



**PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR BALAI BESAR
TEKNOLOGI PENCEGAHAN DAN PENCEMARAN INDUSTRI
(BBTPPI) BERDASARKAN UNDANG – UNDANG NOMOR 25 TAHUN
2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI KOTA SEMARANG**

PENULISAN HUKUM

Diajukan untuk melengkapi tugas – tugas dan memenuhi syarat – syarat guna menyelesaikan program sarjana (S1) Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Diponegoro Semarang

Oleh :

KARTIKA RACHMAWATI

11010114120131

SEMARANG
FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS DIPONEGORO

SEMARANG

2018

HALAMAN PENGESAHAN

**“PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR BALAI
BESAR TEKNOLOGI PENCEGAHAN DAN PENCEMARAN INDUSTRI
(BBTPPI) BERDASARKAN UNDANG – UNDANG NOMOR 25 TAHUN
2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI KOTA SEMARANG”**

PENULISAN HUKUM

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas – Tugas Dan Memenuhi Syarat – Syarat
Guna Menyelesaikan Program Sarjana (S1) Ilmu Hukum Pada Fakultas
Hukum Universitas Diponegoro**

Disusun Oleh :

Kartika Rachmawati

NIM 11010114120131

**Penulisan Hukum Dengan Judul Tersebut Telah Disahkan Dan Disetujui
Untuk Diperbanyak**

Semarang, 7 Maret 2018

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Henny Juliani, S.H.,M.H

NIP.196307171988032001

Dr. Nabitatus Sa'adah, S.H.,M.Hum

NIP.197010281998022001

HALAMAN PENGUJIAN

**“PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR BALAI
BESAR TEKNOLOGI PENCEGAHAN DAN PENCEMARAN INDUSTRI
(BBTPPI) BERDASARKAN UNDANG – UNDANG NOMOR 25 TAHUN
2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI KOTA SEMARANG”**

Dipersiapkan dan disusun

Oleh :

Nama : Kartika Rachmawati

NIM : 11010114120131

Dosen Penguji

Ketua

Henny Juliani, S.H., M.H

NIP. 196307171988032001

Anggota Penguji I

Anggota Penguji II

Dr. Nabitatus Sa’adah, S.H.,M.Hum

NIP. 197010281998022001

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Hukum

Universitas Diponegoro

Sonhaji, S.H.,M.S

NIP. 196210191988031003

Mengetahui,

Ketua Program Studi S1 Ilmu Hukum

Prof.Dr.R.Benny Riyanto, S.H,M.Hum.,C.N.

NIP.196204101987031003

Marjo,S.H.,M.Hum

NIP.196503181990031001

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa Penulisan Hukum ini tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di Perguruan Tinggi lain, dan sepanjang pengetahuan saya di dalamnya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Semarang, 7 Maret 2018

Kartika Rachmawati

NIM. 11010114120131

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Janganlah membanggakan dan menyombongkan diri apa – apa yang kita peroleh, turut dan ikutilah ilmu padi makin berisi makin tunduk dan makin bersyukur kepada yang menciptakan kita Allah SWT.”

“Sesungguhnya bersama kesukaran itu ada kemudahan. Karena itu bila kau sudah selesai (mengerjakan yang lain) dan berharaplah kepada Tuhanmu.”

-Q.S. Al Insyiroh : 6-8-

Penulisan Hukum ini, Penulis persembahkan kepada Kedua orang tua tercinta,

Keluarga, Dosen Pembimbing dan Dosen Penguji. Tidak lupa Penulis persembahkan untuk almamaterku yang selalu ku banggakan, Universitas

Diponegoro

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim, Assalamualaikum Wr.Wb.

Puji dan syukur kupanjatkan kepada Allah S.W.T karena atas karunia dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan hukum yang berjudul **“PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR BALAI BESAR TEKNOLOGI PENCEGAHAN DAN PENCEMARAN INDUSTRI (BBTPPI) BERDASARKAN UNDANG – UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI KOTA SEMARANG”**

Penulisan hukum ini diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Diponegoro. Penulis berharap Penulisan Hukum ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi pembaca mengenai bidang hukum administrasi negara. Penulisan hukum ini tentunya tidak terlepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Penulis tidak lupa untuk mengucapkan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. Yos Johan Utama, SH.,M.Hum., selaku Rektor Universitas Diponegoro
2. Prof. Dr. R. Benny Riyanto, SH., M.Hum., C.N., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Diponegoro
3. Bapak Marjo, S.H., M.Hum., selaku Ketua Program studi S1 Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Diponegoro

4. Bapak Triyono, S.H., M.Kn., selaku dosen wali penulis yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama penulis menempuh studi di Fakultas Hukum Universitas Diponegoro
5. Ibu Henny Juliani, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan banyak ilmu, wawasan, waktu dan masukan selama penulisan hukum ini.
6. Ibu Nabitatus Sa'adah, S.H., M.Hum., selaku Ketua Bagian Hukum Administrasi Negara Fakultas Hukum Universitas Diponegoro sekaligus Dosen Pembimbing II yang telah memberikan banyak wawasan, ilmu, waktu, bimbingan dan masukan selama penulisan hukum ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar Fakultas Hukum Universitas Diponegoro yang telah memberikan motivasi dan menyalurkan ilmu kepada penulis.
8. Kedua orang tua penulis dan kakak penulis yang selalu memberikan semangat, saran, nasihat, motivasi dan segala kerja kerasnya untuk penulis selama ini.
9. Teman – teman yang penulis sayangi Popi Fitriyah Dewi, Anindita C. Amalia, Hana Pepi Risanti, Gizandra Indah Gemici, Adeka Andari Pernia, Diva Nurannisa, Latiefa Darel Annora, Mariana Masita, Ineke Febru, Wilajeng Herbilta yang selalu memberikan dorongan dan semangat kepada penulis dalam pengerjaan penulisan hukum ini.

10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan dalam penyelesaian penulisan hukum ini.

Penulis menyadari bahwa di dalam penulisan hukum ini masih terdapat banyak kekurangan. Kritik dan saran yang membangun akan sangat bermanfaat dalam penyempurnaan Penulisan Hukum ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga Penulisan Hukum ini dapat bermanfaat bagi semua orang yang membacanya.

Semarang, 7 Maret 2018

Kartika Rachmawati

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PENGUJIAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
ABSTRAK	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
1. Manfaat Teoritis	9
2. Manfaat Praktis	10
E. Sistematika Penulisan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
A. Tinjauan Umum mengenai Aparatur Sipil Negara	13
1. Pengertian Aparatur Sipil Negara.....	13

2. Jenis, Status, dan Kedudukan Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN).	14
3. Jabatan Pegawai Negeri Sipil.....	15
4. Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil.....	18
5. Perlindungan Pegawai Negeri Sipil.....	19
B. Tinjauan Umum Pelayanan Publik	20
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	20
2. Asas - Asas Pelayanan Publik.....	26
3. Penyelenggara Pelayanan Publik.....	28
C. Tinjauan Umum Balai Besar Teknologi dan Pencegahan Pencemaran Industri (BBTPPI)	30
1. Visi dan Misi BBTPPI.....	30
2. Tugas Pokok dan Fungsi BBTPPI.....	31
3. Nilai – Nilai BBTPPI.....	32
4. Aspek Layanan.....	33
BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Metode Pendekatan	36
B. Spesifikasi Penelitian	38
C. Metode Penentuan Sampel.....	38
D. Metode Pengumpulan Data	39
E. Metode Analisa Data.....	45

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
A. Pelaksanaan Pelayanan pada Balai Besar Teknologi Pencegahan dan Pencemaran Industri (BBTPPI) Semarang	47
1.Tinjauan Umum tentang Balai Besar Teknologi Pencegahan dan Pencemaran Industri (BBTPPI) Semarang.....	47
2.Pelaksanaan Pelayanan Publik Balai Besar Teknologi Pencegahan dan Pencemaran Industri (BBTPPI) Semarang.....	59
B. Hambatan dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik pada Balai Besar Teknologi Pencegahan dan Pencemaran Industri (BBTPPI) Semarang ...	79
C. Solusi Mengatasi Hambatan dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik pada Balai Besar Teknologi Pencegahan dan Pencemaran Industri (BBTPPI) Semarang.....	86
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	89
A. Simpulan	89
B. Saran	90
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN.....	95

ABSTRAK

Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayan masyarakat. Salah satu institusi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik adalah Balai Besar Teknologi Pencegahan dan Pencemaran Industri (BBTPPI) Kota Semarang. BBTPPI melayani berbagai pengujian, sertifikasi, konsultasi dan penerapan inovasi bagi masyarakat namun penyelesaian sertifikat Lembar Hasil Uji ini sering melebihi waktu yang telah ditentukan dalam Standar Pelayanan Minimum. Permasalahan yang diangkat dari penulisan hukum ini adalah bagaimanakah pelaksanaan pelayanan publik pada kantor BBTPPI Kota Semarang dan hambatan apa saja yang dihadapi serta upaya yang harus dilakukan.

Metode pendekatan yang digunakan adalah *yuridis empiris*. Spesifikasi penelitiannya bersifat *deskriptif analitis*. Metode pengumpulan data adalah dengan cara studi kepustakaan dan studi lapangan. Metode yang digunakan dalam menganalisis data adalah analisa *kualitatif*.

Berdasarkan hasil penelitian, Balai Besar Teknologi Pencegahan dan Pencemaran Industri (BBTPPI) Kota Semarang telah melaksanakan pelayanan publik secara baik sesuai dengan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 dan telah menggunakan sistem pelayanan satu pintu dimana semua pelayanan bermula pada bagian Pengembang Jasa Teknik (PJT) terutama pada seksi pemasaran dan kerjasama. Akan tetapi terdapat beberapa hambatan dalam pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan BBTPPI yaitu terbatasnya sumber daya manusia yang tidak sebanding dengan jumlah sampel masuk, kurang tegasnya sistem pembayaran yang berakibat banyak perusahaan terlambat melakukan pembayaran dan sistem komputerisasi yang sering mengalami *server down*. Saran yang dapat diberikan adalah perlu adanya penambahan jumlah sumber daya manusia agar penyelesaian sertifikat Lembar Hasil Uji tidak mengalami keterlambatan lagi, perlu adanya perbaikan sistem pembayaran agar tercipta tertib administrasi keuangan.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Balai Besar Teknologi Pencegahan dan Pencemaran Industri (BBTPPI) Kota Semarang