

## Pelayanan Suku Dinas Pekerjaan Umum Jakarta Utara dalam penanggulangan banjir : studi kasus Kecamatan Penjaringan Jakarta Utara

Hutabarat, Bistok, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20315132&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Dalam meningkatkan pelayanan Suku Dinas Pekerjaan Umum Jakarta Utara dalam penanggulangan banjir di Kecamatan Penjaringan. Kami dihadapkan pada berbagai permasalahan seperti terbatasnya sarana dan prasarana, kurangnya kesadaran masyarakat untuk mengatasi banjir, sehingga apabila musim hujan dan air laut pasang, selalu terjadi banjir. Untuk mengatasi genangan air tersebut penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan dan mengetahui kualitas pelayanan serta menyusun konsep pelayanan penanggulangan banjir oleh Suku Dinas Pekerjaan Umum Jakarta Utara, dengan metode penelitian deskriptif. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dan kualitas pelayanan digunakan model servqual (service quality) yang terdiri dari 5 (lima) variabel : 1. Tampilan fisik (Tangible). 2. Ketanggapan dalam memberi layanan (Responsiveness). 3. Kemampuan mewujudkan janji (Reliability). 4. Kemampuan memberikan jaminan layanan (Assurance). 5. Kemampuan memahami kebutuhan masyarakat (Empathy). Disamping itu dilakukan wawancara dengan masyarakat beserta tokoh masyarakat dalam rangka pemberdayaan masyarakat untuk turut serta menanggulangi bahaya banjir. Dari hasil penelitian diketahui Kualitas Layanan yang diberikan oleh Suku Dinas Pekerjaan Umum kepada masyarakat yang relatif baik adalah pada variable Assurance. Sedangkan pada variable lainnya (Tangible, Responsiveness, Reliability dan Empathy) kualitas layanan yang diberikan masih relatif rendah, yang lebih banyak ditentukan oleh kemampuan petugas, sarana dan prasarana yang dimiliki. Pelaksanaan pelayanan selama ini belum melakukan pemberdayaan masyarakat dalam penanggulangan banjir, oleh karena itu, untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan masyarakat perlu memberdayakan masyarakat untuk ikut serta dalam mencegah dan menanggulangi bahaya banjir.