Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 10 No 11, 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



ANALISIS PERUBAHAN TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN LABORATORIUM DLHK PROVINSI BANTEN TAHUN 2024-2025

Ratu Majidah Qonitah[1], Wahyu Kartiko Utami[2]
Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

ARTICLE INFO

Article history:
Received Desember, 2025
Revised Desember, 2025
Accepted Desember, 2025
Available Desember, 2025

6670230025@untirta.ac.id
wahyu.kartiko@untirta.ac.id

This is an open access article under the CC BY-SA license.
Copyright © 2023 by Author. Published by Cahaya Ilmu Bangsa Institute

A B S T R A K

Kualitas pelayanan publik merupakan faktor utama dalam membangun legitimasi dan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perubahan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Laboratorium Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan (DLHK) Provinsi Banten pada periode 2024–2025. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif melalui metode studi kasus, penelitian ini mengevaluasi kinerja dua unit layanan utama, yaitu Seksi Mutu dan Laboratorium Lingkungan serta Seksi Teknis. Kerangka analisis didasarkan pada dimensi *Service Quality* (SERVQUAL) yang mencakup bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), dan daya tanggap (*responsiveness*). Hasil penelitian menunjukkan adanya dinamika performa yang kontras antara kedua unit. Seksi Mutu berhasil meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara signifikan dari 91,95 menjadi 97,50, mempertahankan predikat Kategori A (Sangat Baik). Sebaliknya, Seksi Teknis mengalami devaluasi kinerja dengan penurunan skor IKM dari 92,25 menjadi 86,82, sehingga klasifikasi mutu pelayanannya bertransformasi dari Kategori A menjadi Kategori B (Baik). Penurunan pada Seksi Teknis utamanya dipicu oleh rendahnya efisiensi waktu pelayanan dan degradasi kualitas sarana penunjang. Temuan ini menegaskan perlunya restrukturisasi kebijakan melalui standardisasi prosedur operasional dan optimalisasi infrastruktur fisik guna memulihkan kepercayaan publik dan mencapai kualitas pelayanan yang ideal.

Kata Kunci*:* Kepuasan Masyarakat, Kualitas Pelayanan, Laboratorium Lingkungan

A B S T R A C T

The quality of public services is a key factor in building legitimacy and public trust in government institutions. This study aims to analyze changes in the level of public satisfaction with the services provided by the Banten Province Environment and Forestry Agency (DLHK) Laboratory during the period 2024–2025. Using a descriptive qualitative approach through case study methods, this study evaluates the performance of two main service units, namely the Quality and Environmental Laboratory Section and the Technical Section. The analysis framework is based on the Service Quality (SERVQUAL) dimensions, which include tangibles, reliability, and responsiveness. The results of the study show contrasting performance dynamics between the two units. The Quality Section succeeded in significantly increasing the Community Satisfaction Index (IKM) from 91.95 to 97.50, maintaining its Category A (Very Good) rating. In contrast, the Technical Section experienced a decline in performance with a decrease in the CSI score from 92.25 to 86.82, causing its service quality classification to change from Category A to Category B (Good). The decline in the Technical Section was mainly triggered by low service time efficiency and degradation in the quality of supporting facilities. These findings emphasize the need for

*coressponding author
E-mail address: 6670230025@untirta.ac.id

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 10 No 11, 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



policy restructuring through standardization of operational procedures and optimization of physical infrastructure in order to restore public trust and achieve ideal service quality.
***Keywords**: Public Satisfaction, Service Quality, Environmental Laboratory*

1) PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan publik merupakan cerminan utama dari tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Ketidakmampuan instansi dalam menyelenggarakan pelayanan prima berisiko memicu krisis kepercayaan publik secara masif. Sebaliknya, upaya transformasi pelayanan yang berorientasi pada perbaikan berkelanjutan akan memperkuat legitimasi institusional serta mengokohkan kembali rasa percaya masyarakat terhadap kredibilitas pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai merupakan aspek krusial yang harus diprioritaskan oleh pemerintah. Namun, pada kenyataannya, masyarakat sering kali mengalami ketidakpuasan akibat keterbatasan fasilitas dan perilaku aparat yang kurang profesional (Kusbudiyanto et al., 2023). Selain itu, masih terdapat kendala berupa rendahnya pemahaman publik mengenai hak atas standar pelayanan minimal serta prosedur resmi yang seharusnya berlaku.

Efektivitas pelayanan publik di berbagai sektor hak dasar masyarakat masih dipandang tidak selaras dengan standar harapan publik. Realitas ini tercermin dalam banyaknya keluhan masyarakat mengenai prosedur administratif yang rumit dan tidak konsisten, yang berujung pada ketidakpastian bagi pengguna layanan (Frinaldi et al., 2022). Masalah transparansi dan adanya biaya tidak resmi menjadi faktor utama yang mengakibatkan rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja birokrasi saat ini, khususnya di Indonesia.

Pemenuhan standar kualitas pelayanan publik menjadi parameter keberhasilan utama yang harus diwujudkan oleh birokrasi. Mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, standarisasi pelayanan merupakan keharusan legal yang harus dipatuhi oleh seluruh unit penyedia layanan. Dalam upaya menjaga akuntabilitas, pemerintah juga diamanatkan untuk melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan secara berkala sebagai bentuk pengawasan terhadap mutu layanan yang diberikan. Guna mengupayakan sistem pelayanan publik yang akuntabel, regulasi nasional melalui UU No. 25 Tahun 2009 mewajibkan adanya integrasi peran masyarakat. Partisipasi ini tidak hanya selaras dengan prinsip pembangunan berkelanjutan, tetapi juga berfungsi sebagai instrumen strategis untuk meningkatkan efektivitas kebijakan agar lebih relevan dengan kebutuhan masyarakat di lapangan (Sulistyo & Ediwidjojo, 2020).

Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan (DLHK) Provinsi Banten merupakan salah satu instansi pemerintah yang memegang mandat dalam penyelenggaraan pelayanan di sektor lingkungan dan kehutanan bagi masyarakat. Sebagai penyedia layanan informasi publik, DLHK dituntut untuk mengoptimalkan mutu pelayanan secara holistik, sistematis, dan berkelanjutan dengan senantiasa berorientasi pada kebutuhan publik. Pendekatan tersebut krusial untuk menjamin bahwa pelayanan yang diberikan memenuhi prinsip akurasi, responsivitas, profesionalisme, serta akuntabilitas (Nurdin, 2019).

Eksistensi pelayanan publik merupakan tanggung jawab utama aparatur negara dalam kerangka administrasi negara. Merujuk pada perkembangan internasional, terdapat kecenderungan penerapan mekanisme yang berorientasi dalam penyelenggaraan layanan (Osborne & Gaebler, 1999). Kondisi tersebut menuntut pemerintah untuk mengedepankan orientasi pada pemenuhan kebutuhan warga. Hal ini selaras dengan prinsip *catalytic government*, yang memosisikan aparatur pemerintah sebagai fasilitator guna menciptakan tata kelola pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan akomodatif (Harisjati, 2022).

Kualitas pelayanan menjadi indikator krusial bagi kepuasan masyarakat, meskipun kepuasan masyarakat memiliki spektrum cakupan yang lebih luas. Kepuasan masyarakat tidak hanya dievaluasi berdasarkan karakteristik layanan, tetapi juga mempertimbangkan faktor lain seperti

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 10 No 11, 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



harga, konteks situasional, dan karakteristik personal individu. Sebaliknya, fokus utama kualitas pelayanan adalah pada dimensi keunggulan dan mutu layanan yang dirasakan pelanggan, yang mencakup kelayakan operasional serta standar pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa.

Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan (DLHK) Provinsi Banten, khususnya melalui unit pelayanan laboratoriumnya, memegang peran strategis dalam menyediakan layanan pengujian lingkungan bagi masyarakat dan pelaku usaha. Mengingat krusialnya akurasi data lingkungan bagi kebijakan publik, maka peningkatan kualitas layanan di laboratorium tersebut menjadi prioritas utama. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis adanya perubahan tingkat kepuasan masyarakat dengan menggunakan pendekatan teori kepuasan masyarakat yang mencakup indikator bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), dan daya tanggap (*responsiveness*).

2) TINJAUAN PUSTAKA

Teori Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan pada dasarnya merupakan hasil penilaian subjektif terhadap keunggulan layanan secara holistik (Zeithaml dalam Manap, 2016). Karakteristik layanan ini, sebagaimana dikemukakan oleh Kotler (dalam Tjiptono, 2014), menekankan pada dimensi kinerja atau tindakan yang ditawarkan, yang secara fundamental bersifat non-fisik dan tidak menyebabkan terjadinya alih kepemilikan antarpihak yang terlibat.

Kualitas pelayanan didefinisikan oleh Sangadji (2013) sebagai hasil perbandingan evaluatif antara harapan pelanggan dan tingkat persepsi terhadap layanan yang diterima. Hal ini mengarahkan pada sebuah simpulan bahwa derajat kualitas pelayanan sangat bergantung pada sejauh mana efektivitas penyedia layanan dalam meminimalisir jarak antara ekspektasi ideal masyarakat dengan realitas empiris di lapangan. Sangadji (2013) menegaskan bahwa kualitas pelayanan mencapai titik ideal apabila performa yang dihasilkan tidak hanya mampu memenuhi, namun juga melampaui ekspektasi konsumen. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan dipahami sebagai sebuah kondisi di mana terdapat *surplus* nilai antara realitas pelayanan yang diterima dengan standar harapan prainteraksi individu.

Menurut Kotler (2016), kualitas dipahami sebagai gabungan dari seluruh karakteristik dan atribut sebuah produk atau jasa yang menentukan kapasitasnya dalam memenuhi kebutuhan pengguna, baik yang disampaikan secara terbuka maupun yang bersifat tersirat. Dalam konteks ini, pelayanan didefinisikan sebagai aktivitas atau kinerja yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang secara mendasar bersifat tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan fisik bagi penerimanya. Lebih lanjut, Tjiptono (2017) juga menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan standar keunggulan yang diharapkan, di mana diperlukan pengawasan yang konsisten terhadap standar tersebut guna memastikan keinginan pelanggan terpenuhi dengan baik.

Indikator Teori Kualitas Layanan

Dalam teori kualiatas pelayanan ini, digunakan indikator teori *Service Quality* (SERVQUAL), dimana kualitas pelayanan dipahami sebagai perbandingan antara harapan pengguna jasa dengan kenyataan layanan yang mereka terima. Menurut Geraldine & David (2013), apabila standar harapan pelanggan lebih tinggi dibandingkan dengan kinerja nyata yang diberikan, maka pengalaman tersebut dianggap kurang memuaskan sehingga memicu ketidakpuasan. Untuk mengukur kualitas tersebut, Parasuraman et al. (1988) mengembangkan model SERVQUAL yang

*coressponding author
E-mail address: 6670230025@untirta.ac.id

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 10 No 11, 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



bertumpu pada lima dimensi utama, yaitu keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangibles*), empati (*empathy*), dan ketanggapan (*responsiveness*).

Dalam penelitian ini, indikator yang digunakan hanya tiga indikator yaitu:

1. *Tangibles*
   Bukti fisik (*tangibles*) merupakan representasi visual dari kualitas sebuah layanan yang mencakup daya tarik fasilitas, kelengkapan peralatan, serta materi pendukung yang digunakan dalam proses pelayanan. Dimensi ini mengintegrasikan beberapa elemen penting, yaitu ketersediaan sarana fisik, kecanggihan perlengkapan teknis, profesionalisme penampilan petugas, hingga efektivitas media komunikasi yang digunakan untuk berinteraksi dengan pengguna layanan.
2. *Reliability*
   Keandalan (*reliability*) merepresentasikan kapasitas instansi dalam menyelenggarakan pelayanan secara akurat serta meminimalisir kesalahan sejak interaksi awal. Dimensi ini menitikberatkan pada konsistensi performa dalam memenuhi janji layanan secara tepat waktu dan memuaskan. Dalam konteks operasional, keandalan mencerminkan kemampuan organisasi untuk menjamin bahwa proses distribusi jasa dilakukan secara sigap dan presisi sesuai dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
3. *Responsiveness*
   Dimensi daya tanggap (*responsiveness*) berfokus pada kecepatan dan ketepatan petugas dalam melayani kebutuhan pelanggan. Hal ini mencakup kejelasan komunikasi mengenai jadwal pemberian layanan serta kemauan aparatur untuk bertindak responsif terhadap keluhan atau pertanyaan publik. Dalam konteks kualitas pelayanan, dimensi ini menjadi indikator penting bagi kemauan instansi untuk mengutamakan kepentingan pelanggan melalui pelayanan yang tanggap dan efisien.

3) METODE

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Fokus utama penelitian ini adalah menganalisis satu kasus secara mendalam, yaitu menganalisis perubahan kualitas pelayanan pada Laboratorium Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan (DLHK) Provinsi Banten dan kepuasan masyarakat sebagai representasi kehadiran pemerintah dalam pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar di bidang lingkungan. Pendekatan ini dipilih oleh peneliti karena urgensi penyediaan layanan pengujian dan informasi lingkungan yang akuntabel selaras dengan tujuan penelitian, yakni untuk mengeksplorasi dan mendeskripsikan bagaimana implementasi standar pelayanan publik berpengaruh terhadap kepuasan serta pemenuhan ekspektasi masyarakat di Provinsi Banten.

Merujuk pada pandangan Creswell (2016), pendekatan kualitatif merupakan prosedur penelitian yang berorientasi pada perolehan pemahaman mendalam mengenai suatu fenomena melalui interaksi langsung dengan informan. Dalam kerangka ini, studi kasus digunakan sebagai strategi untuk mengeksplorasi fenomena *riil* dalam batasan sistem kontemporer secara intensif. Metode ini melibatkan koleksi data yang ekstensif dari beragam sumber, termasuk observasi, materi audio-visual, serta analisis dokumentasi. Secara spesifik, penelitian ini menerapkan tipe studi kasus instrumental, yang memfokuskan analisis pada isu tertentu guna memberikan deskripsi serta eksplanasi mendalam terhadap kasus yang diobservasi.

Teknik Pengumpulan Data

Merujuk pada pandangan Creswell (2014), teknik pengumpulan data merupakan upaya strategis yang dilakukan peneliti untuk menetapkan batasan operasional penelitian guna memperoleh data yang relevan. Tahapan ini dipandang sebagai elemen paling krusial dalam siklus

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 10 No 11, 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:

riset, mengingat ketepatan prosedurnya menjadi faktor utama yang menentukan keberhasilan atau kegagalan pencapaian tujuan penelitian. Dalam studi ini, pengumpulan data dilakukan melalui integrasi metode studi literatur dan analisis dokumentasi. Lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan (DLHK) Provinsi Banten.

4) HASIL DAN PEMBAHASAN

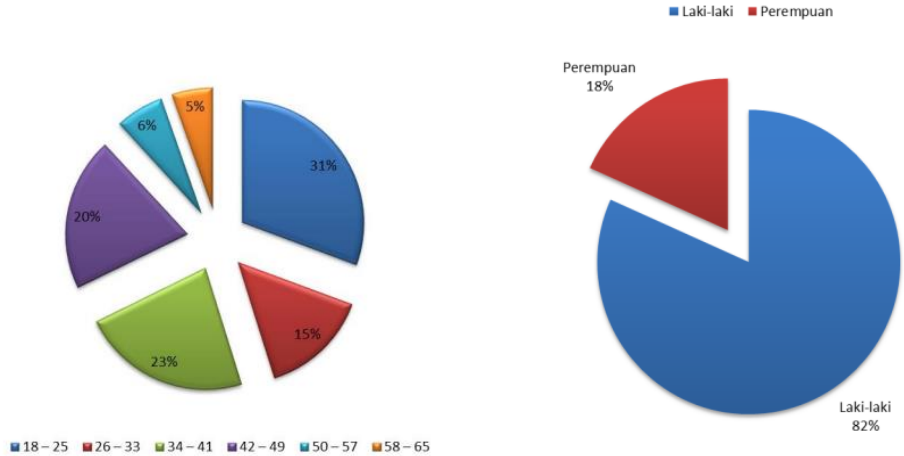
HASIL

a. Laboratorium DLHK Provinsi Banten

Laboratorium Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan (DLHK) Provinsi Banten merupakan unit pelaksana teknis strategis yang memegang mandat dalam penyelenggaraan jasa pelayanan pengujian parameter lingkungan di wilayah Provinsi Banten. Sebagai institusi yang berperan dalam mendukung tata kelola lingkungan yang berkelanjutan, laboratorium ini berfungsi sebagai instrumen penyedia data teknis yang akurat, valid, dan akuntabel bagi masyarakat, akademisi, serta sektor industri. Sebagai penyelenggara pelayanan publik, laboratorium ini berkomitmen pada prinsip transparansi dan efisiensi birokrasi (Devi, 2023). Hal ini diwujudkan melalui penyediaan infrastruktur pengujian yang modern serta pengembangan sistem informasi layanan yang memudahkan aksesibilitas bagi pengguna layanan.

Melalui peran ini, Laboratorium DLHK Provinsi Banten tidak hanya berfungsi sebagai pusat pengujian teknis, tetapi juga sebagai pilar pendukung bagi pengambilan kebijakan berbasis data (*evidence-based policy*) oleh Pemerintah Daerah dalam upaya menjaga kelestarian ekosistem dan pemenuhan hak-hak sipil atas lingkungan hidup yang sehat di Provinsi Banten. Fokus utama analisis penelitian diarahkan pada UPTD Laboratorium Lingkungan Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan (DLHK), yang terdiri dari dua unit layanan utama, yaitu Seksi Mutu dan Laboratorium Lingkungan serta Seksi Teknis. Data penelitian ini diperoleh dari laporan akhir survey kepuasan masyarakat DLHK Provinsi Banten Tahun 2025.

Gambar 1. Data Demografis Responden Kepuasan Masyarakat



Sumber: (Data Laporan Akhir Survey Kepuasan Masyarakat DLHK Provinsi Banten Tahun 2025)

b. Performa Pelayanan Seksi Mutu dan Laboratorium Lingkungan

Hasil penelitian menunjukkan adanya tren positif yang signifikan pada kinerja pelayanan Seksi Mutu dan Laboratorium Lingkungan. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada unit ini mengalami eskalasi dari angka 91,95 pada tahun 2024 menjadi 97,50 pada periode tahun 2025.

*coressponding author
E-mail address: 6670230025@untirta.ac.id

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 10 No 11, 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



Meskipun terjadi peningkatan skor yang cukup tajam, posisi kategori mutu pelayanan tetap konsisten berada pada predikat Kategori A (Sangat Baik). Capaian nilai sebesar 97,50 ini tidak hanya merepresentasikan keberhasilan internal unit, tetapi juga berhasil melampaui rata-rata IKM keseluruhan Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan (DLHK) tahun 2025. Hal ini membuktikan bahwa Seksi Mutu dan Laboratorium Lingkungan mampu mempertahankan standar pelayanan prima serta memberikan kepuasan yang optimal bagi publik di tengah dinamika kebutuhan masyarakat.

Tabel 1. Hasil nilai IKM Laboratorium DLHK Provinsi Banten

NO	BIDANG	NAMA SEKSI	2024		2025	
			Nilai IKM	Mutu Layanan	Nilai IKM	Mutu Layanan
1	UPTD Laboratorium lingkungan	**Seksi Mutu dan Laboratorium Lingkungan**	**91,95**	**A**	**97,50**	**A**
2		Seksi Teknis UPTD Laboratorium Lingkungan	92,25	A	86,82	B

Sumber: (Data Laporan Akhir Survey Kepuasan Masyarakat DLHK Provinsi Banten Tahun 2025)

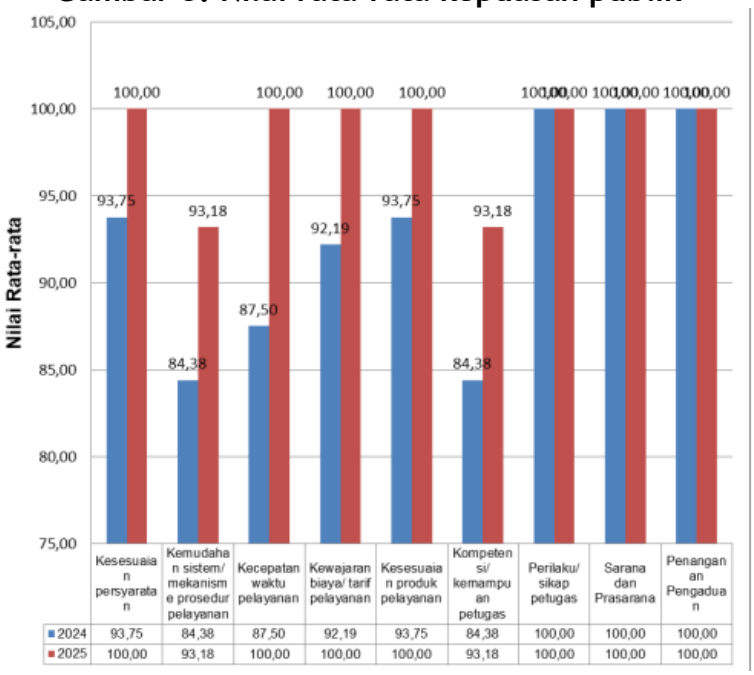
Analisis lebih mendalam terhadap peningkatan skor dari 91,95 menjadi 97,17 (berdasarkan data unsur terkait) mengindikasikan bahwa penguatan kualitas ini didorong oleh perbaikan komprehensif pada hampir seluruh dimensi pelayanan. Salah satu faktor utama dalam peningkatan ini adalah aspek Kompetensi dan Kapabilitas Aparatur. Data penelitian menunjukkan bahwa petugas laboratorium mengalami peningkatan performa dalam memberikan layanan teknis yang presisi dan sesuai dengan ekspektasi responden. Efektivitas petugas dalam merespons kebutuhan masyarakat menjadi faktor kunci yang memperkokoh kepercayaan publik terhadap mutu layanan laboratorium pada tahun 2025.

Berdasarkan analisis data tahun 2025, performa pelayanan pada Seksi Mutu dan Laboratorium Lingkungan menunjukkan capaian yang sangat impresif. Enam dari sembilan unsur pelayanan berhasil meraih skor rata-rata sempurna (100,00), yang mengindikasikan tingkat kepuasan publik yang absolut pada dimensi-dimensi tersebut. Unsur-unsur yang mencapai nilai maksimal ini meliputi:

(1) Perilaku dan Sikap Petugas,
(2) Kualitas Sarana dan Prasarana,
(3) Efektivitas Penanganan Pengaduan,
(4) Kecepatan Pelayanan,
(5) Kewajaran Biaya atau Tarif, serta
(6) Kesesuaian Persyaratan Pelayanan.

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 10 No 11, 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:

Gambar 3. Nilai rata-rata kepuasan publik



Sumber: (Data Laporan Akhir Survey Kepuasan Masyarakat DLHK Provinsi Banten Tahun 2025)

Peningkatan yang paling signifikan terlihat pada unsur Kemudahan Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, yang mengalami eskalasi drastis dari 84,38 pada tahun 2024 menjadi 93,18 pada tahun 2025. Tren positif yang serupa juga terjadi pada aspek Kompetensi dan Kapabilitas Aparatur, yang meningkat secara substansial dari 84,38 menjadi 93,18. Sementara itu, dimensi Kesesuaian Produk Pelayanan menunjukkan stabilitas kinerja dengan skor 93,75, memposisikannya sebagai unsur dengan capaian tertinggi kedua setelah kelompok nilai sempurna.

Meskipun secara akumulatif kinerja unit ini tergolong sangat tinggi, analisis data mengidentifikasi bahwa variabel Kemudahan Sistem/Prosedur serta Kompetensi Petugas merupakan dua unsur dengan nilai rata-rata terendah pada periode 2025 (93,18). Hal ini menjadi indikator bahwa walaupun Seksi Mutu dan Laboratorium Lingkungan telah berhasil mengakselerasi kepuasan masyarakat secara substansial khususnya pada aspek efisiensi waktu, transparansi biaya, dan perilaku petugas masih terdapat ruang bagi langkah-langkah optimasi. Upaya perbaikan berkelanjutan perlu difokuskan pada penyederhanaan birokrasi prosedur serta penguatan kompetensi teknis sumber daya manusia guna mencapai standardisasi kualitas yang sempurna pada seluruh parameter pelayanan publik.

c. IKM Seksi Teknis UPTD Laboratorium Lingkungan

Analisis Kinerja Pelayanan Seksi Teknis UPTD Laboratorium Lingkungan

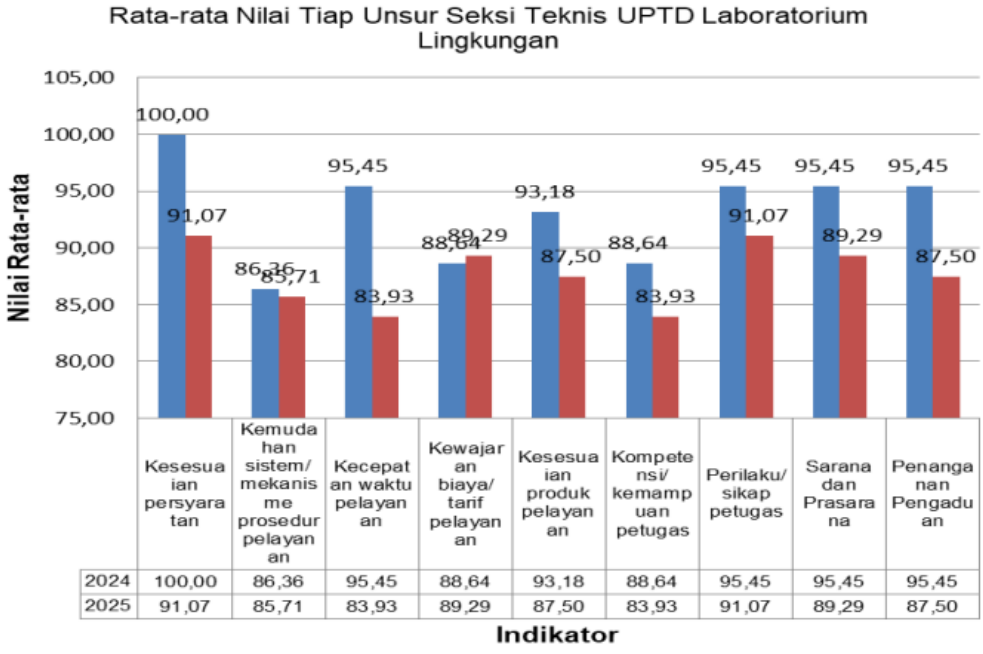
Pada periode tahun 2025, Seksi Teknis UPTD Laboratorium Lingkungan tetap menjalankan fungsi strategisnya dalam menyelenggarakan jasa pengujian laboratorium lingkungan hidup bagi masyarakat di wilayah Provinsi Banten. Evaluasi terhadap performa

*coressponding author
E-mail address: 6670230025@untirta.ac.id

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 10 No 11, 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:

pelayanan pada unit ini dilakukan dengan mengadopsi sembilan parameter kepuasan masyarakat sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPAN-RB) Nomor 14 Tahun 2017. Hasil analisis menunjukkan adanya fluktuasi kinerja yang cukup signifikan pada unit pelayanan ini. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Seksi Teknis tercatat mengalami devaluasi atau penurunan skor dari angka 92,25 pada tahun 2024 menjadi 86,82 pada tahun 2025. Penurunan indeks ini secara faktual berimplikasi pada pergeseran klasifikasi mutu pelayanan instansi. Jika pada tahun sebelumnya unit ini mampu meraih predikat Kategori A (Sangat Baik), maka pada tahun 2025 posisi tersebut bertransformasi menjadi Kategori B (Baik). Meskipun capaian tersebut masih merepresentasikan kualitas pelayanan yang memadai (kategori Baik), tren penurunan ini mengindikasikan adanya celah (gap) antara standar operasional teknis dengan ekspektasi pengguna layanan di lapangan. Penurunan indeks ini menjadi catatan evaluatif yang krusial bagi manajemen UPTD Laboratorium Lingkungan untuk melakukan identifikasi mendalam terhadap variabel-variabel pelayanan yang mengalami degradasi, guna memulihkan kembali standar pelayanan prima yang sebelumnya telah dicapai.

Gambar 4. Nilai rata-rata unsur Seksi Teknik Laboratorium DLHK Provinsi Banten



	Kesesuaian persyaratan	Kemudahan sistem/ mekanisme prosedur pelayanan	Kecepatan waktu pelayanan	Kewajaran biaya/ tarif pelayanan	Kesesuaian produk pelayanan	Kompetensi/ kemampuan petugas	Perilaku/ sikap petugas	Sarana dan Prasarana	Penanganan Pengaduan
2024	100,00	86,36	95,45	88,64	93,18	88,64	95,45	95,45	95,45
2025	91,07	85,71	83,93	89,29	87,50	83,93	91,07	89,29	87,50

Sumber: (Data Laporan Akhir Survey Kepuasan Masyarakat DLHK Provinsi Banten Tahun 2025)

Data penelitian merepresentasikan adanya tren penurunan yang cukup signifikan pada hampir seluruh dimensi pelayanan di Seksi Teknis UPTD Laboratorium Lingkungan selama periode 2024 hingga 2025. Penurunan nilai rata-rata pada mayoritas unsur kepuasan ini berimplikasi langsung pada degradasi klasifikasi Mutu Layanan, yang semula berada pada predikat Sangat Baik (A) di tahun 2024, bertransformasi menjadi Baik (B) dengan nilai IKM kumulatif sebesar 84,50 pada tahun 2025.

Berdasarkan analisis sektoral, terdapat empat variabel utama yang mengalami kontraksi atau penurunan paling tajam, yang mengindikasikan adanya urgensi perbaikan kinerja, yaitu:

1) Kecepatan Pelayanan: Mencatatkan penurunan paling drastis dari 95,45 menjadi 83,93. Hal ini menunjukkan adanya hambatan dalam durasi penyelesaian layanan teknis di laboratorium.
2) Sarana dan Prasarana: Mengalami penurunan signifikan dari 95,45 menjadi 89,29, yang mengarah pada persepsi masyarakat terhadap penurunan kualitas fasilitas pendukung.

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 10 No 11, 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:

3) Penanganan Pengaduan: Merosot dari angka 95,45 ke 87,50, mencerminkan penurunan efektivitas sistem respons terhadap keluhan pengguna layanan.
4) Kesesuaian Produk Pelayanan: Menurun dari 93,18 menjadi 87,50, yang berarti terdapat ketidaksesuaian antara output layanan yang dihasilkan dengan ekspektasi teknis pelanggan.

Penurunan performa juga teridentifikasi pada unsur-unsur lainnya, seperti Kesesuaian Persyaratan yang semula mencapai angka sempurna (100,00) merosot ke angka 91,07, diikuti oleh penurunan pada aspek Perilaku Petugas (91,07), Kompetensi Aparatur (83,93), serta Kemudahan Sistem dan Prosedur (85,71). Di tengah tren penurunan mayoritas variabel, unsur Kewajaran Biaya atau Tarif Pelayanan menjadi satu-satunya dimensi yang menunjukkan anomali positif dengan kenaikan marginal dari 88,64 menjadi 89,29. Secara teoretis, meskipun aspek transparansi biaya terjaga dengan baik, penurunan pada delapan unsur lainnya menciptakan dampak kumulatif terhadap berkurangnya indeks kepuasan masyarakat secara keseluruhan. Temuan ini menegaskan bahwa Seksi Teknis memerlukan langkah-langkah mitigasi strategis untuk memperbaiki manajemen waktu pelayanan dan optimalisasi fasilitas guna mengembalikan kepercayaan publik pada level semula.

d. Analisis Krisis Kinerja Pelayanan pada Seksi Teknis UPTD Laboratorium Lingkungan

Berdasarkan hasil penelitian, di tahun 2025, Seksi Teknis UPTD Laboratorium Lingkungan menghadapi tantangan operasional yang signifikan, di mana delapan dari sembilan unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mengalami devaluasi skor. Penurunan pada aspek-aspek vital seperti efisiensi durasi layanan, kualitas fasilitas, dan efektivitas manajemen pengaduan menjadi determinan utama merosotnya performa unit ini, menjadikannya salah satu layanan dengan degradasi kinerja paling tajam di lingkup dinas terkait. Temuan ini mengindikasikan adanya problematika fundamental dalam menjaga konsistensi kualitas layanan pada unit tersebut.

Analisis sektoral menunjukkan bahwa penurunan paling drastis terkonsentrasi pada variabel yang berkaitan langsung dengan efisiensi sistem dan ketersediaan sarana pendukung, dengan rincian sebagai berikut:

1) Kecepatan Pelayanan: Mencatatkan penurunan paling tajam sebesar 11,52 poin (dari 95,45 menjadi 83,93). Hal ini merefleksikan adanya hambatan birokrasi atau teknis yang menyebabkan durasi penyelesaian layanan menjadi jauh lebih lama dibandingkan periode sebelumnya.
2) Sarana dan Prasarana: Mengalami reduksi sebesar 6,16 poin (dari 95,45 menjadi 89,29), yang mengindikasikan adanya penurunan kualitas atau keterbatasan ketersediaan fasilitas fisik penunjang laboratorium.
3) Penanganan Pengaduan: Menurun sebesar 7,95 poin (dari 95,45 menjadi 87,50), yang menandakan bahwa mekanisme responsivitas instansi dalam menindaklanjuti keluhan masyarakat belum mencapai tingkat kepuasan yang diharapkan.
4) Kesesuaian Produk Pelayanan: Terjadi penurunan sebesar 5,68 poin (dari 93,18 menjadi 87,50), yang menunjukkan adanya diskrepansi antara hasil akhir pengujian dengan ekspektasi atau standar teknis yang diinginkan pelanggan.

Lebih lanjut, penurunan kinerja juga terdeteksi pada dimensi administratif dan sumber daya manusia. Kesesuaian Persyaratan yang semula mencapai skor sempurna (100,00) merosot sebesar 8,93 poin menjadi 91,07, mengisyaratkan bahwa masyarakat mulai mempersepsikan prosedur pendaftaran sampel menjadi lebih kompleks atau kurang transparan. Aspek Perilaku Petugas dan Kompetensi Teknis Aparatur juga mengalami kontraksi masing-masing sebesar

*coressponding author
E-mail address: 6670230025@untirta.ac.id

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 10 No 11, 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



4,38 dan 4,71 poin. Sementara itu, variabel Kemudahan Sistem dan Prosedur mencatatkan penurunan marginal sebesar 0,65 poin.

Secara keseluruhan, akumulasi penurunan pada hampir seluruh parameter ini menegaskan perlunya restrukturisasi kebijakan pelayanan pada Seksi Teknis, khususnya dalam hal optimalisasi manajemen waktu dan peningkatan kompetensi sumber daya manusia guna memulihkan kepercayaan publik.

e. Identifikasi Faktor Penurunan Kinerja Pelayanan Seksi Teknis

Berdasarkan hasil analisis data tahun 2025, dapat diidentifikasi sejumlah variabel yang menjadi faktor determinan di balik penurunan nilai rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Seksi Teknis UPTD Laboratorium Lingkungan. Rincian degradasi kinerja pada masing-masing unsur pelayanan adalah sebagai berikut:

1) Efisiensi Waktu dan Prosedur Pelayanan: Unsur Kecepatan Pelayanan mencatatkan penurunan paling ekstrim sebesar 11,52 poin (dari 95,45 menjadi 83,93). Kontraksi drastis ini mengindikasikan bahwa durasi waktu tunggu serta ketidakpastian penyelesaian layanan merupakan sumber utama ketidakpuasan masyarakat pada periode 2025. Selain itu, Kesesuaian Persyaratan mengalami penurunan signifikan sebesar 8,93 poin dari skor sempurna (100,00). Temuan ini merefleksikan adanya persepsi publik bahwa persyaratan administratif dan teknis mulai dirasakan kurang transparan atau terlalu kompleks untuk dipenuhi oleh pengguna layanan.
2) Kualitas *Output* dan Responsivitas: Aspek Penanganan Pengaduan mengalami penurunan sebesar 7,95 poin (dari 95,45 menjadi 87,50), yang menunjukkan terjadinya degradasi pada kualitas respons atau kecepatan instansi dalam menindaklanjuti keluhan publik. Sementara itu, Kesesuaian Produk Pelayanan merosot 5,68 poin (dari 93,18 menjadi 87,50), mencerminkan adanya diskrepansi antara kualitas hasil akhir pengujian dengan standar yang diharapkan pelanggan.
3) Kualitas Infrastruktur dan Sumber Daya Manusia: Kemunduran juga terdeteksi pada dimensi sarana serta kompetensi personel. Sarana dan Prasarana mengalami penurunan 6,16 poin (dari 95,45 menjadi 89,29), menandakan adanya problematika pada fasilitas fisik penunjang layanan. Pada aspek SDM, Kompetensi/Kemampuan Petugas menurun sebesar 4,71 poin (dari 88,64 menjadi 83,93), yang mengisyaratkan menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap keahlian teknis staf. Terakhir, Perilaku/Sikap Petugas juga mencatatkan penurunan sebesar 4,38 poin.

Secara konseptual, penurunan performa pada Seksi Teknis ini utamanya dipicu oleh rendahnya efisiensi manajemen waktu dan ambiguitas dalam persyaratan pelayanan. Oleh karena itu, langkah strategis yang perlu diprioritaskan oleh UPTD Laboratorium Lingkungan adalah melakukan restrukturisasi dan standardisasi prosedur operasional. Upaya ini bertujuan untuk mengakselerasi kecepatan layanan serta menjamin kejelasan produk dan persyaratan, guna memulihkan mutu pelayanan ke tingkat optimal sesuai ekspektasi publik.

PEMBAHASAN

Analisis Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi SERVQUAL

Hasil penelitian mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada UPTD Laboratorium Lingkungan DLHK Provinsi Banten jika ditinjau melalui teori kualitas pelayanan Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988), menunjukkan dinamika yang signifikan pada tiga dimensi utama:

1. Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*) merepresentasikan kualitas sarana prasarana dan fasilitas fisik sebagai instrumen penunjang layanan. Pada Seksi Mutu, dimensi ini mencapai skor sempurna (100,00), yang mengindikasikan bahwa infrastruktur pelayanan telah memenuhi ekspektasi absolut masyarakat. Namun, anomali terjadi pada Seksi Teknis yang justru

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 10 No 11, 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



mengalami penurunan sebesar 6,16 poin (menjadi 89,29). Secara teoretis, penurunan pada aspek *tangibles* di laboratorium lingkungan seperti kondisi peralatan uji atau kenyamanan ruang pendaftaran sampel berkontribusi langsung terhadap penurunan persepsi profesionalisme instansi. Ketidaksiapan infrastruktur fisik ini menjadi salah satu faktor yang mendegradasi kenyamanan pengguna layanan dalam berinteraksi dengan sistem pelayanan laboratorium.

2. Dimensi Keandalan (*Reliability*) berkaitan dengan kemampuan instansi dalam memberikan layanan yang akurat, konsisten, dan sesuai dengan janji (standar persyaratan). Temuan penelitian menunjukkan adanya tantangan besar pada dimensi ini, terutama terkait unsur Kesesuaian Persyaratan yang merosot tajam dari 100,00 menjadi 91,07, serta Kesesuaian Produk Pelayanan yang turun ke angka 87,50 pada Seksi Teknis. Penurunan ini mencerminkan adanya defisit keandalan dalam prosedur administratif dan output teknis. Ketidakjelasan persyaratan dan ketidaksesuaian hasil akhir pengujian menunjukkan bahwa Laboratorium belum sepenuhnya mampu menjamin konsistensi mutu produk pelayanan, yang secara teoretis merupakan pilar utama dalam membangun kepercayaan (*trust*) masyarakat.
3. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) merupakan determinan yang paling krusial dalam penelitian ini, mengingat unsur Kecepatan Pelayanan mencatatkan penurunan paling ekstrim sebesar 11,52 poin (menjadi 83,93) pada Seksi Teknis. Dalam perspektif Parasuraman, daya tanggap mengukur kemauan dan kecepatan petugas dalam membantu pelanggan. Kesenjangan (*gap*) yang lebar antara waktu tunggu aktual dengan harapan masyarakat mengindikasikan rendahnya responsivitas birokrasi dalam menangani pengujian sampel. Rendahnya daya tanggap ini juga terkonfirmasi pada unsur Penanganan Pengaduan yang menurun sebesar 7,95 poin. Kegagalan dalam merespons kebutuhan dan keluhan publik secara cepat tidak hanya menurunkan nilai IKM, tetapi juga menghambat efektivitas pelayanan publik secara sistemik.

Secara komparatif, Seksi Mutu telah berhasil mengoptimalkan dimensi *Responsiveness* dan *Reliability* sehingga mencapai derajat kepuasan yang sangat tinggi. Sebaliknya, Seksi Teknis mengalami krisis pada ketiga dimensi tersebut. Penurunan kualitas pada aspek *Tangibles* (fasilitas), *Reliability* (akurasi prosedur), dan *Responsiveness* (kecepatan) menjadi penyebab utama transisi mutu pelayanan dari kategori Sangat Baik (A) menjadi Baik (B). Oleh karena itu, strategi pemulihan kinerja harus difokuskan pada penguatan daya tanggap petugas dan modernisasi sarana prasarana guna meminimalisir kesenjangan layanan di masa mendatang.

5) SIMPULAN

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan mengenai fluktuasi tingkat kepuasan masyarakat pada Laboratorium DLHK Provinsi Banten tahun 2024–2025, dapat disimpulkan bahwa terdapat disparitas kinerja yang signifikan antara dua unit layanan utama di bawah UPTD Laboratorium Lingkungan. Seksi Mutu dan Laboratorium Lingkungan menunjukkan tren positif yang sangat impresif melalui akselerasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari 91,95 menjadi 97,50, yang membuktikan keberhasilan unit tersebut dalam mengoptimalkan dimensi keandalan dan daya tanggap hingga mencapai standar pelayanan prima. Sebaliknya, Seksi Teknis mengalami krisis kinerja yang ditandai dengan devaluasi skor IKM dari 92,25 menjadi 86,82, yang berdampak pada penurunan klasifikasi mutu pelayanan dari predikat Sangat Baik (A) menjadi Baik (B). Penurunan ini secara faktual disebabkan oleh adanya hambatan pada aspek kecepatan pelayanan, degradasi

*coressponding author
E-mail address: 6670230025@untirta.ac.id



kualitas sarana prasarana, serta ketidakjelasan prosedur administratif yang memicu munculnya celah antara ekspektasi publik dengan realitas layanan di lapangan. Secara keseluruhan, akumulasi penurunan pada mayoritas parameter di Seksi Teknis menegaskan perlunya restrukturisasi kebijakan melalui standardisasi prosedur operasional dan modernisasi infrastruktur fisik guna memulihkan kepercayaan masyarakat dan mencapai kualitas pelayanan yang ideal secara holistik.

Saran

4. Restrukturisasi Manajemen Waktu Pelayanan, karena mengingat penurunan paling drastis terjadi pada aspek kecepatan pelayanan di Seksi Teknis, maka instansi perlu melakukan evaluasi terhadap alur birokrasi dan prosedur teknis laboratorium untuk meminimalkan hambatan durasi penyelesaian layanan.
5. Standardisasi dan Transparansi Persyaratan perlu dilakukan peninjauan ulang terhadap persyaratan pendaftaran sampel agar lebih jelas, sederhana, dan mudah dipenuhi oleh pengguna layanan guna mengatasi penurunan signifikan pada aspek kesesuaian persyaratan.
6. Optimalisasi Sarana dan Prasarana, terutama dalam manajemen UPTD Laboratorium Lingkungan disarankan untuk melakukan modernisasi serta pemeliharaan fasilitas fisik dan peralatan uji secara berkala guna mengembalikan persepsi positif masyarakat pada dimensi bukti fisik (*tangibles*).
7. Penguatan Kompetensi dan Kapabilitas Aparatur, karena instansi harus memprioritaskan program pelatihan teknis bagi staf di Seksi Teknis guna meningkatkan kembali keterampilan dan keahlian staf yang sempat mengalami penurunan persepsi di mata publik.

6) DAFTAR PUSTAKA

Ariyani, E., Dewi, A., & Aulia, H. (2021). *Program Pemberdayaan Masyarakat Dalam Upaya Peningkatan Kesejahteraan Keluarga Di Wilayah Kelurahan Sungai Andai Kota Banjarmasin Community Empowerment Program In Effort To Improve Family Welfare Sungai Andai Village Area Of Banjarmasin City*. *5*(1), 49–59. https://doi.org/10.35722/pubbis.v5i1.370

Ekonomi, F., & Surakarta, U. (2022). *Pengaruh Dimensi-Dimensi Service Quality Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Pelanggan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Karanganyar)*. *20*(1), 1–9.

Frinaldi, A., Saputra, B., Putri, N. E., Mubarak, A., Hasanah, F., & Distra, F. N. (2022). Pengaruh Kualitas Kerja Dan Motivasi Kerja Pegawai Pemerintah Daerah Terhadap Kepuasan Masyarakat Kabupaten Aceh Singkil *13*, 30–49.

Gresik, U. M., Gresik, U. M., Gresik, U. M., & Gresik, U. M. (2021). *Analisis Mutu Pelayanan Pendidikan Dengan Model Service Quality Deviana Suyoto Mahjudin Fery Adhy Permana*. *4*(1), 19–24. https://doi.org/10.30587/jre.v4i1.2281

Jurnal, J., Lokal, P., No, V., & Harisjati, R. A. (2022). *Tingkat Kepuasan Masyarakat Kota Bandung Di Bidang Pendidikan Periode 2019-2020*. *4*(1), 15–26.

Kualitas, P., & Terhadap, P. (2024). *Skripsi Oleh : Muhammad Alfarizi Akbar Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*.

Kusbudiyanto, L., Kurniawan, D., & Samputra, P. L. (2023). *Evaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil*



kota bekasi. *5*(1), 55–63.

Manajemen, J., Bisnis, D. A. N., Manajemen, J., & Bisnis, D. A. N. (2023). *Oleh : Kristina Bangun Oleh : Kristina Bangun*. *23*, 272–284.

Nur, I., & Ediwidjojo, S. P. (2020). *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis) Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Ayah Kabupaten*. *4*(2), 276–286.

Purba, M., Nasution, A. P., & Harahap, A. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan , Kualitas Produk dan Reputasi Perusahaan terhadap Kepuasan Konsumen dengan Kepercayaan sebagai Variabel Moderasi*. *7*(April), 1091–1107.

Studi, P., Administrasi, I., Ilmu, F., Dan, S., Politik, I., & Lampung, U. B. (n.d.). *Volume 9 No : 2 April 2017 ISSN : 2087-0957*.

*coressponding author
E-mail address: 6670230025@untirta.ac.id