

ABSTRAK

NUR NIAR., Kualitas Pelayanan Pegawai Kehutanan dalam Tata Kelola Hutan di Dinas Kehutanan Kabupaten Enrekang (dibimbing oleh Prof. Dr. Alyas, M.S dan Dr. Abdi, M.Pd).

Kualitas pelayanan merupakan suatu kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima dimana harapan yang diinginkan sesuai dengan kenyataan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pegawai kehutanan dalam tata kelola hutan di Dinas Kehutanan Kabupaten Enrekang.

Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan jumlah informan sebanyak 5 orang termasuk Kepala Dinas Kehutanan, Kepala Seksi Perencanaan dan Pemanfaatan Hutan, Polisi Kehutanan, dan Tokoh Masyarakat sebanyak 2 Orang yang ditentukan secara purposive. Pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pegawai kehutanan dalam tata kelola hutan di Dinas Kehutanan Kabupaten Enrekang cukup berkualitas. Hal ini dapat dilihat dari indikator bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati yang dalam pelaksanaannya terbilang cukup berkualitas namun belum sepenuhnya optimal dan perlu ditingkatkan. Faktor determinan dalam hal ini yang menjadi pendukung dalam tata kelola hutan yaitu sistem pelayanan yang diberikan sudah cukup sesuai dengan kebutuhan masyarakat. kemudian dalam penyediaan sarana dan prasarana menjadi kendala atau faktor penghambat dalam memberikan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kehutanan