

ABSTRAK

PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA UPTD LABORATORIUM LINGKUNGAN HIDUP PROVINSI LAMPUNG MELALUI PENERAPAN SIGAP LAYANAN LABORATORIUM (SILABO)

Oleh:

CAHYA NUR IMANI

Sigap Layanan Laboratorium (SILABO) telah ditetapkan oleh UPTD Laboratorium Lingkungan Hidup Provinsi Lampung sebagai sistem saluran informasi gratifikasi dan pengaduan yang telah berjalan sejak tahun 2021 sampai saat ini masih beroperasi dan terhubung langsung dengan masyarakat dalam pelaksanaan pengujian sampling kualitas lingkungan baik udara, air limbah, dan sebagainya. Sigap Layanan Laboratorium (SILABO) diharapkan dapat menciptakan percepatan layanan diperoleh mulai dari pendaftaran masyarakat, penjadwalan pengujian sampai dengan penyajian laporan pengujian, yang mana layanan website SILABO ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang prima. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa peningkatan kualitas pelayanan publik pada UPTD Laboratorium Lingkungan Hidup Provinsi Lampung melalui penerapan Sigap Layanan Laboratorium (SILABO). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi. Hasil penelitian ini dianalisis dengan menggunakan teori Sinambela (2011) yaitu komitmen, kemudahan pelayanan, program yang menyentuh masyarakat, monitoring dan evaluasi, dan manajemen media yang menunjukkan bahwa Sigap Layanan Laboratorium (SILABO) dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelayanan uji kualitas lingkungan yang ada UPTD Laboratorium Lingkungan Hidup Provinsi Lampung, akan tetapi dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala seperti kurangnya komunikasi terakit informasi SILABO kepada pelanggan. Dari hasil penelitian ini, peneliti merekomendasikan untuk UPTD Laboratorium Lingkungan Hidup Provinsi Lampung menggunakan platform media digitalnya untuk lebih memperkenalkan aplikasi Sigap Layanan Laboratorium (SILABO) kepada masyarakat secara luas dan juga memberikan informasi lanjutan mengenai penggunaan aplikasi Sigap Layanan Laboratorium (SILABO) agar dapat digunakan pula oleh masyarakat dan perusahaan-perusahaan selaku pelanggan.

Kata kunci: Uji Kualitas Lingkungan, Komitmen, Kemudahan Pelayanan, Menyentuh masyarakat, Monitoring dan Evaluasi, Manajemen Media

ABSTRACT

IMPROVING THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES AT THE UPTD ENVIRONMENTAL LABORATORY OF LAMPUNG PROVINCE THROUGH THE IMPLEMENTATION OF LABORATORY SERVICES (SILABO)

By:

CAHYA NUR IMANI

Sigap Layanan Laboratorium (SILABO) has been established by the UPTD Laboratorium Lingkungan Hidup Provinsi Lampung as a gratification and complaint information channel system which has been running since 2021 until now it is still operating and connected directly with the community in carrying out environmental quality sampling tests for air, waste water, etc. Sigap Layanan Laboratorium (SILABO) is expected to accelerate service delivery starting from public registration, testing scheduling to presenting test reports, where the SILABO website service is expected to improve excellent service quality. This research aims to analyze improving the quality of public services at UPTD Laboratorium Lingkungan Hidup Provinsi Lampung through the implementation of Sigap Layanan Laboratorium (SILABO). The method used in this research is descriptive qualitative with data collection techniques through interviews, documentation and observation. The results of this research were analyzed using Sinambela's (2011) theory, namely commitment, ease of service, programs that touch the community, monitoring and evaluation, and media management which shows that Sigap Layanan Laboratorium (SILABO) can improve the quality of service for environmental quality testing services available at UPTD Laboratorium Lingkungan Hidup Provinsi Lampung, however, in its implementation there are still obstacles such as a lack of communication regarding SILABO information to customers. From the results of this research, researchers recommend. UPTD Laboratorium Lingkungan Hidup Provinsi Lampung uses its digital media platform to introduce the Sigap Layanan Laboratorium (SILABO) application to the wider community and also provides further information regarding the use of the Sigap Layanan Laboratorium (SILABO) application so that it can also be used by the public and companies as customers.

Keywords: Environmental Quality Tes, Commitment, Ease of service, Touch the society, Monitoring and Evaluation, Media Management