

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA BANJARBARU

Tri Santy Faradillah¹, Junaidy², Sitna Hajar Malawat³

¹FISIP, Universitas Islam Kalimantan MAAB (Uniska) Banjarmasin, NIM18120081

²FISIP, Universitas Islam Kalimantan MAAB (Uniska) Banjarmasin, NIDN 1102088702

³FISIP, Universitas Islam Kalimantan MAAB (Uniska) Banjarmasin, NIDN 1113059101

Email : trisantyfaradillah@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dan faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Banjarbaru. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan cara deskripsi berupa kata-kata dan bahasa. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi dan studi dokumentasi. Analisis data menggunakan tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu pemadatan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini dapat diartikan bahwa terdapat keluhan dari masyarakat seperti kurang ramahnya pegawai dalam melayani masyarakat yaitu kurangnya rasa empati dari petugas pelayanan yang tidak memberikan senyuman, sapa dan sapa saat melakukan pelayanan. Petugas terkesan kurang peduli ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Untuk itu sebaiknya peningkatan kualitas pelayanan publik dilakukan dengan memperhatikan standar pelayanan yang baik. Hal ini dapat dilakukan dengan memperbaiki indikator-indikator yang belum terlaksana secara maksimal pada dimensi (Tangible), Reliabilitas, dan Empati.

Kata Kunci : Pelayanan Publik

ABSTRACT

This research was conducted to determine the quality of public services and what factors affect the quality of services at the Banjarbaru City Environmental Service. The research method uses a qualitative approach by means of descriptions in the form of words and language. Data collection was carried out by interviews, observation and documentation studies. Data analysis uses three streams of activities that occur simultaneously, namely data compaction, data presentation and drawing conclusions. The results of this study can be interpreted that there are complaints from the public such as the unfriendliness of employees in serving the community, namely the lack of empathy from service officers who do not give smiles, greets and greetings when doing services. Officers seem less concerned when providing services to people who are in need of service. For this reason, it is better to improve the quality of public services by paying attention to good service standards. This can be done by improving the indicators that have not been implemented optimally in the dimensions of tangible), reliability and empathy.

Keywords : Public Service

DAFTAR PUSTAKA

Dwi Fitriana Santy, Margareta Suryaningsih . (2011). *Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Cirebon.*

- Grace Olivia Simangunsong, Nina Widowati . (2017). *Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan Sekolah Inklusi*.
- HARINA DEWI. (2018). *Manajemen Pengelolaan Organisasi Sektor Publik Pada Unit Pelaksanaan Sistem Penyediaan Air Minum (Upt-Spam) Kecamatan Kuala Kampar Kabupaten Pelalawan*. Riau: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Repository.
- Lina Marliani, M.Si. (n.d.). *Definisi Administrasi Dalam Berbagai Sudut Pandang*. Retrieved Desember 21, 2021, from file:///C:/Users/USER/Downloads/Documents/228850661.pdf
- MEGAROSALINA BR KELIAT. (2020). *Analisis Standar Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kantor Camat Simpang Empat Kabupaten Karo*. Medan: Universitas Quality Medan.
- Muhaji Wijaya. (2018). *Kualitas Pelayanan E-Ktp Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Lumajang*. Malang: Universitas Muhamaddiyah Malang.
- ROMY HERMAWAN,M.Si,Ph.D. (2013, Desember). *Pengantar Ilmu Administrasi Publik*. Retrieved Desember 21, 2021, from file:///C:/Users/USER/Downloads/Documents/pengertian-ilmu-adm-publik.pdf
- Supardi Nani,SE.,M.Si ; Tineke Wolok, ST.,MM. (2014). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Bank SinarMas Cabang Gorontalo*. Gorontalo: Universitas Negeri Gorontalo.
- Yunruth Marande . (2017). *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso*. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 8, 1.