

# Usulan Perbaikan Kualitas Layanan pada Pembuatan Izin Upaya Pengelolaan dan Pemantauan Lingkungan (UKL-UPL) di DKI Jakarta = Proposed Improvement of Service Quality in Making Environmental Management and Monitoring Effort Permits (UKL-UPL) in Jakarta

Hanoum Salsabila, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20518426&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Indonesia merupakan salah satu negara yang menerapkan e-government untuk mengatasi masalah desentralisasi sehingga dapat meningkatkan dan memperluas hubungan antara pemerintah dan pihak lain dengan memanfaatkan teknologi informasi. Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, pemerintah mulai menerapkan sistem pemerintahan berbasis elektronik melalui e-government untuk mendorong peningkatan pelayanan publik. Upaya Pengelolaan Lingkungan dan Upaya Pemantauan Lingkungan (UKL-UPL) merupakan salah satu izin lingkungan yang harus dibuat untuk pengambilan keputusan dan dasar pemberian izin untuk melakukan usaha dan atau kegiatan. Berdasarkan data yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Provinsi DKI Jakarta (DPMPTSP DKI Jakarta), persentase keterlambatan penerbitan cenderung meningkat dari awal Februari hingga Oktober 2021 dengan persentase keterlambatan tertinggi pada Oktober 2021 sebesar 48,1%.. Penelitian ini bertujuan untuk membangun model kualitas layanan pada website pemerintah yang menggabungkan eGovQual dan TAM sehingga dapat mencegah keterlambatan dari layanan pengurusan izin UKL-UPL. Hasil dari riset ini ialah faktor layanan yang menjadi prioritas perbaikan adalah informasi yang terkandung di situs web Jakevo terbaru yang memiliki nilai PGCV terbesar yaitu 9,3400 sehingga perbaikan yang harus dilakukan ialah menyediakan informasi yang lebih detail dan terbaru, serta menyediakan contoh template dokumen yang dipersyaratkan

.....Indonesia is one of the countries that implements e-government to overcome the problem of decentralization so that it can improve and expand the relationship between the government and other parties by utilizing information technology. Based on Presidential Regulation Number 95 of 2018 concerning Electronic-Based Government Systems, the government has begun to implement an electronic-based government system through e-government to encourage the improvement of public services. Environmental Management Efforts and Environmental Monitoring Efforts (UKL-UPL) is one of the environmental permits that must be made for decision making and the basis for granting permits to conduct businesses and or activities. Based on data provided by the DKI Jakarta Provincial Government Investment and One Stop Service (DPMPTSP DKI Jakarta), the percentage of delays in issuance tends to increase from early February to October 2021 with the highest percentage of delays in October 2021 at 48.1%. aims to build a service quality model on a government website that combines eGovQual and TAM as to prevent delays in the UKL-UPL permit issuance service. The result of this research is that the service factor that is the priority for improvement is the information contained on the latest Jakevo website which has the largest PGCV value of 9.3400 so that improvements that must be made are to provide more detailed and up-to-date information, as well as provide examples of the required document templates.