

Analisis Kualitas Pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Dalam Pengelolaan Sampah di Kabupaten Batang

Duta Carisma Danna^{1*}, Kismartini²

¹Program Studi Magister Administrasi Publik, Universitas Diponegoro, Indonesia

²Program Studi Magister Administrasi Publik, Universitas Diponegoro, Indonesia

Abstract

Population increase from year on year will certainly have an impact on increase the volume of waste. The problem of waste is a major issue for a city. Batang Regency every year always increase the volume of waste. If the waste management service is not carried out properly, it is feared that waste will accumulate. This study aims to analyze the service quality of the Environmental Service in waste management in Batang Regency. Is the quality of service provided is in line with expectations. The method used in this research is a qualitative research method and a descriptive approach. The data used is based on observation, direct observation and literature study from several sources. Based on the results of this study, the quality of waste management services in Batang Regency has not been running well. There are dimensions that have been considered quite good, namely assurance and empathy. However, there are still dimensions of service quality that need to be considered and improved, namely tangibles, reliability, responsiveness.

Keywords: *serve quality, waste management, public participation*

Abstrak

Peningkatan jumlah penduduk dari tahun ke tahun tentu akan berdampak terhadap peningkatan volume sampah yang dihasilkan. Permasalahan sampah menjadi isu utama bagi sebuah kota. Kabupaten Batang setiap tahun selalu mengalami kenaikan jumlah volume sampah. Apabila dalam pelayanan pengelolaan sampah tidak dilakukan dengan baik, maka dikhawatirkan akan terjadi penumpukan timbunan sampah. Penelitian ini bertujuan untuk analisis kualitas pelayanan Dinas Lingkungan Hidup dalam pengelolaan sampah di Kabupaten Batang. Apakah kualitas pelayanan yang diberikan tersebut sudah sesuai dengan harapan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dan pendekatan deskriptif. Data yang digunakan berdasarkan observasi, pengamatan langsung dan studi pustaka dari beberapa sumber. Berdasarkan hasil penelitian ini, kualitas pelayanan pengelolaan sampah di Kabupaten Batang belum berjalan dengan baik. Terdapat dimensi yang sudah dinilai cukup baik yaitu assurance dan empathy. Namun, masih terdapat dimensi kualitas pelayanan yang perlu diperhatikan dan diperbaiki yaitu tangibles, reability, responsiveness.

Kata kunci: kualitas pelayanan, pengelolaan sampah, partisipasi masyarakat

*duta.carisma92@gmail.com

PENDAHULUAN

Indonesia adalah negara di Asia dengan tingkat jumlah pertumbuhan penduduk cukup tinggi. Hal ini dapat dilihat dari penduduk Indonesia yang jumlahnya mencapai 268.074.600 jiwa menyebabkan peningkatan pertumbuhan penduduk, perkembangan ekonomi dan industri. Diperkirakan pertumbuhan penduduk akan terus semakin meningkat dari tahun ke tahun hingga mencapai 305,7 juta jiwa di tahun 2035 (Gloria, 2017).

Pertambahan penduduk yang semakin meningkat dari tahun ke tahun dengan laju pertumbuhan penduduk mencapai 1,31% per tahun (BPS, 2019) tentu akan berdampak terhadap peningkatan produksi sampah yang dihasilkan. Produksi sampah banyak didominasi oleh rumah tangga, pasar dan kawasan industri. Penanganan dan pengelolaan sampah yang baik, tentu akan mewujudkan kota yang bersih. Namun sebaliknya, jika tidak ditangani dan dikelola dengan baik, maka akan menyebabkan permasalahan kompleks. Adanya sampah yang tidak terangkut dan pembuangan sampah sembarangan yang menyebabkan pencemaran lingkungan merupakan beberapa permasalahan sampah yang sering terjadi.

Sampah menurut WHO adalah sesuatu yang tidak terpakai, tidak digunakan, tidak disenangi dan dibuang yang asalnya dari dari aktifitas manusia. Tingkat populasi yang semakin meningkat secara signifikan tentu akan berdampak terhadap meningkatnya jumlah sampah yang dihasilkan juga. Produksi sampah di Indonesia pada tahun 2020 mencapai 185.753 ton setiap hari dan 67,8 juta ton setiap tahun. Oleh karena itu, Indonesia menjadi negara penghasil limbah. (Harjanti, 2020).

Sampah merupakan limbah produksi yang dihasilkan setiap hari oleh rumah tangga maupun industri. Manusia tidak akan terlepas dari sampah, baik di rumah, di kantor maupun ditempat lainnya. Sampah akan menjadi masalah apabila tidak dikelola dengan baik dalam hal penanganan dan pengelolaannya. Hal tersebut akan menyebabkan kota menjadi bau, tidak menarik dan timbulnya penyakit. Namun, jika penanganan dan pengelolaan sampah baik, maka akan terwujud kota yang bersih dan indah. Selain itu, pemanfaatan kembali suatu barang yang sudah tidak digunakan lagi dengan metode pemilahan kembali, pengumpulan, dan pengangkutan ke tahap pemrosesan akhir dengan tujuan agar barang yang tidak bernilai dapat digunakan kembali. Sampah dapat

bernilai ekonomis ketika dilakukan upaya terhadap pemanfaatannya, sampah bisa menjadi sumber energi baru ketika panas dari pembakaran sampah diubah menjadi energi listrik dan sampah organik dapat dioleh lebih lanjut agar supaya menjadi pupuk kompos.

Di Indonesia, permasalahan sampah menjadi salah satu isu utama dalam Pemerintah Daerah. Sampah merupakan masalah untuk sebuah kota, jika dilihat dari banyaknya jumlah timbunan sampah yang tidak terangkut. Pemerintah Daerah dituntut untuk mengatasi masalah sampah tersebut dengan sebaik-baiknya. Pemerintah hendaknya mencermati kebijakan pengelolaan sampah, sebab dalam penanganan dan pengelolaan sampah Pemerintah harus menganggarkan biaya yang tentunya tidak sedikit. Semakin tingginya penghasilan penduduk daerah tersebut, maka akan semakin tinggi biaya pengelolaan sampah. Oleh sebab itu, Pemerintah wajib memberikan perhatian terhadap permasalahan penanganan dan pengelolaan sampah agar sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Adapun kebijakan terkait sampah, Pemerintah telah mengatur didalam UU No. 18/ 2008 tentang pengelolaan sampah dimana semula bertumpu pada

pendekatan akhir pengelolaan sampah yang meliputi pengumpulan sampah, pengangkutan sampah dan pembuangan sampah ke tempat pemrosesan akhir dan sekarang bergeser pada paradigma baru yaitu pengelolaan sampah yang dilakukan dari aktifitas pengurangan sampah dan penanganan sampah yang benar dan baik. Aktifitas penanganan sampah yaitu berupa pengumpulan, pemilihan kembali, dan pengangkutan ke tempat pemrosesan akhir, sedangkan aktifitas pengurangan sampah yaitu berupa pembatasan sampah, pemanfaatan kembali dan daur ulang sampah.

Dijelaskan dalam UU No. 18/ 2008 tentang Pengelolaan Sampah Pasal 11, bahwa pelayanan pengelolaan sampah dilakukan secara baik dan dengan berwawasan lingkungan dari Pemerintah, Pemda atau pihak ketiga berhak didapatkan oleh setiap orang. Hal ini dapat diartikan bahwa seluruh masyarakat berhak mendapatkan pelayanan kebersihan khususnya penanganan dan pengelolaan sampah.

Kabupaten Batang dengan tagline “Batang Berkembang” merupakan sebuah kota berkembang yang tidak luput juga dari permasalahan sampah. Sampah yang ada di Kabupaten Batang merupakan hasil dari kegiatan rumah tangga, pasar, perkantoran dan

pertokoan. Jumlah sampah yang dihasilkan setiap hari apabila tidak dikelola dengan baik akan menyebabkan lingkungan menjadi tidak bersih dan tidak nyaman.

Pengelolaan sampah di Kabupaten Batang masih menggunakan model konvensional. Sampah dikumpulkan di TPS yang telah disediakan, kemudian dilanjutkan dengan pengangkutan ke TPA. Sampah yang terdiri dari organik dan organik semua diangkut dan dimusnahkan di TPA. Model seperti ini tentunya membutuhkan sarana prasarana yang banyak mulai dari gerobak, truk dan lahan yang luas untuk digunakan sebagai TPS dan TPA.

Kabupaten Batang dalam setiap hari menghasilkan timbulan sampah mencapai 40 ton dengan rata-rata pengangkutan sampah per hari hanya mencapai 15 ton, sedangkan daya tampung TPS di Kabupaten Batang mencapai 35 ton per hari. Sampah tersebut sebagian besar terdiri dari sampah organik sebesar 78,34% dan sampah anorganik sebesar 21,66% (Darmasaputra, 2020). Padahal TPA yang dimiliki Kabupaten Batang yaitu TPA Randukuning yang terletak di Desa Tegalsari dengan luas 3 hektar sudah overload dipenuhi sampah setinggi 20 meter. Apalagi saat ini di Kabupaten Batang sendiri sedang di

bangun Kawasan Industri Terpadu yang tentunya akan menambah jumlah volume produksi sampah setiap harinya. Dalam hal ini, Pemerintah Daerah melalui Dinas Lingkungan Hidup dituntut untuk mengantisipasi adanya kenaikan jumlah volume produksi sampah setiap hari dari Kawasan Industri Terpadu tersebut (Lukmono, 2021).

Mengacu pada Undang-Undang No. 18 tahun 2008 tentang pengelolaan sampah, Kabupaten Batang juga mengeluarkan kebijakan terkait sampah berupa Perda No. 3 tahun 2016 tentang pengelolaan sampah. Dalam Peraturan Daerah No. 3/ 2016 tentang pengelolaan sampah di Kabupaten Batang tersebut, dijelaskan hak dan kewajiban yang harus dilakukan oleh masyarakat. Untuk pemenuhan hak setiap masyarakat untuk mendapatkan layanan pengelolaan sampah oleh Pemda Kabupaten Batang dan pemenuhan kewajiban setiap masyarakat untuk mengelola sampah yang dihasilkan juga masih belum berjalan dengan baik. Selain itu, pada Bab II Pasal 3 dijelaskan bahwa tujuan adanya pengelolaan dan penanganan sampah adalah berguna untuk mewujudkan lingkungan yang bersih dan sehat dari masalah persampahan serta memanfaatkan sampah menjadi sumber daya. Akan tetapi, masih

dijumpai timbunan sampah yang tidak terangkut dan masyarakat yang buang sampah di sembarang tempat.

Permasalahan sampah yang terjadi saat ini dilihat sebagai tanggung jawab Dinas Lingkungan Hidup sebagai Pemerintah Daerah Kabupaten Batang. Dengan adanya biaya retribusi sampah yang diminta, masyarakat menganggap sebagai pihak penerima pelayanan. Selain berkaitan dengan teknis terhadap pengelolaan sampah, juga diperlukan partisipasi aktif dari masyarakat untuk membantu program Pemerintah Daerah dalam hal penanganan dan pengelolaan sampah.

Kabupaten Batang setiap tahun selalu mengalami kenaikan jumlah sampah. Apabila kenaikan tersebut tidak dikelola dengan baik, maka akan menyebabkan ketidaknyamanan lingkungan dan masalah lainnya. Jika hal ini dibiarkan terjadi terus menerus tanpa ada perubahan dalam penanganan dan pengelolaan yang lebih baik, maka dikhawatirkan akan terjadi penumpukan timbunan sampah di Kabupaten Batang. Dengan adanya pelayanan publik yang berkualitas dalam hal pengelolaan sampah, diharapkan berimbas pada penilaian dan persepsi publik terhadap kinerja Pemerintah Kabupaten Batang.

Berdasarkan penelitian Kahfi (2017) dengan judul “Tinjauan terhadap

Pengelolaan Sampah” menyatakan bahwa peningkatan produksi sampah yang terjadi terus menerus sejalan dengan adanya pertambahan jumlah penduduk. Pertumbuhan jumlah penduduk akan menyebabkan keberagaman kebutuhan, yang mana hal tersebut sejalan dengan jumlah buangan sisa dari aktifitas yaitu sampah. Selain itu, adanya perubahan pola konsumsi, gaya hidup, dan paradigma masyarakat merupakan masalah yang terkait dengan peningkatan produksi sampah. Oleh sebab itu, permasalahan sampah merupakan masalah kompleks dan rumit yang dihadapi oleh seluruh negara, tak terkecuali dengan Negara Indonesia. Adanya ketidakseimbangan antara sampah yang dihasilkan dengan pengangkutan sampah, menjadikan permasalahan menjadi semakin kompleks. Tentunya hal tersebut membutuhkan pengelolaan dan penanganan khusus.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Setyaningrum (2015) dengan judul “Karakteristik Peningkatan Pengelolaan Sampah oleh Masyarakat melalui Bank Sampah” menjelaskan bahwa tingkat konsumsi dari masyarakat diakibatkan oleh pertumbuhan penduduk yang sangat pesat. Apabila tidak diiringi dengan optimalisasi dalam pengelolaan sampah,

maka sudah tentu akan menyebabkan kerusakan lingkungan dan dampak yang merugikan bagi masyarakat. Strategi yang dilakukan guna mengurangi jumlah volume sampah yaitu dengan pengelolaan sampah berbasis masyarakat melalui bank sampah.

Adapun penelitian yang dilakukan oleh Dermawan et al. (2018) dengan judul “Kajian Strategi Pengelolaan Sampah” menunjukkan bahwa konsep dasar dari pengelolaan sampah merupakan langkah untuk mencegah adanya kejadian penumpukan sampah dan meminimalisir dampak buruk yang mungkin terjadi. Pengelolaan sampah harus dikelola dengan baik agar memberikan manfaat yang ekonomi. Pengelolaan sampah tidak hanya menyangkut aspek dan teknis, akan tetapi penting terkait dengan masalah pengetahuan guna mendorong perubahan sikap dan pola pikir.

Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Mahyudin (2017) dengan judul “Kajian Permasalahan Pengelolaan Sampah dan Dampak Lingkungan di TPA (Tempat Pemrosesan Akhir)” menjelaskan bahwa permasalahan dalam pengelolaan sampah adalah sampah yang langsung di angkut ke TPA dan tanpa dilakukan pemrosesan pengolahan, sedangkan pengelolaan TPA sebagai tempat akhir

pengelolaan sampah masih menggunakan sistem yang kurang tepat sehingga beban sampah yang sangat besar tersebut memberikan dampak negatif seperti mencemari lingkungan.

Melalui penelitian ini, ingin diketahui lebih lanjut terkait analisis kualitas pelayanan Dinas Lingkungan Hidup dalam pengelolaan sampah di Kabupaten Batang. Apakah kualitas pelayanan yang diberikan tersebut sudah sesuai dengan harapan, sebab kualitas pelayanan tersebut merupakan cermin terhadap upaya dari Pemerintah Daerah guna menangani pengelolaan sampah yang berdasarkan pemaparan fakta, bahwa peran Pemerintah Kabupaten Batang sangat penting dalam mencapai tugas dan keberhasilan pelaksanaan pengelolaan sampah. Atas dasar pertimbangan tersebut, bahan yang mendasari dan melatarbelakangi penelitian untuk lebih lanjut meneliti.

METODE PENELITIAN

Metode dalam penelitian mengenai kualitas pelayanan Dinas Lingkungan Hidup dalam pengelolaan sampah di Kabupaten Batang menggunakan metode penelitian kualitatif dan pendekatan deskriptif. Seperti yang telah dijelaskan oleh Sugiyono (2019: 18), metode penelitian kualitatif didasarkan terhadap

postpositivisme filsafat untuk meneliti obyek alamiah. Peneliti diposisikan sebagai instrumen. Adapun teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi dan bersifat kualitatif untuk analisis data. Kemudian Nazir menjelaskan bahwa metode deskriptif merupakan metode untuk meneliti objek, kondisi, sistem pemikiran ataupun peristiwa (Prastowo, 2012:186).

Data yang terkumpul tidak lagi dalam dalam angka, tetapi berbentuk gambar dan kata. Data yang digunakan adalah data sekunder, yaitu diperoleh berdasarkan dari observasi, pengamatan langsung dan studi pustaka atau kajian literatur beberapa sumber yang dikumpulkan sesuai dengan kebutuhan informasi. Menurut Prastowo (2012) data sekunder adalah data yang diperoleh dari data-data yang sudah ada sebelumnya seperti dokumen, laporan dan sumber lain yang berhubungan dengan penelitian. Teknis analisis data

dilakukan menggunakan 3 (tiga) komponen yaitu reduksi data, penyajian data dan kesimpulan atau verifikasi.

Penelitian kualitatif ini dilakukan melalui langkah perumusan masalah sebagai fokus, mengumpulkan, menganalisis data, merumuskan hasil penelitian dan penyusunan rekomendasi guna perbaikan pelaksanaan kebijakan pengelolaan sampah di Kabupaten Batang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Permasalahan sampah di Kabupaten Batang menjadi prioritas utama dan keseriusan bagi Pemerintah Daerah dalam melakukan penanganan dan pengelolaan sampah. Permasalahan sampah yang terjadi disebabkan oleh perilaku dan pola hidup masyarakat. Selain itu, permasalahan sampah juga dipicu adanya pertumbuhan jumlah penduduk Kabupaten Batang yang meningkat dari tahun ke tahun, seperti yang dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1.
Jumlah Penduduk Kabupaten Batang 2016-2020

Tahun	Jumlah Penduduk	Persentase (%)
2016	743.090	-
2017	749.720	0,892
2018	762.377	1,688
2019	768.583	0,814
2020	802.728	4,442

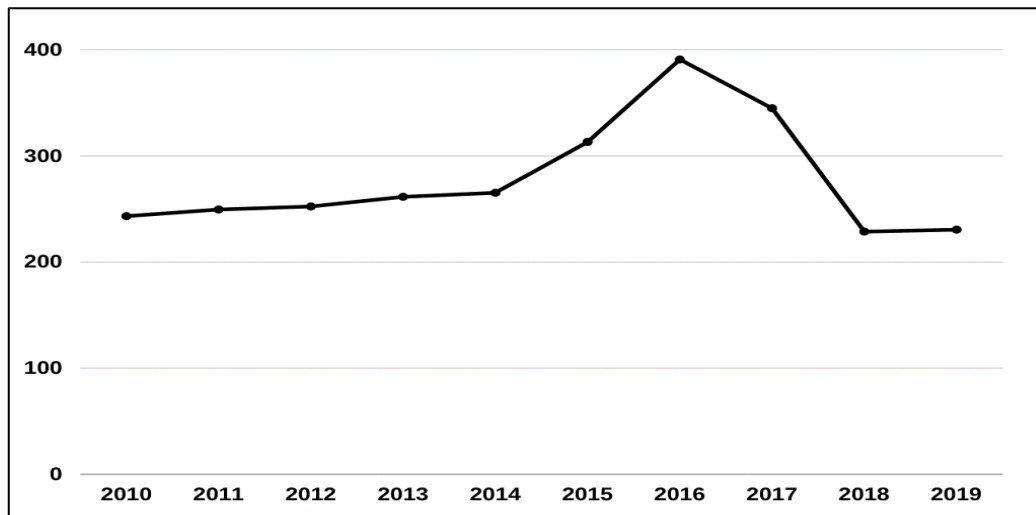
Sumber : Batang Dalam Angka, 2020 (diolah)

Berdasarkan tabel 1 diatas dapat diketahui bahwa pertumbuhan jumlah penduduk di Kabupaten Batang cenderung selalu mengalami kenaikan dari tahun ke tahun. Kenaikan jumlah penduduk yang terjadi dari tahun 2017-2019 dinilai masih relatif kecil. Pada tahun 2017 terjadi peningkatan jumlah penduduk sebanyak 6.630 jiwa (0,89%), pada tahun 2018 sebanyak 12.657 jiwa (1,68%) dan pada tahun 2019 sebanyak 6.206 jiwa (0,81%). Namun, peningkatan jumlah penduduk yang terjadi pada tahun 2020 dinilai cukup tinggi karena peningkatan jumlah penduduk di Kabupaten Batang mencapai 3x lipat dari tahun 2018, yaitu mencapai 34.145 (4,44%). Hal ini diprediksi akan selalu mengalami peningkatan jumlah penduduk dari tahun ke tahun.

Dampak adanya peningkatan jumlah penduduk tersebut tentu akan berbanding lurus dengan produksi sampah yang dihasilkan. Tentunya hal tersebut akan menambah beban pengelolaan kebersihan. Disamping itu adanya keterbatasan sumber daya manusia maupun sumber daya anggaran, sarana prasarana berupa kendaraan untuk melayani pengangkutan sampah yang dihasilkan. Dalam pengelolaan sampah, terdapat 5 (lima) aspek yang berkaitan erat yaitu

teknis operasional, kelembagaan, pembiayaan, peraturan hukum dan peran serta masyarakat (Setyaningrum, 2015).

Pemerintah sebagai aktor dalam menjalankan pelayanan publik dihadapkan dengan berbagai macam masalah yang timbul di masyarakat. Untuk menjawab atas permasalahan itu, maka Pemerintah harus memberikan kualitas pelayanan publik yang baik dalam pengelolaan sampah, agar mampu menangani masalah sampah yang ada di Kabupaten Batang. Namun kenyataannya tidak semudah yang diharapkan dan menemui berbagai permasalahan seperti berikut:



Gambar 1.

Produksi Sampah Kabupaten Batang Tahun 2010-2019

Sumber : Batang Dalam Angka, 2020 (diolah)

Berdasarkan gambar 1 dapat diketahui bahwa meskipun selama 3 tahun terakhir mulai dari tahun 2017 hingga tahun 2019 mengalami penurunan, akan tetapi volume rata-rata sampah yang diproduksi dari tahun 2010 hingga tahun 2019 cenderung mengalami kenaikan seiring dengan pertumbuhan jumlah penduduk di Kabupaten Batang yang semakin meningkat. Produksi sampah yang dihasilkan di Kabupaten Batang tersebut harus diimbangi dengan pengelolaan sampah yang baik berupa pelayanan pengangkutan ke tempat akhir pemrosesan sampah agar tidak terjadi penumpukan sampah.

Apabila dilihat dari data diatas, dapat dikatakan bahwa Dinas Lingkungan Hidup selaku Pemerintah

Kabupaten Batang harus serius dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat terkait pengelolaan sampah. Tentu ini akan berdampak terhadap kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Padahal kualitas pelayanan merupakan hal utama yang sangat penting dan selalu fokus terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, guna mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan, dalam penelitian ini menggunakan teori dari Fitzsimmons. Menurut teori Fitzsimmons dalam Mukarom (2016) terdapat 5 (lima) dimensi untuk menentukan kualitas pelayanan Dinas Lingkungan Hidup dalam pengelolaan sampah. Adapun 5 (lima) dimensi tersebut yaitu dimensi *tangibles*, dimensi *reliability*, dimensi

responsiveness, dimensi *assurance* dan dimensi *emphaty*.

Tangibles

Tangibles merupakan kualitas pelayanan publik berupa sarana fisik yang terlihat dan bisa dirasakan oleh semua pihak, baik pemberi maupun penerima pelayanan. Sarana fisik

tersebut berupa sarana prasarana, peralatan atau perlengkapan untuk menunjang pelayanan publik. Hal tersebut menjadi faktor penting guna mendukung pelayanan pengelolaan sampah. Berikut ini merupakan data sarpras pengelolaan sampah di Kabupaten Batang.

Tabel 2.

Sarana dan Prasarana Pengelolaan Sampah Kabupaten Batang Tahun 2016-2019

No	Sarpras	Tahun			
		2016	2017	2018	2019
1	Dump Truk	11	13	15	17
2	Truk Arm Roll	4	3	3	4
3	Kontainer	10	10	10	6
4	Gerobak Sampah	85	97	114	114

Sumber : Dinas Lingkungan Hidup, 2019 (diolah)

Data pada tabel 2 diatas, menunjukkan bahawa sarana prasarana yang digunakan dalam pelaksanaan pengelolaan sampah sudah disediakan dengan baik, namun belum mampu mengatasi permasalahan sampah yang ada. Hal ini disebabkan karena sarana dan prasarana yang ada masih kurang memadai. Kapasitas kemampuan dari Dump Truk dalam mengangkut sampah sebanyak 8 ton per hari. Apabila dump truk yang dimiliki sejumlah 17 unit, maka jumlah volume sampah yang dapat terangkut dalam sehari sebanyak 136 ton. Sedangkan pengangkut sampah

lainnya yaitu truk arm roll dengan kapasitas kemampuan mengangkut sampah sebanyak 6 ton per hari. Adapun jumlah truk arm roll yang dimiliki sejumlah 4 unit, maka jumlah volume sampah yang dapat terangkut dalam sehari sebanyak 24 ton. Hal ini tentunya sangat sedikit jika dibandingkan dengan volume sampah yang diproduksi.

Dari gambaran dan penjelasan diatas terkait sampah yang seharusnya ditangani dan dikelola dengan baik, justru mengalami penurunan dalam pengangkutan sampah dengan

<http://journal.unismuh.ac.id/index.php/kolaborasi>

presentase terendah terjadi pada tahun 2017 hingga tahun 2019. Apabila hal tersebut terjadi terus menerus tanpa ada perubahan dalam penanganan dan pengelolaan yang lebih baik, maka dikhawatirkan akan terjadi penumpukan timbunan sampah di Kabupaten Batang.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat diasumsikan bahwa kualitas pelayanan DLH dalam pengelolaan sampah dilihat dari dimensi *tangibles* masih belum baik dari segi sarana prasarana yang kurang memadai. Selain itu, terdapat sarana prasarana yang tidak layak untuk dipakai dan tidak terawat tentu akan menjadi penghambat dalam memberikan pelayanan pengangkutan sampah.

Reliability

Reliability yaitu salah satu dimensi yang berkaitan dengan kehandalan atau kemampuan dari petugas sebagai pemberi layanan publik dalam melayani seluruh lapisan masyarakat sebagai penerima pelayanan publik sesuai dengan kapasitas petugas. Selain kemampuan, konsistensi dari petugas juga menjadi tolak ukur dalam dimensi ini. Jika dilihat dari sisi konsistensi petugas dalam melakukan pelayanan pengangkutan sampah dinilai belum konsisten. Hal ini dapat dilihat dari Gambar 2 berikut ini :

Gambar 2.
TPS Sementara Kel. Denasri Kulon dan Karanganyar Kec. Batang



Sumber : Dokumentasi Penulis, 2021

Berdasarkan pada gambar 2 diatas mengindikasikan bahwa masih terjadi penumpukan sampah di TPS wilayah

Kabupaten Batang. Hal ini dikarenakan oleh sampah yang tidak terangkut oleh petugas. Selain itu, hasil dari

pengamatan, pelayanan pengangkutan sampah tidak dilakukan setiap hari. Sampah dilakukan pengangkutan setiap 3 hari sekali. Oleh karena itu, dalam hal konsistensi, pelayanan pengangkutan sampah dinilai belum konsisten.

Selain itu, apabila, dilihat dari sisi kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan pengangkutan sampah dinilai masih kurang. Hal ini dapat dilihat dari data berikut.

Tabel 3.

Volume Rata-Rata Sampah Kabupaten Batang Tahun 2010-2019

Tahun	Produksi Sampah	Sampah Terangkut	Persentase
2010	243.29	141.99	58.36
2011	249.48	145.98	58.51
2012	252.42	149.54	59.24
2013	261.53	152.16	58.18
2014	265.3	157.78	59.47
2015	313.2	195.7	62.48
2016	390.9	244.3	62.5
2017	344.96	71.95	20.86
2018	228.71	76.51	33.45
2019	230,57	81,63	35,40

Sumber : Dinas Lingkungan Hidup, 2019 (diolah)

Berdasarkan tabel 3 diatas, dapat diketahui bahwa jumlah sampah yang terangkut sejak tahun 2010 hingga tahun 2019 cenderung mengalami penurunan. Meskipun selama tahun 2013 hingga 2016 mengalami kenaikan jumlah sampah yang terangkut, namun hal tersebut berbanding lurus dengan kenaikan jumlah sampah yang diproduksi. Pengangkutan sampah hanya berkisar 50-60% dari produksi sampah yang dihasilkan. Pengangkutan sampah paling sedikit terjadi pada tahun 2017, tahun 2018 dan tahun 2019 yang hanya mencapai 20,86%, 33,45% dan 35,40%.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat diasumsikan bahwa kualitas pelayanan DLH dalam pengelolaan sampah dilihat dari dimensi *realibility* masih belum baik dari segi kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan atas kebutuhan masyarakat akan pengelolaan sampah dan dari segi konsistensi dinilai belum cukup baik karena pelayanan pengangkutan sampah tidak dilakukan setiap hari.

Responsiveness

Responsiveness merupakan dimensi yang berkaitan dengan kecepatan dan respon petugas dalam

memberikan pelayanan, baik merespon atas setiap keluhan masyarakat, memberikan pelayanan secara cepat, cermat dan tepat.

Jika dilihat dari segi respon terhadap keluhan masyarakat akan timbunan sampah yang terjadi akibat adanya sampah yang tidak terangkut bisa dinilai belum cukup baik. Meskipun terdapat upaya atas respon Dinas Lingkungan Hidup sebagai Pemerintah Kabupaten Batang dalam meminimalkan timbunan sampah dengan membentuk lembaga bank sampah, yang mana setiap sampah yang disetorkan akan ditukar dengan uang sesuai dengan berat sampah tersebut.

Respon baik juga datang dari masyarakat. Sampai saat ini lembaga bank sampah tersebut telah terbentuk sebanyak 80 (delapan puluh) yang tergabung dalam forum komunikasi bank sampah Kabupaten Batang. Akan tetapi, timbunan sampah masih sering terlihat akibat tidak terangkut ke pembuangan akhir.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat diasumsikan bahwa kualitas pelayanan DLH dalam pengelolaan sampah dilihat dari dimensi *resposiveness* dapat dikategorikan belum baik. Timbunan sampah masih sering akibat dari sampah yang tidak terangkut.

Assurance

Assurance atau jaminan merupakan kemampuan, keramahan dan sopan santun petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Assurance adalah sebuah kepastian yang akan diperoleh masyarakat dari sikap sopan santun petugas pemberi pelayanan, baik dari sisi komunikasi maupun pengetahuan. Menurut teori Fitzsimmons dalam Mukarom (2016), indikator yang digunakan guna mendukung kualitas pelayanan adalah jaminan waktu, legalitas dan biaya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan yang diberikan oleh petugas kepada masyarakat tidak hanya sebatas penanganan dan pengelolaan sampah saja, tetapi juga himbuan, sosialisasi dan deklarasi gerakan bersama untuk menjaga kebersihan, tidak buang sampah sembarangan dan membuang sampah pada tempatnya. Hal ini tidak dapat dilakukan oleh pihak Dinas Lingkungan Hidup saja sebagai Pemerintah Kabupaten Batang, tetapi dibutuhkan keterlibatan masyarakat agar lebih peduli dengan lingkungan. Tentunya pelayanan tersebut dilakukan oleh petugas dengan penuh tanggung jawab, keramahan dan kesopanan,

karena petugas merupakan bagian dari aparaturnya pemerintah.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat diasumsikan bahwa dimensi *assurance* dalam pelayanan pengelolaan sampah oleh Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Batang dinilai sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari sikap petugas yang ramah dan sopan santun dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Emphaty

Empathy merupakan sebuah wujud bentuk kemauan dari Pemerintah Daerah untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan dan mengetahui keinginan dan kebutuhan di masyarakat. Menurut teori Fitzsimmon dalam Mukarom (2016) menjelaskan bahwa indikator yang dapat mendukung guna tercipta kualitas pelayanan yang baik yaitu mendahulukan kepentingan masyarakat, tidak membeda-bedakan dan menghargai setiap masyarakat dalam memberikan pelayanan. Disisi lain, kesabaran juga perlu dimiliki oleh setiap petugas sebab keluhan masyarakat akan selalu ada. Sikap tersebut sangat diperlukan oleh setiap petugas agar mampu dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Dinas Lingkungan Hidup sebagai Pemerintah Kabupaten Batang sendiri

mengetahui keinginan dan kebutuhan masyarakat akan penanganan dan pengelolaan sehingga tidak terjadi penumpukan sampah. Petugas tetap sabar terhadap setiap keluhan masyarakat. Namun kenyataannya di lapangan menemui berbagai macam masalah dan faktor yang mempengaruhi tidak terpenuhinya pengelolaan sampah seperti pengangkutan ke tempat akhir pengolahan, sehingga sering terjadi penumpukan sampah. Hal tersebut salah satunya disebabkan oleh adanya masyarakat yang masih buang sampah sembarangan. Petugas di lapangan pasti selalu menyampaikan dan memberikan himbauan kepada masyarakat. Bahkan sikap tegas dari petugas kepada masyarakat telah dijalankan bagi yang melanggar aturan buang sampah. Tetapi, tentunya hal itu perlu adanya dukungan dan partisipasi masyarakat. Akan tetapi setidaknya sudah ada rasa *emphaty* dari petugas dengan berusaha agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat meskipun belum maksimal.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat diasumsikan bahwa dimensi *emphaty* dalam pelayanan pengelolaan sampah oleh Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Batang dinilai sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari usaha yang telah dilakukan petugas dalam memberikan pelayanan akan kebutuhan

masyarakat meskipun belum maksimal karena menemui berbagai macam faktor masalah yang mempengaruhinya seperti minimnya sarana prasarana yang dimiliki.

KESIMPULAN

Kualitas pelayanan DLH Kabupaten Batang dalam pengelolaan sampah mengacu pada 5 (lima) dimensi yaitu dimensi *tangibles*, dimensi *reliability*, dimensi *responsiveness*, dimensi *assurance* dan dimensi *emphaty*.. Se jauh ini berdasarkan penelitian tentang kualitas pelayanan pengelolaan sampah di Kabupaten Batang belum berjalan dengan baik. Terdapat dimensi yang sudah dinilai cukup baik yaitu *assurance* dan *emphaty*. Namun, masih terdapat dimensi kualitas pelayanan yang perlu diperhatikan dan diperbaiki yaitu *tangibles*, *reability* dan *responsiveness*.

Dimensi *Tangibles* dalam pelayanan pengelolaan sampah oleh DLH Kabupaten Batang merupakan dimensi yang masih belum baik. Hal ini disebabkan karena sarana prasarana yang kurang memadai, tidak layak untuk dipakai dan tidak terawat sehingga menjadikan penghambat untuk melakukan pengangkutan sampah ke tempat pemrosesan akhir. Dimensi *Reliability* juga menjadi salah satu

dimensi yang belum berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari ketidakmampuan petugas dalam memberikan pelayanan pengangkutan sampah sesuai kebutuhan dan keinginan masyarakat agar tidak terjadi timbunan sampah. Dimensi *Responsiveness* ini juga belum baik. Keinginan masyarakat akan pengelolaan sampah yang baik guna menghindari timbunan sampah belum mampu dipenuhi.

Dimensi *Assurance* sudah bisa dikatakan baik, karena dalam memberikan pelayanan, petugas bersikap ramah dan sopan santun, baik dalam pengangkutan sampah maupun sosialisasi himbauan. Dimensi *Emphaty* juga sudah bisa dikatakan baik. Hal ini dapat dilihat dari adanya pelayanan rasa sabar petugas dalam menghadapi keluhan masyarakat dan sikap tegas saat terdapat masyarakat yang melanggar.

DAFTAR PUSTAKA

- Darmasaputra, A. B. & Haryani, D. (2020). Implementasi Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pengelolaan Sampah di Kabupaten Batang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 9(1).
- Dermawan, Lahming & Mandra M. A. S. (2018). Kajian Strategi Pengelolaan Sampah. *Jurnal ENM Environmental Journals*, 3(1).
- Gloria. (2017). *Penduduk Indonesia mencapai 305,7 Juta di Tahun*

2035. Universitas Gajah Mada. Retrieved June 13, 2021 from [https://ugm.ac.id/id/berita/14575-
penduduk-indonesia-mencapai-
305-7-juta-di-tahun-2035](https://ugm.ac.id/id/berita/14575-penduduk-indonesia-mencapai-305-7-juta-di-tahun-2035)
- Harjanti, M. I. & Pratamaningtyas, A. (2020). Pengelolaan Sampah di Tempat Pembuangan Akhir Jatibarang, Kota Semarang. *Jurnal Planologi*, 12(2).
- Kahfi, A. (2017). Tinjauan terhadap Pengelolaan Sampah. *Jurisprudentie*, 4(1).
- Lukmono, A. (2021). *Pemkab Harap Kawasan Industri Terpadu Batang Buta TPA Sendiri*. Retrieved June 13, 2021 from [https://www.ayosemarang.com/read/2021/04/29/76154/pemkab-harap-
kawasan-industri-terpadu-batang-
buat-tpa-sendiri](https://www.ayosemarang.com/read/2021/04/29/76154/pemkab-harap-kawasan-industri-terpadu-batang-buat-tpa-sendiri)
- Mahyudin, R. P. (2017). Kajian Permasalahan Pengelolaan Sampah dan Dampak Lingkungan di TPA (Tempat Pemrosesan Akhir). *Jurnal Teknik Lingkungan*, 3(1).
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mukarom, Z. & Laksana, M. W. (2016). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia
- Paramitha, Y. N. (2014). Implementasi Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2009 Tentang Penelolan Sampah di Kabupaten Jepara. *Journal of Public Policy and Management Review*.
- Prastowo, Andi. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Yogyakarta: AR-RUZZ Media.
- Rendy, Mohammad. (2015). Evaluasi Kebijakan Pengelolaan Sampah di Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Palu. *e-Jurnal Katalogis*, 3(11)
- Republik Indonesia. (2018). Undang Undang Nomor 18 tentang Pengelolaan Sampah.
- Republik Indonesia. (2016). Peraturan Daerah Kab. Batang Nomor 3 tentang Pengelolaan Sampah.
- Setyaningrum, Ike. (2015). Karakteristik Peningkatan Pengelolaan Sampah oleh Masyarakat melalui Bank Sampah. *Jurnal Teknik PWK*, 4(2).