

**KUALITAS PELAYANAN PENERBITAN IZIN LINGKUNGAN DI  
DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEBERSIHAN KABUPATEN  
MAJENE**

Skripsi

Ilmu Administrasi Negara



Disusun dan Diajukan Oleh

FITRIANA

Nomor Stambuk : 105610482914

Kepada

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2019**

**SKRIPSI**

**KUALITAS PELAYANAN PENERBITAN IZIN LINGKUNGAN DI  
DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEBERSIHAN KABUPATEN  
MAJENE**

FITRIANA

105610482914



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2019**

## PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Penerbitan Izin Lingkungan  
di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan  
Kabupaten Majene

Nama Mahasiswa : Fitriana

Nomor Stambuk : 105610482914

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui:

Pembimbing I  
  
**Dr. Hj. Fatmawati, M.Si**

Pembimbing II  
  
**Adnan Ma'ruf, S.Sos., M.Si**

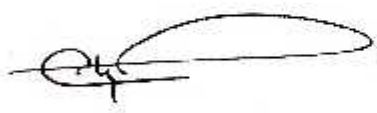
Mengetahui:

Dekan

  
Fisipol Unismuh Makassar  
  
**Dr. Hj. Hiyani Malik, S.Sos., M.Si**

Ketua Jurusan

Ilmu Administrasi Negara

  
**Nasrul Haq, S.Sos., M.PA**

## PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh TIM Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan Surat Keputusan/Undangan menguji ujian skripsi Dekan Fisipol Universitas Muhammadiyah Makassar, dengan Nomor : 0042/FSP/A.4-II/VIII/40/2019, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana ( S.1 ) dalam program studi Ilmu Administrasi Negara di Makassar pada hari Jum'at tanggal 9 Agustus 2019.



1. Dr. H. Muhammadiyah, MM (Ketua)
2. Dra. Hj. Juliati Saleh, M.Si
3. Dr. Hj. Fatmawati, M.Si
4. Dr. Hafiz Elpiansyah P, M.Si

(.....) →  
Kew  
(.....)  
(.....)  
(.....)

## **PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Fitriana

Nomor Stambuk : 105610482914

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar karya ilmiah ini adalah penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain atau telah di tulis/dipublikasikan orang lain atau melakukan plagiat. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku, sekalipun itu pencabutan gelar akademik.

Makassar , 29 Agustus 2019

Yang Menyatakan,

Fitriana

## **ABSTRAK**

### **Kualitas Pelayanan Penerbitan Izin Lingkungan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene (dibimbing oleh Fatmawati dan Adnan Ma'ruf).**

Kualitas pelayanan merupakan segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh instansi atau perusahaan guna memenuhi kebutuhan konsumen. Ditetapkannya Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 2012 tentang izin lingkungan. Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Majene Nomor 20 Tahun 2015 tentang izin lingkungan yaitu setiap orang yang melakukan usaha atau kegiatan wajib amdal, upaya pengelolaan lingkungan (ukl)-upaya pemantauan lingkungan (upl) dan surat pernyataan pengelolaan lingkungan (sppl) dalam rangka pengelolaan dan perlindungan sebagai pra syarat memperoleh izin usaha atau kegiatan. Izin lingkungan wajib dimiliki oleh setiap orang atau penanggungjawab suatu usaha atau kegiatan yang akan dilaksanakan.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif dengan tipe yang digunakan adalah fenomenologi. Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan ialah reduksi data, penyajian serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Keabsahan data menggunakan teknik yaitu, triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan penerbitan izin lingkungan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene belum optimal karena prosedur pelayanan tidak dipatuhi oleh setiap orang yang ingin melakukan suatu usaha atau kegiatan, selain itu ketetapan waktu penyelesaian surat izin lingkungan sudah diupayakan tetapi belum maksimal masih lambat dan mengenai ketanggapan pegawai dalam melayani masyarakat belum maksimal karena masih ada pegawai yang agak cuek dalam melayani dan ketidaktersediaan sarana dan prasarana yang juga menjadi salah satu tidak maksimalnya kualitas pelayanan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Izin Lingkungan**



## KATA PENGANTAR

*Assalamu Alaikum Warrahmatullahi Wabarakatub*

Puji syukur peneulis ucapkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Penerbitan Izin Lingkungan Di Dinas Lingkungan Hidup Dan Kebersihan Kabupaten Majene”**.

Skripsi ini merupakan tugas akhir sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Negara Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Penulis menyadari bahwa dengan penyusunan skripsi ini telah melibatkan banyak pihak yang tentunya sepenuh hati meluangkan waktu dengan ikhlas memberikan informasi yang dibutuhkan. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penyusun mengucapkan terima kasih kepada Ibu Dr. Hj. Fatmawati, M.Si selaku pembimbing I dan bapak Adnan Ma'ruf, S.Sos., M.Si selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dan masukan. Selain itu, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Abd Rahman Rahim, M.M selaku rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.



2. Ibu Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Nasrul Haq, S.Sos,. MPA selaku ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Kedua orang tua tercinta yang telah melahirkan, membesarkan, mendidik, mengarahkan dan senantiasa mendoakan serta memberi dukungan yang tiada ternilai baik moral, maupun materi, nasehat serta pengorbanan yang tak terhingga dalam melalui hari demi hari dalam kehidupan ini.
5. Buat saudara-saudariku tercinta, dan teman-temanku serta keluarga besar yang senantiasa memberikan motivasi, serta bantuan yang tiada ternilai baik moral, maupun materi kepada penulis.

Dengan kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi penelitian ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan

*Wassalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Makassar, 29 Agustus 2019

Fitriana

## DAFTAR ISI

<b>Halaman Judul .....</b>	<b>i</b>
<b>Halaman Persetujuan Skripsi .....</b>	<b>ii</b>
<b>Halaman Penerimaan Tim .....</b>	<b>iii</b>
<b>Halaman Pernyataan Keaslian Karya Ilmiah .....</b>	<b>iv</b>
<b>Abstrak.....</b>	<b>v</b>
<b>Kata Pengantar .....</b>	<b>vi</b>
<b>Daftar isi.....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Konsep Kualitas Pelayanan.....	9
B. Pengertian Izin Lingkungan.....	24
C. Kerangka Pikir .....	31
D. Fokus Penelitian.....	31
E. Deskripsi Fokus Penelitian.....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Waktu dan Lokasi Penelitian .....	34
B. Jenis dan Tipe Penelitian.....	34
C. Sumber Data.....	35
D. Informan Penelitian.....	36
E. Teknik Pengumpulan Data.....	37
F. Teknik Analisis Data.....	38
G. Keabsahan Data.....	40

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Deskripsi Umum Lokasi Penelitian .....	42
B. Kualitas Pelayanan Penerbitan Izin Lingkungan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene .....	51
C. Pembahasan.....	79

## **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	85
B. Saran.....	96

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2009 pelayanan merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atau suatu barang, jasa atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Pelayanan memiliki tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Pemerintah sebagai *service provider* (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas karena salah satu fungsi pemerintahan yang kini semakin disorot masyarakat adalah pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi-instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Sedangkan menurut Suwiti dalam Anwar (2002) kualitas pelayanan adalah mutu pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun maupun pelanggan eksternal berdasarkan standar prosedur pelayanan .

Supranto (2011) kualitas pelayanan adalah sebuah hasil yang harus dicapai dan dilakukan dengan sebuah tindakan. Namun tindakan tersebut tidak berwujud dan mudah hilang, namun dapat dirasakan dan diingat. Dampaknya adalah konsumen dapat lebih aktif dalam mengkonsumsi produk atau jasa suatu

perusahaan Kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada konsumen merupakan salah satu indikator yang menentukan kepuasan konsumen terhadap apa yang diberikan oleh perusahaan. Jika kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada konsumen baik, maka akan membuat konsumen beranggapan perusahaan telah profesional dalam memberikan pelayanannya. Begitu pula sebaliknya jika konsumen beranggapan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen buruk, maka konsumen akan beranggapan kalau perusahaan kurang profesional dalam memberikan layanan kepada konsumen. Seperti yang dikatakan Lupiyadi (2013) yaitu tingkat kepuasan konsumen dapat diartikan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk ( jasa ) yang diterima dan yang diharapkan .

Dewasa ini kehidupan masyarakat mengalami banyak perubahan sebagai akibat dari kemajuan yang telah dicapai dalam proses pembangunan sebelumnya dan kemajuan yang pesat dalam ilmu pengetahuan dan teknologi. Perubahan yang dapat dirasakan sekarang ini adalah terjadinya perubahan pola pikir masyarakat ke arah yang semakin kritis. Hal itu dimungkinkan karena semakin hari warga masyarakat semakin cerdas dan semakin memahami hak dan kewajibannya sebagai warga. Kondisi masyarakat yang demikian menuntut hadirnya pemerintah yang mampu memenuhi berbagai tuntutan kebutuhan dalam segala aspek kehidupan mereka, terutama dalam mendapatkan pelayanan yang sebaik-baiknya dari pemerintah.

Mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi itu penting karena dapat memberikan manfaat bagi organisasi atau instansi yang bersangkutan.

Manfaat yang didapat berupa kepercayaan dari pelanggan karena organisasi memberikan perhatian dan berusaha secara maksimal memenuhi kepuasan pelanggan. Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu adanya kriteria atau indikator yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Penilaian terhadap kualitas pelayanan tersebut dapat dilakukan dengan membandingkan pelayanan yang telah diberikan dengan indikator-indikator kualitas pelayanan. Seperti yang dikatakan Zeithmal dan Birtner dalam Lupiyadi (2013) bahwa faktor utama penentu kepuasan pelanggan adalah persepsi kualitas pelayanan jasa yang diberikan. Tingkat kepuasan konsumen pun dapat diartikan sebagai tingkat perasaan seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja atau produk ( jasa ) yang diterima dan yang diharapkan.

Menurut Tjiptono (2014) Kualitas Pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen. Sedangkan menurut Ibrahim dalam Hardiyansyah (2011) kualitas pelayanan merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilain kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan. Adapun indikator kualitas pelayanan terdapat tiga dimensi sebagai berikut:

1. Reabilitas (*reability*) yaitu berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa melakukan

kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

2. Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu berhubungan dengan kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu para konsumen dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan secara cepat.
3. Kepastian dan jaminan (*assurance*) yaitu perilaku karyawan yang mampu menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para konsumennya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah konsumen.

Pelayanan jasa merupakan pelayanan yang tidak berwujud yang diberikan perusahaan kepada konsumen, tetapi pelayanan tersebut hanya bisa dirasakan manfaatnya oleh konsumen. Salah satu pelayanan jasa yang tentunya tidak lepas dari kehidupan sehari-hari ialah pelayanan jasa di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene. Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene merupakan salah satu instansi yang memberikan pelayanan pengurusan izin lingkungan tidak hanya satu orang tapi kepada semua orang.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Majene Nomor 20 Tahun 2015 Tentang izin lingkungan yaitu setiap orang yang melakukan usaha atau kegiatan wajib Amdal, Ukl-Upl dalam rangka perlindungan dan pengelolaan sebagai pra syarat

memperoleh izin usaha atau kegiatan. Izin lingkungan wajib dimiliki oleh setiap orang atau instansi perusahaan yang bertanggungjawab atas suatu usaha atau kegiatan yang akan dilaksanakan. Izin lingkungan diperlukan untuk suatu studi kelayakan dikarenakan tercantum didalam undang-undang dan juga peraturan pemerintah serta untuk menjaga lingkungan dari suatu operasi proyek kegiatan industri atau juga kegiatan-kegiatan lainnya yang dapat menyebabkan terjadinya kerusakan lingkungan, untuk mengetahui dampak penting usaha atau kegiatan terhadap lingkungan hidup, dampak penting dari amdal ini untuk mengetahui besarnya jumlah penduduk yang akan terkena dampak dari usaha atau kegiatan, luas wilayah penyebaran dampak, intensitas dan lamanya dampak berlangsung, banyaknya komponen lingkungan hidup lain yang terkena dampak.

Proses pembuatan izin lingkungan sudah merupakan hal yang mendapat penilaian mendasar, termasuk bagi publik Kabupaten Majene. Fakta yang terjadi saat ini masih dijumpai kelemahan yang secara umum, dalam hal ini pemberian pelayanan aparatur pemerintah yang belum berjalan efektif. Kelemahan tersebut berupa pelayanan mekanisme yang rumit dan tidak sederhana, waktu penyelesaian yang lama, tidak adanya kepastian waktu penyelesaian, sikap aparatur yang kurang responsif dan kurang adanya keterbukaan prosedur dalam memperoleh pelayanan. Sebagaimana Keputusan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003: Pelayanan merupakan segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, didaerah dan di lingkungan badan usaha milik negara



atau di lingkungan badan usaha milik daerah, sebagaimana di dalam pasal 2 ayat (2) UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan pelayanan publik bahwa setiap informasi harus dapat diperoleh setiap pemohon informasi publik dengan cepat dan tepat waktu, biaya ringan dan cara sederhana.

Berdasarkan undang-undang di atas jelas disebutkan bahwa pemerintah harus memberikan informasi kepada pemohon tanpa mempersulit proses dan prosedur. Dalam undang-undang telah disebutkan bahwa proses dan prosedur tersebut dilaksanakan secara cepat dalam pelayanan, biaya ringan, dan dengan cara yang sederhana. Namun dalam kenyataannya pengurusan izin lingkungan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene tidak dapat memberikan pelayanan seperti yang telah disyaratkan dalam undang-undang, dimana pelayanan yang diberikan Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene masih sangat rendah karena tidak adanya kepastian, waktu penyelesaian yang lama dan sikap aparatur yang kurang responsif dalam pelayanan pengurusan izin lingkungan.

Menyikapi fenomena-fenomena tersebut, sudah seharusnya pemerintah mengambil langkah kongkrit agar pelayanan pengurusan izin lingkungan dapat terimplementasi dengan baik dan berhasil memenuhi kepuasan publik, maka dapat dikatakan bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan yang baik selaku aparatur pemerintahan. Selain itu bila terbukti pula aparatur pemerintah di Kantor Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene telah menerapkan kualitas pelayanan yang baik dalam pelayanan khususnya pengurusan izin lingkungan, maka hal ini dapat menjadi tolak ukur sekaligus sebagai spirit guna menjawab tantangan

perubahan ke arah perbaikan pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan rakyat demi terwujudnya kesejahteraan rakyat. Hal inilah yang menginspirasi penulis untuk melakukan penelitian dengan judul ***“Kualitas Pelayanan Penerbitan Izin Lingkungan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene”***.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan Latar Belakang yang dikemukakan, maka yang menjadi rumusan masalah adalah:

Bagaimana kualitas pelayanan penerbitan izin lingkungan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan yaitu:

Untuk mengetahui kualitas pelayanan penerbitan izin lingkungan di Dinas Lingkungan Hidup dan Pertamanan Kabupaten Majene.

### **D. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, maka hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi berbagai pihak antara lain:

1. Manfaat Akademis

Sebagai suatu sumber karya ilmiah yang dapat menunjang ilmu pengetahuan dan dapat menjadi suatu bahan masukan dan perbandingan bagi para peneliti lainnya serta menambah perbendaharaan perpustakaan bagi yang membutuhkan.

2. Manfaat Praktis

Dapat menjadi salah satu bahan pertimbangan pimpinan instansi terkait dalam meningkatkan kualitas pelayanan penerbitan izin lingkungan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Konsep Kualitas Pelayanan**

##### **1. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan merupakan segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah-tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Hubungan antara produsen dan konsumen menjangkau jauh melebihi dari waktu pembelian ke pelayanan purna jual, kekal abadi melampaui masa kepemilikan produk. Perusahaan menganggap konsumen sebagai raja yang harus dilayani dengan baik, mengingat dari konsumen tersebut akan memberikan keuntungan kepada perusahaan agar dapat terus hidup. Menurut Sinambela dkk (2010) pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan

meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sedangkan menurut Lewis dan Gilman (2005) Mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggung-jawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada konsumen merupakan salah satu indikator yang menentukan kepuasan konsumen terhadap apa yang diberikan oleh perusahaan. Jika kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada konsumen baik, maka akan membuat konsumen beranggapan perusahaan telah profesional dalam memberikan pelayanannya. Begitu pula sebaliknya jika konsumen beranggapan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen buruk, maka konsumen akan beranggapan kalau perusahaan kurang profesional dalam memberikan layanan kepada konsumen.

Menurut Tjiptono (2010) Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa ada faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu: Jasa yang diharapkan dan jasa yang dirasakan atau dipersepsikan. Apabila jasa yang dirasakan sesuai dengan jasa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan tersebut akan dipersepsikan baik atau positif. Jika jasa yang dipersepsikan melebihi jasa yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Demikian juga sebaliknya apabila jasa yang dipersepsikan lebih jelek dibandingkan dengan jasa yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan negatif atau buruk. Maka baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten. Menurut Kotler (2004) Kualitas Pelayanan merupakan bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Apabila pelayanan yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan.

Menurut Waluyo (2007) Kualitas pelayanan (*service quality*) telah hampir menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah maupun organisasi perusahaan. Pelayanan baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa publik, sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa publik (*customer society*).

Kepuasan pelanggan akan tercapai bila kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan sama dengan jasa yang diharapkan, dalam arti kesenjangan yang terjadi adalah kecil atau masih dalam batas toleransi (Daryanto 2014).

## **2. Jenis – jenis pelayanan publik**

Pengelompokan jenis pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 didasarkan pada ciri – ciri kegiatan dan sifat kegiatan dalam proses pelayanan serta produk yang dihasilkan, dapat dibedakan menjadi :

### **a. Pelayanan Administratif**

Yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan pencatatan, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen.

### **b. Pelayanan Barang**

Yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyimpanannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individu)dalam satu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penerimannya.

c. Pelayanan Jasa

Yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa penyediaan sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti, produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu.

d. Pelayanan Regulatif

Yaitu pelayanan melalui penegakan hukuman dan peraturan perundang-undangan, maupun kebijakan publik yang mengatur sendi-sendi kehidupan masyarakat.

### 3. Tujuan pelayanan publik

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktu terus melakukan tuntutan terhadap pelayanan publik yang berkualitas diberikan dari birokrat .

Menurut Sinambela (2010) tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat, untuk mencapai kepuasan tersebut dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

- a) Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti



- b) Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c) Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d) Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e) Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
- f) Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

#### **4. Model pelayanan publik**

Salah satu model yang digunakan dalam pengukuran kualitas pelayanan adalah model yang dikembangkan oleh Parasuraman dan Berry dalam Ratminto (2005) mengemukakan bahwa pelayanan yang baik tidak bisa diwujudkan karena adanya lima gap yaitu :

- a. Gap 1 (gap persepsi manajemen). Itu terjadi apabila terdapat perbedaan antara harapan-harapan konsumen dengan persepsi manajemen terhadap harapan-harapan konsumen, misalnya harapan konsumen adalah

mendapatkan pelayanan yang terbaik, tidak menjadi soal walaupun harganya mahal. Sebaliknya manajemen mempunyai persepsi bahwa konsumen mengharapkan harga yang murah meskipun kualitasnya agak rendah.

- b. Gap 2 (gap persepsi kualitas). Gap persepsi kualitas akan terjadi apabila terdapat perbedaan antara persepsi manajemen tentang harapan-harapan konsumen dengan spesifikasi kualitas pelayanan yang dirumuskan.
- c. Gap 3 (gap penyelenggaraan pelayanan). Gap ini lahir apabila pelayanan yang diberikan yang diberikan berbeda dengan spesifikasi pelayanan yang telah dirumuskan. Misalnya spesifikasi pelayanan menyatakan bahwa jam keberangkatan kereta api maksimal terlambat tiga menit. Akan tetapi yang senyatanya terjadi, kereta api terlambat setengah jam.
- d. Gap 4 (gap komunikasi pasar). Gap 4 lahir sebagai akibat adanya perbedaan antara pelayanan yang diberikan dengan komunikasi eksternal terhadap konsumen. Misalnya jadwal keberangkatan kereta api atau pesawat yang dijanjikan selalu tepat, ternyata pada kenyataannya terlambat.
- e. Gap 5 (gap kualitas pelayanan). Gap kualitas pelayanan ini terjadi karena pelayanan yang diharapkan oleh konsumen tidak sama dengan pelayanan yang senyatanya yang diterima atau disarankan oleh konsumen. Misalnya konsumen atau pelanggan berharap dapat menyelesaikan urusan perpanjangan KTP atau SIM dalam waktu satu hari, tapi ketika dia benar-

benar mengurus perpanjangan KTP atau SIM, waktu yang diperlukan adalah satu minggu.

## 5. Prinsip pelayanan publik

Pada dasarnya prinsip pelayanan publik ada beberapa yang harus dipegang dalam melakukan pelayanan. Beberapa prinsip tersebut ialah :

a) Keterbukaan

Pelayanan publik bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak. Semua informasi terkait dengan penanggungjawab atau satuan kerja pelaksana pelayanan, prosedur atau persyaratan pelayanan, rincian waktu, dan biaya penyelesaian serta hal-hal yang terkait dengan pelayanan publik wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat.

b) Kesederhanaan

Pelayanan publik diselenggarakan dengan prosedur yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami, mudah dilaksanakan, cepat dan tepat.

c) Kejelasan

Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus memberikan kejelasan terkait dengan tenggak waktu penyelesaian pelaksanaan pelayanan publik, rincian biaya dan tata cara pembayaran, unit kerja yang berwenang dalam penyelenggaraan layanan serta informasi persyaratan dan administrasi agar pelayanan publik berjalan dengan baik.

d) Keteraksesan

Tempat dan lokasi pelayanan mudah dijangkau, tersedianya sarana dan prasarana kerja serta sarana pendukung lainnya yang memadai. Selain itu untuk mendukung pelayanan publik maka sampai pada kemudahan dalam pemanfaatan sistem informasi dan tersedianya akses telekomunikasi.

e) Keamanan

Proses dan prosedur pelayanan publik haruslah dapat memberikan rasa aman dan kepastian hukum kepada penerima pelayanan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan terdapat prinsip pelayanan publik yaitu:

a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan

Yaitu persyaratan teknis administratif pelayanan publik, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan, serta kejelasan rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran agar pelayanan berjalan dengan baik.

c. Kepastian Hukum

Yaitu pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurung waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

e. Keamanan

Yaitu proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. Tanggungjawab

Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana

Yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

h. Kemudahan akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat.

i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Yaitu pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

- j. Kenyamanan, pelayanan harus tertib, teratur disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi serta dilengkapi fasilitas pendukung pelayanan seperti tempat parkir, toilet dan tempat sampah.

Menurut Ibrahim (2008) terdapat enam prinsip pelayanan publik yaitu :

- a. **Persamaan keuntungan dan logika usaha**  
Pelanggan merasakan kualitas pelayanan sehingga memberikan keuntungan.
- b. **Kewenangan dalam pengambilan keputusan**  
Pengambilan keputusan harus didesentralisasikan sedapat mungkin antara organisasi dan pelanggan.
- c. **Fokus perorganisasian**  
Organisasi harus terstruktur dan berfungsi, sehingga tujuan utama untuk menggerakkan sumber-sumber dapat mendukung garis depan operasional.
- d. **Kontrol atau Pengawasan**  
Pemimpin dan pengawasan harus memperhatikan dorongan semangat dan dukungan kepada setiap karyawan.
- e. **Sistem penghargaan atau ganjaran**  
Wujud kualitas yang dirasakan pelanggan merupakan fokus dari sistem penghargaan atau ganjaran.
- f. **Fokus pengukuran**  
Kepuasan pelanggan dengan kualitas pelayanan harus menjadi fokus dan pengukuran yang ingin dicapai.

## 6. Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan publik merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan. Maka dari itu setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan sebagai jaminan adanya kepastian untuk penerima layanan. Menurut Nina Rahmayanti (2010) standar pelayanan publik meliputi:

a. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dengan penerima pelayanan.

b. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan.

c. Biaya pelayanan

Biaya atau tarif termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

d. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan.

f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pelayanan publik harus ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan dan sikap.

### 7. Pelayanan publik yang berkualitas

Menurut Tjiptono dalam kualitas pelayanan yang baik terdapat beberapa jenis kriteria pelayanan antara lain:

1. Ketepatan waktu pelayanan, termasuk didalamnya waktu untuk menunggu selama transaksi maupun proses pembayaran.
2. Akurasi pelayanan, yaitu meminimalkan kesalahan dalam pelayanan maupun transaksi.
3. Sopan santun dan keramahan ketika memberikan pelayanan.
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, yaitu seperti tersedianya sumber daya manusia untuk membantu melayani konsumen, serta fasilitas pendukung seperti komputer untuk mencari ketersediaan suatu produk.
5. Kenyaman konsumen, yaitu seperti lokasi, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman, aspek kebersihan, ketersediaan informasi, dan lain sebagainya.

Kemudian dikemukakan pula oleh Moenir dalam Tangkilisan (2005) bahwa agar pelayanan dapat memuaskan dalam melayani orang atau kelompok terdapat empat kriteria yaitu:

- a. Tingkah laku yang sopan



- b. Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan
- c. Waktu menyampaikan yang tepat
- d. Keramahtamahan

### **8. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan**

Keberhasilan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sangat tergantung pada pemberian pelayanan tersebut, ini dapat dikaji melalui mutu dan kualitas layanan, mutu dan kualitas layanan biasanya dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya:

- a. Faktor kesadaran aparat

Faktor kesadaran aparat yang terlibat dalam pelayanan, keseimbangan yang dialami oleh seseorang dapat berpengaruh langsung pada tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan, kesadaran ini pula yang dapat menghasilkan keikhlasan dan kesungguhan dalam setiap pelaksanaan tugas yang dijalankan.

- b. Faktor aturan

Aturan merupakan landasan kerja bagi setiap organisasi baik yang bersifat publik maupun non publik, aturan sangat berpengaruh pada tingkat kualitas layanan yang diberikan serta yang berhubungan langsung dengan mekanisme kerja sehingga menghasilkan output yang dapat memuaskan pelanggan.

c. Faktor organisasi

Faktor organisasi harus ditekankan pada penciptaan mekanisme kerja yang menghasilkan efisien dan efektifitas layanan bukan hanya terletak pada bentuk pelebagaan atau kerjasama dimana mekanisme ini menyangkut pada prosedur dan metode kerja sebagai suatu tata laksana agar pelaksanaannya berjalan baik.

d. Faktor pendapatan

Pemenuhan kebutuhan hidup dalam setiap orang merupakan suatu bagian utama bagi setiap orang dimana kebutuhan akan hidup seseorang setiap hari akan selalu sesuai dengan kemajuan zaman, setiap manusia pun akan selalu merasa kurang nyaman, kekurangan inilah yang menjadi motivasi bagi seseorang pemenuhan atas kekurangannya, kebutuhan dimulai dari yang paling rendah sampai kebutuhan yang paling tinggi.

e. Faktor sarana pelayanan

Dalam faktor utama pelaksanaan kinerja pelayanan terdiri atas sarana kerja dan fasilitas kerja. Sarana kerja adalah semua benda yang berfungsi secara langsung maupun tidak langsung misalnya mesin ketik, perlengkapan komunikasi dll, sedangkan layanan dapat berupa fasilitas ruangan, telpon umum dan fasilitas lainnya. Fasilitas inilah juga yang mendukung terhadap kecepatan pelayanan dan ketepatan pelayanan.

## **B. Izin lingkungan**

### **1. Pengertian Izin Lingkungan**

Pengertian Izin lingkungan adalah: izin yang wajib dimiliki setiap orang yang melakukan usaha atau kegiatan yang wajib amdal atau upaya pengelolaan lingkungan hidup (UKL)–upaya pemantauan lingkungan hidup (UPL) dalam rangka perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup sebagai prasyarat untuk memperoleh izin usaha atau kegiatan. Untuk melaksanakan ketentuan Pasal 33, Pasal 41, dan pasal 56 Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup, perlu menetapkan Peraturan Pemerintah Tentang Izin Lingkungan.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2012 Tentang Izin Lingkungan yang dimaksud pemerintah yaitu pasal 1 tentang:

1. Izin lingkungan adalah izin yang diberikan kepada setiap orang yang melakukan usaha atau kegiatan yang wajib amdal atau ukl-upl dalam rangka perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup sebagai prasyarat memperoleh izin usaha atau kegiatan.
2. Analisis mengenai dampak lingkungan hidup yang selanjutnya disebut amdal adalah kajian mengenai dampak penting suatu usaha atau kegiatan yang direncanakan pada lingkungan hidup yang diperlukan

bagi proses pengambilan keputusan tentang penyelenggaraan usaha atau kegiatan.

3. Upaya pengelolaan lingkungan hidup (UKL) dan upaya pemantauan lingkungan hidup (UPL) adalah pengelolaan dan pemantauan terhadap usaha atau kegiatan yang tidak berdampak penting terhadap lingkungan hidup yang diperlukan bagi proses pengambilan keputusan tentang penyelenggaraan usaha atau kegiatan.
4. Usaha atau kegiatan adalah segala bentuk aktivitas yang dapat menimbulkan perubahan terhadap rona lingkungan hidup serta menyebabkan dampak terhadap lingkungan hidup.
5. Dampak penting adalah perubahan lingkungan hidup yang sangat mendasar yang diakibatkan oleh suatu usaha atau kegiatan.
6. Kerangka acuan adalah ruang lingkup kajian analisis dampak lingkungan hidup yang merupakan hasil perlingkupan.
7. Analisis dampak lingkungan hidup, yang selanjutnya disebut Andal adalah telaah secara cermat dan mendalam tentang dampak penting rencana usaha atau kegiatan.
8. Rencana pengelolaan lingkungan hidup, yang selanjutnya disebut (RKL) adalah upaya penanganan dampak terhadap lingkungan hidup yang ditimbulkan akibat dari rencana usaha atau kegiatan.
9. Rencana usaha atau kegiatan pemantauan lingkungan hidup, yang selanjutnya disebut (RPL) adalah upaya pemantauan komponen

lingkungan hidup yang terkena dampak akibat dari rencana usaha atau kegiatan.

10. Keputusan kelayakan lingkungan hidup adalah keputusan yang menyatakan kelayakan lingkungan hidup dari suatu rencana usaha atau kegiatan.

11. Rekomendasi ukh-upl adalah surat persetujuan terhadap suatu usaha atau kegiatan yang wajib ukh-upl

12. Pemrakarsa adalah setiap orang atau instansi pemerintah yang bertanggung jawab atas suatu usaha atau kegiatan yang akan dilaksanakan.

13. Izin usaha atau kegiatan adalah izin yang diterbitkan oleh instansi teknis untuk melakukan usaha atau kegiatan.

14. Menteri adalah menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup.

## **2. Syarat izin lingkungan**

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 2012 Tentang Izin Lingkungan terdapat pada pasal 1 bahwa Izin Lingkungan diperoleh melalui tahapan kegiatan yaitu:

1. Penyusunan amdal atau ukh-upl atau sppl
2. Penilaian amdal dan pemeriksaan ukh-upl atau sppl
3. Permohonan dan penerbitan izin lingkungan

Amdal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) disusun oleh Pemrakarsa pada tahap perencanaan suatu usaha atau kegiatan. Proses penyusunan Amdal sebagaimana dimaksud dalam pasal 4 ayat (1) dituangkan kedalam dokumen amdal terdiri atas:

1. Kerangka Acuan
2. Andal (Analisis Dampak Lingkungan Hidup)

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 1999 Pasal (1) Andal adalah telaahaan secara cermat dan mendalam tentang dampak besar dan penting suatu rencaana usaha atau kegiatan. Amdal dibuat saat perencanaan suatu proyek yang diperkirakan akan memberikan pengaruh terhadap lingkungan hidup di sekitarnya. Tujuan dari telaah ini yaitu untuk mengetahui besaran dampak, Jika besaran dampak telah diketahui maka langkah berikutnya yaitu melakukan penentuan sifat penting dampak tadi dengan memakai cara melakukan perbandingan atara besaran dampak dengan kriteria atau ketetapan-ketetapan dampak penting yang sudah menjadi ketetapan pemerintah. selanjutnya tahap kajiannya yaitu evaluasi pada keterkaitan antara dampak yang satu dengan dampak yang lain. Tujuan dari Evaluasi dampak ini yaitu untuk menetapkan dasar-dasar pengelolaan dampak yang akan dilakukan untuk memaksimalkan dampak positif dan meminimalkan dampak negatif.

3. RKL (Rencana pengelolaan lingkungan) dan RPL (Rencana pemantauan lingkungan).

Peraturan Menteri Negara Lingkungan Hidup Nomor 13 Tahun 2010 pasal 1 ayat 1 tentang RKL-RPL adalah pengelolaan dan terhadap usaha atau kegiatan yang tidak berdampak terhadap lingkungan hidup yang diperlukan bagi proses pengambilan keputusan tentang penyelenggaraan usaha atau kegiatan.

Fungsi RKL (Rencana pengelolaan lingkungan) – RPL (Rencana pemantauan lingkungan) yaitu:

- a. Sebagai acuan bagi pemrakarsa dalam melakukan pengelolaan terhadap lingkungan.
- b. Sebagai pengikat secara hukum bagi pemrakarsa untuk melakukan pengelolaan dan pemantauan terhadap dampak yang akan timbul.

Pemantauan dan pembinaan dari instansi yang membidangnya.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 2012 ditetapkan tiga jenis pendekatan studi amdal bagi rencana usaha atau kegiatan yang masuk dalam kriteria wajib amdal yaitu :

- a. Amdal kegiatan tunggal yaitu amdal bagi suatu rencana usaha atau kegiatan yang berada dalam wewenang suatu instansi sektoral.
- b. Amdal kegiatan terpadu yaitu amdal bagi suatu rencana usaha atau kegiatan terpadu (baik dalam hal perencanaannya, proses produksinya maupun proses pengelolaannya) dan direncanakan berada dalam satu

kesatuan hamparan ekosistem serta melibatkan kewenangan lebih dari satu instansi yang bertanggung jawab.

- c. Amdal kegiatan dalam kawasan yaitu amdal bagi suatu rencana usaha atau kegiatan ddalam satu kawasan yang telah ditetapkan dengan peraturan perundangan dan berada di bawah kewenangan satu instansi yang berwenang.

Pasal 23 ayat (1) Undang Undang Nomor 32 tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup menyebutkan bahwa Kriteria usaha dan atau kegiatan yang berdampak penting yang wajib dilengkapi dengan amdal terdiri atas:

- a. Perubahan bentuk lahan dan bentang alam.
- b. Eksploitasi sumber daya alam, baik yang terbarukan maupun yang tidak terbarukan.
- c. Proses dan kegiatan yang secara potensial dapat menimbulkan pencemaran dan atau kerusakan.
- d. Lingkungan hidup serta pemborosan dan kemerosotan sumber daya alam dalam pemanfaatannya.
- e. Proses dan kegiatan yang hasilnya dapat mempengaruhi lingkungan alam, lingkungan buatan, serta lingkungan sosial dan budaya.
- f. Proses dan kegiatan yang hasilnya akan mempengaruhi pelestarian kawasan konservasi sumber daya alam dan perlindungan cagar budaya.
- g. Introduksi jenis tumbuh-tumbuhan, hewan, dan jasad renik.



- h. Pembuatan dan penggunaan bahan hayati dan non hayati.
- i. Kegiatan yang mempunyai risiko tinggi atau mempengaruhi pertahanan negara.
- j. Penerapan teknologi yang diperkirakan mempunyai potensi besar untuk mempengaruhi lingkungan hidup.

Menurut Rizal Secara umum fungsi dan manfaat Amdal antara lain adalah:

**Fungsi:**

- a) Memberi masukan dalam pengambilan keputusan.
- b) Memberi pedoman dalam upaya pencegahan, pengendalian dan pemantauan dampak lingkungan hidup.
- c) Memberikan informasi dan data bagi perencanaan pembangunan suatu wilayah.

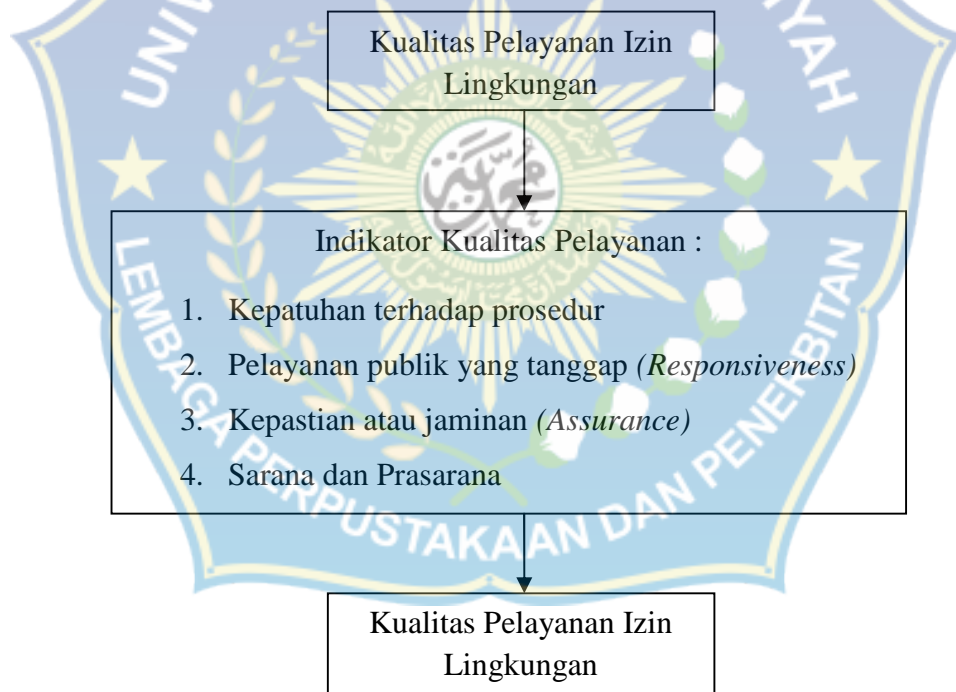
**Manfaat:**

- a) Mengetahui sejak awal dampak positif dan negatif akibat kegiatan proyek.
- b) Menjamin aspek keberlanjutan proyek pembangunan.
- c) Menghemat penggunaan sumber daya alam.
- d) Kemudahan dalam memperoleh perizinan dan memperoleh kredit bank.

### C. Kerangka Pikir

Penelitian akan selalu menggunakan kerangka pikir untuk menentukan arah penelitian. Penelitian kualitas pelayanan penerbitan izin lingkungan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene berfokus pada kualitas pelayanan yang meliputi: a). Kepatuhan terhadap prosedur, b). Pelayanan publik yang tanggap (*Responsiveness*), c). Kepastian atau jaminan (*Assurance*), d). Sarana dan prasarana

Gambar 1.1. Kerangka Pikir



### D. Fokus Penelitian

Fokus pada penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Penerbitan Izin Lingkungan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene. Ada

beberapa indikator Menurut Rahmayani (2010) yaitu: 1). Kepatuhan terhadap prosedur, 2). Pelayanan publik yang tanggap (*responsiveness*), 3). Kepastian atau jaminan (*assurance*), 4). Sarana dan Prasarana

### E. Deskripsi Fokus Penelitian

#### 1. Kepatuhan terhadap prosedur

- a) Pengisian formulir oleh penanggungjawab kegiatan dan pengajuan permohonan izin lingkungan.
- b) Peninjauan lokasi serta pemeriksaan amdal, ukl-upl atau sppl.
- c) Profil usaha atau kegiatan.
- d) Penerbitan rekomendasi persetujuan izin lingkungan.

#### 2. Daya tanggap kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Indikatornya adalah :

- a) Merespon setiap pelanggan atau pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
- b) Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan cepat

#### 3. Kepastian atau jaminan adalah kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.

Indikatornya adalah :

- a) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan

b) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

4. Sarana dan Prasarana



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Waktu dan Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan selama 2 (dua) bulan setelah seminar proposal selesai. Lokasi penelitian adalah di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene disertai dengan dasar pertimbangan penentuan lokasi bahwa ada peraturan daerah tentang izin lingkungan yang menyatakan bahwa setiap usaha atau kegiatan wajib memiliki amdal, ukl, dan upl untuk menjaga kelestarian lingkungan hidup sedangkan pada kenyataannya usaha atau kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah tidak memiliki izin lingkungan amdal, ukl-upl dan sppl yang merusak hutan lindung.

#### **B. Jenis dan Tipe Penelitian**

##### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang penulis gunakan pada penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan suatu proses penelitian yang dapat menghasilkan data deskriptif seperti ucapan atau tulisan serta sifat-sifat orang yang diamat. Hal ini menunjukkan bahwa data yang dikumpulkan bukan berupa angka-angka melainkan data tersebut berasal dari

wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi dan berbagai referensi lainnya dari berbagai sumber yang terpercaya ( Sujarweni 2014 ).

## 2. Tipe Penelitian

Tipe penelitian ini di kategorikan sebagai metode deskriptif kualitatif suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas. Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh informasi atau gambaran berbagai macam data tentang kualitas pelayanan penerbitan izin lingkungan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene.

## C. Sumber Data

### 1) Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari lapangan atau tempat penelitian.. Sedangkan menurut Siagian (2016) data primer merupakan sumber data yang utama dalam penelitian kualitatif yang merupakan kata-kata dan perilaku. Kata-kata dan perilaku tersebut merupakan sumber data yang diperoleh dilapangan melalui observasi dan wawancara.

## 2) Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang di peroleh secara tidak langsung tetapi ada penelitian sebelumnya, serta sumber yang sudah dipublikasikan seperti dokumen, peraturan-peraturan pemerintah, dari buku-buku laporan dan data yang bersifat tertulis yang digunakan dalam penelitian ini.

### **D. Informan Penelitian**

Informan merupakan orang yang digunakan untuk memberikan informasi tentang suatu kondisi dan keadaan latar penelitian sebelum peneliti melakukan pemilihan informan, maka terlebih dahulu ditetapkan situasi sosial penelitian, yang merupakan tempat dimana permasalahan yang terjadi betul-betul ada. Berdasarkan sujarweni (2014) untuk menghasilkan informasi yang benar, peneliti harus memilih informan dalam penelitian yang dilakukan secara *purposive sampling*. Cara ini dilakukan dengan pertimbangan bahwa informan yang terpilih adalah orang-orang yang benar-benar mengetahui atau terlibat langsung dalam fokus penelitian. Informan dalam penelitian ini berjumlah 5 orang dengan menggunakan teknik secara *purpose sampling*, dimana sebelumnya telah ditetapkan informan yang akan diwawancarai.

Informan dalam penelitian ini ditentukan secara purposive yaitu sengaja memilih informan karena mereka di anggap mengetahui pasti tentang obyek

penelitian sehingga di harapkan dapat memberikan informasi yang akurat sesuai dengan tujuan penelitian. Adapun informan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel . 1.1. Daftar Informan Penelitian

No.	Nama	Inisial	Jabatan	Keterangan
1.	Ulfah Diana Sugena, S.Sos.MM	UDS	Kepala Bidang Penataan dan Penaatan PPLH	1 orang
2.	Hj. Naila, S.P	NL	Kepala Seksi Perencanaan Perkajian dan Dampak Lingkungan	1 orang
3.	Subhan Aliyah, Sunadi, Jalil	SA, SN, JL	Masyarakat Masyarakat Masyarakat	3 orang
Jumlah				5 orang

#### E. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi yaitu teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung di lokasi penelitian.
2. Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara melakukan dialog langsung dengan informan yang dinilai dapat memberikan informasi yang akurat dan tepat mengenai hal yang berkaitan kualitas pelayanan penerbitan izin lingkungan di Kabupaten Majene.



3. Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan membaca buku-buku referensi tentang kualitas pelayanan untuk mendapatkan data yang relevan.

#### **F. Teknik Analisis Data**

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini selanjutnya di analisis oleh Penulis secara kualitatif dan kemudian dibahas dalam bentuk penjabaran dan memberi makna sesuai dengan peraturan-peraturan yang berlaku. Dalam penelitian ini analisis data yang di maksud adalah serangkaian kegiatan yang mengolah data yang dikumpulkan dari lapangan yakni wawancara, observasi dan dokumen serta beberapa referensi yang terkait untuk di analisis menjadi seperangkat informasi yang akurat dengan menggunakan metode kualitatif.

Analisis data atau prosedur analisis data dianggap oleh penulis mampu mengidentifikasi data yang diperlukan dalam kegiatan penelitian ini, langkah-langkahnya seperti kode pembuka yang meliputi proses pengungkapan, memerinci, memeriksa, memilah-milah, membandingkan, mengkoseptualisasikan dan mengkategorikan data. Kode analisis, kategori-kategori yang relevan dengan fokus penelitian di analisis dan di organisir kembali.

Analisis data atau penafsiran data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis catatan temuan penelitian melalui pengamatan wawancara dan yang lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang fokus yang dikaji dan

menjadikannya sebagai temuan untuk mengklasifikasi, mereduksi dan menyajikannya ( Tohirin, 2012).

Adapun langkah-langkah yang dilakukan dalam menganalisis data adalah sebagai berikut:

### 1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses penyederhanaan data yang diperoleh di lapangan terkait dengan memilih dan memilah data yang relevan dan tidak relevan dengan fokus penelitian. Proses ini dilakukan selama dan sesudah pengumpulan data.

Tahap reduksi data antara lain:

a. Meringkaskan data kontak dengan orang, kejadian dan situasi di lokasi penelitian.

b. Pengkodean data

Pengkodean data hendaknya memperhatikan setidaknya 4 hal yaitu:

- 1) . Digunakan simbol atau ringkasan
- 2) . Kode dibangun dalam suatu struktur tertentu
- 3) . Kode dibangun tingkat rinci tertentu
- 4) . Keseluruhannya dalam tingkat rinci tertentu

c. Dalam analisis selama pengumpulan data adalah pembuatan data yang obyektif.

d. Membuat Catatan reflektif

e. Menyimpan data

## 2. Penyajian data

Penyajian data adalah upaya mengolah, menggabungkan dan menyusun informasi yang telah diperoleh melalui wawancara, observasi dan dokumentasi yang disajikan dalam bentuk teks naratif yang menggambarkan dan menceritakan informasi yang mulanya terpecah dan terpisah selanjutnya diklasifikasikan menurut tema dan kebutuhan analisis menjadi satu pembahasan yang utuh.

## 3. Penarikan kesimpulan dan verifikasi

Langkah ketiga dalam menganalisis data kualitatif yaitu penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan pertama yang dijelaskan masih bersifat sementara, serta dapat berubah jika tidak didapatkan bukti-bukti yang dapat membantu dalam tahap pengumpulan data selanjutnya. Tetapi apabila data kesimpulan yang dijelaskan pada tahap pertama dapat mendukung kembali bukti-bukti yang ada dan tetap sesuai dengan apa yang peneliti dapatkan di lokasi penelitian. Maka kesimpulan yang dikemukakan adalah kesimpulan yang kredibel.

## G. Pengabsahan data

Pengabsahan data dilakukan peneliti untuk mendapatkan data yang kredibel dengan mendatangi berbagai informan untuk melakukan wawancara tentang kualitas penerbitan izin lingkungan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene. Pengabsahan data dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi.

Menurut Sugiyono (2012), teknik pengumpulan data triangulasi di artikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai macam teknik pengumpulan data serta sumber data yang ada. Menurut sugiyono, ada tiga macam bentuk triangulasi yaitu :

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber berarti membandingkan dengan mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi melalui sumber yang berbeda.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik berbeda, misalnya data yang diperoleh dengan wawancara, lalu di cek dengan observasi, dokumen atau kuesioner.

3. Triangulasi Waktu

Waktu juga sering dipengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, belum banyak masalah akan memberikan data yang lebih valid.



## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Umum Lokasi Penelitian**

##### **1. Profil Kabupaten Majene**

Kabupaten Majene adalah salah satu Daerah Tingkat II di provinsi Sulawesi Barat, Indonesia. Ibu kota kabupaten ini terletak di Kota Majene. Kabupaten ini memiliki luas wilayah 947,84 km<sup>2</sup>. Kabupaten Majene mempunyai posisi wilayah yang strategis, terletak sekitar 302 km sebelah utara Kota Makassar. Kabupaten ini dilengkapi dengan terminal induk dan terminal pembantu, sarana pelabuhan seperti pelabuhan Majene di kecamatan Banggae, Pelabuhan Palipi di kecamatan Sendana serta Pelabuhan Laut yang ada di kecamatan Pamboang dan kecamatan Malunda. Kabupaten Majene juga didukung dengan keberadaan sarana perdagangan berupa pasar permanen dan pasar darurat.

Kabupaten Majene terdiri dari 8 Kecamatan yaitu Banggae, Banggae Timur, Pamboang, Sendana, Tammero'do Sendana, Tubo Sendana, Malunda dan Ulumanda, yang meliputi 40 desa dan kelurahan. Kecamatan Banggae dan Banggae Timur adalah dua kecamatan dengan luas wilayah terkecil dengan luas wilayah masing-masing 25,15 km<sup>2</sup> atau 2,65% untuk kecamatan banggae dan 3,17% dari luas total wilayah Kabupaten Majene untuk kecamatan Banggae Timur. Kecamatan Ulumanda merupakan wilayah kecamatan terluas disbanding dengan luas wilayah

kecamatan lainnya yakni; 456, 06 km<sup>2</sup> atau 48,10%, kemudian kecamatan Malunda dengan luas wilayah 187,85 Km<sup>2</sup> atau 19,81%.

Ibukota Kabupaten Majene terletak di Kecamatan Banggae dengan luas perkotaan 5.515 km, yang berada di posisi selatan Kabupaten Majene, dengan jam tempuh sekitar 3 jam sampai 4 jam dari ibukota Sulawesi Barat (Mamuju) yaitu  $\pm$  142 km. Secara geografis Kabupaten Majene terletak pada posisi 2' 38' 45" sampai dengan 3' 38' 15" Lintang Selatan dan 118'45' 00" sampai 119'4'45" Bujur Timur, dengan berbatasan di sebelah utara Kabupaten Mamuju, sebelah timur Kabupaten Polewali Mandar, sebelah selatan Teluk Mandar, dan Sebelah Barat adalah Selat Makassar. Klasifikasi kemiringan tanah secara keseluruhan relatif miring dengan persentase wilayah yang mengalami erosi sebesar 3,41 % dan luas wilayah kabupaten, dengan suhu udara kantara 21 C sampai 34 C, serta jumlah hari hujan 208 hari. Kabupaten Majene berada pada ketinggian yang bervariasi antara 0 – 1.600 meter di atas permukaan laut, Daerah ini mempunyai topografi yang sebagian besar merupakan lahan perbukitan dengan vegetasi yang mulai rusak akibat adanya pembukaan hutan menjadi sawah ladang (30% dari luas total 94,784 ha). Kabupaten Majene berbatasan dengan :

- Sebelah Utara : Kabupaten Mamuju
- Sebelah Timur : Kabupaten Polewali Mandar, Kabupaten Mamasa
- Sebelah Selatan : Teluk Mandar
- Sebelah Barat : Selat Makassar.

Untuk dapat ke Kabupaten Majene diperlukan waktu yang cukup lama, sebab kabupaten majene tidak memiliki Bandar udara sehingga perjalanan untuk ke Majene harus melalui Mamuju yang memerlukan waktu tiga jam dengan menggunakan bus terlebih dahulu kemudian dapat melanjutkan dengan pesawat. Namun bila dari Makassar memakai langsung ke Majene dengan menggunakan bus atau mobil sekitar enam sampai tujuh jam mengingat jarak Makassar – Majene sejauh 302 Km. Selain itu untuk ke Majene dapat di akses melalui jalur laut, dari Kalimantan Timur dan Kalimantan Selatan melalui pelabuhan Palipi di Kecamatan Sendana dan melalui Pelabuhan Majene di Kecamatan Banggae.

## **2. Visi dan Misi Kabupaten Majene**

### **a. Visi Kabupaten Majene**

Pemerintah Kabupaten Majene hadir untuk mengelola tata kelola pemerintahan yang diwujudkan melalui peningkatan kompetensi dan profesionalisme aparatur pemerintah daerah, Pemerintah Kabupaten Majene hadir dalam memberdayakan segala komponen masyarakat berpartisipasi dalam menyelenggarakan pembangunan serta Majene proaktif dalam upaya mendayagunakan segala potensi sumber daya keuangan baik dari APBD dan sumber pembiayaan lain. Hal tersebut tercantum dari visi Kabupaten Majene yaitu: “ Majene Profesional, Produktif dan Proaktif ”.

### **b. Misi Kabupaten Majene**

Berdasarkan visi yang dikembangkan tersebut maka dirumuskan Misi sebagai berikut:



- a. Mewujudkan sumber daya manusia dan masyarakat Kabupaten Majene yang berkualitas.
- b. Mewujudkan kesejahteraan sosial masyarakat.
- c. Mewujudkan optimalisasi pemanfaatan sumber daya alam bidang pertanian, perikanan kelautan, dan pariwisata.
- d. Memperkuat dan meningkatkan pertumbuhan perekonomian kerakyatan dengan mengoptimalkan potensi daerah yang didukung oleh kemandirian masyarakat.
- e. Meningkatkan pembangunan infrastruktur bagi percepatan aspek-aspek pembangunan.
- f. Supremasi hukum dalam menciptakan pemerintahan yang bersih dan profesional dengan peningkatan kapasitas aparatur didasarkan pada nilai-nilai kebenaran dan berkeadilan.

### **3. Profil Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene**

Memperhatikan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintah daerah dimana kewenangan pengelolaan lingkungan hidup menjadi tanggungjawab pemerintah daerah, maka pemerintah daerah perlu mengambil kebijakan pengelolaan hidup yang sesuai potensi, karakteristik daya dukung dan daya tampung lingkungan menuju terciptanya keserasian, keselarasan, dan keseimbangan antara pembangunan dan lingkungan hidup.

Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene dibentuk melalui Peraturan Daerah Kabupaten Majene Nomor 12 Tahun 2016 yang dijabarkan dalam Peraturan Bupati Majene Nomor 44 Tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan perangkat daerah Kabupaten Majene yang merupakan perubahan kedua atas Peraturan Daerah Kabupaten Majene Nomor 04 Tahun 2011 serta perubahan ketiga atas Peraturan Daerah Kabupaten Majene Nomor 14 Tahun 2008 serta mengacu pada Peraturan Pemerintahan Nomor 41 Tahun 2007. Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene merupakan salah satu unit kerja dalam lingkup pemerintahan Kabupaten Majene menjadi pemegang amanah dan tulang punggung pembangunan bidang lingkungan hidup. Pembangunan yang mempunyai tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Tidak dapat terhindarkan dari penggunaan sumberdaya alam.

Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene memiliki tugas pokok yaitu membantu Bupati dalam menyusun dan melaksanakan kebijakan daerah di Bidang Lingkungan Hidup dan Kebersihan. Adapun tugasnya adalah:

- a. Perumusan kebijakan teknis bidang lingkungan hidup dan kebersihan.
- b. Pelaksanaan perencanaan, pengawasan, pemantauan dan pengendalian pencemaran dan perusakan lingkungan hidup.
- c. Pengkoordinasian kegiatan instansi terkait dalam hal pengendalian dampak lingkungan.
- d. Penegakan hukum lingkungan secara administrasi, perdata dan pidana terhadap pelaku pencemaran dan perusakan lingkungan hidup dengan

mengembangkan skema insentif-desentif dan pelaksanaan perjanjian di bidang pengendalian dampak lingkungan hidup.

- e. Pelaksanaan pelayanan lingkungan hidup dan kebersihan dan mengacu pada standar pelayanan minimal (SPM) di bidang lingkungan hidup dan kebersihan.
- f. Pelaksanaan pengembangan kapasitas kelembagaan yang meliputi penerapan amdal, kajian lingkungan hidup strategis (KLHS) dan laboratorium lingkungan.
- g. Pengkoordinasian dari pengawasan dalam rangka konservasi sumber daya alam.
- h. Pelaksanaan pengendalian tata ruang pengkoordinasian dan peningkatan keterpaduan dalam perencanaan, pengendalian dan evaluasi dalam pengelolaan lingkungan hidup terhadap daya dukung dan daya tampung lingkungan.
- i. Pelaksanaan dan pembinaan partisipasi masyarakat, lembaga non pemerintah dan swasta dalam pengelolaan lingkungan hidup dan kebersihan.
- j. Pelaksanaan dan tugas yang diberikan oleh Bupati.

#### **4. Visi dan Misi Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene**

##### **a. Visi Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene**

“ Terwujudnya peningkatan kualitas dan fungsi lingkungan hidup dan kebersihan Kabupaten Majene melalui pengelolaan dan pelestarian sumber daya alam secara berkelanjutan “

### **b. Misi Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene**

Implementasi dari visi tersebut ditujukan melalui beberapa misi sebagai berikut:

1. Menyelenggarakan fungsi koordinasi, pembinaan dan pengawasan dalam perencanaan pemantauan dan perlindungan terhadap sumber daya alam yang berkelanjutan.
2. Mewujudkan pelestarian sumber daya alam melalui penerapan teknologi ramah lingkungan.
3. Melestarikan fungsi lingkungan hidup untuk mendukung perikehidupan manusia dan makhluk hidup lainnya.
4. Penerapan sistem pengawasan dan pemantauan lingkungan hidup dengan penegakan peraturan perundang-undangan lingkungan.
5. Meningkatkan profesionalisme aparatur lingkungan yang di tunjang dengan sarana dan prsarana lingkungan.
6. Menyelenggarakan standar pelayanan minimal bidang lingkungan hidup.
7. Membangun kerja sama dengan semua pihak melalui pemberdayaan masyarakat dalam pengelolaan sumber daya alam dan lingkungan hidup guna mendukung tercapainya pembangunan yang berwawasan lingkungan.

8. Meningkatkan pencegahan atau penanggulangan kerusakan dan pengendalian pencemaran dalam rangka pelestarian sumber daya alam dan perlindungan lingkungan hidup.
9. Meningkatkan pengelolaan dan penetapan keindahan kota.
10. Menyelenggarakan fungsi koordinasi dan pengendalian kebersihan dan ruang terbuka hijau.

### c. Struktur organisasi



#### **d. Susunan struktur organisasi**

Struktur organisasi Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene dengan susunan sebagai berikut:

1. Kepala dinas
2. Sekretaris, membawakan:
  - a. Sub bagian umum dan kepegawaian
  - b. Sub bagian program dan keuangan
3. Bidang penataan dan penataas PPLH, membawakan:
  - a. Seksi perencanaan dan kajian dampak lingkungan
  - b. Seksi pengaduan dan penyelesaian sengketa lingkungan
  - c. Seksi penegakan hukum lingkungan
4. Bidang kebersihan dan pengelolaan sampah dan RTH, limbah B3 dan peningkatan kapasitas LH, membawakan:
  - a. Seksi pengelolaan sampah dan RTH
  - b. Seksi limbah B3
  - c. Seksi pencemaran lingkungan
  - d. Seksi peningkatan kapasitas LH
5. Bidang pengendalian pencemaran, kerusakan dan pemeliharaan lingkungan hidup dan kehutanan, membawakan;
  - a. Seksi pencemaran lingkungan
  - b. Seksi kerusakan dan pemeliharaan lingkungan hidup
  - c. Seksi kehutanan

6. Unit pelaksanaan teknis kegiatan (UPTD) persampahan

7. Kelompok jabatan fungsional

## **B. Kualitas pelayanan penerbitan izin lingkungan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene**

Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene sebagai instansi pemerintah daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene peneliti akan menjelaskan beberapa indikator dari kualitas pelayanan yakni meliputi: 1). Kepatuhan terhadap prosedur, 2). Pelayanan publik yang tanggap (*Responsiveness*), 3). Kepastian atau jaminan (*assurance*), 4). Sarana dan Prasarana

### **1. Kepatuhan terhadap prosedur**

Pegawai di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene dalam menjalankan tugasnya sudah sesuai dengan prosedur sebagai pedoman untuk melaksanakan pekerjaan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Ada beberapa indikator yang ada dalam pengurusan surat izin lingkungan yaitu:

#### **a) Pengisian formulir oleh penanggungjawab kegiatan dan pengajuan permohonan izin lingkungan.**

Formulir merupakan berkas yang berisikan informasi seseorang sebagai penanggungjawab usaha atau kegiatan yang akan dilakukan yang digunakan untuk kepentingan atau sebagai alat komunikasi antara pihak penanggungjawab kegiatan

dengan instansi perusahaan. Seperti yang dikatakan oleh UDS sebagai Kepala Bidang Penataan dan Penuaan PPLH di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene. Berikut pernyataannya.

“...Setiap orang yang ingin memiliki usaha atau kegiatan harus melapor dulu kesini, sesudah itu baru mengisi formulir sesuai dengan prosedur yang ada dan juga bagi setiap orang yang ingin membangun usaha atau kegiatan wajib mengajukan permohonan izin lingkungan sebagai syarat untuk memperoleh izin lingkungan. Izin lingkungan kan diperlukan untuk melakukan penataan pada lingkungan.( Hasil wawancara dengan UDS 09 Januari 2019 ).

Menurut hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa setiap orang yang ingin memiliki usaha atau kegiatan wajib melapor kepada pihak terkait dan bagi setiap orang yang ingin membangun usaha atau kegiatan untuk mengajukan permohonan agar diberikan izin untuk membangun usaha atau kegiatan sebagai syarat memperoleh izin lingkungan. Izin lingkungan diperlukan supaya lingkungan yang ada disekitar tertata.

Kemudian dilakukan lagi wawancara dengan NL sebagai Kepala Seksi Perencanaan Perkajian dan Dampak Lingkungan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene yang menyatakan bahwa:

“...Ya bagi masyarakat yang ingin mendirikan suatu usaha ya harus memiliki izin, usaha kecil-kecilan itu saja sebenarnya harus memiliki izin ya tapi kadang juga ada masyarakat yang masa bodoh yang asal mendirikan usaha tanpa izin dan juga terkadang ada masyarakat datang supaya cepat-cepat dibuatkan surat izin lingkungan tetapi tidak melengkapi prosedur persyaratannya. ( Hasil wawancara dengan NL 09 Januari 2019 ).

Menurut hasil wawancara dengan Kepala Seksi Perencanaan Perkajian dan Dampak Lingkungan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene



dapat disimpulkan bahwa setiap usaha atau kegiatan yang dilakukan perlu memiliki izin lingkungan baik dari usaha yang kecil-kecilan sampai usaha atau kegiatan yang besar namun terkadang ada juga masyarakat yang mendirikan suatu usaha atau kegiatan tanpa memiliki izin lingkungan. Selanjutnya dilakukan wawancara dengan JL salah satu masyarakat yang ingin mengurus surat izin lingkungan di kediamannya. Berikut pernyataannya

“ Persyaratan dalam mengurus surat izin lingkungan menurut saya cukup rumit karena banyak sekali yang harus dipersiapkan seperti penyusunan amdal, ukl-upl atau sppl dan juga harus mendapatkan izin dari tetangga, mungkin itu yang terkadang membuat masyarakat membangun usaha atau kegiatan tanpa izin karena persyaratannya yang cukup rumit. ( Hasil wawancara dengan JL 02 Februari 2019 ).

Sesuai data tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam pengurusan surat izin lingkungan memiliki prosedur yang cukup rumit yang membuat masyarakat tidak ingin mengurus surat izin lingkungan apabila ingin membangun suatu usaha atau kegiatan karena harus menyusun amdal, ukl-upl atau sppl dan juga harus mendapatkan izin dari lingkungan sekitar. Senada dengan yang dikatakan SN ketika dilakukan sesi wawancara dikediamannya yang mengatakan:

“ Mengenai prosedur pelayanan izin lingkungan di Dinas memang cukup rumit karena banyak sekali persyaratan yang harus dilengkapi dari pengisian formulir terus mengajukan surat permohonan izin lingkungan dan masih banyak lagi persyaratannya yang membuat saya harus bolak balik dari rumah kesini untuk melengkapi persyaratannya. ( Hasil wawancara dengan SN 24 Januari 2019 ).

Data diatas dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan yang ada di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene cukup rumit banyak

persyaratan yang harus dilengkapi sehingga mengharuskan masyarakat yang ingin mengurus surat izin lingkungan harus bolak balik dari kediamannya ke Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene hanya untuk melengkapi persyaratannya. Peneliti belum puas dengan hasil diatas, kemudian dilakukan lagi wawancara dengan SA salah satu masyarakat yang juga mengurus surat izin lingkungan. Berikut hasil wawancara di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene

“ Kalau masalah prosedur pelayanan yang ada di Dinas Lingkungan Hidup itu menurut saya cukup jelas karena persyaratan prosedur sudah ada terpasang diruang tunggu pelayanan dan juga saya mendapatkan penjelasan dari pegawai mengenai prosedurnya. ( Hasil wawancara dengan SA 16 Januari 2019 ).

Hasil wawancara diatas dengan masyarakat dapat disimpulkan bahwa untuk prosedur persyaratan pengurusan surat izin lingkungan cukup jelas karena pegawai aparat pelayan sudah memasang mengenai persyaratan prosedurnya diruang tunggu sehingga masyarakat yang ingin mengurus surat izin lingkungan mengetahui apa saja persyaratan dan prosedurnya dan juga pegawai sudah menjelaskan bagaimana prosedurnya.

Hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa setiap orang yang ingin memiliki usaha atau kegiatan wajib memiliki izin lingkungan baik dari usaha yang kecil-kecilan sampai usaha yang besar. Setiap orang yang ingin melakukan kegiatan harus melapor dan mengisi formulir sesuai dengan format prosedur yang berlaku jika ingin mendapatkan surat izin lingkungan, prosedur persyaratan yang rumit kadang

membuat masyarakat malas untuk mengurus surat izin lingkungan yang asal membangun saja usaha atau kegiatan tanpa memiliki izin sehingga tidak mematuhi prosedur yang berlaku.

**b) Peninjauan lokasi serta pemeriksaan formulir amdal, ukl-upl atau sppl.**

Peninjauan lokasi serta pemeriksaan formulir amdal, ukl-upl atau sppl merupakan sebagai titik awal untuk melihat lokasi yang akan digunakan untuk membangun suatu usaha atau kegiatan. Dan Seperti yang dikatakan oleh NL selaku Kepala Seksi Perencanaan Perkajian dan Dampak Lingkungan di Dinas lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene. Berikut pernyataannya

“...Peninjauan lokasi kegiatan perlu dilakukan untuk mengetahui adakah dampak yang akan ditimbulkan bagi lingkungan yang ada disekitarnya jika ingin membangun suatu usaha atau kegiatan, dalam peninjauan lokasi kami bekerjasama dengan pakar lingkungan untuk melihat bagaimana kondisi lokasinya. Kemudian pemeriksaan dokumen amdal, ukl-upl atau sppl memang harus wajib dilakukan. Pemeriksaan kami lakukan dengan jangka waktu maksimal 3 hari. ( Hasil wawancara dengan NL 09 Januari 2019 ).

Hasil data diatas dapat disimpulkan bahwa peninjauan lokasi usaha atau kegiatan penting dilakukan untuk mengetahui seberapa besar dampak yang akan ditimbulkan pada lingkungan yang ada disekitarnya, peninjauan lokasi suatu usaha atau kegiatan dilakukan oleh pegawai yang ada di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene bekerjasama dengan pakar lingkungan serta pemeriksaan dokumen amdal, ukl-upl atau sppl dilakukan oleh Dinas lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene dengan jangka waktu maksimal 3 hari. Selanjutnya

dilakukan wawancara dengan UDS selaku Kepala Bidang Penataan dan Penataan PPLH di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene sebagai berikut:

“...Peninjauan lokasi serta pemeriksaan dokumen amdal itu dilakukan untuk melihat bagaimana keadaan lokasi yang akan digunakan untuk membangun suatu usaha atau kegiatan, kalau dokumen amdal kami disini yang melakukan pemeriksaan serta bekerjasama dengan pakar lingkungan, pemeriksaan lokasi biasanya dilakukan 2 sampai 3 hari saja. ( Hasil wawancara dengan UDS 09 Januari 2019 ).

Data diatas dapat disimpulkan bahwa tujuan peninjauan lokasi dilakukan hanya 2 sampai 3 hari saja untuk melihat bagaimana kondisi lokasi yang akan dilakukan pembangunan tersebut dan pemeriksaan dokumen amdal dilakukan oleh petugas yang ada di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene serta melakukan kerjasama dengan pakar lingkungan. Kemudian dilakukan wawancara dengan SN dikediamannya yang mengatakan bahwa:

“ Lokasi usaha atau kegiatan ditinjau untuk melihat bagaimana situasi dan kondisi lingkungan jika ingin membangun suatu usaha atau kegiatan apakah akan mengganggu lingkungan sekitar atau tidak. ( Hasil wawancara dengan SN 24 Januari 2019 ).

Hasil wawancara diatas dengan SN dapat disimpulkan bahwa peninjauan lokasi atau kegiatan bertujuan untuk melihat situasi dan kondisi lingkungan yang ada disekitarnya apakah akan mengganggu atau tidak. Kemudian dilakukan wawancara dengan JL dikediamannya. Berikut pernyataannya

“ Peninjauan dilakukan oleh pihak yang ada di Dinas, biasanya kalau pegawai mau meninjau lokasi pasti memberikan informasi dulu kepada saya dan

biasanya peninjauan sehari saja. ( Hasil wawancara dengan JL 02 Februari 2019 ).

Hasil wawancara diatas dengan JL dapat disimpulkan bahwa peninjauan lokasi usaha atau kegiatan dilakukan oleh pihak Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene, peninjauan lokasi biasanya dilakukan dalam waktu sehari saja. Selanjutnya dilakukan wawancara dengan SA di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene yang mengatakan:

“ Pegawai yang ada disini sudah melakukan prosedur yang berlaku yaitu melakukan peninjauan lokasi kegiatan untuk melihat bagaimana kondisi lokasi tersebut, peninjauan lokasinya pun dilakukan selama beberapa hari sesuai dengan ketentuannya. ( Hasil wawancara dengan SA 16 Januari 2019 ).

Hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pegawai yang ada di Dinas sudah melakukan peninjauan lokasi sesuai dengan prosedur yang, peninjauan lokasi pun dilakukan selama beberapa hari sesuai dengan ketentuannya.

Hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa peninjauan lokasi usaha atau kegiatan dilakukan untuk melihat bagaimana kondisi lokasi tersebut apakah akan menimbulkan dampak atau tidak. Kemudian pemeriksaan dokumen amdal dilakukan selama tiga hari lamanya yang dilakukan oleh petugas yang bersangkutan yang ada di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene.

**c) Profil usaha atau kegiatan.**

Aktivitas pembangunan yang dilakukan dalam berbagai bentuk usaha maupun kegiatan yang pada dasarnya akan menimbulkan dampak terhadap lingkungan, dampak terhadap lingkungan yang diakibatkan oleh berbagai aktivitas

pembangunan yang dilakukan dianalisa lebih awal supaya untuk langkah pengendalian dampak dari pembangunan tersebut sudah disediakan sedari dini. Usaha atau kegiatan yang memiliki dampak wajib memiliki izin lingkungan. Seperti yang dikatakan oleh NL selaku Kepala Seksi Perencanaan Perkajiaan dan Dampak Lingkungan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene yang mengatakan:

“...Usaha atau kegiatan yang wajib memiliki izin lingkungan ya pembangunan yang memberikan dampak terhadap lingkungan. Izin lingkungan itu kan ada 3 amdal, uki-upl dan sppl sedangkan profil usaha yang harus memiliki izin lingkungan seperti tambang pasir dan lainnya. ( Hasil wawancara dengan NL 09 Januari 2019 ).

Hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa setiap usaha atau kegiatan pembangunan yang dilakukan yang memiliki dampak wajib memiliki izin lingkungan untuk dilakukan dalam rangka pengelolaan penataan lingkungan. Selanjutnya tanggapan dari UDS selaku Kepala Bidang Penataan dan Penataan PPLH di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene. Berikut pernyataannya

“...Memang setiap usaha atau kegiatan yang akan menimbulkan dampak itu wajib memiliki izin lingkungan. Usaha atau kegiatan yang wajib memiliki izin misalkan sarang burung walet suara dari yang dihasilkan itu kan besar dan juga jika tempat itu jarang dibersihkan akan terjadi pencemaran lingkungan menjadi sarang nyamuk. ( Hasil wawancara dengan UDS 09 Januari 2019 ).

Menurut hasil wawancara diatas dengan Kepala Bidang Penataan dan Penataan PPLH di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene bahwa setiap usaha atau kegiatan yang dilakukan yang akan menimbulkan dampak harus memiliki izin lingkungan.

Kemudian dilakukan wawancara dengan SA salah satu masyarakat yang mengurus surat izin lingkungan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene yang mengatakan bahwa:

“ Usaha apapun yang dilakukan harus dicantumkan dalam formulir kegiatan supaya pegawai disini dapat mengetahui profil usaha apa yang akan kita lakukan atau bangun. ( Hasil wawancara dengan SA 16 Januari 2019 ).

Hasil wawancara diatas dapat diuraikan bahwa setiap usaha atau kegiatan wajib dilaporkan kepada pegawai untuk mengetahui mana kegiatan yang boleh dilakukan dan mana kegiatan yang tidak boleh dilakukan. Selanjutnya dilakukan wawancara dengan JL dikediamannya yang mengatakan:

“ Memang kalau mau membangun usaha atau kegiatan harus jelas apa usaha yang ingin dilakukan. Seperti usaha sarang burung walet itukan termasuk dalam sppl jadi ya harus mendapat izin. ( Hasil wawancara dengan JL 02 Februari 2019 ).

Data diatas dapat disimpulkan bahwa jika ingin membangun usaha atau kegiatan harus jelas apa yang hendak dilakukan supaya memudahkan untuk mengurus surat izin lingkungan. Kemudian dilakukan lagi wawancara dengan SN dikediamannya yang mengatakan bahwa:

“ setiap usaha atau kegiatan yang berdampak mengganggu lingkungan sekitar harus mempunyai izin kan sudah ada peraturannya. ( Hasil wawancara dengan SN 24 Januari 2019 ).

Hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa usaha atau kegiatan apapun yang akan berdampak pada lingkungan sekitar harus mempunyai izin lingkungan karena sudah ada peraturannya.

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa setiap usaha atau kegiatan yang dilakukan oleh setiap orang yang akan menimbulkan dampak harus memiliki izin lingkungan mulai dari usaha yang kecil-kecilan sampai usaha yang besar yang diperlukan untuk dalam rangka pengelolaan dan penataan lingkungan hidup dan juga sudah tercantum dalam Peraturan Daerah. Izin lingkungan sendiri terdiri dari tiga bagian yaitu amdal, ukl-upl dan sppl.

**d) Penerbitan rekomendasi persetujuan izin lingkungan.**

Izin lingkungan diterbitkan apabila suatu usaha atau kegiatan layak dan sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku. Sesuai yang dikatakan oleh UDS selaku Kepala Bidang Penataan dan Penaatan di Dins Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene yang mengatakan:

“...Izin lingkungan diterbitkan apabila masyarakat yang ingin melakukan suatu usaha atau kegiatan sudah melengkapi berbagai persyaratan yang dibutuhkan sesuai dengan prosedurnya setelah berkas sudah lengkap kemudian meminta surat persetujuan rekomendasi izin lingkungan, karena semakin cepat semakin baik untuk penerbitan izin lingkungan sendiri tergantung dari surat rekomendasi. ( Hasil wawancara dengan UDS 09 Januari 2019 ).

Data diatas dapat disimpulkan bahwa penerbitan izin lingkungan dilakukan apabila berkas yang sudah dibutuhkan lengkap sesuai dengan prosedur yang berlaku kemudian setiap orang yang akan melakukan usaha atau kegiatan meminta surat permohonan persetujuan rekomendasi izin lingkungan. Senada dengan yang dikatakan oleh NL selaku Kepala Seksi Perencanaan Perkajian dan Dampak



Lingkungan PPLH di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene yang mengatakan bahwa :

“...Setelah berkas sudah lengkap orang yang akan melakukan suatu usaha atau kegiatan meminta permohonan rekomendasi persetujuan setelah itu baru mereka bisa mendirikan suatu usaha atau kegiatan tetapi ada juga msyarakat berkasnya belum lengkap tetapi sudah mendesak untuk diterbitkan surat izin lingkungan inikan tidak sesuai prosedurnya. ( Hasil wawancara dengan NL 09 Januari 2019 ).

Hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa penerbitan izin lingkungan dapat dilakukan apabila berkas sudah lengkap dan pemohon usaha wajib meminta surat permohonan rekomendasi setelah itu baru bisa dilaksanakan suatu usaha atau kegiatan.

Kemudian dilakukan wawancara dengan SN dikediamannya salah satu masyarakat yang mengurus surat izin lingkungan. Berikut pernyataannya

“ Kalau menurut saya penerbitan izin lingkungan cukup lama karena waktu tidak sesuai dengan waktu yang dijanjikan, seharusnya izinnya sudah diterbitkan hanya beberapa minggu saja tapi ternyata sampai berbulan-bulan. ( Hasil wawancara dengan SN 24 Januari 2019 ).

Hasil wawancara diatas dengan SN dapat disimpulkan bahwa penerbitan izin lingkungan dilakukan hanya dengan waktu beberapa minggu saja, tetapi yang ternyata penerbitan izin lingkungannya sampai berbulan-bulan. Berbeda apa yang dikatakan oleh SA saat dilakukan sesi wawancara di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene yang mengatakan bahwa:

“ Kalau menurut saya penerbitan izin lingkungan sudah sesuai dengan waktu yang ditentukan dan sesuai dengan prosedur yang berlaku. ( Hasil wawancara dengan SA 16 Januari 2019 ).

Hasi wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa penerbitan izin lingkungan sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku dan juga sudah sesuai dengan waktu yang ditentukan. Kemudian dilakukan lagi sesi wawancara dengan JL dikediamannya yang mengatakan:

“ Kalau menurut saya izin lingkungan itu sendiri diterbitkan jika sudah sesuai dengan persyaratan prosedurnya, setau saya izin yang boleh diterbitkan itu kayak sppl seperti usaha sarang burung walet. ( Hasil wawancara dengan JL 02 Februari 2019 ).

Hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa izin lingkungan diterbitkan apabila sudah memenuhi persyaratan prosedurnya, izin lingkungan yang layak diterbitkan yaitu seperti usaha sarang burung walet.

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa penerbitan izin lingkungan dilakukan apabila berkas yang sudah dibutuhkan lengkap sesuai dengan prosedur yang berlaku kemudian setiap orang yang akan melakukan usaha atau kegiatan meminta surat permohonan persetujuan rekomendasi izin lingkungan, serta penerbitan izin lingkungan tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

## **2. Pelayanan publik yang tanggap ( *responsiveness* )**

Pelayanan publik yang tanggap (*responsiveness*) artinya pimpinan atau pegawai memiliki sikap tanggap dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh penerima pelayanan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai dengan waktu yang ditentukan. Untuk mengukur dimensi *responsiveness* dalam upaya

mengetahui kualitas pelayanan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

**a) Merespon setiap pelanggan atau pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan**

Pegawai atau aparat pelayanan wajib merespon setiap pelanggan yang datang untuk mendapatkan pelayanan. Pelanggan akan merasa sangat senang jika pegawai cepat merespon apa yang diinginkan pelanggan. Seperti yang dikatakan oleh SN Salah satu masyarakat yang mengurus surat izin lingkungan ketika dilakukan sesi wawancara dikediamannya yang mengatakan bahwa:

“...Menurut saya pegawai di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan sudah cukup merespon masyarakat bagi yang ingin mengurus surat izin lingkungan, saya waktu datang untuk mengurus surat izin lingkungan langsung di respon oleh pegawainya. ( Hasil wawancara dengan SN 24 Januari 2019 ).

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa pegawai yang ada di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene sudah cepat tanggap kepada masyarakat yang mengurus surat izin lingkungan.

Hal senada juga diungkapkan oleh SA dikediamannya salah satu masyarakat yang mengurus surat izin lingkungan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene mengatakan bahwa:

“...Iya pegawai disini baik, cepat menanggapi kemauan saya untuk mengurus surat izin lingkungan dan tidak menunda-nunda waktu langsung cepat direspon. ( Hasil wawancara dengan SA 16 Januari 2019 ).

Hasil data tersebut disimpulkan bahwa pegawai di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene baik dalam melayani kemauan masyarakat tidak menunda-nunda waktu untuk cepat merespon kepada masyarakat yang ingin mengurus izin lingkungan.

Kemudian dilakukan lagi wawancara dengan UDS sebagai Kepala Bidang Penataan dan Pnaatan (PPLH) di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene. Berikut pernyataannya

“...Dalam melakukan proses pelayanan kami cepat tanggap kepada masyarakat yang ingin membuat surat izin lingkungan, misalnya hari ini mereka datang untuk mengurus surat izin lingkungan, hari ini juga kami segera membuat surat izin lingkungan ”. ( Hasil wawancara dengan UDS 09 Januari 2019 ).

Melihat hasil wawancara diatas yang disampaikan oleh Kepala Bidang Penataan dan Pnaatan (PPLH) di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene, bahwa petugas pelayanan sudah baik dalam menanggapi kebutuhan masyarakat serta sudah menunjukkan sikap kepeduliannya saat merespon masyarakat sehingga Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene dalam hal ketanggapan kepada masyarakat sudah memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat yaitu tanggap dan cepat.

Selanjutnya dilakukan wawancara dengan NL selaku Kepala Seksi Perencanaan Perkajian dan Dampak Lingkungan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene mengatakan:

“... Menyangkut masalah respon kepada setiap masyarakat yang ingin mengurus surat izin lingkungan kami sudah sangat merespon dengan baik dan

juga pegawai disini menjelaskan kepada masyarakat sampai benar-benar paham mengenai proses pelayanan dan syarat-syarat yang harus dipenuhi jika ingin membuat surat izin lingkungan ”. ( Hasil wawancara dengan NL 09 Januari 2019 ).

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa pegawai di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene dalam pembuatan surat izin lingkungan sudah merespon dengan baik permintaan masyarakat dalam mengurus pembuatan surat izin lingkungan dan juga diberikan arahan kepada masyarakat apa-apa saja yang menjadi persyaratan jika ingin memperoleh surat izin lingkungan.

Peneliti belum puas dengan hasil tersebut. Maka peneliti melakukan wawancara dengan JL dikediamannya salah satu masyarakat yang juga mengurus surat izin lingkungan. Berikut pernyataannya.

“...Saya sudah sampaikan kepada pegawai disana untuk dibuatkan surat izin lingkungan tetapi pegawai disana cuek apalagi pegawai yang ada di ruang pelayanan mungkin mereka banyak kerjaan jadi kurang memperhatikan. ( Hasil wawancara dengan JL 02 Februari 2019 ).

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa pegawai di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene pengguna layanan akan merasa senang jika pegawai merespon atau tanggap terhadap keperluan pengguna, meskipun banyak pekerjaan lain yang harus dikerjakan. Jika petugas dapat merespon setiap pengguna layanan maka akan mendapat penilaian yang baik.

Hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene, bahwa petugas pelayanan

sudah baik dalam menanggapi kebutuhan masyarakat, itu dapat dilihat dari bagaimana pegawai dengan cepat dan tanggap dalam melayani setiap masyarakat yang ingin mengurus surat izin lingkungan. Namun alangkah lebih baik jika pelayanan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene lebih meningkatkan lagi sikap responsifnya kepada masyarakat atau pengguna layanan, Karena semakin cepat tanggap pegawai terhadap keinginan masyarakat maka akan semakin baik pula penilaian masyarakat terhadap aparat yang memberikan pelayanan.

**b) . Petugas atau aparat melakukan pelayanan dengan cepat**

Pelayanan yang cepat memang sangat penting bagi pengguna pelayanan karena pengguna pelayanan akan merasa senang jika pelayanan yang diberikan bisa cepat terlaksana. Seperti yang dikatakan oleh SN salah satu masyarakat yang mengurus surat izin lingkungan saat diwawancara dikediamannya. Berikut pernyataannya.

“...Pegawai di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan menurut saya sudah melakukan pelayanan dengan cepat soalnya ketika ada masyarakat yang datang untuk mengurus surat izin lingkungan langsung dilayani dengan cepat dan baik. ( Hasil wawancara SN 24 Januari 2019 ).

Menurut hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa petugas atau pegawai di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan baik dalam melayani masyarakat yang datang untuk mengurus surat izin lingkungan.

Kemudian dilakukan wawancara dengan UDS selaku Kepala Bidang Penataan dan Penataan PPLH di Dinas lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene.

Berikut pernyataannya

“...Kami disini selalu melakukan pelayanan dengan cepat setiap ada masyarakat yang datang ya kami langsung cepat melayani apa yang diinginkan masyarakat dan juga yang dapat mempercepat pelayanan karena pegawai disini lumayan banyak yang melayani sesuai dengan bagian masing-masing. ( Hasil wawancara dengan UDS 09 Januari 2019 ).

Sesuai hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa aparat atau pegawai di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene sangat cepat melayani masyarakat yang datang dan juga pelayanan cepat di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene didukung dengan cukup banyaknya pegawai yang ada sehingga pelayanan bisa dilakukan dengan cepat. Senada dengan pernyataan NL selaku Kepala Seksi Perencanaan Perkajian dan Dampak Lingkungan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene yang mengatakan bahwa:

“...pegawai disini sudah melakukan pelayanan dengan cepat itu kami lakukan dengan cara seperti, misalkan ada masyarakat yang datang disini ya kami dengan cepat menanggapi atau cepat melakukan pelayanan sehingga masyarakat tidak menunggu terlalu lama lama untuk mendapatkan pelayanan. ( Hasil wawancara dengan NL 09 Januari 2019).

Sesuai data tersebut dapat disimpulkan bahwa pegawai di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene sudah melakukan pelayanan dengan cepat sehingga masyarakat tidak menunggu waktu yang lama untuk mendapatkan

pelayanan. Pelayanan dilakukan dengan cara setiap ada masyarakat yang datang langsung dengan cepat diberikan pelayanan.

Kemudian dilakukan lagi wawancara dengan SA salah satu masyarakat yang juga mengurus surat izin lingkungan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene yang mengatakan:

“...Pegawai disini menurut saya sudah melakukan pelayanan dengan cepat, saya datang dikantor ini pegawainya dengan cepat melakukan pelayanan.( Hasil wawancara dengan SA 16 Januari 2019 ).

Hasil data diatas dapat disimpulkan bahwa pegawai yang ada di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan abupaten Majene dalam melakukan pelayanan sudah cepat. Berbeda dengan yang dikatakan oleh JL salah satu masyarakat yang juga mengurus surat izin lingkungan saat dilakukan wawancara kediamannya. Berikut pernyataannya:

“...Kalau menurut saya pegawai yang ada disana masih lambat dalam melakukan pelayanan karena pada saat saya ingin mengurus surat izin lingkungan pegawainya sibuk mengurus hal yang lain sedangkan saya sudah lama menunggu. ( Hasil wawancara dengan JL 2 Februari 2019 ).

Menurut hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pegawai yang ada di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene masih lambat dalam melakukan pelayanan dengan cepat sehingga masyarakat yang datang harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan dikarenakan pegawai yang ada disana sibuk mengurus hal yang lain. Dari hasil wawancara diatas dapat dilihat bahwa pegawai yang ada di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene



sudah melakukan pelayanan dengan cepat, setiap masyarakat yang datang langsung diberikan pelayanan dengan cepat tetapi masih ada juga masyarakat yang mengeluh tentang pelayanan yang ada.

### **3. Kepastian atau jaminan ( *assurance* )**

Masyarakat sebagai pengguna pelayanan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene tentu ingin mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Hal tersebut dapat didukung dengan baik antara penerima pelayanan dengan yang memberikan pelayanan, menjalin hubungan atau komunikasi itu tidak cukup untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat akan tetapi bisa dilakukan dengan memberikan jaminan, seperti jaminan ketepatan waktu dan juga jaminan kepastian biaya.

#### **a). Jaminan ketetapan waktu**

Pegawai di Kantor Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene memberikan ketetapan waktu dalam pelayanan saat itu juga apabila bisa diselesaikan pegawai mengusahakan tepat waktu. Jika memang tidak bisa maka akan diupayakan agar tepat waktu.

Seperti yang diungkapkan oleh UDS selaku Kabig Penataan dan Penataan ( PPLH ) di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene.

“...Dalam proses pengurusan pembuatan izin lingkungan dalam melayani masyarakat belum bisa dikatakan 100% diselesaikan dengan tepat waktu. Walaupun masyarakat terkadang mengeluh mengenai ketepatan waktu pelayanan, karena kelambatan bisa saja disebabkan oleh masyarakat karena berkas belum lengkap, untuk melengkapi berkasnya biasanya masyarakat kembali satu minggu kemudian dan juga bukan kita saja yang terkait didalam pembuatan surat izin lingkungan tapi kita terkait pada beberapa pihak , pihak

inilah yang biasa tidak berada ditempat atau sedang berada diluar daerah. Hal ini juga yang bisa menghambat sebenarnya. ( Hasil wawancara dengan UDS 09 Januari 2019 ).

Menurut hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa mengenai ketepatan pelayanan pengurusan surat izin lingkungan belum bisa dikatakan 100% diselesaikan dengan tepat waktu karena masyarakat sendiri yang bisa menyebabkan kelambatan karena berkasnya belum lengkap juga masyarakat yang belum lengkap berkasnya lama baru kembali untuk melengkapi berkasnya. Keterlambatan bisa juga dipicu karena pihak yang terkait sedang tidak berada di tempat atau sedang berada diluar daerah. Senada dengan yang diungkapkan oleh NL selaku Kepala Seksi Perencanaan Pengkajian dan Dampak Lingkungan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene yang menyatakan:

“...Masalah ketetapan waktu itu tergantung dari masing-masing orang jika persyaratannya sudah lengkap urusannya juga bisa cepat selesai. Kami disini mengupayakan ketetapan waktu dalam pelayanan agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan, kalau masyarakat merasa puas kami juga ikut merasa senang. Izin lingkungan sendiri diterbitkan dalam jangka waktu 10 hari. ( Hasil wawancara dengan NL 09 Januari 2019 ).

Sesuai hasil wawancara diatas bahwa pegawai pelayanan sudah mengupayakan ketetapan pelayanan agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan masyarakat. Tetapi tergantung lagi pada masyarakat itu sendiri jika persyaratan sudah lengkap maka urusannya juga bisa cepat selesai tepat waktu. Penerbitan surat izin dilakukan dalam jangka waktu 10 hari.

Selanjutnya tanggapan dari SN salah satu masyarakat yang mengurus surat izin lingkungan ketika dilakukan wawancara dikediamannya. Berikut pernyataannya

“...Kalau tingkat ketepatan waktu saya rasa blum baik karena dalam mengurus surat izin lingkungan biasa sampai berminggu-minggu bahkan sampai berbulan-bulan. ( Hasil wawancara dengan SN 24 Januari 2019 ).

Hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat ketetapan waktu pelayanan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene belum tepat waktu atau blum berjalan baik karena dalam mengurus surat izin lingkungan masih lama bukan hanya berminggu-minggu tapi bahkan bisa sampai berbulan-bulan. Senada dengan pernyataan JL yang mengatakan:

“...Berkas dan persyaratan sudah saya lengkapi tetapi sampai saat ini permohonan surat izin lingkungan belum juga selesai padahal berkas saya sudah dimasukkan sejak 2 bulan lalu. ( Hasil wawancara dengan JL 02 Februari 2019 ).

Sesuai hasil wawancara dengan salah satu masyarakat diatas dapat disimpulkan bahwa jaminan ketetapan waktu pelayanan masih belum maksimal, berkas dan persyaratan sudah terpenuhi tetapi waktu penyelesaiannya yang lama padahal masyarakat sudah memasukkan berkas persyaratan sejak beberapa bulan yang lalu.

Berbeda dengan yang dikatakan oleh SA salah satu masyarakat yang juga mengurus surat izin lingkungan ketika dilakukan sesi wawancara di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene yang mengatakan:

“...Saya rasa kalau menyangkut ketetapan waktu pelayanan surat izin lingkungan ini, sesuai dengan waktu yang ditetapkan karena berkas dan

persyaratan sudah saya lengkapi”.( Hasil wawancara dengan SA 16 Januari 2019 ).

Hasil wawancara dengan informan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa masalah waktu ketetapan pelayan sudah sesuai dengan waktu yang ditetapkan dan juga yang menjadi faktor ketetapan waktu pelayanan yang cepat adalah kelengkapan berkas dan persyaratan untuk mengurus surat izin lingkungan. Maka dapat disimpulkan bahwa jaminan ketetapan waktu masih kurang karena prosesnya yang lama. Jaminan ketetapan waktu bisa yang lama disebabkan oleh masyarakat itu sendiri dimana persyaratan dan berkasnya yang belum lengkap dan untuk melengkapi berkas tersebut masyarakat lama baru kembali lagi.

**b). Jaminan ketetapan biaya**

Mengenai jumlah biaya pelayanan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene disesuaikan dengan jenis pelayanannya apa yang diberikan. Hal tersebut diungkapkan oleh NL selaku Kepala Seksi Perencanaan Perkajian dan Dampak Lingkungan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene sebagai berikut:

“...Kalau masalah biaya dalam pelayanan disini tergantung dari jenis pelayanan, memang ada pelayanan tertentu yang biayanya dibebankan kepada masyarakat ya itu tergantung dari kemauan masyarakat mau pelayanan apa” .  
( Hasil wawancara dengan NL 09 Januari 2019 ).

Seuai dengan hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa mengenai biaya pelayanan di Dinas Lingkungan Hidup dan Pertamanan Kabupaten Majene tergantung dari jenis pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Senada

dengan yang diungkapkan oleh UDS salah satu Kabig Penataan dan Penataan ( PPLH ) di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene. Berikut pernyataannya:

“...Masalah biaya itu tergantung dari jenis pelayanannya kalau amdal, ukl-upl itu dibiayanya dibebankan kepada masyarakat atau penanggungjawab usaha atau kegiatan. Misalnya masyarakat yang ingin membuat suatu usaha atau kegiatan itu biaya ditanggung sendiri seperti peninjauan lokasi kegiatan ya biayanya ditanggung oleh masyarakat”. ( Hasil wawancara dengan UDS 09 Januari 2019 ).

Hasil data tersebut dapat disimpulkan bahwa masalah biaya tergantung dari jenis pelayanan, kalau pelayanannya termasuk amdal, ukl-upl biayanya dibebankan kepada setiap masyarakat atau penanggungjawab suatu usaha atau kegiatan seperti biaya untuk peninjauan lokasi usaha atau kegiatan.

Kemudian dilakukan wawancara dengan SN salah satu masyarakat yang mengurus surat izin lingkungan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene ketika dilakukan sesi wawancara dikediamannya. Berikut pernyataannya:

“...Untuk masalah biaya pengurusan surat izin lingkungan itu saya sendiri yang menanggungnya seperti biaya untuk peninjauan lokasi ya ditanggung sendiri tidak ada sangkut pautnya dengan pegawai. ”. ( Hasil wawancara dengan SN 24 Januari 2019 ).

Hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa biaya dalam pengurusan surat izin lingkungan tidak ditanggung oleh pegawai tetapi semuanya dibebankan kepada penanggungjawab suatu usaha atau kegiatan yang akan dilakukan. Senada

dengan JL salah satu masyarakat yang juga mengurus surat izin lingkungan yang mengatakan:

“... Kalau masalah biaya memang tidak ditanggung oleh pegawai tetapi semuanya ditanggung oleh orang yang mau mengurus surat izin lingkungan ”. ( Hasil wawancara dengan JL 2 februari 2019 ).

Sesuai hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan jika ingin melakukan suatu usaha atau kegiatan mengenai ketetapan biaya itu tidak ditanggung oleh pegawai atau aparat pelayan tetapi ditanggung oleh penanggungjawab suatu usaha atau kegiatan . Senada juga yang diungkapkan oleh SA salah satu masyarakat yang juga mengurus surat izin lingkungan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten majene yang mengatakan bahwa

“... Saya dalam mengurus surat izin lingkungan biayanya ya saya yang tanggung sendiri mulai dari pengurusan surat izin lingkungan dan peninjauan lokasi usaha atau kegiatan semuanya saya tanggung. tidak ada biaya sama sekali yang ditanggung oleh aparat pelayanan. ( Hasil wawancara dengan SA 16 Januari 2019 ).

Hasil wawancara diatas dengan SA dapat disimpulkan bahwa pegawai atau aparat yang melayani tidak menanggung biaya pelayanan. Semua biaya ditanggung oleh masyarakat atau penanggungjawab usaha atau kegiatan. Maka dapat disimpulkan hasil wawancara diatas bahwa mengenai biaya dalam pelayanan tergantung dari jenis pelayanan, biaya tidak ditanggung oleh pegawai atau aparat pelayan dan setiap masyarakat atau penanggungjawab usaha atau kegiatan biaya pelayanan ditanggung sendiri seperti biaya peninjauan lokasi usaha atau kegiatan.

#### **4. Sarana dan Prasarana**

Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan sangat penting untuk memudahkan pekerjaan. Pada setiap proses pelayanan tentunya harus ada hal-hal dapat membuat kenyamanan bekerja agar mendapat hasil yang maksimal, dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik tentu akan baik jika keinginan masyarakat dapat terpenuhi, di Dinas lingkungan hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene mempunyai

**a. Ketersediaan fasilitas seperti komputer untuk mencari informasi pelayanan.**

Ketersediaan informasi sangat penting dalam pelayanan untuk mempermudah proses pelayanan. Menurut UDS Kabig Penataan dan Penataan Lingkungan Hidup (PPLH) yang mengatakan bahwa:

“...Kalau mengenai akses informasi dan komunikasi di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene kami sudah menyediakan diruang tunggu mengenai informasi dalam pengurusan surat izin lingkungan dan juga menyediakan akses informasi dan komunikasi yang bisa dihubungi untuk informasi mengenai izin lingkungan. Jadi masyarakat yang mempunyai keluhan langsung saja menghubungi kami. ( Hasil wawancara dengan UDS 09 Januari 2019 ).

Hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa akses informasi dan komunikasi sudah disiapkan diruang tunggu untuk memudahkan masyarakat dalam memahami mengenai pengurusan izin lingkungan dan juga dapat akses melalui website resmi. Senada dengan pernyataan NL Kepala Seksi Perencanaan Perkajian dan Dampak Lingkungan Hidup (PPLH) di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene. Berikut pernyataannya.

“...Kami disini dalam menjalankan tugas sudah sesuai dengan Akurasi pelayanan dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan dan juga kami sudah menyediakan akses internet sehingga masyarakat yang jauh tidak perlu lagi datang jauh-jauh untuk mengurus surat izin lingkungan. ( Hasil wawancara dengan NL 09 Januari 2019 ).

Hasil wawancara dengan Kepala Seksi Perencanaan Perkajian dan Dampak Lingkungan Hidup (PPLH) di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene bahwa mengenai akurasi pelayanan sudah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Adapun tanggapan SN salah satu masyarakat yang mengurus izin lingkungan mengenai akses informasi dan informasi di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene. Berikut pernyataannya.

“...Kalau menurut saya mengenai akses informasi dan komunikasi yang disediakan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene tentang izin lingkungan sudah baik dan prosedurnya sudah jelas karena sudah terpasang diruang tunggu pelayanan. ( Hasil wawancara dengan SN 24 Januari 2019 ).

Menurut hasil wawancara dengan SN salah satu masyarakat mengurus surat izin lingkungan mengenai akses dan informasi di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene sudah jelas karena informasi yang dibutuhkan sudah terpasang diruang tunggu pelayanan. Berbeda dengan yng dikatakan JL yang mengatakan bahwa:

“... Mengenai akses informasi dan komunikasi mengenai izin lingkungan cukup sulit karena kami masyarakat yang tinggal di pegunungan jauh dari kota harus langsung datang ke kantor Dinas Lingkungan Hidup dan pertamanan Kabupaten Majene walaupun sudah ada akses komunikasi yang



disediakan kami kurang paham. ( Hasil wawancara dengan JL 02 Februari 2019 ).

Hasil wawancara dengan salah satu masyarakat dapat disimpulkan bahwa untuk akses informasi dan komunikasi di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene cukup sulit apalagi bagi masyarakat yang tinggal jauh dari kota harus datang langsung ke kantor untuk mendapatkan informasi.

Kemudian penulis kembali mewawancarai SA salah satu masyarakat yang juga mengurus surat izin lingkungan yang mengatakan bahwa:

“...Kalau saya biasa kurang paham dengan informasi apa yang disampaikan apalagi kalau mengenai akses informasi melalui website (situs) yang kurang tau dan kurang paham. ( Hasil wawancara dengan SA 16 Januari 2019 ).

Menurut hasil wawancara diatas dengan salah satu masyarakat yang mengurus surat izin lingkungan bahwa untuk akses informasi dan komunikasi di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene masyarakat masih kurang paham mengenai informasi yang disampaikan terutama mengenai akses melalui website (situs).

Menurut hasil data diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa akses informasi dan komunikasi di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene mengenai akses informasi sudah cukup jelas dan sesuai dengan prosedur yang berlaku, prosedurnya pun sudah terpasang diruang tunggu pelayanan untuk memudahkan masyarakat mengetahui prosedur tentang izin lingkungan serta untuk pengurusan izin lingkungan dan lainnya bisa diakses melalui [dlhk.majene.blogspot.com](http://dlhk.majene.blogspot.com) website resmi

Dinas Lingkungan Hidup dan kebersihan Kabupaten Majene serta langsung bisa menghubungi pegawai atau aparat pelayanan agar pelayanan yang diinginkan berjalan dengan baik. Adapun keluhan masyarakat mengenai akses informasi dan komunikasi itu muncul karena masyarakat kurang paham mengenai website (situs) dan juga masyarakat yang tinggal jauh dari kota harus datang langsung untuk mencari informasi.

**b. Ketidaktersediaan prasarana**

Prasarana merupakan alat bantu untuk melakukan pelayanan. Selain itu prasana dibutuhkan untuk menjangkau lokasi. Seperti yang dikatakan UDS selaku Kepala Bidang Penataan dan Penataan PPLH di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene yang mengatakan:

“... Yang menjadi penghambat juga dalam melakukan pelayanan ya harusnya kita memiliki prasarana seperti kendaraan pribadi di kantor digunakan untuk apabila peninjauan lokasi meskipun dalam peninjauan lokasi usaha atau kegiatan itu ditanggung oleh masyarakat yang punya usaha tapi tetap disini dibutuhkan kendaraan untuk mengurus keperluan lain. ( Hasil wawancara dengan UDS 09 Januari 2019 ).

Hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat dibutuhkan prasarana seperti kendaraan untuk melakukan peninjauan lokasi usaha atau kegiatan. Prasarana tersebut akan digunakan juga untuk jika ada keperluan yang lain. Senada dengan yang dikatakan NL selaku Kepala Seksi Perencanaan dan Perkajian dan Dampak Lingkungan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene. Berikut pernyataannya:

“...Kami disini memang tidak memiliki kendaraan untuk peninjauan lokasi padahal kendaraan itu juga penting dalam melakukan pelayanan. ( Hasil wawancara dengan NL 09 Januari 2019 ).

Menurut hasil wawancara diatas dengan Kepala Seksi Perencanaan Perkajian dan Dampak Lingkungan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene bahwa dalam melakukan pelayanan prasarana sangat penting untuk digunakan dalam peninjauan lokasi dan untuk kepentingan pelayanan lainnya.

Hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa yang menjadi penghambat pelayanan pengurusan izin lingkungan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene yaitu ketidaktersediaan prasarana. Prasarana sangat penting dalam melakukan pelayanan yang digunakan dalam melaksanakan aktivitas pelayanan seperti peninjauan lokasi usaha atau kegiatan bagi yang ingin melakukan usaha atau kegiatan yang akan dilakukan.

## **C. Pembahasan**

### **1. Kepatuhan terhadap prosedur**

Pegawai di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene dalam menjalankan tugasnya sudah sesuai dengan prosedur sebagai pedoman untuk melaksanakan pekerjaan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Untuk bisa mendapatkan surat izin lingkungan bagi setiap orang yang akan melakukan usaha atau kegiatan Ada beberapa persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan surat izin lingkungan yaitu mulai dari pengisian formulir kegiatan, peninjauan lokasi usaha atau kegiatan serta penyusunan amdal atau ukl-upl dan sppl, profil usaha atau

kegiatan dan penerbitan rekomendasi persetujuan izin lingkungan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa informan bahwa prosedur pelayanan yang ada di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan kabupaten Majene Hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa setiap orang yang ingin memiliki usaha atau kegiatan wajib memiliki izin lingkungan baik dari usaha yang kecil-kecilan sampai usaha yang besar. Setiap orang yang ingin melakukan kegiatan harus melapor dan mengisi formulir sesuai dengan format prosedur yang berlaku jika ingin mendapatkan surat izin lingkungan, prosedur persyaratan yang rumit kadang membuat masyarakat malas untuk mengurus surat izin lingkungan yang asal membangun saja usaha atau kegiatan tanpa memiliki izin sehingga tidak mematuhi prosedur yang berlaku.

## **2. Pelayanan publik yang tanggap ( *responsiveness* )**

Pelayanan publik yang tanggap (*responsiveness*) artinya pimpinan atau pegawai memiliki sikap tanggap dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh penerima pelayanan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai dengan waktu yang ditentukan. Untuk mengukur dimensi *responsiveness* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene dapat diukur melalui indikator yaitu: merespon setiap pengguna layanan dan petugas aparat melakukan pelayanan dengan cepat.

Merespon setiap pelanggan atau pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan Pegawai atau aparat pelayanan wajib merespon setiap pelanggan yang datang untuk

mendapatkan pelayanan. Pelanggan akan merasa sangat senang jika pegawai cepat merespon apa yang diinginkan pelanggan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa informan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene, bahwa petugas pelayanan sudah baik dalam menanggapi kebutuhan masyarakat, itu dapat dilihat dari bagaimana pegawai dengan cepat dan tanggap dalam melayani setiap masyarakat yang ingin mengurus surat izin lingkungan. Namun masih ada terdapat masyarakat yang kurang merespon pengguna pelayanan, alangkah lebih baik jika pelayanan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene lebih meningkatkan lagi sikap responsifnya kepada masyarakat atau pengguna layanan, Karena semakin cepat tanggap pegawai terhadap keinginan masyarakat maka akan semakin baik pula penilaian masyarakat terhadap aparat yang memberikan pelayanan.

Petugas atau aparat melakukan pelayanan dengan cepat Pelayanan yang cepat memang sangat penting bagi pengguna pelayanan karena pengguna pelayanan akan merasa senang jika pelayanan yang diberikan bisa cepat terlaksana. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan yang mengatakan bahwa Dari hasil wawancara diatas dapat dilihat bahwa pegawai yang ada di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene sudah melakukan pelayanan dengan cepat, setiap masyarakat yang datang langsung diberikan pelayanan dengan cepat tetapi masih ada juga masyarakat yang mengeluh tentang pelayanan yang ada.

Pernyataan diatas sesuai dengan yang dikatakan oleh rahmayani (2010) yang mengatakan bahwa indikator dalam kualitas pelayanan yaitu daya tanggap

(*responsiveness*) yaitu berhubungan dengan kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu para konsumen dan merespon permintaan mereka serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan secara cepat.

### **3. Kepastian atau jaminan (*assurance*)**

Masyarakat sebagai pengguna pelayanan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene tentu ingin mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Hal tersebut dapat didukung dengan baik antara penerima pelayanan dengan yang memberikan pelayanan, menjalin hubungan atau komunikasi itu tidak cukup untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat akan tetapi bisa dilakukan dengan memberikan jaminan, seperti jaminan ketepatan waktu dan juga jaminan kepastian biaya. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan bahwa Maka dapat disimpulkan bahwa jaminan ketetapan waktu masih kurang karena prosesnya yang lama. Jaminan ketetapan waktu bisa lama disebabkan oleh masyarakat itu sendiri dimana persyaratan dan berkasnya yang belum lengkap dan harus kembali lagi kekediamannya untuk melengkapi berkas serta pengguna pelayanan kembali melengkapi persyaratan dengan waktu yang agak lama.

Hal ini tidak relevan apa yang dikatakan Rahmayani (2010) bahwa untuk melakukan pelayanan pegawai atau aparat memberikan jaminan tepat waktu kepada pengguna pelayanan agar pengguna pelayanan tidak menunggu terlalu lama.

Jaminan ketetapan biaya Mengenai jumlah biaya pelayanan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene disesuaikan dengan jenis pelayanannya apa yang diberikan. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan

bahwa mengenai biaya dalam pelayanan tergantung dari jenis pelayanan, biaya tidak ditanggung oleh pegawai atau aparat.

pelayan dan setiap masyarakat atau penanggungjawab usaha atau kegiatan biaya pelayanan ditanggung sendiri seperti biaya peninjauan lokasi usaha atau kegiatan.

Hasil diatas relevan dengan apa yang dikatakan oleh Rahmayani (2010) bahwa dalam melakukan proses pelayanan mengenai biaya atau tarif rinciannya sudah ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

#### **4. Sarana dan Prasarana**

Sarana dan prasarana merupakan segala sesuatu yang dapat digunakan untuk dalam pelayanan, dalam pelayanan penerbitan izin lingkungan tentu ada hal-hal yang dapat membuat kenyamanan bekerja agar dapat hasil yang baik. Faktor pendukung dalam kualitas pelayanan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene yaitu ketersediaan fasilitas pendukung seperti komputer untuk mencari informasi pelayanan, Ketersediaan informasi sangat penting dalam pelayanan untuk mempermudah proses pelayanan. Dari indikator tersebut diperoleh hasil yang didasarkan dari beberapa jawaban informan yang diwawancarai oleh peneliti.

Berdasarkan dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa akses informasi dan komunikasi di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene mengenai akses informasi sudah cukup jelas dan sesuai dengan prosedur yang berlaku, prosedurnya pun sudah terpasang diruang tunggu pelayanan untuk memudahkan masyarakat mengetahui prosedur tentang izin lingkungan serta untuk pengurusan izin lingkungan dan lainnya bisa diakses melalui website resmi Dinas Lingkungan Hidup

dan kebersihan Kabupaten Majene serta langsung bisa menghubungi pegawai atau aparat pelayanan agar pelayanan yang diinginkan berjalan dengan baik.

Proses dalam penyelenggaraan pelayanan publik tidak selalu sesuai dengan apa yang diharapkan, di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene menemui beberapa kendala dalam proses pelayanan pengurusan izin lingkungan. Dalam hal ini ada beberapa indikator yang menghambat dalam melaksanakan pelayanan yaitu:

Ketidakterediaan prasarana, Prasarana merupakan alat bantu untuk melakukan proses pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dapat disimpulkan bahwa yang menjadi penghambat pelayanan pengurusan izin lingkungan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene yaitu ketidakterediaan prasarana. Prasarana sangat penting dalam melakukan pelayanan yang digunakan dalam melaksanakan aktivitas pelayanan seperti peninjauan lokasi usaha atau kegiatan bagi yang ingin melakukan usaha atau kegiatan yang akan dilakukan.

Hasil wawancara diatas dengan informan tidak relevan dengan pendapat Rahmayani (2010) yang mengatakan bahwa dalam melakukan pelayanan tentu ada hal-hal yang dapat membuat nyaman dalam melakukan pekerjaan seperti penyediaan sarana dan prasarana oleh penyelenggara pelayanan.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil uraian penelitian diatas maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan merupakan segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh instansi atau perusahaan yang berupa kemudahan, hubungan dan kecepatan dalam memenuhi kebutuhan atau kepuasan konsumen. Adapun pelayanan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene dilihat dari tiga dimensi yaitu kepatuhan terhadap prosedur, kepastian atau jaminan (*assurance*) dan pelayanan publik yang tanggap (*responsiveness*).
2. Kepatuhan terhadap prosedur, dalam menjalankan pelayanan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene sudah sesuai dengan format prosedur pelayanan izin lingkungan, namun masih ada masyarakat yang mengeluh tentang prosedur pelayanan yang cukup rumit dan berbelit-belit. Izin lingkungan wajib dimiliki bagi seseorang yang ingin meakukan usaha atau kegiatan, dilakukan peninjauan lokasi serta penerbitan izin lingkungan.
3. Kepastian atau jaminan (*assurance*), merupakan kepastian waktu dan biaya dalam melakukan pelayanan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene, mengenai ketetapan waktu pelayanan sudah

diupayakan namun belum maksimal karena bisa disebabkan oleh masyarakat sendiri yang belum melengkapi berkas pengajuan, kalau untuk mengenai biaya pelayanan tergantung dari jenis pelayanan karena ada biaya tertentu yang ditanggung oleh masyarakat.

4. Pelayanan yang tanggap (*responsiveness*) dimana aparat atau pegawai sudah sangat baik dalam merespon setiap permintaan masyarakat, sudah memberikan penjelasan kepada masyarakat mengenai ketetapan prosedur dan syarat-syarat dalam pengurusan izin lingkungan, namun masih ada pegawai atau aparat pelayanan yang agak cuek terhadap masyarakat.
5. Sarana dan prasarana dalam pelaksanaan pelayanan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene. Pelaksanaan pelayanan yaitu tersedianya fasilitas seperti komputer untuk mencari informasi melalui website (situs) resmi Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene. Sedangkan faktor penghambat pelaksanaan pelayanan yaitu kurangnya kesadaran masyarakat untuk melengkapi berkas atau persyaratan yang dibutuhkan dalam pengurusan izin lingkungan dan juga tidak ada prasarana yang akan digunakan dalam peninjauan lokasi kegiatan.

## **B. Saran**

- 1) Diharapkan agar aparat atau pegawai benar-benar detail menjelaskan tentang bagaimana syarat-syarat atau prosedur dalam pengurusan izin

lingkungan agar masyarakat tidak ada lagi yang menegelah mengenai prosedur pelayaannya.

- 2) Diharapkan apatar atau pegawai pelayanan lebih memaksimalkan mengenai ketetapan waktu kepada masyarakat supaya masyarakat bisa merasa puas atas pelayanan yang diberikan dan juga mengenai ketetapan biaya pelayanan perlu juga dijelaskan kepada masyarakat agar mengerti biaya apa yang harus ditanggung.
- 3) Diharapkan aparat atau pegawai pelayanan lebih merespon lagi keinginan masyarakat agar masyarakat puas atas perhatian yang diberikan yaitu dengan merespon cepat setiap permintaannya dan juga memberikan pesan kepada pegawai yang lain agar dalam melayani masyarakat jangan cuek.
- 4) Diharapkan apatar atau pegawai mengenai informasi harus juga disampaikan melalui cara manual juga karena tidak semua masyarakat bisa menjangkau informasi melalui online disebabkan masih banyak masyarakat yang tinggal jauh tidak terjangkau informasi.



## DAFTAR PUSTAKA

- Daryanto. 2014. *Pembelajaran Tematik, Terpadu, dan Terintegrasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gavamedia.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju.
- Kotler. 2004. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jakarta: Indeks
- Lupiyadi. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lewis, Carol W., and Stuart C. Gilman. 2005. *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide*. Market Street, San Fransisco: Jossey-Bass.
- Prabu, Anwar. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2012. *Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni. 2014. *Metode Penelitian : Lengkap, Praktis dan Mudah di Pahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Supranto. 2011. *Pengukuran Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT. Rineka cipta.
- Tangkilisan. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Grasindo.
- Thohirin, Muhajir. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Rakersarasin.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa Prinsip Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Rahmayani, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ratminto dan Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Rizal, Reda. 2014. *Amdal-Ukl-Upl dan Sppl*. Jakarta: Veteran.

Waluyo. 2007. *Manajemen Publik Konsep, Aplikasi & Implementasinya Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah*. Bandung: Mandar Maju.

Wijaya, Toni. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT Indeks.

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009. *Tentang Izin Lingkungan*.

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008. *Tentang Keterbukaan Pelayanan Publik*.

Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 2012. *Tentang Izin Lingkungan*.

Peraturan Daerah Kabupaten Majene Nomor 20 Tahun 2015. *Tentang izin lingkungan*.

Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 1999 pasal 1.

Peraturan Menteri Negara Lingkungan Hidup Nomor 13 Tahun 2010 pasal 1 ayat 1.

Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2009. *tentang Kualitas Pelayanan*

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003. *Tentang Pelayanan Umum*.



L

A

M

P

I

R

A

N









## RIWAYAT HIDUP



FITRIANA, lahir di Karema tanggal 17 Februari 1996, sebagai anak ke empat dari tujuh bersaudara, buah hati dari pasangan Alimuddin Umar dan Aminah.

Penulis menempuh pendidikan Sekolah Dasar di SDN INP. 22 Pelattoang mulai tahun 2003 sampai tahun 2008. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di SMPN 2 Sendana dan tamat pada tahun 2011. Kemudian pada tahun 2011, Penulis melanjutkan pendidikan di SMAN 1 Sendana dan tamat pada tahun 2014. Kemudian pada tahun yang sama 2014, penulis melanjutkan pendidikan di perguruan tinggi swasta tepatnya di Universitas Muhammadiyah Makassar pada jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, strata 1 (S1). Pada tahun 2019 penulis berhasil mempertanggungjawabkan hasil karya ilmiah didepan penguji yang berjudul “Kualitas Pelayanan Penerbitan Izin Lingkungan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene” dan mendapatkan gelar S.Sos.