

ABSTRAK

Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayan masyarakat. Salah satu institusi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik adalah Balai Besar Teknologi Pencegahan dan Pencemaran Industri (BBTPPI) Kota Semarang. BBTPPI melayani berbagai pengujian, sertifikasi, konsultasi dan penerapan inovasi bagi masyarakat namun penyelesaian sertifikat Lembar Hasil Uji ini sering melebihi waktu yang telah ditentukan dalam Standar Pelayanan Minimum. Permasalahan yang diangkat dari penulisan hukum ini adalah bagaimanakah pelaksanaan pelayanan publik pada kantor BBTPPI Kota Semarang dan hambatan apa saja yang dihadapi serta upaya yang harus dilakukan.

Metode pendekatan yang digunakan adalah *yuridis empiris*. Spesifikasi penelitiannya bersifat *deskriptif analitis*. Metode pengumpulan data adalah dengan cara studi kepustakaan dan studi lapangan. Metode yang digunakan dalam menganalisis data adalah analisa *kualitatif*.

Berdasarkan hasil penelitian, Balai Besar Teknologi Pencegahan dan Pencemaran Industri (BBTPPI) Kota Semarang telah melaksanakan pelayanan publik secara baik sesuai dengan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 dan telah menggunakan sistem pelayanan satu pintu dimana semua pelayanan bermula pada bagian Pengembang Jasa Teknik (PJT) terutama pada seksi pemasaran dan kerjasama. Akan tetapi terdapat beberapa hambatan dalam pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan BBTPPI yaitu terbatasnya sumber daya manusia yang tidak sebanding dengan jumlah sampel masuk, kurang tegasnya sistem pembayaran yang berakibat banyak perusahaan terlambat melakukan pembayaran dan sistem komputerisasi yang sering mengalami *server down*. Saran yang dapat diberikan adalah perlu adanya penambahan jumlah sumber daya manusia agar penyelesaian sertifikat Lembar Hasil Uji tidak mengalami keterlambatan lagi, perlu adanya perbaikan sistem pembayaran agar tercipta tertib administrasi keuangan.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Balai Besar Teknologi Pencegahan dan Pencemaran Industri (BBTPPI) Kota Semarang