

## Analisis kualitas pelayanan penerbitan ijin pembuangan limbah cair (IPLC) pada badan pengelolaan lingkungan hidup daerah propinsi DKI Jakarta

Diah Ratna Ambarwati, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=83046&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Perkembangan pembangunan di Indonesia akhir-akhir ini berkembang sangat pesat terutama di sektor industri, hotel/ apartemen, pertokoan/ perdagangan. Pembangunan ini selain memberikan dampak positif juga memberikan dampak negatif berupa limbah cair yang dapat mencemari lingkungan. Oleh karena itu perlu adanya penataan terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan maupun persyaratan perijinan yang berkaitan dengan masalah lingkungan.

Menyikapi masalah tersebut, Badan Pengelolaan Lingkungan Hidup Propinsi DKI Jakarta yang diberi kewenangan sebagai instansi teknis pemerintah daerah untuk melaksanakan pembinaan, pengawasan dan pengendalian terhadap pemberian ijin pembuangan limbah cair bagi industri yang beroperasi di Propinsi DKI Jakarta. Hal ini sesuai dengan Keputusan Gubernur DKI Jakarta Nomor 30 tahun 1999 tentang Perijinan Pembuangan Limbah Cair di Daerah Khusus Ibukota Jakarta.

Untuk dapat memperoleh sertifikat ijin pembuangan limbah cair, maka industri harus membuat surat permohonan agar dapat dikeluarkan surat ijin dengan melalui proses dan prosedur penerbitan ijin pembuangan limbah cair. Setelah melalui berbagai macam prosedur, surat ijin akan dikeluarkan oleh Badan Pengelolaan Lingkungan Hidup Daerah Propinsi DKI Jakarta. Dari tahun 2000-2003 industri yang sudah memiliki ijin pembuangan limbah cair baru mencapai 93 industri. Hal ini masih sangat kecil dibandingkan jumlah industri yang menghasilkan limbah cair, yaitu 565 industri. Sehingga BPLHD Propinsi DKI Jakarta mempunyai target 50 industri setiap tahunnya yang dapat memiliki ijin pembuangan limbah cair.

Kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah kerap dinilai rendah di dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat Menurut Tjiptono (1996 : 51) kualitas pelayanan merupakan suatu upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan penyampaiannya mengimbangi harapan masyarakat serta menurut Lela (1995 : 5) masyarakat menilai kepuasan dan ketidakpuasan terhadap suatu produk atau jasa, dengan membandingkan kinerja dengan tingkat harapan yang ada dalam pikiran mereka.

Tujuan penelitian ini adalah : 1) Mengetahui dan menganalisis penilaian responden terhadap kualitas pelayanan yang diberikan; 2) Mengetahui dan menganalisis tingkat kepentingan atau harapan responden terhadap kualitas pelayanan yang diberikan; 3) Menganalisis tingkat kesesuaian atau kepuasan antara penilaian responden dengan tingkat kepentingan responden; 4) Mengetahui adanya hubungan antara kualitas pelayanan yang diberikan dengan tingkat kepentingan atau harapan responden.

Pengukuran kualitas pelayanan pada penelitian ini menggunakan metode SERVQUAL. Data diperoleh dari penilaian 60 responden yang telah memiliki sertifikat IPLC dengan menggunakan kuesioner.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada umumnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh BPLHD Propinsi DKI Jakarta bagi industri yang mengurus perijinan masih dirasa kurang memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari tingkat kesesuaian pada setiap dimensi yang pada umumnya masih di bawah harapan responden. Dimensi reliability dan responsiveness, semua indikatornya menunjukkan hasil 75%. Dimensi assurance, hanya satu indikator yang menunjukkan hasil 75%. Dimensi empathy dan tangibles, dua indikator yang menunjukkan hasil 75%. Dilihat dari hasil yang diperoleh, kualitas pelayanan yang diberikan masih di bawah harapan responden, sehingga responden merasa kecewa dan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Bila dilihat dari hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepentingan responden, memperlihatkan hubungan yang signifikan. Hal ini ditunjukkan oleh nilai t hitung (3,187) yang lebih besar dari t label (2,00) dengan kesalahan 5 %.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut perbaikan kualitas pelayanan hendaknya diprioritaskan pada indikator-indikator yang kinerjanya dirasakan masih kurang. Perbaikan kualitas pelayanan dilakukan dalam hal penyederhanaan prosedur permohonan, ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan, ketepatan pemberian pelayanan, kemudahan mendapatkan informasi, menangani keluhan responden, memecahkan masalah yang dihadapi responden dan kenyamanan di dalam mengurus perijinan. Di samping itu, untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan karyawan di dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan, perlu dilakukan pelatihan sumberdaya manusia.

*Analysis on the Issuing Service of Liquid Waste Disposal Permit (IPLC) at the local environment management board (BPLHD) in the Province of Jakarta special territory*

The growth of Indonesia's development has recently gone up very rapidly, especially in such sectors as industry, hotel/ apartment, trade/shopping complex. This development has brought about both positive and negative impacts in the form of liquid waste, to some extent, pollutes our environment. It is therefore urgent for the government to organize both regulations and permits regarding the problems of environment.

In response to that matter, The Local Management Board (BPLHD) of Jakarta Province has been authorized as a technical agency under the local government of Jakarta province to execute development, supervision and control over the issuing of liquid disposal permit for industries running their business in Jakarta Special Territory Province. It is in line with the decree of Jakarta Province Governor number 30, 1999 concerning Liquid Waste Disposal Permit within Jakarta Special Territory.

To obtain a certificate of liquid waste disposal permit, a manufacturing company shall write a letter of request in order that a permit might be issued through the process and procedure of issuing a liquid waste disposal permit. Through various procedures, the permit will be issued by BPLHD Jakarta Province. From 2000 to 2003 only 93 industrial companies obtained permits. This figure is very small since there are 565 industrial companies wasting their liquid waste. BPLHD accordingly, has targeted that 50 companies should receive permits of disposing liquid waste annually. The service quality provided by the government has frequently been considered low in terms of giving satisfaction to the public. Tjiptono (1996 : 51)

States that service quality constitutes to be an effort to meet public needs and wants in addition to its

punctual delivery as expected. Lele (1995 : 5) maintains that public assess the satisfaction and dissatisfaction over one product or service by comparing performance to expectation degrees within the public's mind.

The objectives of this study have been : (1) To find out and analyze respondents' assessment over the service quality provided by BPLHD; (2) To discover and elaborate the respondents' interest or expectation over the service delivered by the agency; (3) To analyze the degree of conformity or satisfaction between the respondents' assessment and the degree of their interest, and (4) To find out the relation of service quality given to the degree of interest or expectation on the part of the respondents.

The measuring of service quality in this study used SERQUAL method. The data was from 60 respondents giving their assessment, all of whom have got their IPLC, through questionnaire.

This research finding shows that in general the service quality given by BPLHD Jakarta to the manufacturers having obtained their permits is felt unsatisfactory. It is seen from the conformity degree in every dimension which is on the whole still under the respondents' expectation. The whole indicators of reliability and responsiveness show 75 %. Within the assurance dimension, only one indicator score 75 %. Only two indicators in empathy and tangible dimension indicate 75 %. These results demonstrate that the service quality provided is below the respondents' expectation; as a result, they have felt unsatisfied and even disappointed about the service. A significant correlation can be found by comparing the service quality and the respondents' interest It is shown by t value (3.187) which is higher than t table (2.000) with 5% error.

On the basis of this research finding, improvement on quality service should be prioritized on the indicators with under expectation performance. The improvement should be made in the forms of request procedure simplification, job completion punctuality, and speed of service giving, accessibility to information, respondent's complaint handling, solution to respondents' problems and convenience of permit request in addition, trainings for the staff ought to be held in order to upgrade their knowledge and skills of delivering quality service to the interested public.</i>