ABSTRAK

Muh. Basith, 2022. Inovasi Pelayanan Pengelolaan Persampahan di Kecamatan Ujung Pandang Kota Makassar. Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik Program Pascasarjana Unismuh Makassar. Dibimbing oleh Fatmawati dan Burhanuddin.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Bentuk Inovasi Pelayanan pengelolaan Persampahan, Implementasi Indikator Inovasi Pelayananan pengelolaan Persampahan dan faktor pendukung serta penghambat inovasi pelayanan pengelolaan persampahan di Kecamatan Ujung Pandang Kota Makassar.

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Instrumenyang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Jumlah informan sebanyak 9 orang yang ditetapkan secara purposive sampling. Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman. Teknis pengabsahan data dengan triagulasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa bentuk inovasi pelayanan pengelolaan persampahan di Kecamatan Ujung Pandang yaitu terdiri dari Product Innovation, Process Innovation, Quality Innovation yang diimplementasikan dalam bentuk program PRC dan PATTASAKI. Faktor pendukung inovasi pelayanan pengelolaan persampahan di Kecamatan Ujung Pandang yaitu (1) loyalitas sumberdaya manusia dalam melakukan tugas, (2) komitmen kepemimpinan yang tegas, dan (3) kelembagaan struktur organisasi RPC dan PATTASAKI yang memudahkan koordinasi. Sedangkan faktor yang menghambat inovasi pelayanan pengelolaan persampahan di Kecamatan Ujung Pandang yaitu kurangnya kesadaran masyarakat dalam membuang sampah sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Kata Kunci : Inovasi Pelayanan Pengelolaan Persampahan