

**KUALITAS PELAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA DOBO
KABUPATEN KEPULAUAN ARU
(STUDI PELAYANAN PENGELOLAAN SAMPAH)**



SKRIPSI

**Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Pada
Program Studi Ilmu Administrasi Negara**

OLEH

TANTRI MUHAMMAD

4518021030

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS BOSOWA
MAKASSAR**

2023

HALAMAN PENGESAHAN

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Bosowa, tersebut namanya di bawah ini :

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kepulauan Aru (Studi Pelayanan Pengelolaan Sampah)

Nama Mahasiswa : Tantri Muhammad

Nomor Stambuk : 4518021030

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

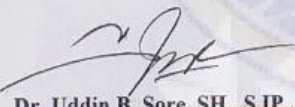
Telah diperiksa dan dinyatakan memenuhi syarat untuk mendapatkan gelar sarjana (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Bosowa Makassar.

Makassar, 02 Februari 2023

Menyetujui ;

Pembimbing I

Pembimbing II

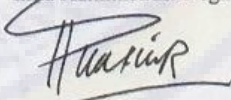

Dr. Uddin B. Sore, SH., S.IP., M.Si
NIDN. 0906016701


Nining Haslinda Zainal, S.Sos., M.Si
NIDN. 0915098603

Mengetahui,


P.T. Dikan FISIP
Universitas Bosowa Makassar

Dr. Andi Burcahanuddin, S.Sos., M.Si
NIDN. 0905107005

Ketua Jurusan
Ilmu Administrasi Negara

Drs. Natsir Tompo, M.Si
NIDN. 0901065901


HALAMAN PENERIMAAN

Pada Hari Kamis Tanggal Sembilan Bulan Februari Tahun Dua Ribu Dua Puluh Tiga Dengan Judul Skripsi **Kualitas Pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kota Dobo Kabupaten Kepulauan Aru (Studi Pelayanan Pengelolaan Sampah)**


Nama : **Tantri Muhammad**
Nomor Stambuk : **4518021030**
Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**
Program Studi : **Ilmu Administrasi Negara**

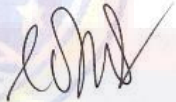
Telah diterima oleh Panitia Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bosowa Makassar Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Ilmu Sosiologi

Pengawas Umum:


Dr. A. Burchanuddin, S.Sos, M.Si

Panitia Ujian :


Dr. Uddin B. Sore., SH., S.Ip., M.Si
Ketua


Nining Haslinda Zainal, S.Sos., M.Si
Sekretaris

Tim Penguji :

1. Dr. Uddin B. Sore, SH., S.Ip., M.Si
2. Nining Haslinda Zainal, S.Sos., M.Si
3. Didik Iskandar, S.Sos., M.Si
4. Dr. Ade Ferry Afrisal, SH., M.Sc


.....

.....

.....

.....

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya Yang Bertanda Tangan Dibawah ini:

Nama : Tantri Muhammad
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Bosowa
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kota Dobo
Kabupaten Kepulauan Aru (Studi Pelayanan Pengelolaan Sampah)

Saya menyatakan bahwa yang tertulis di dalam skripsi ini benar-benar hasil karya saya sendiri bukan dari orang lain, baik sebagian maupun seluruhnya. Pendapat ahli, rujukan lain (Penelitian sebelumnya, dan Jurnal Terdahulu) ini dikutip atau dirujuk berdasarkan Kode Etik Ilmiah.

Apabila karya ilmiah atau penulisan skripsi ini yang terbukti merupakan duplikat ataupun plagiasi dari hasil karya penulis lain atau dengan sengaja mengajukan karya penulisan lain, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar dan saksi hukum berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat sebagai pertanggung jawaban ilmiah tanpa ada paksaan maupun tekanan dari pihak manapun juga.

Makassar, 21 Februari 2023

Penulis


METERAI TEMPEL
5904DAKX256461051
TANTRI MUHAMMAD

4518021030

KATA PENGANTAR



Segala puji bagi Allah atas segala nikmat yang melimpah dan karunia yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan dengan tepat waktu skripsi yang berjudul: “Kualitas Pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kota Dobo Kabupaten Kepulauan Aru (Studi Pelayanan Pengelolaan Sampah)”.

Penulis menyadari bahwasanya tulisan ini masih jauh dari kata sempurna. Selama penyusunan skripsi ini segala keterbatasan yang ada dimana dalam penyusunan skripsi ini begitu banyak rintangan dan hambatan, namun berkat banyaknya bimbingan dan sumbangsi pikiran, pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan dengan tepat waktu.

Kritik dan saran tentunya yang bersifat membangun juga atas dukungan dari berbagai pihak baik secara moral, spiritual dan materil. Skripsi ini penulis persembahkan kepada kedua orang tua, (Bapak Muhammad Salay dan Ibu Rusna Tajang), kedua adik (Rangga dan Rian) beserta keluarga tercinta yang sangat luar biasa dengan tulus ikhlas memberikan doa, cinta dan kasih sayang yang tulus, support baik berupa support moral maupun materil demi keberhasilan anaknya.

Penulis begitu menyadari betapa berharganya dukungan, baik berupa moral maupun materil, karena tanpa keduanya akan sangat sulit menyelesaikan penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, melalui tulisan ini, penulis mengucapkan banyak sekali terimakasih kepada berbagai pihak yang telah membimbing, mengarahkan dan mendukung penulisan antara lain, kepada:

1. Prof.Dr.Ir. Batara Surya, S.T.,M.Si selaku rektor Universitas Bosowa Makassar.
2. Dr.Andi Burcahanuddin,S.Sos.,M.Si selaku dekan fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bosowa.
3. Drs. Natsir Tompo, M.Si selaku ketua prodi Ilmu Administrasi Negara fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bosowa.
4. Dr. Uddin B. Sore, SH., S,Ip., M.Si selaku pembimbing 1 dan Nining Haslinda Zainal, S.Sos., M.Si selaku pembimbing 2 yang selalu bijaksana memberikan bimbingan, nasehat, serta waktunya selama proses pembimbingan skripsi.
5. Segenap Bapak dan Ibu dosen yang telah membantu penulisan selama penyusunan skripsi ini.
6. Terimakasih untuk diri saya sendiri yang sangat luarbiasa menghadapi berbagai macam cobaan dan drama dari pembimbing, sudah kuat begadang setiap hari untuk mengerjakan skripsi ini.
7. Untuk kedua kucing baik dan lucu saya, Chimy dan Yupi yang selalu menemani, menyaksikan perjuangan saya mengerjakan skripsi dengan penuh air mata dan selalu menghibur saya disaat hampir gila karena skripsi ini.
8. Teman-teman angkatan 18 ADM yang kece selaku keluarga kecilku yang selalu bersedia membantu dalam segala hambatan selama proses perkuliahan.
9. Untuk para sahabat saya tersayang Vhia, Fey, Onatta, Illy, Inay dan Lia, Jhojo, Appona terimakasih banyak karan sudah membantu dan menemani saya melakukan penelitian hasil skripsi ini

10. Untuk teman-teman tersayangku yang baik hati selalu membantu, menjawab setiap pertanyaanku, dan pastinya selalu mendukung dan menyemangati ku selama masa perkuliahan dan skripsi ini Mbak Dinah, Hani, Dinda, Muskira, Celin, Vinky, Bella, dan Tiara.
11. Rumah sekaligus tempat belajarku berbagai hal, BEM Fisip Universitas Bosowa Makassar dan HIMAN (Himpunan Mahasiswa Administrasi Negara) banyak pengalaman yang saya dapatkan saat berada didalam organisasi, dari kakak senior, teman-teman sefakultas serta adik-adik junior.
12. Saudara-saudari ku ARASH18 yang menemani masa perkuliahan dan skripsi ini.
13. Untuk Kekasihku Kim Taehyung, Kim Seokjin dan Kim Namjoon yang selalu setia menjadi penghibur dikala sters mengerjakan skripsi terimakasih banyak sudah jadi penyemangat, calangeo oppa. Dan untuk BTS tersayang yang selalu menjadi penghibur dan penyemangat dalam mengerjakan skripsi ini.
14. Serta kepada berbagai pihak yang tak dapat disebutkan namanya satupersatu, penulis mengucapkan banyak terimakasih atas doa, dukungan, dan bantuan yang telah diberikan. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, maka saran dan kritik yang konstruktir dari semua pihak sangat diharapkan demi penyempurnaan selanjutnya, sekian dan terimakasih.

Makassar 01 Desember 2022

Tantri Muhammad

ABSTRAK

Tantri Muhamad. 4518021030 “Kualitas Pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kota Dobo Kabupaten Kepulauan Aru (Studi Pelayanan Pengelolaan Sampah) Dibawah bimbingan (Dr. Uddin B. Sore, SH., S.Ip., M.Si selaku pembimbing 1 dan Nining Haslinda Zainal S.Sos., M.Si selaku pembimbing 2).

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan pengelolaan sampah pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Dobo kabupaten Kepulauan Aru. Jenis penelitian yang dilakukan adalah jenis penelitian kualitatif deskriptif dengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pengelolaan sampah masih belum berkualitas, dilihat dari indikator *tangibles*, sarana dan prasarana berupa fasilitas fisik yang disediakan masih kurang dan tidak memadai, indikator *reliability* pelayanan yang diberikan masih belum maksimal dan belum sesuai dengan SOP atau prosedur yang ditetapkan, untuk indikator *responsiveness* masih belum ada upaya yang dilakukan untuk mengatasi sampah-sampah yang sudah menumpuk lama pada pemukiman warga, namun untuk respon terhadap kritik dan saran dari masyarakat sudah baik. Indikator *assurance* ketepatan waktu yang di janjikan atau yang ditetapkan tidak sesuai dengan yang terjadi di lapangan atau belum berjalan sesuai dengan yang telah dijanjikan, sehingga sering mengalami keterlambatan dalam pengangkutan sampah dan kurangnya TPS dan bak sampah, indikator *empathy* masih belum berkualitas karena masih belum ada sosialisasi kepada masyarakat sebagai sikap perhatian dan belum ada sanksi yang diberikan kepada masyarakat yang melanggar aturan sebagai bentuk ketetapan kepada masyarakat.

Kata Kunci: Pelayanan, Kualitas Pelayanan, Pengelolaan Sampah

ABSTRACT

Tantri Muhamad, 4518021030 *"Service Quality of the Environment Service Office of Dobo City, Aru Islands Regency (Study of Waste Management Services) Under the guidance of (Dr. Uddin B. Sore, SH., S.Ip., M.Sc as supervisor 1 and Nining Haslinda Zainal S.Sos., M.Si as supervisor 2).*

The purpose of this study was to determine the quality of waste management services at the Environmental Service Office of Dobo City, Aru Islands Regency. The type of research that was carried out was a qualitative, descriptive, and qualitative type of research by using data collection techniques through observation, interviews, and documentation.

The results of this study indicate that the quality of waste management services is still not qualified, seen from the tangibles indicators, the facilities and infrastructure in the form of physical facilities provided are still lacking and inadequate, the service reliability indicators provided are still not optimal and not in accordance with the SOP or established procedures, for indicators of responsiveness, no efforts have been made to deal with the garbage that has been accumulating for a long time in residential areas, but the response to criticism and suggestions from the community has been good. Assurance indicators on timeliness that are promised or set are not in accordance with what happened in the field or have not gone according to what has been promised, so that there are often delays in transporting waste and a lack of TPS and trash cans, empathy indicators are still not of good quality because there is still no socialization to the community as a gesture of concern and no sanctions have been given to people who violate the rules as a form of firmness to the community.

Keywords: *Service, Service Quality, Waste Management*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PENERIMAAN	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah	10
C. Rumusan Masalah	11
D. Tujuan Penelitian	11
E. Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
A. Kualitas	13
B. Pelayanan	14
C. Konsep Kualitas Pelayanan	14
1. Indikator Kualitas Pelayanan	16

D. Pengelolaan	18
1. Tujuan Pengelolaan	19
E. Sampah	21
1. Jenis-Jenis Sampah	21
F. Konsep Pengelolaan Sampah	23
G. Penelitian Terdahulu	27
H. Kerangka Konseptual	29
BAB III METODE PENELITIAN	32
A. Jenis dan pendekatan penelitian	32
B. Tempat dan Waktu Penelitian	33
C. Teknik Pengumpulan data	33
D. Jenis dan Sumber Data	34
E. Informan Penelitian	36
F. Deskripsi Fokus Penelitian.....	38
G. Teknik Analisis Data.....	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	43
A. Gambaran Umum Kota Dobo	43
B. Gambaran Umum Dinas lingkungan Hidup.....	44
C. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	46
BAB V PENUTUP	81
A. Kesimpulan	81
B. Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN	89

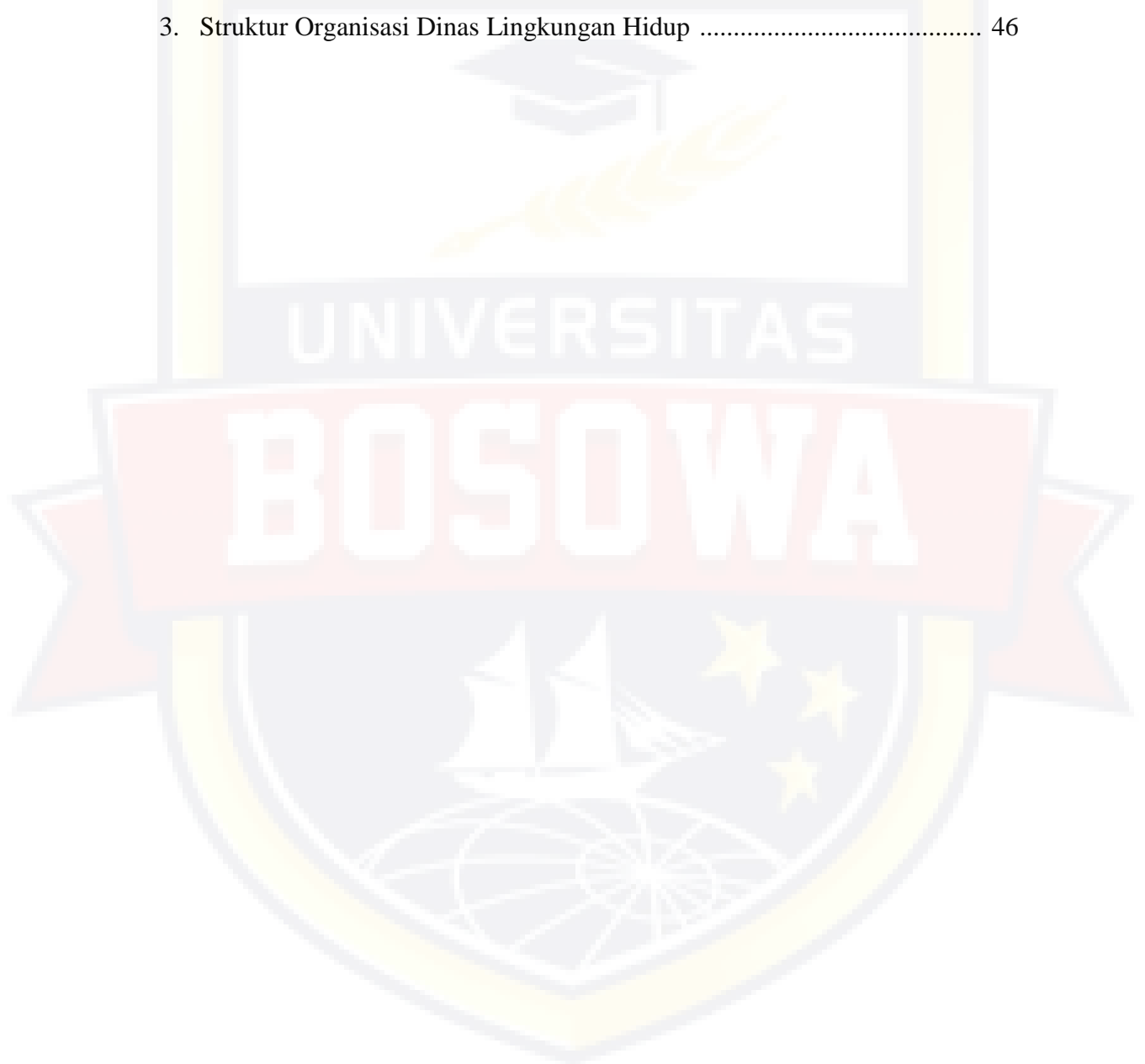
DAFTAR TABEL

No.	Teks	Halaman
1.	Penelitian Terdahulu	27



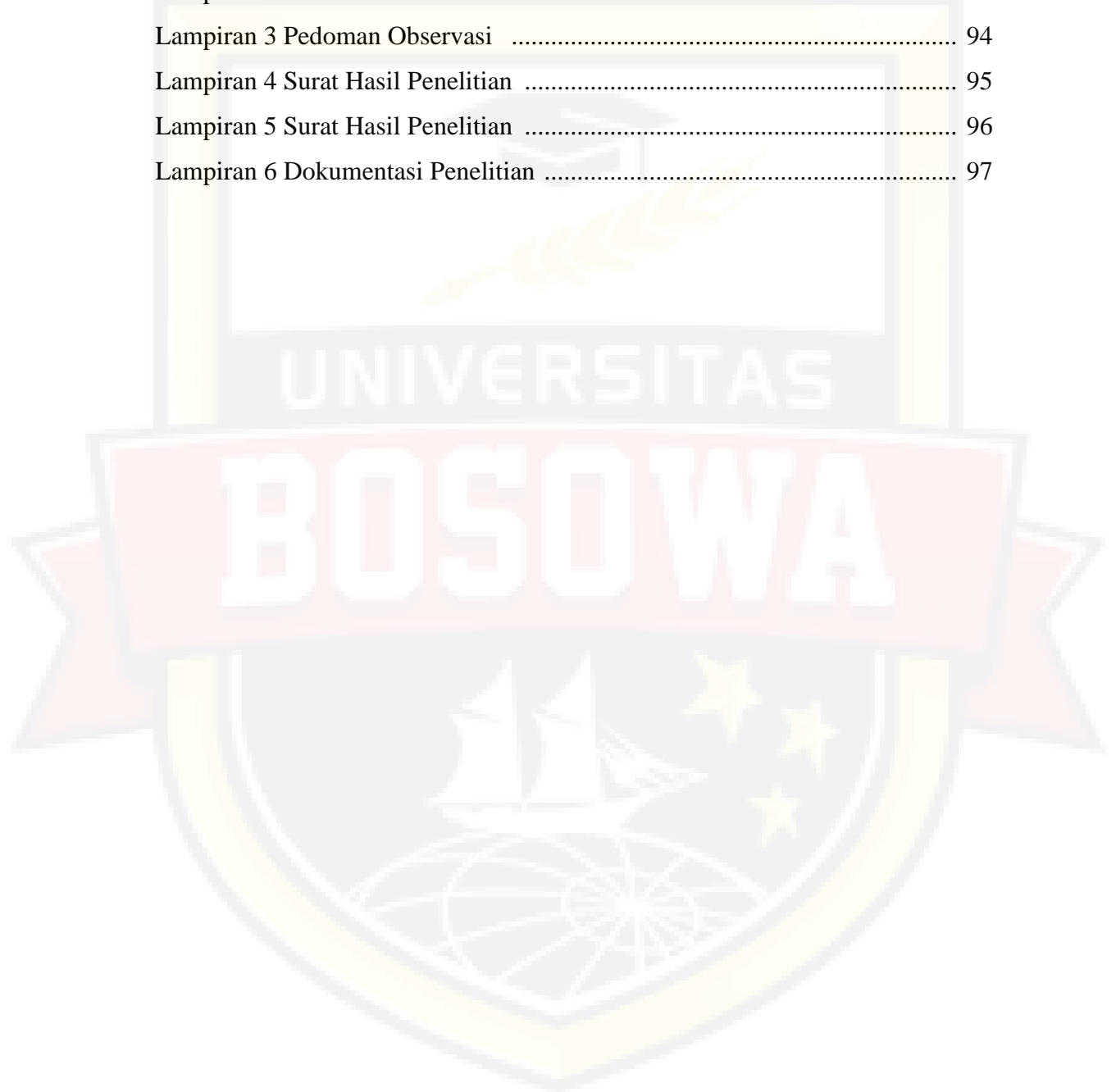
DAFTAR GAMBAR

No.	Teks	Halaman
1.	Kerangka Konseptual	31
2.	Peta Kabupaten Kepulauan Aru	44
3.	Struktur Organisasi Dinas Lingkungan Hidup	46



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Matriks Pengembangan Instrumen	90
Lampiran 2 Pedoman Wawancara	92
Lampiran 3 Pedoman Observasi	94
Lampiran 4 Surat Hasil Penelitian	95
Lampiran 5 Surat Hasil Penelitian	96
Lampiran 6 Dokumentasi Penelitian	97



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sampah merupakan salah satu hal yang masih menjadi masalah bagi setiap daerah di Indonesia yang masih belum di pecahkan. Sampah-sampah yang tidak di kelola dengan baik tidak hanya berdampak pada pencemaran lingkungan tetapi memberi kesan kotor dan tidak terawat pada satu daerah. Penanganan sampah yang tidak dikelola dengan baik dapat menimbulkan pencemaran lingkungan dan mengganggu estetika. Penumpukan sampah atau pembuangan sampah sembarangan ke kawasan terbuka akan mengakibatkan pencemaran tanah yang juga berdampak ke saluran air tanah. Sedangkan pembakaran sampah akan mengakibatkan pencemaran udara. Pembuangan sampah ke sungai juga mengakibatkan pencemaran air, dan tersumbatnya saluran air yang dapat menyebabkan banjir di musim hujan, pencemaran bau dan gangguan estetika. Masalah pencemaran lingkungan merupakan masalah yang selalu mencuat akhir-akhir ini dan menjadi beban serta permasalahan serius di hampir seluruh pemerintah kabupaten atau kota masalah tersebut muncul di sebabkan karena sampah (khususnya sampah perkotaan) yang tidak tertangani dengan baik. Rendahnya kesadaran masyarakat, keterbatasan lahan TPA serta keterbatasan kemampuan APBN/APBD dalam pembiayaan menjadi faktor pendukung yang mengakibatkan semakin kompleksnya masalah sampah tersebut.

Sampah merupakan masalah yang tidak hanya melibatkan pemerintah saja, melainkan juga membutuhkan peran dan kesadaran masyarakat untuk membantu

proses pengumpulan dan pengelolaan sampah. Berdasarkan UU 18 tahun 2008 tentang Pengelolaan Sampah, setiap orang wajib mengurangi dan menangani sampah dengan cara yang berwawasan lingkungan. Namun faktanya, berdasarkan data BPS sekitar 72 persen masyarakat Indonesia belum peduli dengan sampah. Masih bersumber dari data BPS, hanya 1,2 persen rumah tangga yang mendaur ulang sampahnya sementara 66,8 persen lainnya menangani sampah dengan cara di bakar (panggunharjo.desa.id diakses 17 Mei 2022). Cara penanganan sampah dengan membakar bukanlah cara yang berwawasan lingkungan, dan tentunya menyalahi undang-undang. Namun dalam hal ini, pemerintah mempunyai wewenang penuh terhadap pengelolaan sampah. Keterlibatan masyarakat maupun pihak swasta dalam menangani persampahan pada beberapa kota sudah dilakukan untuk beberapa jenis kegiatan. Masyarakat banyak yang terlibat pada sektor pengumpulan sampah di sumber timbunan sampah, sedangkan pihak swasta umumnya mengelola persampahan pada kawasan elit dimana kemampuan membayar dari konsumen sudah cukup tinggi.

Indonesia dengan jumlah penduduk yang mencapai 270 juta jiwa sangat berpengaruh dalam peningkatan jumlah sampah. Kementerian Lingkungan Hidup dan kehutanan (KLHK) mengakui bahwa pada tahun 2020 total produksi sampah nasional mencapai 67,8 juta ton. Yang berarti ada sekitar 1185.753 ton sampah yang di hasilkan oleh 270 juta penduduk dalam setiap hari. Atau setiap orang memproduksi sekitar 0,68 kilogram sampah perhari (indonesia.go.id, diakses 17 mei 2022). Pertumbuhan penduduk dan perubahan pola kehidupan dan konsumsi masyarakat menyebabkan peningkatan terhadap jenis dan volume sampah yang

semakin beragam. Hal tersebut juga juga di picu oleh kurangnya kesadaran masyarakat terhadap dampak negatif sampah, membuat masyarakat seringkali tidak peduli terhadap sampah-sampah yang di buang sembarangan.

Pelayanan persampahan merupakan salah satu hal yang sangat dibutuhkan masyarakat, dalam hal ini pemerintah harus menyediakan fasilitas dan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Sesuai dalam Undang-Undang Republik Indonesian Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dijelaskan pada pasal 1 ayat satu bahwa yang dimaksud Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kenyataan yang selama ini terjadi di kebanyakan daerah di Indonesia, sampah hanya di angkut dan di buang di Tempat pembuangan akhir (TPA) tanpa ada pengelolaan berkelanjutan dan yang terjadi hanya penumpukan sampah. Pemerintah Daerah khususnya Dinas lingkungan hidup mempunyai peran penting dan tanggung jawab dalam mengatasi permasalahan sampah, bagaimana cara mereka mengelola sampah yang di TPA atau sampah-sampah yang seringkali berserakan di jalanan, menyediakan sarana prasarana yang memadai dan menghimbau kepada masyarakat setempat untuk ikut berpartisipasi dengan tidak membuang sampah sembarangan. Sesuai dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 tahun 2008 tentang Pengelolaan Sampah, Pasal 5 Pemerintah dan Pemerintahan Daerah bertugas menjamin terselenggaranya pengelolaan

sampah yang baik dan berwawasan lingkungan sesuai dengan tujuan sebagaimana yang di maksud dalam Undang-undang, bahwa sampah telah menjadi persoalan nasional sehingga pengelolaanya perlu di lakukan secara komprehensif dan terpadu dari hulu kehilir agar memberikan manfaat ekonomi, sehat bagi masyarakat dan aman bagi lingkungan.

Permasalahan dalam pengelolaan sampah perkotaan tidak hanya terjadi di kota-kota besar, namun juga terjadi di kota-kota kecil yang mempunyai kepadatan cukup tinggi dan adanya aktifitas perekonomian yang tinggi pula. Kota Dobo yang merupakan kategori kecil yang merupakan pusat kota Kabupaten Kepulauan Aru, saat ini juga mengalami permasalahan dalam pengelolaan sampah. Hal ini diindikasikan dengan masih dijumpainya pembuangan sampah di pesisir pantai dan rawa-rawa tempat pemukiman warga, terutama dilakukan oleh masyarakat yang bertempat tinggal dipesisir pantai dan rawa itu sendiri. Disamping itu pada daerah permukiman, banyak terjadi pembuangan sampah dan pembakaran sampah di pekarangan kosong.

Kota Dobo merupakan salah satu daerah yang masyarakatnya masih awam tentang sampah dan dampak negatif sampah. Sehingga masih banyak warga yang sering kali membuang sampah sembarangan, entah itu di jalanan atau bahkan di pesisir pantai. Pemukiman warga yang tinggal di rawa di penuhi dengan lautan sampah yang sudah bertahun-tahun bertumpuk tanpa ada pengelolaan atau perhatian dari pemerintah dan warga setempat. Padahal sampah yang tidak dikelola dengan baik dapat menjadi ancaman untuk masyarakat, terlebih kota dobo merupakan kepulauan yang sebagian besar masyarakat pekerjaannya adalah

nelayan yang tidak bisa dipungkiri bahwa sampah merupakan ancaman terbesar untuk hasil yang mereka dapatkan. Pemerintah seharusnya mengambil langkah lebih lagi dalam mengedukasi masyarakat terhadap bahaya sampah yang tidak bisa di anggap sepeleh.

Pemerintah Kabupaten sebagai salah satu pemangku kepentingan dalam hal ini masih mengalami berbagai keterbatasan, baik sumberdaya manusia, ketersediaan sarana dan prasarana termasuk Tempat Pembuangan Akhir (TPA), penganggaran, regulasi hingga aspek kelembagaan. Disisi lain, pihak swasta yang diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengelolaan sub sektor persampahan terutama pada posisi pengadaan sarana dan pengelolaannya, juga belum maksimal memberikan partisipasi nyata. Demikian pula dengan keterlibatan masyarakat secara langsung dalam tahapan fungsi pengelolaan persampahan, masih sangat minim. Secara keseluruhan masih terbatas pada kegiatan pengumpulan sampah dari sumber ke Tempat Penampungan Sementara (TPS) itupun hanya pada lokasi-lokasi tertentu dalam lingkup layanan masih sangat kecil. Sebagian besar masih mengelola sampah dengan membakar atau bahkan membuang begitu saja ke lingkungan sekitar rumah dan sungai. (Buku Putih Sanitasi Kabupaten Kepulauan Aru 2014, sumber media online DOC.PUB diakses 19 Mei 2022)

Sumber timbulan sampah terbesar adalah rumah tangga (permukiman), baik yang sifatnya organik maupun anorganik. Sebagaimana yang telah diuraikan sebelumnya bahwa infrastruktur persampahan yang tersedia dan digunakan oleh masyarakat hanya berupa TPS, kontainer, grobak dan tong sampah, itupun dalam

jumlah terbatas dan terdapat hanya di kawasan Kota Dobo (Kelurahan Galaydubu dan Kelurahan Siwalima). Namun demikian, masih banyak masyarakat yang sering membuang sampah sembarangan misalnya di saluran drainase, tanah kosong, pantai, bantaran sungai dan aliran sungai. Selain itu ada masyarakat yang langsung membakar sampah dan ada pula yang membiarkannya begitu saja, baik di kawasan perkotaan maupun pedesaan. (Buku Putih Sanitasi Kabupaten kepulauan Aru 2014, sumber media online DOC.PUB diakses 19 Mei 2022)

Berdasarkan hasil observasi pada tanggal 23 April 2022 di kota Dobo, masalah yang sering ditemukan di kota Dobo adalah kurangnya fasilitas yang disediakan pemerintah, seperti bak sampah dan TPS yang hanya disediakan pada area puncak atau jalan Cendrawasih saja, itupun jumlahnya sangat minim. Sehingga kebanyakan masyarakat hanya menampung sampah pada trotoar atau samping jalan raya. Keterlambatan pengangkutan dan kurangnya penyediaan bak sampah atau TPS juga seringkali membuat masyarakat merasa tidak nyaman dikarenakan aroma tidak sedap yang bersumber dari sampah-sampah yang belum di angkut dan berserakan dijalanan, yang disebabkan karena kurangnya armada atau alat pengangkut sampah yang disediakan, sesuai dalam Peraturan Daerah Kabupaten Kepulauan Aru Nomor 8 tahun 2014 Tentang Retribusi Pelayanan Persampahan Bab II pasal 2, ayat (1) dan (2) bahwa Pemerintah Daerah wajib melakukan Pengelolaan Sampah, dan dalam pengelolaan sampah sebagaimana pada ayat (1) Pemerintah Daerah wajib menyediakan TPA, TPS di tempat tertentu dan alat pengangkut dari TPS ke TPA. Selain itu pengelolaan sampah yang dilakukan juga masih belum sesuai dengan SOP dan Peraturan Bupati Kepulauan

Aru Nomor 19 tahun 2019 Bab 1 pasal 1 poin 7 yang berbunyi pengelolaan sampah adalah kegiatan yang sistematis, menyeluruh, dan berkesinambungan yang meliputi pengurangan dan penanganan sampah. Sebagaimana juga dalam Undang-Undang Pengelolaan Sampah Nomor 18 Tahun 2008 Bab III Pasal 5 yang berbunyi Pemerintah dan pemerintahan daerah bertugas menjamin terselenggaranya pengelolaan sampah yang baik dan berwawasan lingkungan.

Berdasarkan data sarana prasarana yang diberikan DLH terdapat 2 unit Arm Roll pada tahun 2014 namun yang berfungsi saat ini hanya satu unit, dikarenakan satu unit lainnya mengalami kerusakan berat sehingga tidak dapat digunakan lagi. Terdapat 6 unit tosa pada tahun 2013 dan 10 unit tosa pada tahun 2014 namun saat ini, hanya tersisa 1 unit saja dikarenakan mengalami kerusakan berat, dan terdapat 14 unit gerobak sampah pada tahun 2014, dan 10 unit gerobak sampah pada tahun 2015 namun sudah mengalami kerusakan berat. Dalam Buku Putih Sanitasi Kabupaten Kepulauan Aru terdapat satu unit mesin pengelola untuk 3R (*Reduce, Reuse, Recycle*) yang sudah rusak sehingga tidak dapat digunakan untuk mengolah sampah. Kemudian TPA yang disediakan pemerintah hanya berfungsi sebagai *Open Dumping* dimana sampah hanya ditumpuk dan dibakar saja tanpa ada pengelolaan yang seharusnya. Sampai saat ini pemerintah belum melakukan pengadaan ulang sarana prasarana yang rusak untuk meningkatkan kualitas pelayanan persampahan.

Ketidaktersediaan atau minimnya sarana dan prasarana persampahan yang disediakan menjadi salah satu penyebab pelayanan pengelolaan sampah masih kurang optimal dan belum berkualitas, disamping itu, wawasan dan kesadaran

masyarakat yang juga masih rendah terutama konsep 3R (*Reduce, Reuse, Recycle*) belum terinternalisasi secara maksimal dalam pengelolaan sampah. Walaupun sudah ada program 3R namun terkendala pada mesin operasional rusak.

Mengamati hasil penelitian terdahulu (Danna & Kismartini, 2021) tentang Analisis Kualitas Pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Dalam Pengelolaan Sampah di Kabupaten Batang yang mengatakan bahwa 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*.

Kemudian penelitian terdahulu oleh (Anggraeni et al., 2021) mengenai Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Lingkungan Hidup Kota Batu Dalam Pengelolaan Sampah Di Tempat Pembuangan Akhir (TPA). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Lingkungan Hidup sudah cukup maksimal meskipun masih terhalang oleh beberapa kendala terkait pengelolaan sampah. Adapun faktor pendukung seperti letak geografis dan kinerja para pegawai dalam memberikan pelayanan, serta faktor penghambat seperti lahan yang kurang, kurangnya komunikasi dari Dinas terkait dengan masyarakat, kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat. Dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Lingkungan terhadap Pengelolaan Sampah yang ada di TPA sudah cukup maksimal dalam pemberian pelayanannya.

Selanjutnya penelitian terdahulu oleh (Muksin & Engkus, 2020) mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Tata Kelola Sampah di Kabupaten

Sumedang. Berdasarkan hasil penelitian, dimensi *tangible* belum berjalan dengan baik, kendalanya adalah kendaraan operasional untuk pengangkutan sampah yang secara fisik tidak baik. Dimensi *reliability* tidak berjalan dengan baik karena tidak komprehensif dalam pengangkutan. Dimensi *responsive*, berjalan dengan baik, sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP). Dimensi *assurance*, sudah berjalan dengan baik, karena dilihat dari keramahan dan sopan santun yang diberikan kepada masyarakat. Dimensi *emphaty*, telah berjalan dengan baik, karena telah terlihat cukup baik dari sikap resmi para petugas kepada masyarakat, sikap tegas terlihat dengan menawarkan sosialisasi para pelayanan kepada masyarakat tentang pentingnya membuang sampah menempatkan dan menyebarluaskan informasi tentang dampak buruk ketika penghuni atau masyarakat membuang sampah tidak pada tempatnya.

Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini terletak pada lokus dan fokus penelitian, yaitu tahapan pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kepulauan Aru dalam mengelola sampah dan kualitas pelayanan pengelolaan sampah yang dinilai dari beberapa indikator yaitu *tangibles*, *reliability*, *respomsivines*, *assurance* dan *empathy*.

Pada penelitian ini, peneliti memilih pelayanan pengelolaan lingkungan yang dimana pengelolaan sampah termasuk di dalam pelayanan tersebut sehingga peneliti merasa perlu untuk memfokuskan pada pelayanan pengelolaan lingkungan di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kepulauan Aru.

Dalam penelitian ini difokuskan pada tahapan pengelolaan sampah yang sesuai dengan SOP pengelolaan sampah Dinas Lingkungan Hidup Kota Dobo

Kabupaten Kepulauan Aru, ada enam tahapan pengelolaan sampah yaitu, pemilahan, pewadahan, pengumpulan, pengangkutan, pengolahan dan pemrosesan akhir. Dan juga kualitas pelayanan pengelolaan sampah pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Dobo Kabupaten Kepulauan Aru. Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Barry 1988 dalam (Tjiptono 2015) (Along, 2020) mengatakan bahwa agar pelayanan yang diberikan berkualitas dan dapat memenuhi keinginan pelanggan, maka harus didukung oleh 5 dimensi, yaitu *Tangibles* atau ketampakan fisik, *Reliabilitas*, *Responsiviness* atau responsivitas, *Assurance* atau kepastian, dan Empati. Berdasarkan pendapat di atas, bahwa ukuran kualitas pelayanan terdiri dari reliability, tangibles, resposiveness, assurance, empathy, dan assurance. Komponen tersebut merupakan satu kesatuan yang terintegrasi, artinya pelayanan menjadi tidak sempurna bila ada komponen yang kurang atau tidak memenuhi.

Berdasarkan uraian diatas dan hasil pengamatan, penulis tertarik untuk meneliti tentang **“KUALITAS PELAYANAN DI DINAS LINGKUNGAN HIDUP KABUPATEN KOTA DOBO KEPULAUAN ARU (STUDI PENGELOLAAN SAMPAH)”**

B. Batasan Masalah

Karena keterbatasan baik dalam pengetahuan, waktu maupun dana. Pada rencana penelitian ini, berdasarkan pemaparan latar belakang serta pemahaman masalah di atas, peneliti merasa perlu untuk membatasi ruang lingkup penelitian yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Pengelolaan Sampah di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kepulauan Aru. Pada rumusan masalah pertama

peneliti membahas tentang tahapan pelayanan pengelolaan sampah Dinas Lingkungan Hidup Kota Dobo Kabupaten Kepulauan Aru. Pada masalah kedua peneliti membahas tentang kualitas pelayanan pengelolaan sampah yang meliputi beberapa indikator yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsivines*, *assurance* dan *empathy*.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, sehingga rumusan masalah untuk penelitian antara lain:

1. Bagaimana tahapan atau proses pengelolaan sampah Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kepulauan Aru
2. Bagaimana kualitas pelayanan pengelolaan sampah Dinas Lingkungan Hidup Kota Dobo Kabupaten Kepulauan Aru.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui tahapan pengelolaan sampah Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kepulauan Aru
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pengelolaan sampah Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kepulauan Aru

E. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai referensi yang dapat menunjang bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan sebagai bahan masukan bagi penelitian-penelitian yang akan datang.

2. Kegunaan praktis, diharapkan dapat berguna sebagai sumbangan pemikiran serta informasi bagi pemerintah daerah khususnya Dinas Lingkungan Hidup dalam melakukan pengelolaan sampah di Kabupaten Kepulauan Aru



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kualitas

Goetsch & Davis dalam (Tjiptono, 2016) mendefinisikan kualitas sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Selanjutnya Triguno (1997) dalam (Nurdin Ismail, 2019) mengartikan kualitas sebagai Standar yang harus dicapai oleh seorang/keompok/lembaga/ organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani atas tuntutan/persyaratan pelanggan/masyarakat.

Sedangkan menurut (Sunyoto, 2012) dalam (Jufidar et al., 2019) menyatakan bahwa “kualitas merupakan suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa telah mempunyai nilai guna seperti yang dikehendaki atau dengan kata lain suatu barang atau jasa dianggap telah memiliki kualitas apabila berfungsi atau mempunyai nilai guna seperti yang diinginkan”.

Berdasarkan definisi menurut para ahli di atas, kualitas dapat diartikan sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk (barang dan atau jasa) berupa pelayanan yang diberikan untuk memenuhi kepuasan dan kebutuhan masyarakat.

B. Pelayanan

Menurut (Moenir, 2008) dalam (Fauzi et al., 2022) pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Sedangkan pelayanan menurut (Kasmir, 2017) adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan. Pelayanan dan pemberian dukungan kepada pelanggan.

Pelayanan menurut (Armistead, C. G., & Clark, 1999) dalam (Awaluddin, 2022) adalah kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugasnya yaitu memberikan layanan dan dukungan dengan penuh komitmen serta kemampuan memecahkan masalah pada saat pemberian layanan itu berlangsung.

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan terciptanya kepuasan antar seorang dengan yang lain dalam hal ini untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

C. Konsep Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyedia jasa (*service provider*) yang dalam hal ini pemerintah, untuk mendistribusikan produk yang mengutamakan kepuasan dan harapan masyarakat sebagai pelanggan sesuai dengan standar asas-asas pelayanan publik.

Kualitas pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik, istilah kualitas pelayanan publik tentunya tidak dapat

dipisahkan dari persepsi tentang kualitas pelayanan. Menurut Sampara (1999) dalam (Hardiansyah, 2011), mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada konsumen sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan dalam memberikan layanan sebagai pembakuan pelayanan yang baik.

Menurut Ibrahim (Hardiansyah, 2011) dalam (Putrayasa, 2022), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadi pemberian pelayanan publik.

Sedangkan menurut Goetsch dan Davis dalam (Hardiansyah, 2011), dalam (Apriyadi & Ardiansyah, 2022) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

Berdasarkan penjelasan diatas, kualitas pelayanan publik adalah bentuk totalitas pelayanan yang dilakukan oleh aparatur negara secara maksimal apabila dapat menyediakan produk atau jasa berdasarkan kesesuaian dalam rangka memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

Menurut (Hardiansyah, 2011) organisasi pelayanan publik mempunyai ciri *public accountability*, dimana setiap warga Negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Untuk menilai kualitas suatu pelayanan akan mengalami kesulitan jika tidak mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu.

Collier 1987 (Zulian, 2001) dalam (Hendro Guido Laka, 2022) menjelaskan bahwa pelayanan terbaik pada pelanggan dan tingkat kualitas dapat dicapai secara konsisten dengan memperbaiki pelayanan dan memberi perbaikan khusus pada standar kinerja pelayanan.

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi yang menunjukkan sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh instansi penyedia layanan mampu memenuhi harapan pengguna layanan.

1. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (Tjiptono 2015) dalam (Along, 2020) indikator kualitas pelayanan terletak pada lima dimensi, yaitu:

- *Tangibles* atau ketampakan fisik

Artinya penampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh pemerintah sebagai pelayan publik.

- *Reliability* atau reliabilitas

Yaitu kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.

- *Responsiveness* atau responsivitas

Yaitu kerelaan dari petugas untuk menolong pelanggan (masyarakat) dan menyelenggarakan layanan secara ikhlas dan cepat tanggap terhadap keluhan atau kebutuhan pelanggan .

- *Assurance* atau kepastian

Yaitu pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada pelanggan atau masyarakat.

- *Empathy*

Yaitu perlakuan atau perhatian yang diberikan oleh petugas kepada masyarakat sebagai pelanggan. Kedekatan antara pemberi layanan dengan masyarakat dapat dilakukan dengan membuat akses komunikasi yang dapat memudahkan komunikasi antara pemberi pelayanan dengan masyarakat.

Lebih lanjut menurut Kotler (Nurdin Ismail, 2019) terdapat lima determinan kualitas pelayanan yang dapat dirinci sebagai berikut :

- Keterandalan (*realibility*); kemauan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya
- Keresponsifan (*responsiveness*); kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan
- Keyakinan (*confidence*); pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau assurance
- Empati (*empathy*); syarat untuk peduli, memberikan perhatian, pribadi bagi pelanggan
- Berwujud (*tangible*); penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil dan media komunikasi.

D. Pengelolaan

Kata Pengelolaan dapat disamakan dengan manajemen, yang berarti pula pengaturan atau pengurusan (Suharsimi, 1993) (Tasrim & Elihami, 2020). Banyak orang yang mengartikan manajemen sebagai pengaturan, pengelolaan, dan pengadministrasian, dan memang itulah pengertian yang populer saat ini. Pengelolaan diartikan sebagai suatu rangkaian pekerjaan atau usaha yang dilakukan oleh sekelompok orang untuk melakukan serangkaian kerja dalam mencapai tujuan tertentu.

Pengelolaan adalah proses yang memberikan pengawasan pada semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan kebijaksanaan dan pencapaian tujuan. Secara umum pengelolaan merupakan kegiatan merubah sesuatu hingga menjadi baik berat memiliki nilai-nilai yang tinggi dari semula. Pengelolaan dapat juga diartikan sebagai untuk melakukan sesuatu agar lebih sesuai serta cocok dengan kebutuhan sehingga lebih bermanfaat.

Menurut (Nugroho, 2003) dalam (Sari et al., 2022) Pengelolaan merupakan istilah yang dipakai dalam ilmu manajemen. Secara etomologi istilah pengelolaan berasal dari kata kelola (*to manage*) dan biasanya merujuk pada proses mengurus atau menangani sesuatu untuk mencapai tujuan tertentu. Jadi pengelolaan merupakan ilmu manajemen yang berhubungan dengan proses mengurus dan menangani sesuatu untuk mewujudkan tujuan tertentu yang ingin dicapai.

Sementara (Terry, 2009) dalam (Lapian, 2021) mengemukakan bahwa : Pengelolaan sama dengan manajemen sehingga pengelolaan dipahami sebagai

suatu proses membeda-bedakan atas perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan dengan memanfaatkan baik ilmu maupun seni agar dapat menyelesaikan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Pengelolaan atau yang sering disebut manajemen pada umumnya sering dikaitkan dengan aktivitas-aktivitas dalam organisasi berupa perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, pengarahan, dan pengawasan. Istilah manajemen berasal dari kata kerja to manage yang berarti menangani, atau mengatur. Dari pengertian pengelolaan di atas, dapat disimpulkan bahwa Pengelolaan yaitu bukan hanya melaksanakan suatu kegiatan, yang meliputi fungsi-fungsi manajemen, seperti perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

1. Tujuan Pengelolaan

Tujuan pengelolaan adalah agar segenap sumber daya yang ada seperti, sumber daya manusia, peralatan atau sarana yang ada dalam suatu organisasi dapat digerakan sedemikian rupa, sehingga dapat menghindarkan dari segenap pemborosan waktu, tenaga dan materi guna mencapai tujuan yang diinginkan. Pengelolaan dibutuhkan dalam semua organisasi, karena tanpa adanya pengelolaan atau manajemen semua usaha akan sia-sia dan pencapaian tujuan akan lebih sulit. Disini ada beberapa tujuan pengelolaan :

1. Untuk pencapaian tujuan organisasi berdasarkan visi dan misi.
2. Untuk menjaga keseimbangan di antara tujuan- tujuan yang saling bertentangan pengelolaan dibutuhkan untuk menjaga keseimbangan antara

tujuan-tujuan, sasaran-sasaran dan kegiatan-kegiatan yang saling bertentangan dari pihak yang perkepentingan dalam suatu organisasi.

3. Untuk mencapai efisien dan efektivitas. Suatu kerja organisasi dapat diukur dengan banyak cara yang berbeda. Salah satu cara yang umum yaitu efisien dan efektivitas.

Tujuan pengelolaan akan tercapai jika langkah-langkah dalam pelaksanaan manajemen di tetapkan secara tepat, (Afifuddin, 2010) menyatakan bahwa langkah- langkah pelaksanaan pengelolaan berdasarkan tujuan sebagai berikut:

- a. Menentukan strategi
- b. Menentukan sarana dan batasan tanggung jawab
- c. Menentukan target yang mencakup kriteria hasil, kualitas dan batasan waktu.
- d. Menentukan pengukuran pengoperasian tugas dan rencana.
- e. Menentukan standar kerja yang mencakup efektivitas dan efisiensi \
- f. Menentukan ukuran untuk menilai
- g. Mengadakan pertemuan
- h. Pelaksanaan.
- i. Mengadaan penilaian
- j. Mengadakan review secara berkala.
- k. Pelaksanaan tahap berikutnya, berlangsung secara berulang-ulang

Berdasarkan uraian diatas bahwa tujuan pengelolaan tidak akan terlepas dari memanfaatkan sumber daya manusia, sarana dan prasarana secara efektif dan efisien agar tujuan organisasi tercapai

E. Sampah

Secara umum sampah dapat dipahami sebagai segala benda yang sudah tidak digunakan lagi oleh makhluk hidup, sehingga menjadi sampah. Barang-barang sisa yang dihasilkan oleh manusia, hewan, dan bahkan tumbuhan dapat dianggap sebagai sampah selama tidak digunakan lagi.

Menurut Undang-Undang RI Nomor 18 Tahun 2008 tentang Pengelolaan Sampah, sampah adalah sisa kegiatan sehari-hari manusia dan atau proses alam yang berbentuk padat. Kemudian yang dimaksud dengan sampah spesifik adalah sampah yang karena sifat, konsentrasi, dan atau volumenya memerlukan pengelolaan khusus.

Limbah juga dapat didefinisikan sebagai bahan limbah dari produksi rumah tangga dan industri yang dibuang. Residu dapat berupa padat, cair atau gas. Tak jarang, bahan-bahan tersebut menjadi komponen utama pencemaran lingkungan.

Menurut (Azwar, 1990) dalam (Anggraini & Susanto, 2019) mengatakan bahwa pengertian sampah adalah sebagian dari sesuatu yang tidak dipakai, tidak disenangi atau sesuatu yang harus dibuang yang umumnya berasal dari kegiatan yang dilakukan manusia (termasuk kegiatan industri) tetapi bukan biologis karena kotoran manusia (*human waste*) tidak termasuk kedalamnya.

1. Jenis-Jenis Sampah

Jenis sampah yang ada di sekitar kita cukup beraneka ragam, ada yang berupa sampah rumah tangga, sampah industri, sampah pasar, sampah rumah sakit, sampah pertanian, sampah perkebunan, sampah peternakan, sampah institusi/kantor/sekolah, sampah pemukiman, sampah perdagangan (Astheria. D, 2015). Pengelolaan sampah berdasar jenis-jenis sampah berdasarkan pemilihannya dibagi menjadi tiga yaitu sampah organik, anorganik, dan sampah bahan berbahaya dan beracun atau B3 (Cecep, 2012) dalam (Oktavianti et al., 2022).

1. Sampah Organik

Sampah organik adalah sampah yang mudah terurai dan membusuk yaitu makhluk hidup, baik manusia, hewan maupun tanaman, tanaman. Sampah organik dibagi menjadi dua bagian yaitu sampah organik basah dan sampah organik kering.

2. Sampah Anorganik

Sampah Anorganik adalah jenis sampah yang tidak mudah membusuk dan terurai. Sampah Anorganik bisa dapat digunakan kembali dengan cara di daur ulang. Sampah Anorganik berasal dari plastik dan logam.

3. Sampah B3

Sampah B3 merupakan sampah yang mengandung merkuri dan dikategorikan beracun serta berbahaya bagi manusia. Seperti kaleng bekas cat dan keleng bekas minyak wangi. Sampah jenis ini biasanya merupakan sisa dari pengolahan bahan kimia yang berbahaya. Jenis sampah B3 sendiri meliputi:

- a) Sumber tidak spesifik: Limbah yang berasal dari kegiatan pemeliharaan alat, pelarutan kerak, mencuci, dan lain-lain.
- b) Sumber spesifik: Limbah yang berasal dari proses industri (kegiatan utama).
- c) Sumber lain: Limbah yang berasal dari sumber tak terduga seperti produk yang kedaluwarsa, sisa kemasan, dan buangan produk yang tidak memenuhi spesifikasi.

F. Konsep Pengelolaan Sampah

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2008 tentang Pengelolaan Sampah (UUPS), yang dimaksud dengan sampah adalah sisa kegiatan sehari-hari manusia dan/atau proses alam yang berbentuk padat. Sampah yang merupakan sisa dari kegiatan manusia harus dikelola agar tidak menimbulkan pencemaran lingkungan dan gangguan kesehatan. Pengelolaan sampah adalah kegiatan yang sistematis, menyeluruh, dan berkesinambungan yang meliputi pengurangan dan penanganan sampah. Pengurangan sampah yang dimaksud dalam UUPS meliputi kegiatan pembatasan timbulan sampah, daur ulang sampah, dan pemanfaatan kembali sampah. Penanganan sampah yang dimaksud dalam UUPS adalah kegiatan yang diawali dengan pemilahan dalam bentuk pengelompokan dan pemisahan sampah sesuai dengan jenis, jumlah, dan sifat sampah.

Langkah selanjutnya adalah pengumpulan dan pemindahan sampah dari sumber sampah ke tempat penampungan sementara, dan pengangkutan sampah dari tempat penampungan sampah sementara menuju ke tempat pemrosesan akhir.

Kemudian sampah yang telah terkumpul di tempat pemrosesan akhir dikelola dengan cara mengubah karakteristik, komposisi, dan jumlah sampah dan/atau diproses untuk mengembalikan hasil pengolahan sebelumnya ke media lingkungan secara aman.

Secara umum pengelolaan sampah di perkotaan dilakukan melalui 3 tahapan kegiatan, yakni pengumpulan, pengangkutan dan pembuangan akhir. Namun dalam SOP pelayanan pengelolaan sampah DLH Kabupaten Kepulauan Aru, ada 6 tahapan proses pengelolaan sampah yaitu, pemilahan, pewadahan, pengumpulan, pengangkutan, pengolahan dan pemrosesan akhir.

1. Pemilahan

Pemilahan yaitu kegiatan mengelompokkan dan memisahkan sampah sesuai dengan jenis. Pengelompokkan sampah dapat dipisahkan paling sedikit menjadi 3 (tiga) jenis sampah yang terdiri atas sampah organik, sampah anorganik dan sampah B3.

2. Pewadahan

Pewadahan yaitu kegiatan menampung sampah sementara dalam suatu wadah individual atau komunal di tempat sumber sampah dengan mempertimbangkan jenis-jenis sampah

3. Pengumpulan

Pengumpulan adalah kegiatan mengambil dan memindahkan sampah dari sumber sampah ke tempat penampungan sementara atau tempat pengolahan sampah dengan prinsip 3R. Pengumpulan sampah tidak boleh dicampur kembali setelah dilakukan pemilahan dan pewadahan.

4. Pengangkutan

Pengangkutan adalah kegiatan membawa sampah dari sumber atau tempat penampungan sementara menuju tempat pengolahan sampah terpadu atau tempat pemrosesan akhir dengan menggunakan kendaraan bermotor yang didesain untuk mengangkut sampah.

Pengangkutan sampah dari TPS dan/atau TPS 3R ke TPA atau TPST tidak boleh dicampur kembali setelah dilakukan pemilahan dan pewadahan. Dalam hal terdapat sampah yang mengandung bahan berbahaya dan beracun serta limbah bahan berbahaya dan beracun, pengangkutan sampah yang mengandung bahan berbahaya dan beracun serta limbah bahan berbahaya dan beracun mengikuti ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pengangkutan sampah dilakukan dengan prosedur sebagai berikut:

- a. Memaksimalkan kapasitas kendaraan angkut yang digunakan
- b. Rute pengangkutan sependek mungkin dan dengan hambatan sekecil mungkin
- c. Frekuensi pengangkutan dari TPS dan/atau TPS 3R ke TPA atau TPST dilakukan sesuai dengan jumlah sampah yang ada
- d. Rotasi dilakukan dengan mempertimbangkan efisiensi dan efektifitas pengangkutan pengolahan; dan pemrosesan akhir sampah.

5. Pengolahan

Pengolahan adalah kegiatan mengubah karakteristik, komposisi, dan/atau jumlah sampah. Dalam kegiatan pengolahan sampah dapat meliputi kegiatan sebagai berikut :

- a. fermentasi sampah organik menjadi larutan enzim dan pupuk organik cair skala rumah tangga
- b. pengomposan skala rumah tangga dan daur ulang sampah anorganik, sesuai dengan tipe rumah atau luas halaman yang ada.
- c. pengomposan skala lingkungan di TPS
- d. daur ulang sampah anorganik di TPS
- e. mengubah sampah menjadi sumber energi.

Dalam pengolahan sampah harus mempertimbangkan hal-hal yang berkaitan dengan karakteristik sampah, teknologi pengolahan yang ramah lingkungan, keselamatan kerja dan kondisi sosial masyarakat.

6. Pemrosesan akhir

Tempat Pemrosesan Akhir yang selanjutnya disingkat TPA adalah tempat untuk memproses dan mengembalikan sampah ke media lingkungan.

Pemrosesan akhir sampah dapat dilakukan dengan menggunakan :

- a. Metode lahan urug terkendali;
- b. Metode lahan urug saniter; dan/atau
- c. Teknologi ramah lingkungan.

Pemrosesan akhir sampah di TPA harus memperhatikan :

- Sampah yang boleh masuk ke TPA adalah sampah rumah tangga, sampah sejenis sampah rumah tangga, dan residu;
- Limbah yang dilarang diurug di TPA meliputi :
- limbah cair yang berasal dari kegiatan rumah tangga;

- limbah yang berkategori bahan berbahaya dan beracun sesuai peraturan perundang-undangan; dan
- limbah medis dari pelayanan kesehatan.
- Residu sebagaimana dimaksud pada huruf **a** tidak berkategori bahan berbahaya dan beracun atau mengandung limbah bahan berbahaya dan beracun;

Dalam hal terdapat sampah yang berkategori bahan berbahaya dan beracun atau mengandung limbah bahan berbahaya dan beracun di TPA.

G. Penelitian Terdahulu

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

No	Nama Dan Judul	Rumusan Masalah	Hasil Penelitian
1	Duta Carisma Danna, Kismartini, 2021. Analisis Kualitas Pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Dalam Pengelolaan Sampah di Kabupaten Batang.	1. Apakah kualitas pelayanan yang diberikan tersebut sudah sesuai dengan harapan.	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.

2	<p>Dia Ayu Reni Anggraeni, Nurul Umi Ati, Retno Wulan Sekarsari, 2021.</p> <p>Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Lingkungan Hidup Kota Batu Dalam Pengelolaan Sampah Di Tempat Pembuangan Akhir (TPA). (Studi Pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Batu)</p>	<p>1. Bagaimana Manajemen Pengolahan Sampah di Tempat Pembuangan Akhir (TPA) Kota Batu.</p> <p>2. Bagaimana Faktor Pendukung dan Penghambat.</p> <p>3. Bagaimana Pelayanan Publik di Dinas Lingkungan Hidup Kota Batu dalam Pengolahan Sampah</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Lingkungan Hidup sudah cukup maksimal meskipun masih terhalang oleh beberapa kendala terkait pengelolaan sampah. Adapun faktor pendukung seperti letak geografis dan kinerja para pegawai dalam memberikan pelayanan, serta faktor penghambat seperti lahan yang kurang, kurangnya komunikasi dari Dinas terkait dengan masyarakat, kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat. Dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Lingkungan terhadap Pengelolaan Sampah yang ada di TPA sudah cukup maksimal dalam pemberian pelayanannya.</p>
3	<p>Mumuh Muksin, Engkus Engkus 2020.</p> <p>Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Tata Kelola Sampah di Kabupaten Sumedang</p>	<p>1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pengelolaan sampah pada Dinas Kehutanan dan Lingkungan</p>	<p>Berdasarkan hasil penelitian, dimensi tangible belum berjalan dengan baik, kendalanya adalah kendaraan operasional untuk pengangkutan sampah yang secara fisik tidak baik. Dimensi reliability tidak berjalan dengan baik karena tidak komprehensif dalam pengangkutan. Dimensi</p>

	<p>Hidup Kabupaten Sumedang</p>	<p>responsive, berjalan dengan baik, sesuai dengan Standard Operating Procedure (SOP). Dimensi assurance, sudah berjalan dengan baik, karena dilihat dari keramahan dan sopan santun yang diberikan kepada masyarakat. Dimensi emphaty, telah berjalan dengan baik, karena telah terlihat cukup baik dari sikap resmi para petugas kepada masyarakat, sikap tegas terlihat dengan menawarkan sosialisasi para pelayan kepada masyarakat tentang pentingnya membuang sampah menempatkan dan menyebarluaskan informasi tentang dampak buruk ketika penghuni atau masyarakat membuang sampah tidak pada tempatnya.</p>
--	---	---

H. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual merupakan uraian sementara terhadap gejala yang menjadi objek suatu penelitian berdasarkan tinjauan pustaka yang sudah diuraikan sebelumnya atau bagaimana teori berkaitan dengan sejumlah aspek yang sudah teridentifikasi dengan permasalahan yang penting (Sugiyono, 2009). Di bawah ini

dipaparkan kerangka yang berguna untuk menuntun, sekaligus menggambarkan alur pikir sebagai dasar analisis.

Dalam Pelayanan pengelolaan sampah pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kepulauan Aru memiliki 6 tahapan pengelolaan sampah dalam SOP yang ditetapkan yaitu, pemilhan, pewadahan, pengumpulan, pengangkutan, pengolahan dan pemrosesan akhir.

Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (Tjiptono 2015) dalam (Along, 2020) indikator kualitas pelayanan terletak pada lima dimensi, yaitu sebagai berikut: *Tangibles* atau ketampakan fisik, *Reliabilitas*, *Responsiviness* atau responsivitas, *Assurance* atau kepastian, dan Empati. Berdasarkan pendapat di atas, bahwa ukuran kualitas pelayanan terdiri dari reliability, tangibles, resposiveness, assurance, empathy, dan assurance. Komponen tersebut merupakan satu kesatuan yang terintegrasi, artinya pelayanan menjadi tidak sempurna bila ada komponen yang kurang.

Gambar 1. Kerangka Konseptual



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif. Dalam hal ini peneliti akan mendeskripsi Kualitas Pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kota Dobo Kabupaten Kepulauan Aru (studi Pengelolaan Sampah). Peneliti akan memusatkan penelitian pada Kualitas Pelayanan Pengelolaan Sampah.

Penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh gambaran tentang kualitas pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kepulauan Aru sehingga jenis penelitian ini dikategorikan kedalam penelitian deskriptif yaitu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan realitas secara cermat terhadap fenomena sosial tertentu dengan mengembangkan konsep dan menghimpun fakta tetapi tidak melakukan pengujian hipotesis (Masri Singarimbun, 1989). Penelitian ini tidak menguji hipotesa melainkan hanya mendeskripsikan informasi apa adanya sesuai dengan yang diteliti.

2. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif untuk mendapatkan gambaran dan mampu memahami serta menjelaskan bagaimana Kualitas Pelayanan Pengelolaan Sampah yang dilakukan dan diberikan Dinas Lingkungan Hidup Kota Dobo Kabupaten Kepulauan Aru kepada masyarakat.,

Menurut (Nasution, 2003) pendekatan penelitian kualitatif disebut penelitian naturalistik karena situasi lapangan penelitian bersifat natural atau wajar, sebagaimana adanya tanpa dimanipulasi, diatur dengan eksperimen atau tes dan tidak menggunakan alat pengukur.

Pendapat Nasution menjelaskan bahwa penelitian yang dilakukan tidak menggunakan alat-alat pengukur, selain itu situasi penelitian bersifat natural dalam artian tidak ada manipulasi di dalamnya. Untuk mendapatkan hasil penelitian digunakan tes berupa instrumen penelitian. Pada penelitian kualitatif yang menjadi instrumen utama adalah peneliti sendiri sehingga dapat menggali masalah yang ada dalam masyarakat.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Terkait dengan judul penelitian *Kualitas Pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kota Dobo Kabupaten Kepulauan Aru (Studi Pelayanan Pengelolaan sampah)*, maka Penelitian ini dilakukan di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kepulauan Aru. Dengan waktu penelitian Juli-Agustus 2022.

C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara yang digunakan untuk mendapatkan data informasi yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan penelitian. Adapun Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu:

1. Observasi

Observasi adalah, peneliti melakukan pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Kegiatan pengamatan terhadap objek penelitian ini untuk memperoleh keterangan data yang lebih akurat

mengenai Kualitas Pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kota Dobo Kabupaten Kepulauan Aru (Studi Pengelolaan Sampah), serta untuk mengetahui relevansi atau keakuratan antara jawaban informan dengan kenyataan yang terjadi di lapangan.

2. Wawancara

Peneliti melakukan wawancara atau kegiatan tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung untuk mendapatkan informasi terkait Kualitas Pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kota Dobo Kabupaten Kepulauan Aru (Studi Pengelolaan Sampah) dengan menggunakan pedoman wawancara dan informan sebagai alat peneliti mendapatkan informasi.

3. Dokumentasi

Dokumentasi, dilakukan untuk melengkapi fenomena atau masalah yang peneliti amati yang terkait dengan Kualitas Pelayanan DLH Kota Dobo Kabupaten Kepulauan Aru (Studi Pelyanan Pengelolaan Sampah), dokumentasi yang dilakukan peneliti ini juga, untuk menentukan akurasi peristiwa yang peneliti teliti.

D. Jenis Data dan Sumber Data

1. Jenis Data

Jenis data yang di lakukan dalam penelitian ini adalah Data kualitatif adalah Data yang terbentuk atau tersusun dari kata-kata. Data kualitatif di peroleh dengan wawancara, menganalisis dokumen, diskusi terfokus atau observasi.

2. Sumber Data

Menurut Lofland sebagaimana yang dikutip (Moleong, 2018) bahwa sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Dimana data hasil penelitian didapatkan melalui dua sumber data, yaitu :

a. Data primer

Data primer adalah informasi yang diperlukan untuk mendapatkan hasil penelitian. Data primer merupakan informasi yang dikumpulkan langsung dari partisipan yang relevan dan aktual di lapangan melalui wawancara kepada informan yang berkaitan langsung dengan penelitian. Frase sampel dalam penelitian kualitatif diganti dengan istilah subjek, informan, partisipan, atau target studi penelitian.

Peneliti mendatangi lokasi penelitian guna pengumpulan data dalam sejumlah format, antara lain rekaman audio wawancara dan foto aktivitas lapangan.

b. Data Sekunder

Data Data sekunder yaitu “informasi yang diterima dari data primer yang dibutuhkan sebagai pelengkap informasi yang dihasilkan dari data sekunder dalam penelitian” (Moleong, 2018)

Data sekunder mengacu pada informasi yang berasal dari buku dan referensi lain yang berhubungan dengan kualitas pelayanan pengelolaan sampah di Dinas Lingkungan Hidup. Sumber data sekunder dapat diperoleh dari:

a) Dokumen Kantor Terkait

b) Penelusuran Data Online

c) Dokumentasi

d) Buku/Jurnal

E. Informan Penelitian

Menurut (Moleong, 2018) informan penelitian adalah seorang yang ditugaskan untuk memberi informasi mengenai keadaan dan kondisi penelitian lainnya. Informan yang dalam hal ini yaitu sejumlah pihak yang bisa memberi informasi yang berhubungan dengan Kualitas Pelayanan di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kepulauan Aru (Studi Pengelolaan Sampah).

Teknik penentuan informan pada penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling, sebagaimana maksud yang disampaikan oleh Sugiyono dalam buku Memahami Penelitian Kualitatif, adalah:

“Purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek/situasi sosial yang diteliti.” (Sugiyono, 2012)

Dimana informan menjadi sumber informasi yang mengetahui tentang penelitian yang sedang diteliti, dengan pertimbangan bahwa merekalah yang paling mengetahui informasi penelitian. Pemilihan informan dilakukan dengan teknik *purposive sampling* atau pemilihan secara sengaja dengan beberapa pertimbangan. Informan yang dimaksud adalah informan yang terlibat langsung atau informan yang dianggap mempunyai kemampuan dan mengerti permasalahan terkait Kualitas Pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kepulauan Aru (Studi Pengelolaan Sampah).

1. Kepala Dinas Lingkungan Hidup
2. Kepala Bidang Pengelolaan Lingkungan
3. Kasie pengelolaan lingkungan hidup
4. Petugas pengangkut sampah
5. Masyarakat setempat

Alasan memilih informan tersebut karena menurut peneliti informan ini dapat membantu dalam proses pengumpulan data kepada peneliti. Dan ditentukan berdasarkan kebutuhan data dan kesesuaian pada profesi.

1. Kepala Dinas merupakan orang yang dapat memberi informasi terkait aturan-aturan dan upaya yang dilakukan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kepulauan Aru dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam pengelolaan sampah
2. Kepala bidang pengelolaan lingkungan adalah orang yang dapat memberikan informasi terkait pengelolaan sampah
3. Sub bidang pengelolaan lingkungan hidup merupakan orang yang dapat memberikan informasi tentang konsep pengelolaan sampah Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kepulauan Aru
4. Petugas pengangkut sampah adalah orang yang dapat memberikan informasi terkait kendala yang memperlambat proses pengangkutan sampah
5. Masyarakat setempat, kelurahan siwalima, kelurahan galaydubu dan dusun marbali.

F. Deskripsi Fokus Penelitian

Penelitian ini akan berfokus pada tahapan pengelolaan sampah dan kualitas pelayanan pengelolaan sampah pada Dinas Lingkungan Hidup kota Dobo Kabupaten Kepulauan Aru.

- Pemilahan , adalah kegiatan mengelompokkan dan memisahkan sampah sesuai dengan jenis. Pengelompokkan sampah dapat dipisahkan paling sedikit menjadi 3 (tiga) jenis sampah yang terdiri atas sampah organik, nonorganik dan B3.
- Pewadahan , Kegiatan menampung sampah sementara dalam suatu wadah individual atau komunal di tempat sumber sampah dengan mempertimbangkan jenis-jenis sampah.
- Pengumpulan Pengumpulan adalah kegiatan mengambil dan memindahkan sampah dari sumber sampah ke tempat penampungan sementara atau tempat pengolahan sampah dengan prinsip 3R. Pengumpulan sampah tidak boleh dicampur kembali setelah dilakukan pemilahan dan pewadahan.
- Pengangkutan adalah kegiatan membawa sampah dari sumber atau tempat penampungan sementara menuju tempat pengolahan sampah terpadu atau tempat pemrosesan akhir dengan menggunakan kendaraan bermotor yang didesain untuk mengangkut sampah.

Pengangkutan sampah dari TPS dan/atau TPS 3R ke TPA atau TPST tidak boleh dicampur kembali setelah dilakukan pemilahan dan pewadahan. Dalam hal terdapat sampah yang mengandung bahan berbahaya dan

beracun serta limbah bahan berbahaya dan beracun, pengangkutan sampah yang mengandung bahan berbahaya dan beracun serta limbah bahan berbahaya dan beracun mengikuti ketentuan peraturan perundang-undangan.

- Pengolahan adalah kegiatan mengubah karakteristik, komposisi, dan/atau jumlah sampah. Dalam kegiatan pengolahan sampah dapat meliputi kegiatan sebagai berikut :
 - a. Fermentasi sampah organik menjadi larutan enzim dan pupuk organik cair skala rumah tangga
 - b. Pengomposan skala rumah tangga dan daur ulang sampah anorganik, sesuai dengan tipe rumah atau luas halaman yang ada.
 - c. Pengomposan skala lingkungan di TPS
 - d. Daur ulang sampah anorganik di TPS
 - e. Mengubah sampah menjadi sumber energi.

Dalam pengolahan sampah harus mempertimbangkan hal-hal yang berkaitan dengan karakteristik sampah, teknologi pengolahan yang ramah lingkungan, keselamatan kerja dan kondisi sosial masyarakat.

- Pemrosesan akhir, Tempat Pemrosesan Akhir yang selanjutnya disingkat TPA adalah tempat untuk memproses dan mengembalikan sampah ke media lingkungan.

Pemrosesan akhir sampah dapat dilakukan dengan menggunakan metode lahan urug terkendali, metode lahan urug saniter; dan/atau teknologi ramah lingkungan.

Untuk mengukur dan mengetahui kualitas pelayanan ada 5 dimensi menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry 1988 dalam (Tjiptono 2015) dalam (Along, 2020) indikator kualitas pelayanan terletak pada lima dimensi, yaitu

Tangibles atau ketampakan fisik, *Reliabilitas*, *Responsiviness* atau responsivitas, *Assurance* atau kepastian, dan Empati.

- *Tangibles* atau ketampakan fisik artinya penampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh pemerintah sebagai pelayan publik.
- *Reliability* atau reliabilitas yaitu kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
- *Responsiveness* atau responsivitas yaitu kerelaan dari petugas untuk menolong pelanggan (masyarakat) dan menyelenggarakan layanan secara ikhlas dan cepat tanggap terhadap keluhan atau kebutuhan pelanggan.
- *Assurance* atau kepastian yaitu pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada pelanggan atau masyarakat.
- *Empathy* yaitu perlakuan atau perhatian yang diberikan oleh petugas kepada masyarakat sebagai pelanggan. Kedekatan antara pemberi layanan dengan masyarakat dapat dilakukan dengan membuat akses komunikasi yang dapat memudahkan komunikasi antara pemberi pelayanan dengan masyarakat.

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, gambar, foto dan sebagainya dengan cara mengorganisasikan data

kedalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, kemudian membuat kesimpulan yang mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Tiga tahap yang digunakan dalam analisis data, yaitu:

1. Reduksi Data

Menurut (Sugiyono, 2021), mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Sehingga data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data.

Reduksi data yang penulis lakukan dalam penelitian ini adalah dengan memilih data, menggolongkan data, membuang data yang tidak diperlukan lalu melakukan analisa berdasarkan teori yang digunakan.

2. Sajian Data

Penyajian data menurut (Andi Prastowo, 2016) merupakan sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Pada tahap ini data yang telah dipilah-pilah diorganisasikan dalam kategori tertentu dalam bentuk display data agar memperoleh gambaran secara utuh.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi Data

Menurut (andi prastowo, 2016), verifikasi dan kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak. Hal ini karena masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif bersifat sementara dan akan

berkembang setelah penelitian di lapangan, tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Kota Dobo

Kepulauan Aru merupakan salah satu kabupaten yang berada di Provinsi Maluku yang diresmikan pada tahun 2003 berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2003 tentang pembentukan kabupaten seram bagian timur, kabupaten seram bagian barat dan kabupaten kepulauan aru. Ibu kota kepulauan aru berada di kota dobo dengan jumlah penduduk 97.100 jiwa pada tahun 2020. Secara Geografis Kepulauan Aru terletak pada koordinat 5° - 8° LU dan antara $133,5^{\circ}$ - $133,5^{\circ}$ BT dengan luas wilayah 16,426,77 km², dengan luas daratan 6,426 km² dan luas lautan 7,6 kali luas daratan. Kabupaten Kepulauan Aru memiliki 187 pulau dengan jumlah pulau yang berpenghuni 89, lima pulau terbesar diantaranya pulau kola, wokam, kobror, maekor dan trangan yang terbagi dalam dua kelurahan 119 Desa dan 10 Kecamatan, Sementara pulau lainya tidak berpenguni. Adapun letak Kabupaten Kepulauan Aru berbatasan dengan wilayah sebagai berikut:

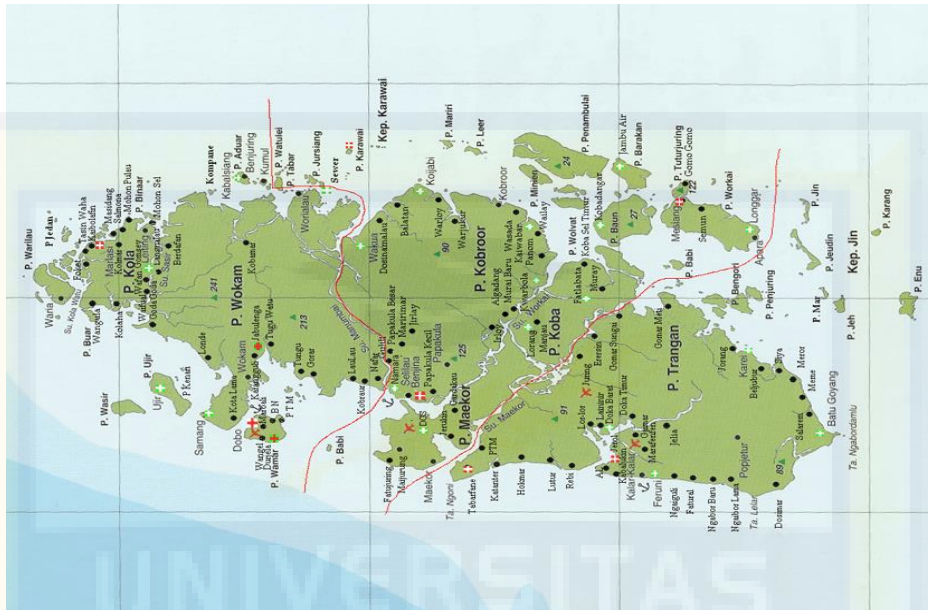
Sebelah selatan : Laut Arafura

Sebelah utara : Provinsi Papua

Sebelah timur : Provinsi Papua

Sebelah Barat : Pulau Kei Besar, Kabupaten Maluku Tenggara

Gambar 2 Peta Kabupaten Kepulauan Aru



B. Gambaran Umum Dinas Lingkungan Hidup

Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kepulauan Aru yang sejak awalnya dibentuk pada tahun 2006 Peraturan Daerah Kabupaten Kepulauan Aru Nomor 40 Tahun 2006 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengendalian Lingkungan Hidup Kabupaten Kepulauan Aru dan operasionalnya dimulai tahun anggaran 2007. Pada tahun 2008 berubah nama menjadi Badan Pengelolaan Lingkungan Hidup Kabupaten Kepulauan Aru sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Kepulauan Aru Daerah Nomor 47 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengelolaan Lingkungan Hidup Kabupaten Kepulauan Aru. Selanjutnya setelah perubahan nomenklatur Pada tahun 2016 maka berubah nama menjadi Dinas Lingkungan Hidup sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Kepulauan Aru Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Kepulauan Aru. Perkembangan kinerja Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kepulauan Aru

mencakup : Pelayanan Bidang Perencanaan dan Penganggaran, Pelayanan Bidang Pengelolaan Lingkungan, Pelayanan Bidang Pengawasan dan Pengendalian, dan Pelayanan Bidang Pemulihan Kualitas Lingkungan.

a) Visi dan Misi Dinas Lingkungan Hidup Kota Dobo Kabupaten Kepulauan Aru.

VISI

Visi Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kepulauan Aru tahun 2016-2021 adalah :

“TERWUJUDNYA DINAS LINGKUNGAN HIDUP YANG MANDIRI DAN ADIL MELALUI GOTONG ROYONG PERLINDUNGAN DAN PENGELOLAAN LINGKUNGAN “

MISI

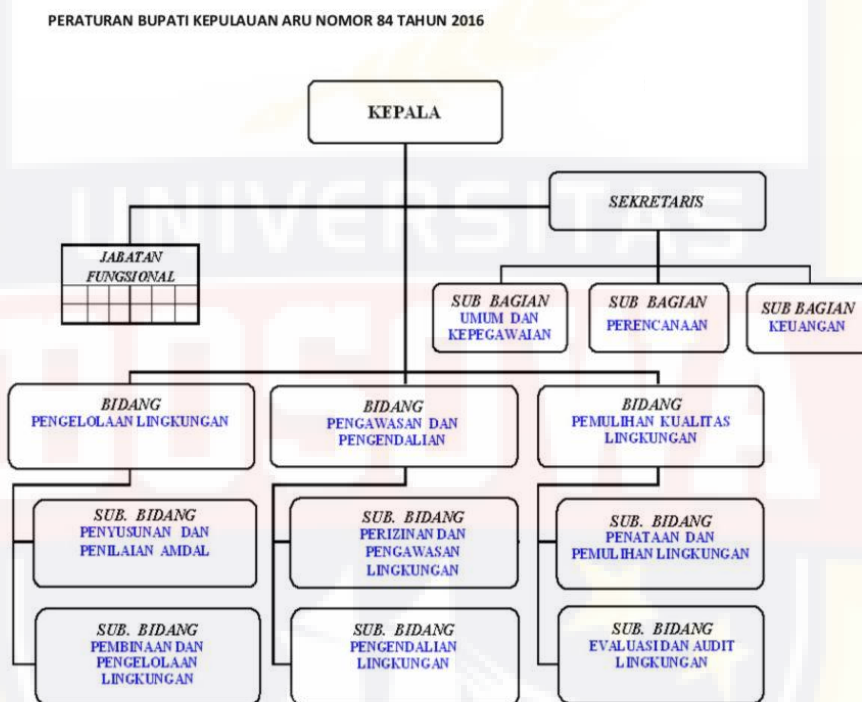
Misi Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kepulauan Aru dalam rangka mencapai Visi yang sudah ditetapkan diatas bertujuan memberikan pemahaman mengenai bagaimana cara mencapai keberhasilan meraih Visi.

Untuk mendukung salah satu misi Kabupaten Kepulauan Aru khusus di bidang pembangunan yang berwawasan lingkungan maka Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kepulauan Aru menetapkan Misi sebagai berikut:

- 1) Meningkatkan sarana dan prasarana pengolahan sampah dan pelayanan kebersihan lingkungan.
- 2) Meningkatkan konservasi dan pemulihan kerusakan lingkungan serta menciptakan penataan lingkungan perkotaan yang lestari dan berwawasan lingkungan.

- 3) Mewujudkan pencegahan dan pengendalian pencemaran lingkungan hidup.
- 4) Menciptakan ketersediaan akses informasi pemanfaatan sumber daya alam dan pelestarian lingkungan hidup

b) Struktur Organisasi Dinas Lingkungan Hidup



Gambar 3 Struktur Organisasi Dinas Lingkungan Hidup

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada bagian ini peneliti akan mendeskripsikan hasil penelitian dan pembahasan tentang Kualitas Pelayanan Dinas Lingkungan Hidup (Studi Pengelolaan Sampah). Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data menggunakan hasil observasi wawancara dan dokumentasi dengan informan-informan terpilih yang berisi jawaban atas pertanyaan-pertanyaan penelitian.

Sesuai dengan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pengelolaan sampah dan proses pengelolaan sampah Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kepulauan Aru. Berikut analisis data yang diperoleh dalam penelitian ini.

a. Tahapan Proses Pengelolaan Sampah

1. Pemilahan

Pemilahan, yaitu kegiatan mengelompokkan dan memisahkan sampah sesuai dengan jenisnya. Pengelompokkan sampah dibagi menjadi tiga jenis yang terdiri dari sampah organik, nonorganik dan B3.

Untuk mengetahui pemilahan yang dilakukan sudah sesuai dengan SOP yang ditetapkan untuk memilah sampah sesuai dengan jenisnya, peneliti melakukan wawancara dengan beberapa informan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Lingkungan Hidup mengatakan sebagai berikut:

“Sampah-sampah itu semuanya digabung, tidak dipisahkan antara sampah organik, anorganik dan B3. Sebenarnya dalam SOP dan mekanismenya harus dipisahkan, namun kami masih mengalami banyak kendala sehingga sampah-sampah tersebut dikumpul menjadi satu” (wawancara pada tanggal 4 agustus 2022)

Hasil wawancara bersama Kepala DLH diatas menjelaskan bahwa memang dalam mekanisme atau SOP pelayanan pengelolaan sampah, sampah harus dipisahkan sesuai dengan jenisnya namun pihak DLH masih mengalami kendala sehingga sampah-sampah tersebut masih digabung menjadi satu.

Kemudian hasil wawancara bersama Kepala Bidang Pengelolaan Lingkungan Hidup Mengatakan:

“Sampai saat ini, sampah organik, nonorganik, dan B3 masih belum kami maksimalkan untuk pemilahannya agar sesuai dengan SOP, karena kami masih sangat terbatas dalam segi fasilitas”

Hasil wawancara bersama Kepala Bidang pengelolaan Lingkungan Hidup diatas menjelaskan bahwa sampai saat ini masih belum ada pemilahan atau pemisahan sampah berdasarkan jenisnya sesuai dengan SOP Dinas Lingkungan Hidup Kota Dobo Kabupaten Kepulauan Aru, dikarenakan kurangnya fasilitas.

Selanjutnya wawancara bersama Kasi Pengelolaan Lingkungan Hidup mengatakan:

“Sejauh ini, kami menyediakan semua kebutuhan sesuai dengan fasilitas yang ada. Namun karena keterbatasan dan juga beberapa faktor lain, hingga saat ini pemilahan sampah masih belum kami lakukan, lebih tepatnya kami masih mencampur sampah organik, nonorganik, dan B3”

Wawancara diatas dijelaskan bahwa pihak DLH telah menyediakan fasilitas namun masih belum mendukung untuk melakukan pemilahan atau pemisahan sampah sesuai dengan jenisnya. Namun dikarenakan keterbatasan biaya, pihak DLH masih belum menyediakan fasilitas untuk mendukung pemilahan sampah.

Berikutnya wawancara bersama petugas pengangkut sampah mengatakan sebagai berikut:

”Sebagai petugas yang mengangkut sampah, kami mengerjakan tugas dan tanggung jawab kami sesuai dengan yang diberikan dan menggunakan fasilitas seadanya, sebab itu sampah organik, anorganik, dan B3 masih belum dilakukan pemilahan sampai hari ini”

Hasil wawancara bersama petugas pengangkut sampah dijelaskan sejauh ini proses yang mereka lakukan disesuaikan dengan fasilitas yang disediakan, sehingga untuk pemilahan sampah sesuai jenisnya masih belum dilakukan.

Namun dikarenakan keterbatasan biaya, pihak DLH masih belum menyediakan fasilitas untuk mendukung pemilahan sampah. Sehingga para petugas hanya mengangkut sampah tanpa melalui proses pemilahan sesuai dengan jenisnya.

Dari hasil penelitian yang dilakukan, peneliti menyimpulkan bahwa indikator pemilahan pada proses pengelolaan sampah masih belum sesuai dengan SOP yang ditetapkan karena sampah-sampah yang akan diangkut ke TPA tidak dilakukan pemilahan antara sampah organik, nonorganik dan B3 sesuai dengan SOP DLH dan SNI (Standar Nasional Indonesia). Dalam Peraturan Daerah Kabupaten Kepulauan Aru Nomor 8 tahun 2014 Tentang Retribusi Pelayanan Persampahan Bab II pasal 2, ayat (1) dan (2) bahwa Pemerintah Daerah wajib melakukan Pengelolaan Sampah, dan dalam pengelolaan sampah sebagaimana pada ayat (1) Pemerintah Daerah wajib menyediakan TPA, TPS di tempat tertentu dan alat pengangkut dari TPS ke TPA dan Undang-Undang Pengelolaan Sampah Nomor 18 Tahun 2008 Bab III Pasal 5 yang berbunyi Pemerintah dan pemerintahan daerah bertugas menjamin terselenggaranya pengelolaan sampah yang baik dan berwawasan lingkungan. Yang berarti pemilahan merupakan salah satu tahapan yang harus dilakukan untuk melaksanakan pengelolaan sampah yang sesuai dengan SOP dan berwawasan lingkungan.

2. Pewadahan

Pewadahan yaitu kegiatan menampung sampah sementara dalam suatu wadah individual atau komunal di tempat sumber sampah dengan mempertimbangkan jenis-jenis sampah.

Untuk mengetahui pewadahan yang dilakukan dan disediakan DLH sudah sesuai dengan SOP dan sudah sesuai dengan jenisnya, peneliti melakukan wawancara dengan beberapa informan yang ditentukan.

Hasil wawancara dengan Kepala Dinas Lingkungan Hidup mengatakan sebagai berikut:

“Dikarenakan kami memiliki keterbatasan dalam memilah jenis sampah, maka penyediaan wadah pembuangan pun masih belum dibedakan sehingga untuk pewadahan kami masih belum sesuai dengan SOP”

Wawancara bersama Kepala DLH diatas dijelaskan bahwa pihak DLH masih mengalami keterbatasan untuk memilah sampah sehingga belum menyediakan wadah pembuangan sampah sesuai dengan jenisnya dan sesuai dengan SOP yang ditetapkan.

Kemudian hasil wawancara bersama Kepala Bidang Pengelolaan Lingkungan Hidup mengatakan:

“Untuk wadah yang kami sediakan, masih belum dibedakan jadi sampah organik, nonorganik dan B3 masih digabung dalam satu bak sampah”

Wawancara diatas dijelaskan bahwa belum ada pembeda antara wadah sampah organik, nonorganik dan B3.

Selanjutnya hasil hasil wawancara bersama Kasi Pengelolaan Lingkungan Hidup mengatakan:

“Dulu sempat ada tempat sampah 3R yang memisahkan antarabsampah organik, nonorganik dan 3B tapi sudah rusak dan sampai sekarang belum diadakan lagi karena kurangnya anggaran.”

Wawancara diatas dijelaskan bahwa DLH pernah menyediakan wadah tempat sampah sesuai dengan jenisnya namun setelah mengalami kerusakan, pihak DLH masih belum mengadakan pembaruan wadah dikarenakan keterbatasan anggaran.

Berikutnya hasil wawancara bersama petugas pengangkut sampah mengatakan

“Untuk saat ini DLH hanya menyediakan satu bak sampah saja sebagai wadah penampung sampah sementara yang ada di beberapa titik kota dan itu semua jenis sampah digabung menjadi satu”

Wawancara bersama petugas pengangkut sampah diatas dijelaskan bahwa pihak DLH hanya menyediakan satu jenis wadah sebagai wadah penampung sampah.

Dari hasil penelitian yang dilakukan, peneliti menyimpulkan bahwa sampai saat ini tidak ada wadah penampung sampah yang dipisahkan sesuai dengan jenis sampah, hal itu tidak sesuai dengan SOP yang ditetapkan DLH. Dalam SNI 19-2454-2002 (Standar Nasional Indonesia) tahapan pemilahan merupakan salah satu dari mekanisme tahapan pengelolaan sampah yang berarti DLH seharusnya menyediakan wadah yang berbeda antara sampah organik, nonorganik dan B3. Sebagaimana dalam Peraturan Daerah Kabupaten Kepulauan Aru Nomor 8 tahun 2014 Tentang Retribusi Pelayanan Persampahan Bab II pasal 2, ayat (1) dan (2) bahwa Pemerintah Daerah wajib melakukan Pengelolaan Sampah, dan dalam pengelolaan sampah sebagaimana pada ayat (1) Pemerintah Daerah wajib menyediakan TPA, TPS di tempat tertentu dan alat pengangkut dari TPS ke TPA. Dan dalam Undang-Undang Pengelolaan Sampah Nomor 18 Tahun 2008 Bab III Pasal 5 yang berbunyi Pemerintah dan pemerintahan daerah bertugas menjamin terselenggaranya pengelolaan sampah yang baik dan berwawasan lingkungan. Sehingga pengelolaan sampah bisa berjalan sesuai dengan apa yang telah ditetapkan dan diharapkan. Namun yang ditemukan, masih belum ada wadah komunal yang disediakan sesuai dengan jenis sampah sehingga pengelolaan sampah yang dilakukan masih belum sesuai dengan SOP.

3. Pengumpulan

Pengumpulan adalah kegiatan mengambil dan memindahkan sampah dari sumber sampah ke tempat penampungan sementara atau tempat pengolahan sampah dengan prinsip 3R. Pengumpulan sampah tidak boleh dicampur kembali setelah dilakukan pemilahan dan pewadahan.

Untuk mengetahui pengumpulan sampah sudah sesuai dengan SOP, peneliti melakukan wawancara dengan beberapa informan yang telah ditentukan.

Dari hasil wawancara bersama Kepala Dinas Lingkungan Hidup mengatakan sebagai berikut:

“Belum sesuai SOP, karena sampah-sampah tersebut d ari awal tidak dipilah dan wadahnya tidak dipisahkan, maka pengumpulan yang dilakukan masih tetap dicampur dan tidak sesuai SOP”

Wawancara bersama kepala DLH diatas dijelaskan bahwa pengumpulan sampah yang dilakukan masih belum sesuai dengan SOP, dimana dari awal tidak ada proses pemilahan maka pemilahan yang dilakukan juga masih digabung dengan semua jenis sampah.

Kemudian hasil wawancara bersama Kepala Bidang Pengelolaan Lingkungan Hidup Mengatakan:

“Belum sesuai, pelayanan yang kami berikan seadanya dengan fasilitas yang kami punya saja, memang harus sesuai dengan SOP tapi untuk saat ini kami masih belum jalan sesuai SOP. Mulai dari pemilahan sampai pemrosesan akhir” (wawancara pada tanggal 2 agustus 2022

Wawancara diatas dijelaskan bahwa pelayanan yang dilakukan DLH saat ini disesuaikan dengan fasilitas yang ada sehingga masih belum sesuai dengan SOP yang ditetapkan, mulai dari tahapan pemilahan sampai pemrosesan akhir.

Selanjutnya wawancara bersama Kasi Pengelolaan Lingkungan Hidup

Mengatakan:

“Masih belum, fasilitas yang kami punya masih belum mendukung untuk jalan sesuai dengan SOP. Jadi untuk tahapan pengumpulan masih jalan seadanya saja tanpa mengikuti SOP”

Dari hasil wawancara diatas dijelaskan bahwa fasilitas yang dimiliki DLH masih belum mendukung sehingga proses pengelolaan sampah yang dilakukan masih belum sesuai dengan SOP dikarenakan fasilitas yang disediakan masih belum mendukung untuk melakukan pengelolaan sampah sesuai dengan SOP.

Berikutnya hasil wawancara bersama petugas pengangkut sampah mengatakan:

“Belum sesuai SOP, kamipun petugas pengumpul dan pengangkut hanya melakukan tugas dengan perlengkapan atau fasilitas seadanya”

Dari hasil wawancara diatas dijelaskan bahwa proses pengumpulan yang dilakukan masih belum sesuai dengan SOP karena disesuaikan dengan fasilitas yang ada.

Dari hasil penelitian yang dilakukan, di simpulkan bahwa tahapan pengumpulan sampah masih belum sesuai dengan SOP yang ditetapkan karena sampah-sampah yang dikumpulkan hanya digabung menjadi satu, dimana tidak ada pemisahan sampah sesuai dengan jenisnya. Dalam SNI (Standar Nasional Indonesia) tahapan pemilahan merupakan salah satu dari tahapan pengelolaan sampah yang berarti DLH seharusnya menyediakan wadah yang berbeda antara sampah organik, nonorganik dan B3. Sebagaimana dalam Peraturan Daerah Kabupaten Kepulauan Aru Nomor 8 tahun 2014 Tentang Retribusi Pelayanan

Persampahan Bab II pasal 2, ayat (1) dan (2) bahwa Pemerintah Daerah wajib melakukan Pengelolaan Sampah, dan dalam pengelolaan sampah sebagaimana pada ayat (1) Pemerintah Daerah wajib menyediakan TPA, TPS di tempat tertentu dan alat pengangkut dari TPS ke TPA. Dan Undang-Undang Pengelolaan Sampah Nomor 18 Tahun 2008 Bab III Pasal 5 yang berbunyi Pemerintah dan pemerintahan daerah bertugas menjamin terselenggaranya pengelolaan sampah yang baik dan berwawasan lingkungan. Namun yang ditemukan pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Dobo, tidak adanya pemilahan yang dilakukan sebelum mengumpulkan sampah sehingga sampah-sampah tersebut dikumpul tidak sesuai dengan jenisnya dimana hal itu tidak sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan.

4. Pengangkutan

Pengangkutan adalah kegiatan membawa sampah dari sumber atau tempat penampungan sementara menuju tempat pengolahan sampah terpadu atau tempat pemrosesan akhir dengan menggunakan kendaraan bermotor yang didesain untuk mengangkut sampah.

Pengangkutan sampah dari TPS dan/atau TPS 3R ke TPA atau TPST tidak boleh dicampur kembali setelah dilakukan pemilahan dan pewadahan. Dalam hal terdapat sampah yang mengandung bahan berbahaya dan beracun serta limbah bahan berbahaya dan beracun, pengangkutan sampah yang mengandung bahan berbahaya dan beracun serta limbah bahan berbahaya dan beracun mengikuti ketentuan peraturan perundang-undangan.

Untuk mengetahui penyebab keterlambatan pengangkutan sampah, peneliti melakukan wawancara dengan beberapa informan yang telah ditentukan.

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti bersama Kepala Dinas Lingkungan Hidup, mengatakan:

“Saat ini yang menjadi penyebab utama keterlambatan petugas dalam mengangkut sampah karena kurangnya armada pengangkut, kondisi armrol atau truk pengangkut yang saat ini kami gunakan juga sering mengalami kerusakan karena kelebihan muatan” (wawancara pada tanggal 3 agustus 2022)

Hasil wawancara diatas dijelaskan bahwa keterlambatan pada proses pengangkutan disebabkan karena kurangnya armada atau kendaraan pengangkut sampah yang disediakan.

Kemudian hasil wawancara peneliti bersama Kepala Bidang Pengelolaan Lingkungan Hidup mengatakan:

“Sebenarnya masalah keterlambatan pengangkutan sampah ini karena kurangnya armada pengangkutan, seperti yang kamu sendiri sudah tahu bahwa saat ini kami hanya mempunyai satu armrol yang berfungsi. Itupun kadang mengalami kerusakan sehingga harus diperbaiki dulu. Dan juga kami kekurangan sdm dalam pengangkutan sampah ini” (wawancara dilakukan pada tanggal 2 agustus 2022)

Hasil wawancara diatas dijelaskan bahwa penyebab utama keterlambatan dalam pengangkutan sampah adalah karena kurangnya armada pengangkut sampah yang dimana DLH hanya mempunyai satu truk pengangkut sampah yang berfungsi.

Selanjutnya hasil wawancara yang peneliti lakukan bersama Kasi Pengelolaan Lingkungan Hidup mengatakan:

“untuk masalah keterlambatan ini, sebenarnya hambatannya ada pada kurangnya mobil pengangkut, kami hanya mempunyai dua mobil truk dan yang satunya mengalami kerusakan sehingga tidak bisa digunakan jadi untuk mengangkut sampah membawa ke TPA yang jaraknya lumayan jauh itu membutuhkan waktu dan beberapa kali pengangkutan. Sekarang ini mobil pengangkut sampah jalannya pagi dan sore itupun masih belum efektifitas

karena jumlah sampah yang dihasilkan perharinya juga banyak, sekitar 6 ton” (wawancara dilakukan pada tanggal 2 agustus 2022)

Dari hasil wawancara diatas dijelaskan bahwa truk pengangkut yang disediakan berjumlah 2 unit, namun yang satunya mengalami kerusakan dikarenakan jalan yang rusak dan muatan yang melebihi kapasitas sehingga hanya tersisa satu truk pengangkut saja hal itu menyebabkan keterlambatan pada pengangkutan sampah.

Berikutnya untuk memperkuat hasil wawancara sebelumnya, peneliti melakukan wawancara bersama petugas pengangkut sampah yang mengatakan:

“Keterlambatan kami dalam mengangkut sampah yang pertama karena truk yang ada cuman satu saja, dan juga biasanya ada kendala lain seperti ban mobil yang kempes karena sampah yang kami angkut sudah melebihi kapasitas dan jalanan untuk ke TPA juga tidak terlalu bagus sehingga itu memakan waktu yang cukup lama” (wawancara pada tanggal 4 agustus 2022)

Hasil wawancara diatas dijelaskan bahwa penyebab keterlambatan pengangkutan sampah karena jumlah truk pengangkut yang tidak sesuai dengan jumlah sampah yang diangkut dan juga ban mobil truk yang kempis karena harus mengangkut sampah yang melebihi kapasitas disertai jalanan menuju TPA yang rusak

Dari hasil penelitian yang dilakukan, disimpulkan bahwa tahapan pengangkutan masih terkendala pada waktu pengangkutan sampah yang disebabkan karena kurangnya armada pengangkut sampah yang disediakan yang dimana Dinas Lingkungan Hidup Kota Dobo hanya mempunyai satu truk pengangkut sampah yang masih berfungsi. Sebagaimana dalam Peraturan Daerah Kabupaten Kepulauan Aru Nomor 8 tahun 2014 Tentang Retribusi Pelayanan Persampahan Bab II pasal 2, ayat (1) dan (2) bahwa Pemerintah Daerah wajib melakukan Pengelolaan Sampah, dan dalam pengelolaan sampah sebagaimana pada ayat (1) Pemerintah Daerah wajib menyediakan TPA, TPS di tempat tertentu

dan alat pengangkut dari TPS ke TPA. Dan Undang-Undang Pengelolaan Sampah Nomor 18 Tahun 2008 Bab III Pasal 5 yang berbunyi Pemerintah dan pemerintahan daerah bertugas menjamin terselenggaranya pengelolaan sampah yang baik dan berwawasan lingkungan.

5. Pengolahan

Pengolahan adalah kegiatan mengubah karakteristik, komposisi, dan/atau jumlah sampah. Dalam kegiatan pengolahan sampah dapat meliputi kegiatan fermentasi sampah organik menjadi larutan enzim dan pupuk organik cair skala rumah tangga, pengomposan skala rumah tangga dan daur ulang sampah anorganik, sesuai dengan tipe rumah atau luas halaman yang ada, pengomposan skala lingkungan di TPS, daur ulang sampah anorganik di TPS dan mengubah sampah menjadi sumber energi. Dalam pengolahan sampah harus mempertimbangkan hal-hal yang berkaitan dengan karakteristik sampah, teknologi pengolahan yang ramah lingkungan, keselamatan kerja dan kondisi sosial masyarakat.

Untuk mengetahui pengolahan sampah yang dilakukan sesuai dengan SOP yang ditetapkan, peneliti melakukan wawancara dengan beberapa informan yang telah ditentukan.

Hasil wawancara yang peneliti lakukan bersama Kepala Dinas Lingkungan Hidup mengatakan:

“Kalo sesuai dengan SOP yang kami punya, harusnya di olah sesuai dengan jenis sampahnya dan dikembalikan ke lingkungan tapi sampai saat ini masih belum bisa diterapkan sesuai dengan SOP, karena lagi-lagi kami kekurangan pada anggaran dan juga sumber SDM. Jadi sampah-sampah tersebut tidak

diolah dan langsung dibuang ke TPA” (wawancara pada tanggal 3 agustus 2022)

Wawancara diatas dijelaskan bahwa karena keterbatasan anggaran dan SDM yang dimiliki DLH, maka pengolahan sampah sesuai dengan jenisnya dan dikembalikan ke lingkungan berdasarkan jenisnya masih belum dilakukan, dimana itu tidak sesuai dengan SOP yang ditetapkan DLH itu sendiri.

Kemudian hasil wawancara yang peneliti lakukan bersama Kepala Bidang Pengelolaan Lingkungan Hidup mengatakan:

“masih belum sesuai dengan SOP jadi sampah yang diangkut petugas itu langsung di buang ke TPA tanpa ada pengolahan terlebih dulu, karena faktor anggaran dan SDM” (wawancara dilakukan pada tanggal 2 agustus 2022)

Wawancara diatas dijelaskan bahwa belum ada pengolahan sampah sesuai dengan SOP pengelolaan sampah DLH karena keterbatasan anggaran dan SDM yang dimiliki.

Selanjutnya hasil wawancara yang peneliti lakukan bersama Kasi Pengelolaan Lingkungan Hidup mengatakan:

“Seharusnya sebelum ke pemrosesan akhir, sampah-sampah tersebut diolah dulu sesuai dengan jenisnya, di pisahkan antara sampah organik, nonorganik dan B3 namun karena kekurangan anggaran dan juga SDM yang kami punya, sampah-sampah tersebut langsung dibuang ke TPA untuk dibakar saja. Mesin pengepres kardus yang kami sediakan juga sudah tidak di gunakan lagi dan dibiarkan begitu saja” (wawancara pada tanggal 2 agustus 2022)

Hasil wawancara diatas dijelaskan bahwa sebelum sampai pada pemrosesan akhir, harusnya sampah-sampah diolah sesuai dengan jenisnya masing-masing sesuai dengan SOP. Namun karena kurangnya SDM dan anggaran maka pengolahan sampah masih belum dilakukan sesuai dengan SOP.

Berikutnya hasil wawancara yang dilakukan peneliti bersama petugas pengangkut sampah mengatakan:

“Kalo setau saya, sampah-sampah yang kami angkut itu tidak diolah lagi, karena kami langsung membawanya ke TPA dan akan dibakar saja jadi tidak ada proses pengolahan sebelumnya” (wawancara pada tanggal 4 agustus 2022)

Wawancara diatas dijelaskan bahwa sampah-sampah yang diangkut dari TPS tidak diolah dan langsung di bawa menuju TPA untuk di bakar.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan, peneliti menyimpulkan bahwa tahapan pengolahan dalam pelayanan proses pengelolaan belum diterapkan, sehingga sampah-sampah tersebut tidak melewati proses pengolahan dan langsung di bawa ke TPA untuk dibakar, hal tersebut tidak sesuai dengan SOP yang di tetapkan. Sebagaimana dalam Peraturan Daerah Kabupaten Kepulauan Aru Nomor 8 tahun 2014 Tentang Retribusi Pelayanan Persampahan Bab II pasal 2, ayat (1) dan (2) bahwa Pemerintah Daerah wajib melakukan Pengelolaan Sampah, dan dalam pengelolaan sampah sebagaimana pada ayat (1) Pemerintah Daerah wajib menyediakan TPA, TPS di tempat tertentu dan alat pengangkut dari TPS ke TPA. Dan Undang-Undang Pengelolaan Sampah Nomor 18 Tahun 2008 Bab III Pasal 5 yang berbunyi Pemerintah dan pemerintahan daerah bertugas menjamin terselenggaranya pengelolaan sampah yang baik dan berwawasan lingkungan. Yang berarti sampah harus diolah sesuai dengan jenisnya kemudian dikembalikan kembali ke lingkungan sesuai fungsinya, namun yang ditemukan sampah-sampah tersebut tidak melalui proses pengolahan dan langsung dibawa ke TPA untuk dibakar.

6. Pemrosesan akhir

Tempat Pemrosesan Akhir yang selanjutnya disingkat TPA adalah tempat untuk memproses dan mengembalikan sampah ke media lingkungan dengan metode lahan urug terkendali, metode lahan urug saniter; dan/atau teknologi ramah lingkungan. Untuk melakukan pemrosesan akhir sampah di TPA harus memperhatikan sampah yang boleh masuk ke TPA adalah sampah rumah tangga, sampah sejenis sampah rumah tangga, dan residu; limbah yang dilarang diurug di TPA meliputi: limbah cair yang berasal dari kegiatan rumah tangga, limbah yang berkategori bahan berbahaya dan beracun sesuai peraturan perundang-undangan dan limbah medis dari pelayanan kesehatan.

Untuk mengetahui mengapa pemrosesan akhir yang dilakukan di TPA masih menggunakan *open dumping* bukan *sanitary landfill*, peneliti melakukan penelitian dengan beberapa informan yang telah ditentukan.

Hasil wawancara yang peneliti lakukan bersama Kepala Dinas Lingkungan Hidup mengatakan;

“Untuk sekarang ini TPA kota Dobo masih belum memungkinkan menggunakan sistem sanitary landfill sesuai dengan SOP karena SDM yang kami punya itu terbatas dan juga fasilitas yang disediakan mengalami kerusakan berat jadi harus menggunakan sistem open dumping yang di tumpuk dan di bakar”(wawancara pada tanggal 3 agustus 2022)

Hasil wawancara diatas dijelaskan bahwa saat ini TPA kota Dobo masih belum memungkinkan menggunakan sistem *sanitary landfill* yang sesuai dengan SOP dikarenakan masih terkendala pada anggaran dan SDM yang dimiliki. Sehingga *Open Dumping* menjadi alternatif yang saat ini bisa digunakan.

Kemudian hasil wawancara yang dilakukan peneliti bersama Kepala Bidang Pengelolaan lingkungan Hidup mengatakan:

“Sebenarnya TPA kota dobo sudah tidak open dumping lagi tapi sudah ke sanitari landfil tapi karena SDM dinas Lingkungan Hidup tidak datang untuk mengelola TPA kota Dobo jadi sampah-sampah hanya dibuang pada bagian pinggir jalan saja, lalu ketika sudah banyak akan dibakar. Memang aturan dan SOP sebenarnya tidak boleh dibakar tapi kondisi sdm DLH kota Dobo kurang dan kondisi TPA yang kolam landfilnya sudah rusak karena tidak di rawat lagi jadi mau tidak mau harus di bakar saja” (wawancara pada tanggal 2 agustus 2022)

Hasil wawancara diatas dijelaskan bahwa pengelolaan sampah pada DLH Kota Dobo Kabupaten Kepulauan Aru awalnya menggunakan sistem *sanitary landfill*, namun karena keterbatasan SDM dan anggaran, kolam *landfill* tersebut tidak dioperasikan sehingga mengalami kerusakan dan menggunakan sistem *open dumping*.

Selanjutnya hasil wawancara yang dilakukan peneliti bersama Kasi Bidang Pengelolaan lingkungan Hidup mengatakan:

“TPA kita sebenarnya sudah ada kolam landfil, cuman karena penjaagan fasilitas operasionalnya kurang begitu bagus, pengawasan di TPAny. Jadi pada saat petugas membuang sampah, penjaga TPA membakar sampah di sekitar kolam landfil kemudian kebablasan membakar membran kolam landfil akhirnya fungsi TPA sekarang hanya menggunakan Open Dumping. Dan sekarang kolam landfil tersebut sudah tertutupi dengan rumput-rumput” (wawancara pada tanggal 2 agustus 2022)

Hasil wawancara diatas dijelaskan bahwa sistem *sanitary landfill* yang disediakan DLH mengalami kerusakan karena kurangnya pengawasan pada proses pembuangan sampah, sehingga kolam *landfill* yang disediakan tidak dapat digunakan. Selain itu kurangnya anggaran dan SDM juga membuat sistem *sanitary landfill* tidak diterapkan sampai mengalami kerusakan.

Berikutnya hasil wawancara yang dilakukan peneliti bersama petugas pengangkut sampah mengatakan:

“Sebagai orang yang terjun langsung di lapangan untuk mengangkut sampah ke TPA, setahu saya tidak ada sistem yg lain selain dibakar. Mungkin di dalam SOP ada tapi belum di terapkan” (wawancara pada tanggal 4 agustus 2022)

Hasil wawancara diatas dijelaskan petugas pengangkut sampah bahwa tidak ada sistem pengelolaan sampah lain selain dibakar.

Dari hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pada pemrosesan akhir ini masih menggunakan sistem *open dumping* dikarenakan kurangnya anggaran dan SDM yang dimiliki, dan kolam *landfill* yang disediakan tidak dioperasikan sehingga mengalami kerusakan dan tidak bisa digunakan lagi sampai saat ini yang kemudian *Open Dumping* menjadi alternatif yang saat ini bisa digunakan. Sebagaimana dalam Peraturan Daerah Kabupaten Kepulauan Aru Nomor 8 tahun 2014 Tentang Retribusi Pelayanan Persampahan Bab II pasal 2, ayat (1) dan (2) bahwa Pemerintah Daerah wajib melakukan Pengelolaan Sampah, dan dalam pengelolaan sampah sebagaimana pada ayat (1) Pemerintah Daerah wajib menyediakan TPA, TPS di tempat tertentu dan alat pengangkut dari TPS ke TPA. Dan Undang-Undang Pengelolaan Sampah Nomor 18 Tahun 2008 Bab III Pasal 5 yang berbunyi Pemerintah dan pemerintahan daerah bertugas menjamin terselenggaranya pengelolaan sampah yang baik dan berwawasan lingkungan. Yang berarti DLH harus berupaya untuk mengoperasikan sistem *sanitary landfill* namun yang ditemukan sampai saat ini masih menggunakan *open dumping* atau ditumpuk dan dibakar.

b. Kualitas Pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kota Dobo Kabupaten Kepulauan Aru

1. Tangibles atau ketampakan fisik

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry 1988 dalam (Tjiptono 2015) Tangibles merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik yang terlihat dan dapat dirasakan oleh semua yang merasakan pelayanan itu baik pemberi pelayanan dan penerima pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti, yang Kepala Dinas Lingkungan Hidup sebagai berikut:

“untuk sarana fisik sekarang ini sangat tidak memadai, memang diakui bahwa beberapa tahun lalu 2014, 2016 kami mendapat jatah fasilitas dari pemerintah tapi seiring berjalannya waktu fasilitas-fasilitas tersebut sudah termakan usia (rusak) seperti kendaraan-kendaraan roda tiga yang bertugas mengangkut sampah di setiap lorong-lorong warga. Sekarang perlu pengadaan baru lagi, inilah yang sampai sekarang pemerintah daerah masih terhambat, jadi belum memadai dan masih kurang”(wawancara tanggal 3 Agustus 2022)

Dari hasil wawancara dengan Kepala DLH diatas dijelaskan bahwa fasilitas fisik yang saat ini di sediakan DLH belum memadai untuk mendukung pelayanan pengelolaan sampah pada kota Dobo dikarenakan banyak fasilitas yang sudah rusak dan tidak bisa digunakan lagi.

Kemudian yang dikatakan Kabid Pengelolaan Lingkungan Hidup sebagai berikut:

“untuk sarana prasarana yang disediakan sekarang belum cukup untuk pelayanan pengelolaan sampah karena masih kurang dan belum memadai karena fasilitas yang sudah rusak ” (wawancara pada tanggal 2 agustus 2022)

Dari hasil wawancara diatas dijelaskan bahwa sarana prasarana berupa fasilitas fisik yang disediakan DLH masih belum memadai dikarenakan kurangnya TPS, bak sampah serta alat pengangkut lainnya.

Berikutnya hasil wawancara yang dikatakan Kasi Pengelolaan Lingkungan Hidup:

“terkait sarana prasarana, kami sudah beberapa kali pengadaan berupa gerobak sampah hijau, sudah di distribusi ke beberapa lokasi dan ada juga TPS 3R (tong sampah 3 jenis) ada beberapa tetapi sudah berkurang karena rusak. Ada juga mesin pengepres kardus tapi sudah rusak juga jadi sarana prasarana tersebut belum cukup karena untuk kendaraan pengangkut sampah saja masih kekurangan, armada pengangkut sampah cuman dua, armrol satu dan truk kecil satu yang baru dihibahkan tahun ini” (wawancara pada tanggal 2 agustus 2022)

Hasil wawancara diatas dijelaskan bahwa sarana fisik yang di sediakan DLH masih belum memadai karena mengalami kerusakan dan belum ada pembaruan.

Hal tersebut memang benar adanya, sesuai dengan hasil observasi peneliti bahwa sarana fisik berupa bak sampah dan armada pengangkut sampah yang ada di kota dobo Kabupaten Kepulauan Aru masih sangat kurang.

Hal yang sama juga dikatakan oleh salah satu warga setempat yang diwawancarai:

“untuk bak sampah saja masih sangat kurang, karena cuman beberapa titik saja yang disediakan. Dan area dusun marbali atau jalan rabiajala sini tidak ada bak sampah yang disediakan, jadi kami warga sekitar sini hanya menanampung sampah di tepi jalan raya” (wawancara pada tanggal 4 Agustus 2022)

Wawancara diatas dijelaskan bahwa fasilitas fisik berupa TPS maupun bak sampah masih sangat kurang, dikarenakan penyebarannya tidak merata atau hanya di beberapa titik saja.

“kalo untuk dibagian komplek kami kelurahan galaydubu area puncak, bak sampahnya sudah ada tapi jauh karena bak sampahnya ada di depan jalan

raya. Jadi untuk kami yang rumahnya di dalam komplek, kalau buang sampah harus dibawa lagi ke jalan raya. Kapasitas bak sampahnya masih terbilang kecil jadi cepat penuh, seringkali kami hanya membuang sampah pada samping baknya saja” (wawancara pada tanggal 4 Agustus 2022)

Wawancara diatas dijelaskan bahwa fasilitas yang disediakan masih kurang memadai dikarenakan bak sampah yang disediakan hanya pada jalan raya saja, sedangkan pada setiap gang tidak disediakan.

“kalau menurut saya sebagai warga disini, fasilitas yang disediakan pemerintah saat ini masih sangat kurang, karena tidak semua komplek atau kelurahan itu di sediakan TPS dan bak sampah sehingga kami para warga hanya mengumpulkan sampah pada tepi jalan raya saja. Bak sampah yang disediakan hanya area puncak saja” (wawancara pada tanggal 4 Agustus 2022)

Wawancara diatas dijelaskan bahwa fasilitas yang disediakan masih kurang dan tidak memadai dikarenakan TPS atau bak sampah yang disediakan hanya ada di beberapa komplek saja yaitu area puncak saja, sehingga pada komplek atau kelurahan yang tidak disediakan TPS atau bak sampah hanya menumpuk sampah pada tepi jalan raya.

Hal tersebut sejalan dengan hasil observasi yang peneliti lakukan bahwa bak sampah yang disediakan hanya di beberapa titik saja, di sekitaran jalan cendrawasih (kelurahan siwalima) sedangkan pada kelurahan galaydubu dan dusun marbali, tidak ada bak sampah yang disediakan sehingga masyarakat masih menumpuk sampah di tepi jalan raya. Begitupun pasar yang merupakan pusat keramaian tidak disediakan bak atau gerobak sampah.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, peneliti menyimpulkan bahwa indikator tangibles dari kualitas pelayanan yang diberikan DLH Kabupaten Kepulauan Aru masih belum berkualitas karena sarana prasarana seperti fasilitas fisik yang disediakan DLH untuk pelayanan pengelolaan sampah masih belum

memadai, dari data yang diberikan DLH terdapat 2 unit Arm Roll pada tahun 2014 namun yang berfungsi saat ini hanya satu unit dikarenakan yang satunya mengalami kerusakan berat. Terdapat 6 unit tosa pada tahun 2013 dan 10 unit tosa pada tahun 2014 namun saat ini hanya tersisa 1 unit saja dikarenakan mengalami kerusakan berat dan terdapat 14 unit gerobak sampah pada tahun 2014 dan 10 unit gerobak sampah pada tahun 2015 namun sudah mengalami kerusakan berat. Sampai saat ini pemerintah belum melakukan pengadaan ulang sarana prasarana yang rusak. Zeithlm, Parasuraman dan Barry 1988 (Tjiptono, 2015) (Along, 2020) mengatakan bahwa agar pelayanan yang diberikan berkualitas dapat memenuhi keinginan pelanggan, maka harus didukung oleh bukti fisik yang memadai. Namun pada kenyataannya fasilitas seperti bak sampah, TPS dan kendaraan pengangkut sampah masih sangat kurang dan belum memadai.

2. Reliability atau kehandalan

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Barry 1988 *Reliability* atau kehandalan adalah kemampuan pemerintah untuk menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan yang disepakati secara akurat atau maksimal.

Untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan DLH sudah maksimal dan sesuai dengan SOP, peneliti melakukan wawancara dengan beberapa informan yang terkait.

Hasil wawancara bersama Kepala Dinas Lingkungan Hidup Kota Dobo mengatakan:

“untuk saat ini belum maksimal, tapi kami usahakan lebih baik lagi kedepannya. Terutama untuk para petugas pengangkut sampah yang sebenarnya harus menggunakan masker khusus. Dan juga untuk mekanisme

pengelolaan sampah akan diusahakan agar sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan” (wawancara pada tanggal 3 Agustus 2022)

Dari hasil wawancara bersama Kepala Dinas Lingkungan Hidup dijelaskan bahwa pelayanan pengelolaan sampah yang diterapkan saat ini masih belum maksimal karena ada beberapa faktor penghambat salah satunya kurangnya fasilitas yang disediakan dan pelayanan yang diberikan DLH masih tidak sesuai dengan prosedur atau SOP yang telah ditetapkan.

Berikutnya hasil wawancara dari Kabid Pengelolaan Lingkungan Hidup mengatakan

“untuk 100 persen belum maksimal jadi di tengah-tengah lah, karena pertama kami sudah lumayan dalam sosialisasi kepada masyarakat tapi kami mengalami keterbatasan anggaran juga namun belum sesuai dengan SOP, dalam memilah sampah saja masih susah” (wawancara pada tanggal 2 Agustus 2022)

Hasil wawanca diatas dijelaskan bahwa pelayanan sampah yang diberikan saat ini masih belum maksimal dan belum sesuai dengan SOP atau prosedur yang ditetapkan dikarenakan terkendala pada anggaran.

Kemudian hasil wawancara bersama Kasi Pengelolaan Lingkungan Hidup mengatakan sebagai berikut:

“kalau dalam pelayanan belum maksimal karena masih banyak kekurangan dan kendala yang kami hadapi, terlebih lagi pada anggaran yang kami punya dan juga kami sangat kekurangan SDM dan waktu itu kami pernah jalan sesuai SOP, cuman karena tosa kami rusak. Harusnya untuk pengambilan sampah dari pemukiman warga itu tosa yang mengangkut ke depan jalan, cuman karena kekurangan armada untuk mengangkut ke TPA akhirnya tosa (mobil roda tiga) yang hanya mengangkut dari rumah warga ke jalan utama saja ini harus mengangkut sampah sampai ke TPA dengan bobot yang besar akhirnya tosa banyak yang rusak, begitupun armada yang sering rusak karena dipaksa mengangkut dengan beban yang begitu berat” (wawancara pada tanggal 2 Agustus 2022)

Hasil wawancara diatas dijelaskan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat belum maksimal dikarenakan ada beberapa kendala yang dihadapi DLH dan DLH pernah memberikan pelayanan pengelolaan sampah sesuai dengan SOP namun dikarenakan ada kerusakan pada fasilitas-fasilitas pendukung menyebabkan pelayanan yang diberikan saat ini belum sesuai dengan SOP, yang dimana sampah pada pemukiman warga diangkut menggunakan tosa untuk dibawa ke TPS.

Sementara hasil wawancara bersama masyarakat sebagai penerima pelayanan mengatakan sebagai berikut:

“kalau yang saya rasakan, pelayanannya masih kurang maksimal karena masih banyak kekurangan. Pengangkutan sampahnya saja masih sering terlambat dan itu membuat kami risih karena bau sampah yang masih belum diangkat” (wawancara pada tanggal 4 Agustus 2022)

“menurut saya sejauh ini masih belum maksimal karena masih banyak kekurangan dalam sarana prasarana maupun respon petugas dalam menanggapi keluhan kami terhadap kurangnya TPS. Karena di area sini (tanjung atau dusun marbali) tidak ada tempat sampah atau TPS jadi kami hanya mengumpulkan sampah di samping jalan raya” (wawancara pada tanggal 4 Agustus 2022)

“dari yang saya rasakan dan saya lihat, saat ini pelayanan yang diberikan masih belum maksimal terutama dalam pengadaan fasilitas seperti bak sampah dan TPS” (wawancara pada tanggal 4 Agustus 2022)

Wawancara diatas dijelaskan bahwa pelayanan yang diberikan masih belum maksimal karena adanya keterlambatan pengangkutan sampah yang tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan dan kurangnya fasilitas yang disediakan yang tidak sesuai dengan SOP.

Dari hasil penelitian yang dilakukan, peneliti menyimpulkan bahwa pada indikator *Reliability* atau kehandalan pada Pelayanan Pengelolaan Sampah Dinas

Lingkungan Hidup Kota Dobo Kabupaten Kepulauan Aru masih belum berkualitas karena pelayanan yang diberikan masih belum maksimal, dilihat dari penyebaran bak sampah, dan TPS yang tidak menyeluruh sehingga sampah-sampah masih menumpuk dan berserakan pada beberapa titik. Sesuai yang dikemukakan Zeithaml, Parasuraman dan Barry 1988 (dalam Tjiptono, 2015) mengatakan bahwa agar pelayanan yang diberikan berkualitas dan dapat memenuhi keinginan pelanggan, maka harus didukung kehandalan atau memberikan pelayanan secara maksimal dan akurat sesuai dengan yang telah disepakati, namun yang ditemukan pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Dobo Kabupaten Kepulauan Aru masih belum maksimal dan belum sesuai dengan SOP, menurut Sampara (1999) dalam (Hardiansyah 2011) bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada konsumen sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan dalam memberikan pelayanan sebagai pembakuan pelayanan yang baik.

3. Responsiviness atau daya tanggap

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (Tjiptono 2015) dalam (Along, 2020) *Responsiveness*, adalah kerelaan dari aparaturnya atau pemerintah untuk menolong masyarakat dan menyelenggarakan layanan secara ikhlas terhadap keluhan atau kebutuhan masyarakat.

Untuk mengetahui sikap aparaturnya DLH dalam menanggapi saran, kritik dan upaya penanggulangan sampah yang menumpuk pada beberapa titik pemukiman warga salah satunya kompleks Sipur Pantai, peneliti melakukan wawancara dengan beberapa sumber, hasil wawancara sebagai berikut.

Hasil wawancara dengan Kepala Dinas Lingkungan Hidup Kota Dobo Kabupaten Kepulauan Aru mengatakan:

“kami biasa menerima saran dan kritikan dari petugas pengangkut sampah karena mereka yang langsung turun kelapangan jadi masyarakat lebih mudah memberikan saran dan kritikan melalui mereka, kemudian para petugas itu menyampaikan kepada kami yang ada di kantor”

“mungkin tidak sekarang, tapi saya usahakan kedepannya akan ada usaha-usaha yang kami lakukan untuk menanggulangi sampah-sampah yang menumpuk di pemukiman itu. Dan semoga pemerintah pusat bisa menyorot dan bisa membantu kami untuk mengatasi beberapa titik tertentu” (wawancara pada tanggal 3 agustus 2022)

Dari hasil wawancara diatas dijelaskan bahwa aparat DLH selalu menerima saran dan kritikan dari masyarakat dengan baik, tetapi untuk mengatasi sampah yang sudah lama tergenang dan menumpuk pada pemukiman warga sampai saat ini masih belum ada upaya yang dilakukan DLH.

Kemudian hasil wawancara dengan Kabid Pengelolaan Lingkungan Hidup mengatakan sebagai berikut:

“tetap diterima, kalau petugas pengangkut sampah mereka mencatat atau langsung memanggil kami dari bidang pengelolaan lingkungan untuk memberikan penjelasan kepada masyarakat”

“saat ini masih belum ada upaya yang kami lakukan untuk mengatasi sampah-sampah yang masih belum tersentuh di pemukiman tersebut dikarenakan ada keterbatasan-keterbatasan kami dalam hal anggaran dan juga partisipasi masyarakat” (wawancara pada tanggal 2 agustus 2022)

Hasil wawancara Kabid Pengelolaan Lingkungan Hidup dijelaskan bahwa untuk setiap saran dan kritikan dari masyarakat selalu diterima dengan baik namun untuk upaya mengatasi sampah-sampah yang masih menumpuk dan tergenang pada pemukiman warga masih belum ada upaya yang dilakukan DLH karena keterbatasan anggaran dan kurangnya partisipasi masyarakat.

Berikutnya hasil wawancara bersama Kasi Pengelolaan Lingkungan Hidup mengatakan:

“Kami selalu welcome terhadap saran dan kritikan dari masyarakat, jadi jika ada saran dari masyarakat akan kami pertimbangkan dan untuk kritikan kami akan evaluasi lagi”

“itu sampah-sampah yang sudah lama dan upaya dari pihak kami mungkin belum menyentuh ke arah sana, cuman di bagian pasar dan pantai waktu kami menyambut hari lingkungan pada tahun 2018 saja, tapi kalo di bagian pemukiman warga sipur pantai, dok atau pemukiman warga yang ada rawa belum ada upaya yang kami lakukan” (wawancara pada tanggal 2 agustus 2022)

Hasil wawancara bersama Kasie Pengelolaan Lingkungan Hidup dijelaskan tidak jauh berbeda dengan Kepala Dinas dan Kabid DLH bahwa untuk setiap kritikan dan saran dari masyarakat diterima dengan baik dan akan di evaluasi namun untuk mengatasi sampah yang sudah bertumpuk selama bertahun-tahun pada beberapa pemukiman warga masih belum ada upaya yang dilakukan DLH.

Kemudian hasil wawancara bersama masyarakat kota Dobo mengatakan:

“setiap kritikan dan saran dari kami diterima dengan baik termasuk keluhan-keluhan kami terkait tidak adanya tempat sampah yang disediakan diarea sini sipur pantai (jl.jalabil) kalau sampah-sampah yang menumpuk di beberapa pemukiman itu belum ada upaya yang dilakukan pemerintah untuk mengatasinya karena di komplek kami yang bagian rawa-rawa pun sampahnya sangat banyak dan sampai sekarang masih belum ada upaya yang dilakukan pemerintah” (wawancara pada tanggal 4 agustus 2022)

Wawancara diatas dijelaskan bahwa kritikan yang diberikan kepada Dinas Lingkungan Hidup Kota Dobo diterima dengan baik namun belum ada upaya untuk mengatasi keluhan masyarakat terkait sampah-sampah yang sudah menumpuk lama pada pemukiman warga.

“saran dan kritikan yang kami berikan diterima dengan baik cuman mungkin belum dilakukan dengan baik saja, seperti keterlambatan pengangkutan sampah yang masih belum maksimal tapi masih mendingan dari pada tahun-tahun kemarin dan kalau upaya untuk mengatasi sampah yang ada di area sini, pemukiman kami ini kan seperti rawa yang dibawahnya ada air dan banyak sampah yang masih belum ada penyelesaiannya sampai sekarang dan dari dinas atau pemerintahpun masih belum ada upaya untuk mengatasi sampah-sampah yang ada disini” (wawancara pada tanggal 4 agustus 2022)

Wawancara diatas dijelaskan bahwa kritikan yang diberikan kepada Dinas Lingkungan Hidup Kota Dobo diterima dengan baik namun belum ada upaya untuk mengatasi keluhan masyarakat terkait keterlambatan pengangkutan sampah dan terkait sampah-sampah yang sudah menumpuk lama pada pemukiman warga.

“kalau untuk saran dan kritikan yang kami berikan itu tidak secara langsung ke dinasnya, hanya sebatas mengeluh kepada petugas pengangkut sampah terkait keterlambatan pengangkutan sampah dan kurangnya bak sampah yang disediakan, ada juga beberapa masyarakat yang menyampaikan keluhannya lewat sosial media dan untuk upaya yang dilakukan dinas dalam mengatasi sampah-sampah yang menumpuk pada pemukiman warga, saya rasa masih belum ada upaya yang diberikan sampai saat ini” (wawancara pada tanggal 4 agustus 2022)

Wawancara diatas dijelaskan bahwa kritikan yang diberikan kepada Dinas Lingkungan Hidup Kota Dobo diterima dengan baik namun belum ada upaya untuk mengatasi keluhan masyarakat terkait keterlambatan pengangkutan sampah, kurangnya bak sampah dan terkait sampah-sampah yang sudah menumpuk lama pada pemukiman warga.

Hasil wawancara bersama beberapa masyarakat diatas dijelaskan bahwa saran dan kritikan yang diberikan masyarakat diterima dengan baik oleh DLH namun untuk mengatasi sampah-sampah yang menumpuk pada beberapa pemukiman warga seperti komplek sipur dan siwalima masih belum ada upaya yang dilakukan DLH.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, peneliti menyimpulkan bahwa indikator *responsiviness* atau daya tanggap pada pelayanan pengelolaan sampah yang diberikan Dinas Lingkungan Hidup Kota Dobo Kabupaten Kepulauan Aru masih belum berkualitas karena sampai saat ini belum ada upaya yang dilakukan DLH untuk mengatasi sampah-sampah yang sudah lama menumpuk pada pemukiman warga, namun untuk merespon saran dan kritikan masyarakat sudah baik. Menurut Zeithlm, Parasuraman dan Barry (Tjiptono, 2015) dalam (Along, 2020) mengatakan bahwa agar pelayanan yang diberikan berkualitas dapat memenuhi keinginan pelanggan, maka harus didukung *responsiviness* atau pemberian layanan secara ikhlas dan cepat tanggap terhadap keluhan atau kebutuhan pelanggan. Dalam hal ini, untuk merespon keluhan dan kritikan dari masyarakat sudah cukup baik namun masih belum ada upaya yang dilakukan untuk mengatasi keluhan dan kritikan dari masyarakat setempat.

4. Assurance atau jaminan

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (Tjiptono 2015) (Along, 2020) dalam *Assurance* atau jaminan yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan aparatur dalam memberikan kepercayaan kepada masyarakat.

Untuk mengetahui pelayanan yang diberikan DLH menyeluruh dan ketepatan waktu dalam pelayanan sudah sesuai dengan yang dijanjikan, peneliti melakukan wawancara dengan beberapa narasumber terkait.

Hasil wawancara dengan Kepala Dinas Lingkungan Hidup mengatakan:

“Di dalam SOP kami ada waktu yang ditentukan untuk mengangkut sampah itu dari jam 5 subu sampai jam 7 pagi, tapi karena kendala pada jumlah armada pengangkut sehingga waktu pengangkut sampah masih belum sesuai dengan yang di tetapkan dalam SOP” (wawancara pada tanggal 3 agustus 2022)

“untuk pelayanan dalam kota saja masih terkendala pada sarana prasarana fasilitas, apalagi untuk desa, dan dusun sekitarnya jadi untuk pelayanan pengelolaan sampah ini misalnya pengangkutan dari TPS-TPS ke TPA itu kami masih kembangkan untuk kota dobo ini agar bisa menjangkau semua kelurahan, kota Dobo Kabupaten Kepulauan Aru ini menjangkau satu pulau dimana ada dua desa dan dua dusun yaitu dusun belakang wamar dan dusun marbali dan juga dua kelurahan yaitu siwalima dan galaydubu, ini beberapa saja masih terjangkau” (wawancara pada tanggal 3 Agustus 2022, bersama Bapak Kadis)

Dari hasil wawancara bersama Kepala Dinas Lingkungan Hidup dijelaskan bahwa pelayanan pengelolaan sampah saat ini masih belum memberikan ketepatan waktu untuk pengangkutan sampah sesuai dengan yang dijanjikan serta dalam pelayanannya belum menyeluruh.

Kemudian hasil wawancara dengan Kabid pengelolaan lingkungan hidup mengatakan

“Jadi jam pengangkutan sampah itu sudah ditetapkan dari jam 5 subuh sampai jam 7 pagi, namun karena kurangnya fasilitas yang kami miliki sehingga sampai saat ini waktu pengangkutannya masih belum sesuai, kadang molor sampai jam 9 dan sorepun masih ada kloter dua lagi”

“pelayanan yang kami berikan masih belum menyeluruh, hanya dua kelurahan sampai dusun marbali saja. Jadi belum menyeluruh” (wawancara pada tanggal 2 agustus 2022)

Hasil wawancara diatas dijelaskan bahwa ketepatan waktu yang dijanjikan belum sesuai dengan yang saat ini diberikan, karena masih ada keterlambatan pengangkutan sampah serta pelayanan yang diberikan belum menyeluruh dikarenakan penyediaan fasilitas pelayanan masih di beberapa titik saja.

Selanjutnya hasil wawancara dengan Kasie Pengelolaan Lingkungan Hidup mengatakan:

“Jam pengangkutan sampah yang ditetapkan itu dari jam 5 subuh sampai jam 7 pagi, tapi karena kondisi armada pengangkut kami yang tidak memungkinkan sehingga sering terjadi keterlambatan dalam pengangkutan”

“Kalau dalam pelayanan belum menyeluruh karena masih banyak kekurangan dan kendala yang kami hadapi, terlebih lagi pada anggaran yang kami punya dan juga kami sangat kekurangan SDM” (wawancara pada tanggal 2 Agustus 2022)

Hasil wawancara diatas dijelaskan bahwa pelayanan ketepatan waktu yang dijanjikan belum sesuai dengan yang diterapkan saat ini sehingga menyebabkan adanya keterlambatan pengangkutan sampah dan pelayanan yang diberikan masih belum menyeluruh disebabkan adanya kendala pada anggaran dan SDM.

Berikutnya adalah hasil wawancara pada tanggal 3 Agustus 2022 bersama masyarakat mengatakan sebagai berikut:

“Masih sering ada keterlambatan petugas dalam mengangkut sampah, biasanya sampai jam 9 itu masih ada. Pelayanan yang diberikan juga masih belum menyeluruh karena masih banyak komplek yang tidak disediakan TPS.” (wawancara pada tanggal 4 Agustus 2022)

Wawancara diatas dijelaskan bahwa masih ada keterlambatan dalam pengangkutan sampah serta pelayanan yang diberikan masih belum menyeluruh karena ketidak tersediaan TPS di setiap komplek.

“Keterlambatan pengangkutan sampah masih sering, tapi dimaklumi karena armada yang mereka punya juga terbatas jadi mau tidak mau ya harus diterima saja, walaupun hal itu lumayan mengganggu, karena sampah-sampah yang seharusnya sudah diangkut dan bersih pada jam 7 pagi ini malah belum diangkut serta pelayanannya belum menyeluruh apalagi dalam penyediaan fasilitas dan pengangkutan sampah tadi” (wawancara pada tanggal 4 Agustus 2022)

Wawancara diatas dijelaskan bahwa adanya keterlambatan dalam pengangkutan sampah serta pelayanan yang diberikan masih belum menyeluruh karena ketidak tersediaan TPS di setiap komplek.

“Sering ada keterlambatan dalam pengangkutan sampah, mungkin karena kurangnya mobil pengangkut yang mereka punya. saya rasa belum menyeluruh dan terkait kenyamanan alhamdulillah di jl.cendrawasih sini sudah ada TPS dan bak sampah yang sudah disediakan, meskipun cuman bak sampah yang kapasitasnya kecil tetapi” (wawancara pada tanggal 4 agustus 2022)

Hasil wawancara diatas dijelaskan bahwa ketepatan waktu dalam pelayanan yang diberikan masih belum sesuai dengan yang dijanjikan begitupun dengan pelayanan yang diberikan masih belum menyeluruh karena dalam penyediaan fasilitas seperti bak sampah dan TPS pada setiap komplek.

Dari hasil penelitian yang dilakukan, disimpulkan bahwa indikator *Assurance* atau jaminan dalam hal ini jaminan ketepatan waktu pengangkutan sampah masih belum berkualitas karena ketepatan waktu yang di janjikan atau yang ditetapkan tidak sesuai dengan yang terjadi di lapangan atau belum berjalan sesuai dengan yang telah dijanjikan. Serta jaminan unruk memberikan pelayanan masih belum menyeluruh karena mobil pengangkut sampah hanya menjangkau pada jalan-jalan yang besar saja dan TPS, bak sampah yang disediakan juga hanya di beberapa tempat saja. Menurut Zeithlm, Parasuraman dan Barry (Tjiptono, 2015) dalam (Along, 2020) mengatakan bahwa agar pelayanan yang diberikan berkualitas dan dapat memenuhi keinginan pelanggan, maka harus didukung oleh *Assurance* atau jaminan dalam memberikan pelayanan. Namun yang ditemukan pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Dobo Kabupaten Kepulauan Aru masih ada keterlambatan dalam pengangkutan sampah dan pelayanan yang diberikan masih belum menyeluruh.

5. Empathy

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (Tjiptono 2015) dalam (Along, 2020) *empathy* yaitu perlakuan atau perhatian yang diberikan oleh pemerintah atau petugas kepada masyarakat sebagai pelanggan. Kedekatan antara pemberi layanan dengan masyarakat dapat dilakukan dengan membuat akses komunikasi yang dapat memudahkan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat sebagai pemberi layanan dan penerima layanan.

Untuk mengetahui sosialisasi dan sanksi yang diberikan Dinas Lingkungan Hidup kepada masyarakat kota Dobo, peneliti melakukan wawancara dengan beberapa narasumber berikut.

Hasil wawancara dengan Kepala Dinas Lingkungan Hidup mengatakan sebagai berikut:

“kami sudah memberitahukan kepada setiap RT-RT diharapkan setiap RT bisa melanjutkan kepada masyarakat-masyarakat setempat terkait jam pembuangan sampah tapi untuk DLH sendiri masih belum secara langsung mensosialisasikan terkait jam pembuangan sampah dan mekanisme pengelolaan sampah. Dan karena kami belum melakukan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat maka masih belum ada sanksi yang diberikan juga kepada masyarakat yang melanggar aturan” (hasil wawancara pada tanggal 3 agustus 2022)

Dari hasil wawancara di atas dijelaskan bahwa sosialisasi secara langsung dari DLH kepada masyarakat belum dilakukan namun DLH memberikan himbauan kepada setiap RT untuk menyampaikan kepada warga sekitar terkait jam pembuangan sampah. Namun karena belum adanya sosialisasi secara langsung, DLH masih belum memberikan sanksi kepada masyarakat yang melanggar aturan.

Berikutnya adalah hasil wawancara bersama Kabid Pengelolaan Lingkungan Hidup mengatakan sebagai berikut:

“dalam tiga tahun terakhir ini belum ada sosialisasi yang dilakukan, terakhir dilakukan sosialisasi itu pada tahun 2018. Jadi untuk sanksi juga belum diberlakukan karena sejauh ini belum ada sosialisasi rutin yang diberikan kepada masyarakat” (wawancara pada tanggal 2 Agustus 2022)

Hasil wawancara diatas dijelaskan bahwa selama 3 tahun terakhir tidak ada sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat sehingga belum bisa memberikan sanksi kepada masyarakat.

Kemudian hasil wawancara bersama Kasie pengelolaan lingkungan Hidup mengatakan:

“untuk sanksi, kami sudah atur dalam perda pelayanan pengelolaan sampah, cuman masih terkendala di bagian hukum atau belum disahkan jadi belum tertulis. Karena jika sudah disahkan pasti kami sudah sosialisasikan ke masyarakat dan otomatis akan ada sanksi jera pada setiap pelanggaran, misalkan pada jam pembuangan sampah, waktu pengangkutan sampah itu mulai dari jam 5 subuh sampai jam 7 pagi jadi masyarakat membuang sampah pada malam hari. Jadi jam 7 pagi seluruh kota sudah harus bersih cuman karena yaitu karena belum ada produk hukum yang mengikat jadi ketika jam angkut sampah sudah selesai, masih ada masyarakat yang membuang sampah. Tapi nanti setelah PERDANYA sudah di sahkan baru bisa kita sosialisasikan ke masyarakat dan untuk jam angkut sampah kami sudah sosialisasikan 3 sampai 4 kali menggunakan mobil KB” (wawancara pada tanggal 2 Agustus 2022)

Wawancara diatas dijelaskan bahwa belum ada sosialisasi yang dilakukan DLH dikarenakan sanksi yang sudah diatur dalam perda belum disahkan secara hukum dan akan dilakukan sosialisasi jika perda yang mengatur terkait sanksi pelanggaran sudah disahkan.

Untuk memperkuat hasil wawancara diatas, peneliti melakukan wawancara dengan warga kota Dobo yang mengatakan sebagai berikut:

“sosialisasi selama ini belum ada, begitupun dengan sanksi jadi masyarakat masih banyak membuang sampah diatas jam 6 pagi”

“untuk sosialisasi secara langsung belum ada, tapi ada beberapa kali pengumuman jam pembuangan sampah diumumkan menggunakan mobil KB, tapi cuman beberapa kali saja dan cuman di jalan-jalan yang besar saja”

“belum ada, sanksi juga belum ada sih, tapi semoga segera di adakan agar jam pembuangan sampah bisa tepat waktu” (wawancara pada tanggal 4 agustus 2022)

Wawancara diatas dijelaskan bahwa untuk sosialisasi maupun sanksi yang diberikan DLH masih belum ada dan masyarakat berharap segera diterapkan.

Dari hasil penelitian yang dilakukan, disimpulkan bahwa indikator empati ini masih belum berkualitas karena masih belum ada sosialisasi dan sanksi yang diberikan kepada masyarakat sebagai bentuk dari sikap perhatian dan sikap tegas.

Zeithlm, Parasuraman dan Barry (Tjiptono 2015) dalam (Along, 2020) mengatakan bahwa agar pelayanan yang diberikan berkualitas dan dapat memenuhi keinginan pelanggan, maka harus didukung oleh empati atau perhatian dan sikap tegas kepada masyarakat. Dalam penelitian ini empati mengacu pada sikap perhatian petugas untuk memberikan sosialisasi kepada masyarakat dan memberikan sanksi kepada orang yang melanggar aturan.

Berdasarkan kesimpulan terhadap beberapa indikator diatas hasil dari Kualitas Pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kota Dobo Kabupaten Kepulauan Aru (Studi Pelayanan Pengelolaan Sampah) masih belum berkualitas dilihat dari tahapan pengelolaan sampah yang masih belum sesuai dengan SOP dan dari indikator *tangibles* atau Ketampakkan fisik berupa TPS, bak sampah dan alat pengangkut sampah yang masih sangat kurang dan tidak memadai. Kemudian pada indikator *reliability* atau kehandalan dalam pelayanan yang diberikan masih belum

maksimal, dilihat dari penyebaran bak sampah, dan TPS yang tidak menyeluruh sehingga sampah-sampah masih menumpuk dan berserakan pada beberapa titik. Pada indikator *responsiveness* atau daya tanggap juga sampai saat ini belum ada upaya yang dilakukan DLH untuk mengatasi sampah-sampah yang sudah lama menumpuk pada pemukiman warga, namun untuk merespon saran dan kritikan masyarakat sudah baik. Pada indikator *assurance* atau jaminan dalam hal ini jaminan ketepatan waktu pengangkutan sampah masih belum berkualitas karena ketepatan waktu yang di janjikan atau yang ditetapkan tidak sesuai dengan yang terjadi di lapangan atau belum berjalan sesuai dengan yang telah dijanjikan. Serta jaminan unruk memberikan pelayanan masih belum menyeluruh karena mobil pengangkut sampah hanya menjangkau pada jalan-jalan yang besar saja dan TPS, bak sampah yang disediakan juga hanya di beberapa tempat saja. Yang terakhir ada indikator *empathy* atau bentuk perhatian namun belum berkualitas berkualitas karena masih belum ada sosialisasi dan sanksi yang diberikan kepada masyarakat sebagai bentuk dari sikap perhatian dan sikap tegas.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, peneliti menyimpulkan, tahapan pengelolaan sampah masih belum sesuai dengan SOP dan pelayanan pengelolaan sampah di Dinas Lingkungan Hidup Kota Dobo Kabupaten Kepulauan Aru masih belum berkualitas. Adapun penjelasan mengenai hal tersebut sebagai berikut:

1. Proses pengelolaan sampah
 - a. Pemilahan, indikator pemilahan pada proses pengelolaan sampah belum sesuai dengan SOP yang ditetapkan karena kurangnya fasilitas pendukung yang disediakan.
 - b. Pewadahan, indikator pewadahan dalam pelayanan pengelolaan sampah masih belum disediakan pemerintah sesuai dengan SOP yang ditetapkan.
 - c. Pengumpulan, indikator pengumpulan yang saat ini dilakukan masih belum sesuai dengan SOP, dimana sampah-sampah yang dikumpul harus sesuai dengan jenisnya.
 - d. Pengangkutan, indikator pengangkutan dalam proses pengelolaan sampah masih terkendala pada waktu pengangkutan sampah yang disebabkan oleh kurangnya armada pengangkut sampah yang disediakan.

e. Pengolahan, indikator pengolahan dalam pelayanan proses pengelolaan sampah masih belum dilakukan atau tidak adanya pengolahan sampah yang dilakukan sesuai dengan SOP sebelum sampah-sampah tersebut di angkut ke TPA.

f. Pemrosesan akhir, pada indikator ini open dumping digunakan karena kurangnya fasilitas fisik yang disediakan, sehingga sampah hanya ditumpuk dan dibakar.

2. Kualitas pelayanan pengelolaan sampah

a. Tangibles atau ketampakan fisik, indikator tangibles dari kualitas pelayanan yang diberikan DLH Kabupaten Kepulauan Aru masih belum berkualitas karena sarana prasarana seperti fasilitas fisik yang disediakan DLH untuk pelayanan pengelolaan sampah masih belum memadai.

b. Reliability atau kehandalan, indikator Reliability atau kehandalan pada Kualitas Pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kota Dobo Kabupaten Kepulauan Aru masih belum berkualitas karena pelayanan yang diberikan masih belum maksimal dan belum sesuai dengan SOP atau prosedur yang ditetapkan.

c. Responsiviness atau daya tanggap, daya tanggap pada pelayanan pengelolaan sampah yang diberikan Dinas Lingkungan Hidup Kota Dobo Kabupaten Kepulauan Aru masih belum berkualitas karena masih belum ada upaya yang dilakukan DLH untuk mengatasi

sampah-sampah yang sudah lama menumpuk pada pemukiman warga.

Namun untuk merespon saran dan kritikan masyarakat sudah baik.

d. Assurance atau jaminan, indikator assurance atau jaminan masih belum berkualitas karena ketepatan waktu yang di janjikan atau yang ditetapkan tidak sesuai dengan yang terjadi di lapangan atau belum berjalan sesuai dengan yang telah dijanjikan, sehingga sering mengalami keterlambatan dalam pengangkutan sampah. Serta masih belum menyeluruh karena TPS dan bak sampah yang disediakan hanya di beberapa tempat saja.

e. Empathy atau sikap tegas dan peduli, indikator empati masih belum berkualitas karena masih belum ada sosialisasi kepada masyarakat sebagai sikap perhatian dan belum ada sanksi yang diberikan kepada masyarakat yang melanggar aturan sebagai bentuk ketetapan kepada masyarakat.

B. Saran

Berdasarkan dengan apa yang telah peneliti temukan dilapangan selama penelitian, peneliti mempunyai bebrapa yang mungkin bisa menjadi bahan pertimbangan Dinas Lingkungan Hidup Kota Dobo Kabupaten Kepulauan Aru terkait pelayanan pengelolaan sampah. Berikut bebrapa sarannya:

1. Proses pengelolaan sampah

Melakukan proses atau mekanisme pelayanan sampah yang sesuai dengan SOP, mulai dari pemilahan sampai pada proses akhir agar terciptanya pengelolaan sampah yang ramah lingkungan.

2. Kualitas Pelayanan pengelolaan sampah

- a. Menyediakan lebih banyak bak sampah dan TPS pada setiap kompleks
- b. Menambah armada pengangkut sampah agar meminimalisir keterlambatan dalam pengangkutan sampah.
- c. Memberikan sosialisasi terkait peraturan pelayanan persampahan dan juga sanksi yang tegas kepada masyarakat yang melanggar aturan.
- d. Mencari upaya untuk mengatasi sampah-sampah yang menumpuk pada beberapa pemukiman warga (sipur pantai, siwalima, dok, pasar dan radiopata)

UNIVERSITAS
BOSOWA

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Afifuddin. (2010). *Pengantar Administrasi Pembangunan*. CV Alfabeta.
- Andi Prastowo. (2016). *metode penelitian kualitatif dalam perspektif rancangan penelitian*. PT.Refika Aditama.
- Armistead, C. G., & Clark, G. (1999). *Layanan dan Dukungan kepada Pelanggan: Penerapan Strategi yang Efektif*. PT Elex Media Komputindo.
- Azwar, A. (1990). *Pengantar Ilmu Kesehatan Lingkungan*. Yayasan Mutiara.
- Cecep, D. S. (2012). *Teknologi Pengolahan Daur Ulang Sampah*. Gosyen Publishing.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media.
- Hendro Guido Laka, A. M. (2022). *Kualitas Pelayanan Kantor Sistem*
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Lapian, M. T. (2021). *Efektivitas Pengelolaan Terminal Angkutan Umum Tipe B Amurang Kabupaten Minahasa Selatan*. 1(2), 1–11.
- Moleong. (2018). *metodologi peneliitian kualitatif* (cetakan ke). PT. Remaja Rosdakarya.
- Nasution, M. N. (2005). *menajemen mutu terpadu*. erlangga.
- Nugroho, R. D. (2003). *Kebijakan Publik: Formulasi, Implementasi, Evaluasi*. PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Sugiyono. (2021). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta
- Suharsimi, A. (1993). *menajemen penelitian*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Sunyoto, D. (2012). *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran* (cetakan Pe). CAPS.
- Terry, G. (2009). *Dasar-Dasar Manajemen*. Bumi Aksara.
- Tjiptono, F. dan G. C. (2016). *Service, Quality & Satisfaciom*. CV Andi Offest.

Jurnal

Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 006(01), 94–99.

Anggraeni, D. A. R., Ati, N. U., & Sekarsari, R. W. (2021). Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Lingkungan Hidup Kota Batu Dalam Pengelolaan Sampah Di Tempat Pembuangan Akhir (TPA). (Studi Pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Batu). *Jurnal Respon Publik*, 15(6), 43–49.

Anggraini, Z., & Susanto, J. (2019). Manajemen Persampahan di Kecamatan Rimbo Tengah Kabupaten Bungo. *Transparansi : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 2(2), 201–210. <https://doi.org/10.31334/transparansi.v2i2.661>

Apriyadi, E., & Ardiansyah, A. (2022). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI DALAM PEMBERIAN REKOMENDASI PENDAFTARAN PAKAN DI PROVINSI LAMPUNG (Studi pada Dinas *E-JKPP*, 68–79. <http://jurnal.ubl.ac.id/index.php/ejkpp/article/view/2484>

Asteria, D, H. H. (2015). Bank Sampah Sebagai Alternatif Strategi Pengelolaan Sampah Berbasis Mahasiswa di TasikmalayaNo Title. *Jurnal Manusia Dan Lingkungan*, Vol. 23, N.

Awaluddin, Z. (2022). *Kualitas Pelayanan Pada Perusahaan Umum Daerah Tirta Mon Krueng Baro Kabupaten Pidie*. 12(September), 285–291.

Danna, D. C., & Kismartini, K. (2021). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP DALAM PENGELOLAAN SAMPAH DI KABUPATEN BATANG. *Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik*, 7(3), 344–359. <https://doi.org/10.26618/KJAP.V7I3.5630>

Fauzi, A., Ekonomi, F., Terbuka, U., Ekonomi, F., & Terbuka, U. (2022). *STRATEGI PEMASARAN YANG DITERAPKAN DI HOTEL SANTIKA KEPULAUAN BANGKA BELITUNG DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN*. 2(3), 36–42.

Hendro Guido Laka, A. M. (2022). *Kualitas Pelayanan Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Nagekeo - NTT*. 1(5), 761–770.

Jufidar, Abbas, F., & Safwadi, I. (2019). Pengaruh Persepsi Kualitas Produk, Merek dan Layanan Purna Jual Terhadap Keputusan Pembelian Skuter Metik Merek Honda di Kota Banda Aceh. *Jurnal Humaniora : Jurnal Ilmu Sosial, Ekonomi Dan Hukum*, 3(1), 14–25. <https://doi.org/10.30601/humaniora.v3i1.237>

Lapian, M. T. (2021). *Efektivitas Pengelolaan Terminal Angkutan Umum Tipe B Amurang Kabupaten Minahasa Selatan*. 1(2), 1–11.

Muksin, M., & Engkus, E. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Tata Kelola Sampah Di Kabupaten Sumedang. *Komitmen: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 1(1), 33–42. <https://doi.org/10.15575/jim.v1i1.8287>

Nurdin Ismail. (2019). *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (PERILAKU APARATUR DAN KOMUNIKASI BIROKRASI DALAM PELAYANAN PUBLIK)* (LUTFIAH (ed.)). Media Sahabat Cendekia.

Oktavianti, S., Erlin, Y., & Hasrina, Y. (2022). Pengaruh Bank Sampah Kebumen Gemilang Sejahtera (KGS) Terhadap Perilaku Pengelolaan Sampah di Kecamatan Ilir Timur II Kota Palembang. *Riset Dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 6(3), 620–628.

Putrayasa, I. G. (2022). *THE EFFECT OF QUALITY OF SERVICE SERVICE AND FACILITIES FOR CONSUMER SATISFACTION*. 01(10), 2850–2867.

Sari, L., Murdiyanto, E., & Retnowati, D. (2022). Dinamika Kelompok Pada Bank Sampah Gemah Ripah Kabupaten Bantul Yogyakarta. *Tahun*, 1(1), 44.

Tasrim, T., & Elihami, E. (2020). Motivasi Kerja Pendidik Dalam Meningkatkan Manajemen Lembaga Pendidikan Dasar. *Mahaguru: Jurnal Pendidikan Guru Sekolah Dasar*, 1(1), 48–53. <https://doi.org/10.33487/mgr.v1i1.328>

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Republik Indonesian Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia No 18 tahun 2008 Tentang Pengelolaan Sampah

Peraturan Bupati Kepulauan Aru Nomor 19 tahun 2019 Tentang Kesadaran Masyarakat Dalam Pengelolaan Sampah

Peraturan Daerah Kabupaten Kepulauan Aru Nomor 8 Tahun 2014 Tentng Retribusi Pelayanan Persampahan

Internet

Ratih. 17 Agustus 2020. Mengenal Kualitas Pelayanan Secara Lengkap. Diakses pada 29 Maret 2022 <https://tambahpinter.com/kualitas-pelayanan/>

Pelayanan Publik. 28 November 2021. Pengertian Pengelolaan, Fungsi, Hingga Contohnya Diakses pada 11 April 2022

[https://pelayananpublik.id/2021/11/28/pengertian-pengelolaan-fungsi-tujuan hingga-contohnya/](https://pelayananpublik.id/2021/11/28/pengertian-pengelolaan-fungsi-tujuan-hingga-contohnya/)





UNIVERSITAS

LAMPIRAN

Lampiran 1 Matriks Pengembangan Instrumen

1. Judul Penelitian

KUALITAS PELAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA DOBO
KABUPATEN KEPULAUAN ARU (STUDI PENGELOLAAN SAMPAH)

2. Rumusan Masalah

- Bagaimana tahapan proses pengelolaan sampah Dinas Lingkungan Hidup Kota Dobo Kabupaten Kepulauan Aru?
- Bagaimana kualitas pelayanan pengelolaan sampah Dinas Lingkungan Hidup Kota Dobo Kabupaten Kepulauan Aru?

3. Tujuan Penelitian

- Untuk mengetahui tahapan proses pengelolaan sampah Dinas Lingkungan Hidup Kota Dobo Kabupaten Kepulauan Aru
- Untuk mengetahui kualitas pelayanan pengelolaan sampah Dinas Lingkungan Hidup Kota Dobo Kabupaten Kepulauan Aru

4. Fokus Penelitian

- Kualitas pelayanan pengelolaan sampah Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kepulauan Aru

5. Informan Penelitian

- Kepala Dinas
- Kepala Bidang Pengelolaan Lingkungan Hidup
- Kepala Seksi Pengelolaan Lingkungan Hidup
- Masyarakat kelurahan Siwalima, Galaydubu, dan Dusun Marbali

No	Rumusan Masalah	Fokus penelitian	Indikator	Sumber Informan	Teknik Pengumpulan Data
1	Bagaimana pengelolaan sampah Dinas Lingkungan Hidup Kota Dobo Kabupaten Kepulauan Aru?	Tahapan pengelolaan sampah yang sesuai dengan SOP yang ditetapkan.	a. Pemilahan b. Pewadahan c. Pengumpulan d. Pengangkutan e. Pengeolahan f. Pemrosesan Akhir	b. Kepala Dinas c. Kepala bidang Pengelolaan Lingkungan d. Kasie Pengelolaan sampah e. Petugas pengangkut sampah	Observasi Wawancara Dokumentasi
2	Bagaimana Kualitas Pelayanan pengelolaan sampah pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Dobo Kabupaten Kepulauan Aru?	Kualitas pelayanan yang dilakukan Dinas Lingkungan Hidup dalam pengelolaan sampah.	f. Tangibles g. Reliability h. Responsiviness i. Assurance j. Jaminan	a. Kepala Dinas b. Kepala Bidang Pengelolaan Lingkungan Hidup c. Kasie Pengelolaan Sampah d. Masyarakat e. Masyarakat f. Masyarakat	Observasi Wawancara Dokumentasi

Lampiran 2 Pedoman Wawancara

1. Judul penelitian

KUALITA SPELAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA DOBO
KABUPATEN KEPULAUAN ARU (STUDI PENGELOLAAN SAMPAH)

2. Proses pengelolaan sampah

a. Pemilahan

- Apakah pemilahan yang dilakukan sudah sesuai dengan SOP antara sampah organik, anorganik dan B3?

b. Pewadahan

- Apakah penyediaan wadah komunal sudah sesuai dengan SOP dan sesuai dengan jenis sampahnya?

c. Pengumpulan

- Apakah pengumpulan sampah yang dilakukan sudah sesuai dengan SOP yang ditetapkan?

d. Pengangkutan

- Apa yang menyebabkan keterlambatan dalam pengangkutan sampah?

e. Pengolahan

- Apakah sampah- sampah yang telah diangkut dari TPS diolah sesuai dengan SOP yang ditetapkan?

f. Pemrosesan akhir

- Mengapa pemrosesan akhir di TPA masih menggunakan sistem open dumping?

3. Kualitas Pelayanan Pengelolaan Sampah

a. Tangibles atau ketampakan fisik

- Apakah sarana dan prasarana yang disediakan sudah cukup mendukung pelayanan pengelolaan sampah?

b. Reliability atau kehandalan

- Persampahan yang diberikan kepada masyarakat sudah maksimal?
- Apakah dalam memberikan pelayanan pengelolaan sampah sudah sesuai dengan SOP atau prosedur yang ditetapkan?

c. Responsive atau daya tanggap

- Bagaimana sikap aparatur DLH dalam menanggapi kritik dan saran dari masyarakat?
- Apa upaya yang dilakukan DLH dalam mengatasi sampah yang sudah lama menumpuk pada pemukiman warga? (sipur pantai, jembatan labodo)

d. Assurance atau jaminan

- Apakah aparatur DLH memberikan jaminan ketepatan waktu pengangkutan sampah?
- Apakah pelayanan yang diberikan sudah menyeluruh

e. Empaty

- Apakah ada sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat terkait pengelolaan sampah?
- Apakah ada sanksi tegas yang diberikan kepada masyarakat yang melanggar aturan atau SOP pelayanan pengelolaan sampah?

Lampiran 3 Pedoman Observasi

1. Judul Penelitian

KUALITAS PELAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA DOBO KABUPATEN KEPULAUAN ARU (STUDI PENGELOLAAN SAMPAH)

2. Observasi umum lokasi Penelitian

1. Gambaran Umum Kota Dobo
2. Gambaran Umum Dinas Lingkungan Hidup Kota Dobo Kabupaten Kepulauan Aru.

3. Proses Pengelolaan Sampah

1. Pemilahan
2. Peadahan
3. Pengumpulan
4. Pengangkutan
5. Pengolahan
6. Pemrosesan Akhir


4. Kualitas Pelayanan Pengelolaan Sampah

- g. Tangibles atau ketampakan Fisik
- h. Reliability atau Kehandalan
- i. Responsiviness atau Daya tanggap
- j. Assurance atau Jaminan
- k. Empaty

Lampiran 4 Surat Penelitian

	UNIVERSITAS BOSOWA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK Jalan Urip Sumoharjo Km. 4, Gd. 1 Lt. 7, Makassar-Sulawesi Selatan 90231 Telp. 0411 452 901 – 452 789 Ext. 123, Faks. 0411 424 568 Email: info@unibos.ac.id, http://www.unibos.ac.id
Nomor	: A.370/FSP/UNIBOS/VII/2022
Lampiran	: 1 (satu) rangkap Proposal Skripsi
Perihal	: <u>Permintaan Izin Penelitian Penyusunan Skripsi</u>
Kepada Yth, Kepala Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kepulauan Aru	
Di- Kabupaten Kepulauan Aru	
Dengan hormat, Dalam rangka penyelesaian Tugas Akhir/ Penulisan Skripsi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bosowa Makassar, maka kami mohon kiranya kepada mahasiswa tersebut dibawah ini :	
Nama	: Tantri Muhammad
NIM	: 4518021030
Judul penelitian	: Kualitas Pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kepulauan Aru (Studi Pelayanan Pengelolaan Sampah)
Tempat	: Kantor Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kepulauan Aru
Waktu	: Juli – Agustus 2022
Untuk dapat diberi bantuan dalam memperoleh data dan informasi serta pengambilan data yang diperlukan dalam penyusunan Tugas Akhir/ Penyusunan Skripsi tersebut.	
Demikian harapan kami, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.	
Makassar, 21 Juli 2022 Dekan Fisisip Unibos,  Dr. A. Berchamuddin, S.Sos., M.Si NIDN : 0905107005	
Tembusan : 1. Arsip	

Lampiran 5 Surat Hasil Penelitian

 PEMERINTAH KABUPATEN KEPULAUAN ARU
DINAS LINGKUNGAN HIDUP
Jln. Raya Pemda.Tip (0917) 21823 Fax (0917) 21527

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN
NOMOR : 660 / 63 / VIII / 2022

Saya yang bertanda tangan di bawah ini adalah Kepala Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kepulauan Aru, menerangkan bahwa mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bosowa – Makasar yaitu:


Nama : Tantri Muhammad
NIM : 4518021030
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Telah melakukan penelitian mulai dari tanggal 28 Juli sampai dengan 10 Agustus Tahun 2022 pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kepulauan Aru dalam rangka kelengkapan data guna penyusunan skripsi dengan judul Kualitas Pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kepulauan Aru (Studi Pelayanan Pengelolaan Sampah).

Demikianlah surat keterangan ini dibuat dengan sebenar-benarnya, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dobo, 11 Agustus 2022

KEPALA DINAS LINGKUNGAN HIDUP
KABUPATEN KEPULAUAN ARU


IR. J. GUTANJALA, MM.PUB
REMBINA UTAMA MUDA
NIP. 196506151996031002

Lampiran 6 Dokumentasi Penelitian

Kantor Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kepulauan Aru



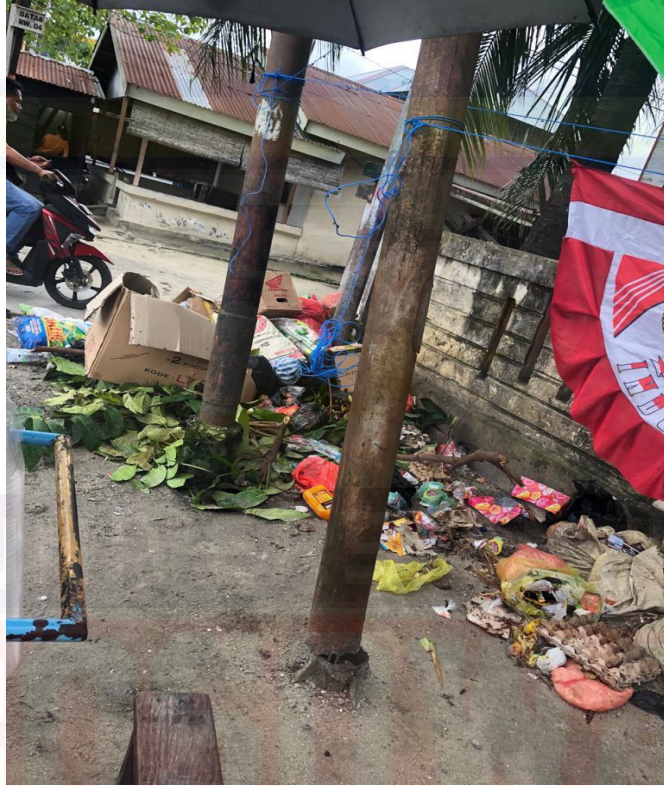
Bak sampah yang hanya disediakan di area kompleks puncak saja.



Beberapa fasilitas yang sudah rusak



Area yang tidak disediakan bak sampah atau TPS



Armada pengangkut sampah yang sedang beroperasi pada jam 8 pagi di area puncak



Pemukiman warga yang belum ada upaya dari pemerintah





Wawancara bersama Kepala Dinas Lingkungan Hidup



Wawancara bersama Kepala Bidang Pengelolaan Lingkungan Hidup



Wawancara bersama Kasi Pengelolaan Lingkungan Hidup



Wawancara bersama salah satu petugas pengangkut sampah



Wawancara bersama beberapa warga





BUSUWA

