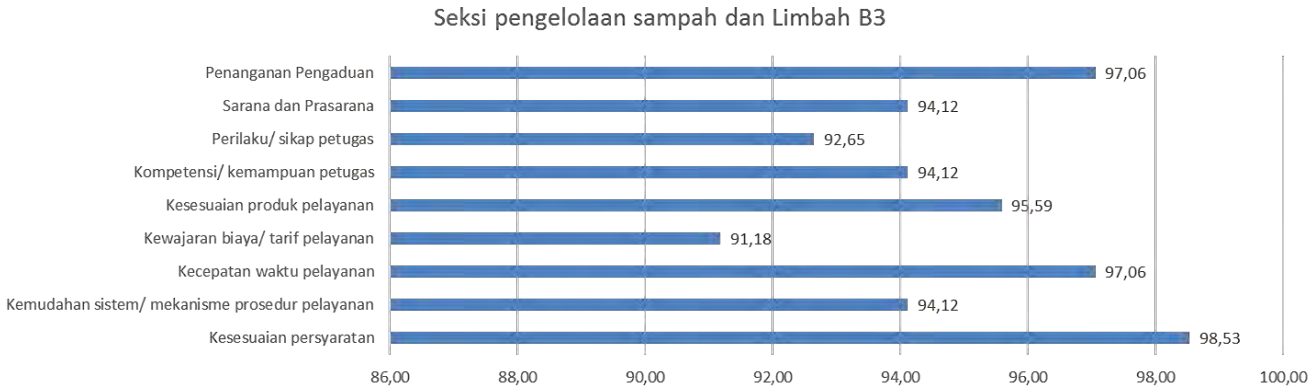
Sedangkan untuk unsur penilaian lainnya memperoleh penilaian sangat baik dari responden berkaitan dengan layanan dan kinerja di seksi pencemaran dan kerusakan lingkungan, dengan skor penilaian sebesar 100 point.

4.4.9 IKM Seksi Pengelolaan Sampah dan Limbah B3

Berdasarkan data hasil Survey Kepuasan Masyarakat DLHK Provinsi Banten tahun 2020 terhadap seksi pengelolaan sampah dan limbah B3, hasil yang diperoleh cukup beragam bila dibandingkan dengan hasil-hasil yang diperoleh

sebelumnya. Berdasarkan hasil survei terhadap seksi tersebut, penilaian atas kesesuaian persyaratan memperoleh penilaian sangat baik dari responden dengan skor penilaian 93,99 point atau 3,78.

Grafik 4.10



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

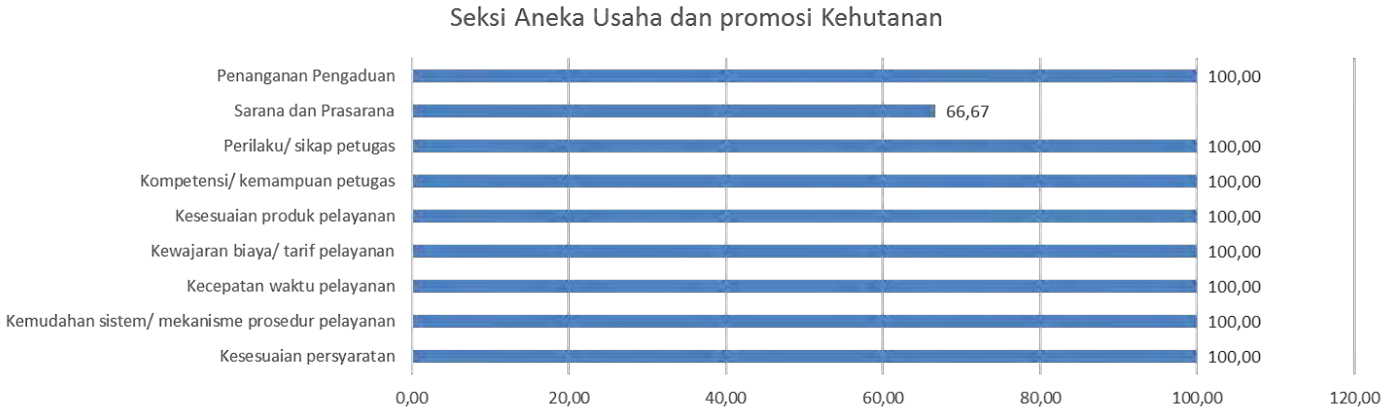
Nilai IKM = 93,99

Sedangkan penilaian terendah diberikan kepada kewajaran biaya/tarif pelayanan dengan skor penilaian sebesar 91,18 point. Namun secara keseluruhan penilaian yang diberikan oleh responden atas kinerja dan layanan di seksi pengelolaan sampah dan limbah B3 sangat baik dengan rata-rata penilaian 95 point. Sementara untuk nilai IKM terhadap seksi tersebut sebesar 93,99 point atau 3,76 atau dengan kata lain sangat baik.

4.4.10 IKM Seksi Aneka Usaha dan Promosi Kehutanan

Berdasarkan data hasil Survey Kepuasan Masyarakat DLHK Provinsi Banten tahun 2020 terhadap Seksi Aneka Usaha dan Promosi Kehutanan mendapat nilai IKM sebesar 95,33 atau 3,81menunjukkan bahwa semua unsur penilaian memperoleh penilaian sangat memuaskan dengan skor penilaian yang maksimal yakni 100 point. Seperti misalnya pada kompetensi/kemampuan petugas, responden menilai kinerja petugas pada seksi tersebut sangat bagus dan mendapatkan skor penilaian sebesar 100 point.

Grafik 4.11



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

Nilai IKM = 95,33

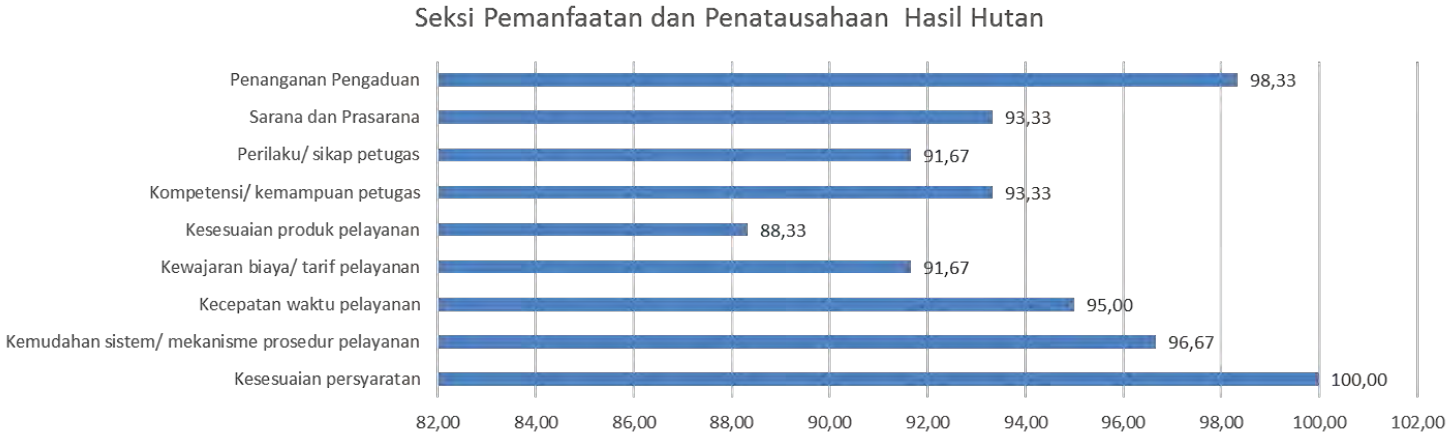
Sementara untuk sarana dan prasarana mendapatkan penilaian dari responden kurang baik. Hal itu terbukti dengan skor penilaian yang diberikan

oleh responden sebesar 66,67 point. Dari hasil penilaian terhadap sarana/prasarana tersebut dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana yang ada selama ini belum sepenuhnya memadai sehingg perlu adanya penanganan atas hal tersebut agar dapat menunjang pelayanan dan kinerja secara optimal. Namun untuk nilai IKM sendiri terhadap seksi Aneka Usaha dan Promosi Kehutanan masyarakat sejauh ini menilainya sangat baik, hal ini tergambarkan dari nilai yang diperoleh yakni sebesar 95.33 point atau 3,81.

4.4.11 IKM Seksi Pemanfaatan dan Penatausahaan Hasil Hutan

Berdasarkan data hasil Survey Kepuasan Masyarakat DLHK Provinsi Banten tahun 2020 terhadap seksi Pemanfaatan dan Penatausahaan Hasil Hutan mendapatkan IKM sebesar 93,32 atau 3,73 dengan kategori mutu pelayanan sangat baik. Menunjukkan bahwa penilaian tertinggi berada pada kesesuaian persyaratan dengan nilai skor 100 point. Sedangkan hasil ini berbalik dengan hasil kesesuaian produk pelayanan yang hanya memperoleh nilai skor sebesar 88,33 point atau dengan kata lain responden meniali baik.

Grafik 4.12



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

Nilai IKM = 93,32

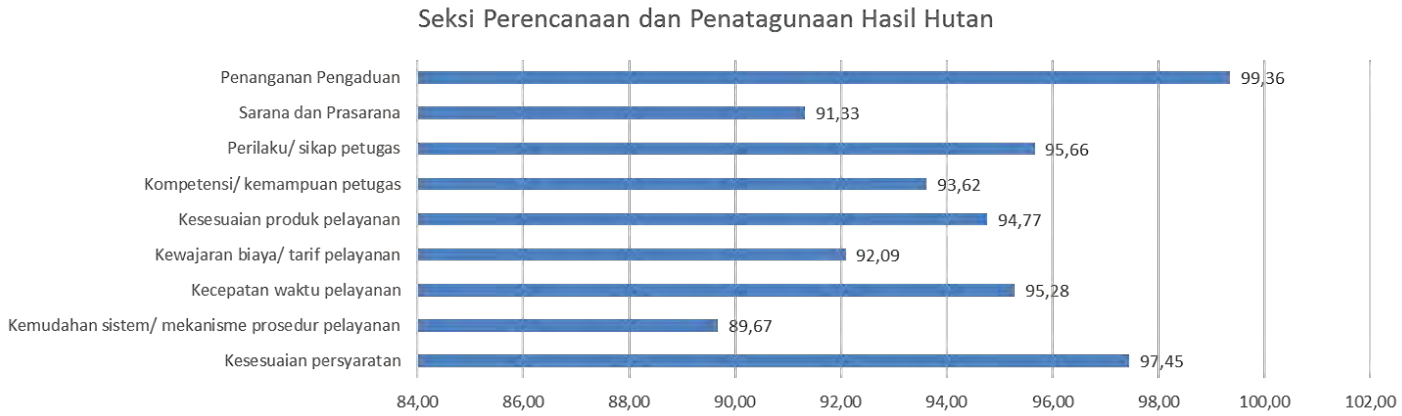
Namun hasil yang diperoleh tersebut menempatkan kesesuaian produk layanan berada posisi terendah. Kemudian dari hasil penilaian tersebut pun juga menunjukan kewajaran biaya/tarif layanan dan perilaku/sikap petugas memperoleh hasil yang sama yakni sebesar 91,67 point , dengan kata lain responden menilainya sangat baik atas kinerja dan pelayanan tersebut.

Selain itu berkaitan dengan penanganan pengaduan, responden memberikan penilaian sangat baik dengan skor nilai sebesar 98,33 point. Sedangkan untuk nilai IKM sendiri untuk seksi Pemanfaatan Hutan dan Penatausahaan Hasil Hutan sebesar 93,32 point atau 3.73.

4.4.12 IKM Seksi Perencanaan dan Penatagunaan hasil Hutan

Berdasarkan data hasil Survey Kepuasan Masyarakat DLHK Provinsi Banten tahun 2020 terhadap seksi Perencanaan dan Penatagunaan Hasil Hutan, mendapat nilai IKM sebesar 94,02 atau 3,76. penilaian tertinggi ada pada penanganan pengaduan dengan nilai skor 99,36 point. Sedangkan untuk penilaian terendah ada pada kemudahan system/mekanisme prosedur pelayanan dengan skor nilai sebesar 89,67 point.

Grafik 4.13



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

Nilai IKM = 94,02

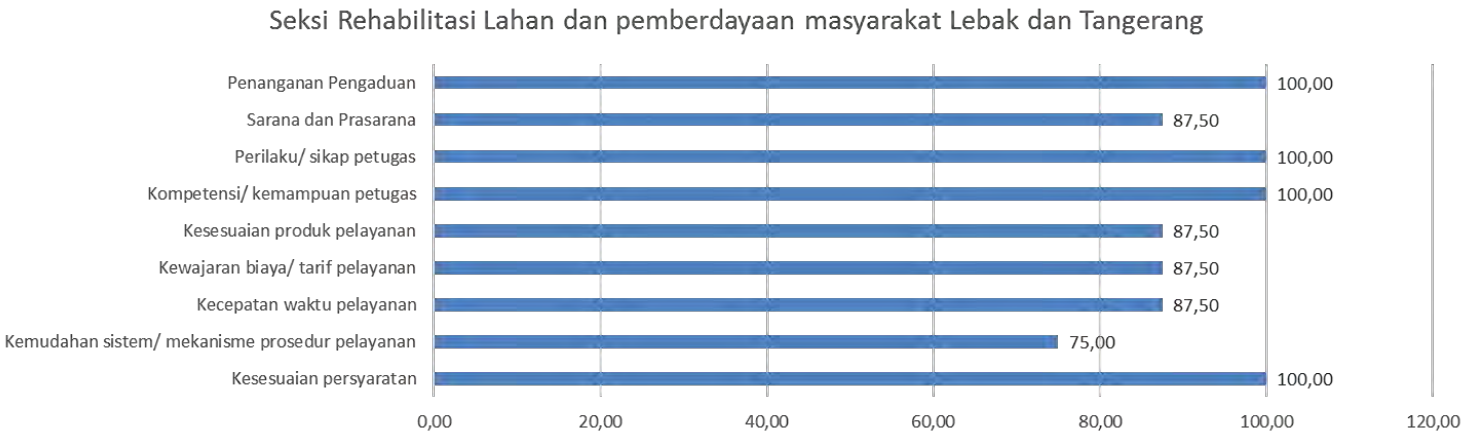
Namun secara umum penilaian yang diberikan oleh responden terhadap seksi Perencanaan dan Penatagunaan Hasil Hutan berkaitan dengan layanan dan kinerja sangat baik dengan rata-rata nilai skor 94,3 point .

4.4.13 IKM Seksi Rehabilitasi dan Pemberdayaan Masyarakat Lebak dan Tangerang

Berdasarkan data hasil Survey Kepuasan Masyarakat DLHK Provinsi Banten tahun 2020 terhadap seksi Rehabilitasi Lahan dan Pemberdayaan Masyarakat

Lebak dan Tangerang yang ditunjukan, bahwa penilaian terendah berada di soal kemudahan system/mekanisme prosedur pelayanan dengan nilai skor 75 point atau dengan kata lain responden menilai bahwa mekanisme prosedur pelayanan/kemudahan system dalam rehabilitasi dan pembedayaan masyarakat Lebak dan Tangerang kurang baik. Hal ini tentu perlu menjadi perhatian utama agar segera dibenahi supaya terdapat perbaikan layanan di dalam seksi tersebut.

Grafik 4.14



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

Nilai IKM = 90,75

Sedangkan untuk penilaian terhadap layanan penanganan pengaduan, perilaku/sikap petugas, kompetensi/kemampuan petugas serta kesesuaian persyaratan responden menilainya sangat baik dengan masing-masing nilai

skor yang diberikan sebesar 100 point. Hal ini menandakan bahwa pelayanan yang ada selama ini sudah sesuai dengan apa yang semestinya dilakukan.

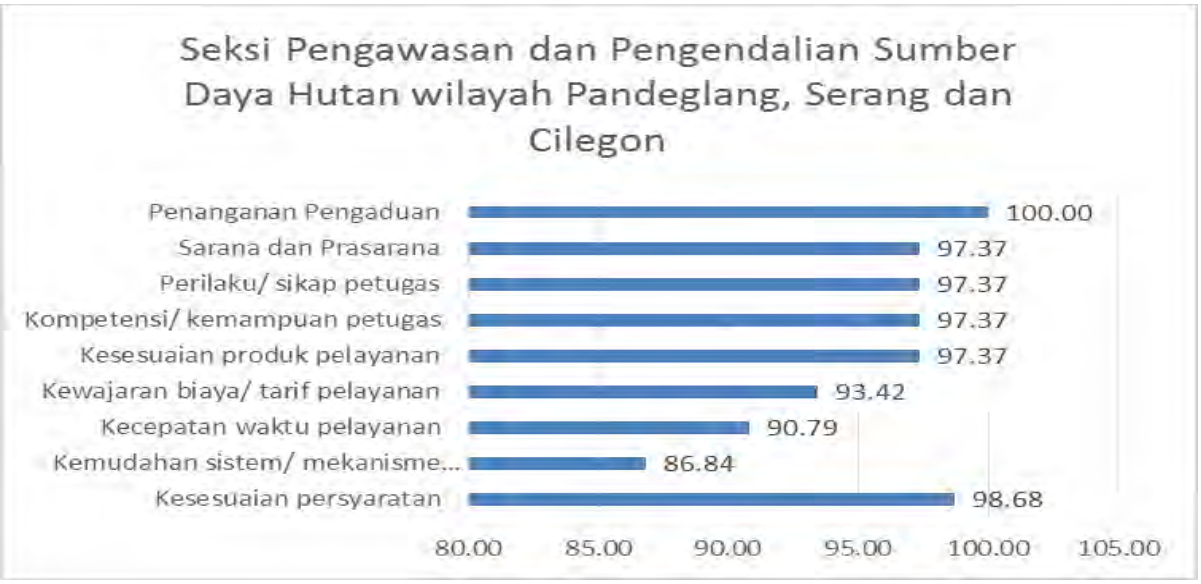
Namun berbeda hal nya dengan sarana dan prasarana, kesesuaian produk layanan, kewajaran biaya/tarif pelayanan, dan kecepatan waktu pelayanan, penilaian yang diberikan oleh responden masih terbilang baik. Hal ini dapat dibuktikan dengan perolehan nilai skor dari masing-masing unsur penilaian sebesar 87,5 point. Namun untuk penilaian terhadap IKM terhadap seksi Rehabilitasi Lahan dan Pemberdayaan Masyarakat Lebak dan Tangerang sendiri terbilang sangat baik dengan perolehan nilai skor 90,75 point atau 3,60.

4.4.14 IKM Seksi Pengawasan dan Pengendalian Sumber Daya Hutan di Wilayah Pandeglang, Serang dan Cilegon

Berdasarkan data hasil Survey Kepuasan Masyarakat DLHK Provinsi Banten tahun 2020 terhadap seksi pengawasan dan pengendalian sumber daya hutan di wilayah Pandeglang, Serang dan Cilegon mendapatkan nilai IKM sebesar 93,50 atau 3,60 dengan mutu pelayanan kategori sangat baik. Kemudahan system/mekanisme prosedur pelayanan dan sarana prasarana memperoleh hasil penilaian yang serupa yakni kategori baik dengan masing-masing nilai skor sebesar 87,5 point. Berbeda dengan hasil penilaian yang diperoleh daerah Lebak dan Tangerang dengan nilai kemudahan system/mekanisme prosedur pelayanan sebesar 75 point dengan kategori kurang baik.

Sementara itu, untuk penilaian terhadap penanganan pengaduan, perilaku/sikap petugas dan kesesuaian produk layanan memperoleh hasil yang maksimal yakni kategori sangat baik dengan nilai skor 100 point.

Grafik 4.15



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

Nilai IKM = 93,50

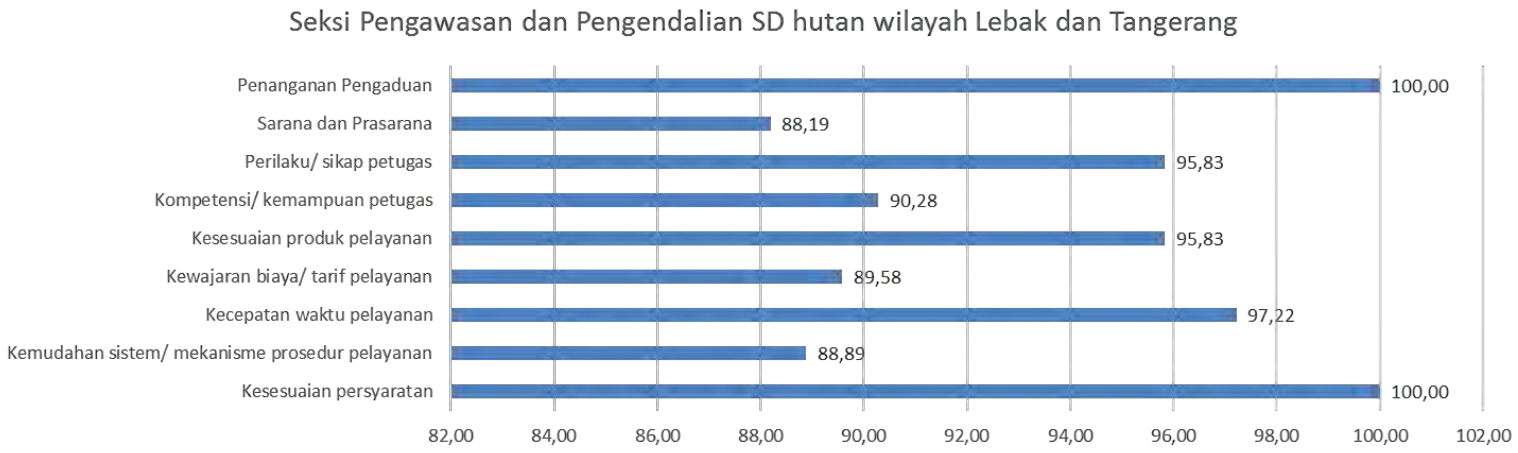
Sementara untuk penilaian terhadap kompetensi/kemampuan petugas, kewajaran biaya/tarif pelayanan, kecepatan waktu pelayanan, serta kesesuaian persyaratan memperoleh hasil yang sama dengan kategori penilaian sangat baik dan nilai skor 93,75 point. Dengan hasil ini dapat disimpulkan bahwa kualitas mutu pelayanan yang diberikan sangat baik. Selain itu pun nilai IKM terhadap seksi tersebut diperoleh hasil yang sangat baik dengan skor 93,50 point 3,78.

4.4.15 IKM Seksi Pengawasan dan Pengendalian Sumber Daya Hutan Wilayah Lebak dan Tangerang

Berdasarkan data hasil Survey Kepuasan Masyarakat DLHK Provinsi Banten tahun 2020 terhadap seksi pengawasan dan pengendalian sumber daya hutan wilayah Lebak dan Tangerang, diperoleh hasil bahwa dari data penilaian yang tersaji perihal sarana dan prasaran menempati posisi terendah dengan kategori baik dan nilai skor sebesar 88,19 point. Sedangkan untuk posisi penilaian tertinggi berada pada penilaian penanganan pengaduan dan kesesuaian persyaratan dengan masing-masing dari keduanya masuk dalam kategori sangat baik dengan nilai skor sebesar 100 point.

Hal ini membuktikan bahwa responden merasa puas atas layanan penangangan pengaduan terkait pengawasan dan pengendalian sumber daya hutan di wilayah Lebak dan Tangerang berdasarkan hasil yang diperoleh tersebut. Dan untuk penilaian terhadap nilai IKM sendiri pun cukup terbilang tinggi dengan nilai skor 93,04 point atau 3,72 dengan kata lain masuk kedalam kategori sangat baik.

Grafik 4.16



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

Nilai IKM = 93,04

Hasil penilaian yang didapat oleh seksi pengawasan dan pengendalian sumber daya hutan di wilayah Lebak dan Tangerang berbeda dengan apa yang diperoleh seksi pengawasan dan pengendalian sumber daya hutan wilayah Pandeglang, Serang dan Cilegon.

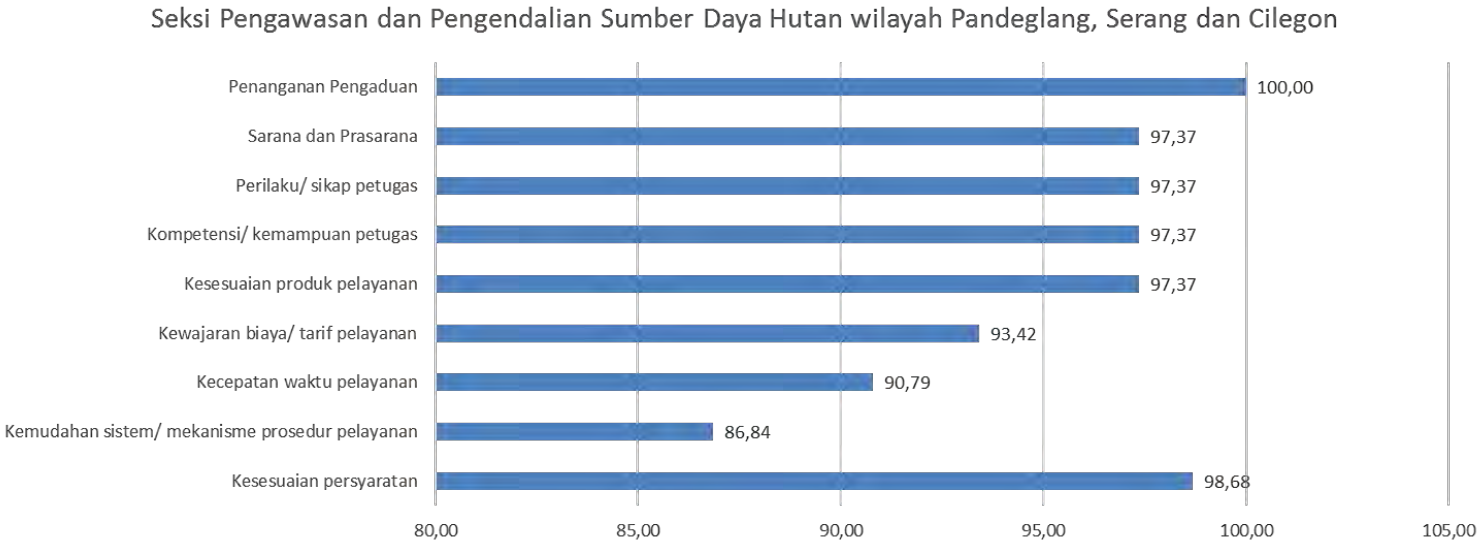
4.4.16 IKM Seksi Pengawasan dan Pengendalian Sumber Daya Hutan Wilayah Pandeglang, Serang dan Cilegon

Berdasarkan data hasil Survey Kepuasan Masyarakat DLHK Provinsi Banten tahun 2020 terhadap seksi pengawasan dan pengendalian sumber daya hutan wilayah Pandeglang, Serang dan Cilegon diperohal hasil yang berbeda dengan yang di Lebak dan Tangerang. Dari hasil survei tersebut menunjukan bahwa perihal kemudahan system/mekanisme prosedur pelayanan berada di posisi paling rendah dengan nilai skor 86,84 point. Hasil ini tidak jauh berbeda dengan hasil yang diperoleh seksi pengawasan dan pengendalian sumber daya hutan wilayah Lebak dan Tangerang dengan nilai skor 88,89 point.

Selain itu sama hal nya dengan hasil yang didapat oleh seksi pengawasan dan pengendalaian di wilayah Lebak dan Tangerang, untuk pelayanan

penanganan pengaduan memperoleh hasil yang sangat baik dengan nilai skor 100 point.

Grafik 4.17



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

Nilai IKM = 94,51

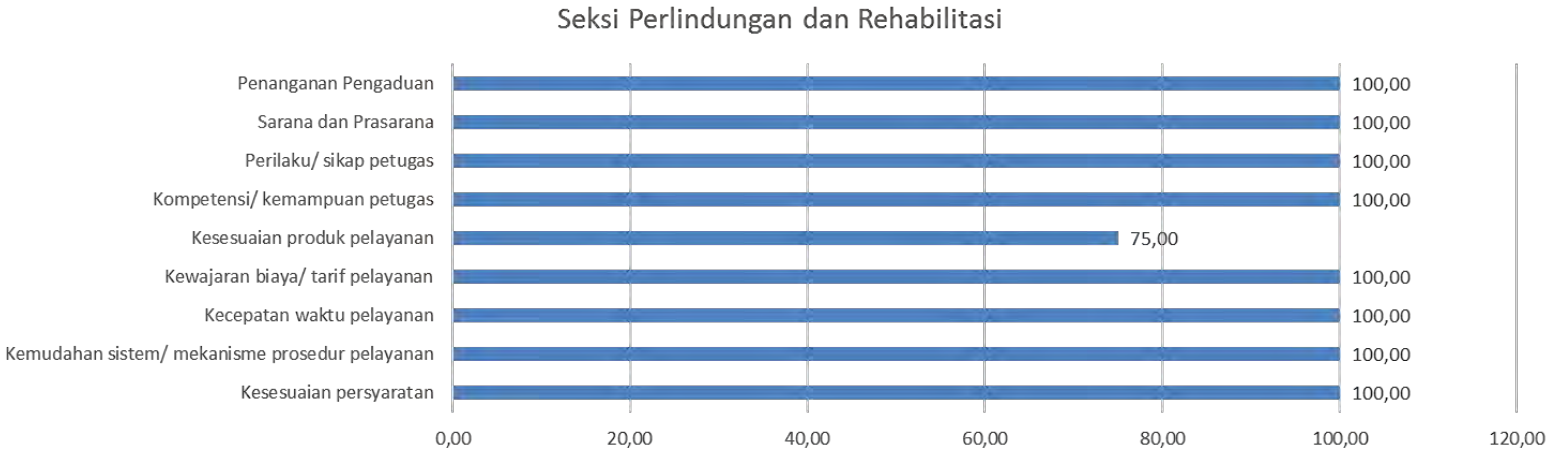
Sedangkan untuk penilaian terhadap sarana dan prasarana, perilaku/sikap petugas, kompetensi/kemampuan petugas serta kesesuaian produk pelayanan memperoleh hasil yang sama yakni sebesar 97,37 point dengan kategori sangat baik. Sementara untuk nilai IKM nya sendiri terbilang sangat baik dengan nilai skor sebesar 94,51 point atau 3,78.

4.4.17 IKM Seksi Perlindungan dan Rehabilitasi Tahura

Berdasarkan data hasil Survey Kepuasan Masyarakat DLHK Provinsi Banten tahun 2020 terhadap seksi perlindungan dan rehabilitasi sendiri diperoleh hasil nilai kesesuaian produk layanan merupakan yang terendah dan masuk ke dalam kategori kurang baik dengan nilai skor sebesar 75 point. Sementara untuk penilaian yang lainnya memperoleh hasil yang sama tingginya yakni sebesar 100 point dan masuk ke dalam kategori sangat baik.

Dan untuk penialaian terhadap indeks kepuasan masyarakat sendiri memperoleh hasil yang cukup memuaskan dengan penialaian yang sangat baik dari responden dan dengan nilai skor yang terbilang tinggi yakni sebesar 96,25 point atau 3,85. (hasil dapat dilihat pada grafik 4.18 berikut).

Grafik 4.18



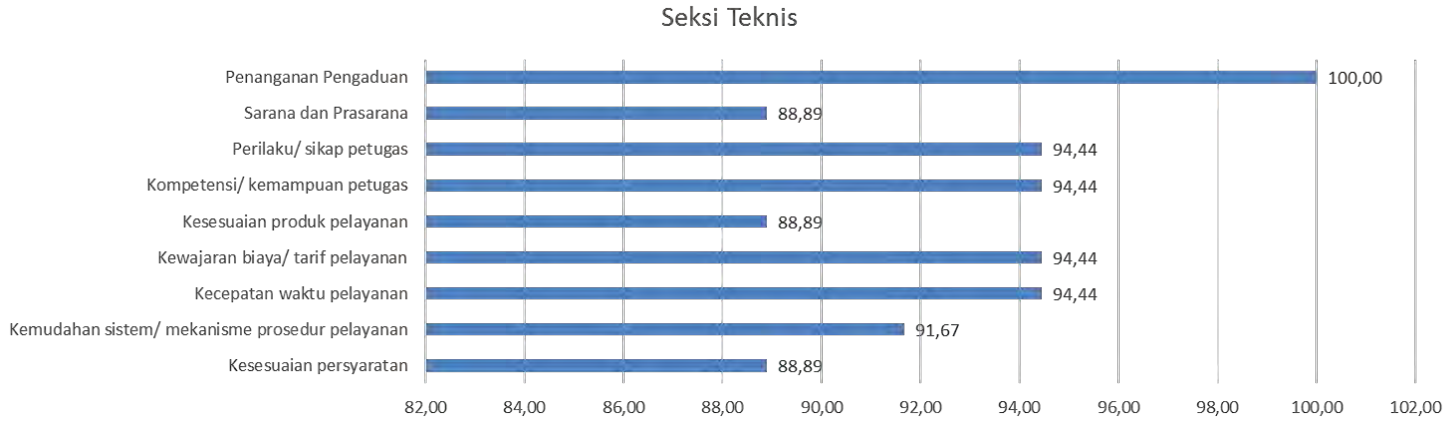
A (Sangat Baik) : 88,31 – 100,00
B (Baik) : 76,61 – 88,30
C (Kurang Baik) : 65,00 – 76,60
D (Tidak Baik) : 25,00 – 64,99

Nilai IKM = 96,25

4.4.18 IKM Seksi Teknis

Berdasarkan data hasil Survey Kepuasan Masyarakat DLHK Provinsi Banten tahun 2020 terhadap seksi teknis, hasil penilaian yang diperoleh cukup beragam. penilaian tertinggi ada pada persoalan penanganan pengaduan, dengan penialaian sangat baik dan nilai skor tertinggi sebesar 100 point. Sementara untuk penilaian yang paling rendah ada pada persoalan kesesuaian persyaratan dengan nilai skor 88,89 point.

Grafik 4.19



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

Nilai IKM = 91,97

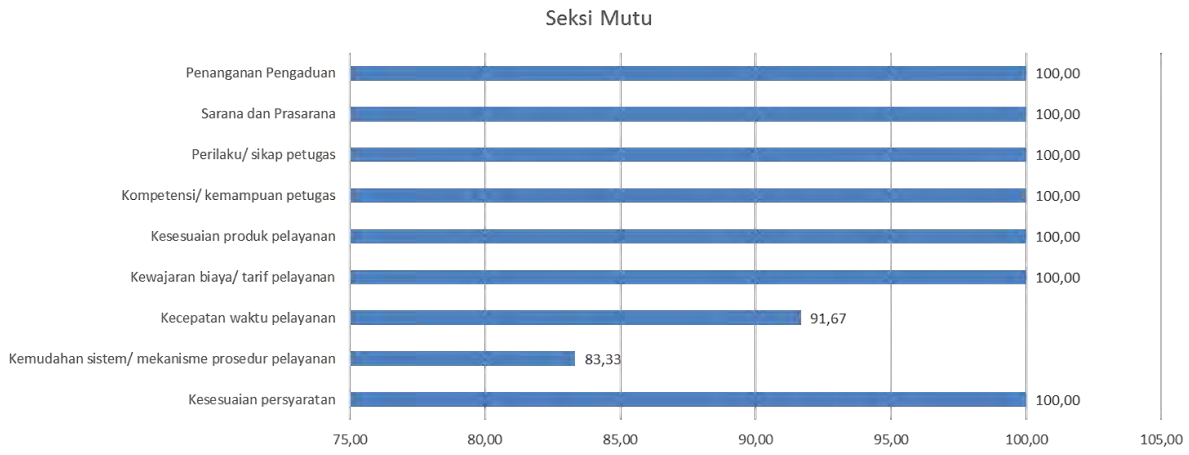
Selain persoalan kesesuaian persyaratan, kesesuaian produk layanan serta sarana dan prasarana pun juga turut memperoleh hasil yang sama, yakni nilai

skor 88,89 point. Namun dilihat keseluruhan data yang disajikan, semuanya masuk dalam kategori sangat baik dengan nilai rata-rata skor sebesar 82,4 point. Sedangkan untuk penialaian IKM sendiri, memperoleh yang sama baiknya yakni dengan skor 91,97 point atau 3,68.

4.4.19 IKM Seksi Mutu

Berdasarkan data hasil Survey Kepuasan Masyarakat DLHK Provinsi Banten tahun 2020 terhadap seksi mutu diperoleh hasil nilai terendah ada pada kemudahan system/mekanisme prosedur pelayanan. Responden menilainya baik dengan nilai skor 83,33 point. Sedangkan tujuh unsur penilaiannya lainnya dalam survei ini menunjukkan hasil yang sebaliknya, dari ketujuh unsur penilaian tersebut diperoleh hasil dengan kategori sangat baik dengan nilai skor 100 point. Ketujuh unsur penilaian dengan kategori sangat baik tersebut diantaranya adalah penanganan pengaduan, sarana dan prasarana, perilaku/sikap petugas, kompetensi/kemampuan petugas, kesesuaian produk pelayanan, kewajaran waktu pelayanan dan kesesuaian persyaratan. Sementara untuk kecepatan waktu pelayanan, responden menilainya sangat baik dengan nilai skor 91,67 point atau 3,85.

Grafik 4.20



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

Nilai IKM = 96,25

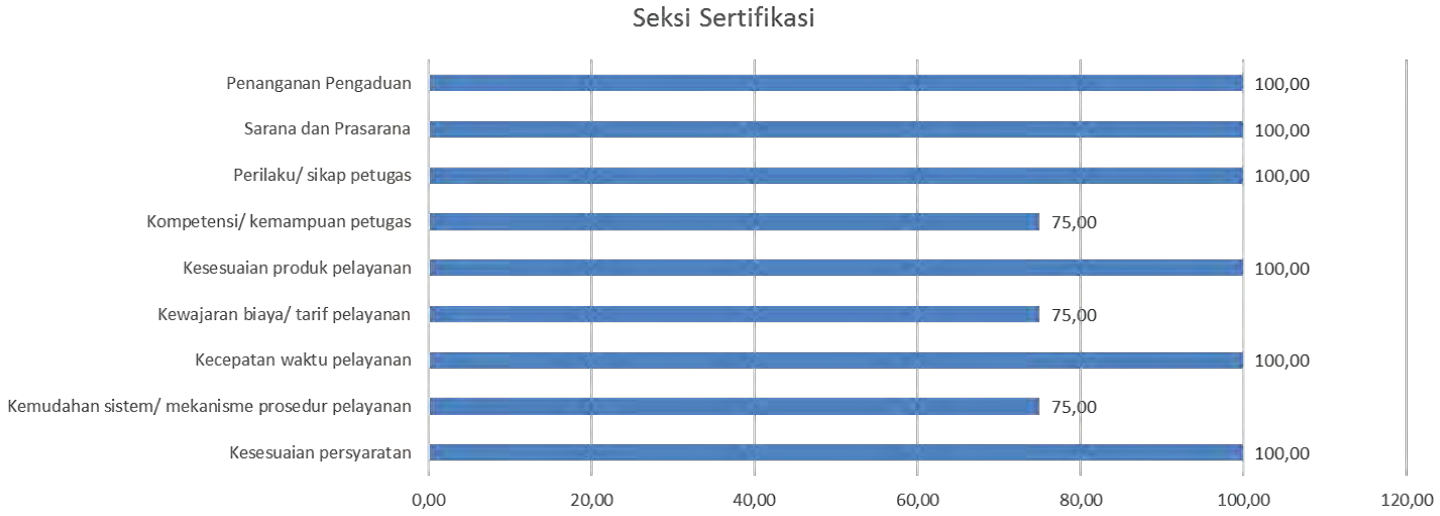
4.4.20 IKM Seksi Sertifikasi

Berdasarkan data hasil Survey Kepuasan Masyarakat DLHK Provinsi Banten tahun 2020 terhadap seksi sertifikasi, diperoleh hasil yang cenderung seragam. Perihal kompetensi/kemampuan petugas, kewajaran biaya/tarif pelayanan dan kemudahan system/mekanisme prosedur pelayanan memperoleh hasil yang sama dari responden. Penilaian yang diberikan dari ketiga unsur penilaian tersebut kurang baik dengan skor 75 point.

Sedangkan untuk enam unsur penilaian lainnya seperti salah satunya kompetensi/kemampuan petugas memperoleh hasil penilaian sangat baik dengan nilai skor 100 point. Lalu untuk penilaian terhadap IKM (indeks kepuasan

masyarakat) sendiri mendapatkan hasil penilaian sangat baik dengan nilai skor 90,75 point atau 3,63 (Lihat data berikut pada grafik 4.21)

Grafik 4.21



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

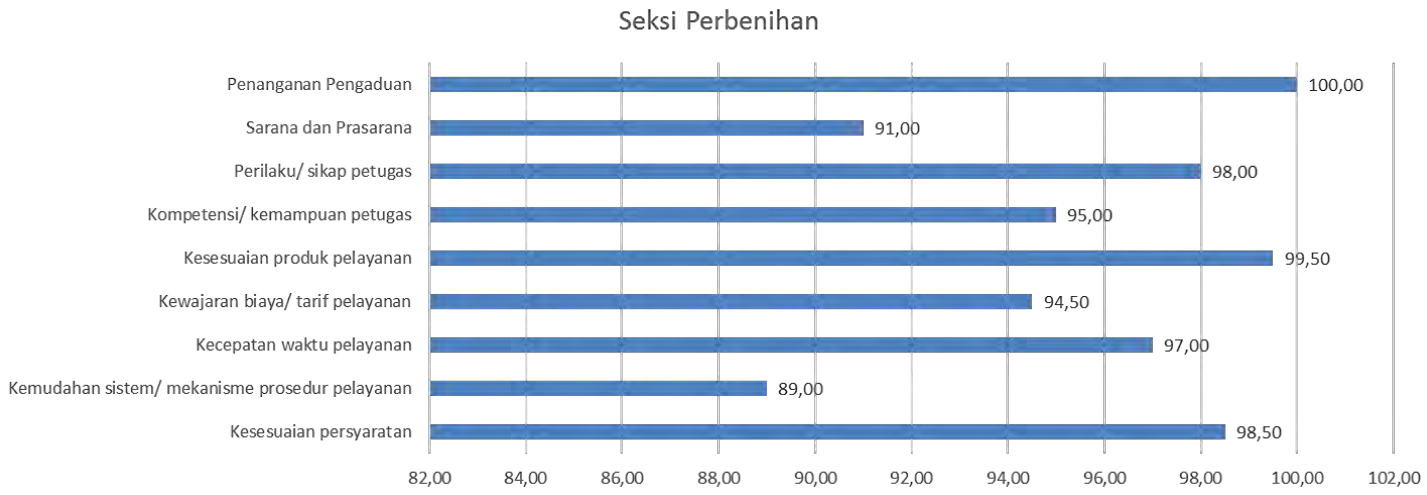
Nilai IKM = 90,75

4.4.21 IKM Seksi Pembenihan

Berdasarkan data hasil Survey Kepuasan Masyarakat DLHK Provinsi Banten tahun 2020 terhadap seksi perbenihan. Dari hasil tersebut menunjukan bahwa data yang paling rendah berada pada kemudahan system/mekanisme prosedur pelayanan dengan nilai skor sebesar 89 point. Sedangkan untuk kompetensi/kemampuan petugas hanya beriksar pada angka 95 point.

Namun untuk penilaian tertinggi ada pada penanganan pengaduan yang masuk ke dalam kategori sangat baik dengan nilai skor sebesar 100 point. Sedangkan untuk seksi perbenihan ini, responden memberikan nilai IKM sebesar 94,88 point atau 3.79 dengan kata lain masuk ke dalam kategori sangat baik. Seperti terlihat dalam garifk 4.22

Grafik 4.22



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

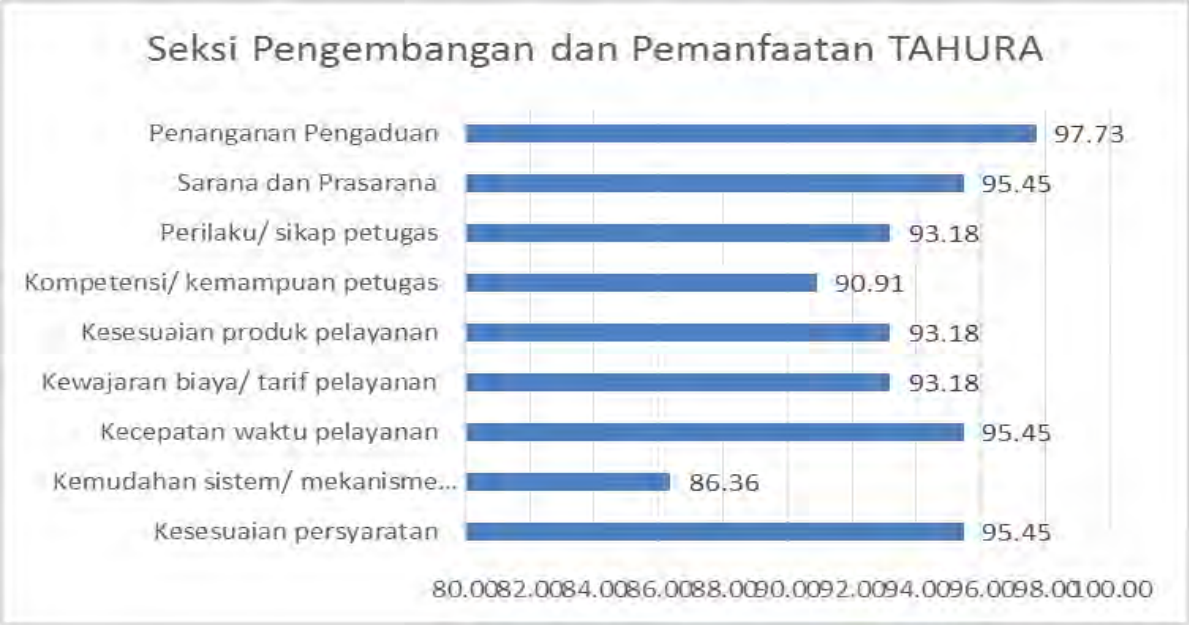
Nilai IKM = 94,88

4.4.22 IKM Seksi Pengembangan dan Pemanfaatan TAHURA

Berdasarkan data hasil Survey Kepuasan Masyarakat DLHK Provinsi Banten tahun 2020 terhadap seksi pengembangan dan pemanfaatan TAHURA menunjukan hasil yang sama beragamnya dengan hasil yang ditunjukan oleh hasil survei terhadap seksi perbenihan.

Dari hasil yang diperoleh menunjukan bahwa sama dengan hasil survei sebelumnya kemudahan system/mekanisme prosedur pelayanan berada di posisi terendah dalam penilaian dengan nilai skor 86,36 point. Sementara itu, untuk penilaian tertinggi yang diberikan oleh responden adalah perihal penanganan pengaduan dengan kategori sangat baik dan nilai skor 97,73 point. Dan untuk penilaian terhadap nilai IKM nya sendiri, hasil yang diperoleh sangat baik dengan nilai 92.5 point. Atau 3,70

Grafik 4.23



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

Nilai IKM = 92,50

4.5 Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Di Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Provinsi Banten

Dari hasil perhitungan semua semua seksi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat masih ada 2 seksi yang mempunyai kategori mutu pelayanan B yaitu seksi Konservasi SDA dan Ekosistem serta seksi Pengelolaan DAS dan Rehabilitasi Hutan Lahan. Strategi yang dapat diambil sebagai upaya peningkatan kualitas mutu pelayanan adalah dengan memutuskan beberapa kebijakan dari Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Provinsi Banten, diantaranya adalah

1. Menginformasikan mekanisme prosedur pelayanan setiap seksi baik melalui petugas, papan informasi, media sosial dan website resmi
2. Meningkatkan Standar Operasional Prosedur dalam melakukan prosedur pelayanan di setiap seksi
3. Meningkatkan dan menyediakan sarana prasarana pelayanan di setiap seksi yang responsif dengan kelompok rentan (Perempuan, disabilitas)

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

a. Secara umum kualitas pelayanan pada Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan dipersepsikan sangat baik oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh yaitu berkisar di antara 89,67 – 99,36. Nilai IKM yang diperoleh yaitu : pada 9 unsur pelayanan = 93,42 atau 3.73
b. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah unsur penanganan pengaduan (3,97)
c. Dari 9 unsur pelayanan, 1 (satu) unsur yang memiliki NRR terendah adalah unsur kemudahan sistem/ mekanisme prosedur pelayanan (3,59)
d. Hal-hal yang dimungkinkan dapat mempengaruhi skoring pelanggan dalam pengisian :
    1. Kondisi pandemi covid-19 : Prosedur protokol kesehatan dan social distancing
    2. Pemahaman masyarakat pengguna layanan tentang prosedur pelayanan maupun persyaratan yang dibutuhkan dalam mendapatkan layanan di DLHK

5.2 Rekomendasi

a. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik
b. Perlu upaya peningkatan sosialisasi kepada masyarakat tentang kemudahan sistem/ mekanisme prosedur pelayanan
c. Tim menyarankan kepada petugas pelayanan Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan lebih meningkatkan kapasitas dalam menyampaikan kemudahan sistem/ mekanisme prosedur pelayanan di setiap seksi pelayanan