

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK  
DI BADAN LINGKUNGAN HIDUP KOTA SEMARANG**

Oleh

Widya Anita, Herbasuki Nurcahyanto \*)

**Jurusan Administrasi Publik**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Universitas Diponegoro**

Jalan Profesor Haji Soedarto, Sarjana Hukum Tembalang Semarang Kotak Pos

1269 Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> email fisip@undip.ac.id

**Abstract**

Environment Agency Semarang is one of the technical institutions of local government has a fundamental duty to implement the preparation and implementation of policies that are specific areas in the environmental field. To carry out the basic tasks of the Environmental Agency of Semarang has a function which is one implementation of government affairs and public services in the environmental field.

Quality of service can be determined by comparing the service that has been given to indicators measuring the quality of service. Quality of service can be said to be good if in accordance with the expectations of society. To measure the quality of service in Semarang city environmental agency used five indicators such as tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy..

The purpose of this research was analyze the quality of public services at the Environment Agency of Semarang to the public so that people feel the need basically is to get a good service from government acceptable and achieve maximum satisfaction. This research is using descriptive qualitative research design with informants from the employees in environmental agency and public that propose services

***Key words: Service Quality, the Environment Agency of Semarang***

**ABSTRAKSI**

Badan Lingkungan Hidup Kota Semarang merupakan salah satu lembaga teknis pemerintah daerah yang mempunyai tugas pokok melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah yang bersifat spesifik di bidang lingkungan hidup. Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut Badan Lingkungan Hidup Kota Semarang mempunyai fungsi yaitu salah satunya penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang lingkungan hidup.

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan membandingkan layanan yang telah diberikan dengan indikator-indikator pengukur kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan dapat dikatakan baik apabila sesuai dengan harapan masyarakat. Untuk mengukur kualitas pelayanan di badan lingkungan hidup kota semarang digunakan lima indikator seperti ketampakan fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di Badan Lingkungan Hidup Kota Semarang kepada masyarakat sehingga masyarakat merasa kebutuhan dasarnya yaitu mendapatkan layanan yang baik dari pemerintah dapat diterima dan mencapai kepuasan yang maksimal. Disain penelitian yaitu berupa penelitian deskriptif dengan informan pegawai di badan lingkungan hidup dan masyarakat yang mengajukan pelayanan.

## PENDAHULUAN

### A. LATAR BELAKANG

Penyelesaian masalah lingkungan dan peningkatan kualitas pelayanan publik dalam mengurangi pencemaran lingkungan merupakan tanggungjawab pemerintah. Pemerintah Republik Indonesia membentuk suatu badan yang berwenang mengurus pencemaran lingkungan yaitu Kementerian Lingkungan Hidup. Kementerian Lingkungan Hidup mempunyai tugas mewujudkan pembangunan Indonesia berdasarkan pembangunan berkelanjutan dengan penekanan pada ekonomi hijau (green economy) untuk menahan laju kemerosotan daya tampung, daya dukung, dan kelangkaan sumberdaya alam, serta mengatasi bencana lingkungan. (<http://www.menlh.go.id/> diakses pada tanggal 1 Desember 2014 pukul 14.00 WIB)

Badan Lingkungan Hidup Kota Semarang sebagai salah satu lembaga teknis daerah mempunyai beberapa fungsi, salah satunya adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang lingkungan hidup. Dalam meningkatkan fungsi pelayanan umum Badan Lingkungan Hidup harus memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan agar mencapai kepuasan masyarakat.

Mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi itu penting karena dapat memberikan manfaat bagi organisasi/instansi yang bersangkutan. Manfaat yang didapat berupa kepercayaan dari pelanggan karena organisasi memberikan perhatian dan berusaha secara maksimal memenuhi kepuasan pelanggan. Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu adanya kriteria atau indikator yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Penilaian terhadap kualitas pelayanan tersebut dapat dilakukan dengan membandingkan pelayanan yang telah diberikan dengan indikator-indikator kualitas pelayanan.

Menurut Zeithaml *et.al.* (1990 dalam Ratminto dan Atik.2005; 175-176) terdapat lima indikator untuk mengukur SERVQUAL (kualitas pelayanan) yaitu ketampakan fisik (*tangibles*), empati (*empathy*), daya tanggap (*responsiveness*), realibilitas (*reliability*) dan jaminan (*assurance*). Berdasarkan pendapat dari Zeithaml *et.al* indikator pertama untuk menilai kualitas pelayanan adalah indikator ketampakan fisik. Menurut Zeithaml (1990 dalam Hardiyansyah. 2011; 46) ketampakan fisik terdiri atas; penampilan petugas dalam melayani, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas dalam melakukan

pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan di Badan Lingkungan Hidup Kota Semarang dapat diketahui bahwa masih terdapat kekurangan-kekurangan seperti kurangnya alat bantu pelayanan atau ketersediaan fasilitas seperti belum adanya fasilitas laboratorium uji lingkungan yang disediakan oleh pemerintah untuk memperlancar suatu layanan. Selain itu, masih banyak pegawai yang tidak disiplin seperti datang terlambat dan tidak ada di kantor saat jam kerja, serta lokasi kantor yang tidak strategis yaitu jauh dari jangkauan masyarakat sehingga menghambat kemudahan akses masyarakat dalam permohonan pelayanan.

Indikator kedua untuk menilai kualitas pelayanan adalah empati. Menurut Zeithaml, 1990 (Hardiyansyah, 2011; 47) empati terdiri atas sikap mendahulukan kepentingan pelanggan, petugas melayani dengan sikap ramah, petugas melayani dengan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif serta petugas melayani dengan menghargai setiap pelanggan.

Melalui pengamatan di Badan Lingkungan Hidup Kota Semarang dapat dilihat bahwa petugas masih belum mendahulukan kepentingan masyarakat karena petugas meninggalkan kantor saat jam kerja sehingga masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan merasa kurang diperhatikan dan dilayani. Hal ini diamati penulis ketika sedang melaksanakan praktek kerja lapangan (PKL) di Badan Lingkungan Hidup Kota Semarang. Pada jam kerja beberapa pegawai istirahat dan ke kantin sebelum jam istirahat dan pulang sebelum jam pulang dengan alasan sudah tidak ada lagi pekerjaan yang perlu dikerjakan.

Indikator ketiga dalam menilai kualitas pelayanan adalah daya tanggap.

Menurut Zeithaml, 1990 (Harbani Pasolong, 2008;135) mengatakan bahwa daya tanggap (*responsiveness*) adalah kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Daya tanggap petugas terhadap pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat di Badan Lingkungan Hidup Kota Semarang yang diamati oleh penulis masih kurang. Hal ini dapat dilihat dengan banyaknya pelayanan yang tidak dapat diselesaikan secara cepat dan tepat sesuai standar waktu yang telah ditentukan. Pelayanan yang tidak dapat diselesaikan secara cepat dan tepat tersebut dikarenakan kurangnya fasilitas berupa laboratorium uji lingkungan dan keterbatasan sumber daya manusia seperti petugas labour, para akademisi dan petugas lainnya.

Zeithaml, 1990 (Hardiyansyah, 2011; 46) menyatakan bahwa realibilitas terdiri atas kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, memiliki standar pelayanan yang jelas, serta adanya kemampuan dan keahlian petugas dalam melaksanakan pelayanan. Berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan di Badan Lingkungan Hidup Kota Semarang dapat dilihat bahwa masih banyak petugas yang belum mempunyai kemampuan dan keahlian yang maksimal dalam memberikan pelayanan. Hal ini karena organisasi yang belum menerapkan sistem merit dimana masih banyak pegawai menempati posisi yang tidak sesuai dengan kemampuan dan keahlian yang dimiliki. Proses pendidikan dan pelatihan untuk pegawai belum dapat dilakukan sendiri oleh Badan Lingkungan Hidup Kota Semarang namun masih dilakukan secara menyeluruh oleh Pemerintah Kota.

Indikator terakhir dalam menilai kualitas pelayanan adalah indikator jaminan (*assurance*). Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry, 1990 (Hardiyansyah, 2011; 156) menyatakan bahwa jaminan adalah jaminan tepat waktu, jaminan biaya, jaminan legalitas dan

kepastian biaya. Pemberian jaminan dalam pelayanan publik oleh Badan Lingkungan Hidup Kota Semarang kepada masyarakat masih kurang seperti belum adanya jaminan mengenai kepastian penyelesaian waktu pelayanan.

Baiknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah tentunya dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor yang diduga mempengaruhi kualitas pelayanan di Badan Lingkungan Hidup Kota Semarang adalah Motivasi pegawai, kemampuan pegawai serta pengawasan masyarakat.

Berdasarkan kondisi yang telah dijelaskan mengenai masih banyaknya masalah- masalah yang menghambat peningkatan kualitas pelayanan publik di maka penulis tertarik untuk menyusun skripsi dengan judul **Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Badan Lingkungan Hidup Kota Semarang**

## **B. TUJUAN PENELITIAN**

1. Untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di Badan Lingkungan Hidup Kota Semarang
2. Menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Badan Lingkungan Hidup Kota Semarang.

## **C. KERANGKA TEORI**

### **1. Administrasi Publik**

Menurut Nicholas Hendry, 1998 (Harbani Pasolong, 2008; 8) administrasi publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik, dengan tujuan mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah, juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial. Administrasi publik sebagai salah satu cabang ilmu juga mempunyai perkembangan (paradigmanya) sendiri. Berdasarkan

paradigma ke-enam yaitu paradigma *New Public Management* (NPM) membagi konsentrasi Ilmu Administrasi Negara menjadi kebijakan publik dan manajemen publik. Sesuai dengan fokus yang diambil oleh penulis yaitu manajemen publik maka penulis akan menjelaskan manajemen publik sebagai kerangka teori dalam penelitian ini.

### **2. Manajemen Publik**

Secara umum manajemen publik dapat dipahami sebagai manajemen dengan lokus pada instansi pemerintah, atau manajemen pengelolaan urusan publik.. Overman dalam Keban, 2004 (Harbani Pasolong, 2008; 83) mengemukakan bahwa manajemen publik bukanlah "*scientific management*" meski pengaruhnya sangat terasa. Manajemen publik bukanlah "*policy analysis*" ataupun administrasi publik. Manajemen publik merupakan studi yang bersifat interdisipliner yang mencakup aspek-aspek umum organisasi merupakan gabungan fungsi-fungsi manajemen seperti *planning*, *organizing* dan *controlling* di satu sisi dan di sisi lain mencakup SDM, keuangan, fisik, informasi dan juga politik.

Pada paradigma administrasi ketujuh paradigma *Reinventing Government* (NPM) dan *Good Governance* serta NPS menstimulasi reformasi birokrasi Administrasi Negara dalam konsep otonomi daerah, partisipasi dan efisiensi, pelayanan publik dan jejaring kebijakan publik. Oleh karena itu sesuai dengan penelitian yang dilakukan maka penulis akan menjelaskan secara mendalam mengenai pelayanan publik.

### **3. Pelayanan Publik**

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa 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.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan menyatakan bahwa dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

- 1) Sederhana.  
Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
- 2) Partisipatif.  
Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
- 3) Akuntabel.  
Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
- 4) Berkelanjutan.  
Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
- 5) Transparansi.  
Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
- 6) Keadilan.  
Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

#### 4. Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Gronross, 1982 (Mohamad Idham dkk, 2013; 191) menyatakan bahwa kualitas layanan yang diberikan adalah hasil dari proses evaluasi karena konsumen membuat perbandingan antarlayanan yang mereka harapkan dengan persepsi layanan yang mereka terima. Ia menyimpulkan bahwa kualitas layanan tergantung pada dua variabel yaitu pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan. Zeithaml menyederhanakan menjadi lima dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut:

“*Tangibles*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi; *Reliability*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat, *Responsiveness* terdiri dari kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. *Assurance* yaitu pengetahuan dan keramahan petugas serta kemampuan mereka untuk menyampaikan kepercayaannya; *Emphaty* yaitu perhatian secara individual yang diberikan oleh petugas pelayanan kepada pelanggan.” (Zeithaml *et.al*, 1990 dalam Hardiyansyah, 2011; 42)

#### 5. Analisis Kualitas Pelayanan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan, perbuatan, dan sebagainya) untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya (sebab-musabab, duduk perkaranya, dan sebagainya). Analisis Kualitas Pelayanan atau *Service Quality* adalah suatu metode deskriptif guna menggambarkan tingkat kepuasan pelanggan. Metode analisis kualitas pelayanan dikembangkan oleh A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry pada tahun 1988 melalui artikelnya yang berjudul “*SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for*

*Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.*”Parasuraman, Zeithaml, and Berry mengajukan 10 kategori Kualitas Pelayanan. Setelah melakukan uji validitas kategori awal yaitu 10 kategori berkurang menjadi 5 kategori yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *empathy* dan *assurance* yang juga digunakan penulis dalam menganalisis kualitas pelayanan publik di Badan Lingkungan Hidup Kota Semarang.

## 6. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik

1. Motivasi pegawai
2. Pengawasan masyarakat
3. Perilaku birokrasi
4. Implementasi kebijakan terpadu
5. Kinerja birokrasi
6. Kemampuan aparatur
7. Pengalaman
8. Faktor lainnya

## D. Metoda Penelitian

Penelitian yang dipilih oleh peneliti adalah penelitian kualitatif deskriptif. Dalam penelitian ini penulis mendeskripsikan serta menganalisis bagaimana kualitas pelayanan yang dilakukan dan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Badan Lingkungan Hidup Kota Semarang. Tempat atau wilayah yang diambil dalam penelitian ini adalah Badan Lingkungan Hidup Kota Semarang. Adapun teknik pengambilan sampel yang dipilih oleh penulis adalah teknik *purposive sampling* yang merupakan teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Informan yang dipilih dalam penelitian ini adalah pegawai yang menangani pelayanan di Badan Lingkungan Hidup Kota Semarang serta masyarakat yang menerima layanan. Teknik Pengumpulan Data yang dilakukan adalah observasi, wawancara dan studi dokumen. Dalam penelitian ini, untuk menganalisis data dilakukan dengan langkah mereduksi

data, mendisplay data dan merangkum data yang sudah di display.

## PEMBAHASAN

### A. Hasil penelitian

#### 1) Kualitas Pelayanan

Pada penelitian penulis melakukan analisis hasil penelitian kualitas pelayanan di Badan Lingkungan Hidup Kota Semarang berdasarkan pada indikator-indikator yang dapat mengukur kualitas pelayanan publik seperti *tangible* (ketampakan fisik), *reliable* (kehandalan), *responsiveness* (tanggapan), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel:

**Tabel 4.1**  
**Hasil Penelitian tentang Kualitas Pelayanan Publik di Badan Lingkungan Hidup Kota Semarang**

<i>Indikator</i>	<i>Dimensi</i>	<i>Sudah Baik (+)</i>	<i>Belum Baik (-)</i>
<b><i>Ketampakn Fisik</i></b>	1. <i>Penampilan Petugas</i>		-
	2. <i>Kenyamanan</i>		-
	3. <i>Kemudahan pelayanan</i>	+	
	4. <i>Kedisiplinan</i>		-
	5. <i>Kemudahan Akses</i>		-
	6. <i>Penggunaan alat bantu</i>		-
<b><i>Kehandalan</i></b>	1. <i>Kemampuan pegawai</i>		-
	2. <i>Keahlian pegawai</i>		-
<b><i>Daya Tanggap</i></b>	1. <i>Kecepatan dan kecermatan</i>		-
	2. <i>Repon terhadap Keluhan</i>	+	
<b><i>Jaminan</i></b>	1. <i>Jaminan Waktu</i>		-
	2. <i>Jaminan Biaya</i>		-

	3. <i>Jaminan Legalitas</i>	+	
<i>Empati</i>	1. <i>Kesopanan dan Keramahan</i>	+	
	2. <i>Bersikap adil</i>	+	

Tabel ditunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Badan Lingkungan Hidup Kota Semarang belum maksimal. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil penelitian yang menunjukkan bahwa indikator seperti ketampakan fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan serta empati belum baik.

### 1. *Tangible (Ketampakan Fisik)*

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian ketampakan fisik dari pelayanan yang diberikan di Badan Lingkungan Hidup Kota Semarang masih kurang. Penampilan pegawai belum rapi dan menarik, tempat melakukan pelayanan belum nyaman, kedisiplinan pegawai dalam bekerja masih kurang, akses menuju lokasi pelayanan sulit untuk dijangkau serta alat bantu pelayanan yang belum memadai. Hal yang sudah baik dari segi ketampakan fisik adalah sikap pegawai telah memberikan kemudahan kepada masyarakat. Bukti tersebut menjadikan kualitas pelayanan publik di Badan Lingkungan Hidup Kota Semarang masih perlu untuk ditingkatkan karena belum sesuai dengan harapan masyarakat.

### 2. *Reliable (Kehandalan)*

Berdasarkan pembahasan kehandalan atau *reliable* pegawai di Badan Lingkungan Hidup Kota Semarang masih kurang. Pegawai belum memiliki kemampuan yang cukup dalam menyelesaikan pekerjaannya. Selain itu pegawai juga belum memiliki keahlian dalam menggunakan alat bantu dan serta melakukan pengecekan atau pengawasan lingkungan.

### 3. *Responsiveness (Daya Tanggap)*

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa daya tanggap pegawai terhadap pelayanan yang diajukan oleh masyarakat masih kurang. Penyelesaian pelayanan belum sesuai dengan waktu yang telah ditentukan sebelumnya. Kurang memadainya sarana prasarana menjadikan proses pelayanan menjadi lambat. Pelayanan yang diajukan masyarakat belum dapat direspon dengan cepat dan tepat karena keterbatasan kemampuan pegawai dalam melayani. Alasan tersebut menjadikan kualitas pelayanan di Badan Lingkungan Hidup Kota Semarang masih belum optimal.

### 4. *Assurance (Jaminan)*

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian, pegawai Badan Lingkungan Hidup Kota Semarang belum dapat memberikan jaminan yang pasti kepada masyarakat. Penyelesaian pelayanan belum dapat selesai sesuai waktu yang telah ditetapkan, rincian biaya belum disepakati dari awal, serta masih terdapat kekeliruan dalam hasil keputusan. Alasan tersebut menjadikan kualitas pelayanan publik di Badan Lingkungan Hidup Kota Semarang masih perlu untuk ditingkatkan.

### 5. *Emphaty (empati)*

Sikap empati pegawai Badan Lingkungan Hidup Kota Semarang sudah baik. Pegawai sudah dapat memberi perhatian penuh kepada masyarakat yang mengajukan pelayanan. pegawai telah memberikan sikap yang baik kepada masyarakat seperti melayani masyarakat dengan ramah, sopan serta melayani masyarakat dengan adil atau tidak diskriminatif.

## **2) Faktor faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Badan Lingkungan Hidup Kota Semarang**

Baik atau buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah tentunya dipengaruhi oleh faktor- faktor tertentu. Belum optimalnya kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai di Badan Lingkungan hidup kota semarang tentunya juga dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti:

### **1. Motivasi Pegawai**

Pegawai belum mempunyai motivasi yang tinggi dalam rangka menunaikan kewajibannya sebagai abdi negara yang pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah.

### **2. Kemampuan pegawai**

Ada beberapa pegawai yang belum mengetahui dan mengerti tentang mekanisme syarat dan perosedur pelayanan. Selain itu ada beberapa pegawai khususnya pengawai senior yang belum ahli dalam menggunakan alat bantu seperti komputer dengan baik dan lancar. Ketidakmampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu tersebut menyebabkan kehandalam pegawai dalam menyelesaikan pelayana masih kurang. Hal tersebut tentunya akan menurunkan kualitas pelayanan yang diberikan di mata masyarakat karena harapan masyarakat akan penyelesaian pelayanan secara tepat waktu tidak dapat diwujudkan oleh pegawai.

### **3. Kinerja Birokrasi**

Menurut informan belum semua pelayanan dapat selesai sesuai dengan waktu yang telah ditentukan sebelumnya. Hal tersebut disebabkan oleh kedua belah pihak yaitu pegawai maupun masyarakat yang mengajukan pelayanan. Penundaan yang dilakukan pihak terkait menjadikan kinerja birokrasi belum baik karena pihak

belum mematuhi standar operasional prosedur (SOP) yang dibuat untuk memperlancar penyelesaian pelayanan. selain itu badan Lingkungan Hidup Kota Semarang belum dalam melakukan kerjasama dengan baik dengan organisasi terkait untuk menyelesaikan keluhan msyarakat mengenai kerusakan lingkungan yang ditimbulkan oleh pihak tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja birokrasi belum optimal dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Badan Lingkungan Hidup Kota Semarang.

Selain faktor yang telah disebutkan tentunya masih ada faktor lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Badan Lingkungan Hidup Kota Semarang.

## **PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

#### **1) Kualitas pelayanan**

##### **1. *Tangible***

Ketampakan fisik yang terdiri dari penampilan pegawai, memudahkan dalam pelayanan, kenyamanan tempat pelayanan, kedisiplinan pegawai, kemudahan akses pelayanan serta penggunaan alat bantu belum maksimal.

##### **2. *Reliable***

Pegawai masih belum mampu dan ahli dalam menggunakan alat bantu sehingga pelayanan belum bisa selesai sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

##### **3. *Responsiveness***

Pegawai belum bisa menyelesaikan pelayanan yang diajukan oleh masyarakat secara cepat dan tepat namun respon dari masyarakat akan keluhan kerusakan lingkungan sudah di tanggapi dengan baik.

##### **4. *Assurance***

Pegawai belum bisa memberikan menjamin waktu penyelesaian pelayanan serta biaya yang dikeluarkan untuk menyelesaikan pelayanan. namun legalitas dari keputusan sedah dinyatakan sah karena Badan Lingkungan Hidup Kota Semarang sudah diberikan kewenangan

dalam menerbitkan Surat Keputusan di bidang lingkungan hidup.

### **5. Empathy**

Pegawai di Badan Lingkungan Hidup Kota Semarang telah melayani dengan ramah serta tidak membedakan masyarakat dalam memberikan keputusan.

## **2) Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Badan Lingkungan Hidup Kota Semarang**

### **1. Motivasi pegawai**

Motivasi pegawai di Badan Lingkungan Hidup Kota Semarang masih rendah. Masih banyak pegawai yang belum disiplin sehingga kualitas pelayanan di Badan Lingkungan Hidup belum maksimal.

### **2. Kemampuan Pegawai**

Pegawai di Badan Lingkungan Hidup Kota Semarang belum mempunyai kemampuan yang cukup dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Kemampuan yang masih kurang tersebut menyebabkan kualitas pelayanan di Badan Lingkungan Hidup Kota Semarang belum sesuai dengan harapan masyarakat.

### **3. Kinerja Birokrasi**

Kinerja pegawai yang terdiri dari pencapaian tujuan dan kerja sama yang baik dengan organisasi lain di Badan Lingkungan Hidup Kota Semarang masih belum optimal. Kinerja birokrasi yang masih kurang tersebut menyebabkan kualitas di Badan Lingkungan Hidup Kota Semarang.

## **B. SARAN**

### **1. Tangible (Ketampakan fisik)**

Penampilan pegawai dalam melaksanakan pelayanan harus selalu rapi dan sopan. Pimpinan diharapkan dapat mengawasi penampilan pegawai agar masyarakat puas terhadap pelayanan yang diberikan. Tempat parkir yang dilengkapi dengan atap pelindung harus disediakan

guna menjaga kenyamanan masyarakat saat mengajukan pelayanan. Ruang tunggu dibersihkan dan ditata senyaman mungkin dengan menyediakan fasilitas seperti AC, musik atau televisi. Staff di bagian informasi harus selalu ada di tempat sehingga apabila masyarakat ingin mendapatkan informasi mengenai tatacara pelayanan tidak harus menunggu dulu lama.

Pemimpin harus dapat meningkatkan motivasi pegawai untuk datang tepat waktu datang, istirahat saat jam istirahat serta pulang setelah jam pekerjaan selesai seperti dengan menerapkan sistem *reward and punishment* kepada pegawai. Disediakannya pelayanan *online* untuk memudahkan masyarakat dalam mengajukan pelayanan sehingga masyarakat tidak harus datang ke lokasi jika ingin melaksanakan pelayanan. Melengkapi alat bantu pelayanan agar pelayanan dapat berjalan dengan lancar.

### **2. Reliable (Kehandalan)**

Pegawai yang belum melaksanakan proses pendidikan dan pelatihan harus segera melaksanakan pendidikan dan pelatihan guna untuk meningkatkan kemampuan yang dimiliki. Pelatihan yang dapat dilakukan seperti pelatihan mengoperasikan komputer agar pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan secara cepat. Selain itu pegawai diharapkan dapat melaksanakan pelatihan sesuai dengan bidang masing-masing seperti pelatihan tentang pengawasan lingkungan bagi pegawai di bidang pengawasan dampak lingkungan maupun pelatihan kearsipan bagi pegawai di bagian umum dan kepegawaian. Penempatan pegawai disesuaikan dengan kemampuan yang dimiliki.

### **3. Responsiveness (Daya Tanggap)**

Pelayanan harus diselesaikan secara cepat cermat dan tepat dengan meningkatkan kinerja birokrasi. Meningkatkan kinerja birokrasi dapat

dilakukan dengan pencapaian target seperti dapat mencapai tujuan dari pelayanan yaitu untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. Selain itu kinerja birokrasi juga dapat ditingkatkan apabila birokrasi dapat melakukan kerjasama dengan baik dengan organisasi lain. Kerjasama ini bertujuan untuk menyelesaikan pengaduan masyarakat mengenai sengketa lingkungan secara cepat.

#### **4. Assurance (Jaminan)**

Jaminan akan pelayanan yang cepat cermat dan tepat harus dapat dipastikan oleh pegawai. Waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan pelayanan harus ditentukan dari awal serta adanya jaminan pelayanan akan selesai sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Standar operasional dan prosedur (SOP) yang telah ditetapkan seperti mengenai proses atau prosedur pelayanan, waktu dalam penyelesaian pelayanan, pegawai yang berwenang dalam menyelesaikan pelayanan harus dipatuhi dan diterapkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Biaya dirinci dari awal proses pelayanan seperti biaya administrasi, transportasi dan konsumsi saat pengecekan lapangan. Pegawai harus meningkatkan kecermatan dalam mengecek kelengkapan berkas dan kondisi lapangan sehingga keputusan yang diambil keliru.

#### **5. Empathy (empati)**

Perhatian pegawai terhadap masyarakat harus ditingkatkan dengan melayani setiap pelanggan seperti pegawai harus menjelaskan secara rinci syarat, mekanisme dan prosedur pelayanan termasuk waktu dan biaya yang diperlukan sampai pelayanan selesai. Kesopanan dan keramahan pegawai dapat ditingkatkan dengan menerapkan 3S (senyum, salam dan sapa) kepada setiap masyarakat yang datang sehingga masyarakat merasa dihargai. Semua masyarakat yang mengajukan pelayanan diperlakukan sama (tidak diskriminatif).

## **DAFTAR PUSTAKA**

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta; Gava Media

Pasolong, Harbani. 2008. *Administrasi Publik*. Bandung; Alfabeta

Ratminto dan Atik. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar ; Yogyakarta

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta

Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan

Razak, Mohamad Idham et all. 2013. *Adaptive of SERVQUAL Model in Measuring Customer Satisfaction towards Service. International Journal of Business and Social Science*. Vol. 4 No. 10 (August). 189-199

