



## INTISARI

Tata kelola pertambangan mineral perlu ada pembenahan seiring dengan adanya kerugian negara yang timbul. Langkah preventif dan strategi dalam perbaikan tata kelola pertambangan mineral salah satunya adalah meningkatkan pelayanan perizinan. Kementerian ESDM menyediakan pelayanan perizinan penerbitan IUP melalui Aplikasi Perizinan KESDM untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas agar sesuai dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk. Berdasarkan hasil survei kepuasan layanan perizinan pertambangan, terdapat penurunan Indeks Kepuasan Layanan Perizinan pada tahun 2021 pada pelayanan Ditjen Minerba. Pada tahun 2022 terdapat perbaikan namun belum cukup mencapai target sesuai IKU. Perlu adanya perubahan strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan perizinan Ditjen Minerba dengan tetap memenuhi peraturan yang ada. Diperlukan alat manajemen baru dalam meningkatkan kualitas pelayanan perizinan mineral di Ditjen Minerba dengan menggunakan data kuesioner kepuasan layanan pelanggan.

Penelitian ini menggunakan hasil wawancara dengan pejabat di Ditjen Minerba dan data hasil kuesioner kepuasan layanan perizinan mineral. Penelitian dilaksanakan secara kualitatif menggunakan *Lean Six Sigma* dengan *Business Process Management* sebagai metode analisis data. Dari hasil penelitian, didapatkan tingkat sigma pelayanan perizinan mineral berada pada tingkat 2 sampai dengan 3 yang berada pada rata-rata industri Indonesia. Berdasarkan urutan nilai sigma terendah, didapat bahwa ada 3 permasalahan yang menjadi penting terhadap kualitas (*Critical to Quality*) dalam peningkatan kualitas pelayanan yaitu kurangnya kualitas sarana pengaduan pelayanan perizinan (ADUAN), kurangnya publikasi persyaratan pelayanan perizinan (INFO), dan kurangnya waktu untuk melakukan evaluasi (WAKTU). Dari permasalahan tersebut, dirancang rekomendasi perbaikan pelayanan perizinan mineral untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan, yaitu pembuatan rekomendasi perbaikan informasi persyaratan dan informasi *monitoring* pada sistem aplikasi perizinan mineral untuk memperbaiki kurangnya kualitas sarana pengaduan pelayanan perizinan dan kurangnya publikasi persyaratan pelayanan perizinan serta pembuatan rekomendasi proses bisnis perizinan mineral dengan menggunakan *to-be model* untuk memperbaiki kurangnya jumlah waktu untuk melakukan evaluasi.

Kata kunci: pelayanan publik, perizinan, kualitas pelayanan, proses bisnis, *lean six sigma*.



## ABSTRACT

*Governance of mineral mining requires improvement due to state losses incurred. Preventive measures and strategies for improving mineral mining governance include enhancing permitting services. Kementerian ESDM provides permit services for issuing Mining Business Permit (IUP) through the KESDM Permitting Application to ensure high-quality public services that meet the expectations and demands of all citizens and residents. According to the mining permit satisfaction survey, the Permitting IKL declined in 2021 for services provided by the Ditjen Minerba. Although improvements were made in 2022, they still fell short of the target set in the IKU. A strategic shift is necessary to improve the quality of Ditjen Minerba's permitting services while ensuring compliance with existing regulations. A new management tool is needed to enhance the quality of mineral permitting services at Ditjen Minerba, utilizing customer satisfaction survey data.*

*This study used interview data from officials at Ditjen Minerba and customer satisfaction survey data on mineral permitting services. The research was conducted qualitatively using Lean Six Sigma with Business Process Management as the data analysis method. The findings indicate that the sigma level of mineral permitting services ranges from 2 to 3, which aligns with the average sigma level of Indonesian industries. Based on the lowest sigma values, there are three issues that are critical to quality were identified: inadequate quality of the mineral permitting service complaint facilities (ADUAN), insufficient publication of mineral permit requirements (INFO), and limited time for evaluations (WAKTU). To address these issues, recommendations were formulated to improve mineral permitting services. These include enhancing the information system within the mineral permitting application to improve complaint-handling facilities and the publication of permit requirements, as well as redesigning the mineral permitting business process using a to-be model to address the limited time available for evaluations.*

*Keywords: public service, permit, service quality, business process, Lean Six Sigma.*