

**Kualitas Pelayanan Di Balai Pelatihan Dan Pengujian Keselamatan Kerja Dan
Hiperkes (BPPKK dan Hiperkes) Provinsi Jawa Tengah**

Oleh:

Nico Putra Triwibowo, Dr Ida Hayu DM, MM

**Departemen 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](http://www.fisip.undip.ac.id) email fisip@undip.ac.id

ABSTRAKSI

Penelitian ini dimaksudkan untuk menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor BPPKK dan Hiperkes terhadap perusahaan dan menganalisis faktor-faktor yang menghambat pelayanan pada kantor tersebut. Untuk memenuhi tujuan yang dimaksud, maka metode diskriptif dengan teknik pendekatan secara kualitatif dengan menggunakan lima (5) dimensi kualitas pelayanan sebagai indikator dalam menilai kualitas pelayanan yaitu bukti fisik (*tangibles*), jaminan (*assurance*), Keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan empati (*emphaty*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada kantor BPPKK dan hiperkes secara umum sudah baik, dilihat dari bukti fisik (*tangibles*) kondisi gedung dan ruangan laboratorium saat ini kapasitasnya tidak sesuai dengan standart yang ditetapkan oleh pemerintah. Dari segi sarana dan prasarana, peralatan sebagian masih bagus. Namun seiring perkembangan ilmu dan teknologi belum mencukupi baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Pegawai menggunakan seragam sesuai jadwal yang ditentukan.. Keandalan (*realibility*) hasilnya baik ditinjau dari segi keakuratan data karena didukung oleh kemampuan SDM serta laboratorium yang sudah terakreditasi dan peralatan yang terkalibrasi hanya saja kecepatan dan ketepatan waktu pengujian belum memuaskan serta penyampaian laporan hasil uji (LHU) kadang tidak tepat waktu. Jaminan (*assurance*) hasilnya baik ditinjau dari kemampuan, pengetahuan, keterampilan dan pengetahuan pegawai. Daya tanggap (*responsiveness*) dan empati (*emphaty*) sudah baik. Sedangkan faktor-faktor yang menghambat kualitas pelayanan 1) kesadaran petugas akan kedisiplinan waktu yang masih kurang, 2) Kepastian waktu belum sepenuhnya sesuai dengan SOP, karena kurangnya keselarasan antara *front office* dan *back office* 3) kurangnya pengetahuan yang dimiliki masyarakat terkait dengan kelengkapan persyaratan. Serta daya tanggap masyarakat yang masih kurang ketika ada persyaratan yang kurang tidak segera dilengkapi

Kata Kunci : *Pelayanan publik, kualitas pelayanan.*

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Tuntutan masyarakat kepada pemerintah untuk menyelenggarakan pemerintahan dan kepemimpinan yang baik merupakan isu yang paling mengemuka dalam pengelolaan administrasi public. Tuntutan ini merupakan hal yang wajar dan sudah seharusnya dapat direspon oleh pemerintah dengan melakukan perubahan – perubahan yang terarah pada terwujudnya pemerintahan yang baik. Penyelenggaraan pemerintahan yang baik merupakan salah satu isu yang paling mengemuka. Tuntutan kuat yang dilakukan masyarakat akan adanya *good governance* muncul seiring dengan telah meningkatnya tingkat pendidikan, pengetahuan, dan juga telah dihadapkannya masyarakat pada era globalisasi

Pemerintah pusat telah mengeluarkan berbagai peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pelayanan organisasi pemerintah. UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mewajibkan kepada para penyelenggara pelayanan untuk menyusun dan menetapkan standar pelayanan. Serta memberikan pedoman kepada Menteri/Pimpinan Lembaga Non-Departemen untuk menyusun standar pelayanan dan penerapannya oleh pemerintahan daerah. Pemerintah daerah,

khususnya Jawa Tengah mempunyai Perda No.7 Tahun 2015 tentang Pelayanan Publik. Perda tersebut ditujukan untuk penyelenggara pelayanan publik supaya dapat diterapkan pada instansi masing-masing.

Di Indonesia, upaya memperbaiki pelayanan Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik. Pada perkembangan terakhir telah diterbitkan Keputusan MENPAN Nomor. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. Provinsi Jawa Tengah juga sudah mempunyai Perda No.7 Tahun 2015 tentang Pelayanan Publik untuk upaya peningkatan pelayanan di Jateng.

Berdasarkan undang-undang RI Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, bahwa pengembangan ketenagakerjaan mempunyai banyak dimensi dan keterkaitan. Keterkaitan itu tidak hanya hanya dengan kepentingan tenaga kerja sebelum dan sesudah masa kerja, tetapi juga keterkaitan dengan kepentingan pengusaha, pemerintah dan masyarakat. Peranan tenaga kerja sebagai sumber daya manusia adalah sangat penting. Oleh karena itu upaya perlindungan terhadap bahaya-bahaya yang timbul serta pencapaian ketentraman dan ketenangan kerja dengan cara kerja

yang aman merupakan kebutuhan yang sifatnya mendasar.

BPPKK dan Hiperkes adalah instansi pemerintah yang berupaya untuk memberikan pelayanan untuk perusahaan yang berkaitan dengan menguji lingkungan kerja dan melatih teknisi juga dokter pada suatu perusahaan atau umum agar dapat bekerja dengan baik. Tugas BPPKK dan Hiperkes disini melakukan pelatihan kepada dokter-dokter perusahaan atau umum agar dapat berguna dan menguasai dalam bidang pekerjaannya. Pengujian langsung pada lokasi yang akan digunakan bagi perusahaan apakah layak digunakan atau tidak layak digunakan.

Dengan adanya BPPKK dan Hiperkes Provinsi Jawa Tengah ini mempermudah perusahaan dalam hal menentukan apakah lingkungan perusahaan dapat layak untuk digunakan untuk perusahaan tersebut dengan pengujian dan tidak harus memikirkan dengan masalah dokter perusahaan, karena dokter diperusahaan atau umum akan diberi pelatihan untuk menggunakan dan membantu perusahaan atau ditempat kerjanya.

Kualitas pelayanan pada kantor BPPKK dan Hiperkes Provinsi Jawa Tengah, Peneliti menggunakan dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang meliputi 1) Bukti Fisik (*tangibles*), berkenaan

dengan penampilan fisik fasilitas pelayanan, peralatan/perengkapan, sumber daya manusia dan materi komunikasi perusahaan (2) Reliabilitas (*reliability*), berkaitan dengan proses pelayanan tepat waktu dan akurat serta kesesuaian pelayanan dengan informasi dan prosedur yang diberikan. (3) Daya Tanggap (*responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia pelayanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera. (4) Jaminan (*assurance*), berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pelanggan. (5) Empati (*emphaty*), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

Tetapi pada kenyataannya pada proses pelayanan di Balai Pelatihan dan Pengujian Keselamatan Kerja dan Hiperkes (BPPKK dan Hiperkes) Provinsi Jawa Tengah sering ditemui banyak kendala atau permasalahan yang sangat menghambat proses pelayanan antara lain sarana prasarana untuk pelatihan dan pengujian yang sudah tidak layak (*Out of date*). Membuat proses pelayanan menjadi

menghambat dan tidak berjalan dengan baik dikarenakan sarana prasarana yang digunakan sudah hampir rusak dan tidak layak pakai untuk pengujian dan pelatihan. Selain itu meningkatnya permintaan pengujian dan target PAD yang tidak diimbangi dengan BOP.

Permasalahan gedung dan ruangan yang belum mencukupi, terutama untuk laboratorium, ruang pemeriksaan kesehatan, tempat uji kompetensi, perpustakaan dan arsip. Dengan meningkatnya permintaan perusahaan dalam pengujian ruangan yang disediakan masih kurang untuk menampung tenaga kerja dan lainnya dikarenakan ruangan tidak cukup untuk menampung penerima pelayanan, hal tersebut yang membuat lamanya proses pelayanan. Kenyataan lainnya adalah sosialisasi fungsi dan tugas Balai Pelatihan dan Pengujian Keselamatan Kerja dan Hiperkes (BPPKK dan Hiperkes) ke perusahaan masih sangat terbatas. Selain itu tenaga sopir untuk operasional di Balai Pelatihan dan Pengujian Keselamatan Kerja dan Hiperkes (BPPKK dan Hiperkes) Provinsi Jawa Tengah sangat mendesak karena sangat diperlukan.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di muka, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan BPPKK dan Hiperkes Provinsi Jawa Tengah ?
2. Faktor-faktor yang menghambat dalam kualitas pelayanan di BPPKK dan Hiperkes Provinsi Jawa Tengah ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis :

1. Menganalisis bagaimana kualitas pelayanan BPPKK dan Hiperkes Provinsi Jawa Tengah.
2. Menganalisis faktor-faktor penghambat dalam kualitas pelayanan pelatihan di BPPKK dan Hiperkes Provinsi Jawa Tengah.

D. Kerangka Pemikiran Teoritis

1. Teori Administrasi Publik

Administrasi publik yaitu penyusunan dan pelaksanaan kebijakan yang dilakukan oleh birokrasi dalam skala besar untuk kepentingan publik.

Dalam teori ini pemegang kekuasaan mempunyai wewenang atau tanggung jawab yang besar dalam mengambil setiap kebijakan guna memenuhi kebutuhan publik. Pemegang kekuasaan diharapkan lebih responsif dalam mengambil kebijakan publik. Fesler (Yeremias,2008:5)

Terdapat definisi yang kurang lebih memiliki pemahaman yang sama dan memiliki hubungan antar definisi tersebut, yakni Chandler dan Plano (Yeremias,2008:3) administrasi publik adalah suatu proses dimana sumberdaya dan personel publik di organisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan , mengimplementasikan, mengelola keputusan dan kebijakan publik. Disini mereka juga menjelaskan bahwa administrasi publik merupakan seni dan ilmu (*art and science*) yang ditujukan untuk mengatur kebijakan publik untuk memecahkan permasalahan publik yang terjadi dalam suatu organisasi atau yang lainnya.

Dari beberapa pendapat ahli peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa administrasi publik adalah suatu proses yang bersangkutan dengan kebijaksanaan-kebijaksanaan pemerintah, dengan melakukan koordinasi usaha-usaha perorangan atau kelompok.

2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 38 Tahun 2012 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 administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Didalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009, dinyatakan 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. Pelayanan umum atau pelayanan publik menurut Sadu Wasistiono (2001:51-52) adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat.

3. Kualitas Pelayanan Publik

Norman mengatakan bahwa apabila kita ingin sukses memberikan kualitas pelayanan, kita harus memahami

juga tentang karakteristik tentang pelayanan sebagai berikut:

1. Pelayanan sifatnya tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
2. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindak sosial
3. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadian bersamaan dan terjadi ditempat yang sama.

Karakteristik tersebut dapat menjadikan dasar bagaimana kita dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. (Hardiyansah,2011:35)

Menurut Sampara (1999:14) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. (Hardiyansah,2011:36)

Didalam menilai kualitas pelayanan publik dapat dianalisis dengan teori Menurut Zeithaml dkk (1990), Kualitas Pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi dan masing-masing dimensi

memiliki indikator-indikator, sebagai berikut (Hardiyansyah,2011:46) :

1. Bukti langsung (tangibles), meliputi keadaan fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (reliability), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. Daya Tanggap (responsiveness), yakni keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (assurance), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan..

4. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi dipengaruhi oleh berbagai faktor (Agus Dwiyanto,

2008:142), seperti tingkat kompetensi aparat, kualitas peralatan yang digunakan untuk memproses layanan, budaya birokrasi, dan sebagainya. Kompetensi aparat birokrasi merupakan akumulasi dari sejumlah sub-variabel seperti tingkat pendidikan, jumlah tahun pengalaman kerja dan diklat yang pernah diikuti. Sedangkan kualitas dan kuantitas peralatan yang digunakan akan mempengaruhi prosedur, kecepatan proses dan kualitas keluaran (out put) yang akan dihasilkan.

Menurut Moenir (2010 : 88-119) berpendapat bahwa dalam melaksanakan pelayanan umum ada beberapa faktor yang menjadi pendukung dan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yaitu : 1). Faktor kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum, 2). Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, 3) faktor organisasi yang merupakan alat serta system yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan, 4) Faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan minimum, 5) Faktor keterampilan petugas, dan 6) Faktor sarana pelayanan.

E. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif bersifat deskriptif. Penelitian ini berlokasi di Balai Pelatihan dan Pengujian

Keselamatan Kerja dan Hiperkes (BPPKK dan Hiperkes) Provinsi Jawa Tengah peneliti. Informan dalam penelitian ini adalah pegawai BPPKK dan Hiperkes Provinsi Jawa Tengah dan masyarakat (perusahaan dan dokter perusahaan) dipilih dengan teknik purposive. Sumber data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh langsung dari narasumber melalui wawancara serta pengamatan langsung dan data sekunder berupa dokumen-dokumen yang dimiliki BPPKK dan Hiperkes Provinsi Jawa Tengah. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi, dan studi pustaka. Selanjutnya, untuk menguji kualitas data yaitu dengan menggunakan teknik triangulasi data, dengan mengecek data menggunakan berbagai sumber data .

PEMBAHASAN DAN HASIL

PENELITIAN

A. Kualitas Pelayanan BPPKK dan Hiperkes Provinsi Jawa Tengah

Terdapat 5 dimensi yang digunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan BPPKK dan Hiperkes Provinsi Jawa Tengah, antara lain :

1. Tangible

Fasilitas dan keadaan fisik gedung/kantor BPPKK dan

Hiperkes. Fasilitas dan Keadaan fisik gedung BPPKK dan Hiperkes Provinsi Jawa Tengah belum memadai secara fisik seperti kondisi gedung dan ruangan laboratorium. kapasitasnya sudah tidak sesuai dengan standart yang ditetapkan pemerintah antara lain tata ruangan laboratorium belum terpisah sesuai peruntukannya. BPPKK & Hiperkes Prov. Jateng belum mempunyai ruangan pendukung untuk kegiatan pelatihan seperti ruang makan, ruang sholat, dan ruang sekretariat, serta luas ruangan laboratorium yang ada pada saat ini sudah tidak mampu lagi untuk menampung/menyimpan peralatan secara memadai. Serta ruang kepelatihan yang kurang nyaman bagi pelatihan dokter.

Sarana prasarana yang digunakan untuk memberikan pelayanan di BPPKK dan Hiperkes sudah cukup baik. Kondisi dari fasilitas-fasilitas pelayanan di kantor seperti ruang tunggu, adanya papan pengumuman tentang jenis pelayanan dan tarif layanan, prosedur pelayanan dan standar operasional prosedur (SOP) serta kebersihan, kerapian, nyaman, dan menyenangkan sangat

mempengaruhi kualitas pelayanan. Karena fasilitas pelayanan tersebut dilihat dan dirasakan secara langsung oleh pengguna layanan (pelanggan), sehingga Kantor BPPKK dan Hiperkes selaku penyedia jasa harus memperhatikan dan mengusahakan fasilitas pelayanan sebaik-baiknya.

Penampilan pegawai BPPKK dan Hiperkes Provinsi Jawa Tengah. sudah baik. Terlihat dari penggunaan seragam yang sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan serta bersepatu dengan rapi ketika memberikan pelayanan kepada pemohon. Dengan penampilan yang rapi dari petugas pemberi pelayanan maka akan memberikan kesan yang baik kepada para pengguna pelayanan.

2. *Reliability*

BPPKK dan Hiperkes selalu berusaha untuk memberikan layanan sebaik mungkin dengan selalu tanggap mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan pengguna layanan BPPKK dan Hiperkes. Meskipun tanggap dengan keluhan dan pertanyaan dari perusahaan pengguna layanan, Hasil dari

pengujian Kantor BPPKK dan Hiperkes sudah terakreditasi, serta alat yang digunakan sudah terverifikasi. Hanya saja, jadwal tidak bisa diprediksi dengan jelas karena keterbatasan anggaran biaya pengujian di BPPKK dan Hiperkes. Semua petugas BPPKK dan

Hiperkes berusaha untuk memberikan layanan sebaik mungkin dengan selalu tanggap mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan pengguna layanan BPPKK dan Hiperkes. Meskipun tanggap dengan keluhan dan pertanyaan dari perusahaan pengguna layanan, namun ada hal-hal yang memang diluar kemampuan BPPKK dan Hiperkes seperti penerbitan hasil uji (LHU) yang melebihi target yang ditentukan karena menunggu sertifikat ditandatangani oleh Menteri Tenaga Kerja RI. Setelah Pelatihan selesai semua berkas peserta pelatihan dikirim ke Kementerian Tenaga Kerja RI untuk mendapatkan sertifikat. Proses itu yang membutuhkan waktu yang agak lama kadang melebihi waktu dua minggu. Sehingga hal ini menimbulkan kendala dalam pelayanannya

karena pengguna jasa merasa penerbitan sertifikat terlalu lama dan mereka harus menunggu tidak bisa disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan

3. *Responsiveness*

Para petugas BPPKK dan Hiperkes cukup tanggap memberikan pelayanan seperti saat ditelpon langsung diangkat karena mau mengirim fax langsung dan ditanggapi. Selain itu berkas yang dikirim langsung disampaikan pada atasan untuk menyusun jadwal pengujian kepada perusahaan. Petugas juga bertanggung jawab sebelum diadakan pelatihan peserta pelatihan sebelumnya diberikan pre-test dan sesudah pelatihan diberikan post-test

Petugas BPPKK dan Hiperkes Prov Jateng Petugas dalam melayani pelanggan termasuk cepat dan tanggap serta bertanggung jawab, petugas BPPKK dan Hiperkes cepat dan tanggap seperti halnya saat menerima telepon maupun menjawab email. Terkait dengan permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan, petugas juga membantu menyelesaikan masalah

dan memberikan solusi dan informasi yang cukup akurat.

4. *Assurance*

Petugas BPPKK dan Hiperkes Prov. Jawa Tengah dalam melayani pelanggan bersifat tanggap dan memberikan rasa aman bertransaksi. Untuk biaya yang ditetapkanpun sudah sesuai dengan pelayanan dan jasa yang diberikan, kita tidak perlu khawatir karena untuk biaya sudah ditetapkan oleh pemerintah.

Petugas di BPPKK dan Hiperkes selalu memberikan keramahan dan kesopanan yang juga ditunjukkan oleh pegawai saat bertatap muka langsung maupun ketika ada pertanyaan melalui telepon.

BPPKK dan Hiperkes Prov. Jawa Tengah, memiliki kinerja yang baik dan terjamin kualitasnya. BPPKK dan Hiperkes Prov. Jawa Tengah telah mendapatkan sertifikasi KAN, Sertifikat yang memiliki tempat uji yang berkompetensi **K3** dari LSP-LSKK3 ICCOSH dan Sertifikat tanda registrasi kompetensi Laboratorium Lingkungan dari Kementerian Lingkungan

5. *Empathy*

Para petugas telah melayani dengan ramah pengguna layanan di BPPKK dan Hiperkes dan diperhatikan dengan baik. Petugas ramah dalam memberikan pelayanan, termasuk saat ditelp atau email selalu ditanggapi dengan baik dan ramah. pengguna jasa juga merasa bahwa petugas BPPKK dan Hiperkes Prov. Jawa Tengah menyenangkan dan dekat seperti saudara.

Para petugas telah memberikan perhatian khusus yang ditunjukkan saat ada permasalahan yang dialami perusahaan. Petugas memperhatikan dengan sungguh-sungguh dan mencarikan solusinya dengan segera, diberikan perhatian khusus seperti saat tatap muka datang ke kantor BPPKK dan Hiperkes dan juga saat menerima telepon atau email.

B. Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan BPPKK dan Hiperkes Provinsi Jawa Tengah

1. Sumber Daya Manusia

Hambatan yang ada di BPPKK dan Hiperkes salah satunya adalah kedisiplinan

pegawai. Meskipun telah ada aturan penggunaan seragam namun kadang masih banyak petugas yang tidak menggunakan ID Card PNS saat melakukan pelayanan. ID Card PNS banyak yang disimpan di kantong atau diletakkan dalam laci kerja dan banyak seragam lapangan yang tidak ada namanya. Ada beberapa petugas yang izin saat jam pelayanan dan jam istirahatnya molor.

Faktor penghambat mengenai ketanggapan dan perhatian dari petugas. Masih adanya kesalahan pencetakan nama dan kesalahan identitas lainnya, berkas yang belum ditandatangani karena pimpinan masih luar kota dan juga banyaknya jadwal pelatihan yang mundur kurang bisa dijelaskan dengan baik oleh petugas sehingga mengecewakan pengguna layanan Organisasi.

2. Organisasi

Keberadaan SOP termasuk kesesuaian prosedur, waktu pelayanan prakteknya belum sepenuhnya sesuai dengan SOP yang ada. Terutama terkait dengan waktu penyelesaian sertifikat juga jadwal pelatihan yang belum tepat

sesuai permohonan karena menunggu antrian.

Koordinasi dalam pemberian pelayanan, ada keselarasan antara bagian-bagian dalam memberikan layanan, serta koordinasi dengan instansi-instansi lain yang terlibat dalam suatu pelayanan. Didalam prakteknya belum baik dan belum terjalin koordinasi dalam pemberian pelayanan, ada hal-hal yang belum selaras antara bagian-bagian dalam memberikan layanan, serta koordinasi dengan instansi-instansi lain. Seperti koordinasi antara *front office* dan *back office* dalam mengoreksi berkas-berkas persyaratan pemohon. Meskipun apabila dari *front office* meloloskan persyaratan namun *back office* menolak, karena dinilai masih memiliki kekurangan maka suatu jadwal tidak bisa segera diproses. Hal tersebut tentunya akan menghambat pelayanan. Penyebab lain suatu jadwal pelatihan belum keluar, karena belum adanya tandatangan dari Pimpinan dikarenakan pimpinan masih diluar kota.

3. Masyarakat

Masyarakat merupakan faktor eksternal yang ikut mempengaruhi baik buruknya suatu kualitas pelayanan. Pengetahuan masyarakat masih cukup rendah, kebanyakan masyarakat belum mengetahui atau belum memiliki pengetahuan tentang pelatihan dan pengujian keselamatan secara lengkap dan banyak informasi yang mereka tidak mengerti baik alur maupun kelengkapan berkasnya

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

A. Pelayanan pada Kantor BPPKK dan Hiperkes Provinsi Jawa Tengah sudah baik, namun masih ada yang perlu mendapatkan perhatian, hasil penelitian sebagai berikut :

1. Bukti Fisik (*tangibles*)

Kondisi gedung dan ruangan laboratorium saat ini kapasitasnya tidak sesuai dengan standart yang ditetapkan oleh pemerintah. Dari segi sarana dan

prasarana, peralatan sebagian masih bagus. Namun seiring perkembangan ilmu dan teknologi belum mencukupi baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Pegawai menggunakan seragam sesuai jadwal yang ditentukan.

2. Keandalan (*reliability*)

Dari keakuratan data sudah cukup akurat. Hanya saja kecepatan dan ketepatan waktu pengujian masih banyak perusahaan yang belum puas, karena tidak semua permohonan pengujian dapat dipenuhi, dan penetapan jadwal belum sesuai dengan permintaan perusahaan.

3. Daya tanggap (*responsiveness*)

Pelayanan melalui telepon, fax sudah baik dan lancar. Mengenai informasi pelayanan kepada pengguna layanan belum sepenuhnya dapat diakses oleh pengguna layanan karena belum memiliki website sendiri.

4. Jaminan (*assurance*)

Dilihat dari rasa aman dalam bertransaksi, kemampuan, pengetahuan, keterampilan dan kedisiplinan pegawai di lapangan menunjukkan hasil yang baik. Dari segi kemampuan, tingkat

pendidikan dan sertifikat teknis yang dimiliki oleh masing-masing pegawai sudah diakui oleh pusat. Untuk meningkatkan keterampilan petugas serta keakuratan data di lapangan setiap tahun dilaksanakan pelatihan. Selain itu untuk meningkatkan kemampuan sumber daya manusia dan menjamin mutu hasil pengujian juga dilakukan *uji profisiensi* dan dilaksanakan uji banding antar laboratorium. Mengenai kesopanan dan keramahan pegawai dalam melayani masyarakat/pelanggan sudah baik, mereka menyatakan bahwa petugas ramah dan sopan bahkan sudah dianggap saudara sendiri.

5. Empati (*emphaty*)

Bahwa pegawai BPPKK dan Hiperkes memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan. Perhatian kepada pelanggan dengan cara memberikan informasi yang benar dan lengkap tentang keperluan pelanggan serta meminta *feed back* kepada pelanggan terhadap pelayanan yang sudah diberikan. Terdapat sarana pengaduan berupa kotak/loket pengaduan, melalui

telepon, email dan lainnya namun belum efektif dan belum terekap secara jelas sehingga tidak dapat diketahui jumlah aduan yang dapat diselesaikan.

B. Faktor penghambat kualitas pelayanan Kantor BPPKK dan Hiperkes Provinsi Jateng yaitu faktor SDM, faktor organisasi dan faktor masyarakat.

a. Faktor SDM

Kesadaran petugas akan kedisiplinan waktu yang masih kurang.

b. Faktor Organisasi

Kepastian waktu belum sepenuhnya sesuai dengan SOP, dikarenakan kurangnya keselarasan antara *front office* dan *back office* dalam mengoreksi persyaratan.

c. Faktor Masyarakat

Kurangnya pengetahuan yang dimiliki masyarakat terkait dengan kelengkapan persyaratan. Serta daya tanggap masyarakat yang masih kurang ketika ada persyaratan yang kurang tidak segera dilengkapi.

Saran

A. Pelayanan pada Kantor BPPKK dan Hiperkes Provinsi Jawa Tengah

1. Sebaiknya gedung fisik dikantor BPPKK dan Hiperkes perlu diperbaiki supaya memberikan rasa nyaman pengguna layanan dan juga laboratorium yang seharusnya diperluas supaya alat pengujian dapat masuk ketempat penyimpanan semua dan tidak berserakan. Sesama pegawai apabila ada kesalahan dalam berpakaian sebaiknya saling mengingatkan satu sama lain.
2. Adanya upaya yang harus dilakukan pegawai BPPKK dan Hiperkes untuk memberikan pelayanan dengan tepat waktu, dengan cara mengevaluasi anggaran sebelumnya supaya saat membuat jadwal tidak terkendala oleh anggaran dan jadwal yang ditentukan tidak berubah. Upaya lain yang harus dilakukan BPPKK dan Hiperkes dengan keterlambatan LHU adalah dengan menghubungi pihak pusat dengan intensif supaya tidak ditunda-tunda dari pusat.
3. Seharusnya diberikannya petugas khusus dalam menanggapi segala keluhan yang dikeluhkan oleh pengguna layanannya. Pegawai harus bisa menangani permasalahan dengan tenang supaya tidak salah

dalam menanggapi keluhan dari pengguna layanannya.

4. Diberikannya aduan langsung keatasan terkait apabila ada transaksi yang tidak wajar, supaya langsung diketahui Kepala Balai dan ditindak lanjuti. Apabila menjawab pertanyaan dari pengguna layanan yang menjengkelkan sebaiknya bisa menjawab dengan ramah dan tidak terpancing emosi. Perlunya memberikan pelayanan yang bervariasi dan kreatif pada saat kerja, supaya pengguna layanan nyaman berada dikantor.
5. Menindak lanjuti kotak aduan dan saran, sebaiknya pegawai BPPKK dan Hiperkes Perlu mencatat setiap pengaduan kemudian diidentifikasi dan dianalisis, dikaji permasalahannya dan melakukan penyelesaian permasalahan yang diadakan kemudian menyampaikan tindakan penyelesaian kepada pelanggan. Apabila ada keluhan tentang pelayanan, menerima keluhan dan memahaminya kemudian memberikan informasi dengan jawaban sebenarnya. Untuk menjaga kepercayaan kepada pelanggan dilaksanakan dengan pelayanan sepenuh hati dan menunjukkan kesungguhan dalam memberikan pelayanan.

B. Faktor penghambat kualitas pelayanan Kantor BPPKK dan Hiperkes Provinsi Jateng sebagai berikut:

- a. Perlu pengembangan potensi pegawai dengan diberi kesempatan untuk mengembangkan potensi yang ada seperti diikutsertakan dalam program pelatihan dan pendidikan, kursus singkat, melanjutkan studi dan lain sebagainya.
- b. Diperlukannya evaluasi untuk meminimalisir kesalahan yang sudah terjadi sebelumnya. Serta perlu adanya koordinasi antara bagian-bagian yang terkait termasuk *front office* dan *back office* supaya informasi yang disampaikan tidak berubah-ubah.
- c. masyarakat harus bertindak aktif, bertanya kepada petugas ketika belum mengerti dan bersikap tanggap dalam memperbaiki atau melengkapi berkas berkas yang masih kurang.

DAFTAR PUSTAKA

- Efendi, Taufiq. (2008). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Dwiyanto, Agus. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Keban, Yeremias T. (2008). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik*. Yogyakarta: Gava media.
- Kencana, Inu. (2006). *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Larasati, Endang. (2009). *Pelayanan Publik Dalam Dimensi Hukum dan Administrasi Publik*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Moenir H.A.S. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di*

Indonesia. Jakarta : Bumi
Aksara

Juli. Unisulla Semarang.
Semarang

Moleong. (2007). *Metode Kualitatif*.
Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

Pratitha M. Arinha, Sulandari Susi dan
Rihandoyo. (2014). *Kualitas
Pelayanan Bus Rapid Trans
Semarang (BRT) Koridor II
Di Kota Semarang (Dengan
Rute Terminal Terboyo
Semarang-Terminal
Sisemut Ungaran)*.
Universitas Diponegoro:
Vol 3, No3.

Ratminto, Winarsih Atik Septi. (2014).
Manajemen Pelayanan.
Yogyakarta: Pustaka
Pelajar.

Abdul Rahim Zumrah (2014). *Service
quality in Malaysian public
sector: The role of transfer
of training*. University Sains
Islam Malaysia

Alchindi Q. Defra, Larasati Endang dan
Rihandoyo. (2013). *Analisis
Kualitas Pelayanan
Pembuatan E-Ktp Di
Kecamatan Pedurungan*.
Universitas Diponegoro:
Vol 2, No 1,

Assegaff, Mohammad. (2009). *Pengaruh
Kualitas Pelayanan
Terhadap Kepuasan
Pelanggan* (Studi Pada
Perusahaan Penerbangan
PT. Garuda Di Kota
Semarang). *Jurnal Ekonomi
dan Bisnis*. Vol. 10. No. 2.