

ABSTRAK

Nana Kristina, NIM 1201711006, **Kualitas Pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Karanganyar**, (Skripsi), Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Surakarta, 2021.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh adanya beberapa keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan umum di Kabupaten Karanganyar, khususnya dalam hal pelayanan sampah yang diberikan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Karanganyar. Masyarakat yang menjadi penerima jasa masih mengeluhkan tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Lingkungan Hidup. Hal ini dapat menyebabkan penurunan kualitas pelayanan yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Dinas Lingkungan dalam tata kelola sampah di Kabupaten Karanganyar dan untuk memberi penilaian terhadap faktor pendukung dan faktor penghambat dari pelayanan tersebut. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan menggunakan metode purposive sampling sebagai metode penarikan sampel. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Validitas data dilakukan dengan triangulasi data. Teknik analisa data menggunakan model analisa interaktif.

Hasil penelitian ini adalah kualitas pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Karanganyar sudah baik. Hanya dari indikator Bukti Langsung (*Tangible*) mengenai sarana dan prasarana masih terbatas dan hanya 8 Kecamatan untuk cakupan wilayah pelayanan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Karanganyar. Untuk Indikator kualitas pelayanan yang lain, yakni Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Emphaty*). Keandalan (*Reliability*) dapat dilihat dari keandalan pegawai dalam memberikan pelayanan secara cepat serta kemudahan mekanisme pelayanan sampah. Daya Tanggap (*Responsiveness*) dapat dilihat dari ketanggapan pegawai Dinas Lingkungan Hidup dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Jaminan (*Assurance*) dapat dilihat dari sikap keramahan dan kesopanan para pegawai pada saat memberikan pelayanan. Empati (*Emphaty*) dapat dilihat dari sikap kepedulian yang diinginkan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Pelayanan Public, DLH