

## Kualitas Pelayanan Dinas Kebersihan dan Lingkungan Hidup Di Kecamatan Beji Kota Depok

Anastutik Wiryaningsih, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=133182&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Terjadi kesenjangan antara kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan Pemerintah Daerah dengan harapan masyarakat sebagai konsumen pelayanan publik. Pemerintah Daerah merasa sudah melakukan yang terbaik dalam menyelenggarakan pelayanan publik namun tetap saja masyarakat merasa tidak terlayani dengan baik.

Penelitian ini bertujuan untuk Mengidentifikasi antara kualitas pelayanan Dinas Kebersihan dan Lingkungan Hidup Kota Depok dengan harapan masyarakat tentang kualitas pelayanan yang diterima. Kajian literatur adalah tentang kualitas pelayanan. Tingkat harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas Kebersihan dan Lingkungan Hidup berdasarkan penilaian masyarakat pengguna jasa pelayanan persampahan rata-rata adalah sebesar 79.525 %. Kualitas pelayanan yang diterima masyarakat atas kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas Kebersihan dan Lingkungan Hidup berdasarkan penilaian masyarakat pengguna jasa pelayanan persampahan rata-rata adalah sebesar 58.975 %. Terjadi kesenjangan atas harapan masyarakat dan penyelenggaraan pelayanan di Kota Depok oleh Dinas Kebersihan dan Lingkungan Hidup, yaitu sebesar:  $79.525 \% - 58.975 \% = 20.55 \%$ , dengan demikian kesenjangan antara harapan responden dan kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat di Kecamatan Beji sebesar 20.55 %.

Alternatif saran yang dapat diangkat dalam rangka penyempurnaan dan meningkatkan kualitas pelayanan agar tidak terjadi kesenjangan yang terlalu jauh antara harapan masyarakat dan pelayanan yang diterima oleh masyarakat adalah: Dinas Kebersihan dan Lingkungan Hidup segera memprioritaskan pengadaan peralatan yang modern, meremajakan dan memperbaiki alat-alat yang telah rusak agar dapat lebih digunakan secara efektif dan efisien oleh petugas dalam melaksanakan tugas di lapangan, perlu pembekalan pengetahuan dan ketrampilan yang cukup bagi petugas maupun aparat agar lebih profesional dalam menjalankan tugasnya, dengan bekal budipekerti yang luhur, karena masyarakat mengharapkan dengan tingkah laku yang sopan dan bekerja dengan tulus Untuk meningkatkan kualitas pelayanan aparat Dinas Kebersihan dan Lingkungan Hidup perlu diberikan reward dan punishment berupa pengakuan prestasi kerja misalnya dengan menjadikan petugas kebersihan yang statusnya honorer menjadi pegawai tetap, dan bagi yang melanggar aturan dan disiplin diberikan sanksi tanpa pandangbulu.

<hr><i>There is difference between public services service quality which conduct by regional government with user expectations as public services consumer. Government municipality as operator public service felt have done the best for conducting public services but people still feel unsatisfied with regional government services.

This research is aim to identify service quality between environmental services of Depok Municipality with

community expected in quality services, they have received. Literature analysis is about quality of services. The grade of The grade of community expected to quality of services which operated by Environmental Services is base on community evaluation, on waste service user, with the average expected is 79.525%. And received service average 58.975%. There is 20.55% gap.

Alternatif advice for perfecting quality service, so there not big gap between community expected and community received. Environmental Service have to priority and procure their tools to be modern tools, renewed, and fixing the broken tools. Environmental Service could used it effective and efficient and also need to add more knowledge and their ability, to be professional. Environmental Service also need rise their polite ability to rise their quality of services, is need to give employer reward and punishment.</i>