

RESPONSIVITAS PELAYANAN PENGELOLAAN SAMPAH DI DINAS LINGKUNGAN HIDUP KABUPATEN KERINCI

ARSAPA'I, ARIESKA, ARDIANTO ARSAN

STIA NUSANTARA SAKTI SUNGAI PENUH

Emai :

arsapai@gmail.com

arieska.mkom@gmail.com

ardiantoarsan90@gmail.com

ABSTRACT

Entitled Responsiveness of Waste Management Services at the Environmental Service of Kerinci Regency. This study aims to determine the responsiveness of waste management services. The type of this research is qualitative research, the informants in this research are purposive, collecting data by interview, observation and documentation. Data analysis through data reduction, data presentation and conclusion drawing, while the validity of the data using source, technique and time triangulation. The results of the study show that the responsiveness of the Kerinci District Environmental Service in waste management services is seen from four dimensions: 1) The speed of service shown by officers/apparatus who have not been maximized in carrying out their duties, the community assesses the alertness and voluntary service of officers in carrying out waste transportation services is still slow to handle, 2) The accuracy of serving in carrying out its responsibilities related to the suitability of procedures and duties and collecting waste retribution fees, the Kerinci Regency Environmental Service is considered to be appropriate in carrying out its duties, 3) Accuracy in serving related to the focus and seriousness of officers / apparatus is considered reliable in providing services but has not been maximized in using service tools related to the provision of waste management facilities and infrastructure, and 4) The ability to respond to complaints is basically considered not to have been followed up both in terms of providing access and following involve the community who take part in realizing government programs related to waste management services.

Key Words : *Responsiveness, Service, Waste Management*

ABSTRAK

Yang berjudul Responsivitas Pelayanan Pengelolaan Sampah di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kerinci. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui responsivitas pelayanan pengelolaan sampah. Jenis penelitian ini adalah penelitian Kualitatif, Informan dalam penelitian ini adalah purposive, pengumpulan data dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data melalui reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan, sedangkan keabsahan data menggunakan tringulasi sumber, teknik dan waktu.

Hasil penelitian menunjukkan responsivitas Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kerinci dalam pelayanan pengelolaan sampah dilihat dari empat dimensi : 1) Kecepatan melayani yang ditunjukkan petugas/aparatur yang belum maksimal dalam

menjalankan tugasnya, masyarakat menilai kesigapan dan sukarela petugas dalam melakukan pelayanan pengangkutan sampah masih lambat ditangani, 2) Ketepatan melayani dalam menjalankan tanggungjawabnya terkait kesesuaian prosedur dan tupoksinya serta melakukan pemungutan biaya retribusi sampah, Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kerinci dinilai sudah tepat dalam menjalankannya tugasnya, 3) Kecermatan melayani terkait kefokusannya dan kesungguhan petugas/aparatur dinilai handal dalam memberikan pelayanan namun belum maksimal dalam menggunakan alat bantu pelayanan terkait penyediaan sarana dan prasarana pengelolaan persampahan, dan 4) Kemampuan menanggapi keluhan pada dasarnya di nilai belum ditindaklanjuti baik dari segi penyediaan akses dan mengikutsertakan masyarakat yang ikut andil dalam mewujudkan program-program pemerintah terkait pelayanan pengelolaan sampah.

Kata Kunci : Responsivitas, Pelayanan, Pengelolaan Sampah

I. PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Pelaksanaan pelayanan publik birokrasi dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat atau yang lebih dikenal dengan istilah Good Governance saat ini menjadi isu hangat dalam kajian serta pengelolaan administrasi publik. Hal ini ditunjukkan dengan gencarnya tuntutan dari masyarakat untuk memperbaiki sistem pemerintahan kepada penyelenggara negara baik badan eksekutif, legislatif maupun yudikatif untuk lebih baik dan lebih bersih. Tuntutan ini tentunya tidak tanpa alasan. Buruknya sistem pemerintahan di Indonesia mulai dari pemerintahan yang korup, birokrasi yang berbelit-belit hingga pelayanan publik yang masih terdapat banyak kekurangan. Penerapan prinsip Good Governance bukanlah hanya tugas tanggung jawab pemerintah, tetapi juga organisasi pelaku bisnis di sektor swasta dan organisasi masyarakat madani. Sebagai bagian dari proses reformasi Indonesia, pelaksanaan Good Governance di lingkungan pemerintahan itu sangat menentukan apakah reformasi akan berjalan terus atau berhenti disini.

Dalam Peraturan Daerah Kabupaten Kerinci No. 09 Tahun 2013 dinyatakan bahwa pemerintah dalam hal ini Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kerinci dituntut untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik terhadap pengelolaan sampah agar dapat memberikan kepuasan bagi konsumen dalam hal ini masyarakat. Tujuan utama pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan warga pengguna agar dapat memperoleh pelayanan yang diinginkan dan memuaskan (Dwiyanto, 2014 : 149). Masalah sampah sepertinya menjadi masalah yang tidak pernah selesai hampir di setiap kota di Indonesia. Hal tersebut diakibatkan oleh beberapa faktor. Pembangunan kota-kota besar di Indonesia ditandai dengan berbagai macam fenomena dan diikuti oleh tidak sedikit dampak negatif yang dihasilkan, salah satunya adalah masalah sampah. Dalam meningkatkan taraf perekonomian, sering kali terjadi perpindahan penduduk dari desa ke kota. Pertambahan penduduk, berubahnya gaya hidup, dan pola konsumsi masyarakat mengakibatkan meningkatnya volume sampah setiap harinya. Kehidupan yang terus berkembang akan menuntut manusia untuk memenuhi kebutuhannya. Hasilnya, dalam memenuhi kebutuhan tersebut manusia baik di perumahan,

perkantoran, pabrik, hingga di jalanan akan meninggalkan bekas atau sisa yang disebut sampah atau limbah dengan karakteristik beragam.

Kondisi ini akan menjadi parah apabila daya tanggap pemerintah terhadap penanganan limbah atau sampah yang semakin meningkat tidak diimbangi dengan pelayanan dan pengelolaan yang baik. Selain perilaku dan perubahan gaya hidup masyarakat yang menjadi faktor permasalahan sampah, pelayanan yang diberikan pemerintah terkait persampahan juga masih memiliki catatan buruk. Seringnya terjadi keterlambatan dalam pengangkutan sampah membuat sampah menumpuk setiap harinya. Sarana dan prasarana seperti Tempat Pembuangan Sementara (TPS) sangat minim dan membuat masyarakat membuang sampah di sembarang tempat. Hal ini tentunya akan berdampak pada bertumpuknya limbah atau sampah yang akan merusak keindahan dan yang lebih buruk akan terjadi pencemaran lingkungan serta masalah kesehatan.

Kondisi yang menjelaskan tentang keterlambatan pengangkutan sampah dan kurang tersedianya sarana dan prasarana tempat pembuangan sementara (TPS) menunjukkan daya tanggap pemerintah dalam memberikan pelayanan mengenai persampahan masih belum baik. Responsivitas atau daya tanggap merupakan kemampuan suatu organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun prioritas kebutuhan, dan mengembangkannya ke dalam berbagai program pelayanan. Responsivitas mengukur daya tanggap organisasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi warga pengguna layanan. (Dwiyanto, 2014 : 148).

Berdasarkan pengamatan awal dari peneliti terdapat beberapa fenomena, hal ini dapat dilihat dari kondisi di beberapa lokasi di Kabupaten Kerinci serta laporan masyarakat mengenai pelayanan persampahan yang diberikan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kerinci diantara adalah :

1. Keterlambatan pengangkutan sampah hingga pengangkutan sampah yang berdampak pada menumpuknya sampah setidaknya yang berlokasi di Jl. Raya Koto Iman.
2. Selain perilaku dan perubahan gaya hidup masyarakat yang menjadi faktor permasalahan sampah, pelayanan yang diberikan pemerintah terkait persampahan juga masih memiliki catatan buruk. Sarana dan prasarana seperti Tempat Pembuangan Sementara (TPS) sangat minim dan membuat masyarakat membuang sampah di sembarang tempat seperti disungai, selokan, tanah kosong dan beberapa tempat lainnya. Hal ini tentunya akan berdampak pada bertumpuknya limbah atau sampah yang akan merusak keindahan dan yang lebih buruk akan terjadi pencemaran lingkungan serta masalah kesehatan.
3. Masalah lain yang kemudian muncul terkait pelayanan yang belum diberikan dengan semestinya adalah bagaimana Dinas Lingkungan Hidup menindaklanjuti setiap keluhan masyarakat mengenai pelayanan sampah dengan cepat, cermat dan menyeluruh. Masyarakat Kabupaten Kerinci masih merasa Pemerintah kurang tanggap atas segala keluhan. Hal itu terlihat dengan lambatnya penanganan dan solusi yang diberikan atas setiap masalah yang terjadi di lapangan seperti banyaknya sampah yang tercecer di jalan nasional tanjung pauh.

Melihat beberapa fenomena terkait masalah sampah di Kabupaten Kerinci di atas, maka sangatlah penting bagi Pemerintah Kabupaten Kerinci dalam hal ini Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kerinci menindaklanjuti dengan lebih serius masalah-masalah serta keluhan-keluhan masyarakat mengenai masalah sampah yang dirasa belum terselesaikan secara menyeluruh dengan meningkatkan responsivitas pelayanan persampahan kepada masyarakat. Responsivitas dalam salah satu konsep yang digunakan dalam pengukuran kinerja sangat diperlukan dalam pelayanan publik. Hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda, dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat (Agus Dwiyanto, 2006 : 62). Responsivitas yang rendah dalam pelayanan publik khususnya persampahan menunjukkan bahwa adanya ketidakselarasan antara kebutuhan masyarakat dengan pelayanan yang disediakan oleh pemerintah. Hal ini menunjukkan kegagalan suatu organisasi pemerintah dalam hal pemberian pelayanan hingga pencapaian tujuan organisasinya.

Konsep dan Teori Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan provider untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat dapat dikatakan bahwa responsivitas ini mengukur daya tanggap provider terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan customers. (Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2013 : 180-181). Menurut Siagian dalam Suprayogi Sugiandi (2011:124). dalam pembahasannya mengenai teori pengembangan organisasi mengindikasikan bahwa responsivitas menyangkut kemampuan aparatur dalam menghadapi dan mengantisipasi aspirasi baru, perkembangan baru, tuntutan baru, dan pengetahuan baru. Birokrasi harus merespon secara cepat agar tidak tertinggal dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

Dari beberapa pendapat mengenai responsivitas dapat disimpulkan bahwa responsivitas merupakan bentuk tanggapan dan kerelaan penyedia layanan dalam membantu memberikan pertolongan kepada masyarakat dalam bentuk pelayanan. Birokrasi dalam mendekati layanan terhadap masyarakat perlu upaya untuk mengenali apa saja kebutuhan masyarakat. Kemudian pengenalan kebutuhan masyarakat tersebut menjadi agenda penting bagi pemerintah untuk mengembangkan pemberian layanan, sehingga masyarakat dapat merasa puas.

Indikator Responsivitas

Menurut Zeihtmal dkk (Hardiansyah 2011 : 146) menjelaskan beberapa indikator responsivitas sebagai berikut :

- a. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat. Pelayanan dengan cepat merupakan kesigapan dan sukarela dari penyedia layanan dalam menjawab pertanyaan dan memenuhi permintaan pelanggan.

- b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat yaitu pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan masyarakat sehingga tidak ada yang merasa dirugikan atas pelayanan yang didapatkan.
- c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat. Dalam arti penyediaan layanan harus selalu fokus dan sungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- d. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas. Dalam arti bahwa setiap penyedia layanan harus menanggapi keluhan masyarakat dan dicarikan solusi terbaik.

Responsivitas Pelayanan Publik

Responsivitas merupakan konsep menyangkut kemampuan aparatur dalam menghadapi dan mengantisipasi aspirasi baru, perkembangan baru, tuntutan baru, dan pengetahuan baru. Menurut Lenvinne dalam Hardiyansyah (2011: 53) menyatakan responsivitas ini mengukur daya tanggap providers terhadap harapan, keinginan, dan aspirasi serta tuntutan customers. Dari definisi di atas dapat disimpulkan responsivitas pelayanan publik merupakan tanggapan dari pemberi layanan terhadap umpan balik yang diberikan oleh masyarakat terkait pelayanan yang diterima. Responsivitas perlu ditingkatkan dalam pelayanan publik, mengingat dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan, pemerintah harus mendengar kebutuhan dan keluhan warga negara yang diberikan layanan sebagai bahan evaluasi. Masalah dan keluhan tersebut kemudian direspon dengan tepat dan secepat mungkin.

II. METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Responsivitas Pelayanan Pengelolaan Sampah berdasarkan permasalahan yang dibahas yaitu yang terjadi di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kerinci. Adapun tipe penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Alasan peneliti menggunakan tipe ini adalah untuk menggambarkan secara deskriptif bagaimana Responsivitas Pelayanan Pengelolaan Sampah. Deskriptif digunakan sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan deskripsi kata-kata tertulis atau lisan dari informan. Sehingga metode ini sangat memiliki arti penting dalam penelitian kegiatan dalam penelitian. Dengan begitu tercapai hasil penelitian yang memaparkan fakta yang sebenarnya tentang objek penelitian. Kemudian, pendekatan penelitian yang dilakukan secara kualitatif ini agar pelaksanaan penelitian ini mendapat hasil yang objektif dan tidak bisa berdasarkan pikiran penulis saja. Menurut Narbuko dan Achmadi (2004:2) penelitian Deskriptif adalah penelitian yang mempelajari cara-cara melakukan pengamatan dengan pemikiran yang tepat secara terpadu melalui tahap-tahap yang disusun secara ilmiah untuk mencari, menyusun, serta menganalisa dan menyimpulkan data-data, sehingga dapat dipergunakan untuk menemukan, mengembangkan dan menguji kebenaran sesuai pengetahuan berdasarkan bimbingan Tuhan.

Teknik dan Alat Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut : 1) Wawancara, digunakan sebagai teknik dalam pengumpulan data dengan menggunakan alat bantu buku untuk mencatat informasi serta kamera untuk menjadi bukti yang konkrit mengenai wawancara dengan pihak yang memahami permasalahan dalam hal ini dari pimpinan Kepala Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kerinci, Pegawai/staff Kepala Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kerinci, Staff TPA Kepala Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kerinci, Petugas pengangkut sampah/ kebersihan, dan Masyarakat Kabupaten Kerinci. 2) Observasi Untuk mendapatkan gambaran mengenai responsivitas pelayanan pengelolaan sampah maka peneliti melakukan observasi. Dimana peneliti datang dilokasi dan mengamati secara langsung bagaimana responsivitas pelayanan pengelolaan sampah Di Dinas Kepala Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kerinci untuk melihat kegiatan yang dilakukan serta mencatat gejala-gejala yang diselidiki. 3) Dokumentasi Dokumentasi bisa berupa tulisan atau berita dari media online, arsip-arsip tertulis dari dinas yang terkait untuk membantu penelitian. Dalam pengumpulan data penelitian, alat yang di gunakan dalam penelitian adalah : Daftar pertanyaan / daftar wawancara, Laptop, Pena, buku tulis/kertas, Alat perekam.

Teknik Analisa Data

Teknik analisis data yang dipakai dalam penelitian ini yaitu analisis model Miles Dan Huberman (1992 :16) Yaitu :

1. Reduksi data Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis dilapangan. Sebagaimana kita ketahui, reduksi data, berlangsung secara terus-menerus selama penelitian yang berorientasi kualitatif berlangsung. Sebenarnya bahkan sebelum data benar – benar terkumpul,antisipasi akan adanya reduksi data sudah tampak waktu penelitiannya memutuskan (acapkali tanpa disadari sepenuhnya) kerangka konseptual wilayah penelitian, permasalahan penelitian dan pendekatan pengumpulan data, terjadilah tahapan reduksi selanjutnya (membuat ringkasan, mengkode, menelusur tema, membuat gugus – gugus, membuat partisipasi, menulis memo).
2. Penyajian data Alur penting yang kedua dari kegiatan analisis adalah penyajian data. Sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan Huberman (1992 :17).
3. Menarik kesimpulan / verifikasi Alur kegiatan analisis ketiga adalah menarik kesimpulan dan verifikasi. Dari permulaan pengumpulan data seorang penganalisis kualitatif mulai mencari arti benda- benda mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan, konfigurasi– konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat, dan proposisi. Penelitian yang yang berkompeten akan menangani kesimpulan – kesimpulan itu dengan longgar, tetap terbuka dan skeptis, tetapi kesimpulan sudah disediakan, mula-mula belum jelas, namun mungkin tidak

muncul pengumpulan data berakhir, tergantung pada besarnya kumpulan catatan lapangan, pengkodeanya, penyimpanan, dan metode-metode pencarian ulang yang digunakan, kecakapan peneliti, dan tuntutan-tuntutan pemberi dana, tetapi seringkali kesimpulan itu telah dirumuskan sebelumnya sejak awal, sekalipun seorang peneliti menyatakan telah melanjutkannya secara induktif.

Operasional Konsep

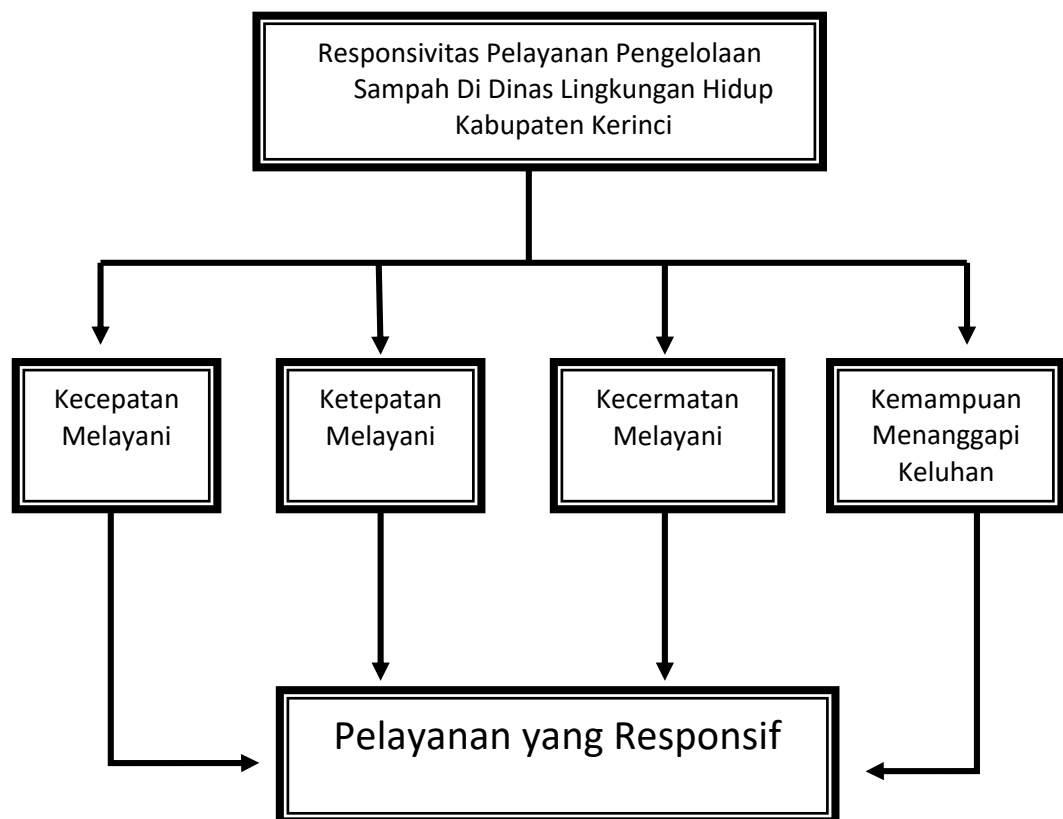
Defenisi operasional pada penelitian ini adalah hasil dari sebuah proses kerja responsivitas pelayanan pegawai pengelolaan sampah yang didasarkan atas Kecepatan Melayani, Ketepatan Melayani, Kecermatan Melayani, Kemampuan menanggapi Keluhan yang dimiliki oleh pegawai guna mengimplementasikan pelayanan prima dalam pengelolaan sampah yang pada akhirnya tujuan perencanaan itu tercapai. Dalam variabel penelitian tersebut dibagi menjadi 4 (empat) sub-variabel berdasarkan pendapat Zeithaml dkk (Hardiansyah 2011: 14), yaitu :

1. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat yaitu bagaimana kesigapan dan sukarela penyedia layanan dalam menjawab dan memenuhi keinginan pelanggan, yang di dalamnya terdapat aspek : a). Kesigapan Pemberi Layanan. Dalam hal ini dapat dinilai sejauh mana kesigapan yang dilaksanakan oleh para petugas Dinas Lingkungan Hidup dalam mengangkut sampah. b). Sukarela Pemberi Layanan yang dimaksud disini petugas Dinas Lingkungan Hidup secara sukarela memberikan keahlian, tenaga dan waktunya saat melayani masyarakat dalam pengangkutan persampahan.
2. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat yaitu pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan masyarakat sehingga tidak ada yang merasa dirugikan atas pelayanan yang didapatkan. Pelayanan dengan tepat berkaitan dengan : a). Kesesuaian Prosedur Pelayanan yang dimaksud disini prosedur pelayanan yang sederhana tidak berbelit-belit, yang mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Kedisiplinan petugas, dan dan keadilan yang merata yaitu dapat menjangkau yang berberda status, ekonomi, jarak, dan lokasi yang harus dilakukan oleh para petugas Dinas Pertamanan dan Kebersihan. b). ketetapan biaya dalam hal ini retribusi atau iuran sampah.
3. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat. Dalam arti setiap penyedia layanan harus harus selalu fokus dan sungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tingkat kecermatan dan kesungguhan dalam memberikan pelayanan di lihat dari aspek : a). Kehandalan memberi layanan. Dapat kita lihat melalui seberapa besar jumlah volume sampah yang diangkut oleh petugas setiap tahunnya. b). Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu layanan. Hal ini berkaitan dengan pengadaan sarana dan prasarana yang disediakan oleh pemerintah dalam pelayanan persampahan.
4. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas. Dalam arti bahwa setiap penyedia layanan harus menanggapi keluhan masyarakat dan dicarikan solusi terbaik. Yang dilihat dari dari aspek : a) Penyediaan akses Dalam aspek ini Petugas/aparatur Dinas Lingkungan Hidup harus menyediakan media pelaporan yang berkaitan dengan penyediaan sarana teknologi

telekomunikasi dan informatika kepada masyarakat untuk dapat menyampaikan keluhannya. b) Peran serta masyarakat Peran serta masyarakat dalam pengelolaan sampah bisa meliputi partisipasi masyarakat. Peran serta masyarakat dalam pengelolaan sampah tergantung dari cara pemerintah/penyedia layanan mensosialisasikan program-programnya dalam penanggulangan kebersihan.

Kerangka Berfikir

Kerangka pikir adalah model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah penting (Sugiono, 2013 : 65). Untuk mengukur responsivitas pemerintah dalam pengelolaan sampah di Kabupaten Kerinci, maka penulis menggunakan empat indikator yang di kemukakan oleh Zeithaml dkk (Hardiansyah 2011: 14) yaitu : Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat, Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat, dan semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.



Gambar 2.1 Kerangka Berfikir

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Hasil Penelitian

Hasil penelitian ditetapkan secara purposive yaitu peneliti memilih informan secara sengaja yang dianggap mempunyai pengetahuan tentang masalah yang akan diteliti, dimana yang dimaksud disini adalah informan yang diharapkan mampu memberikan data secara objektif, netral dan dapat dipertanggungjawabkan. Adapun informan dalam penelitian ini adalah: Kepala Dinas Lingkungan Hidup, Pegawai / staff Dinas Lingkungan Hidup, Staff TPA, Petugas pengangkut sampah/ kebersihan, dan Masyarakat Kabupaten Kerinci pada umumnya. Karakteristik informan sebagai berikut :

Tabel 3.1 Data Informan

NO.	Jabatan	Nama	Keterangan
1.	Kepala Dinas Lingkungan Hidup	Dr. Askar Jaya, S.Sos., M.M	Key Informan
2.	Kepala Seksi Pengelolaan Persampahan	Siaswadi, SPd	Informan
3.	Kepala Seksi Sarana Prasarana	Syarjoli, S.Pd., M.Si	Informan
4.	Petugas TPA	Sudarsi	Informan
5.	Petugas Kebersihan	Yepaldi	Informan
6.	Pengawas Kebersihan	Irwanto	Informan
7.	Petugas Pengangkut Sampah	Rahmat	Informan
8.	Masyarakat Tanjung Pauh	Mat Ali	Informan
9.	Masyarakat Koto Iman	Sitti Rahmawati	Informan

Responsivitas Pelayanan Pengelolaan Sampah Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kerinci

Dalam mewujudkan pelayanan yang maksimal dan sesuai dengan harapan masyarakat terkait dengan persampahan, maka dirasa sangat perlu adanya responsivitas atau daya tanggap pelayanan persampahan yang tinggi dari Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kerinci dalam menjalankan setiap tugas, pokok dan fungsinya sebagai institusi yg memiliki tanggung jawab tertinggi untuk mengakomodasi dan memfasilitasi kepentingan pelayanan terhadap masyarakat dalam bidang penanganan kebersihan khususnya persampahan. Untuk mengukur sejauh mana tingkat responsivitas pelayanan persampahan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kerinci, penulis menggunakan empat indikator responsivitas

menurut Zeithaml, dkk (Hardiyansyah, 2011 : 46) yang sekaligus menjadi fokus dalam penelitian ini, yaitu: (1) Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan cepat , (2) Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan tepat, (3) Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan cermat, (4) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat.

Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kerinci sebagai Instansi yang bertanggung jawab atas pelayanan persampahan harus bisa lebih peka dan bertindak cepat dalam pengangkutan persampahan yang sering dikeluhkan masyarakat. Kecepatan dalam melayani dan menanggapi permintaan masyarakat merupakan salah satu wujud pemerintah serius atau tidak dalam memberikan pelayanan. Pelayanan dengan cepat ini berkaitan dengan kesigapan dan ketulusan penyedia layanan dalam menjawab pertanyaan dan memenuhi permintaan pelanggan yang di dalamnya terdapat aspek : a) Kesigapan Pemberi Layanan, b) Sukarela Pemberi Layanan.

Sesuai dengan hasil wawancara dan observasi penulis dengan pemerintah dan warga di berbagai lokasi, dapat dilihat bahwa tingkat kecepatan dan kesigapan pihak Pemerintah mulai dari Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kerinci dan Kecamatan Danau Kerinci terkait pelayanan pengangkutan persampahan Pada Kecamatan Keliling Danau khususnya di Tanjung Pauh. Kecepatan dan kesigapan pemerintah dalam pelayanan pengangkutan sampah dapat dikatakan sangat rendah. Hal itu dilihat dari pernyataan warga setempat yang merasa petugas kebersihan sangat lambat melakukan pengangkutan dan bahkan semua keluhannya jarang ditanggapi oleh pemerintah.

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa masyarakat menilai kerelaan hati meluangkan waktu dan tenaganya sejauh ini sudah sangat baik dan maksimal, masyarakat sangat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan pihak penyedia layanan. Dalam hal ini penulis dapat disimpulkan bahwa kerelaan hati para petugas kebersihan maupun pemerintah memberikan tenaga dan meluangkan waktunya dalam melayani masyarakat sudah cukup baik dilihat dari segi keahliannya dalam menjalankan perannya dan tanggungjawabnya memenuhi keinginan dan harapan pelanggan ataupun masyarakat dalam pengangkutan sampah yang pada saat melakukan pelayanan. Hal itu juga agar memberikan kesan pelayanan yang maksimal dan masyarakat dapat merasa puas atas pelayanan yang diberikan pihak aparatur/petugas.

Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan tepat.

Pelayanan dengan tepat yang dimaksud disini adalah tidak terjadinya kesalahan dalam melayani, artinya pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan masyarakat sehingga tidak ada yang merasa dirugikan atas pelayanan yang didapatnya. Ketepatan melayani dapat dikaitkan dengan : a. Kesesuaian Prosedur Pelayanan Kesesuaian prosedur yang dimaksud disini prosedur pelayanan yang sederhana tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan, kedisiplinan petugas, dan keadilan yang merata yaitu dapat menjangkau yang berbeda status, ekonomi, jarak, lokasi dan perbedaan fisik dan mental yang harus

dilakukan oleh para petugas Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kerinci bersama pihak kecamatan dan petugas kebersihan saat melakukan pelayanan. Jika pelayanan sesuai dengan prosedur yang dilaksanakan pemerintah ataupun petugas maka pelayanan dapat dikatakan tepat dan maksimal. b. Ketetapan biaya, Sampah yang tidak pernah berhenti diproduksi oleh sisa aktivitas manusia tentu saja perlu perhatian serius dalam hal pengelolaan dan pelayanannya. Hal itu dapat dilihat dari bagaimana Pemerintah dalam hal ini Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kerinci serta pihak Kecamatan menetapkan biaya dalam hal ini retribusi atau iuran sampah guna menunjang pelayanan dalam hal persampahan.

Dari hasil wawancara dengan informan maka dapat disimpulkan bahwa dalam pelaksanaannya kesesuaian standar pelayanan menjadi acuan bagi para penyedia layanan sebagai standar dalam melaksanakan pelayanan publik. Hal ini dapat di lihat dari segi ketepatan dalam menjalankan prosedur atau regulasi yang ditetapkan, penulis menilai bahwa kedisiplinan petugas kebersihan dan pihak pemerintah yang selalu memberikan pemahaman terkait dengan pelayanan persampahan yang diberikan kepada masyarakat. Keadilan yang diberikan pun kepada masyarakat sudah dikatakan cukup baik dalam melakukan pelayanan sebab jarak dan lokasi tidak menjadi masalah bagi petugas dalam menjalankan tanggungjawabnya selaku penyedia layanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan maka dapat disimpulkan bahwa iuran retribusi pelayanan persampahan dilakukan secara gratis dan tidak melakukan pungutan atau retribusi iuran agar tidak memberatkan masyarakat. Dapat disimpulkan bahwa penilaian responsivitas terkait pelayanan yang tepat sudah dijalankan dengan tepat oleh pemerintah. penilaian terkait indikator ketepatan melayani adalah dengan melihat ketepatan biaya. Penulis menilai ketepatan pemerintah dalam menjalankan pelayanan dengan tidak melakukan pungutan adalah suatu kinerja atau kebijakan yang sangat membantu masyarakat.

Petugas/Aparatur melakukan pelayanan dengan cermat.

Indikator ini mencakup tingkat kefokuskan dan kesungguhan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kecermatan dan kesungguhan pemerintah dalam memberikan pelayanan persampahan yang baik tentu saja akan menghasilkan lingkungan yang bersih dan nyaman. Tingkat kecermatan dan kesungguhan dalam memberikan pelayanan persampahan kepada masyarakat dapat kita lihat dari aspek : a. Kehandalan memberi layanan, Tingkat kehandalan dalam memberi layanan dapat kita lihat melalui seberapa besar jumlah volume sampah yang diangkut setiap tahunnya. Tentunya jumlah volume yang diangkut merupakan hasil dari salah satu aktivitas pelayanan persampahan yang dilakukan pemerintah yang dapat menilai seberapa jauh kecermatan dan kesungguhan dalam memberikan pelayanan. b. Kemampuan Petugas Dalam Menggunakan Alat Bantu Layanan, Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu layanan sangat dibutuhkan agar lebih memudahkan penyedia layanan dalam menunjang kelancaran dalam hal proses pengelolaan pelayanan persampahan. Hal itu dapat dilihat dari bagaimana pemerintah dalam hal ini Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kerinci serta pihak kecamatan menyiapkan

atau mengadakan sarana dan prasarana guna menunjang pelayanan yang maksimal dalam hal pengelolaan persampahan.

Hasil wawancara disimpulkan bahwa kesungguhan dan kecermatan yang dilakukan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kerinci untuk masalah persampahan tentunya selalu menekankan untuk bekerja bersungguh-sungguh dalam membuat kota menjadi bersih dan asri hal itu dilihat dari data mengenai jumlah volume sampah yang diproduksi dan diangkut. Dalam tiga tahun terakhir jumlah volume sampah yang terangkut mencapai angka di atas 60%, data ini bisa dijadikan sebagai penilaian terhadap tingkat kecermatan dan kesungguhan para petugas/aparat. Berdasarkan hasil wawancara di atas maka penulis menarik kesimpulan bahwa mengenai kecermatan yang dilakukan Dinas Lingkungan Hidup sudah bisa dikatakan baik dalam melayani masalah sampah. Hal itu didasari oleh pengakuan petugas kebersihan yang menjelaskan terkait kesungguhan kinerjanya selama di lapangan. Selain itu penilaian dari kehandalan petugas kebersihan sudah cermat dan bersungguh-sungguh dalam hal pengangkutan sampah dengan mengangkut seluruh sampah hingga bersih setiap harinya.

Hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa penilaian responsivitas terkait pelayanan persampahan belum sepenuhnya dijalankan dengan tepat oleh pihak pemerintah dalam hal ini Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kerinci yang dibantu dengan Pemerintah Kecamatan masing-masing hal itu dilihat dari segi Sarana dan prasarana yaitu dengan penambahan kontainer dan tempat pembuangan sementara yang harus disediakan oleh pihak pemerintah. Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa indikator penilaian responsivitas terkait kecermatan dalam pelayanan yang belum sepenuhnya dijalankan dengan baik oleh pihak Pemerintah dalam hal ini Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kerinci yang dibantu dengan Pemerintah Kecamatan masing-masing. Jadi dalam indikator kecermatan melayani ini, penulis menilai dari dua hal yaitu, dari kehandalan petugas dalam melayani dan melaksanakan atau regulasi yang ditetapkan, kemampuan petugas menggunakan alat bantu pelayanan yaitu dengan penyediaan sarana dan prasarana penunjang pelayanan. Dalam hal pengadaan sarana dan prasarana penunjang pelayanan persampahan, penulis menilai bahwa Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kerinci dan pihak Kecamatan belum maksimal dan belum cukup menyediakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh masyarakat. Hal itu dilihat dari beberapa lokasi khususnya di Kec. Danau Kerinci.

Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

Setiap penyedia layanan sudah pasti menyiapkan dan memberikan hal yang terbaik yang dapat mereka tawarkan dan berikan kepada penerima layanan. Namun, seperti yang kita ketahui bahwa tidak ada hal yang sempurna di dunia ini, termasuk dalam memberikan pelayanan persampahan. Dengan itu, tidak bisa dipungkiri bahwa keluhan akan lahir ketika suatu layanan dianggap kurang memuaskan dan kurang memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh penerima layanan. Respon petugas/aparat dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dapat dilihat dari aspek :

- a. Penyediaan Akses, Aspek ini menilai setiap penyedia layanan baik dari Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kerinci maupun pihak kecamatan masing-masing harus menyediakan akses kepada masyarakat untuk dapat menyampaikan

keluhannya agar dari pihak penyedia layanan mampu mencari solusi yang terbaik dari permasalahan yang ada. Respon penyedia layanan dalam menyediakan akses dan dapat dilihat dengan Penyediaan media pelaporan yang berkaitan dengan penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika agar masyarakat lebih mudah menyampaikan keluhan-keluhannya terkait masalah pelayanan pengelolaan persampahan. b. Peran serta masyarakat, Peran serta masyarakat dalam pengelolaan sampah bisa meliputi partisipasi masyarakat dalam pengelolaan lingkungan, membayar retribusi yang telah ditetapkan oleh pemerintah daerah, pengadaan tong sampah, gerobak sampah, hingga pengumpulan sampah ke lokasi tempat pembuangan sementara (TPS) dan sebagainya. Peran serta masyarakat dalam pengelolaan sampah tergantung dari cara pemerintah mensosialisasikan program-programnya dalam penanggulangan kebersihan. Memberikan dorongan pada masyarakat agar membiasakan pada tingkah laku yang sesuai dengan yang telah ditetapkan pemerintah.

Hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa pihak kecamatan melakukan media pelaporan keluhan masyarakat dengan menyediakan akses melalui telekomunikasi di jaringan internet agar lebih memudahkan masyarakat melaporkan keluhannya terkait pelayanan pengelolaan persampahan. Dari hasil wawancara di atas mengenai indikator merespon segala keluhan maka dapat dikatakan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kerinci bersama pihak kecamatan sudah membuka ruang seluas-luasnya kepada masyarakat untuk menyampaikan keinginan maupun keluhan atas penyelenggaraan pelayanan persampahan yang diberikan. Keluhan yang dirasakan dapat disampaikan melalui Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kerinci ataupun dari pihak kecamatan, kelurahan bahkan RT setempat. Ini menunjukkan bahwa Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kerinci telah mempermudah masyarakat untuk menyampaikan keluhannya melalui media pelaporan dengan memberikan akses media telekomunikasi dan informatika atau internet. Dalam hal merespon keluhan dapat dikatakan bahwa Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kerinci bersama pihak kecamatan sudah cukup tanggap dalam menindaklanjuti keluhan warganya. Hal itu dinilai dari pengakuan warga yang menyatakan bahwa keluhan yang disampaikan sudah cukup ditindaklanjuti dengan baik dan cepat.

Berdasarkan hasil wawancara maka dapat ditarik kesimpulan bahwa partisipasi masyarakat sangat mendukung terlaksana program pengelolaan sampah dan kebersihan di suatu kota atau wilayah. Partisipasi adalah proses melibatkan orang atau masyarakat, terutama mereka yang terkena dampak langsung untuk mendefinisikan masalah melibatkan solusi dengan mereka. Pelayanan pengelolaan persampahan peran serta masyarakat atau partisipasi masyarakat sangat diperlukan dalam pelayanan pengelolaan persampahan di Kabupaten Kerinci. Pihak pemerintah dan petugas kebersihan yang mengadakan sosialisasi melalui program-program yang dikeluarkan pemerintah telah dilaksanakan dengan baik. Namun dalam hal ini bisa dilihat peran atau partisipasi masyarakat yang masih sangat minim dan kurang mepedulikan kebersihan dan lingkungannya seperti terlihat di kecamatan Keliling Danau dan Kecamatan Danau Kerinci warga masih jarang mengikuti program yang telah di keluarkan oleh pemerintah ataupun pihak penyedia layanan.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Responsivitas Pelayanan Pengelolaan Sampah Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kerinci yang dilihat dari 4 dimensi yaitu :

1. Dimensi Kecepatan melayani yang ditunjukkan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kerinci dapat dilihat dari Kesigapan yang dilakukan oleh petugas Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kerinci bersama pihak Kecamatan dan petugas kebersihan dalam mengangkut sampah dapat dikatakan masih sangat rendah, hal itu dilihat dari pernyataan dan laporan dari warga di berbagai lokasi yang menganggap petugas sangat lambat saat melakukan pengangkutan serta masyarakat membutuhkan pelayanan yang cepat ditangani, diatasi dan direspon oleh pemerintah. Sedangkan sukarela dalam pemberian layanan terkait pelayanan pengangkutan persampahan dalam melayani masyarakat sudah dianggap baik, pernyataan tersebut di akui masyarakat di berbagai lokasi serta kerelaan hati para petugas kebersihan maupun pemerintah memberikan tenaga dan meluangkan waktunya pada saat pelayanan.
2. Dimensi Ketepatan melayani dalam hal menjalankan tanggungjawab terkait kesesuaian prosedur dan tupoksinya serta tidak melakukan pemungutan biaya retribusi sampah, Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kerinci beserta petugas kebersihan di setiap Kecamatan dinilai sudah tepat dalam menjalankannya tugasnya sudah sesuai.
3. Dimensi Kecermatan melayani terkait tingkat kefokuskan dan kesungguhan dalam memberikan pelayanan persampahan kepada masyarakat yang dilihat dari kehandalan pemberian layanan dengan menghitung seberapa besar jumlah volume sampah yang diangkut setiap harinya yang merupakan salah satu hasil akhir dalam menjalankan pelayanan persampahan. Hal ini merupakan wujud kesungguhan para petugas/aparatur dalam melakukan tugasnya agar tercipta lingkungan yang bersih. Kemampuan petugas menggunakan alat bantu pelayanan yaitu Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kerinci harus mampu mengadakan sarana dan prasarana untuk mengakomodasi dan memfasilitasi kepentingan pelayanan terhadap masyarakat dalam bidang penanganan kebersihan dinilai masih kurang.
4. Dimensi Kemampuan menanggapi keluhan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kerinci dalam hal merespon keluhan dan memenuhi kebutuhan dan aspirasi masyarakat, baik dari segi penyediaan akses dan mengikutsertakan masyarakat yang ikut andil dalam mewujudkan program-program pemerintah terkait pelayanan pengelolaan sampah dinilai

belum maksimal hal itu berdasarkan pengakuan maupun pengaduan mereka dari beberapa warga diberbagai lokasi yang keluhannya belum sepenuhnya ditindaklanjuti.

V. UCAPAN TERIMAKASIH

Untuk itu penulis ucapkan terima kasih yang sebesar - besarnya kepada yang terhormat : Bapak Eliyusnadi, S.Kom., M.Si selaku Ketua STIA - NUSA Sungai Penuh. Ardianto Arsan, S.Sos, M.Si selaku Pembimbing Utama dan Bapak Arieska, S.Kom., M.Kom selaku Pembimbing Pendamping yang telah banyak membantu dan memberikan bimbingan selama menyelesaikan penelitian ini. Bapak Kepala Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kerinci dan staf yang menjadi informan dalam penelitian ini yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan informasi kepada peneliti. Bapak/Ibu Dosen STIA - NUSA Sungai Penuh yang telah mendidik serta m embagi ilmunya dengan penulis sehingga sampai ketahap penyelesaian penelitian ini. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan, karena keterbatasan kemampuan, pengetahuan, waktu dan pengalaman yang penulis miliki. Akhir kata penulis mengharapkan saran serta kritikan yang bersifat membangun untuk kesempurnaan penelitian ini, sehingga dapat bermanfaat bagi kita semua. Aamiin.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus. 2014. *Mewujudkan Good Governace Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Gelbert M. Prihanto D. dan Suprihatin A.1990. *Konsep Pendidikan Lingkungan Hidup*. Malang : Buku Panduan Lingkungan Hidup.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- Isianto, Bambang. 2011. *Manajemen Pemeritahan Dalam Perspektif*

- Pelayanan Publik. Jakarta : Mitra Wacana Media.
- Sedarmayanti. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Refika Adiatma : Bandung.
- Sinambela, L. Poltak. 2006. Reformasi birokrasi. Teori Kebijakan Dan Implementasi. Jakarta : Bumi Aksara.
- Batinggi A, Badu Ahmad. 2013. Manajemen Pelayanan Publik. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Isianto, Bambang. 2011. Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik. Jakarta : Mitra Wacana Media.
- Pebi Julianto. 2021. Pengaruh hard Skill dan Pelatihan Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Kantor Camat Airn Hangat Kabupaten Kerinci. E Jurnal QAdministrasi Mahasiswa. Sungai Penuh.
- Pebi Julianto. 2020. Partisipasi Masyarakat Dalam Program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS) di Desa Koto Baru Kecamatan Koto baru (2020). E Jurnal Qawwam. Kerinci.
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif. Kualitatif Dan R & D. Bandung : Alfabeta, CV. 2013. Metode Penelitian Kombinasi. CV. Alfabeta. Bandung
- Suprayogi Sugandi, Yogi. 2011. Administrasi Publik: Konsep Dan Perkembangan Ilmu Di Indonesia. Bandung : Graham Ilmu.
- Wiryanto. 2004. Pengantar Ilmu Komunikasi. Jakarta; Grasindo
- Widodo, Joko. 2016 Analisis Kebijakan Publik. Malang; Bayu Media
- Ratminto dan Atik Septi Winasrsih. 2005. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiono. 2013. Metode Penelitian Administrasi. Bandung: Alfabeta.
- Widodo, Joko. 2007. Analisis Kebijakan Publik. Malang; Bayu Media
- Wiryanto. 2004. Pengantar Ilmu Komunikasi. Jakarta; Grasindo
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 18
- Undang-Undang No.18 Tahun 2008 Tentang Pengelolaan Sampah Pasal 11
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah Pada
BAB III Pasal 14 Ayat 1.

Peraturan Daerah Kabupaten Kerinci No. 09 Tahun 2013

[https://jambiexpres.co.id/read/2021/05/24/45111/sampah-di-jalur-koto-
iman--danau-kerinci-semakin-parah](https://jambiexpres.co.id/read/2021/05/24/45111/sampah-di-jalur-koto-
iman--danau-kerinci-semakin-parah)

[https://sergapreborn.id/kinerja-dinas-lingkungan-hidup-kab-kerinci-dinilai-
gagal](https://sergapreborn.id/kinerja-dinas-lingkungan-hidup-kab-kerinci-dinilai-
gagal)