



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

SKRIPSI

Disusun untuk memenuhi persyaratan untuk menyelesaikan

Pendidikan Strata 1

Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

Universitas Diponegoro

Penyusun

Nama: Nico Putra Triwibowo

NIM : 14020112140045

DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS DIPONEGORO

2017

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Nico Putra Triwibowo
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020112120010
3. Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
4. Departemen : Administrasi Publik

Dengan ini mneyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul :

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

adalah benar-benar hasil karya ilmiah saya sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain atau jiplakan karya ilmiah orang lain. Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau jiplakan karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaannya).

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar - benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 27 Desember 2017

Pembuat Pernyataan :

Nico Putra Triwibowo

NIM.14020112140045

HALAMAN PENGESAHAN

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

Penyusun : Nico Putra Triwibowo

NIM : 14020112140045

Departemen/Prodi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata 1

Dekan

Dr. Sunarto, M.Si
NIP. 196607201992031001

Semarang, 27 Desember 2017

Wakil Dekan I,

Dr. Hedi Pudjo Santoso, M.Si
NIP. 196003181987101001

Dosen Pembimbing :

1. **Dr. Ida Hayu DM, MM**

Dosen Penguji :

1. Dr. Retno Sunu Astuti, Msi

2. Dra. Hesti Lestari, MS

3. **Dr. Ida Hayu DM, MM**

(.....
.....
.....
.....
.....)

MOTTO

“ berusaha menjadi yang terbaik, walaupun banyak yang meremehkanmu dan buktikan ke mereka bahwa kamu bisa sukses melebihi orang ITU!!.”

PERSEMBAHAN

1. Kepada Allah SWT yang tiada henti memberikan segala rahmat dan kemudahan bagi penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tanpa halangan yang berarti.
2. Kepada Bapak Agus Priyana dan Ibu Sri Harsutiyarti yang selalu ada di saat suka dan duka serta memberikan dukungan lewat fasilitas dan doa kepada penulis.
3. Kepada Ibu Ida Hayu DM,MM. yang dengan sabar dan penuh pengertian memberikan bimbingan kepada penulis dari semester lima hingga skripsi ini terselesaikan.
4. Kepada sahabat – sahabat saya Rizky Dwi, Danang Rifkianto, Fajar Heru, Refgi Septian, Ilham Tegar, grup GPS dan Orangers, yang telah menjadi penyemangat bagi penulis untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
5. Kepada keluarga besar TIM II KKN UNDIP Desa Tulakan (Aziz, Hafizh, Yosi,dll) yang telah memberikan banyak dukungan dan pelajaran hidup yang berarti bagi penulis.
6. Kepada teman – teman Administrasi Publik (01) angkatan 2012 yang selalu memberikan dukungan dan hiburan kepada penulis agar tetap semangat sehingga skripsi ini terselesaikan.
7. Kepada Organisasi ORANGERS FISIP UNDIP yang saya senangi, cintai dan saya banggakan yang memberikan banyak hiburan, pengalaman dan kekeluargaan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik

ABSTRAK

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

Nama : **Nico Putra Triwibowo**

Nim : **14020112140045**

Jurusan : **Administrasi Publik**

Penelitian ini dimaksudkan untuk menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Balai Pelatihan dan Pengujian Keselamatan Kerja 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-dimensi kualitas pelayanan sebagai indikator dalam menilai kualitas pelayanan yaitu bukti fisik (*tangibles*), jaminan (*assurance*), reliabilitas (*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.. Kehandalan (*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.*

ABSTRACT

Title : Quality of Service In Training Center And Testing Of Occupational Safety And Hypercity (BPPKK and Hiperkes) in Central Java

Name : Nico Putra Triwibowo

Student No. : 14020112140045

Department : Administrasi Publik

This research is intended to analyze the quality of services provided by the Office of Training and Testing of Work Safety and Hyperkes against the company and analyze the factors that inhibit the service at the office. To meet the intended purpose, the descriptive method with qualitative approach techniques using five (5) dimensions of service quality as an indicator in assessing service quality are tangibles, assurance, reliability, (responsiveness), and empathy (emphaty). The results showed that the quality of service at BPPKK office and hyperkes in general have been good, seen from physical evidence (tangibles) condition of building and laboratory room at this time its capacity not in accordance with standard set by government. In terms of facilities and infrastructure, some equipment is still good. But as the development of science and technology has not been sufficient both in terms of quality and quantity. Employees use uniforms according to the schedule specified .. Reliability (realibility) results both in terms of data accuracy as supported by the ability of human resources and accredited laboratories and equipment that is calibrated just the speed and timeliness of testing has not been satisfactory as well as the delivery of test results report (LHU) sometimes not on time. Assurance (assurance) results are well reviewed from the skills, knowledge, skills and knowledge of employees. Responsiveness (responsiveness) and empathy (emphaty) is good. While the factors that hinder the quality of service 1) the awareness of the officer will be less time discipline, 2) The time certainty is not fully in accordance with SOP, due to lack of alignment between front office and back office 3) lack of knowledge owned by the community related to the completeness of requirements. And the responsiveness of the community is still lacking when there are less requirements that are not immediately completed

Keywords: Public service, quality of service.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan karena atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **“KUALITAS PELAYANAN DI BALAI PELATIHAN DAN PENGUJIAN KESELAMATAN KERJA DAN HIPERKES (BPPKK DAN HIPERKES) PROVINSI JAWA TENGAH”**.

Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat dalam mencapai Strata 1 (S-1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang. Dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan semua pihak. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan terimakasih yang setulusnya kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah ini dengan tepat waktu.
2. Orang tua yang senantiasa memfasilitasi dan mendukung lewat doa.
3. Dosen pembimbing skripsi Ibu Ida Hayu DM, MM yang dengan sabar memberikan arahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.
4. Seluruh Dosen Ilmu Administrasi Publik Universitas Diponegoro yang telah mengajarkan ilmu – ilmu bermanfaat selama penulis menjadi mahasiswa.
5. Seluruh pegawai di BPPKK dan Hiperkes Provinsi Jawa Tengah yang telah bersedia membantu memberikan data dan informasi terkait permasalahan yang diteliti penulis.
6. Seluruh Informan yang bersedia memberikan informasi.

7. Ibu Dra. Hesti Lestari, MS selaku Dosen Wali yang telah membimbing penulis, selama penulis menjadi mahasiswa di Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.
8. Bapak dan Ibu Dosen Departemen Adminitrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang yang telah mengajarkan penulis hingga pada tahap ini.
9. Masyarakat Banyumanik dan Semarang ☺
10. Bapak Agus Priyana,SH.MHum dan Ibu Sri Harsutiyarti yang tercinta dan selalu memberikan dukungan kepada penulis.
11. Saudara kandung saya, Shinta Marithyanti dan Fitriana Chandra Dewi
12. Keluarga kedua saya GPS dan ORANGERS
13. Seluruh teman-teman Adminitrasi Publik angkatan 2012 FISIP UNDIP, terutama untuk teman-teman dari grup “Othok” yang telah memberikan berbagai hiburan, candaan, informasi disela-sela waktu perkuliahan maupun skripsi.
14. Keluarga Besar saya dari Wonogiri yang selalu mensupport saya. terimakasih

Semoga segala bentuk bantuan yang telah diberikan selama ini mendapat balasan dari Tuhan Yang Maha Esa. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Semarang,27 Desember 2017

Nico Putra Triwibowo
NIM. 14020112140045

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Kegunaan Penelitian	13
1.5 Kerangka Pemikiran Teoritis	14
1.5.1 Teori Administrasi Publik	14
1.5.2 Pelayanan Publik	19
1.5.2.1 Ruang Lingkup Pelayanan Publik.....	25
1.5.3 Kualitas Pelayanan Publik	26
1.5.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	32
1.6 Operasionalisasi Konsep	41
1.7 Metode Penelitian	44
1.7.1 Desain Penelitian	44
1.7.2 Situs Penelitian	45
1.7.3 Subjek Penelitian	45
1.7.4 Jenis Data	46
1.7.5 Sumber Data	47
1.7.6 Teknik Pengumpulan Data	48
1.7.7 Analisis dan Interpretasi Data	49
1.7.8 Kualitas Data	50

BAB II GAMBARAN UMUM	52
2.1 Kondisi Geografis	52
2.2 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	53
2.3 Struktur Organisasi	55
2.4 Visi, Misi, Motto dan Maklumat Pelayanan	62
2.4.1 Visi	62
2.4.2 Misi	62
2.4.3 Motto Pelayanan	62
2.4.4 Maklumat Pelayanan	62
2.5 Sarana dan Prasarana	63
2.6 Jenis Pelayanan di Kantor BPPKK dan Hiperkes	64
2.7 Sistem Mutu Laboratorium BPPKK dan Hiperkes	65
BAB III PENYAJIAN DATA	67
3.1 Identifikasi Informan	68
3.2 Analisis Data	69
3.2.1 Kualitas Pelayanan	69
3.2.1.1 Bukti Fisik (<i>tangibles</i>)	71
3.2.1.2 Keandalan (<i>reliability</i>)	87
3.2.1.3 Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)	95
3.2.1.4 Jaminan (<i>assurance</i>)	102
3.2.1.5 Empati (<i>empathy</i>)	116
3.2.1 Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan	122
3.2.2.1 Sumber Daya Manusia	122
3.2.2.2 Organisasi	132
3.2.2.3 Masyarakat	138
BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	142
4.1 Kualitas Pelayanan	142
4.1.1 Bukti Fisik (<i>tangibles</i>)	142
4.1.2 Keandalan (<i>reliability</i>)	144
4.1.3 Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)	145
4.1.4 Jaminan (<i>assurance</i>)	146
4.1.5 Empati (<i>empathy</i>)	148
4.2 Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan	149
4.2.1 Sumber Daya Manusia	149
4.2.2 Organisasi	150
4.2.3 Masyarakat	151
BAB V PENUTUP	152
5.1 Kesimpulan	152
5.2 Saran	155

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Sarana dan Prasana Balai Pelatihan dan Pengujian Keselamatan Kerja dan Hiperkes Provinsi Jawa Tengah	63
Tabel 3.1	Informan Pemberi Layanan BPPKK dan Hiperkes Provinsi Jawa Tengah	68
Tabel 3.2	Informan Pemberi Layanan BPPKK dan Hiperkes Provinsi Jawa Tengah	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Jumlah Kasus Kecelakaan Kerja	7
Gambar 2.1	Peta Provinsi Jawa Tengah	52
Gambar 2.2	Struktur Organisasi BPPKK dan Hiperkes Prov. Jateng	55
Gambar 3.1	Ruang Pelatihan	76
Gambar 3.2	Ruang Laboratorium Kering	77
Gambar 3.3	Ruang Laboratorium Basah.....	77
Gambar 3.4	Ruang Timbangan	78
Gambar 3.5	Tempat pengolahan limbah (IPAL)	78
Gambar 3.6	Penyejuk Udara di Ruang Tunggu	83
Gambar 3.7	Kotak Saran	83
Gambar 3.8	Penampilan Pegawai	87
Gambar 3.9	Uji Banding Laboratorium	112
Gambar 3.10	In House Training	113
Gambar 3.11	Sertifikat Akreditasi KAN	114
Gambar 3.12	Sertifikat Akreditasi BNSP	114
Gambar 3.13	Sertifikat Kementerian Negara	115