

# Gejala mentalitas Silo di Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan Republik Indonesia: Studi dalam integrasi sistem pengaduan pelayanan publik = Symptoms of Silo mentality in the Ministry of Environment and Forestry of the Republic of Indonesia: study in the integration of the complaint management system

Syifa Amania Afra, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20492019&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Pasca penerapan LAPOR sebagai aplikasi umum dalam Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N), setiap instansi pemerintah pusat dan daerah harus mengintegrasikan sistem pengaduannya dengan LAPOR. Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan Republik Indonesia sebagai salah satu lembaga mengalami kendala dalam proses integrasi karena memiliki banyak sistem pengaduan internal. Proses integrasi telah dilakukan sejak tahun 2016. Namun proses integrasi tersebut hingga saat ini belum berhasil mencapai tujuannya. Salah satu penyebab yang ditemukan adalah gejala mentalitas silo dalam proses integrasi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik dan faktor penyebab silo mentalitas dalam integrasi sistem pengaduan pelayanan publik di Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan post-positivis. Data yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari wawancara mendalam, observasi, dan studi pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat dua faktor utama penyebab silo mentalitas dalam integrasi sistem pengaduan di KLHK. Kedua faktor tersebut adalah belum adanya sebaran visi dan misi serta belum adanya kejelasan peran dan tanggung jawab para pelaku terkait integrasi sistem pengaduan pelayanan publik di Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan. Sedangkan karakteristik yang dominan adalah perilaku yang mengedepankan keamanan dan kenyamanan unit itu sendiri serta mempertimbangkan unit lain yang memberi beban tambahan. Analisis faktor dan karakteristik tersebut menggunakan teori Unsur Budaya Schein (2010) yang dipadukan dengan teori Penyebab Silo Schutz dan Bloch (2006).

.....After the implementation of LAPOR as a general application in the National Public Service Complaint System (SP4N), every central and local government agency must integrate its complaint system with LAPOR. The Ministry of Environment and Forestry of the Republic of Indonesia, as one of the institutions, is experiencing difficulties in the integration process because it has many internal complaint systems. The integration process has been carried out since 2016. However, the integration process has yet to achieve its goals. One of the causes found was a symptom of the silo mentality in the integration process. Therefore, this study aims to determine the characteristics and factors that cause mental silos in the integration of the public service complaint system at the Ministry of Environment and Forestry. This study uses a post-positivist approach. The data used in this study came from in-depth interviews, observations, and literature studies. The results showed that there were two main factors causing the silo mentality in the integration of the complaint system at the Ministry of Environment and Forestry. These two factors are the absence of the distribution of the vision and mission and the lack of clarity on the roles and responsibilities of actors related to the integration of the public service complaint system in the Ministry of Environment and Forestry. Meanwhile, the dominant characteristic is behavior that prioritizes the safety and comfort of the unit itself and considers other units that give additional burden. Analysis of these factors and characteristics uses

Schein's Cultural Elements theory (2010) combined with the theory of the Cause of Silo Schutz and Bloch (2006).