

Kepuasan pelanggan laboratorium lingkungan badan pengelolaan lingkungan hidup daerah (BPLHD) Propinsi DKI Jakarta

Liliansari Loedin, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=73814&lokasi=lokal>

Abstrak

Pengelolaan lingkungan hidup di DKI Jakarta merupakan tanggung jawab Gubernur dan dalam rangka pelaksanaannya di DKI Jakarta dibentuk Badan Pengelolaan Lingkungan Hidup Daerah (BPLHD) yang tugasnya melaksanakan pembinaan serta koordinasi pengelolaan lingkungan hidup di propinsi DKI Jakarta. Untuk menunjang kegiatan pengelolaan lingkungan hidup ini, BPLHD Propinsi DKI Jakarta dibantu oleh Laboratorium Lingkungan sebagai Unit Pelaksana Tehnis Badan yang melaksanakan pelayanan publik dalam pengujian dan analisa laboratorium terhadap komponen lingkungan.

Dengan adanya perubahan paradigma pada pelayanan publik yaitu ditekannya pelayanan prima, maka Laboratorium BPLHD DKI Jakarta sebagai unit layanan publik untuk menyelenggarakan pelayanan prima yaitu layanan yang memberikan kepuasan pada pelanggan.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan Laboratorium BPLHD DKI Jakarta maka dilakukan penelitian dengan jenis studi kasus yang bersifat deskriptif. Dalam mengukur tingkat kepuasan pelanggan digunakan Metoda SERQUAL (Service quality) yang terdiri atas 5 dimensi yaitu tampilan fisik (tangibles), kemampuan mewujudkan janji (reliability), ketanggapan dalam memberi layanan (responsiveness), kemampuan memberi jaminan layanan (assurance) dan kemampuan memahami kebutuhan pelanggan (emphaty).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa harapan pelanggan terhadap pelayanan Laboratorium BPLHD DKI Jakarta dirasakan sangat penting dan persepsi pelanggan menunjukkan keadaan cukup puas.

Selanjutnya untuk tingkat kepuasan pelanggan secara umum pada semua dimensi hasilnya adalah pelanggan puas, dan keadaan ini mendorong Laboratorium Lingkungan BPLHD DKI Jakarta untuk mempertahankannya di samping tetap berusaha untuk meningkatkan pelayanan agar dapat mencapai klasifikasi sangat memuaskan.

Pelayanan yang dirasakan masih sangat perlu ditingkatkan terutama pada aspek reliability yaitu kemampuan Laboratorium BPLHD DKI Jakarta memenuhi janji waktu pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan dan untuk meningkatkan kualitas layanan Laboratorium BPLHD DKI Jakarta harus meningkatkan kualitas sumber daya manusia, prosedur kerja dan fasilitas penunjang lainnya.