

Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Persampahan Di Kabupaten Sumbawa Tahun 2021

Miftahul Arzak¹, Joni Firmansyah², Yadi Satriadi³

¹Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Teknologi Sumbawa

²Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial, Institut Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya Samawa Rea

³Lembaga Penelitian dan Survei MY Institute

Article Info	Abstrak
<p>Article history: Received 19 November 2021 Publish 23 November 2021</p>	<p><i>New Public Service</i> memandang publik sebagai (citizen) atau warga negara yang mempunyai hak dan kewajiban publik yang sama. Tidak hanya sebagai konsumen yang dilihat dari kemampuannya membeli atau membayar produk atau jasa tetapi masyarakat merupakan penerima dan pengguna pelayanan publik yang disediakan pemerintah dari berbagai kewajiban publik. Hal ini seharusnya dapat diterapkan dalam segala lini pelayanan publik, termasuk pelayanan pengaduan dalam pelayanan persampahan di Kabupaten Sumbawa. Penelitian ini dianalisa menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Data-data dalam penelitian ini diperoleh melalui metode survei. Jumlah populasi berdasarkan masyarakat atau instansi yang telah membuat <i>Memorandum of Understanding (MoU)</i> dengan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sumbawa dan membayar retribusi setiap bulannya untuk diberikan pelayanan pengangkutan sampah. Berdasarkan data yang didapatkan tersebut, terdapat 95 orang dan/atau instansi yang telah bekerjasama dengan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sumbawa, dan didapatkan 76 responden melalui tabel <i>Morgan dan Krejcie</i>, serta diacak menggunakan teknik <i>random sampling</i>. Temuan di dalam penelitian ini menjelaskan bahwa 56,6% masyarakat Kabupaten Sumbawa tidak mengetahui adanya layanan pengaduan persampahan. Temuan lainnya juga menjelaskan bahwa sebesar 73,7% masyarakat tidak pernah mengakses layanan pengaduan tersebut. Dalam hal sosialisasi, sebesar 53,9% masyarakat menyatakan belum pernah tersosialisasi dari layanan ini, serta didapatkan indeks kepuasan masyarakat terkait pengaduan di pelayanan persampahan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sumbawa, 'Tidak baik'. Beberapa kendala yang menjadi penghambat di dalam pelaksanaan layanan ini adalah tidak adanya sistem yang menunjang, sosialisasi yang tidak masif serta kualitas sumber daya manusia yang terbatas.</p>
<p>Keywords: <i>Pengaduan, Layanan Persampahan, Kabupaten Sumbawa</i></p>	
<p>Corresponding Author: Miftahul Arzak Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Teknologi Sumbawa Email: miftahul.arzak@uts.ac.id</p>	<p><i>This is an open access article under the Lisensi Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa 4.0 Internasional</i></p> 

1. PENDAHULUAN

Sebagai negara yang terus berkembang, Indonesia mengalami pertumbuhan penduduk yang cukup tinggi. Berdasarkan hasil sensus penduduk tahun 2020, jumlah penduduk di Indonesia sebanyak 270,20 juta jiwa. Dengan luas daratan sebesar 1,9 juta km², maka kepadatan penduduk Indonesia sebanyak 141 jiwa per km² (Badan Pusat Statistik, 2020). Populasi yang terus meningkat secara signifikan akan meningkatkan jumlah produksi sampah, terutama sampah rumah tangga. Merujuk pada Sistem Informasi Pengelolaan Sampah Nasional (SIPSN), jumlah timbulan sampah di tahun 2020 sebanyak 33,186,583.20 ton/tahun dengan komposisi 19,709,903.25 ton/tahun atau 59,39% merupakan sampah yang berhasil dikelola dan

terdapat 13,476,679.95 ton/tahun atau 40,61% sampah yang tidak terkelola (Sistem Informasi Pengelolaan Sampah Nasional, 2020)

Mengutip Mulasari (2012) dalam dalam M. Zamzami Elamin *et.al* (2018), sampah adalah suatu benda atau bahan yang sudah tidak digunakan lagi oleh manusia sehingga dibuang. Stigma masyarakat terkait sampah adalah semua sampah itu menjijikkan, kotor, dan lain-lain sehingga harus dibakar atau dibuang sebagaimana mestinya. Lebih lanjut, permasalahan sampah meliputi 3 bagian yaitu pada bagian hilir, proses dan hulu. Pada bagian hilir, pembuangan sampah yang terus meningkat. Pada bagian proses, keterbatasan sumber daya baik dari masyarakat maupun pemerintah. Pada bagian hulu, berupa kurang optimalnya sistem yang diterapkan pada pemrosesan akhir (Elamin, dkk, 2018).

Menurut Sahil (2016), beberapa faktor yang mempengaruhi pengelolaan sampah yang dianggap sebagai penghambat sistem adalah penyebaran dan kepadatan penduduk, sosial ekonomi dan karakteristik lingkungan fisik, sikap, perilaku serta budaya yang ada di masyarakat (Elamin, dkk, 2018). Permasalahan sampah ini, diatur dalam Peraturan Menteri PU No. 03/PRT/M/2013 tentang Penyelenggaraan Prasarana dan Sarana Persampahan dan Penanganan Sampah Rumah Tangga dan Sampah Sejenis Sampah Rumah Tangga sebagai turunan dari Undang Undang No. 18 Tahun 2008 tentang Pengelolaan Sampah. Namun, di dalam mengukur kinerja pemerintah dalam menangani permasalahan ini, perlu dijabarkan dalam bentuk survei kepuasan masyarakat sebagaimana amanat dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei kepuasan publik tersebut kemudian menjadi pisau analisis untuk melihat kinerja pemerintah dalam upaya membangun komunikasi publik sebagai bagian dari pelayanan publik, khususnya dalam pelayanan persampah. Kerangka acuan tersebut tidak hanya diterapkan dalam skala nasional, melainkan dapat pula diterapkan pada skala lokal, sebagaimana yang dilakukan di Kabupaten Sumbawa yang menjadi *locus* penelitian ini.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, sistem informasi memberikan peran yang sangat penting dalam bidang pelayanan publik, sehingga pelayanan publik menggunakan keunggulan sistem informasi yang ia gunakan sebagai kunci strategi pengelolaan pelayanan. Manajemen pelayanan publik dapat berjalan dengan baik untuk mencapai tujuan memerlukan adanya Sistem Informasi Manajemen (SIM) yang membantu atau menjadi pertimbangan dalam pengambilan keputusan bagi pimpinan dalam pengelolaan pelayanan publik. Perkembangan Sistem Informasi Manajemen juga telah menyebabkan perubahan-perubahan peran dari para manajer dalam pengambilan keputusan, mereka dituntut untuk selalu dapat memperoleh informasi yang paling akurat dan terkini yang dapat digunakannya dalam proses pengambilan keputusan (Prasetya, Domai, Mindarti, 2014).

Selama ini pengelolaan sampah masih diserahkan kepada pemerintah daerah. Selain itu beberapa kendala seperti terbatasnya anggaran pengelolaan sampah masih menjadi suatu permasalahan dasar. Salah satu alasannya karena masih belum terjalinnnya hubungan kerjasama antara daerah dan pihak lainnya dalam investasi yang melibatkan sektor swasta dalam pengelolaan sampah. Masalah sampah juga diperparah oleh paradigma bahwa sampah merupakan limbah domestik rumah tangga atau industri yang tidak bermanfaat (Mutmainnah, Adris, 2020). Pelayanan persampahan di Kabupaten Sumbawa, diatur dalam Peraturan Daerah No. 4 Tahun 2016 tentang Pengelolaan Sampah. Perda tersebut kemudian menjadi acuan pemerintah daerah dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dalam menjalankan fungsi-fungsi birokrasi dan pelayanan publik.

Di dalam proses pelayanan publik inilah, peran pemerintah Kabupaten Sumbawa dituntut untuk lebih responsif dan akuntabel di dalam manajemen pelayanan publik. Dengan adanya teknologi informasi dan komunikasi, tugas pemerintah akan jauh lebih mudah. Sayangnya, cara-cara tersebut tidak diaplikasikan di dalam pelayanan persampahan di Kabupaten Sumbawa, khususnya dalam menanggapi pengaduan, kritik dan saran yang

disampaikan oleh masyarakat. Oleh sebab itu, penelitian ini mencoba untuk menjabarkan tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan persampahan.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan termasuk dalam penelitian deskriptif kuantitatif, dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis deskriptif. Cara menentukan jumlah responden atau sampel survei dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan atau menggunakan Teknik *random sampling*. Sedangkan untuk besaran populasi didapatkan melalui tabel *Morgan dan Krejcie* (Az, 2015).

Populasi penelitian ini adalah masyarakat pengguna layanan publik di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sumbawa, yaitu masyarakat penerima layanan persampahan yang telah membuat *Memorandum of Understanding (MoU)* bersama Dinas lingkungan Hidup, dan membayar retribusi setiap bulannya. Jumlah penerima layanan yang membuat MoU dan membayar retribusi yaitu sebanyak 95 orang dan/atau instansi, sehingga berdasarkan jumlah populasi tersebut diperoleh sampel sebanyak 76 responden berdasarkan tabel sampel dari *Morgan dan Krejcie*.

Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat). Setiap pertanyaan diberikan nilai 1 (jawaban yang terburuk/terendah penilaian masyarakat) hingga nilai 4 (jawaban yang terbaik/tertinggi penilaian masyarakat).

Tabel 1. Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
1.	Laki-laki	58 orang	76,3%
2.	Perempuan	18 orang	23,7%

Tabel 2. Umur Responden

No	Umur (Tahun)	Frekuensi	Presentase
1.	17-30	10 orang	13,2%
2.	31-45	22 orang	29%
3.	46-65	42 orang	55,2%
4.	>65	2 orang	2,6%

Untuk memperoleh nilai rata-rata per unsur (NRR) dengan skala 1-4 dapat dihitung menggunakan:

$$\frac{\text{Total nilai per pertanyaan}}{\text{Jumlah responden}}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 –100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25 (skala 100), dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai IKM (skala 1-4) x 25}$$

Adapun skala skor dan mutu pelayanan digambarkan dalam tabel berikut:

Tabel 3. Skala Skor dan Mutu Pelayanan

No.	Mutu Pelayanan	Norma Skor	
		Skala 100	Skala 1 – 4
1.	A (Sangat Baik)	88,31 – 100,00	3,5324 – 4,00
2.	B (Baik)	76,61 – 88,30	3,0644 – 3,532
3.	C (Kurang Baik)	65,00 – 76,60	2,60 – 3,064

4.	D (Tidak Baik)	25,00 – 64,99	1,00 – 2,5996
----	----------------	---------------	---------------

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pemerintah Kabupaten Sumbawa telah mengatur mengenai pelayanan persampahan melalui Peraturan Daerah No. 4 Tahun 2016 Tentang Pengelolaan Sampah. Peraturan daerah (perda) ini memang telah mengatur sistem pelayanan dari hulu hingga hilir, namun masih ada saja beberapa lini yang menjadi catatan, khususnya dalam hal pengaduan dan penyampaian saran maupun kritik dari warga negara kepada penyelenggara pemerintahan. Padahal, pengaduan ini penting untuk mengetahui letak celah dan kekurangan pemerintah. Sebagaimana yang dikemukakan Riyasa dan Witra (2018), pengaduan merupakan ungkapan publik yang bisa timbul karena adanya ketidakpuasan publik atas suatu produk atau pelayanan. Pelanggan akan mengungkapkan pengaduan apabila merasa pengaduan yang disampaikan mendapat tanggapan positif dan tidak menyita waktu dan biaya. Pada akhirnya masyarakat tidak melakukan pengaduan dikarenakan ketidakpraktisan dalam melakukan aduan (Yohanitas, 2018).

3.1. Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

Berdasarkan hasil penelitian, unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan dalam pelayanan persampahan memiliki skor yang sangat rendah dan tergolong *tidak baik*. Masyarakat penerima layanan menilai bahwa 56,6% mereka *tidak tahu ada pelayanan tersebut*, dan bahkan menilai *tidak ada pelayanan* penanganan pengaduan, saran dan masukan bagi pelayanan persampahan dari Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sumbawa. Selain itu 2,6% menyatakan *ada tetapi tidak berfungsi dengan baik*, 26,3% menyatakan *berfungsi namun kurang maksimal* dan hanya 14,5% masyarakat menilai penanganan pengaduan, saran dan masukan dikelola dengan *baik*. Dari data di atas, maka didapatkan nilai rata-rata (NRR) per unsur 1,9868 dengan skala 1-4, dan jika dikonversikan ke skala 100 menjadi 49,67. Skor ini menunjukkan mutu pelayanan *tidak baik*.

Rendahnya tingkat kepuasan masyarakat tersebut dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Pertama, ketidaktahuan masyarakat akan adanya pengaduan dalam pelayanan persampahan. Dari seluruh responden penelitian, sebagian besar menyatakan belum mengetahui akan adanya ruang pengaduan yang dipersiapkan pemerintah, yaitu 56,6%. Hal ini mengindikasikan bahwa sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Sumbawa dinilai kurang masif dan menyeluruh, terkait keterbukaan informasi publik. Masyarakat masih belum mengetahui jika layanan yang mereka peroleh selama ini, memiliki ruang saran dan kritik untuk memperbaiki kualitas pelayanan.

Kedua, ketidaktahuan masyarakat menunjukkan lemahnya keterbukaan informasi publik. Di dalam survei kepuasan ini, ditemukan 73,7% masyarakat yang belum pernah mengakses layanan aduan tersebut. Hal ini memberikan indikasi bahwa tidak adanya sistem yang memberikan keterbukaan informasi publik secara demokratis. Kanal untuk menyampaikan gagasan memang tersedia, namun hanya bersifat satu arah. Dalam hal ini, pemerintah daerah tidak boleh pasif dalam menjemput aspirasi publik. Melayani seyogyanya tidak hanya bersifat akuntabilitas, melainkan juga responsibilitas. Hal tersebut nampaknya belum sejalan dengan salah satu konsep New Public Service (NPS) yang seharusnya melayani warga negara, bukan customer (Denhardt J.V & Denhardt R.B, 2003 dalam Prasetya dkk, 2014)

Di dalam menjalankan layanan persampahan ini, Pemerintah Kabupaten Sumbawa sudah menerapkan sistem informasi dan komunikasi, meskipun belum maksimal. Hal ini berdasarkan hasil survei yang menyebutkan sebanyak 15,8% masyarakat menggunakan telepon atau handphone untuk mengakses layanan pengaduan tersebut. Kemudian 1,3% yang mengakses melalui website dan 7,9% yang mengakses layanan tersebut dengan cara datang ke kantor/pusat pelayanan secara langsung. Sedangkan 1,3% masyarakat menggunakan media selain media di atas untuk mengakses pengaduan. Namun, terdapat 73,7% masyarakat yang tidak pernah mengakses layanan tersebut, baik melalui media elektronik maupun datang secara langsung.

3.2. Faktor Pendukung dan Penghambat yang Mempengaruhi Pengelolaan Pengaduan

a. Faktor Pendukung

Di dalam penelitian ini beberapa faktor pendukung yang menunjang kesuksesan layanan pengaduan ini terdiri atas beberapa unsur. Faktor pendukung yang paling utama adalah ketersediaan sarana dan prasarana, terutama yang memanfaatkan teknologi informasi. Pemerintah Kabupaten Sumbawa melalui Unit Pelaksana Tugas (UPT) terkait sudah menyediakan sarana dan prasarana untuk menunjang pelayanan persampahan tersebut. Namun, masih ada 7,9% masyarakat yang menilai bahwa mereka harus datang ke kantor Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sumbawa untuk menyampaikan pengaduan, padahal seharusnya pelayanan pengaduan sudah bisa diakses melalui *handphone*, *website* atau *kontak online* lainnya.

b. Faktor Penghambat

Beberapa faktor yang menjadi penghambat terhadap kinerja pemerintah dalam menerima masukan saran dan kritik masyarakat pada layanan persampahan ini, dipengaruhi oleh beberapa faktor. *Pertama*, sistem. Pelayanan persampahan di Kabupaten Sumbawa belum dapat dikatakan maksimal dan transparan. Masyarakat dibebankan pada sebuah proses yang rumit dan berbelit-belit untuk mendapatkan akses pelayanan publik yang seharusnya dapat lebih ringkas. Pemerintah daerah semestinya dapat membuat sistem pelayanan satu pintu dengan bagan alur yang jelas, agar masyarakat memiliki pemahaman terkait sistem pelayanan publik yang ditetapkan oleh pemerintah.

Kedua, sosialisasi. Hanya 46,1% masyarakat Kabupaten Sumbawa yang memperoleh informasi dari adanya layanan pengaduan dari beberapa linimasa seperti spanduk, billboard, media sosial dan sebagainya. Sisanya, sebanyak 53,9% menyatakan belum pernah mengkases hal tersebut. Proses sosialisasi terkait pelayanan publik ini seharusnya dapat ditingkatkan dan menjadi program rutin penyelenggara pemerintahan, baik di tingkat desa maupun di tingkat yang lebih bawah lagi. Sehingga, melalui sosialisasi yang masif dapat meningkatkan pemahaman masyarakat atas pentingnya pelayanan persampahan yang akan berpengaruh kepada meningkatnya indeks kepuasan masyarakat tersebut.

Ketiga, sumber daya manusia. New Public Service memandang publik sebagai (citizen) atau warga negara yang mempunyai hak dan kewajiban publik yang sama. Tidak hanya sebagai konsumen yang dilihat dari kemampuannya membeli atau membayar produk atau jasa tetapi masyarakat merupakan penerima dan pengguna pelayanan publik yang disediakan pemerintah dari berbagai kewajiban publik (Prasetya dkk, 2014). Hal ini seharusnya menjadi acuan para penyelenggara pemerintahan untuk memberikan layanan terbaik bagi masyarakat. Terlebih lagi, masih banyak daerah yang belum memperoleh pelayanan yang sama dan setara dikarenakan tidak dibangunnya sistem yang baku dan kemampuan sumber daya manusia yang berkualitas. Meskipun di dalam pelayanan ini masyarakat dipungut biaya pelayanan, namun mereka tidak dipandang sebagai konsumen, melainkan sebagai citizen yang seharusnya memperoleh hak sebagaimana kewajiban yang harus publik taati.

4. SIMPULAN

Berdasarkan pemaparan diatas, pengelolaan layanan pengaduan masyarakat dalam memperoleh layanan persampahan masih dinilai kurang baik, terutama dari sisi informasi dan sosialisasi. Paling tidak, terdapat dua hal yang menjadi catatan penting di dalam layanan pengaduan tersebut. *Pertama*, efisiensi keterbukaan informasi publik. Pelayanan persampahan di Kabupaten Sumbawa belum dapat dikatakan maksimal dan transparan. Masyarakat dibebankan pada sebuah proses yang rumit dan berbelit-belit untuk mendapatkan akses pelayanan publik yang seharusnya dapat lebih ringkas. Pemerintah daerah semestinya dapat membuat sistem pelayanan satu pintu dengan bagan alur yang jelas, agar masyarakat memiliki pemahaman terkait sistem pelayanan publik yang ditetapkan oleh pemerintah. Selain itu, proses

sosialisasi terkait pelayanan publik ini dapat ditingkatkan dan menjadi program rutin penyelenggara pemerintahan, baik di tingkat desa maupun di tingkat yang lebih bawah lagi. Hal ini tentunya akan meningkatkan pemahaman masyarakat atas pentingnya pelayanan persampahan yang akan berpengaruh kepada meningkatnya indeks kepuasan masyarakat tersebut. Dari pembahasan di atas, maka didapatkan nilai rata-rata (NRR) per unsur 1,9868 dengan skala 1-4, dan jika dikonversikan ke skala 100 menjadi 49,67. Skor ini menunjukkan mutu pelayanan *tidak baik*.

Kedua, standar operasional yang baku. Hal ini meliputi sarana dan prasarana yang menunjang, sistem yang terintegrasi, sumber daya manusia yang unggul serta aspek lainnya yang dinilai dapat menunjang kinerja pemerintah. Pemerintah daerah harus memperhatikan mutu operasional dari unit pelaksana tugas terkait dalam pelayanan ini. Mutu ini dapat berupa ketersediaan ruang informasi dan komunikasi, pelayanan yang mengutamakan kepuasan konsumen serta segmen-segmen lain yang dinilai penting untuk memperoleh kepuasan masyarakat.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Az, (2015) *Metode Penelitian, Populasi dan Sampel*, TKS4209 Universitas Brawijaya, diakses di <http://zacoeb.lecture.ub.ac.id/files/2015/02/MG4-Populasi-dan-Sampel.pdf>
- Badan Pusat Statistik Hasil Sensus Penduduk 2020, diakses di <https://www.bps.go.id/pressrelease/2021/01/21/1854/hasil-sensus-penduduk-2020.html>
- Elamin, Muchammad Zamzami dkk, Analisis Pengelolaan Sampah Pada Masyarakat Desa Disanah Kecamatan Sreseh Kabupaten Sampang, *Jurnal Kesehatan Lingkungan*, Vol.10, No.4, Oktober 2018
- Mutmainnah, Adris, Pengelolaan Sampah di Tempat Pembuangan Akhir (Tpa) Patommo Sidrap (Tinjauan Yuridis Peraturan Daerah No. 7 Tahun 2016 Tentang Pengelolaan Persampahan), *Jurnal Madani* Vol. 4, Juni 2020
- Prasetya, Dimas Ramdhana, Tjahjanulin Domai, Lely Indah Mindarti, Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Rangka Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Malang), *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol. 2, No. 1 Tahun 2014
- Sistem Informasi Pengelolaan Sampah Nasional, 2020, Capaian Kinerja Pengelolaan Sampah, diakses di <https://sipsn.menlhk.go.id/sipsn/>
- Yohanitas, Witra Apdhi, Strategi Penanganan Pengaduan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik, *Jurnal Ilmu Administrasi (Jia)* Vol. Xv No.1 Tahun 2018