

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

(Skripsi)

Oleh

CAHYA NUR IMANI

NPM 2016041050



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2024**

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

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

Oleh

**CAHYA NUR IMANI
2016041050**

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
SARJANA ADMINISTRASI NEGARA**

Pada

**Jurusan Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2024**

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

Nama Mahasiswa : Cahya Nur Imani

Nomor Pokok Mahasiswa : 2016041050

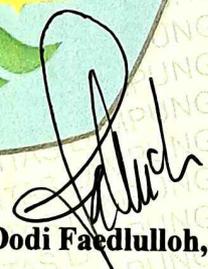
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



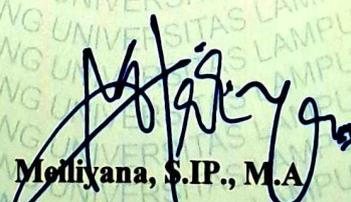

Ita Prihantika, S.Sos., M.A.

NIP. 198406302015042002


Dodi Faedlulloh, S.Sos., M.Si

NIP. 198807122019031012

2. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara

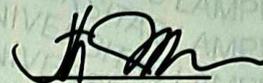

Melliayana, S.IP., M.A

NIP. 19740502202001122002

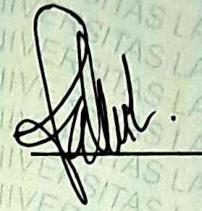
MENGESAHKAN

1. Tim Penguji:

Ketua : Ita Prihantiks, S.Sos., M.A



Sekretaris : Dodi Faedlulloh, S.Sos., M.Si



Penguji : Eko Budi Sulistio, S.Sos., M.AP.



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dra. Ida Nurhaida, M.Si

NIP. 19610807 198703 2 001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi: 8 Juli 2024

PERSYARATAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, Skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Lampung maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini muni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Komisi Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Bandar Lampung, 17 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,



Cahya Nur Imani

NPM 2016041050

RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di Tanjung Karang Kota Bandar Lampung pada tanggal 22 September 2002. Dibesarkan dalam keluarga sederhana dari Bapak Suroto dan Ibu Indarti dan merupakan anak terakhir dari empat saudara dan memiliki satu kakak perempuan yang bernama Suci Andini Pratami dan dua kakak laki-laki yang bernama Agung Wicaksana dan Alm. Rahmat Fajar.

Pada tahun 2007 Penulis mengawali pendidikan di tingkat Taman Kanak-Kanak di TK Al-Kautsar Bandar Lampung, kemudian dilanjutkan Sekolah Dasar di SDN 1 Sawah Lama tahun 2008 dan selesai pada tahun 2014, kemudian melanjutkan ke tingkat Sekolah Menengah Pertama (SMP) di SMP Negeri 5 Bandar Lampung dan lulus pada tahun 2017, kemudian melanjutkan ke tingkat Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 10 Bandar Lampung dan lulus pada tahun 2020. Kemudian, pada tahun 2020 penulis terdaftar sebagai mahasiswa baru di Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung melalui jalur Seleksi Bersama Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SBMPTN) hingga saat ini.

Selama menjadi mahasiswa penulis mengikuti beberapa kegiatan, mulai dari kegiatan Himpunan Mahasiswa Administrasi Negara. Kemudian pada tahun 2021, penulis mengikuti kegiatan program Kredensial Mikro Mahasiswa Indonesia (KMMI) Kampus Merdeka di LSPR Communication and Business Institute. Kemudian pada tahun 2023 penulis mengikuti kegiatan KKN di Pekon Padang Dalam, Lampung Barat dan mengikuti MBKM FISIP yang dilakukan di BPN Provinsi Lampung selama 6 bulan.

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur kepada Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, serta sholawat dan salam yang selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW.

Dengan rasa sayang dan juga rasa syukur, Aku persembahkan karya ini sebagai tanda cinta dan terima kasih kepada:

KELUARGAKU TERCINTA

Ibu, Bapak dan Keempat Kakakku

Yang senantiasa memberikan doa, dukungan, motivasi, nasihat baik dari segi moral maupun material yang tiada hentinya. Terima kasih untuk segala hal terbaik yang selalu diusahakan kepadaku hingga aku dapat mencapai tahap ini. Semoga ini menjadi pembuka langkah kesuksesanku dalam memberikan kalian kebahagiaan.

Serta

Almamater Tercinta

Universitas Lampung, khususnya Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

MOTTO

“Remember that failure is also part of the process”

(Mark Lee)

“Tidak segala hal harus sesuai dengan yang kita inginkan, apalagi menjadi sempurna. Karena, yang terpenting adalah pembelajaran dalam rangkaian prosesnya”

(Giantara Alam)

“Enjoy Life With Love”

(Arnold Rama Ardiansyah)

SANWACANA

Puji syukur penulis sampaikan atas kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala, atas berkat, rahmat. Dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada UPTD Laboratorium Lingkungan Hidup Provinsi Lampung Melalui Penerapan Sigap Layanan Laboratorium (SILABO)”**. Sholawat serta salam selalu tecurahkan kepada Nabi Muhammad SAW.

Pada proses menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, masukan, saran, bantuan, dorongan, serta kritik dari berbagai pihak. Dengan ini penulis ingin menyampaikan ucapan rasa terima kasih kepada:

1. Ibu Prihantika, S.Sos., M.A. selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung sekaligus dosen pembimbing utama penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih atas ilmu, waktu, saran, masukan, serta bimbingan selama proses menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dodi Faedlulloh, S.Sos., M.Si. selaku dosen pembimbing kedua sekaligus dosen pembimbing akademik penulis. Terima kasih untuk semua ilmu, waktu, dan juga saran, serta bimbingan yang diberikan dalam masa perkuliahan hingga sampai di tahap menyelesaikan skripsi.
3. Bapak Eko Budi Sulistio, S.Sos., M.AP. selaku dosen penguji skripsi penulis. Terima kasih untuk semua kritik, saran, serta masukan yang diberikan untuk menyelesaikan skripsi menjadi lebih baik.
4. Ibu Meiliyana, S.IP., M.A. selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
5. Seluruh dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung atas semua ilmu yang diberikan selama perkuliahan kepada penulis.

6. Seluruh staff Jurusan Administrasi Negara yang telah membantu penulis dalam proses administrasi studi sejak menjadi mahasiswa baru hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh pihak UPTD Laboratorium Lingkungan Hidup Provinsi Lampung yang telah membantu penulis dalam proses pengumpulan data penelitian untuk menyelesaikan skripsi penulis.
8. Kepada Mba Septiya, yang selama ini banyak membantu penulis dengan memberikan ilmu, kritik, serta saran dalam proses penyelesaian skripsi penulis, sekaligus menjadi tempat berkeluh kesah penulis selama proses penyelesaian skripsi, semoga hal-hal baik selalu menyertai kamu.
9. Kepada Kunang's, Anjelita dan Alfiana, terimakasih sudah selalu menjadi bagian di tiap tahap perjalanan penulis dan selalu saling menguatkan selama masa perkuliahan sejak awal menjadi mahasiswa hingga pada sampai saat ini.
10. Kepada Luntung, Anjes, Syeva, Rara, Al, Anjel, dan Alpi, terima kasih sudah selalu bersedia menemani sekaligus dijadikan tempat berbagi cerita dan menjadi hiburan penulis dengan celetukannya serta saling menguatkan satu sama lain.
11. Kepada Ilham, Indra, Assyifa, dan Widia terima kasih sudah selalu mendengarkan keluh kesah penulis dan terus membersamai serta memberikan dukungan untuk penulis menyelesaikan perkuliahan ini.
12. Kepada teman-teman baikku sejak SMA, Jennie, Qeqe, Zahira, Echa, Judith, Siti, Astrid, Gadis, Alzie, Cheivo, Ripjal, Irvan, dan lainnya yang tidak dapat penulis sebut satu persatu, terima kasih sudah selalu menjadi tempat untuk penulis pulang sekaligus menjadi tempat bersandar hingga sampai saat ini.
13. Kepada Irja, Iqbal, Rizki, Yanuar, Raihan, Abim dan abang-abang yang lainnya, terima kasih untuk celetukannya dan candaan yang selalu sama sejak awal kuliah hingga saat ini yang cukup menghibur penulis.

14. Kepada Avisa dan Dila, terima kasih telah menjadi bagian di masa perkuliahan penulis, semoga sukses dan selalu saling menguatkan satu sama lain
15. Kepada Mba Anada, terima kasih telah membantu dan menjadi bagian di masa perkuliahan penulis, semoga sukses selalu dan terus menjadi orang baik
16. Kepada teman-teman ADAMANTIA, terima kasih untuk setiap momen suka dan dukanya dan selalu saling membantu satu sama lain selama proses perkuliahan ini.
17. Kepada 8orang gabut, Anis, Pia, Dian, Surya, Anjas, Dani, dan Iqbal, terima kasih untuk selalu memberikan pengertian untuk penulis ketika sulit diajak kumpul, dan terima kasih sudah mau mendengarkan sedikit cerita penulis selama proses perkuliahan.
18. Kepada teman-teman KKN Padang Dalam, Sasa, Bina, Vivi, Tuti, Daffa, dan Bang Yon, terima kasih sudah berbagi pengalaman dan carita selama 40 hari dan menjadi bagian cerita di masa perkuliahan penulis.
19. Kepada Staff BPN Provinsi Lampung terkhusus Bidang Pengendalian dan Penanganan Sengketa, Kak Nilna, Kak Saski, Kak Ketu, Kak Agis, Kak Sasa, Kak Melia, Ibu Lena, Ibu Tri, dan Ibu Risyani, terima kasih untuk pembelajaran serta pengalamannya selama 6 bulan kepada penulis dan juga menjadi salah satu bagian dari cerita proses perkuliahan penulis.
20. Untuk Keluargaku tercinta, Bapak, Ibu, terima kasih telah menjadi orang tua terbaik untuk anak-anaknya. Terima kasih atas kasih sayang dan perjuangannya yang selalu mengusahakan yang terbaik anak-anaknya untuk menjadi anak yang hebat.
21. Kepada Kakak-kakakku Mas Agung dan Mas Gurstav, Mba Uci, dan Kak Tya, terima kasih atas wejangan dan nasihat sekaligus sudah selalu menjadi tempat penulis berkeluh kesah serta selalu mau direpotkan urusan sekolah adiknya hingga saat ini

22. Kepada Stray Kids, NCT, dan Enhypen terima kasih sudah selalu menjadi penghibur penulis melalui karya-karya indahny yang juga menjadi salah satu alasan penulis terus bangkit dan semangat dalam menyelesaikan proses perkuliahan ini.
23. Serta kepada semua pihak yang belum sempat penulis sebut namanya yang sudah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini.
24. *And last but not least*, untuk diriku sendiri yang akhirnya bisa menyelesaikan tanggung jawabnya untuk apa yang sudah dimulai, *its not easy to be here but atleast you're finally survive till the end, and i'm proud of you*. Perjalanan masih panjang, jadi ayo tetap hidup dan terus menjadi orang baik dimanapun dan kapanpun.

Bandar Lampung, 17 Juli 2024

Penulis,

Cahya Nur Imani

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	ii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
II. TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Pelayanan Publik.....	9
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	9
2.2.2 Jenis-Jenis Pelayanan Publik	10
2.2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik.....	12
2.2.4 Kualitas Pelayanan Publik	17
2.2.5 SILABO Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Publik.....	19
2.3 Kerangka Pikir	20
III. METODE PENELITIAN.....	22
3.1 Tipe Penelitian	22
3.2 Fokus Penelitian	23
3.3 Lokasi Penelitian.....	24
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.5 Teknik Analisis Data.....	27
3.6 Teknik Keabsahan Data	28
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	32
4.1 Gambaran Umum.....	32
4.1.1 Provinsi Lampung.....	32
4.1.2 Dinas Lingkungan Hidup Provinsi Lampung	33

4.1.3 UPTD Laboratorium Lingkungan Hidup Provinsi Lampung	35
4.2 Hasil Penelitian	39
4.2.1 Komitmen	40
4.2.2 Kemudahan Pelayanan	46
4.2.3 Program yang menyentuh masyarakat	55
4.2.4 Monitoring dan Evaluasi	60
4.2.5 Manajemen Media	65
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	70
4.3.1 Komitmen	70
4.3.2 Kemudahan Pelayanan	75
4.3.3 Program yang menyentuh masyarakat	79
4.3.4 Monitoring dan Evaluasi	83
4.3.5 Manajemen Media	87
4.3.6 Faktor Penghambat Pelaksanaan Program SILABO	99
V. SIMPULAN DAN SARAN	103
5.1 Simpulan	103
5.2 Saran	105
DAFTAR PUSTAKA	106

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1. Jumlah Sampel Pengujian Secara Manual, 2022	4
Tabel 2. Jumlah Sampel Pengujian SILABO, 2023.....	5
Tabel 3. Data Informan	25
Tabel 4. Dokumentasi	27
Tabel 5. Matriks Hasil Penelitian.....	98

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Laman Website Silabo	2
2. Kerangka Pikir	21
3. Struktur Organisasi UPTD Laboratorium Lingkungan Hidup Provinsi Lampung	39
4. Form Perjanjian Antara Pihak UPTD Laboratorium Lingkungan Hidup Provinsi Lampung (Pelaksana Layanan) dan Pelanggan.....	42
5. Alur proses pelayanan pengujian kualitas lingkungan UPTD Laboratorium Lingkungan secara digital	48
6. Alur Proses Pelayanan Uji Kualitas Lingkungan secara Manual.....	49
7. Pelaksanaan layanan pada bagian administrasi atau loket melalui SILABO.....	53
8. Penginputan data hasil analisis uji kualitas lingkungan pelanggan melalui SILABO ..	54
9. Sosialisasi Temu Pelanggan UPTD Laboratorium Lingkungan Hidup Provinsi Lampung dalam Rangka Pengenalan Aplikasi SILABO tahun 2022	57
10. Laporan Resume Monitoring dan Evaluasi Kegiatan Pengaplikasian SILABO.....	62
11. Tampilan Instagram UPTD Laboratorium Lingkungan Hidup Provinsi Lampung	66
12. Contoh Pelayanan Uji Kualitas Lingkungan Melalui WhatsApp Call Center	68

I. PENDAHULUAN

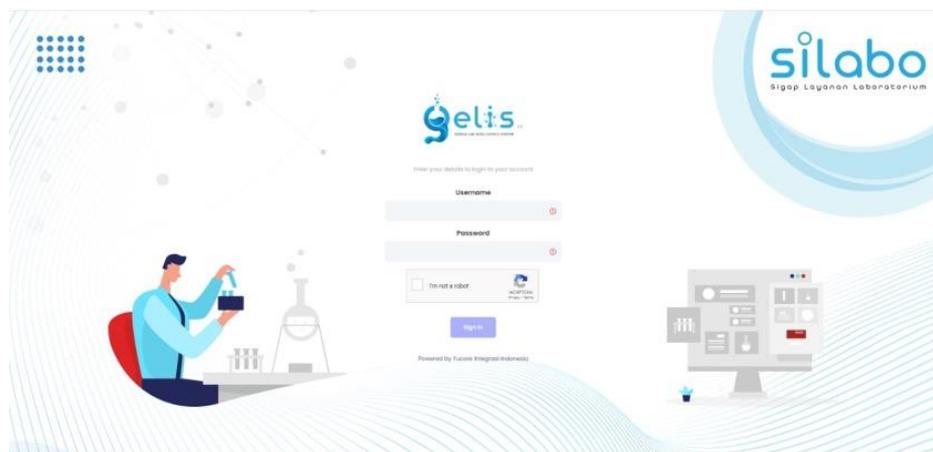
1.1 Latar Belakang

Kualitas pada pelayanan publik dapat ditingkatkan melalui inovasi yang dilakukan sebagai pengembangan dalam menciptakan program pelayanan yang lebih baru sebagai upaya memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal ini sesuai dengan pernyataan menurut Santoso (Dahyar, dkk., 2023) yang menyebutkan bahwa pada dasarnya pelayanan publik diselenggarakan oleh pemerintah dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan masyarakat terhadap pemenuhan kebutuhan masyarakat melalui pelayanan publik tersebut maka diperlukan kualitas pelayanan yang berpijak pada profesionalisme, efektifitas, akuntabilitas, dan efisiensi aparatur pemerintah (Dahyar, dkk., 2023). Oleh sebab itu, hadirnya inovasi sebagai suatu produk baru tentunya akan menggantikan cara lama ke cara yang baru dalam memberikan pelayanan melalui implementasi yang efektif serta efisien.

Berdasarkan Undang-Undang 32 tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup adalah upaya sistematis dan terpadu yang dilakukan untuk melestarikan fungsi lingkungan hidup dan mencegah terjadinya pencemaran dan/atau kerusakan lingkungan hidup yang meliputi perencanaan, pengendalian, pemeliharaan, pengawasan dan penegakan hukum. Dinas Lingkungan Hidup Provinsi Lampung melalui Peraturan Gubernur No 59 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Perangkat Daerah, berdasarkan hal tersebut Dinas Lingkungan Hidup Provinsi Lampung mempunyai tugas melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di Bidang Pengelolaan Lingkungan Hidup, melalui bidang pengendalian pencemaran dan kerusakan lingkungan hidup bertugas untuk melakukan pemantauan kualitas air, udara, tanah dan limbah melalui sarana prasarana laboratorium lingkungan.

SILABO telah ditetapkan 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.

SILABO, mempunyai administrasi yang siap menerima setiap pengaduan, pendaftaran serta pengaturan jadwal pengujian kualitas lingkungan yang ada pada masyarakat. Hal ini disampaikan oleh Diena Aziza selaku Kepala UPTD Laboratorium Lingkungan Hidup Provinsi Lampung melalui wawancara yang dilakukan oleh peneliti.



Gambar 1. Laman Website Silabo

Sumber: UPTD Lingkungan Hidup, 2023

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti terhadap narasumber yaitu Diena Azizah selaku Kepala UPTD Laboratorium Lingkungan Dinas Lingkungan Hidup. Beliau pula menjelaskan bahwa SILABO ini merupakan inovasi yang dibuat oleh UPTD Laboratorium Lingkungan Dinas Lingkungan Hidup sejak tahun 2021 dan sudah menjadi inovasi daerah yang ditetapkan oleh Keputusan Gubernur Provinsi Lampung Nomor G/441/VI.06/HK/2021 tentang penetapan inovasi daerah pemerintah Provinsi Lampung. Alasan pembuatan inovasi SILABO yaitu untuk tertib administrasi dan pelayanan serta agar lebih efektif dan efisien.

Selain itu, Diena Aziza dan para staff UPTD Laboratorium Lingkungan Hidup Provinsi Lampung mengharapkan *website* ini dapat menciptakan keefektikan terhadap semua hal pembaruan yang berhubungan dengan pelayanan pengujian kualitas lingkungan yang pada UPTD Laboratorium Lingkungan Hidup Provinsi Lampung yang sebelumnya dilakukan secara manual dan banyaknya jadwal pendaftaran pengujian yang terhambat. Dengan adanya SILABO berbasis web, diharapkan dapat terciptanya 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.

Namun, hingga pada tahun 2023, sudah 2 tahun berjalannya *website* SILABO ini masih memiliki beberapa permasalahan yaitu program ini tidak sesuai dengan keinginan masyarakat serta tidak mempermudah masyarakat untuk mendapat pelayanan dan mengurus administrasi dalam uji sampling lingkungan. Jika dilihat dari tujuan pembuatan SILABO sendiri yang disampaikan oleh Diena Azizah selaku Kepala UPTD pada tanggal 03 Agustus 2023. SILABO dibuat untuk mempermudah dan menjawab keresahan masyarakat yang harus menunggu lama atau antri dalam mengurus administrasi uji sampling lingkungan tersebut. Pada kenyataannya kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh UPTD Laboratorium Lingkungan Hidup kepada masyarakat melalui *website* SILABO tidak banyak memiliki perubahan dalam proses pelayanannya, yang mana pelayanan tersebut masih memiliki banyak kelemahan dan belum memenuhi kebutuhan dari masyarakat. Berdasarkan penjelasan yang telah dikonfirmasi oleh Ibu Diena pada saat pra riset, program Sigap Layanan Laboratorium (SILABO) dibuat sesuai dengan ketentuan dari peraturan perundang-undangan yang telah disebutkan di atas, namun dalam pelaksanaannya belum memiliki standar operasional pelayanan (SOP).

Hal ini terlihat dari banyaknya keluhan kesah masyarakat terhadap kinerja pelayanan pemerintah/birokrasi. Banyaknya aduan maupun keluhan

masyarakat tentang pelayanan publik Pemerintah yang tidak dikelola secara efektif dan terpadu. Setiap penyelenggara organisasi mengelola pengaduan secara parsial dan tidak terkoordinir dengan baik. Akibatnya, pengaduan dapat diproses dua kali atau sebuah aduan tidak diproses sama sekali oleh instansi manapun karena pengaduan yang tidak dalam kewenangannya. Selain itu, Ibu Diena pula menyebutkan bahwa masih banyak masyarakat yang belum mengetahui mengenai *website* SILABO, yang mana *website* tersebut hanya dapat diakses oleh pihak UPTD Laboratorium Lingkungan Hidup Provinsi Lampung sehingga hal ini tidak sesuai dengan aspirasi yang disampaikan oleh masyarakat terkait dengan tujuan dibuatnya program SILABO dalam memudahkan masyarakat melakukan pelayanan uji sampling kualitas lingkungan. Hal tersebut pula disebabkan karena adanya kurangnya kemampuan dan pengetahuan pihak UPTD Laboratorium Lingkungan Hidup Provinsi Lampung terkait dengan pelaksanaan program SILABO, yang mana hal ini disebutkan oleh Diena Aziza bahwa masih beberapa staff yang belum terlalu paham dan tidak memiliki kemampuan dalam penggunaan *website* SILABO.

Tabel 1. Jumlah Sampel Pengujian Secara Manual, 2022

No.	Bulan	Jumlah Sampel Pengujian
1.	Januari	218
2.	Februari	227
3.	Maret	247
4.	April	226
5.	Mei	258
6.	Juni	333
7.	Juli	282
8.	Agustus	265
9.	September	287

Sumber: UPTD Lingkungan Hidup, 2023

Jika dilihat melalui hasil pengujian selama tahun 2022 yang masih manual, lebih banyak yang melakukan pengujian dibandingkan saat menggunakan *website* SILABO. Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti kepada UPTD Laboratorium Lingkungan Hidup Dinas Lingkungan Hidup Provinsi Lampung melalui wawancara dengan Diena Azizah selaku Kepala

UPTD pada tanggal 03 Agustus 2023, beliau mengatakan bahwa terdapat penurunan pengujian lingkungan sejak diterapkannya aplikasi SILABO hal ini disebabkan banyak masyarakat yang mengeluh terkait pengisian antrian pengujian yang bersifat website tersebut, setiap bulannya ada sekitar 150-180 pengujian. Namun, saat website ini diberlakukan terjadi penurunan hingga perbulannya hanya 30 pengujian dan tidak sampai 100 pengujian. Berikut merupakan data pengujian pada website SILABO:

Tabel 2. Jumlah Sampel Pengujian SILABO, 2023

No.	Bulan	Jumlah Sampel Pengujian
1.	Januari	30
2.	Februari	56
3.	Maret	37

Sumber: UPTD Lingkungan Hidup, 2023

Jika melihat data diatas, layanan pengujian lingkungan milik UPTD Laboratorium Lingkungan Hidup Dinas Lingkungan Hidup Provinsi Lampung mengalami penurunan yang cukup drastis jika dibandingkan menggunakan layanan bersifat manual atau tidak menggunakan website SILABO. Tentunya hal ini menimbulkan permasalahan dan banyak pertanyaan mengapa hal tersebut dapat terjadi. Terutama penurunan ini terjadi sejak awal penerapan website SILABO tersebut.

Selain itu, hal itu diperkuat oleh Dewi Indira selaku masyarakat yang melakukan pengujian pada tanggal 03 Agustus 2023, yang menjadi kendala dalam melakukan pengujian adalah masyarakat lebih menyukai sistem manual yaitu datang dan mendaftar secara langsung dibandingkan melalui website karena masih belum terlalu faham dan terkesan lebih rumit daripada mendaftar secara langsung. Hasil observasi peneliti ini tentunya berbanding terbalik dengan penelitian yang sebelumnya telah dilakukan oleh Relaci Aprilia (2017) terkait sistem layanan laboratorium lingkungan pada Provinsi Jawa Timur. Pada penelitian ini, Sistem layanan UPT Laboratorium Dinas Lingkungan Hidup Provinsi Jawa Timur berbasis website tersebut berhasil di implementasikan untuk menangani uji laboratorium secara terintegrasi serta telah berjalan sesuai dengan tujuan dari pembuatan sistem tersebut.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada UPTD Laboratorium Lingkungan Provinsi Lampung Melalui Sigap Layanan Laboratorium (SILABO)”**

1.2 Rumusan Masalah

Melihat latar belakang masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah peningkatan kualitas pelayanan pada UPTD Laboratorium Lingkungan Dinas Lingkungan Hidup Provinsi Lampung melalui penerapan Sigap Layanan Laboratorium (SILABO).
2. Apa saja hambatan atau kendala yang ditemui pada UPTD Laboratorium Lingkungan Dinas Lingkungan Hidup Provinsi Lampung dalam peningkatan kualitas pelayanan melalui penerapan Sigap Layanan Laboratorium (SILABO).

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan merupakan suatu sasaran yang ingin dicapai. Maka, tujuan penelitian yang ingin peneliti dapatkan yaitu:

1. Untuk mengetahui dan menganalisa peningkatan kualitas pelayanan publik melalui penerapan Sigap Layanan Laboratorium (SILABO) pada UPTD Laboratorium Lingkungan Dinas Lingkungan Hidup Provinsi Lampung.
2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan hambatan atau kendala UPTD Laboratorium Lingkungan Dinas Lingkungan Hidup Provinsi Lampung dalam peningkatan kualitas pelayanan publik melalui penerapan Sigap Layanan Laboratorium (SILABO).

1.4 Manfaat Penelitian

Merujuk pada tujuan penelitian sebagaimana dijelaskan sebelumnya, maka diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran kepada akademisi Ilmu Administrasi Negara terutama dalam peningkatan kualitas pelayanan melalui penerapan sigap layanan laboratorium (SILABO) pada UPTD Laboratorium Lingkungan Dinas Lingkungan Hidup Provinsi Lampung.

2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini kiranya dapat membantu dan memberikan informasi kepada pihak-pihak yang terkait seperti Dinas Lingkungan Hidup Provinsi Lampung, UPTD Laboratorium Lingkungan Dinas Lingkungan Hidup Provinsi Lampung, Masyarakat Umum dan Lembaga pemerintahan lainnya.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Peneliti menggunakan tinjauan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan tema penelitian yang akan dilakukan, yang mana penelitian terdahulu ini digunakan sebagai salah satu acuan dalam memperkaya teori yang digunakan dalam kajian penelitian ini. Penelitian terdahulu merupakan bahan referensi bagi peneliti dalam memberikan kejelasan terkait perbedaan dan persamaan pada objek yang diteliti pada penelitian sebelumnya, yakni terkait dengan penerapan program dengan mengetahui perbedaan dan persamaan pada penelitian terdahulu maka, penelitian ini akan memberikan pembaruan terkait dengan objek kajian pada penerapan program Sigap Layanan Laboratorium (SILABO). Penelitian terdahulu juga dapat digunakan sebagai data pendukung yang relevan.

Penelitian terdahulu dilakukan oleh Rahmasari, dkk (2022), yang mana hasil pada penelitian ini yaitu berdasarkan indikator bukti fisik, kehandalan, responsivitas, jaminan, dan empati yang sesuai dengan Zeithaml, Parasuraman, dan Berry memiliki kualitas yang cukup baik, namun masih terdapat beberapa kendala seperti adanya kendala jaringan dalam penggunaan program *One Agency One Innovation* tersebut.

Selanjutnya terdapat penelitian oleh Maulani (2020) yang hasil penelitiannya menunjukkan bahwa sesuai dengan indikator pada kualitas pelayanan publik berbasis *e-government* menurut Papapdomichelaki dan Mentzas, pelayanan yang dilakukan melalui program *E-Health* dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat yang ada di Kota Surabaya, serta permasalahan yang ada pada masyarakat sebelumnya terkait dengan pelayanan kesehatan di Kota Surabaya tersebut menjadi teratasi dengan baik.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu yang telah dideskripsikan, penelitian terkait penerapan program Sigap Layanan Laboratorium (SILABO) dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di UPTD Laboratorium Lingkungan Hidup Provinsi Lampung yang akan dilakukan oleh peneliti memiliki beberapa persamaan dengan penelitian terdahulu seperti terletak pada fokus penelitian yaitu mengenai kualitas pelayanan yang dilakukan melalui penerapan aplikasi digital atau *e-government*. Sedangkan, perbedaan penelitian penulis dengan beberapa penelitian terdahulu yang telah dipaparkan adalah pada lokasi penelitian, dimana lokasi penelitian ini dilakukan pada UPTD Laboratorium Lingkungan Hidup Provinsi Lampung. Selain itu, perbedaan terhadap teori yang digunakan untuk menganalisis permasalahan penelitian, yang mana penelitian penulis menggunakan teori kualitas pelayanan publik milik Sinambela (2011) melalui 5 indikatornya yaitu komitmen, kemudahan pelayanan, program yang menyentuh masyarakat, monitoring dan evaluasi, serta manajemen media.

2.2 Pelayanan Publik

2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan merupakan salah satu tugas dan fungsi dari lembaga pemerintah pada suatu negara yang bertujuan untuk memberikan kesejahteraan bagi masyarakat di negaranya. Penjelasan mengenai pelayanan publik terdapat dalam peraturan perundang-undangan yang tertuang pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mana dalam undang-undang tersebut disebutkan bahwa pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pendapat lainnya mengenai pelayanan publik berasal dari tokoh Sadu Wasistiono (Musta'ana, 2021) yang menyebutkan bahwa pelayanan publik merupakan pemberian jasa baik dari pemerintah, pihak swasta

atas nama pemerintah, maupun pihak swasta kepada masyarakat dengan atau tanpa adanya pembayaran dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Sedangkan pengertian pelayanan publik lainnya dijelaskan oleh Subarsono (Keisen, 2018) yaitu suatu rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh birokrasi publik yang menghasilkan produk yang selalu diterima oleh masyarakat secara luas sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan para pengguna layanan tersebut.

Pada penjelasan yang memiliki pendapat berbeda-beda menurut para ahli mengenai pelayanan publik, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan hal yang penting serta menjadi hak bagi masyarakat, yang mana pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh birokrasi publik dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dengan tujuan untuk mensejahterakan masyarakatnya melalui pelayanan yang dapat berupa administrasi, barang, maupun jasa.

2.2.2 Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Pada pelaksanaan pelayanan publik, pemerintah memiliki kewenangan dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat yang diberikan dalam bentuk pelayanan publik baik berupa barang maupun jasa, yang mana bentuk pelayanan tersebut dikelompokkan menjadi beberapa jenis yang telah disampaikan oleh para ahli. Salah satunya adalah pendapat dari Mahmudi (Sri Maulidiah, 2014), yang mengelompokkan pelayanan publik menjadi 2 jenis yaitu sebagai berikut:

1. Pelayanan Kebutuhan Dasar

Pelayanan kebutuhan dasar yang diberikan oleh pemerintah meliputi beberapa sektor yang menjadi kebutuhan dasar masyarakat yang menjadi hak masyarakat sebagai warga negara yang dilindungi oleh Undang-Undang Dasar, seperti kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok.

2. Pelayanan Umum

Sama halnya seperti pelayanan kebutuhan dasar, pemerintah juga perlu memberikan pelayanan umum yang terbagi menjadi 3 kelompok yaitu sebagai berikut:

- 1) Pelayanan Administratif, yaitu pelayanan yang berupa penyediaan dalam bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh masyarakat, seperti KTP, Sertipikat Tanah, Akta Kelahiran, KK, dan sebagainya.
- 2) Pelayanan Barang, yaitu pelayanan publik yang berupa bentuk barang yang menjadi kebutuhan publik, seperti Listrik, Air, dan sebagainya.
- 3) Pelayanan Jasa, yaitu pelayanan publik jenis ini menghasilkan pelayanan berupa bentuk jasa yang dibutuhkan publik, seperti pendidikan, transportasi, kesehatan, dan bentuk pelayanan jasa lainnya.

Pendapat lainnya berasal dari Lech & Davis (Sri Maulidiah, 2014) memisahkannya dalam tiga jenis pelayanan, yaitu:

1. *Public protection functions* merupakan pelayanan terkait dengan dasar manusia untuk merespon suatu kejadian yang sangat penting. Pelayanan ini dilakukan dengan melindungi masyarakat, dalam bentuk pertolongan jika terjadi kebakaran, perlindungan oleh polisi, menjaga kesehatan masyarakat, dan membuat standar produksi sehingga aman bagi masyarakat.
2. *Strategis infrastructure functions* merupakan pelayanan yang diberikan pemerintah terkait dengan kebutuhan infrastruktur, pelayanan yang diberikan adalah bentuk pelayanan transportasi, pembuangan sampah, pelayanan air bersih dan pelayanan yang menyangkut peningkatan ekonomis.
3. *Personal and local enviromental functions* adalah pelayanan untuk memenuhi kebutuhan individu dalam masyarakat, berupa pelayanan sosial, lingkungan yang bersifat lokal, pendidikan, kesehatan, perumahan dan pertamanan.

Terdapat kesimpulan terkait dengan penjelasan mengenai jenis-jenis pelayanan publik yang telah disampaikan oleh beberapa tokoh yaitu bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat tidak hanya berupa satu jenis pelayanan yang terbatas, melainkan memiliki beberapa jenis yang dapat berupa barang maupun jasa, yang mana pemberian pelayanan tersebut dibuat sesuai dengan kebutuhan serta kepentingan masyarakat selaku penerima pelayanan publik tersebut.

2.2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Pada pelaksanaannya, pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah harus memiliki kualitas yang baik, yang mana untuk mengukur kualitas pelayanan publik tersebut perlu dilakukan melalui acuan terhadap standar atau indikator pelayanan publik yang berlaku. Salah satu tokoh yaitu Zeithaml, Parassuraman, dan Berry (Pasolong, 2019) menjelaskan bahwa terdapat lima dimensi dalam pelayanan publik, yaitu sebagai berikut:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Bukti fisik ini merupakan indikator dalam pelayanan publik yang memuat fasilitas fisik seperti sarana dan prasarana yang harus ada dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh pemberi layanan dengan tujuan untuk memudahkan proses pelayanan publik.

2. *Realibility* (Kehandalan)

Indikator pelayanan publik realibilitas ini merupakan indikator yang menilai kualitas pelayanan melalui kemampuan petugas penyelenggara pelayanan publik dalam menyelenggarakan pelayanan yang terpercaya.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Salah satu indikator pelayanan publik ini merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh petugas penyelenggara pelayanan publik

dalam melayani kebutuhan masyarakat secara cepat, tepat, dan tanggap dengan memberikan arahan kepada masyarakat terhadap mekanisme pelayanan publiknya terkait dengan kebutuhan konsumen.

4. *Assurance* (Jaminan)

Jaminan merupakan indikator pelayanan publik yang menjelaskan mengenai kemampuan pemberi layanan dalam menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan tersebut.

5. *Empathy* (Empati)

Empati merupakan salah satu kemampuan dan sikap yang harus dimiliki oleh penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan perhatiannya untuk memenuhi hal-hal yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Selain itu, penjelasan mengenai indikator pelayanan publik lainnya disampaikan oleh Lenvine (Sri Maulidiah, 2015) yang menyebutkan bahwa pelayanan publik dalam suatu negara setidaknya harus memiliki tiga dimensi, yaitu sebagai berikut:

1. *Responsiveness*

Dalam pelayanan publik, daya tanggap merupakan salah satu indikator yang penting, dimana daya tanggap merupakan kemampuan penyelenggara pelayanan terhadap harapan, aspirasi, dan kebutuhan masyarakat selaku pengguna dan penerima layanan.

2. *Responsibility*

Indikator ini merupakan kemampuan dari penyelenggara pelayanan dalam menunjukkan seberapa jauh proses pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan sesuai dengan ketentuan dan prinsip organisasi yang telah ditetapkan.

3. *Accountability*

Akuntabilitas merupakan indikator pelayanan untuk mengukur seberapa jauh proses penyelenggaraan pelayanan publik berkembang

dengan menyesuaikan kepentingan masyarakat dan aturan-aturan yang ada dalam masyarakat.

Berbeda dengan pendapat yang dijelaskan oleh dua ahli tersebut, pendapat lainnya disampaikan oleh Sinambela (2011) yang memberikan pandangan yang berbeda juga dengan menitikberatkan tentang cara peningkatan kualitas pelayanan yang dilihat kualitas pelayanan dalam organisasi, menurutnya terdapat 5 (lima) langkah dalam meningkatkan pelayanan publik di suatu instansi yaitu sebagai berikut:

1. Komitmen

Pimpinan dan semua pegawai dengan melibatkan bawahan dalam pelaksanaan reformasi birokrasi dan menularkan semangat dan visi yang sama. Komitmen adalah kunci penting yang harus dimiliki oleh pemerintah dan aparatur dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dicapai melalui upaya maksimal untuk memperkuat komitmen para pelaku pelayanan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka. Dalam konteks ini, Sinambela menekankan perlunya peningkatan komitmen sebagai fondasi untuk menciptakan pelayanan publik yang efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, sejalan dengan tujuan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap lembaga pelayanan publik.

2. Kemudahan Pelayanan

Menyediakan fasilitas yang lebih baik dan semangat untuk kepuasan publik. Dalam konteks ini, Sinambela menekankan perlunya menyederhanakan prosedur administratif dan memastikan aksesibilitas yang mudah bagi masyarakat dalam mendapatkan layanan publik. Indikator kemudahan pelayanan ini mencakup aspek pengurangan birokrasi, penyederhanaan formulir, dan peningkatan efisiensi dalam proses administratif. Dengan memfokuskan pada kemudahan akses dan penggunaan layanan, teori ini bertujuan untuk

menciptakan lingkungan pelayanan yang ramah, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pelayanan publik.

3. Program yang menyentuh Masyarakat

Hal ini dapat membuat unit kerja dekat dengan masyarakat sehingga masyarakat pun dapat merasakan kehadiran unit kerja tersebut melalui tindakan pelayanan yang dapat dipahami masyarakat. Dalam indikator ini, Sinambela menekankan perlunya merancang dan mengimplementasikan program-program yang memberikan manfaat langsung kepada masyarakat. Indikator ini mencakup kebijakan dan inisiatif pelayanan publik yang bersifat proaktif, responsif terhadap kebutuhan riil masyarakat, dan memberikan solusi konkret terhadap permasalahan yang dihadapi oleh mereka. Dengan memfokuskan perhatian pada aspek program yang nyata-nyata berdampak positif pada kehidupan masyarakat, teori ini bertujuan untuk menciptakan kualitas pelayanan yang lebih relevan dan bermakna, sehingga dapat memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat serta meningkatkan kepercayaan terhadap lembaga pelayanan publik.

4. Monitoring dan evaluasi

Merupakan bentuk pengawasan dan perbaikan dari program-program yang telah berjalan. Sinambela mengajukan konsep bahwa sistem yang efektif untuk memantau dan mengevaluasi pelaksanaan kebijakan pelayanan publik merupakan langkah kritis untuk memastikan kinerja yang optimal. Indikator ini mencakup pengembangan mekanisme monitoring yang cermat dan evaluasi berkala terhadap berbagai aspek pelayanan, termasuk responsivitas, kecepatan, dan efisiensi. Dengan mengintegrasikan indikator monitoring dan evaluasi, teori ini bertujuan untuk memberikan landasan yang kuat untuk perbaikan berkelanjutan, identifikasi kendala, dan penyesuaian kebijakan agar lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Melalui pemantauan dan evaluasi yang

sistematis, Sinambela berupaya memastikan adanya akuntabilitas dan transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dengan harapan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pelayanan tersebut.

5. Manajemen Media

Menetapkan strategi komunikasi ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap aktivitas dan inovasi perubahan yang telah dilakukan dapat diketahui oleh masyarakat. Dalam pandangan ini, Sinambela menekankan perlunya pemanfaatan media sebagai alat strategis untuk menyampaikan informasi, membangun citra positif, dan meningkatkan transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Indikator ini mencakup kemampuan lembaga pelayanan publik dalam merancang pesan yang jelas, responsif terhadap isu-isu yang muncul, serta memiliki kebijakan komunikasi yang efektif. Dengan memperhatikan manajemen media yang baik, teori ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang layanan publik, mengatasi miskomunikasi potensial, dan membentuk persepsi yang positif terhadap kinerja lembaga pelayanan. Dengan demikian, manajemen media dianggap sebagai sarana penting dalam menciptakan iklim komunikasi yang sehat antara pemerintah dan masyarakat, dengan harapan dapat memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pelayanan publik.

Kualitas pelayanan menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah maupun organisasi perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan publik, sehingga sangat penting upaya dalam mewujudkan kepuasan pengguna layanan publik.

Menurut Sinambela (2011) kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. Sedangkan Menurut Zeithaml dalam Pasolong (2019) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, terdapat

indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen.

Adaptasi pendekatan Sinambela (2011) dan pendekatan Zeithaml dalam dalam Pasolong (2019) membentuk landasan penting untuk memahami dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sinambela menekankan indikator komitmen, kemudahan pelayanan, dan manajemen media sebagai elemen-elemen kunci dalam meningkatkan kualitas layanan publik. Di sisi lain, konsep Zeithaml yang fokus pada persepsi pelanggan dan harapan mereka terhadap pelayanan memberikan tambahan dimensi evaluatif. Integrasi kedua teori ini menyoroti perlunya pemahaman mendalam terhadap kebutuhan masyarakat, penerapan praktik manajemen yang efisien, dan strategi komunikasi yang efektif dengan menyatukan pandangan Sinambela dan Zeithaml, dapat ditemukan pendekatan secara keseluruhan yang menggabungkan aspek internal dan eksternal dalam pelayanan publik, dengan tujuan menciptakan pengalaman pelayanan yang memuaskan dan memperkuat hubungan positif antara lembaga pelayanan dan masyarakat.

Berdasarkan penjelasan mengenai indikator-indikator pelayanan publik oleh para ahli dapat disimpulkan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan publik, penilaian untuk mengukur suatu kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat harus memiliki kesesuaian dengan acuan yang ada pada standar atau indikator-indikator pelayanan yang ada, mengingat bahwa suatu pelayanan publik diberikan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan serta kepentingan masyarakat.

2.2.4 Kualitas Pelayanan Publik

Pada pelaksanaan pelayanan publik, salah satu yang menjadi acuan dalam melihat keberhasilan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat oleh pemerintah adalah kualitas pelayanan. Dimana pada kualitas pelayanan tersebut terdapat beberapa kriteria yang menjadi

pedoman dalam mewujudkan kualitas pelayanan yang baik. Salah satunya adalah pendapat dari Gronross (dalam Tjiptono, 2005) yang menyebutkan bahwa terdapat enam kriteria kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut:

1. *Professionalism and Skill*

Pada pelaksanaan pelayanan publik, pemberi layanan atau penyelenggara layanan publik harus memiliki pengetahuan serta kemampuan terkait dengan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

2. *Attitude and Behavior*

Pada proses pelaksanaan pelayanan publik, pelanggan atau kelompok sasaran pada pelayanan tersebut perlu mendapatkan kenyamanan sehingga pelaksana pelayanan harus memiliki etika serta sikap yang menolong masyarakat dalam pemberian pelayanan publik.

3. *Accessibility and Flexibility*

Pada pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, produk yang diberikan perlu dirancang dengan menciptakan kemudahan dalam mengakses yang disesuaikan dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat.

4. *Reliability and Trustworthiness*

Konsistensi serta sifat mudah dipercaya menjadi hal yang penting dalam pelaksanaan pelayanan publik, dimana kepercayaan publik terhadap pemberi layanan dapat menciptakan tingkatan kualitas pelayanan yang lebih efektif serta efisien.

5. *Recovery*

Apabila terdapat adanya kekurangan serta kesalahan terkait dengan pelayanan publik yang diberikan, pemberi layanan perlu melakukan adanya tindakan untuk memperbaiki serta mencari solusi yang tepat.

6. *Reputation and Credibility*

Kredibilitas dan reputasi dalam pelayanan publik menjadi salah satu hal yang selalu dipertimbangkan oleh masyarakat dalam menerima

layanan publik, sehingga dalam pelayanan publik penyelenggara layanan harus menciptakan kredibilitas dan reputasi terkait produk pelayanannya.

Berbeda halnya dengan yang disebutkan oleh Tjiptono (2005), menurut Tjiptono terdapat empat hal yang menjadi kriteria dalam kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai kecepatan, ketepatan, kemudahan, serta kenyamanan yang dapat menciptakan pelayanan publik yang berkualitas baik, efektif, dan efisien yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan kesimpulan mengenai kualitas pelayanan publik yang telah dijelaskan oleh beberapa ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik dapat tercipta dari adanya beberapa indikator yang harus dipenuhi oleh pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik dengan menyesuaikan kepentingan dan kebutuhan masyarakat selaku penerima layanan.

2.2.5 SILABO Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat harus memiliki kualitas yang baik agar dapat terlaksana secara efektif dan efisien. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan, instansi atau organisasi publik perlu melakukan upaya inovasi, salah satunya adalah yang dilakukan oleh instansi Dinas Lingkungan Hidup Provinsi Lampung. Melalui unit pelaksana teknisnya yaitu UPTD Laboratorium Lingkungan Hidup Provinsi Lampung, DLH Provinsi Lampung menciptakan inovasi yang disebut dengan SILABO (Sigap Layanan Laboratorium).

Keputusan Gubernur Provinsi Lampung Nomor G/441/VI.06/HK/2021 tentang Penetapan Inovasi Daerah Pemerintah Provinsi Lampung, yang mana Sigap Layanan Laboratorium atau SILABO ini merupakan inovasi yang diciptakan oleh UPTD Laboratorium Lingkungan Hidup Provinsi Lampung dengan tujuan menciptakan tertib administrasi yang

dilakukan oleh UPTD Laboratorium Lingkungan Hidup Provinsi Lampung kepada masyarakat agar berjalan secara efektif dan juga efisien.

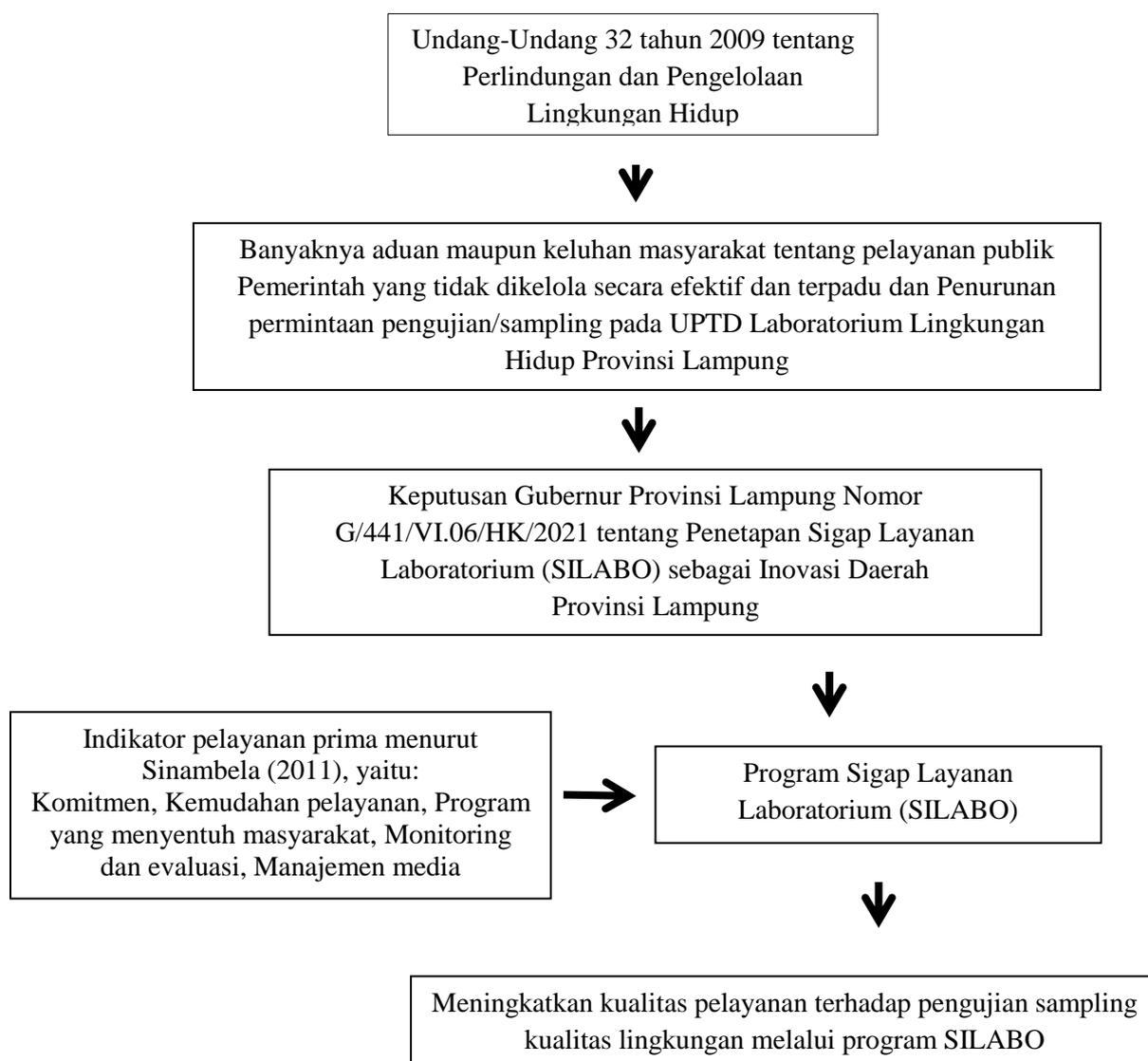
Sigap Layanan Laboratorium (SILABO) merupakan layanan publik yang dibuat secara digital dalam melakukan pengujian kualitas lingkungan yang ada pada masyarakat untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan prosedur terhadap pengujian kualitas lingkungan, yang mana melalui inovasi Sigap Layanan Laboratorium (SILABO) ini masyarakat tidak perlu untuk jauh-jauh datang ke kantor UPTD Laboratorium untuk menyerahkan sampel ataupun untuk datang mengambil hasil dari uji sampling lingkungan karena dapat dilakukan secara online yang bias dilakukan dimanapun dan kapanpun.

Pada *website* Sigap Layanan Laboratorium (SILABO), UPTD Laboratorium Lingkungan Hidup Provinsi Lampung menyediakan beberapa fitur dalam tahapan prosedur yang dilakukan untuk pengujian sampling kualitas lingkungan. Melalui fitur tersebut, masyarakat diharapkan dapat menggunakan pelayanan *website* Sigap Layanan Laboratorium (SILABO) untuk melakukan beberapa tahapan sampling seperti melakukan pendaftaran pengujian sampling dengan pilihan sampling jenis apa yang ingin diujikan baik sampling kualitas udara, air, limbah, dan sebagainya tanpa harus datang dan antre ke lokasi. Selain itu, untuk menerima hasil dari pengujian sampling tersebut pun dilakukan melalui *website* Sigap Layanan Laboratorium (SILABO) tersebut dan juga *e-mail* dari pengguna yang sudah terhubung dengan *e-mail* pengguna Sigap Layanan Laboratorium (SILABO) tersebut.

2.3 Kerangka Pikir

Kualitas pada pelayanan publik dapat ditingkatkan melalui inovasi yang dilakukan sebagai pengembangan dalam menciptakan program pelayanan yang lebih baru sebagai upaya memenuhi kebutuhan masyarakat. Pada kenyataannya kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh UPTD

Laboratorium Lingkungan Hidup kepada masyarakat melalui *website* Sigap Layanan Laboratorium (SILABO) tidak banyak memiliki perubahan dalam proses pelayanannya, yang mana pelayanan tersebut masih memiliki banyak kelemahan dan belum memenuhi kebutuhan dari masyarakat. Berdasarkan hal tersebut, adapun yang menjadi kerangka pikir dalam penelitian mengenai Penerapan Program Sigap Layanan Laboratorium (SILABO) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik pada UPTD Laboratorium Lingkungan Hidup Provinsi Lampung yang digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2. Kerangka Pikir

Sumber: Diolah oleh Penulis, 2023

III. METODE PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif melalui pendekatan deskriptif, yang mana penelitian ini mencoba untuk melihat bagaimana inovasi program Sigap Layanan Laboratorium (SILABO) yang dilakukan oleh UPTD Laboratorium Lingkungan Hidup Provinsi Lampung dalam menciptakan tertib administrasi pada pelayanan untuk melakukan pengujian kualitas lingkungan seperti air, udara, limbah dan sebagainya yang ada pada masyarakat. Oleh karena itu, untuk mengetahui hal tersebut maka penulis akan melakukan wawancara dan membutuhkan beberapa narasumber serta melakukan observasi untuk mendapatkan data-data yang valid yang sesuai dengan fakta-fakta yang ada pada lokasi penelitian.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan tujuan untuk menghasilkan data deskriptif yang digambarkan melalui tulisan atau lisan dari interaksi dan perilaku yang dapat diamati, yang mana sesuai dengan pendapat dari Moleong (Nasution, 2023) yang menyebutkan bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian dengan cara mendeskripsikan dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Untuk mendapatkan hasil yang baik, maka peneliti harus mendapatkan data-data serta fakta terhadap fenomena yang ada pada UPTD Laboratorium Lingkungan Hidup Provinsi Lampung dari berbagai sumber yang kemudian ditelaah lebih dalam untuk mendapatkan hasil yang matang yang berkaitan dengan penerapan Program Sigap Layanan Laboratorium (SILABO) yang ada di UPTD Laboratorium Lingkungan Hidup Provinsi Lampung.

Hasil dari penelitian ini menganalisis serta mendeskripsikan hasil wawancara-wawancara yang dilakukan terhadap subjek penelitian yang kemudian dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai Penerapan Program Sigap Layanan Laboratorium (SILABO) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik pada UPTD Laboratorium Lingkungan Hidup Provinsi Lampung.

3.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan rumusan atau batasan-batasan masalah yang ditetapkan agar peneliti dapat dengan mudah memahami objek penelitian yang akan diteliti, yang mana fokus dalam penelitian ini menganalisis dan mendeskripsikan penerapan dan hambatan terhadap Program Sigap Layanan Laboratorium (SILABO) di UPTD Laboratorium Lingkungan Hidup Provinsi Lampung dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui teori Sinambela (2011), yang dijelaskan melalui fokus penelitian di bawah ini:

1. Komitmen

Pada indikator ini, peningkatan pelayanan melalui manajemen kerja yang teratur dan penentuan tupoksi kerja masing-masing pegawai UPTD Laboratorium Lingkungan Hidup Provinsi Lampung sehingga dapat memberikan pelayanan kepada pelanggan Sigap Layanan Laboratorium (SILABO).

2. Kemudahan pelayanan

Peningkatan pelayanan dengan membentuk aturan serta prosedur yang tidak menyulitkan masyarakat dalam mengurus keperluan untuk melakukan pengujian kualitas lingkungan melalui *website* Sigap Layanan Laboratorium (SILABO).

3. Program yang menyentuh masyarakat

Kegiatan peningkatan pelayanan melalui inovasi pelayanan program Sigap Layanan Laboratorium (SILABO) yang dilakukan dengan menghadirkan unit kerja yaitu UPTD Laboratorium Lingkungan Hidup Provinsi Lampung selaku organisasi pelaksana yang berhadapan langsung dengan pengguna Sigap Layanan Laboratorium (SILABO).

4. Monitoring dan evaluasi

Pada indikator ini, penilaian keberhasilan dalam upaya peningkatan pelayanan dilakukan melalui pemantauan dan perbaikan yang dilakukan terhadap program Sigap Layanan Laboratorium (SILABO).

5. Manajemen media

Indikator ini menjelaskan bahwa perlu adanya peningkatan penggunaan media digital dalam pelaksanaan program Sigap Layanan Laboratorium (SILABO) yang dikelola oleh UPTD Laboratorium Lingkungan Hidup Provinsi Lampung dalam memberikan kemudahan pelayanan bagi pengguna Sigap Layanan Laboratorium (SILABO).

3.3 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan suatu tempat dimana penelitian akan dilakukan untuk mendapatkan informasi dalam menjawab serta menggambarkan masalah-masalah penelitian yang akan diteliti. Alasan peneliti mengambil lokasi penelitian di Dinas Lingkungan Hidup Provinsi Lampung yang tepatnya pada UPTD Laboratorium Lingkungan Hidup Provinsi Lampung karena UPTD Laboratorium Lingkungan Hidup Provinsi Lampung merupakan instansi yang memiliki wewenang dalam memberikan pelayanan masyarakat terhadap pengujian laboratorium kualitas lingkungan pada masyarakat melalui inovasi yang diciptakannya dengan dibawah naungan Dinas Lingkungan Hidup Provinsi Lampung.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini, terdapat tiga macam metode yang digunakan dalam mengumpulkan data, yaitu sebagai berikut:

1. Wawancara

Menurut Esterberg (Sugiyono, 2013), wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab mengenai topik tertentu, sehingga dapat dikonstruksikan makna di dalam topik tersebut. Teknik wawancara yang akan dilakukan oleh peneliti adalah

dengan melakukan wawancara semi struktur, dimana peneliti akan memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada narasumber atau informan secara tidak berurutan namun masih tetap sesuai dengan pedoman pertanyaan yang telah dibuat terkait dengan penerapan program Sigap Layanan Laboratorium (SILABO) yang ada pada UPTD Laboratorium Lingkungan Hidup Provinsi Lampung. Berikut yang menjadi informan pada penelitian ini yaitu:

Tabel 3. Data Informan

No.	Informan	Data yang didapat	Tanggal Wawancara
1.	Diena Aziza, S.T., MBA	Sebagai pembuat program dan <i>key informant</i> terhadap program SILABO	19 Januari 2024
2.	Sarah Bella Swastika, S.IP., M.H.	Sebagai yang bertanggung jawab dalam monitoring pelayanan program SILABO	19 Januari 2024
3.	Pebri Ramadhani, S.E.	Sebagai pelaksana pelayanan program SILABO	19 Januari 2024
4.	Dewi Indira	Sebagai pelanggan sekaligus pengguna SILABO	13 Februari 2024
5.	Staff Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Lampung	Sebagai pelanggan sekaligus pengguna SILABO	6 Februari 2024
6.	Yusril Mahendra (PT. Jaya Agro)	Sebagai Pelanggan sekaligus pengguna SILABO	13 Juli 2024

Sumber: Diolah oleh Penulis, 2024

2. Observasi

Selain menggunakan teknik wawancara, penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data primer yaitu pengamatan objek secara langsung yang disebut dengan observasi. Pada penelitian ini, peneliti melakukan observasi atau pengamatan terhadap pelaksanaan dari Penerapan Program Sigap Layanan Laboratorium (SILABO) yang ada pada lingkungan UPTD Laboratorium Lingkungan Hidup Provinsi Lampung. Observasi yang telah dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu melihat proses pelayanan uji kualitas lingkungan melalui aplikasi SILABO yang dilakukan oleh UPTD Laboratorium Lingkungan Hidup Provinsi Lampung baik dari bidang tata usaha yang bertanggung jawab dalam sistem administrasi pelayanan pelanggan dan juga pada bidang pengendalian

mutu yang mana bertanggung jawab dalam laporan hasil analisis uji kualitas lingkungan.

3. Dokumentasi

Menurut Satori (Nasution, 2023), dokumentasi merupakan kegiatan pada penelitian yang menjadi pelengkap melalui pengumpulan dokumen dan data-data yang diperlukan dalam permasalahan penelitian yang kemudian ditelaah untuk mendapatkan hasil observasi yang lebih kredibel dan dapat dipercaya. Pada penelitian ini, dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti adalah mengumpulkan data seperti dokumen-dokumen yang berkaitan dengan *website* SILABO baik dari gambar tampilan *website* SILABO, dokumen arsip yang ada terkait dengan pelayanan permintaan pengujian sampling kualitas lingkungan, serta dokumen yang menjadi dasar serta pelengkap terhadap penerapan program SILABO di UPTD Laboratorium Lingkungan Hidup Provinsi Lampung.

Tabel 4. Dokumentasi

No.	Nama Dokumen	Keterangan
1.	Peraturan Gubernur No. 59 Tahun 2021	Berisi mengenai susunan organisasi, tugas dan fungsi, serta tata kerja perangkat daerah UPTD Laboratorium Lingkungan Hidup Provinsi Lampung selaku pembuat dan pelaksana program pelayanan SILABO.
2.	Surat Keputusan Gubernur Provinsi Lampung Nomor G/441/VI.06/HK/2021	Berisi mengenai keputusan gubernur terhadap inovasi daerah pemerintah Provinsi Lampung yang salah satunya adalah inovasi program Sigap Layanan Laboratorium (SILABO).
3.	Renstra Dinas Lingkungan Hidup	Berisi mengenai rencana strategi organisasi yang dimiliki oleh UPTD Laboratorium Lingkungan Hidup Provinsi Lampung terkait tugas dan fungsi dalam pelayanan uji kualitas lingkungan, salah satunya adalah pelayanan digital melalui Sigap Layanan Laboratorium (SILABO).
4.	Formulir Laporan Hasil Uji Kualitas Lingkungan	Berisi mengenai gambaran hasil uji kualitas lingkungan yang dapat berupa digital maupun manual.
5.	Standar Pelayanan Minimal (SPM)	Berisi mengenai standar minimal yang digunakan oleh UPTD Laboratorium Lingkungan Hidup Provinsi Lampung dalam memberikan pelayanan uji kualitas lingkungan yang dimilikinya melalui manual maupun Sigap Layanan Laboratorium (SILABO).

Sumber: Diolah oleh Penulis, 2023

3.5 Teknik Analisis Data

Pada suatu penelitian, analisis data merupakan suatu kegiatan yang diperlukan sebagai bentuk dari proses pencarian dan penyusunan data penelitian secara sistematis, yang mana hal tersebut disampaikan oleh Bogdan dan Biklen (Pahlevi, dkk., 2022). Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik analisis data dengan model interaktif dari Miles dan Huberman (2014), yang mana menurut Miles dan Huberman terdapat beberapa tahapan atau kegiatan dalam teknik analisis data dengan model interaktif, yaitu:

1. Tahapan Kondensasi Data

Tahap kondensasi data merupakan proses pemilihan, penyederhanaan, serta mentransformasi data yang telah didapat pada saat melakukan pengumpulan data di lapangan. Melalui tahapan ini peneliti melakukan pemilahan data terhadap data yang telah dikumpulkan melalui beberapa wawancara, observasi, maupun dokumentasi yang kemudian data tersebut disederhanakan sesuai dengan yang dibutuhkan dan yang berkaitan dengan Penerapan Program Sigap Layanan Laboratorium (SILABO) di UPTD Laboratorium Lingkungan Hidup Lampung.

2. Tahapan Penyajian Data

Pada tahapan penyajian data, peneliti menyajikan data yang telah diperoleh dari informan atau narasumber pada UPTD Laboratorium Lingkungan Hidup Provinsi Lampung terkait dengan Penerapan Program Sigap Layanan Laboratorium (SILABO) di UPTD Laboratorium Lingkungan Hidup Provinsi Lampung baik dalam bentuk gambar, tulisan, maupun tabel yang nantinya dapat memudahkan peneliti maupun pembaca dalam memahami fokus penelitian yang dilakukan.

3. Tahapan Penarikan Kesimpulan

Tahap terakhir dalam menganalisis data pada penelitian ini adalah peneliti melakukan penarikan kesimpulan yang berupa deskripsi ataupun gambaran dari adanya data-data yang telah dikumpulkan di lapangan baik dari hasil wawancara, observasi, maupun dokumentasi yang terkait dengan data program Sigap Layanan Laboratorium (SILABO).

3.6 Teknik Keabsahan Data

Pada penelitian ini, perlu adanya keabsahan data yang merupakan validitas terhadap data yang diperoleh, dimana hal tersebut selaras dengan penjelasan Bungin (Pahlevi, dkk., 2022) yang menyebutkan bahwa dalam penelitian kualitatif, banyak hasil penelitian yang diragukan yang dapat terjadi karena beberapa hal seperti sumber data yang kurang kredibel, yang mana akan hal tersebut akan memengaruhi akurasi hasil penelitian yang dilakukan. Terdapat

empat tahapan pengujian dalam menentukan keabsahan data suatu penelitian yang dijelaskan oleh Lincoln dan Guba (Mamik, 2015), yaitu:

1. Kredibilitas

Tahapan yang pertama dalam pengujian teknik keabsahan data ini adalah uji kredibilitas dengan melakukan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan, triangulasi, analisis kasus negatif, pengecekan dengan pihak-pihak yang terlibat, serta menambahkan beberapa referensi. Adapun keabsahan data pada penelitian ini dilakukan dengan melalui teknik Triangulasi dan Perpanjangan Pengamatan.

1) Triangulasi

Menurut Suwartono (2014), triangulasi merupakan kegiatan pengecekan serta pengumpulan data melalui beragam perspektif seperti sumber, metode, waktu, dan sebagainya dengan tujuan untuk meningkatkan kekuatan teori dan metodologi dari penelitian kualitatif. Melalui triangulasi, peneliti dapat memeriksa ulang temuan dari peneliti dan membandingkannya dengan berbagai sumber, metode, atau teori yang didapatkan.

Pada penelitian ini, peneliti melakukan pemeriksaan ulang kembali data-data yang telah diperoleh melalui cara triangulasi sumber yaitu sebagai berikut.

a) Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber ini merupakan teknik keabsahan data yang dilakukan dengan cara memeriksa data yang diperoleh dengan melalui beberapa sumber, yang kemudian data tersebut dikategorikan untuk mendapatkan kesimpulan. Melalui triangulasi sumber ini, peneliti melakukan pemeriksaan keabsahan data yang diperoleh dari beberapa sumber terkait dengan program Sigap Layanan Laboratorium (SILABO) yang kemudian data tersebut dikategorikan sehingga menghasilkan suatu kesimpulan terhadap penelitian yang dilakukan.

2) Perpanjangan Pengamatan

Perpanjangan waktu pengamatan dalam pengujian keabsahan data dilakukan untuk meningkatkan rasa kepercayaan responden terhadap data yang telah diperoleh oleh peneliti. Melalui teknik ini, peneliti kembali melakukan pengamatan di lokasi penelitian untuk mencari data lebih lanjut dan memperoleh informasi atau data yang sama maupun temuan baru dari pihak narasumber, yang mana dengan hal ini dapat mencegah terjadi kekeliruan terhadap data yang akan disajikan.

2. *Transferabilitas*

Transferabilitas merupakan pengujian yang ada pada penelitian kualitatif, yang mana pengujian transferabilitas ini dilakukan agar hasil penelitian dapat dipahami oleh pembaca. Pada penelitian ini, peneliti menyajikan data dengan menggambarkan hasil penelitian yang jelas dan sistematis mengenai konteks dan fokus penelitian mengenai penerapan program SILABO, agar pembaca memperoleh pemahaman yang jelas terhadap penelitian yang dilakukan sehingga dapat penelitian ini dapat menciptakan tingkat transferabilitas yang tinggi.

3. *Dependabilitas*

Teknik keabsahan data dependabilitas menurut Lincoln dan Guba (Mamik, 2015) merujuk pada hasil penelitian tersebut memiliki reliabilitas atau tidak. Suatu penelitian tidak dapat dikatakan *dependable* atau kebergantungan apabila seorang peneliti tidak dapat membuktikan bahwa telah melakukan rangkaian proses penelitian, mulai dari menentukan masalah penelitian sampai dengan membuat kesimpulan terkait dengan penelitian yang diteliti tersebut. Maka dari itu, pada penelitian ini peneliti mencantumkan beberapa bukti untuk menunjukkan bahwa peneliti telah melakukan proses penelitian secara keseluruhan agar data tersebut dapat dipercaya.

4. *Konfirmabilitas*

Konfirmabilitas atau kepastian data merupakan pengujian terhadap hasil yang diperoleh melalui proses penelitian yang dipercaya kebenarannya. Pada penelitian ini, data-data yang telah didapatkan terkait dengan data

yang berhubungan dengan penerapan program SILABO melalui pengamatan di lokasi penelitian tersebut kemudian dilakukan pemeriksaan serta pengujian terhadap kepastian data dan kebenaran data tersebut untuk mengetahui apakah benar data tersebut diperoleh dan dikumpulkan dari data yang ada di lapangan atau tidak.

V. SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah ditemukan pada saat di lapangan mengenai penerapan aplikasi SILABO untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang ada pada UPTD Laboratorium Lingkungan Hidup Provinsi Lampung, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Penerapan program Sigap Layanan Laboratorium (SILABO) dinilai belum dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik terkait uji kualitas lingkungan yang ada pada UPTD Laboratorium Lingkungan Hidup Provinsi Lampung, yang mana telah dianalisis dengan berdasarkan 5 indikator dari teori Sinambela yaitu komitmen, kemudahan pelayanan, program yang menyentuh masyarakat, monitoring dan evaluasi, serta manajemen media, secara keseluruhan program SILABO tersebut sudah diterapkan, namun masih belum dilakukan secara optimal. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti ini, masih banyak terdapat beberapa kendala atau hambatan dalam penerapan program inovasi SILABO yang dilakukan oleh UPTD Laboratorium Lingkungan Hidup Provinsi Lampung selaku pelaksana layanan, yaitu seperti minimnya informasi yang lebih detail lagi terkait penggunaan SILABO kepada pelanggan. Selain itu juga, program SILABO yang dilakukan oleh UPTD Laboratorium Lingkungan Hidup Provinsi Lampung tersebut masih dilakukan secara internal, sehingga pelanggan masih belum merasakan langsung terhadap dampak yang diberikan dari adanya program SILABO, yang mana program tersebut sudah berjalan kurang lebih 2 tahun.

Penelitian ini memberikan kontribusi positif dalam mengeksplorasi potensi aplikasi SILABO untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan UPTD DLH. Namun, penting untuk mempertimbangkan beberapa limitasi

penelitian ini agar interpretasi dan aplikasi temuannya lebih komprehensif. Penelitian ini mungkin memiliki keterbatasan dalam cakupan sampelnya. Idealnya, penelitian ini melibatkan berbagai UPTD DLH dari berbagai wilayah dengan karakteristik dan kebutuhan yang berbeda. Penelitian ini perlu membahas aspek keberlanjutan implementasi SILABO. Faktor-faktor yang dapat memengaruhi keberlanjutan, seperti dukungan manajemen, pelatihan pengguna, dan pemeliharaan sistem perlu diidentifikasi dan dikaji.

Berdasarkan hal tersebut, kelima indikator yang disebutkan oleh Sinambela (2011) yaitu komitmen, kemudahan pelayanan, program yang menyentuh masyarakat, monitoring dan evaluasi, serta manajemen media dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelayanan uji kualitas lingkungan yang ada UPTD Laboratorium Lingkungan Hidup Provinsi Lampung dengan melalui penerapan aplikasi Sigap Layanan Laboratorium (SILABO), akan tetapi dalam pelaksanaannya masih perlu adanya peningkatan lagi untuk menciptakan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi ke depannya.

Selain itu terdapat adanya faktor penghambat yang ada pada UPTD Laboratorium Lingkungan Hidup Provinsi Lampung dalam peningkatan kualitas pelayanan publiknya melalui penerapan Sigap Layanan Laboratorium (SILABO), sebagai berikut.

1. Kurangnya komunikasi yang dilakukan UPTD Laboratorium Lingkungan Hidup Provinsi Lampung terkait informasi mengenai aplikasi Sigap Layanan Laboratorium (SILABO) sehingga pada saat ini pelanggan masih melakukan pelayanan melalui call center WhatsApp.
2. Pelaksanaan sosialisasi yang hanya dilakukan sekali menjadi kurang efektif karena masih terdapat beberapa hal mengenai aplikasi SILABO belum tersampaikan secara keseluruhan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah disimpulkan sebelumnya, dimana dari kesimpulan tersebut dijelaskan bahwa penerapan aplikasi Sigap Layanan Laboratorium (SILABO) di UPTD Laboratorium Lingkungan Hidup Provinsi Lampung belum terlaksana secara optimal, oleh karena itu peneliti kemudian memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. UPTD Laboratorium Lingkungan Hidup Provinsi Lampung diharapkan untuk dapat 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.
2. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan menciptakan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh UPTD Laboratorium Lingkungan Hidup Provinsi Lampung melalui aplikasi Sigap Layanan Laboratorium (SILABO), pihak UPTD Laboratorium Lingkungan Hidup Provinsi Lampung untuk dapat melakukan kegiatan sosialisasi lanjutan kepada masyarakat secara luas serta pelaksanaan pelatihan kepada masyarakat serta perusahaan-perusahaan terkait cara penggunaan aplikasi Sigap Layanan Laboratorium (SILABO).
3. Bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian yang sama terkait penerapan aplikasi Sigap Layanan Laboratorium (SILABO) pada pelayanan UPTD Laboratorium Lingkungan Hidup Provinsi Lampung, disarankan untuk dapat mengkaji lebih dalam lagi mengenai proses pelayanan uji kualitas lingkungan dengan menggunakan aplikasi Sigap Layanan Laboratorium (SILABO) yang akan terus berkembang ke depannya. Selain itu, dapat mengkaji mengenai inovasi Sigap Layanan Laboratorium (SILABO) yang diciptakan tersebut masih berjalan sesuai dengan harapan masyarakat dan perusahaan selaku pelanggan atau tidak.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, D. (2023). Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang). *Jurnal Administrative Reform*, 11(1).
- Aprilia, Relaci. (2017). Rancang Bangun Sistem Layanan Laboratorium Lingkungan Pada Unit Pelaksana Teknis Laboratorium Lingkungan Dinas Lingkungan Hidup Provinsi Jawa Timur. *Jurnal Teknik ITS*, 6(2).
- Bosman, K., Gosal, T., & Lengkong. (2018). Implementasi Kebijakan Disiplin Pegawai Negeri Sipil Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tagulandang. *EKSEKUTIF: Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 1(1).
- Christover, D., Hidayatullah, A.S., & Mawarni, I. (2023). Penerapan Konsep-Konsep Digitalisasi dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Manunggal Jaya Kecamatan Tenggarong Seberang Kabupaten Kutai Kartanegara. *JARVIC: Journal of Research and Development on Public Policy*, 2(2).
- Daraba, D., Salam, R., Wijaya., I., Baharuddin, A., Sunarsi, D., & Bustamin. (2023). Membangun Pelayanan Publik Yang Inovatif dan Efisien di Era Digital di Indonesia. *PALANGGA PRAJA*, 5(1).
- Eliyusnadi. (2020). Analisis Azas-Azas Umum Pelayanan Publik di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Kerinci. *Qawwam: The Leader's Writing*, 1(1).
- Erna. (2009). Inovasi Pelayanan Publik. Surabaya: PT Medika Aksara Globalindo.
- Hardiyansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasbullah, Nuraisyah, Erdiyansyah, & Mamala, A. (2023). Sosialisasi Tentang Peran Digitalisasi dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Martajaya Kabupaten Pasangkayu. *Community Development Journal*, 4(4).
- Hayat. (2019). Manajemen Pelayanan Publik. Depok: PT RajaGrafindo Persada.
- Henriyaldi, Erida, & Yanti, O. (2022). Transformasi Pelayanan Publik Digital di Masa Pandemi COVID-19 Untuk Mewujudkan *E-Government* di

- Lingkungan Pemerintah Daerah Kota Jambi. *Jurnal Paradigma Ekonomika*, 17(3).
- Ismail Suardi Wekke, d. (2019). *Metode Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Adi Karya Mandiri.
- Mamik. (2015). *Metodologi Kualitatif*. Sidoarjo: Zifatama Publisher.
- Maulani, W. (2020). Penerapan Electronic Government dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Program E-Health di Kota Surabaya). *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 5(2).
- Maulidiah, S. (2014). *Pelayanan Publik: Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*. Bandung: CV. Indra Prahasta.
- Miles, M. B., Huberman, M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: a methods sourcebook*. London: SAGE Publication.
- Munfaqiroh, S., & Wahyu, D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kemudahan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 15(1).
- Nurhafsa, P. (2023). Pengaruh Pemanfaatan Perpustakaan Sekolah Terhadap Hasil Belajar Siswa Sekolah Menengah Atas. *PINISI: Journal of Education*, 3(5).
- Pasolong, H. (2019). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Permatasari, A. (2020). Pelaksanaan Pelayanan Publik Yang Berkualitas. *DECISION: Jurnal Administrasi Publik*, 2(1).
- Pratama, B., Burhanuddin, & Sugandhi. (2019). Studi Tentang Partisipasi Masyarakat dalam Pelaksanaan Gotong Royong di Desa Bumi Etam Kecamatan Kaubun Kabupaten Kutai Timur. *E-Journal Pemerintahan Integratif*, 7(2).
- Rahayu, S., Retnaningdyastuti., & Roshayanti, F. (2019). Pengaruh Komunikasi Organisasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi Guru SD Negeri di Kecamatan Bringin Kabupaten Semarang. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 8(3).
- Rahmasari, E., Haerana, H., & Riskasari, R. (2022). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Program One Agency One Innovation di Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Enrekang. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 3(6).

- Rahmi, H.A., Teluma, A., & Hadi, A.P. (2020). Implementasi Komunikasi Pelayanan Publik Pemerintah Kota Mataram Melalui Aplikasi LAPOR!. *Journal of Southeast Asian Communication*, 1(2).
- Selffia, N., Dayat, U., & Aryani, L. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis *E-Government* Dalam Aplikasi Sampurasun Purwakarta. *KINERJA: Journal FEB Universitas Mulawarman*, 18(4)
- Selvi, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 15(3).
- Setijaningrum, E. (2009). *Inovasi Pelayanan Publik*. Surabaya: Medika Aksara Globalindo.
- Sinambela. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta. Bumi Aksara
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukarno, M., Winarsih, A.S., Wijaya, H., & Cahyani, P. (2021). Analisis Pelayanan Publik Berbasis Media Sosial (Studi Kasus Provinsi Jawa Tengah). *JSPG: Journal of Social Politics and Governance*, 3(1).
- Tjiptono, Fandy & Candra Gregorius. (2005). *Service, Quality, and Satisfaction*. Penerbit Andi. Yogyakarta
- Utami, M., Rusdi, M., Ariyanti, I., Atmansyah, L., & Indrayati, N. (2023). Efektivitas Pelayanan Digital di Kepolisian RI: Studi Kasus Kota Makassar. *Development Policy and Management Review*, 3(1).
- Wahyudi, M., & Ilham, T. (2021). Media Sosial untuk Penguatan Fungsi Pelayanan. *Civitas Consecratio*, 1(2).
- Wibowo. (2013). *Perilaku dalam Organisasi*. Depok: Rajagrafindo Persada.
- Yunaningsih, A., Indah, D., & Septiawan, F. (2021). Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Melalui Digitalisasi. *Jurnal ALTASIA*, 3(1).