

## **Responsivitas Pelayanan Pengelolaan Sampah di Dinas Pertamanan dan Kebersihan Kota Makassar**

**Kasriana<sup>1\*</sup>, Fatmawati<sup>2</sup>, dan Haerana<sup>3</sup>**

- 1) Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Unismuh Makassar, Indonesia
- 2) Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Unismuh Makassar, Indonesia
- 3) Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Unismuh Makassar, Indonesia

### **Abstract**

*This study purposed to determine the responsiveness of waste management service in the Makassar City parks and Sanitation Department. This study used descriptive research with a qualitative approach. Data collection techniques were interview, observation and documentation. Data analysis used data reduction, data presentation and conclusions, while the validity of the data used triangulation of sources, techniques and time. The results of the study showed that the level of government responsiveness in waste management service in the Makassar City Sanitation and Sanitation Service was measured in four dimensions: speed of service, accuracy of service, precision of service and ability to respond to complaints that were still low in meeting the needs of the community such as providing facilities and infrastructure and improvement of waste transportation schedules that had not been fully met.*

**Keywords:** *responsiveness, public service, waste services*

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui responsivitas pelayanan pengelolaan sampah di Dinas Pertamanan Dan Kebersihan Kota Makassar. Tipe penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data melalui reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan, sedangkan keabsahan data menggunakan triangulasi sumber, teknik dan waktu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat responsivitas pemerintah dalam pelayanan pengelolaan sampah di Dinas Pertamanan dan Kebersihan Kota Makassar yang di ukur dengan empat dimensi yaitu: kecepatan melayani, ketepatan melayani, kecermatan melayani dan kemampuan menanggapi keluhan yang dinilai masih rendah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat seperti menyediakan sarana dan prasarana serta peningkatan jadwal pengangkutan sampah yang belum sepenuhnya terpenuhi.

**Kata kunci:** Responsivitas, Pelayanan Publik, Pelayanan Sampah

---

\* kasriana@gmail.com

## PENDAHULUAN

Kota Makassar yang memiliki penduduk kurang lebih 1,6 juta ini pada tahun 2019 menghasilkan jumlah sampah 1. 200 ton perhari yang terdiri atas 82,19% sampah organik dan sisanya sampah anorganik. Hal tersebut berdampak dari beberapa macam fenomena yang diikuti tidak sedikit berdampak negatif yang akan dihasilkan yaitu masalah sampah. Sampah pada umumnya dihasilkan dari pola konsumsi masyarakat maupun gaya hidup yang menghasilkan meningkatnya volume sampah setiap harinya menyebabkan bertumpuknya sampah di TPS sehingga menyebabkan sampah berserakan. Tidak hanya itu saja pengangkutan sampah yang tidak sama dengan pembuangan sampah pada masyarakat sehingga menyebabkan bertambahnya volume sampah karena daya tampung yang kurang cukup yang tidak diimbangi dengan pengelolaannya dengan baik sehingga menyebabkan bertumpuknya sampah.

Pemerintahan Walikota Ir. H. Mohammad Ramdhan Pomanto dan Wakil Walikota Dr. Syamsul Rizal, S.Sos, M.Si telah melihat permasalahan persampahan di Kota Makassar sebagai masalah yang serius hal ini ditindaklanjuti dengan mengeluarkan

program “Makassar Tidak Rantasa’ (MTR)” pada 15 Juni 2014 dalam acara akbar *A’bbulo Sibatang Lompoa* yang digelar *Celebes Convention Centre (CCC)* jalan Metro Tanjung Bunga. Program ini adalah salah satu gebrakan Walikota Makassar yang diharapkan sebagai upaya bersama warga Kota Makassar terhadap kepedulian lingkungan serta salah satu upaya dalam menjaga kebersihan di Kota Makassar, melalui program ini masyarakat dan aparat kebersihan diajak untuk memahami tentang penanganan dan pengelolaan sampah serta membangun kesadaran/mental masyarakat Kota Makassar atas pentingnya menjaga lingkungan yang bersih.

Dilihat dari kondisi di beberapa lokasi di Kota Makassar serta laporan masyarakat mengenai pelayanan persampahan yang diberikan, minimnya tempat pembuangan sampah, dan Keterlambatan pengangkutan sampah berdampak pada menumpuknya sampah setidaknya yang berlokasi di Kecamatan Mariso Makassar yang merupakan salah stau lokasi di Kota Makassar yang populasi penduduknya sangat padat. Lokasi ini seharusnya menjadi perhatian khusus mengingat penumpukan sampah plastic dapat mempengaruhi aktifitas keluar masuknya air saat musim hujan, jika tidak diatasi dengan cepat

kemungkinan terjadi banjir karena drainase disekitar pemukiman penduduk setempat sangat tersumbat.

Merujuk hasil penelitian dari Ronald Malino (Analisis Angkutan Persampahan Kota Makassar Studi Kasus: Kecamatan Tamalanrea, 2017) menjelaskan bahwa faktor lain masalah pelayanan persampahan adalah kurangnya container pengangkutan sampah di TPS (Tempat Pembuangan Sementara) dan kinerja para petugas kebersihan yang belum efektif dan efisien dalam menjalankan tanggungjawabnya sehingga volume sampah pada tahun 2017 mencapai 4057,28 m<sup>3</sup> per hari, sedangkan yang tertangani adalah sebesar 3642,56 m<sup>3</sup> perhari (89,78% tertangani).

Amu Roslina (2014: 67) ada beberapa faktor yang menyebabkan ketidaklancaran armada angkutan sampah dalam menjalankan tugasnya seperti: Letak TPS yang sulit dijangkau karena tidak sesuai dengan jalur mobil angkutan, Mobil angkutan berhenti beroperasi hingga beberapa hari kemudian karena alasan teknis seperti; sopir angkutan tidak masuk kerja, Kerusakan dan keterbatasan jumlah armada angkutan.

Pemerintah harus lebih bisa memikirkan terkait masalah persampahan yang terus meningkat

seperti yang telah dirumuskan dalam Undang-Undang No.18 Tahun 2008 tentang pengelolaan sampah, yang menjelaskan bahwa pengelolaan sampah bertujuan untuk meningkatkan kesehatan masyarakat dan kualitas lingkungan serta menjadikan sampah sebagai sumber daya (BAB II pasal 24).

Untuk itu pemerintah atau pegawai dalam hal ini Dinas pertamanan dan Kebersihan dituntut untuk dapat meningkatkan mutu kerja, daya tanggap dan kualitas pelayanan yang lebih baik terhadap pengelolaan sampah agar dapat memberikan kepuasan bagi konsumen dalam hal ini masyarakat. Tujuan utama responsivitas adalah kualitas kerja yang tepat pada sasaran misi organisasi agar dapat memperoleh tujuan pengembangan yang ditargetkan aparat birokrasi. Berangkat dari permasalahan-permasalahan tersebut, maka perlu adanya pengkajian lebih dalam mengenai Responsivitas pelayanan Dinas Pertamanan dan Kebersihan dalam pengelolaan sampah di Kota Makassar.

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).

Responsivitas merupakan kemampuan lembaga publik dalam merespon kebutuhan masyarakat terutama yang berkaitan dengan basic needs (kebutuhan dasar) dan HAM (hak sipil, hak politik, hak ekonomi, hak social, dan hak budaya). responsivitas juga 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.

Responsivitas Pelayanan Publik sangat diperlukan karena merupakan bukti kemampuan organisasi publik untuk menyediakan tuntutan seluruh rakyat di suatu negara. Dalam hal ini responsivitas merupakan cara yang efisien dalam mengatur urusan baik di tingkat pusat maupun daerah atau lokal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, karenanya baik pemerintah pusat maupun daerah dikatakan responsif terhadap kebutuhan masyarakat apabila kebutuhan

masyarakat tadi diidentifikasi oleh para pembuat kebijakan dengan pengetahuan yang dimiliki, secara tepat dan dapat menjawab yang menjadi kepentingan publik (Widodo dalam Safitri 2016).

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.

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 di sini (Istianto, 2011: 97).

Dalam UU no. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dijelaskan masyarakat berhak mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan (Pasal 18). Pelayanan publik sering disebut sebagai pelayanan konstitusional. Pernyataan ini disebabkan oleh klausul-klausul konstitusi semua negara yang menyebutkan bahwa negara harus memberikan berbagai fasilitas kepada warganegara.

Permasalahan utama pelayanan publik pada dasarnya adalah berkaitan dengan responsivitas pegawai dan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Respon atau daya tanggap yang berkualitas, cermat dan bertanggungjawab sangat tergantung pada berbagai aspek, yaitu bagaimana

pola penyelenggaraannya (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan.

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat di pisahkan dengan kehidupan manusia (L.P.Sinambela 2006 : 198) Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik. (Kotler dalam Sinambela, 2006 : 4).

Budiman Rusli dalam Sinambella (2006:3) berpendapat bahwa selama hidupnya manusia selalu membutuhkan pelayanan, pelayanan menurutnya sesuai dengan life cycle theory of leadership (LCTL) bahwa pada awal kehidupan manusia pelayanan secara fisik sangat tinggi, tetapi seiring dengan usia manusia pelayanan yang dibutuhkan akan semakin menurun. Moenir dalam Almira Devita Putry, jurnal ilmu administrasi 2 (2008:138) mengemukakan bahwa pelayanan itu adalah,; 1) Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan yakni pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan; 2) Memperoleh pelayanan secara wajar, yaitu pelayanan tanpa disertai kata-kata yang bernada meminta

sesuatu kepada pihak yang dilayani dengan alasan apapun.; 3) Memperoleh perlakuan yang sama dalam pelayanan, yaitu tanpa pilih kasih dimana aturan dan prosedur diterapkan sama; 4) Memperoleh perlakuan yang jujur dan terus terang. Ini menyangkut keterbukaan pihak yang melayani, seperti jika ada masalah yang dihadapi dalam pemberian layanan sebaiknya dikemukakan terus terang.

Dari banyak contoh dilapangan, seringkali terlihat aparatur birokrasi melayani kepentingan publik masih belum menyadari fungsinya sebagai pelayan masyarakat. penekanan kepada hasil dan kualitas pelayanan sangatlah kurang sehingga lambat laun pekerjaan-pekerjaan dalam organisasi menjadi kurang menantang dan kurang menggairahkan (Dwiyanto, 2014: 97).

Salah satu bidang pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah yaitu pelayanan pengelolaan sampah. Dalam Undang-Undang No. 18 tahun 2008 tentang pengelolaan sampah pada pasal 11 berbunyi setiap orang berhak mendapatkan pelayanan dalam pengelolaan sampah secara baik dan berwawasan lingkungan pemerintah, pemerintah daerah, dan/atau pihak lain yang diberi tanggungjawab untuk itu. Selain itu pemerintah membuat peraturan tentang pengelolaan sampah

dan sampah sejenis sampah rumah tangga dengan Peraturan Pemerintahan (PP) No. 81 Tahun 2012. Muatan pokok yang utama diamanatkan oleh peraturan pemerintah ini, yaitu: Memberikan landasan yang kuat bagi pemerintah daerah dalam menyelenggarakan pengelolaan sampah yang berwawasan lingkungan dari berbagai aspek antara lain legal formal, manajemen, teknis operasional, pembiayaan, kelembagaan, dan sumber daya manusia. memberikan kejelasan perihal pembagian tugas dan peran seluruh para pihak terkait dalam pengelolaan sampah mulai dari kementerian/lembaga ditingkat pusat, pemerintah provinsi, pemerintah kabupaten/kota, dunia usaha, pengelola kawasan sampai masyarakat. Memberikan landasan operasional bagi pelaksanaan 5 R (*reduce, reuse, recycle, replace, replant*) dalam pengelolaan sampah menggantikan paradigma lama kumpul-angkut-buang. memberikan landasan hukum yang kuat bagi pelibatan dunia usaha untuk turut bertanggung jawab dalam pengelolaan sampah sesuai dengan perannya.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif dengan mengambil lokasi di Dinas Pertamanan

Dan Kebersihan Kota Makassar. Data diperoleh melalui metode pengamatan langsung (observasi), wawancara dan dokumentasi untuk memperoleh informasi tentang responsivitas pelayanan pengelolaan sampah di Dinas Pertamanan Dan Kebersihan Kota Makassar.

Sumber data primer yaitu 1) Kepala Dinas Pertamanan Dan Kebersihan Kota Makassar, 2) Staf Teknis/pegawai DPK, 3) Pegawai/Staff Kec. Tamalate dan Kec. Mariso, 4) Staff TPA Tamangapa Antang, 5) PetugasKebersihan/Pengangkut Sampah, 6) Masyarakat. Sedangkan sumber data sekunder yaitu buku-buku berkaitan dengan responsivitas pengelolaan sampah maupun studi kepustakaan.

Data yang diperoleh selanjutnya di analisis dengan teknik analisis data deskriptif kualitatif, secara terinci sistematis dan terus menerus yang meliputi langkah-langkah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan guna menjawab permasalahan penelitian. Adapun keabsahan data yang digunakan adalah triangulasi sumber, teknik dan waktu.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

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 Pertamanan dan Kebersihan Kota Makassar 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 sejauhmana tingkat responsivitas pelayanan persampahan Dinas Pertamanan dan Kebersihan Kota Makassar, penulis menggunakan empat indikator responsivitas menurut Zeithaml, dkk (Hardiyansyah, 2011: 46) yang sekaligus menjadi fokus dalam penelitian ini, yaitu:

**Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan cepat**

Dinas Pertamanan dan Kebersihan Kota Makassar 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 didalamnya terdapat aspek : a) Kesigapan Pemberi Layanan kecepatan melayani ini merupakan kesigapan dari petugas Dinas Pertamanan Dan Kebersihan bersama pihak Unit Pelaksana Teknis (UPT) lainnya dalam melayani masyarakat. Petugas yang melakukan pelayanan dengan cepat dapat dilihat dari kesigapannya. Kesigapan ini ditunjukkan dengan adanya petugas yang cekatan dan segera melayani masyarakat yang membutuhkan bantuan, serta menanggapi dengan cepat apabila proses pengangkutan persampahan.

Kesigapan dalam memberi pelayanan kepada masyarakat dengan menilai sejauh mana para petugas yang dilaksanakan Dinas Pertamanan dan Kebersihan Kota Makassar bersama kecamatan masing-masing dalam mengangkut sampah serta pelayanan yang sesuai harapan di lapangan.

Hasil analisis disimpulkan bahwa Pemerintah dan warga di berbagai lokasi, dapat dilihat bahwa tingkat kecepatan dan kesigapan pihak

Pemerintah mulai dari Dinas Pertamanan dan Kebersihan Kota Makassar dan Kecamatan Mariso terkait pelayanan pengangkutan persampahan Pada Kecamatan Mariso khususnya di kelurahan Lette. Kecepatan dan kesigapan Pemerintah dalam pelayanan pengangkutan sampah dapat dikatakan sangat rendah. Hal itu dilihat dari pernyataan warga setempat yang merasa semua keluhannya sangat lambat dan bahkan tidak pernah ditanggapi oleh Pemerintah. b) Sukarela Pemberi Layanan.

Sukarela secara umum dianggap sebagai aktivitas altruistik dimana individu atau kelompok memberikan layanan tanpa keuntungan finansial untuk menguntungkan orang lain, kelompok atau organisasi. Kesukarelaan dalam pelayanan memiliki manfaat positif bagi orang, komunitas atau instansi yang terkait, hal ini juga dimaksudkan untuk membuat suatu pekerjaan tetap dalam pelayanan.

Sukarela dalam pemberian layanan yang dimaksud disini petugas Dinas Pertamanan Dan Kebersihan secara sukarela atau dengan kemauan sendiri memberikan keahlian, tenaga dan waktunya saat melakukan pelayanan kepada masyarakat.

Hasil analisis 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 di sini 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 berberda status, ekonomi, jarak, lokasi dan perbedaan fisik dan mental yang harus dilakukan

oleh para petugas Dinas Pertamanan Dan Kebersihan 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.

Hasil analisis 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. b) Ketetapan biaya.

Menurut ketentuan yang diatur pada Perda No. 3 Tahun 2011, subjek yang termasuk pada retribusi ini yaitu orang pribadi dan badan (organisasi atau instansi) dalam pemanfaatan fasilitas jasa atau pelayanan

persampahan dan kebersihan. Retribusi pelayanan persampahan/kebersihan berisi kegiatan pengambilan sampah dari rumah ke rumah, pengangkutan sampah dari rumah ke rumah, dan pembuangan dari pemusnahan sampah rumah tangga ke TPS kemudian ke TPA, dan perdagangan, tidak termasuk kebersihan jalan-jalan umum dan taman. Tarif retribusi pelayanan persampahan dan kebersihan, dalam penentuan tariff prinsip dan sasaran untuk penetapan tarif retribusi berfungsi untuk menutup biaya penyelenggaraan pengelolaan persampahan dan pemeliharaan kebersihan. Adapun biaya operasional berfungsi untuk mendanai kegiatan-kegiatan dalam hal penyelenggaraan jasa yang saling berkaitan dan berhubungan (biaya operasional) yang berasal dari pendanaan tiap-tiap retribusi.

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 Pertamanan dan Kebersihan Kota Makassar serta pihak Kecamatan menetapkan biaya dalam hal ini retribusi atau iuran sampah guna menunjang pelayanan dalam hal persampahan.

Hasil analisis disimpulkan bahwa indikator ketepatan melayani adalah dengan melihat ketepatan biaya. Penulis menilai ketepatan pemerintah dalam menjalankan regulasi pemungutan biaya retribusi maupun iuran belum sesuai ketentuan. Hal itu masih menjadi keluhan dari masyarakat Kel. Maccini Sombala Kec. Tamalate yang belum sepenuhnya mendapat pelayanan dengan baik padahal iuran yang dipungut dari warga dengan zona dan jenis lokasi masing-masing rutin dibayar dengan kesepakatan bersama.

#### **Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan cermat**

Indikator ini mencakup tingkat kefokusan dan kesungguhan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kecermatan dan kesungguhan Pemerintah dalam memberikan pelayanan persampahan yang baik tentu saja akan menghasilkan kota yang bersih dan nyaman. Tingkat kecermatan dan kesungguhan dalam memberikan pelayanan persampahan kepada masyarakat dapat kita lihat dari aspek: a) Keandalan memberi layanan. Tingkat keandalan 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.

Hasil analisis disimpulkan bahwa mengenai kecermatan yang dilakukan Dinas Pertamanan dan Kebersihan sudah bisa dikatakan baik dalam melayani masalah sampah. Hal itu didasari oleh pengakuan petugas kebersihan yang menjelaskan terkait kesungguhan kerjanya 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. 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 Pertamanan Dan Kebersihan Kota Makassar serta pihak kecamatan menyiapkan atau mengadakan sarana dan prasarana guna menunjang pelayanan dalam hal persampahan.

Hasil analisis menyimpulkan bahwa dalam menilai kecermatan petugas/aparaturnya dapat dilihat 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 Pertamanan dan Kebersihan Kota Makassar 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. Tamalate.

### **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/aparatur dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dapat dilihat dari aspek: a) Penyediaan Akses.

Aspek ini menilai setiap penyedia layanan baik dari Dinas Pertamanan Dan Kebersihan 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.

Hasil analisis menyimpulkan bahwa merespon segala keluhan maka dapat dikatakan Dinas Pertamanan dan Kebersihan Kota Makassar 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 Pertamanan dan Kebersihan Kota Makassar ataupun dari pihak kecamatan, kelurahan bahkan

RT setempat. Ini menunjukkan bahwa Dinas Pertamanan dan Kebersihan Kota Makassar 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 Pertamanan dan Kebersihan Kota Makassar 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. 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 analisis menyimpulkan bahwa Partisipasi masyarakat sangat mendukung terlaksananya 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 Kota Makassar. Pihak pemerintah dan petugas kebersihan yang mengadakan sosialisai 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 mempedulikan kebersihan kota dan lingkungannya seperti terlihat di kecamatan Tamalate dan Kecamatan Mariso warga masih jarang mengikuti program yang telah di keluarkan oleh pemerintah ataupun pihak penyedia layanan. c) Kenyamanan dalam pemberian layanan.

Kebutuhan dan keinginan pelanggan atau penerima layanan merupakan suatu kewajiabn yang harus dipenuhi oleh pihak insansi yang terkait. Memberikan pelayanan prima kepada masyarakat adalah bentuk kepuasan dan kenyamanan bagi yang setiap pencapaian tujuan hal itu dapat memberikan solusi maupun menindaklanjuti setiap permasalahan yang ada dalam hal ini pelayanan pengelolaan persampahan.

Dinas Pertamanan Dan Kebersihan yang bertanggungjawab penuh terlaksananya pelayanan pengelolaan persampahan ini menjadi tanggungjawab penting bagi masyarakat dan memberikan jalan keluar atau solusi atas kontribusi yang dilakukan oleh pihak pemerintah. Kenyamanan dalam pemberian pelyanan dan memberikan kemudahan bagi pihak pelaksana dalam menjalankan tugasnya dalam hal ini pelayanan yang dilakukan oleh pihak Dinas Pertamanan Dan Kebersihan Bersama kecamatan masing-masing.

Hasil analisis menyimpulkan bahwa kenyamana dalam pelayanan menjadi prioritas utama dalam tercapainya tujuan dan tanggungjawab yang dijalankan oleh pihak instasni yang terkait dalam hal ini Dinas Pertamanan Dan Kebersihan Kota Makassar bersama pihak kecamatan

dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat dalam pelayanan pengelolaan persampahan dan kebersihan lingkungannya.

### **KESIMPULAN**

Responsivitas Pelayanan pengelolaan sampah Dinas Pertamanan dan Kebersihan Kota Makassar, dalam hal ini sudah tergolong maksimal, pelayanan yang diberikan pemerintah dan petugas kebersihan selaku penyedia layanan sudah dianggap baik sebab dilihat dari segi kecepatan para petugas/aparatur Dinas Pertamanan Dan Kebersihan bersama kecamatan masing-masing terhadap kebutuhan masyarakat dalam memenuhi keluhan-keluhan ataupun laporan dari penerima layanan sangat sudah dianggap respon dan sigap. Walaupun terkadang pemerintah masih sering mengalami kendala-kendala dalam pelayanan baik dari segi partisipasi masyarakat maupun dari segi sarana dan prasarana yang masih kurang. Masalah ini pula dilihat dari tentang kesesuaian prosedur, dan ketetapan biaya dalam hal ini retribusi atau iuran sampah. Dalam hal menjalankan tanggungjawab sesuai prosedur serta melakukan pemungutan biaya retribusi sampah, Dinas Pertamanan dan Kebersihan Kota

Makassar dinilai sudah baik dalam menjalankannya.

Adapun hambatan dalam pelayanan pengelolaan sampah Dinas Pertamanan dan Kebersihan Kota Makassar, dalam hal ini dinilai sudah tepat dalam segi pelayanan dan menanggapi laporan-laporan masyarakat. Namun, dalam hal penyediaan sarana dan prasarana sampah yang memadai, Dinas Pertamanan dan Kebersihan Kota Makassar dinilai belum tepat memenuhi aspek tersebut. Hal ini dapat dilihat dari lokasi-lokasi yang penulis kunjungi bahwa hanya sebagian kecil dari lokasi tersebut yang disediakan sarana dan prasarana seperti TPS dan masih minimnya lahan di TPA serta kurangnya partisipasi masyarakat yang masih kurang peduli terhadap kebersihan lingkungan dan kota. Disamping itu, adapun faktor yang mendukung pelayanan pengelolaan sampah ini yaitu dari segi kedisiplinan pegawai yang tepat waktu atau quick respon dalam melayani masyarakat dan bersungguh-sungguh dalam melayani penerima layanan yakni masyarakat.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Aprizal Nureslan, Muhammad, 2016. Responsivitas Pelayanan Persampahan Di dinas

- Pertamanan Dan Kebersihan Kota Makassar. Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Departemen Ilmu Administrasi. Universitas Hasanudin.
- Almira Devita Putry, Entang. Ilmu Administrasi Negara. Volume XI/ Nomor 2/ September 2008
- Dwiyanto, Agus. 2014. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- Isianto, Bambang. 2011. *Manajemen Pemeritahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Ratminto dan Atik Septi Winasrsih. 2013. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Roslina, Amu. 2014. Kolaborasi Pengelolaan Sampah. Sleman: CV. Independent Generation.
- Ronald Malino. 2017. Analisis Angkutan Persampahan Kota Makassar Studi Kasus: Kecamatan Tamalanrea
- Safitri, Dewi Indri. 2016. Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar)
- Sinambela, L. Poltak. 2006. *Reformasi birokrasi. Teori Kebijakan Dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Widodo, Joko. 2016 Analisis Kebijakan Publik. Malang; Bayu Media.
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang No.18 Tahun 2008 Tentang Pengelolaan Sampah Pasal 11
- Peraturan Daerah No. 3 Tahun 2011 tentang Retribusi Pelayanan Persampahan/kebersihan