

## **ABSTRAK**

### **Kualitas Pelayanan Penerbitan Izin Lingkungan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene (dibimbing oleh Fatmawati dan Adnan Ma'ruf).**

Kualitas pelayanan merupakan segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh instansi atau perusahaan guna memenuhi kebutuhan konsumen. Ditetapkannya Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 2012 tentang izin lingkungan. Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Majene Nomor 20 Tahun 2015 tentang izin lingkungan yaitu setiap orang yang melakukan usaha atau kegiatan wajib amdal, upaya pengelolaan lingkungan (ukl)-upaya pemantauan lingkungan (upl) dan surat pernyataan pengelolaan lingkungan (sppl) dalam rangka pengelolaan dan perlindungan sebagai pra syarat memperoleh izin usaha atau kegiatan. Izin lingkungan wajib dimiliki oleh setiap orang atau penanggungjawab suatu usaha atau kegiatan yang akan dilaksanakan.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif dengan tipe yang digunakan adalah fenomenologi. Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan ialah reduksi data, penyajian serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Keabsahan data menggunakan teknik yaitu, triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan penerbitan izin lingkungan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene belum optimal karena prosedur pelayanan tidak dipatuhi oleh setiap orang yang ingin melakukan suatu usaha atau kegiatan, selain itu ketetapan waktu penyelesaian surat izin lingkungan sudah diupayakan tetapi belum maksimal masih lambat dan mengenai ketanggapan pegawai dalam melayani masyarakat belum maksimal karena masih ada pegawai yang agak cuek dalam melayani dan ketidaktersediaan sarana dan prasarana yang juga menjadi salah satu tidak maksimalnya kualitas pelayanan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Majene.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Izin Lingkungan**