

INTISARI

Program Kampung Bertaring merupakan salah satu upaya Kelurahan Bangselok dalam mewujudkan desa atau kelurahan yang bersih, tertata dan rindang dengan melalui Program Desa Berseri di Dinas Lingkungan Hidup kabupaten Sumenep yang merupakan bentuk Implementasi dari Undang-Undang nomor 32 tahun 2009 Tentang Perlindungan dan Pengolahan Lingkungan Hidup. Masalah yang diteliti dalam skripsi ini Bagaimana Peningkatan Kualitas Pelayanan kebersihan melalui Program Bertaring (Studi di Kelurahan Bangselok Kabupaten Sumenep), sedangkan tujuan penelitian ini untuk mengetahui peningkatan kualitas pelayanan kebersihan melalui Program Bertaring (Studi di Kelurahan Bangselok Kabupaten Sumenep). Metode penelitian deskriptif kualitatif, dengan fokus penelitian menurut Lenvinne yaitu Responsivitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas (Hardiyansyah, 2018). Subjek penelitian ini informan kunci, informan utama dan informan pendukung. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi sedangkan teknik analisis data meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian ini diantaranya. 1) Responsivitas Kelurahan Bangselok dalam memberikan pelayanan terkait dengan sikap dan komunikasi sudah baik dan sesuai dengan etika. Kelurahan bangselok juga sudah baik dalam merespon keluhan masyarakat dengan memberikan pelayanan yang cepat dan memberi ruang kepada masyarakat untuk menyampaikan permasalahan yang berkaitan dengan kelurahan bangselok melalui paguyuban RT atau RW. 2) Responsibilitas (*Responsibility*) Kelurahan bangselok sudah menerapkan dengan baik Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada. Kelurahan bangselok juga sudah memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dengan membudayakan masyarakat hidup sehat, bersih sehingga kelurahan bangselok tidak lagi mendapat predikat sebagai kelurahan kumuh. 3) Akuntabilitas (*Accountability*) Kelurahan bangselok membuat program kampung bertaring ini sesuai dengan prosedurnya dengan memfasilitasi sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk menunjang kelurahan yang bersih dan sehat serta tertata dan rindang.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, Program Bertaring

ABSTRACT

The Bertaring Village Program is one of the efforts of the Bangselok Village in realizing a clean, organized and leafy village or kelurahan through the Berseri Village Program at the Sumenep Regency Environmental Service which is a form of implementation of Law number 32 of 2009 concerning Environmental Protection and Processing. The problem studied in this thesis is How to Improve the Quality of Cleaning Services through the Bertaring Program (Study in Bangselok Village, Sumenep Regency), while the purpose of this study is to determine the improvement of the quality of cleaning services through the Bertaring Program (Study in Bangselok Village, Sumenep Regency). Qualitative descriptive research methods, with the focus of research according to Lenvinne, namely Responsiveness, Responsibility, and Accountability (Hardiyansyah, 2018). The subjects of this research are key informants, main informants and supporting informants. Data collection techniques used are observation, interviews, and documentation, while data analysis techniques include data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of this study include: 1) The responsiveness of Bangselok Village in providing services related to attitudes and communication is good and in accordance with ethics. The Bangselok Village has also been good at responding to community complaints by providing fast service and providing space for the community to convey problems related to Bangselok Village through the RT or RW association. 2) Responsibility (Responsibility) Bangselok Village has properly implemented the existing Standard Operating Procedures (SOP). The Bangselok Village has also provided the best service to the community by cultivating a healthy, clean life for the community so that the Bangselok Village no longer gets the title as a slum village. 3) Accountability The Bangselok Village made the Fanged Village program in accordance with its procedures by facilitating the facilities and infrastructure needed by the community to support a clean and healthy, well-organized and leafy village.

Keywords: Quality, Service, Bertaring Program