

### **BAB III**

#### **PENYAJIAN DATA HASIL PENELITIAN**

Kualitas pelayanan saat ini sudah menjadi kebutuhan masyarakat yang harus terpenuhi, baik pelayanan yang diberikan oleh instansi swasta maupun instansi pemerintah. Khusus pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah kualitasnya diasumsikan masih jauh dari yang diharapkan. Pelayanan selama ini menempatkan aparat pemerintah pada posisi yang harus dilayani harus diubah menjadi pengguna jasa harus ditempatkan pada posisi yang harus dilayani.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan dan keselamatan kerja pada kantor BPPKK dan Hiperkes Provinsi Jawa Tengah, Peneliti menggunakan dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang meliputi Bukti Fisik (*tangibles*), Reliabilitas (*reliability*), Daya Tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*emphaty*). Dimensi tersebut digunakan peneliti untuk mengetahui nilai kualitas pelayanan pelatihan di BPPKK dan Hiperkes Provinsi Jawa Tengah. Pada penelitian ini peneliti akan mencoba memaparkan hasil penelitian secara kualitatif berdasarkan observasi, wawancara, studi pustaka dan studi dokumentasi yang telah dilakukan melalui beberapa narasumber. Tujuan dari penelitian ini adalah menilai kualitas pelayanan pelatihan di BPPKK dan Hiperkes Provinsi Jawa Tengah.

Pada bab ini peneliti akan menguraikan data-data hasil penelitian yang telah dikumpulkan dari para narasumber yang berkompeten dibidang pelatihan dokter perusahaan dan umum. Penelitian ini berfokus pada pelatihan dokter perusahaan atau umum dan memilih Provinsi Jawa Tengah sebagai fokusnya.

Data yang akan disajikan adalah data primer yang diperoleh penulis melalui bantuan interview guide kepada para narasumber yang telah ditentukan sebelumnya.

### 3.1 Identifikasi Informan

Informan dalam penelitian ini terbagi menjadi dua informan yaitu pemberi layanan yang terdiri dari pegawai BPPKK dan Hiperkes Provinsi Jawa Tengah. Dan pengguna layanan yang berasal dari perusahaan pengguna jasa pelayanan yang sudah mengikuti pelatihan. Berikut tabel informan pengguna layanan dan pihak BPPKK dan Hiperkes Provinsi Jawa Tengah:

**Tabel 3.1**  
**Informan Pemberi Layanan**  
**BPPKK dan Hiperkes Provinsi Jawa Tengah**

No	Jabatan
1	Kepala Balai
2	K.Sie Lab dan Hiperkes Prov. Jateng
3	K.Sie Keselamatan Kerja
4	K.Subag Tata Usaha Prov. Jateng

Sumber : Data BPPKK dan Hiperkes Provinsi Jawa Tengah

Berdasarkan tabel di muka, informan pemberi pelayanan yang digunakan dalam penelitian terdiri dari empat informan yang antara lain adalah Kepala balai, K.Sie Laboratorium dan Hiperkes, K.Sie Keselamatan Kerja dan K.Subag Tata Usaha Prov. Jateng.

**Tabel 3.2**  
**Informan Pengguna Layanan**  
**BPPKK dan Hiperkes Provinsi Jawa Tengah**

No	Jabatan
1	Dokter perusahaan PT. Starlight Garment Semarang
2	Dokter perusahaan PT. Woori Sukses Apanel
3	Kepala K3 PT. Apacinti Corpora
4	Kepala K3 PT. Konimex

Sumber : Data BPPKK dan Hiperkes Provinsi Jawa Tengah

Berdasarkan tabel 3.2 di muka, informan pengguna layanan terdiri dari empat informan yang berasal dari beberapa perusahaan di Semarang antara lain dokter perusahaan PT. Starlight Garment Semarang, Dokter perusahaan PT. Woori Sukses Apanel, Kepala K3 PT. Apacinti Corpora dan Kepala K3 PT. Konimex

### **3.2 Analisis Data**

#### **3.2.1 Kualitas Pelayanan di BPPKK dan Hiperkes**

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. Pengujian lingkungan dan pelatihan sangat berguna bagi pekerja pada perusahaan karena untuk mengetahui lingkungan tersebut baik untuk kesehatan dan proses bekerja. Pelatihan juga sangat berguna

karena untuk mengetahui seberapa tingkat keselamatan kerja pada karyawan untuk meminimalisir kesalahan dan kecelakaan yang ada pada perusahaan atau tempat kerja yang disebabkan karena lemahnya pengetahuan tentang alat yang digunakan. Tugas BPPKK dan Hiperkes disini melakukan pelatihan kepada dokter-dokter perusahaan atau umum agar dapat berguna dan menguasai dalam bidang pekerjaannya. Dan pengujian langsung pada lokasi yang akan digunakan bagi perusahaan apakah layak digunakan atau tidak layak digunakan.

Kualitas pelayanan pelatihan 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/perlengkapan, 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.

### 3.2.1.1 Bukti Fisik (*Tangibles*)

Kinerja pelayanan publik yang baik dapat dilihat melalui berbagai indikator yang sifatnya fisik. Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dapat dilihat melalui aspek fisik pelayanan yang diberikan, seperti tersedianya gedung pelayanan yang representative, fasilitas pelayanan berupa televisi, ruang tunggu yang nyaman, peralatan pendukung yang memiliki teknologi canggih, misalnya komputer, penampilan aparat yang menarik di mata pengguna jasa, seperti seragam dan aksesories, serta berbagai fasilitas kantor pelayanan yang memudahkan akses pelayanan pada masyarakat. Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (Dwiyanto, 2006:53)

Bukti fisik meliputi penataan ruangan, penampilan kebersihan, kerapian petugas, dan sarana prasarana BPPKK dan Hiperkes yang dipergunakan seperti kelengkapan peralatan, kebersihan, sarana dan prasarana (Assegaff, 2009). Kualitas pelayanan publik sangat ditentukan oleh bukti fisik. Bukti fisik yang baik dalam pelayanan ditawarkan kepada masyarakat, baik pula kualitas pelayanan, yang berpengaruh pada meningkatnya kepuasan masyarakat

Bukti Fisik (*tangibles*), berkenaan dengan penampilan fisik Kantor BPPKK dan Hiperkes, peralatan/perlengkapan, serta penampilan fisik pegawai. Bukti langsung ini dinilai dari penampilan fisik gedung kantor BPPKK dan Hiperkes, kelengkapan sarana dan prasarana kantor serta kebersihan dan kenyamanan tempat pelayanan. Kinerja pelayanan publik yang baik dapat dilihat melalui berbagai indikator yang sifatnya fisik. Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dapat dilihat melalui aspek fisik pelayanan yang diberikan, seperti

tersedianya gedung pelayanan yang representative, fasilitas pelayanan berupa televisi, ruang tunggu yang nyaman, peralatan pendukung yang memiliki teknologi canggih, misalnya komputer, penampilan aparat yang menarik di mata pengguna jasa, seperti seragam dan aksesoris, serta berbagai fasilitas kantor pelayanan yang memudahkan akses pelayanan pada masyarakat. Berkaitan dengan kondisi fisik berikut adalah beberapa wawancara terkait :

### **1. Fasilitas dan Keadaan fisik gedung / Kantor BPPKK dan Hiperkes**

Berkaitan dengan keadaan fisik gedung berikut adalah wawancara yang dilakukan penulis terhadap informan mengenai fasilitas dan keadaan fisik gedung/ kantor.

Kepala BPPKK dan Hiperkes Provinsi Jawa Tengah menyatakan sebagai berikut :

" Kondisi gedung dan ruangan laboratorium saat ini, kapasitasnya sudah tidak sesuai dengan standart yang ditetapkan pemerintah antara lain : tata ruangan laboratorium belum terpisah sesuai peruntukannya, diperlukan ruangan khusus untuk preparasi contoh uji, belum mempunyai ruangan timbang khusus (suhu, kelembaban, dan bebas getaran), belum mempunyai ruangan instrumen yang khusus (masih jadi satu dengan ruangan penyimpanan alat), belum mempunyai ruangan penyimpanan bahan kimia atau bahan acuan dengan suhu dan kelembaban yang sesuai dengan persyaratan , belum mempunyai instalasi pengolahan air limbah yang memadai, belum mempunyai ruang untuk pemeriksaan kesehatan, belum mempunyai ruangan untuk tempat uji kompetensi (TUK), 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. Tetapi dari ruang tamu kami sudah menyediakan informasi tentang pelayanan kami dan juga visi misi" (Wawancara 03 Agustus 2016).

Hal senada disampaikan oleh K.Sie Lab BPPKK dan Hiperkes Prov.

Jateng menyatakan bahwa :

“Kalau melihat kondisi fisik ya mas, menurut saya memang secara fisik belum memadai dan belum sesuai standar yang seharusnya, banyak lah ruangan-ruangan yang saat ini perlu dilakukan perbaikan karena terlalu sempit perlu diperluas dan perlu ditata ulang sehingga sesuai dengan peruntukannya untuk praktek sendiri penyimpanan peralatan juga sendiri, sehingga sesuai dengan standar yang diberikan pemerintah” (Wawancara 03 Agustus 2016).

Sama dengan pendapat pegawai lainnya K.Sie Keselamatan Kerja dan BPPKK & Hiperkes Prov. Jateng menyatakan bahwa :

“Menurut saya secara fisik memang masih banyak kekurangannya selain ruang laboratorium yang belum sesuai peruntukannya juga kita masih membutuhkan ruang timbangan khusus untuk mengukur suhu kelembaban dan getaran”. (Wawancara 03 Agustus 2016)

K.Subag Tata Usaha BPPKK dan Hiperkes Prov. Jateng sependapat menyatakan bahwa :

“Menurut saya perlu perbaikan sarana dan prasarana di Balai pelatihan BPPKK dan Hiperkes Prov. Jateng sebenarnya memang banyak yang perlu dibenahi yang paling penting menurut pandangan saya ya adanya ruangan penyimpanan bahan kimia, belum mempunyai instalasi pengolahan air limbah yang memadai, belum mempunyai ruang untuk pemeriksaan kesehatan, belum mempunyai ruangan untuk tempat uji kompetensi (TUK). (Wawancara 03 Agustus 2016).

Pendapat peserta pelatihan, Dokter dari perusahaan PT. Starlight Garment Semarang menyatakan bahwa :

“ Ehh...dari kondisi fisik sih saya melihat kondisi gedung cukup bersih dan nyaman, ruang tunggu juga nyaman, penerangannya baik kalau menurut saya yang kurang nyaman ruangan laboratoriumnya belum sesuai standar itu saja sih menurut saya” (Wawancara 03 Agustus 2016).

Dokter perusahaan PT. Woori Sukses Aparel BPPKK juga menyampaikan hal yang sama bahwa :

“Menurut saya pelayanan yang diberikan sudah cukup baik, yang masing kurang dari segi kondisi fisik sih saya kira adalah ruang kepelatihan yang cukup sempit bagi pelatihan dokter. ” (Wawancara 03 Agustus 2016).

Kepala K3 PT. Apacinti Corpora BPPKK dan Hiperkes Prov. Jateng menyatakan hal yang sejalan bahwa :

“Menurut saya tempat yang digunakan untuk menguji masih belum nyaman karena ruangan yang digunakan cukup sempit. “Ruangan yang digunakan terlihat terlalu sempit dan saya melihat juga alat yang digunakan untuk pelatihan sudah cukup baik. untuk kebersihan sudah nyaman dan bersih menurut saya. Jadi yang seperti itu harus dipertahankan. Karena akan berpengaruh terhadap kenyamanan peserta disini ” (Wawancara 15 Agustus 2016)

Kepala K3 PT. Konimex BPPKK dan Hiperkes Prov. Jateng juga memiliki pendapat yang sama bahwa :

“Ruangan yang digunakan masih sempit, banyak peserta yang mengeluh dengan ruangan ini karena bisa mengganggu konsentrasi peserta. Diluar dari itu saya melihat kebersihan yang ada dalam ruangan ini sudah cukup bersih” (Wawancara 15 Agustus 2016)

Berdasarkan beberapa pendapat para informan diatas, baik petugas dan pengguna jasa layanan menyatakan bahwa fasilitas dan keadaan fisik gedung BPPKK dan Hiperkes Provinsi Jawa Tengah belum memadai. Hal ini bisa dilihat dari banyaknya ruangan yang belum sesuai dengan peruntukannya misalkan ruang laboratorium yang jadi satu dengan ruangan penimbangan. Minimnya fasilitas seperti kondisi gedung dan ruangan laboratorium, saat ini kapasitasnya sudah tidak sesuai dengan standart yang ditetapkan pemerintah. Ruangan yang

kapasitasnya tidak sesuai dengan standart antara lain, ruangan laboratorium yang belum terpisah sesuai dengan peruntukannya. BPPKK & Hiperkes Prov. Jateng juga belum mempunyai ruangan pendukung untuk kegiatan pelatihan seperti ruang makan, ruang sholat, dan ruang sekretariat, serta ruangan laboratorium. Ruang laboratorium sudah tidak mampu lagi untuk menampung/menyimpan peralatan secara memadai. Serta ruang kepelatihan yang kurang nyaman bagi pelatihan dokter

Berdasarkan observasi peneliti, fasilitas dan keadaan fisik gedung BPPKK dan Hiperkes Provinsi Jawa Tengah diketahui bahwa kondisi bangunan yang dibangun sejak tahun 1982 perlu di rehab/diperbaiki. Pada tahun 2013 baru ruangan Subbagian tata usaha dan ruangan seksi keselamatan kerja serta ruangan kepala Balai yang diperbaiki. Sedangkan ruanganan seksi laboratorium belum direhab/diperbaiki padahal laboratorium yang memuat berbagai macam peralatan laboratorium yang harganya mahal perlu tempat yang lebih representatif dan pemeliharaan yang memadai.

Dari pendapat beberapa informan diatas serta observasi dari peneliti, maka disimpulkan bahwa fasilitas dan keadaan gedung BPPKK dan Hiperkes Provinsi Jawa Tengah belum memadai. Hal ini terlihat dari ruangan pelatihan yang cukup sempit sehingga kurang nyaman untuk digunakan, begitu juga ruangan laboratorium yang perlu direhap karena tempatnya belum representative dan pemeliharaanya belum memadai. Serta luas ruangan laboratorium yang ada pada

saat ini sudah tidak mampu lagi untuk menampung/menyimpan peralatan secara memadai. Berikut adalah fasilitas dan keadaan fisik gedung :

**Gambar 3.1**  
**Ruang Pelatihan**



Sumber : Dokumentasi Peneliti

Pada gambar 3.1 adalah ruang pelatihan di BPPKK dan Hiperkes Jawa Tengah. Ruangan pelatihan dirasa kurang nyaman karena kondisinya yang berhimpitan.

**Gambar 3.2**  
**Ruang Laboratorim Kering**



Sumber : Dokumentasi Peneliti

Pada gambar 3.2 adalah laboratorium kering di BPPKK dan Hiperkes Jawa Tengah. Laboratorium masih belum memadai dan terlihat masih berantakan dan tempat untuk penyimpanan alat masih belum menampung semuanya.

**Gambar 3.3**  
**Ruang Laboratorim Basah**



Sumber : Dokumentasi Peneliti

Pada gambar 3.3 adalah gambar laboratorium basah yang dimiliki oleh BPPKK dan Hiperkes Jawa Tengah. Terlihat pada gambar masih belum rapi dan penyejuk udara seperti AC mati.

**Gambar 3.4**  
**Ruangan Timbangan**



Sumber : Dokumentasi Peneliti

Pada gambar 3.4 adalah gambar ruang timbangan yang dimiliki oleh BPPKK dan Hiperkes Jawa Tengah. Ruang Timbangan di BPPKK dan Hiperkes Jawa Tengah belum mempunyai ruang kusus masih jadi satu (suhu, kelembaban, dan bebas getaran).

**Gambar 3.5**  
**Tempat pengolahan limbah (IPAL) instalasi pengolahan air limbah**



Sumber : Dokumentasi Peneliti

Pada gambar 3.5 adalah gambar Tempat pengolahan limbah (IPAL) instalasi pengolahan air limbah yang dimiliki oleh BPPKK dan Hiperkes Jawa Tengah. BPPKK dan Hiperkes Jawa Tengah belum mempunyai instalasi pengolahan air limbah yang memadai.

## **2. Sarana dan Prasarana yang digunakan untuk memberikan pelayanan**

Sarana dan prasarana merupakan suatu bentuk fasilitas fisik yang secara nyata dapat dilihat. Sarana dan prasarana merupakan unsur terpenting yang mendukung dalam pemberian pelayanan publik. Kepala BPPKK dan Hiperkes Provinsi Jawa Tengah, mengungkapkan bahwa sarana dan prasarana yang dimiliki BPPKK dan Hiperkes Provinsi Jawa Tengah sebagai berikut :

“BPPKK dan Hiperkes Provinsi Jawa Tengah sudah disediakan bangku di ruang tunggu yang cukup dan layak, ketika menunggu giliran antri tidak sampai kekurangan bangku untuk duduk, di ruang tunggu juga kita telah memberi AC / pendingin ruangan agar lebih sejuk sehingga ketika menunggu merasa nyaman dalam menunggu antrian, terkait dengan alur pengaduan serta persyaratan izin sudah kami paparkan di papan informasi yang telah kami sediakan di ruang tunggu. (Wawancara 03 Agustus 2016).

Sejalan dengan pendapat Kepala BPPKK dan Hiperkes, K.Sie Lab BPPKK dan Hiperkes Prov. Jateng menyatakan bahwa :

“Sarana prasarana yang mendukung kerja kami yaitu kami telah memiliki telepon per ruangan dan juga jaringan wifi. Yang tentunya sangat membantu dalam kerja kami. Komputer serta printer saya rasa juga sudah cukup. Selain komputer, printer juga sudah ada. Di *front office* telah tersedia 2 printer dan di *back office* sudah tersedia 4 printer. Selain itu juga ada *scanner* serta *faximile*.” (Wawancara 03 Agustus 2016).

Hal senada yang dikatakan K.Sie Keselamatan Kerja dan BPPKK & Hiperkes Prov. Jateng menyatakan bahwa :

“Kotak saran dan kotak pengaduan telah tersedia diruang tunggu sehingga untuk masyarakat yang ingin memberikan saran ataupun pengaduan bisa langsung dimasukkan dikotak yang telah disediakan. Absensi kita juga telah menggunakan *fingerprint*,” (Wawancara 03 Agustus 2016).

K.Subag Tata Usaha Prov. Jateng BPPKK dan Hiperkes Prov. Jateng menyatakan bahwa :

“Untuk stand penyediaan brosur juga kurang diperhatikan dalam penyediaan brosur sering kosong. Meskipun dipapan informasi sudah ada persyaratan-persyaratan dalam mengurus izin, tetapi kan lebih enak kalau langsung bawa brosur. Kalau hanya lihat saja di papan informasi ya banyak lupanya. “(Wawancara 03 Agustus 2016).

Sedangkan wawancara yang dilakukan dengan peserta pelatihan, Dokter perusahaan PT. Starlight Garment Semarang menyatakan hal sama dengan Kepala BPPKK dan Hiperkes bahwa :

“Menurut saya sih gedung cukup bersih, sarana dan prasarana cukup memadai AC juga sudah ada dan masih berfungsi dengan baik, ruang tunggu juga nyaman” (Wawancara 15 Agustus 2016).

Dokter perusahaan PT. Woori Sukses Aparel juga menyatakan hal serupa bahwa :

“Menurut saya sarana dan prasarananya cukup baik disamping kebersihannya, ruang tunggu nya nyaman ada penyejuk udara” (Wawancara 15 Agustus 2016)

Kepala K3 PT. Apacinti Corpora menyatakan hal yang sama bahwa :

“Menurut saya kondisi gedung rapi bersih pencahayaanya juga bagus, ruang tunggu cukup nyaman, ruang parkir juga memadai, nyaman lah menurut saya” (Wawancara 15 Agustus 2016)

Hal serupa disampaikan oleh Kepala K3 PT. Konimex yang menyatakan bahwa :

“ Saya pikir kalau kondisi gedung sih baik mas, rapi dan bersih baik di ruang pelatihan maupun ruang tunggu, toilet juga cukup bersih” (Wawancara 15 Agustus 2016)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan peneliti, mengenai kondisi sarana dan prasarana BPPKK dan Hiperkes. Informan menyatakan bahwa sarana dan prasarana di BPPKK dan Hiperkes sudah cukup baik. Kondisi 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. Fasilitas tersebut 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.

Dari hasil wawancara tersebut, disimpulkan bahwa sarana dan prasarana di BPPKK dan Hiperkes menunjukkan bahwa ruangan yang digunakan sudah cukup

baik dan bersih. Lapangan parkir yang luas dan ruang tunggu sudah cukup nyaman. Ruang tamu juga berfungsi sebagai ruang tunggu yang telah dilengkapi dengan pendingin ruangan (AC), tempat duduk, dan televisi. Kalau ada tamu biasanya langsung diarahkan ke ruang seksi yang bersangkutan.

Menurut observasi peneliti terkait dengan sarana dan prasarana BPPKK dan Hiperkes bisa dikatakan baik, ruang tunggu nyaman dan sejuk juga bersih, kondisi kantor rapi dan pencahayaannya juga baik Untuk stand penyediaan brosur juga kurang diperhatikan dalam penyediaan brosur sering kosong

Dari beberapa pendapat informan diatas dan observasi dari peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana yang ada di BPPKK dan Hiperkes cukup baik. BPPKK dan Hiperkes Prov.Jateng sudah menyediakan bangku di ruang tunggu yang cukup dan layak. Ketika pengguna layanan menunggu giliran antri tidak sampai kekurangan bangku untuk duduk, di ruang tunggu juga kita telah memberi AC / pendingin ruangan agar lebih sejuk. Sehingga ketika sedang menunggu pengguna layanan merasa nyaman dalam antrean, telah disediakan juga alur pengaduan serta persyaratan izin yang sudah ditempelkan di papan informasi di ruang tunggu. Seperti yang ditunjukkan dalam gambar sebagai berikut :

**Gambar 3.6**  
**Penyejuk Udara di Ruang Tunggu**



Sumber : Dokumentasi Peneliti

Dari gambar 3.6 diatas adalah ruang tunggu yang dilengkapi dengan penyejuk udara sehingga, pengguna layanan merasa nyaman saat menunggu giliran untuk dilayani.

**Gambar 3.7**  
**Kotak Saran**



Sumber : Dokumentasi Peneliti

Dari gambar 3.7 diatas adalah kota saran yang disediakan oleh BPPKK dan Hiperkes Provinsi Jawa Tengah, kotak saran ini memang disediakan oleh kantor BPPKK dan Hiperkes Provinsi Jawa Tengah yang diperuntukkan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

### **3. Penampilan pegawai BPPKK dan Hiperkes Provinsi Jawa Tengah**

Penampilan pegawai mencerminkan kedisiplinan, selain itu dengan penampilan yang menarik dapat menambah nilai profesionalitas dari diri masing-masing petugas. Penampilan tersebut tergambar dari pengenaaan seragam para pegawai sebagai lambang suatu organisasi. Menurut Kepala BPPKK dan Hiperkes Provinsi Jawa Tengah, sebagai berikut :

"Kami sebagai pelayan publik, tentunya harus memperhatikan penampilan kami. Dan menurut saya, semua petugas BPPKK dan Hiperkes Provinsi Jawa Tengah telah menggunakan seragam dinas sesuai dengan aturan jadwalnya " (Wawancara 03 Agustus 2016).

Sejalan dengan Kepala BPPKK dan Hiperkes, K.Sie Lab BPPKK dan Hiperkes Prov. Jateng menyatakan bahwa :

“Dengan penggunaan baju seragam yang sama dilihatnya itu lebih enak, rapi dan lebih terlihat profesional dalam memberikan pelayanan kepada publik. Jadi kita merasa lebih dihormati dan dihargai.” (Wawancara 03 Agustus 2016).

K.Sie Keselamatan Kerja dan BPPKK & Hiperkes Prov. Jateng juga memberikan pendapat yang hampir sama bahwa :

“Petugas menggunakan seragam rapi sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan serta bersepatu rapi dalam memberikan pelayanan. Hal ini tentunya memberikan kesan yang baik bagi pengguna

pelayanan. Pemohon merasa lebih dihargai oleh para petugas. Kan saat ini banyak, PNS yang melayani tanpa memperhatikan penampilan misalnya dengan menggunakan sandal jepit” (Wawancara 03 Agustus 2016).

K.Subag Tata Usaha Prov. Jateng BPPKK dan Hiperkes Prov. Jateng juga menyatakan hal serupa bahwa :

“Seragam merupakan salah satu hal yang harus diperhatikan. Dengan mengenakan seragam sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan dapat diketahui mana pegawai yang disiplin dan mana yang tidak disiplin. Para Petugas BPPKK dan Hiperkes Provinsi Jawa Tengah menggunakan seragam sesuai jadwal yang ditentukan. “(Wawancara 03 Agustus 2016).

Sejalan dengan pegawai BPPKK dan Hiperkes, Dokter perusahaan PT. Starlight Garment Semarang menyatakan bahwa

“Menurut saya petugas sangat baik penampilannya rapi dan bersih” (Wawancara 15 Agustus 2016).

Hal senada yang diungkapkan oleh Dokter perusahaan PT. Woori Sukses Apanel menyatakan bahwa :

“Menurut baik seragamnya bagus dan mereka berpenampilan dengan rapi, lengkap dengan atribut dan sepatunya ” (Wawancara 15 Agustus 2016)

Sejalan dengan pendapat pegawai BPPKK dan Hiperkes, Kepala K3 PT. Apacinti Corpora menyatakan bahwa :

“Petugas menggunakan seragam rapi sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan serta bersepatu rapi dalam memberikan pelayanan.”

Kepala K3 PT. Konimex juga menyatakan hal yang sama bahwa :

“ Saya rasa sudah baik sesuai dengan tugasnya, seragamnya bersih dan bagus dan rapi (Wawancara 15 Agustus 2016)

Dari hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan 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 rapi dari petugas pemberi pelayanan, maka akan memberikan kesan yang baik kepada para pengguna pelayanan.

Menurut observasi dari peneliti, untuk penampilan petugas BPPKK dan Hiperkes Provinsi Jawa Tengah. Semua petugas BPPKK dan Hiperkes Provinsi Jawa Tengah telah menggunakan seragam dinas sesuai dengan aturan jadwalnya. Terlihat dari penggunaan seragam yang sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan serta bersepatu dengan rapi ketika memberikan pelayanan kepada pemohon.

Berdasarkan pendapat para informan diatas dan observasi dari peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa penampilan petugas BPPKK dan Hiperkes Prov. Jateng sudah baik. Terbukti dengan penggunaan seragam para petugas yang sesuai jadwal serta bersepatu rapi dalam memberikan pelayanan.

**Gambar 3.8**  
**Penampilan Pegawai**



Sumber : Dokumentasi Peneliti

Gambar 3.8 diatas menunjukkan bahwa petugas atau pegawai BPPKK dan Hiperkes Provinsi Jawa Tengah menggunakan seragam dalam aktivitasnya sehari-hari.

### **3.2.1.2 Kehandalan (*Reliability*)**

Kehandalan adalah kemampuan petugas dalam membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan tanggap yang meliputi : kesediaan petugas dalam pelayanan, kelancaran komunikasi, pemberian solusi atas keluhan. Kualitas pelayanan publik sangat ditentukan oleh variabel daya tanggap. Semakin tanggap petugas dalam melayani masyarakat, berpengaruh terhadap kualitas pelayanan maka kepuasan masyarakat meningkat. Daya tanggap mempengaruhi kepuasan konsumen. Dalam menilai kualitas pelayanan di kantor Balai pelatihan dan Pengujian Keselamatan Kerja dan Hiperkes, kehandalan (*realibility*) diukur dengan tingkat kepuasan masyarakat akan pelayanan yang cepat, akurat, dan tepat

waktu, kesesuaian pelayanan dengan prosedur dan informasi yang diberikan serta kesederhanaan dan kejelasan prosedur pelayanan.

### **1. Ketepatan waktu dalam pelayanan dan kehadiran pada perusahaan seperti yang telah dijanjikan**

Ketepatan waktu dalam pelayanan dan kehadiran yakni kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Keandalan juga dapat diartikan mengerjakan dengan benar sampai kurun waktu tertentu. Dimensi *reability* dapat dinilai dari beberapa aspek, seperti wawancara yang dilakukan dengan Kepala Balai BPPKK dan Hiperkes sebagai berikut :

" Pihak BPPKK dan Hiperkes terkait dengan ketanggapan kami berusaha menerapkan prinsip pelayanan tepat waktu dengan target waktu penyelesaian maksimal dua minggu. Namun pada kenyataannya penerbitan laporan hasil uji (LHU) ke perusahaan kadang melebihi target yang telah ditetapkan dan jadwal yang tidak bisa diprediksi karena anggaran biaya"(Wawancara 15 Agustus 2016)

Sejalan dengan Kepala BPPKK dan Hiperkes, K.Sie Lab dan Hiperkes

Prov. Jateng yang menyatakan bahwa :

"Emm...kaitannya dengan ketanggapan kita dari pihak BPPKK dan Hiperkes Prov. Jateng berusaha dengan sungguh-sungguh memberikan pelayanan yang tepat cepat dan tanggap terhadap kebutuhan atau kesulitan yang dialami oleh pengguna layanan kami terutama dengan laporan hasil uji. Serta jadwal yang tidak pasti membuat adanya keluhan dari masyarakat" (Wawancara 15 Agustus 2016)

Hal serupa dikatakan K.Sie Keselamatan Kerja Hiperkes Prov. Jateng yang menyatakan bahwa :

“Pada umumnya prinsip ketanggapan sudah kami lakukan dengan baik, tanggap terhadap keluhan terkait dengan jadwal pengujian yang diminta oleh perusahaan dan menjawab beberapa masalah yang terkait dengan pengujian” (Wawancara 15 Agustus 2016)

K.Subag Tata Usaha Provinsi Jateng mengungkapkan hal yang serupa bahwa :

“Pihak BPPKK dan Hiperkes selalu melayani dengan cepat dan selalu tepat serta memberikan data yang seakurat mungkin” (Wawancara 15 Agustus 2016)”

Sejalan dengan Kepala BPPKK dan Hiperkes, Dokter perusahaan PT. Starlight Garment Semarang menyatakan sebagai berikut :

"Kami tidak puas dengan penetapan jadwal pengujian, sebaiknya jadwal pengujian bisa dilakukan sesuai dengan waktu yang diminta oleh perusahaan." (Wawancara 21 September 2016).

Dokter perusahaan PT. Woori Sukses Apanel menyatakan hal yang sama bahwa :

"Menurut saya hasil dari pengujian Kantor BPPKK dan Hiperkes sih kami percaya karena laboratoriumnya 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." (Wawancara 15 September 2016)

Sependapat dengan pengguna layanan lainnya Kepala K3 PT. Apacinti Corpora menyatakan bahwa :

"Ehhh kami tidak puas dengan penetapan jadwal pengujian, sebaiknya jadwal pengujian bisa dilakukan sesuai dengan waktu yang diminta oleh perusahaan." (Wawancara 21 September 2016).

Kepala K3 PT. Konimex menyatakan hal yang serupa dengan pegawai bahwa :

"BPPKK dan Hiperkes melayani dengan cepat dan meskipun kadang tidak tepat waktu. Begitupun dengan prosedur pelayannya gampang, Mengenai keakuratan datanya kami percaya karena peralatannya sudah standart (Wawancara, 15 Agustus 2016).

Dari para informan diatas, dapat disimpulkan bahwa BPPKK dan Hiperkes selalu berusaha untuk memberikan layanan sebaik mungkin. Dengan selalu tanggap mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan pengguna layanan. Meskipun tanggap dengan keluhan dan pertanyaan dari perusahaan pengguna layanan, namun jadwal tidak bisa diprediksi dengan jelas karena keterbatasan anggaran biaya pengujian di BPPKK dan Hiperkes. Hasil pengujian Kantor BPPKK dan Hiperkes sudah terakreditasi serta alat yang digunakan sudah terverifikasi.

Menurut observasi yang dilakukan oleh peneliti pihak BPPKK dan Hiperkes sudah cukup baik, pihak BPPKK dan Hiperkes melayani dengan cepat dan tepat serta memberikan data yang seakurat mungkin. Kantor BPPKK dan Hiperkes saya melihatnya sudah terakreditasi, alat yang digunakan sudah

terverifikasi. Hanya saja, jadwal tidak bisa diprediksi dengan jelas karena keterbatasan anggaran biaya pengujian di BPPKK dan Hiperkes. 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.

Berdasarkan pendapat beberapa informan diatas serta observasi dari peneliti, dapat disimpulkan bahwa BPPKK dan Hiperkes menunjukkan pengguna jasa merasa cukup puas dan cepatnya pelayanan yang diberikan. Terutama keakuratan laporan hasil uji oleh BPPKK dan Hiperkes, hanya saja kadang hasil uji yang dijanjikan keluar dalam dua minggu tidak dapat terealisasi. Karena menunggu berkas peserta pelatihan dikirim kembali oleh pihak Kementerian Tenaga Kerja RI untuk mendapatkan sertifikat. Proses itu yang membutuhkan waktu yang agak lama kadang melebihi waktu dua minggu.

## **2. Ketepatan dan kejelasan informasi yang diberikan BPPKK dan Hiperkes untuk prosedur yang telah ditetapkan kepada perusahaan seperti yang dijanjikan**

Ketepatan waktu dan kejelasan informasi yang diberikan kepada perusahaan seperti yang disampaikan Kepala Balai BPPKK dan Hiperkes sebagai berikut :

" Sebaiknya pegawai sebelum menguji ke tempat lain seharusnya menyelesaikan laporan perusahaan sebelumnya. (Wawancara 3 Agustus 2016).

K.Sie Lab dan Hiperkes Prov. Jateng menyatakan bahwa :

“Kami berusaha menginformasikan mengenai waktu pengiriman berkas ke Kementrian dan juga menginformasikan langsung kepada perusahaan setelah sertifikat selesai” (Wawancara 15 Agustus 2016)

Hal senada diungkapkan K.Sie Keselamatan Kerja Hiperkes Prov. Jateng sebagai berikut :

“Dalam hal ketepatan dan kejelasan informasi kami sudah memberikan informasi mengenai selesainya sertifikasi yang agak lama dan kami hanya menunggu kiriman itu dari pusat” (Wawancara 3 Agustus 2016)

K.Subag Tata Usaha Prov. Jateng menyatakan hal yang serupa bahwa :

“Kami BPPKK dan Hiperkes selalu berusaha melayani dengan tepat, namun ketepatan waktu memang menjadi masalah utama bagi kami, karena ya itu tadi mas setelah pelatihan selesai semua berkas peserta pelatihan dikirim ke Kementerian Tenaga Kerja RI untuk mendapatkan sertifikat, nah proses itu mas yang membutuhkan waktu yang agak lama dan kami hanya menunggu kiriman itu dari pusat, seperti yang sudah saya sampaikan sebelumnya”(Wawancara 3 Agustus 2016)

Pendapat Dokter perusahaan PT. Starlight Garment Semarang yang diuraikan dalam wawancara sebagai berikut :

“Sertifikat pelatihan tidak tepat waktu sesuai dengan yang ditetapkan dan lama, sertifikat itu terkadang kan mau digunakan untuk keperluan dokter lain yang membutuhkan dengan cepat”(Wawancara 15 Agustus 2016)

Pendapat lain disampaikan Dokter perusahaan PT. Woori Sukses Aparal menyatakan bahwa :

"Penyampaian laporan hasil uji ditingkatkan, kadang belum tepat waktu, mbok ya selanjutnya dipercepat biar pelayanannya lebih maksimal (Wawancara 15 September 2016).

Kepala K3 PT. Apacinti Corpora berpendapat sama dengan pengguna layanan lainnya bahwa :

"Penyampaian laporan kadang molor dan tidak tepat waktu, melebihi waktu yang telah ditetapkan yaitu dua minggu setelah pengambilan sampel di lapangan (Wawancara 21 September 2016).

Hal senada disampaikan oleh Kepala K3 PT. Konimex menyatakan bahwa :

"Kami tidak puas dengan penetapan jadwal pengujian, sebaiknya jadwal pengujian bisa dilakukan sesuai dengan waktu yang diminta oleh perusahaan." (Wawancara 15 September 2016)

Dari pendapat beberapa informan diatas, disimpulkan bahwa semua pengguna layanan merasa informasi selesainya sertifikasi tidak tepat. Penyampaian laporan hasil uji perlu ditingkatkan karena belum bisa tepat waktu sesuai dengan harapan. Pengguna pelayanan meminta supaya bisa dipercepat biar pelayanannya lebih maksimal. Pihak pengguna layanan juga menyampaikan agar jadwal pengujian bisa dilakukan sesuai dengan waktu yang diminta oleh perusahaan.

Menurut observasi dari peneliti, 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 sertifikasi terlalu lama dan mereka harus menunggu tidak bisa disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan

Dari beberapa pendapat informan diatas serta observasi dari peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa semua petugas BPPKK dan Hiperkes Prov. Jateng belum mampu memberikan ketepatan dan kejelasan informasi yang diberikan. Informasi tersebut terkait dengan prosedur yang telah ditetapkan kepada perusahaan seperti yang dijanjikan

### **3.2.1.3 Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

Daya tanggap pegawai sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal ini menjadi bukti serta tindakan nyata yang dilakukan organisasi dalam menjawab serta mengenali kebutuhan dan aspirasi dari masyarakat. Daya tanggap disini dapat berarti respon atau kesigapan petugas dalam membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

#### **1. Daya Tanggap pegawai BPPKK dan Hiperkes dalam menanggapi keluhan yang perusahaan keluhkan**

Daya tanggap atau responsiveness menyangkut kesediaan dan kemampuan penyedia pelayanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera, serta informasi pelayanan publik. Petugas pemberi layanan mau membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada

masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas. Ketua Balai BPPKK dan Hiperkes Prov. Jawa Tengah menyatakan bahwa :

“Dalam memberikan layanan kami berusaha untuk melakukan dengan cepat dan tanggap terhadap berbagai permasalahan yang berkaitan dengan pengujian dan lainnya” (Wawancara, 15 Agustus 2016).

Hal senada disampaikan K.Sie Laboratorium BPPKK dan Hiperkes Prov. Jawa Tengah menyatakan bahwa :

“Emm... kami selalu berusaha untuk tanggap terhadap setiap pertanyaan yang disampaikan kami dari perusahaan yang menggunakan pelatihan, maupun masyarakat luas yang menanyakan informasi terhadap pelatihan dan hal-hal lainnya” (Wawancara, 15 Agustus 2016).

K.Sie Keselamatan Kerja dan BPPKK dan Hiperkes Prov. Jawa Tengah menyatakan hal yang sama bahwa :

“Terkait dengan ketanggapan kami selaku pihak BPPKK dan Hiperkes Prov. Jawa Tengah akan menjawab keluhan dan merespon dengan cepat setiap keluhan yang berasal dari masyarakat atau perusahaan pengguna layanan, kami juga cepat menerima telp dan menjawab email yang masuk ke BPPKK dan Hiperkes Prov. Jawa Tengah” (Wawancara, 15 Agustus 2016).

K.Subag Tata Usaha Prov. Jateng BPPKK dan Hiperkes Prov. Jawa Tengah juga menyatakan hal yang serupa bahwa :

“Selain merespon berbagai keluhan dan permasalahan yang ada di BPPKK dan Hiperkes Prov. Jawa Tengah, kami juga sebelum melaksanakan pelatihan memberikan post-test yang manfaatnya bisa dirasakan secara langsung untuk mengukur seberapa masuknya materi yang diberikan” Wawancara 15 Agustus 2016)

Sejalan dengan pegawai BPPKK dan Hiperkes, Dokter perusahaan PT.

Starlight Garment menyatakan bahwa :

“Petugas dalam melayani pelanggan cepat dan tanggap serta bertanggung jawab. Contohnya saja pada saat kami telepon langsung diangkat karena mau mengirim fax langsung dan ditanggapi. Selain itu berkas yang dikirim langsung disampaikan pada atasan untuk menyusun jadwal pengujian kepada perusahaan kami” (Wawancara tanggal 15 Agustus 2016)

Hal senada disampaikan Dokter perusahaan PT. Starlight Garment menyatakan bahwa :

“Saat melayani saya sebagai pengguna layanan petugas di BPPKK dan Hiperkes cepat dan tanggap seperti halnya saat menerima telepon maupun menjawab email untuk mendaftar pelatihan. Dan juga bertanggung jawab, karena sebelum diadakan pelatihan peserta pelatihan sebelumnya diberikan pre-test dan sesudah pelatihan diberikan post-test hal itu sangat berguna bagi kami untuk mengukur seberapa masuknya materi yang diberikan” (Wawancara 15 Agustus 2016)

Kepala K3 PT. Apacinti Corpora menyatakan hal serupa dengan pendapat diatas bahwa :

“Saya sih cukup puas mas dengan ketanggapan BPPKK dan Hiperkes cepat dan tanggap menjawab telepon dan email, juga cukup akurat memberikan berbagai informasi” (Wawancara 15 Agustus 2016)

Kepala K3 PT. Apacinti Corpora menyatakan hal yang sama sebagai berikut :

“Saya rasa petugas BPPKK dan Hiperkes Prov. Jawa Tengah cukup tanggap terhadap keluhan dan permasalahan kami, petugas sebelum mengadakan pelatihan update memberikan informasi kepada peserta pelatihan sebelumnya diberikan pre-test dan sesudah pelatihan diberikan post-test hal itu sangat berguna bagi kami untuk mengukur seberapa masuknya materi yang diberikan” (Wawancara 15 Agustus 2016) “

Dari beberapa pendapat informan diatas, disimpulkan bahwa para petugas tanggap memberikan pelayanan. Seperti saat ditelpon langsung diangkat dan mengirim fax langsung 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

Menurut observasi peneliti, petugas BPPKK dan Hiperkes Prov. Jawa Tengah tanggap terhadap keluhan dan permasalahan yang dialami perusahaan. Petugas juga merespon dengan cepat setiap keluhan yang berasal dari masyarakat atau perusahaan pengguna layanan. Petugas jugacepat dalam menerima telp dan menjawab email yang masuk ke BPPKK dan Hiperkes Prov. Jawa Tengah.

Berdasarkan beberapa pendapat informan diatas serta observasi dari peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa semua pegawai BPPKK dan Hiperkes Prov. Jawa Tengah tanggap dalam menyelesaikan masalah dan keluhan yang muncul. Mereka dengan cepat memberikan solusi terhadap masalah yang dihadapi perusahaan, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui email dan telepon.

## **2. Tindakan pegawai BPPKK dan Hiperkes dengan segera dalam penyelesaian masalah yang dihadapi perusahaan**

Pegawai BPPKK dan Hiperkes berusaha dengan cepat dalam menyelesaikan permasalahan yang sedang dihadapi oleh perusahaan. Seperti yang dinyatakan selaku Kepala Balai BPPKK dan Hiperkes Prov. Jawa Tengah bahwa :

“Dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh perusahaan kami bertindak profesional dan cepat mengatasi keluhan” (Wawancara, 15 Agustus 2016).

Hal senada disampaikan K.Sie Laboratorium BPPKK dan Hiperkes Prov. Jawa Tengah bahwa:

“Kami selalu berusaha untuk tanggap terhadap setiap keluhan yang disampaikan kami dari perusahaan yang menanyakan informasi terhadap pelatihan dan hal-hal lainnya yang sekiranya menjadi persoalan bagi perusahaan” (Wawancara, 15 Agustus 2016).

K.Sie Keselamatan Kerja dan BPPKK dan Hiperkes Prov. Jawa Tengah berpendapat sama bahwa :

“Kami pihak BPPKK dan Hiperkes Prov. Jawa Tengah akan menjawab keluhan dan merespon dengan cepat setiap keluhan yang berasal dari masyarakat atau perusahaan pengguna layanan,” (Wawancara, 15 Agustus 2016).

K.Subag Tata Usaha BPPKK dan Hiperkes Prov. Jawa Tengah berpendapat serupa bahwa :

“Selain merespon berbagai keluhan dan permasalahan yang ada di BPPKK dan Hiperkes Prov. Jawa Tengah kami juga *responsive* memberikan solusi bagi permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan” (Wawancara 15 Agustus 2016)

Hal senada disampaikan Dokter perusahaan PT. Starlight Garment menyatakan bahwa:

“Petugas dalam melayani pelanggan cepat dan tanggap serta bertanggung jawab (Wawancara tanggal 15 Agustus 2016)

Hal senada juga disampaikan Dokter perusahaan PT. Starlight Garment menyatakan bahwa :

“Saat melayani saya sebagai pengguna layanan petugas di BPPKK dan Hiperkes cepat dan tanggap seperti halnya saat menerima telepon maupun menjawab email terkait dengan permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan.” (Wawancara 15 Agustus 2016)

Kepala K3 PT. Apacinti berpendapat hal yang serupa dengan pengguna layanan lain yang menyatakan bahwa :

“Menurut saya ketanggapan BPPKK dan Hiperkes cepat dan tanggap dalam membantu kami menyelesaikan masalah dan memberikan solusi dan informasi yang akurat” (Wawancara 15 Agustus 2016)

Kepala K3 PT. Konimex berpendapat lain tentang penyelesaian masalah yang dihadapi perusahaan BPPKK dan Hiperkes menyatakan bahwa:

“Perusahaan memberikan informasi atas permasalahan yang dialami perusahaan seperti memberikan keterangan dan informasi pre-test dan sesudah pelatihan diberikan post-test hal itu sangat berguna bagi kami untuk mengukur seberapa masuknya materi yang diberikan”  
(Wawancara 15 Agustus 2016)

Dari beberapa pendapat para informan diatas, dapat disimpulkan bahwa petugas BPPKK dan Hiperkes Prov.Jateng dalam melayani pelanggan dengan 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 akurat.

Menurut observasi dari peneliti, BPPKK dan Hiperkes Provinsi Jawa Tengah baik dalam tindakannya yang mampu menyelesaikan masalah yang dihadapi perusahaan dengan cepat dan tepat. Petugas dengan sigap menyelesaikan masalah yang datang secara langsung ke Kantor BPPKK dan Hiperkes Provinsi Jawa Tengah maupun yang masuk melalui sambungan telepon dan email.

Dari beberapa pendapat informan diatas serta observasi dari peneliti maka dapat disimpulkan bahwa petugas BPPKK dan Hiperkes Prov. Jawa Tengah sudah mampu menyelesaikan masalah yang dihadapi perusahaan. Petugas dengan segera menyelesaikan permasalahan, baik permasalahan yang disampaikan secara langsung maupun tidak langsung melalui sambungan telepon dan email.

#### **3.2.1.4 Jaminan (*Assurance*)**

Jaminan (*Assurance*) yang mencakup pengetahuan dan ketrampilan para pegawai objek wisata dalam melayani kebutuhan pelanggan, etika para pegawai, dan jaminan keamanan. Adanya jaminan keamanan dari suatu institusi akan membuat pelanggan merasa aman dan tanpa ada rasa ragu-ragu untuk melakukan kegiatan jasa, disamping itu jaminan dari suatu instansi akan berpengaruh pada kepuasan pengguna jasa karena apa yang diinginkan pengguna jasa dapat dipenuhi oleh perusahaan yaitu dengan pengetahuan dan ketrampilan dari pegawai instansi. Kesopanan dan keramahan dari pegawai objek wisata akan membuat pelanggan merasa dihargai sehingga mereka puas dengan pelayanan yang diberikan oleh instansi.

Hubungan jaminan dengan kepuasan konsumen adalah jaminan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna jasa. Semakin baik persepsi pengguna jasa terhadap jaminan yang diberikan oleh instansi maka kepuasan pengguna jasa juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi pengguna jasa terhadap jaminan yang diberikan oleh perusahaan buruk maka pengguna jasa juga akan semakin rendah.

Jaminan (*assurance*) merupakan faktor yang sangat penting yang harus benar-benar diperhatikan oleh lembaga penyedia layanan, sebab dengan jaminan yang pasti maka pengguna layanan (pelanggan) akan percaya dan menjadi pelanggan tetap kantor BPPKK dan Hiperkes Provinsi Jawa Tengah. Jaminan ini diukur melalui kemampuan, pengetahuan, keterampilan dan kedisiplinan petugas pelayanan. Jaminan akan pelayanan yang mudah, serta kesopanan karyawan

dalam melaksanakan pelayanan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pelanggan.

Kemampuan dan pengetahuan petugas pelayanan sangat penting agar pelayanan yang diberikan dapat berjalan secara cepat, tepat, dan akurat. Petugas pelayanan harus mengetahui dan menguasai tugas yang diberikan. Untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan petugas dilaksanakan melalui pelatihan.

### **1. Pelanggan merasa aman dalam bertransaksi di BPPK dan Hiperkes**

Kepala Balai BPPKK dan Hiperkes Provinsi Jawa Tengah menyatakan rasa aman yang dirasakan pengguna layanan bahwa :

"Saya rasa perusahaan pengguna jasa kami bikin nyaman mungkin dan aman dalam melakukan transaksi" (Wawancara 3 Agustus 2016)

Hal senada disampaikan K.Sie Lab dan Hiperkes Prov. Jateng sebagai berikut :

"Pihak kami menjamin bahwa pelayanan yang kami berikan baik dan aman untuk perusahaan". (Wawancara 3 Agustus 2016)

Hal serupa disampaikan K.Sie Keselamatan Kerja dan BPPKK dan Hiperkes Prov. Jawa Tengah sebagai berikut :

"Saya sih mas merasanya perusahaan pengguna jasa layanan kami aman-aman saja dengan aturan dan juga biaya yang kami kenakan" (Wawancara, 15 Agustus 2016).

K.Subag Tata Usaha BPPKK dan Hiperkes Prov. Jawa Tengah berpendapat serupa sebagai berikut :

“Bagus lah mas.....menurut saya karena saya belum pernah mendengar ada yang komplain sih” Wawancara 15 Agustus 2016)

Pendapat sama disampaikan Dokter perusahaan PT. Starlight Garment menyatakan berikut :

“Petugas dalam melayani pelanggan tanggap dan memberikan rasa aman bertransaksi (Wawancara tanggal 15 Agustus 2016)

Dokter perusahaan PT. Starlight Garment mengenai aman dalam bertransaksi juga menyatakan kesamaan sebagai berikut :

“Pelayanan kepada pelanggan ramah dan sopan, dan kami merasakan aman ” (Wawancara 15 Agustus 2016)

Kepala K3 PT. Apacinti Corpora mengenai rasa aman berpendapat sama sebagai berikut :

“Menurut saya terjamin dan biaya yang ditetapkanpun sudah sesuai dengan pelayanan dan jasa yang diberikan, kita tidak perlu khawatir karena untuk biaya sudah ditetapkan oleh pemerintah” (Wawancara 15 Agustus 2016)

Kepala K3 PT. Konimex juga menyatakan hal yang sama dengan lainnya sebagai berikut :

“Terjamin lah mas keamanannya cuma saya pikir harga layanannya agak mahal itu saja sih menurut saya”

Dari beberapa pendapat para informan diatas, dapat disimpulkan bahwa petugas dalam melayani pelanggan 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.

Menurut observasi dari peneliti, BPPKK dan Hiperkes Prov. Jawa Tengah memberikan rasa aman dalam bertransaksi. Petugas memberikan pelayanan dengan sepenuh hati dan tidak ada pungutan-pungutan liar karena semua biaya yang dibebankan kepada pengguna layanan sudah sesuai dengan tarif layanan yang ditentukan oleh pemerintah.

Berdasarkan pendapat beberapa informan diatas serta observasi dari peneliti. Menunjukkan bahwa petugas BPPKK dan Hiperkes Prov. Jawa Tengah sudah mampu memberikan rasa aman dalam bertransaksi di BPPKK dan Hiperkes Prov. Jawa Tengah.

**2. Sikap pegawai BPPK dan Hiperkes (ramah dan sopan) dalam melayani pelanggan.**

Sikap pegawai yang ramah dan sopan sangat berpengaruh terhadap suatu sistem pelayanan. Wawancara yang dilakukan dengan Kepala Balai BPPKK dan Hiperkes Provinsi Jawa Tengah sebagai berikut :

"Kami dalam memberikan pelayanan berusaha semaksimal mungkin untuk ramah dan sopan terhadap perusahaan pengguna jasa kami"  
(Wawancara 3 Agustus 2016)

Sependapat dengan Kepala BPPKK dan Hiperkes, K.Sie Lab dan Hiperkes Prov. Jateng menyatakan bahwa :

"Ohh ya jelas mas kami melayani dengan ramah dan sopan ".  
(Wawancara 3 Agustus 2016)

K.Sie Keselamatan Kerja BPPKK dan Hiperkes Prov. Jawa Tengah menyatakan hal yang sama bahwa :

"Kalau ramah dan sopan itu sudah jaminan kami mas, pengguna jasa layanan kami tidak perlu kuatir akan hal tersebut " (Wawancara, 15 Agustus 2016).

K.Subag Tata Usaha BPPKK dan Hiperkes Prov. Jawa Tengah mengungkapkan hal yang serupa sebagai berikut :

"Ramah dan sopan sudah menjadi kewajiban kami dalam melakukan pelayanan" Wawancara 15 Agustus 2016)

Hal senada disampaikan Dokter perusahaan PT. Starlight Garment yang menyatakan bahwa :

“Petugas dalam melayani pelanggan tanggap dan memberikan rasa aman bertransaksi (Wawancara tanggal 15 Agustus 2016)

Dokter perusahaan PT. Starlight Garment mengenai kerahaman dan kesopanan mengatakan hal sama sebagai berikut :

“Sopan mas menurut saya ramah juga, saya setiap kali telpon menanyakan beberapa hal mereka dengan sopan dan ramah menjawab telp dari kami ” (Wawancara 15 Agustus 2016)

Kepala K3 PT. Apacinti Corpora berpendapat sama mengenai keramahan dan kesopanan adalah sebagai berikut :

“Ramah...ramah mas...pegawai di sana sopan juga baik cara berbaikannya juga tutur katanya” (Wawancara 15 Agustus 2016)

Hal senada juga disampaikan Kepala K3 PT. Konimex yang menyatakan bahwa :

“Wahh...kalau itu sih, saya kira gak usah diragukan lah ...menurut saya dalam memberikan layanan mereka sudah sesuai dengan prosedur, ramah dan juga sopan kok”

Dari beberapa pendapat para informan diatas. Dapat disimpulkan bahwa, petugas di BPPKK dan Hiperkes selalu memberikan keramahan dan kesopanan yang juga ditunjukkan oleh pegawai BPPKK dan Hiperkes saat bertatap muka langsung maupun ketika ada pertanyaan melalui telepon.

Menurut observasi dari peneliti. BPPKK dan Hiperkes Prov. Jawa Tengah dalam melakukan pelayanan selalu memberikan jaminan, pegawai melayani dengan sepenuh hati dan mengedepankan keramahan dan kesopanan.

Berdasarkan pendapat beberapa informan diatas serta observasi dari peneliti, disimpulkan bahwa BPPKK dan Hiperkes Prov. Jawa Tengah baik dalam memberikan pelayanan. Petugas memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah, baik saat bertatap muka maupun lewat telepon.

### **3. Kemampuan petugas (pengetahuan dan keterampilan) dalam melayani pelanggan.**

Terkait dengan kemampuan yaitu pengetahuan dan ketrampilan petugas dalam memberikan pelayanan Kepala Balai BPPKK dan Hiperkes Provinsi Jawa Tengah menyatakan sebagai berikut :

"Kami memberikan jaminan lah mas bahwa pelayanan kita itu baik petugas kami memiliki pengetahuan dan ketrampilan yang baik karena mendapatkan banyak pelatihan ” (Wawancara 3 Agustus 2016)

K.Sie Laboratorium BPPKK dan Hiperkes Prov. Jateng menyatakan hal yang serupa sebagai berikut :

"Kami menjamin petugas kami melayani dengan pengetahuan dan ketrampilan yang baik, karena pegawai BPPKK dan Hiperkes Provinsi Jateng telah mengikuti in house training tentang pelayanan terhadap pelanggan." (Wawancara 27 September 2013).

Sejalan dengan pegawai lainnya K.Sie Keselamatan Kerja dan BPPKK dan Hiperkes Prov. Jawa Tengah sebagai berikut :

"Kami yakin dengan pengetahuan dan ketrampilan yang dimiliki, karena kita terus meningkatkan kemampuan dan keterampilan petugas serta keakuratan hasil data di lapangan, setiap tahun dilaksanakan pelatihan, baik pelatihan internal maupun pelatihan eksternal. Pelatihan internal dilaksanakan di kantor instruktur nya berasal dari Pegawai Hiperkes yang telah mendapatkan kursus dari lembaga yang terakreditasi maupun memanggil instruktur dari luar., (15 Agustus 2016).

K.Subag Tata Usaha BPPKK dan Hiperkes Prov. Jawa Tengah berpendapat sama sebagai berikut :

"Untuk menunjang kemampuan dan pengetahuan kami selaku pelayan masyarakat, semua pegawai BPPKK dan Hiperkes Provinsi Jateng telah mengikuti *in house training* tentang pelayanan terhadap pelanggan, instruktur nya dari *Global business improvement consultant*. Pada intinya kami sebagai pegawai berusaha memperlakukan pelanggan sebaik-baiknya." (Wawancara 15 September 2016).

Dokter perusahaan PT. Starlight Garment Semarang dalam wawancara menyampaikan hal yang serupa sebagai berikut :

"Saya melihat bahwa pegawai BPPKK dan Hiperkes Provinsi Jawa Tengah memiliki jaminan kemampuan, pengetahuan, dan keahlian. Petugas kami sangat percaya dengan mereka, misalnya kami siapkan APD (alat pelindung diri) sewaktu melaksanakan pengujian kualitas udara emisi cerobong, sebelum memanjat cerobong dipersyaratkan

untuk memakai *safety body hardness* sehingga keamanan pengambil sampel terjamin (pernah memakai lab lain, namun APD yang disiapkan tidak dipakai). Hasilnya yang disampaikan sesuai dengan peraturan yang berlaku laboratoriumnya kan sudah terakreditasi." (Wawancara 15 Agustus 2016)

Dokter perusahaan PT. Woori Sukses Apanel berpendapat serupa sebagai berikut :

"Kalau saya sih mas.....melihatnya rekan-rekan di Hiperkes baik. Berdasarkan pengalaman saya hanya BPPKK dan Hiperkes Prov. Jawa Tengah yang mampu melakukan pengujian emisi yang akurat(Wawancara 15 Agustus 2016)

Sependapat dengan pengguna layanan lainnya, Dokter perusahaan PT Apac Inti Corpora sebagai berikut :

"Kami percaya dengan kemampuan teman-teman dari hiperkes, pada saat akan melaksanakan pengujian emisi sumber tidak bergerak incenerator (14 parameter) pernah menghubungi laboratorium lain, namun tidak sanggup melaksanakannya, hiperkes mampu, dan laboratoriumnya sudah terakreditasi." (Wawancara 15 September 2016)

Dokter perusahaan Kepala K3 PT. Konimex berpendapat serupa sebagai berikut :

"pegawai BPPKK dan Hiperkes Provinsi Jateng saya rasa memiliki pengetahuan yang baik tentang pelayanan terhadap pelanggan" (Wawancara 15 September 2016).

Dari pendapat para informan diatas, dapat disimpulkan bahwa 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

Menurut observasi dari peneliti, BPPKK dan Hiperkes Prov. Jawa Tengah menunjukkan bahwa pegawai di BPPKK dan Hiperkes Prov. Jawa Tengah dalam melakukan pelayanan selalu memberikan jaminan, pegawai melayani dengan sepenuh hati dan mengedepankan keramahan dan kesopanan mereka juga memiliki pengetahuan dan ketrampilan yang mendukung pelayanan di BPPKK dan Hiperkes Prov. Jawa Tengah.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti, disamping melalui pelatihan kemampuan sumber daya manusia juga senantiasa dipertahankan dan ditingkatkan dengan cara uji profisiensi. Staf seksi laboratorium (analisis) secara bersama-sama menganalisis parameter tertentu kemudian diuji statistik yang menghasilkan analisis rata-rata dengan tujuan untuk menjamin mutu hasil pengujian laboratorium. Selain uji profisiensi, juga dilaksanakan uji banding antar laboratorium Balai hiperkes dan laboratorium sejenis setiap tahun untuk menjamin dan meningkatkan mutu laboratorium. Seperti yang ditunjukkan dalam gambar sebagai berikut

**Gambar 3.9**  
**Uji banding antar laboratorium Balai hiperkes dan Kementerian**  
**Lingkungan Hidup Se-Jawa yang dilaksanakan setiap tahun .**



Sumber : Dokumentasi Peneliti

Pada gambar 3.9 menunjukkan bahwa pihak BPPKK dan Hiperkes Prov. Jawa Tengah selalu meningkatkan kemampuan sumber daya manusia juga senantiasa dipertahankan dan ditingkatkan dengan cara *uji profisiensi*, yaitu staf seksi laboratorium (analisis) secara bersama-sama menganalisis parameter tertentu kemudian diuji statistik yang menghasilkan analisis rata-rata dengan tujuan untuk menjamin mutu hasil pengujian laboratorium. Selain *uji profisiensi*, juga dilaksanakan uji banding antar laboratorium Balai hiperkes dan laboratorium sejenis setiap tahun untuk menjamin dan meningkatkan mutu laboratorium.

**Gambar 3.10****In house training**

Sumber : Dokumentasi Peneliti

Pada gambar 3.10 diatas menunjukkan bahwa pihak BPPKK dan Hiperkes Prov. Jawa Tengah selalu memberikan pembinaan dan pelatihan petugas pelayanan yang dilakukan secara terus menerus memang sangat diperlukan untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja pegawai. Hal ini sangat penting karena kinerja petugas pelayanan sangat menentukan mutu pelayanan yang diberikan. Kemampuan dan pengetahuan petugas layanan sangat penting agar pelayanan diberikan secara tepat dan akurat. Petugas pelayanan harus kompeten, mengetahui dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

**Gambar 3.1**  
**Sertifikat Akreditasi KAN**



Sumber : Dokumentasi Peneliti

**Gambar 3.12**  
**Sertifikat Akreditasi BNSP**



Sumber : Dokumentasi Peneliti

**Gambar 3.13**  
**Sertifikat Kementerian Negara**



Sumber : Dokumentasi Peneliti

Gambar 3.11 hingga Gambar 3.13 diatas menunjukkan bahwa BPPKK dan Hiperkes Prov. Jawa Tengah telah memiliki Sertifikat Akreditasi dari KAN, Sertifikat Ferifikasi sebagai Tempat Uji Kompetensi K3 dari LSP-LSKK3 ICCOSH dan Sertifikat tanda registrasi kompetensi Laboratorium Lingkungan dari Kementerian Lingkungan Hidup untuk menjamin pelayanannya.

### 3.2.1.5 Empati (*Empathy*)

Empati (*emphaty*), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan.

#### 1. Keramahan pegawai BPPKK dan Hiperkes dalam melakukan pelayanan

Keramahan pegawai merupakan bagian penting dalam melakukan sebuah pelayanan, berikut adalah wawancara dengan Kepala Balai BPPKK dan Hiperkes Provinsi Jawa Tengah sebagai berikut :

" Dalam memberikan pelayanan para petugas *front office* sangat ramah-ramah. Mereka juga sopan dalam berbicara. Dengan sabar menjelaskan mana yang belum dimengerti oleh perusahaan penerima layanan. Menurut saya ya etika dan keramahannya sudah baik. " (Wawancara 3 Agustus 2016)

K.Sie Lab dan Hiperkes Prov. Jateng sependapat dengan Kepala Balai BPPKK dan Hiperkes, sebagai berikut :

" Kami senantiasa menyapa pengguna layanan dengan keramahan dan sopan santun. telah diberikan petugas BPPKK dan Hiperkes Prov. Jawa Tengah dalam memberikan pelayanan kepada semua pemohon tanpa pandang bulu. Petugas memberikan pelayanan dengan senyum ramah serta sangat menghargai perusahaan penerima layanan dan memperlakukannya dengan sopan." (Wawancara 3 Agustus 2016)

K.Sie Keselamatan Kerja dan BPPKK dan Hiperkes Prov. Jawa Tengah menyatakan hal yang serupa sebagai berikut :

" Kami dari BPPKK dan Hiperkes Prov. Jawa Tengah senantiasa berusaha sebaik-baiknya dalam memberikan layanan. Kami menyapa

pengguna layanan dengan keramahan dan sopan santun”. (Wawancara 3 Agustus 2016)

K.Subag Tata Usaha BPPKK dan Hiperkes Prov. Jawa Tengah menyampaikan hal yang sama dengan pegawai lainnya sebagai berikut :

“Kami dari BPPKK dan Hiperkes akan berusaha dengan sebaik-baiknya memberikan pelayanan kepada pengguna layanan, kami bekerja dan memberikan pelayanan dengan sikap yang baik ramah dan sopan” (Wawancara 15 Agustus 2016)

Hal senada disampaikan Dokter perusahaan PT. Starlight Garment mengenai perhatian khusus BPPKK dan Hiperkes sebagai berikut :

“Baik mereka mas, kita merasa nyaman dalam mendapatkan pelayanan serta baik dan ramah”.

Hal senada juga disampaikan Dokter perusahaan PT. Starlight Garment sebagai berikut :

“Ohh ya mas baik lah sopan juga ramah jadi kami merasa mendapatkan pelayanan” (Wawancara 15 Agustus 2016)

Kepala K3 PT. Apacinti Corpora berpendapat hal yang sama mengenai perhatian khusus adalah sebagai berikut :

“Baik mas...ramah kok jadi kita malah seperti keluarga sendiri, kita cukup dekat dengan petugas karena mereka sopan dan baik ”  
(Wawancara 15 Agustus 2016)

Sejalan dengan pendapat lainnya Kepala K3 PT. Apacinti Corpora menyatakan sebagai berikut :

“Saya rasa perusahaan pengguna layanan di BPPKK dan Hiperkes diperhatikan dengan baik, mereka ramah dalam memberikan pelayanan, termasuk saat kita telp atau email slalu ditanggapi dengan baik dan ramah “

Dari beberapa pendapat para informan diatas, disimpulkan bahwa para petugas telah melayani dengan ramah pengguna layanan di BPPKK dan Hiperkes diperhatikan dengan baik, petugas ramah dalam memberikan pelayanan, termasuk saat ditelp atau email slalu ditanggapi dengan baik dan ramah. pengguna jasa juga merasa bahwa petugas BPPKK dan Hiperkes Prov. Jawa Tengah menyenangkan dan dekat seperti saudara

Menurut observasi peneliti, petugas BPPKK dan Hiperkes Prov. Jawa Tengah menunjukkan bahwa pegawai di BPPKK dan Hiperkes Prov. Jawa Tengah berusaha bekerja dengan baik memberikan pelayanan dengan sepenuh hati dengan keramah tamahan dan memperlakukan pengguna layanan dengan sopan.

Dari pendapat beberapa informan diatas dan observasi dari peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa petugas BPPKK dan Hiperkes Prov Jawa Tengah telah memberikan pelayanan dengan sangat baik petugas sangat ramah dan memperlakukan pengguna layanan dengan baik.

## **2. Perhatian khusus yang diberikan BPPKK dan Hiperkes**

Wawancara dengan Kepala Balai BPPKK dan Hiperkes Provinsi Jawa Tengah berpendapat sebagai berikut :

"Ooh kalau kami mas dalam memberikan pelayanan kebutuhan pengguna jasa layanan kami perhatikan betul, apa permasalahan atau kendala yang mereka keluhkan kami bantu dengan sepenuh hati"  
(Wawancara 3 Agustus 2016)

K.Sie Laboratorium dan Hiperkes Prov. Jateng menyampaikan hal yang serupa sebagai berikut :

"Tanpa dimintapun mas.....kita memberikan perhatian khusus pada pengguna jasa, kita secara aktif memberikan informasi dengan cepat terkait dengan pelatihan dan lainnya ". (Wawancara 3 Agustus 2016)

K.Sie Keselamatan Kerja BPPKK dan Hiperkes Prov. Jawa Tengah memiliki pendapat serupa juga sebagai berikut :

"ooh...itu pasti mas kita memberikan perhatian kepada perusahaan, misal kita menanggapi email dengan cepat dan memberikan perhatian khusus sengan cara memberikan berbagai informasi yang sekiranya penting bagi perusahaan tanpa menunggu munculnya pertanyaan dari mereka, sudah kita antisipasi menurut saya itu juga merupakan bentuk perhatian khusus lho mas" (Wawancara, 15 Agustus 2016).

K.Subag Tata Usaha BPPKK dan Hiperkes Prov. Jawa Tengah berpendapat hal yang sama dengan pegawai lainnya sebagai berikut :

"Saya pikir bentuk perhatian khusus yang kita berikan yaitu ya sigap memberikan solusi atas permasalahan yang dihadapi perusahaan"  
(Wawancara 15 Agustus 2016)

Sejalan dengan pendapat pegawai BPPKK dan Hiperkes, Dokter perusahaan PT. Starlight Garment menyatakan sebagai berikut

“Baik mereka mas, kita diberikan perhatian yang baik jika kita telp langsung diangkat gak menunggu lama, email juga dibalasi dengan segera baik lah perhatian mereka. (Wawancara 15 Agustus 2016)

Dokter perusahaan PT. Woori Sukses Apanel mengungkapkan hal yang sama sebagai berikut :

“Ohh ya perhatian khusus memang kami rasakan, baik itu saat tatap muka maupun saat kita bertelepon, baik lah mas mereka menurut saya ” (Wawancara 15 Agustus 2016)

Kepala K3 PT. Apacinti Corpora menyampaikan pendapat yang serupa juga sebagai berikut :

“Perhatian khusus ya..... kita disini sudah seperti saudara mereka baik melayani kami cukup perhatian dengan masalah yang kami hadapi ” (Wawancara 15 Agustus 2016)

Hal senada dengan pengguna layanan lainnya, Kepala K3 PT. Apacinti Corpora mengenai sebagai berikut :

“Saya rasa perusahaan pengguna layanan di BPPKK dan Hiperkes diperhatikan dengan baik, segala keluhan dan masalah yang kami hadapi direspon dengan cepat menurut saya itu juga bisa menjadi perhatian kusus bagi kami“(Wawancara 15 Agustus 2016)

Dari beberapa pendapat para informan diatas, disimpulkan bahwa para petugas telah memberikan perhatian kusus 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.

Menurut observasi peneliti, untuk respon petugas BPPKK dan Hiperkes. Petugas berusaha untuk memberikan pelayanan kebutuhan pengguna jasa layanan dengan memperhatikan betul permasalahan atau kendala yang dialami oleh perusahaan penerima layanan. Pihak BPPKK dan Hiperkes akan membantu dengan sepenuh hati dan aktif memberikan perhatian khusus pada pengguna jasa, dan memberikan informasi dengan cepat terkait dengan pelatihan dan lainnya.

Dari pendapat beberapa informan diatas dan observasi dari peneliti, maka dapat diperoleh bahwa respon petugas telah memberikan perhatian khusus terhadap pengguna layanan.

### **3.2.2 Faktor Penghambat dalam Kualitas Pelayanan**

Faktor yang menghambat pelaksanaan pelayanan di Kantor BPPKK dan Hiperkes.

#### **3.2.2.1 Sumber Daya Manusia**

SDM merupakan salah satu unsur yang mempengaruhi keberhasilan dan kegagalan dalam suatu pelayanan. Sangat dibutuhkan aparatur-aparatur yang berkualitas baik, mulai dari kemampuannya, kedisiplinannya serta memiliki daya tanggap dan perhatian kepada pengguna pelayanan untuk menghasilkan pelayanan yang maksimal

### **a. Kemampuan SDM**

Kemampuan SDM BPPKK dan Hiperkes.Provinsi Jawa Tengah ditanggapi

Kepala Balai BPPKK dan Hiperkes Provinsi Jawa Tengah menyatakan bahwa :

“SDM merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam organisasi publik yang bergerak di bidang pelayanan, termasuk di BPPKK dan Hiperkes. Petugas telah mampu melaksanakan tugas sesuai dengan bidangnya masing-masing, serta mampu mengoperasikan alat-alat bantu seperti komputer, dll. Dalam melayani masyarakat, kami juga telah menerapkan Senyum, Sapa dan Salam atau disingkatnya “3S”. (Wawancara 3 Agustus 2016)

Hal senada disampaikan K.Sie Lab dan Hiperkes Prov. Jateng sebagai berikut :

"Petugas mampu memberikan pelayanan dengan baik, mereka mampu menyelesaikan masalah yang dikeluhkan oleh perusahaan”(Wawancara 3 Agustus 2016)

K.Sie Keselamatan Kerja BPPKK dan Hiperkes Prov. Jawa Tengah berpendapat serupa sebagai berikut :

“Petugas terus meningkatkan kemampuan dan keterampilan petugas serta keakuratan hasil data di lapangan, setiap tahun dilaksanakan pelatihan, baik pelatihan internal maupun pelatihan eksternal. (Wawancara 3 Agustus 2016)

K.Subag Tata Usaha BPPKK dan Hiperkes Prov. Jawa Tengah menyampaika hal yang sama sebagai berikut :

“Apabila ada pemohon yang belum paham, baik terkait dengan prosedur, persyaratan, maupun terkait dengan rincian biaya maka kita akan memberikan pemahaman kepada pemohon. Kalau ada syarat yang masih kurang maka kita akan memberi tahu mereka dan

memberikan penjelasan sampai pemohon tersebut paham”.  
(Wawancara 3 Agustus 2016)

Sejalan dengan pendapat pegawai BPPKK dan Hiperkes, Dokter perusahaan PT. Starlight Garment menyampaikan sebagai berikut:

“Hasil dari pengujian Kantor BPPKK dan Hiperkes sih kami percaya karena laboratoriumnya sudah terakreditasi serta alat yang digunakan sudah terkalibrasi. Kalau sertifikat kalibrasi alatnya diminta, dapat segera dilampirkan. Hanya saja, jadwal tidak bisa diprediksi dengan jelas karena keterbatasan anggaran biaya pengujian di BPPKK dan Hiperkes.” (Wawancara, 15 Agustus 2016)

Hal senada diungkapkan Dokter perusahaan PT. Starlight Garment sebagai berikut :

“Menghubungi lewat telepon gampang, namun fax yang dikirim bulan Januari ketelingsut sehingga jadwal pelaksanaannya diundur, mudah-mudahan tidak terulang kembali” (Wawancara 15 Agustus 2016)

Hal senada juga disampaikan Kepala K3 PT. Apacinti Corpora sebagai berikut :

“Saya rasa sudah baik namun penjelasan mereka mengai rincian biaya dan penjelasan mengenai keterlambatan sertifikasi itu yang tidak bisa saya terima dengan baik ” (Wawancara 15 Agustus 2016)

Kepala K3 PT. Apacinti Corpora menyampaikan hal yang serupa degan pengguna layanan lainnya, sebagai berikut :

“Secara keseluruhan baik namun penjelasan mengenai waktu selesainya sertifikasi itu yang menjadi masalah, tidak bisa tepat waktu ” (Wawancara 15 Agustus 2016)

Dari beberapa pendapat informan diatas, dapat disimpulkan bahwa terdapat faktor penghambat dalam menciptakan kualitas pelayanan yaitu terkait dengan sumber daya manusia petugas kurang baik dalam menjelaskan mengenai keterlambatan sertifikasi, jadwal tidak bisa diprediksi dengan jelas karena keterbatasan anggaran biaya pengujian di BPPKK dan Hiperkes, banyak fax yang dikirim ketelingsut sehingga jadwal pelaksanaannya diundur.

Menurut observasi peneliti, SDM yang menjadi penghambat yaitu kemampuan SDM seperti saat mereka menjelaskan keterlambatan sertifikasi kurang jelas sehingga mengecewakan pengguna layanan, adanya fax yang hilang padahal telah lama dikirimkan sehingga jadwal pelatihan kemudian diundur.

Dari beberapa pendapat dan observasi peneliti, dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat kualitas pelayanan di BPPKK dan Hiperkes. Provinsi Jawa Tengah dari sisi SDM petugas kurang mampu memberikan penjelasan dengan baik dan tepat alasan keterlambatan terbitnya sertifikasi selain itu banyak jadwal penelitian yang diundur atau dijadwalkan lagi salah satunya karena hilangnya berkas atau file yang dikirimkan perusahaan.

#### **b. Kedisiplinan Para Aparat**

Kedisiplinan aparat dalam menjalankan pelayanan ditanggapi Kepala Balai BPPKK dan Hiperkes Provinsi Jawa Tengah menyatakan bahwa :

“Kita telah menerapkan absensi dengan *fingerprint* sebagai upaya untuk mendisiplinkan para pegawai. Jadi tidak bisa sembarangan masuk dan pulang seenaknya. Dan apabila ada keluhan maupun pengaduan, pihak kami dengan segera merespon keluhan tersebut. Untuk kecepatan penyelesaian kasus tergantung pada besar kecilnya kasus yang kita tangani. Karena kalau kasusnya besar pasti melibatkan instansi lain yang terkait”(Wawancara 3 Agustus 2016)

Sejalan dengan Kepala Balai, K.Sie Lab dan Hiperkes Prov. Jateng menyatakan sebagai berikut

"Petugas BPPKK dan Hiperkes Jawa Tengah, penampilan pegawai rapi dan mempunyai seragam lapangan sehingga dapat dibedakan dengan pegawai lainnya (gampang dikenal)". (Wawancara 3 Agustus 2016)

K.Sie Keselamatan Kerja BPPKK dan Hiperkes Prov. Jawa Tengah berpendapat serupa dalam wawancara sebagai berikut :

" Kedisiplinan petugas antara lain penampilan pegawai rapi dan mempunyai seragam lapangan sehingga dapat dibedakan dengan pegawai lainnya (gampang dikenal)" (Wawancara, 3 Agustus 2016)

K.Subag Tata Usaha Prov. Jateng BPPKK dan Hiperkes Prov. Jawa Tengah dalam wawancara sebagai berikut :

“Bentuk kedisiplinan petugas penyelenggara layanan menggunakan seragam dinas PNS yaitu pada hari Senin dan Selasa pakaian dinas harian (PDH)/khaki, pada hari Rabu pakai tenun/lurik, pada hari Kamis pakai batik dan hari Jum'at pakai seragam olah raga setelah olahraga boleh mamakai pakaian batik sebagaimana tercantum dalam Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 59 tahun 2013 tentang perubahan kedua atas Peraturan Gubernur Jawa Tengah 79 Tahun 2010 tentang Pakaian Dinas di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah. Sedangkan untuk pegawai pengambil contoh (PPC) di lapangan mempunyai seragam khusus lapangan. Petugas penyelenggara layanan dalam pelaksanaan pelayanan menggunakan ID Card PNS (kalau pakai dinas) sedangkan pada seragam khusus lapangan namanya sudah terpasang di baju masing-masing. ” (Wawancara 3 Agustus 2016)

Dokter perusahaan PT. Starlight Garment berpendapat serupa dengan para pegawai sebagai berikut:

“Petugas penyelenggara layanan dalam pelaksanaan pelayanan menggunakan ID Card PNS (kalau pakai dinas) sedangkan pada seragam khusus lapangan namanya sudah terpasang di baju masing-masing.”

Pendapat lain disampaikan Dokter perusahaan PT. Starlight Garment sebagai berikut :

“Petugas BPPKK dan Hiperkes Prov. Jawa Tengah kadang tidak menggunakan ID Card PNS jadi kita kadang harus bertanya dengan “bapak atau ibu siapa” ” (Wawancara 15 Agustus 2016)

Pendapat serupa dengan Dokter Perusahaan PT. Starlight, Kepala K3 PT. Apacinti Corpora berpendapat sebagai berikut :

“Pada seragam khusus lapangan namanya kadang tidak terpasang di baju”(Wawancara 15 Agustus 2016)

Dokter perusahaan Kepala K3 PT. Konimex menyampaikan pendapat serupa dengan Dokter Perusahaan PT. Starlight dan Kepala K3 PT. Apacinti Corpora sebagai berikut :

“Saya rasa hambatan dalam disiplin petugas, jam istirahatnya harus ditertibkan kadang kita kesana pukul satu siang petugas belum ada kita harus menunggu“(Wawancara 15 Agustus 2016)

Dari pendapat para informan diatas, diperoleh bahwa petugas beranggapan bahwa mereka sudah berangkat sesuai jadwal dan menggunakan pakaian sesuai dengan ketentuan. Tetapi berbeda pendapat dengan tiga informan diatas menyampaikan bahwa para petugas kurang disiplin dalam memberikan layanan. Petugas banyak yang ijin keluar saat jam pelayanan, jam istirahat molor, Petugas BPPKK dan Hiperkes Prov. Jawa Tengah, kadang tidak menggunakan ID Card PNS dan untuk seragam lapangan kadang tidak ada namanya.

Menurut observasi peneliti, hambatan yang ada di BPPKK dan Hiperkes disimpulkan bahwa faktor penghambat dalam pelayanan yang diberikan BPPKK dan Hiperkes Provinsi Jawa Tengah 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, banyak seragam lapangan yang tidak ada namanya. Ada beberapa petugas yang ijin saat jam pelayanan dan jam istirahatnya molor.

Dari pendapat beberapa informan diatas dan observasi dari peneliti masih banyak hambatan yang ada di BPPKK dan Hiperkes Provinsi Jawa Tengah. Faktor ketidakdisiplinan dari petugas pemberi layanan, beberapa petugas ijin saat jam layanan sehingga membuat pengguna layanan harus menunggu untuk mendapatkan pelayanan. Jam istirahat melebihi jam yang seharusnya dan ketidakdisiplinan dalam penggunaan seragam seperti tidak menggunakan ID Card dan nama pada seragam lapangan.

### c. Daya tanggap dan perhatian petugas

Daya tanggap dan perhatian petugas dalam menjalankan pelayanan ditanggapi

Kepala Balai BPPKK dan Hiperkes Provinsi Jawa Tengah menyatakan bahwa :

“Apabila ada pemohon yang belum paham, baik terkait dengan prosedur, persyaratan, maupun terkait dengan rincian biaya maka kita dari *pihak front office* akan memberikan pemahaman kepada pemohon. Kalau ada syarat yang masih kurang maka kita akan memberi tahu mereka dan memberikan penjelasan sampai pemohon tersebut paham”(Wawancara, 3 Agustus 2016)

Sejalan dengan yang disampaikan Kepala Balai, K.Sie Lab dan Hiperkes Prov. Jateng menyatakan sebagai berikut:

“Kita merespon dengan baik setiap pengaduan yang telah disampaikan oleh para masyarakat. Kecepatan penyelesaian komplain dari masyarakat tergantung besar kecilnya suatu permasalahan. Untuk masalah-masalah ringan, kita langsung bisa memprosesnya. Namun untuk masalah yang berat kita masih perlu klarifikasi lapangan dan juga koordinasi dengan pihak-pihak terkait, jadi kita tidak bisa langsung bertindak sendiri.”(Wawancara, 3 Agustus 2016)”

K.Sie Keselamatan Kerja BPPKK dan Hiperkes Prov. Jawa Tengah mempunyai pendapat serupa dalam wawancara sebagai berikut :

" Petugas sudah tanggap dalam memberikan pelayanan. Namun besar kecilnya suatu kasus akan mempengaruhi lamanya penyelesaian kasus tersebut. Kalau kecil seperti halnya kesalahan produk perizinan ya cepat, paling hanya pembenahan saja dan ini ditangani oleh pihak *front office* dan akan diselesaikan oleh *back office*, tanpa harus memanggil petugas dari pihak pengaduan. " (Wawancara, 3 Agustus 2016)

K.Subag Tata Usaha BPPKK dan Hiperkes Prov. Jawa Tengah dalam wawancara sebagai berikut :

“Petugas memberikan perhatian lebih, misal untuk keterlambatan izin akan ditangani oleh petugas bidang pengaduan. Petugas pengaduan akan segera merespon pengaduan pemohon, misalkan terjadi keterlambatan penerbitan, maka akan dijelaskan mengapa izin mengalami keterlambatan” (Wawancara 3 Agustus 2016)

Hal senada disampaikan Dokter perusahaan PT. Starlight Garment menyatakan sebagai berikut :

“Ya waktu itu saya ada kekeliruan dalam penulisan nama, ketika saya datang komplain di *front office* langsung ditindaklanjuti, responnya sangat cepat. Tetapi untuk keterlambatan sertifikasi, saya tidak melakukan komplain (15 Agustus 2016).”

Hal yang hampir sama disampaikan Dokter perusahaan PT. Woori Sukses Aparent menyampaikan sebagai berikut :

“Saya mengalami keterlambatan dalam penerbitan izin, sehingga saya datang langsung ke kantor langsung untuk melakukan komplain. Bidang pengaduan yang menangani komplain saya, dan saya diberi penjelasan mengapa jadwal pelatihan belum diinformasikan. Ternyata Pimpinan kantor lagi tugas dinas diluarkota sehingga jadwal belum bisa diberikan karena belum ditandatangani oleh Pimpinan” (Wawancara 15 Agustus 2016)

Kepala K3 PT. Apacinti Corpora memberikan pendapat yang serupa sebagai berikut :

“Saya pernah mengalami kemunduran jadwal pelatihan dan itu berkali-kali info pertama dijadwalkan bulan januari kemudian mundur lagi hingga maret, tapi waktu itu saya tidak tahu alur pengaduannya, jadi ya saya datang langsung ke *front office* lalu dari *front office* memanggil bidang pengaduan.”(Wawancara 15 Agustus 2016)

Pendapat yang serupa disampaikan Kepala K3 PT. Konimex sebagai berikut :

“Saya rasa sih petugas tanggap dan memberikan perhatian khusus pada setiap keluhan, responnya baik tapi perlu ditingkatkan lagi kaitannya dengan pengaduan keterlambatan jadwal pelatihan. Nah disini kemampuan petugas sangat penting perannya untuk memberikan penjelasan yang logis” (Wawancara 15 Agustus 2016)

Dari pendapat para informan diatas, diperoleh bahwa para petugas cukup tanggap terhadap keluhan tetapi kurang perhatian terhadap jadwal pelatihan. Petugas kurang mampu memberikan penjelasan mengenai keterlambatan jadwal pelatihan yang mundur, kadang kala terjadi kesalahan penulisan nama dan identitas lainnya.

Menurut observasi peneliti, hambatan yang ada di BPPKK dan Hiperkes salah satunya adalah mengenai ketanggapan memberikan jadwal yang mundur 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 belum bisa dijelaskan dengan baik oleh petugas sehingga mengecewakan pengguna layanan.

Dari pendapat beberapa informan diatas dan observasi dari peneliti masih banyak hambatan yang ada di BPPKK dan Hiperkes Provinsi Jawa Tengah faktor kurang tanggapnya petugas dalam menyusun jadwal menjadi keluhan yang sering terjadi setiap perusahaan. Penulisan identitas pemohon dan juga mundurnya jadwal pelatihan hingga satu sampai tiga bulan menjadi salah satu faktornya.

### 3.2.2.2 Organisasi

Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan. Faktor organisasi diantaranya yaitu :

**a. Keberadaan SOP termasuk kesesuaian prosedur, waktu pelayanan, dsb.**

Keberadaan SOP prosedur dan waktu pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam sebuah kualitas layanan seperti yang ditanggapi Kepala Balai BPPKK dan Hiperkes Provinsi Jawa Tengah menyatakan bahwa :

“Pembagian bidang dan tugas pekerjaan sudah sesuai. Dan dalam melaksanakan pekerjaan pastinya kita mengacu pada SOP yang telah ada”. (Wawancara, 15 Agustus 2016)

Hal senada disampaikan K.Sie Lab dan Hiperkes Prov. Jateng sebagai berikut :

“SOP di BPPKK dan Hiperkes sudah terdapat alur/prosedur, persyaratan dan juga waktu penyelesaian. Dan kita usahakan untuk waktu penyelesaian tidak lebih dari waktu penyelesaian yang telah ditetapkan” (Wawancara, 03 Agustus 2016)

Hal senada juga disampaikan K.Sie Keselamatan Kerja BPPKK dan Hiperkes Prov. Jawa Tengah dalam wawancara sebagai berikut :

“SOP merupakan salah satu pokok yang harus dimiliki oleh organisasi publik. Setiap pekerjaan harus mengacu pada SOP yang telah ada. Sehingga kita usahakan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan SOP yang telah ada” (Wawancara, 03 Agustus)

K.Subag Tata Usaha BPPKK dan Hiperkes Prov. Jawa Tengah berpendapat sama dengan pegawai lainnya seperti berikut :

“Kami selalu berusaha, untuk menjalankan pekerjaan sesuai dengan SOP yang sudah ada. Dan kita usahakan untuk waktu penyelesaian tidak lebih dari waktu penyelesaian yang telah ditetapkan”  
(Wawancara 03 Agustus 2016)

Pendapat lain disampaikan Dokter perusahaan PT. Starlight Garment sebagai berikut :

“Untuk penerbitan sertifikat, waktu penyelesaiannya 2 hari terhitung sejak selesainya pelatihan. Namun prakteknya, masih banyak kali mengalami keterlambatan penerbitan (15 Agustus 2016).”

Dokter perusahaan PT. Woori Sukses Apanel berpendapat sama dengan Dokter perusahaan PT. Starlight Garment sebagai berikut :

“Kami belum merasakan bahwa BPPKK & Hiperkes telah memberikan pelayanan sudah sesuai dengan SOP. Sertifikat yang seharusnya 2 minggu sudah terbit, tetapi praktiknya bisa sampai 2-3 bulan baru selesai.” Wawancara 15 Agustus 2016)

Pendapat yang hampir sama disampaikan Kepala K3 PT. Apacinti Corpora sebagai berikut :

“Kalau saya peralatan pendukung latihan menurut saya perlu diperbaharui lagi.”(Wawancara 15 Agustus 2016)

Kepala K3 PT. Konimex menyampaikan pendapat yang serupa sebagai berikut :

“Prosedur yang diberikan sudah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, begitu juga dengan persyaratan waktu pelatihan tetapi jadwal pelatihan belum bisa tepat masih maju mundur.” (Wawancara 15 Agustus 2016)

Dari beberapa pendapat informan diatas, dapat disimpulkan bahwa petugas sudah berusaha semampunya dalam menerapkan SOP tetapi dalam 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.

Berdasarkan observasi dari peneliti, faktor penghambat dalam menciptakan kualitas pelayanan yang baik adalah jadwal pelatihan yang belum pasti karena ketersediaan sarana dan prasarana yang masih terbatas. Selain itu terbitnya sertifikat kadang tidak sesuai dengan waktu yang dijanjikan karena menunggu kiriman dari pusat.

Dari beberapa pendapat informan dan observasi dari peneliti, dapat disimpulkan belum sepenuhnya sesuai dengan SOP yang ada. Jadwal pelatihan yang belum pasti karena ketersediaan sarana dan prasarana yang masih terbatas. Selain itu terbitnya sertifikat kadang tidak sesuai dengan waktu yang dijanjikan karena menunggu kiriman dari pusat.

**b. Koordinasi dalam pemberian pelayanan,**

Ada keselarasan antara bagian-bagian dalam memberikan layanan, serta koordinasi dengan instansi-instansi lain yang terlibat dalam suatu pelayanan seperti yang ditanggapi Kepala Balai BPPKK dan Hiperkes Provinsi Jawa Tengah menyatakan bahwa :

“Di instansi kita, dalam beberapa hal kita masih perlu kerjasama dan rekomendasi dengan dinas-dinas terkait, termasuk dalam penerbitan sertifikat” (Wawancara, 3 Agustus 2016)

Sejalan dengan Kepala Balai, K.Sie Laboratorium dan Hiperkes Prov. Jateng menyampaikan sebagai berikut :

“Dalam melakukan pelatihan kita perlu bekerjasama dan koordinasi dengan Tim Teknis di lapangan untuk evaluasi hasil pelatihan” (Wawancara, 3 Agustus 2016)

K.Sie Keselamatan Kerja BPPKK dan Hiperkes Prov. Jawa Tengah berpendapat serupa dalam wawancara sebagai berikut :

“Mengadakan koordinasi dengan dinas/instansi terkait dalam pelaksanaan kebijakan teknis operasional pelatihan dan pengujian di bidang keselamatan kerja dan hiperkes.” ” (Wawancara, 3 Agustus 2016)

Hal senada disampaikan K.Subag Tata Usaha BPPKK dan Hiperkes Prov.

Jawa Tengah dalam wawancara sebagai berikut :

“BPPKK dan Hiperkes Provinsi Jawa Tengah dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya telah didukung oleh berbagai legalitas baik dari Pemerintah Provinsi Jawa Tengah, Kementerian Lingkungan Hidup, terakreditasi sebagai laboratorium lingkungan oleh Komite Akreditasi Nasional (KAN) dan sudah tersertifikasi sebagai Tempat Uji Kompetensi (TUK)” ” (Wawancara, 3 Agustus 2016)

Pendapat lain disampaikan Dokter perusahaan PT. Starlight Garment sebagai berikut :

“Dalam mengurus keikutsertaan pelatihan, saat saya ke bagian *front office* menyerahkan berkas persyaratan, diloloskan oleh *front office*. Tetapi besok harinya katanya dari *back office* ditolak karena pada rencana teknis bangunan ternyata keliru. Hal ini kan menunjukkan bahwa belum adanya keselarasan antara *front office* dan *back office* dalam mengoreksi berkas-berkas persyaratan pemohon. (Wawancara, 15 Agustus 2016)

Hal senada dengan pendapat diatas disampaikan Kepala K3 PT. Apacinti Corpora sebagai berikut :

“Koordinasi yang masih kurang antara lain jadwal atau informasi kadang belum bisa disampaikan karena belum adanya tandatangan dari Pimpinan dikarenakan kealpaan Pimpinan, sehingga izin belum bisa dikeluarkan.” (Wawancara 15 Agustus 2016)

Kepala K3 PT. Konimex menyampaikan hal yang sama seperti pengguna layanan diatas sebagai berikut :

“Berkas belum bisa diajukan karena pimpinan sedang luar kota nah ini perlu koordinasi yang baik sehingga kami juga gak menunggu terlalu lama tanpa kepastian.” (Wawancara 15 Agustus 2016)

Dokter perusahaan PT. Woori Sukses Apanel menyampaikan pendapat yang serupa sebagai berikut :

“Saya pernah menanyakan tentang informasi jadwal pelatihan. Petugas memberikan jawaban tetapi petugas lain menyangkal jawaban tersebut karena belum ada kepastian. Disitu dapat kita lihat koordinasi yang kurang antara pegawai.” (Wawancara 15 Agustus 2016)

Dari beberapa pendapat informan diatas, dapat disampaikan bahwa dalam prakteknya belum baik dan belum terjalin koordinasi dalam pemberian pelayanan, ada hal-hal yang belum keselarasan antara bagian-bagian dalam memberikan layanan. Koordinasi antara instansi sudah baik tetapi koordinasi antara pegawai internal yang belum selaras. 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

Berdasarkan observasi dari peneliti, faktor penghambat dalam menciptakan kualitas pelayanan yang baik perlunya koordinasi yang baik dengan semua pihak yang terlibat dalam pelayanan baik yang internal seperti antar bagian *front office* dan *back office*, jadwal pelatihan belum keluar karena belum adanya tandatangan dari Pimpinan dikarenakan pimpinan masih diluar kota

Dari beberapa pendapat informan dan observasi dari peneliti, koordinasi antar instansi sudah baik tetapi didalam internal belum sepenuhnya ada keselarasan antara bagian-bagian dalam memberikan layanan. Perlunya koordinasi antar

bagian *front office* dan *back office*, terkait dengan jadwal pelatihan belum keluar karena belum adanya tandatangan dari Pimpinan dikarenakan pimpinan masih diluar kota

### **3.2.2.3 Masyarakat**

Masyarakat juga sebagai faktor penentu kualitas pelayanan. Masih ada sebagian kecil masyarakat yang kurang memiliki pengetahuan yang cukup dalam mengajukan pelayanan.

#### **a. Pengetahuan yang dimiliki masyarakat**

Masyarakat merupakan faktor eksternal yang ikut mempengaruhi baik buruknya suatu kualitas pelayanan, seperti yang disampaikan oleh Kepala Balai BPPKK dan Hiperkes Provinsi Jawa Tengah menyatakan bahwa :

“Masih ada beberapa masyarakat belum mengetahui mengenai cara pengajuan pelatihan. Nah, oleh petugas *front office* maka akan dijelaskan sampai pemohon tersebut benar-benar paham dan mengerti, baik tentang prosedur maupun persyaratan untuk ikut pelatihan ”.  
(Wawancara, 15 Agustus 2016)

K.Sie Laboratorium BPPKK dan Hiperkes Prov. Jateng berpendapat serupa dengan Kepala Balai yang menyatakan sebagai berikut :

“Masing-masing orang memiliki pengetahuan tentang pelatihan dan pengujian bidang Keselamatan Kerja yang berbeda-beda. Dalam pemenuhan persyaratan pelatihan dan pengujian bidang Keselamatan Kerja tak jarang dari mereka masih kebingungan dalam pemenuhan persyaratan. ” (Wawancara, 3 Agustus 2016)

K.Sie Keselamatan Kerja BPPKK dan Hiperkes Prov. Jawa Tengah mengungkapkan hal yang sama dalam wawancara sebagai berikut :

“Masyarakat kurang memahami mengenai pengetahuan tentang pelatihan dan pengujian bidang Keselamatan Kerja .” (Wawancara, 3 Agustus 2016)

K.Subag Tata Usaha BPPKK dan Hiperkes Prov. Jawa Tengah dalam wawancara berpendapat serupa sebagai berikut :

“Banyak masyarakat yang kurang memahami mengenai pengetahuan tentang pelatihan dan pengujian bidang Keselamatan Kerja ” (Wawancara 3 Agustus 2016)

Dokter perusahaan PT. Starlight Garment Berpendapat sesuai dengan pendapat pegawai sebagai berikut

“Dalam mengurus keikutsertaan pelatihan banyak yang menurut kami belum kami ketahui dengan baik oleh karenanya menurut saya perlulah website yang bisa kami baca dan ketahui kaitannya dengan pelatihan yang diselenggarakan BPPKK & Hiperkes (Wawancara, 15 Agustus 2016)

Dokter perusahaan PT. Woori Sukses Aarel memberikan pendapat yang kurang dipahaminya sebagai berikut :

“Untuk rincian biaya juga sudah diberikan penjelesan dengan detail perhitunganya. Karena masing-masing bangunan memiliki perhitungan berbeda, sehingga kami membutuhkan penjelasan dengan rinci kepada petugas kasir.” (Wawancara 15 Agustus 2016)

Sejalan dengan pendapat diatas Kepala K3 PT. Apacinti Corpora menyampaikan sebagai berikut :

“Jujur saja saya masih belum terlalu jelas tentang informasi yang diberikan pegawai BPPKK dan Hiperkes Prov. Jateng.”(Wawancara 15 Agustus 2016)

Kepala K3 PT. Konimex mengungkapkan hal yang serupa tentang ketidakpahaman informasi sebagai berikut :

“ Pengajuan pelatihan dan pengujian keselamatan lama diproses karena banyak informasi yang belum dimengerti.” (Wawancara 15 Agustus 2016)

Dari beberapa pendapat informan diatas, dapat disampaikan bahwa pengetahuan masyarakat masih 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.

Berdasarkan observasi dari peneliti, pengetahuan masyarakat yang rendah mengenai pelatihan dan pengujian keselamatan kerja karena kurangnya sosialisasi yang dilakukan BPPKK dan Hiperkes, banyaknya berkas yang tidak lengkap atau tidak sesuai persyaratan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan.

Dari beberapa pendapat informan dan observasi dari peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa pengetahuan masyarakat masih rendah mengenai cara pengajuan pelatihan dan pengujian keselamatan kerja oleh karena itu perlu sosialisasi salah satunya dengan membuat Website