

**RESPONSIVITAS PELAYANAN PERSAMPAHAN DI KELURAHAN MASALE
KECAMATAN PANAKKUKANG KOTA MAKASSAR****Andi Risma Jaya¹, Indra Wijaya², Basri Rakhman³, dan Dedy Herianto⁴**¹Universitas Indonesia TimurEmail : jayarisma29@gmail.com²Institut Teknologi dan Bisnis Nobel IndonesiaEmail: wijaya.indra0293@gmail.com³Institut Teknologi dan Bisnis Nobel IndonesiaEmail: basrirakhman44@gmail.com⁴Universitas PancasaktiEmail: dedyherianto588@gmail.com**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui responsivitas pelayanan persampahan di Kelurahan Masale Kecamatan Panakkukang Kota Makassar. Metode Penelitian ini merupakan suatu penelitian deskriptif kualitatif, dimana penelitian ini bermaksud untuk menggambarkan fenomena yang ada dengan menganalisis dan menyajikan fakta secara sistematis untuk mempermudah. Sumber data primer didapat dari pejabat struktural, petugas yang langsung. Teknik pengumpulan datanya dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Kemampuan merespon pelanggan Indikator ini mencakup sikap dan komunikasi yang baik selama memberikan pelayanan. Kecepatan melayani, disimpulkan bahwa kecepatan pelayanan persampah di kelurahan masale belum berjalan dengan maksimal. Kecermatan melayani, disimpulkan bahwa petugas kebersihan sudah cermat dan bersungguh-sungguh dalam hal pengangkutan sampah.

Kata Kunci : Responsivitas, Pelayanan Publik, dan Persampahan.**Abstract**

This study aims to see the responsiveness of solid waste services in Masale Village, Panakkukang District, Makassar City. This research method is a qualitative descriptive study, where this research is designed to describe existing phenomena by analyzing and presenting facts systematically to make it easier. Sources of data are obtained from direct official officials. The data technique is done through interviews, observation and documentation. Ability to respond to customers This indicator includes good attitude and communication during service delivery. Serving speed, solid waste service speed in Masale village has not been running optimally. Carefulness in serving, ignoring that cleaning officers are careful and serious in terms of transporting waste.

Keywords: Public Service Resposivity and Solid Waste

PENDAHULUAN

Dalam UU No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, dijelaskan masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan (pasal 18).

Permasalahan utama pelayanan publik pada dasarnya adalah berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada berbagai aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggaraannya (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan.

Pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah adalah pelayanan pengelolaan sampah. Dalam UU No. 18 tahun 2008 tentang pengelolaan sampah pada pasal 11 dijelaskan setiap orang berhak mendapatkan pelayanan dalam pengelolaan sampah secara baik dan berwawasan lingkungan dari Pemerintah, pemerintah daerah, dan/atau pihak lain yang diberi tanggung jawab untuk itu. Efektifitas pelayanan publik juga amat dipengaruhi oleh penghargaan atau rewards baik promosi maupun tunjangan penghasilan pegawai (Rakhman et al., 2021)

Masalah sampah sepertinya menjadi masalah yang tidak pernah selesai hampir di setiap kota di Indonesia. Hal tersebut diakibatkan oleh beberapa faktor. Pembangunan kota-kota besar di Indonesia ditandai dengan berbagai macam fenomena dan diikuti oleh tidak sedikit dampak negatif yang dihasilkan, salah satunya adalah masalah sampah. Responsivitas yang kurang baik terkait dengan daya tanggap yang dilakukan oleh pemerintah kelurahan Masale Kecamatan Panakkukang terhadap keluhan masyarakat sebagai pengguna jasa yang membutuhkan pelayanan persampahan sehingga menjadi alasan terbesar yang mendorong penulis untuk melakukan penelitian yang berjudul “Responsivitas Pelayanan Persampahan Di Kelurahan Masale Kecamatan Panakkukang Kota Makassar”.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka yang menjadi rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah: “Bagaimana responsivitas pelayanan persampahan di Kelurahan Masale Kecamatan Panakkukang Kota Makassar?” Berdasarkan rumusan masalah yang dituliskan, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah “Untuk mengetahui responsivitas pelayanan

persampahan di Kelurahan Masale Kecamatan Panakkukang Kota Makassar”.

TINJAUAN PUSTAKAN

Responsivitas

Dwiyanto dalam Sinambela (2006:145) responsiveness atau responsivitas adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan dengan ikhlas.

Pelayanan Publik

Kotler dalam Sinambela (2006: 4) Pelayanan berasal dari kata layanan yang artinya kegiatan yang memberikan manfaat kepada orang lain.

Persampahan

World Health Organization (WHO) definisi sampah adalah sesuatu yang tidak digunakan, tidak dipakai, tidak disenangi atau sesuatu yang dibuang yang berasal dari kegiatan manusia dan tidak terjadi dengan sendirinya (2006).

Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 4 Tahun 2011 Tentang Pengelolaan Sampah

Pemerintah Kota bertugas menjamin terselenggaranya pengelolaan persampahan yang baik dan berwawasan lingkungan yang dapat meningkatkan kesehatan masyarakat dan kualitas. Peraturan daerah kota makassar nomor 4 tahun 2011 tentang pengelolaan sampah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan suatu penelitian deskriptif kualitatif, dimana penelitian ini bermaksud untuk menggambarkan fenomena yang ada dengan menganalisis dan menyajikan fakta secara sistematis untuk mempermudah Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan tabulasi frekuensi yang dilakukan dengan survey langsung di lapangan untuk mendapatkan gambaran tentang responsivitas pelayanan persampahan dikelurahan masale kecamatan panakkukang kota makassar.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kemampuan merespon setiap pelanggan

Terkait dengan indikator merespon setiap pelanggan dalam membangaun sikap dan komunikasi dapat melihat wawancara dengan salah satu petugas pengangkut sampah bapak A yang sempat saya wawancarai

“Saya bertugas disini sudah kurang lebih satu tahun kalau masalah sikap

komunikasi saya selalu berusaha menjaga komunikasi yang baik dengan warga kalau saya ketemu saya saling sapa apa yang mereka sampaikan saya jalankan dan Sudah menjadi suatu kewajiban bagi kami pelayan masyarakat untuk bersikap baik dan memperhatikan etika-etika dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat..” (wawancara ini pada tanggal 30 Mei 2018 di jalan kelapa tiga).

Dalam hal sikap dan komunikasi terhadap masyarakat ibu N selaku kepala seksi pengelolaan kebersihan dan pertamanan kelurahan masale juga mengatakan:

“Telah menjadi keharusan bagi seorang pelayan publik untuk memberikan sikap dan komunikasi yang baik kepada masyarakat agar selalu terjalin hubungan yang baik kami sering menyampaikan kepada para petugas pengangkut sampah agar bisa menjaga omongannya, tingakanya karena disini juga banyak masyarakat yang cerewat terlalu banyak perintanya. (wawancara ini pada tanggal 15 Mei 2018 di kantor Kelurahan Masale).

Kecepatan Melayani

Hasil wawancara dengan ibu N selaku kepala seksi pengelolaan kebersihan dan pertamanan kelurahan masale juga mengatakan:

“Bicara mengenai kecepatan melayani kami sering menyampaikan kepada para petugas pengangkut sampah agar selalu bekerja dengan cepat sehingga sampah tidak numpuk begitu banyak warga juga merasa puas dengan pelayanan kita, sampah yang menumpuk juga merusak pemandangan dan bisa menjadi sumber penyakit”. (wawancara ini pada tanggal 15 Mei 2018 di kantor kelurahan masale).

Dalam hal kecepatan melayani sebagai salah satu petugas pengangkut sampah bapak A mengatakan:

“Saya bekerja sudah sesuai jadwal saya yaitu satu kali dalam dua hari yaitu tepatnya pada pagi hari tapi terkadang juga kalau hari raya saya angkut

sampah dua kali dalam satu hari (wawancara 28 juni 2018)

Mengenai indikator ini penulis mewawancarai salah satu warga jalan kelapa tiga mengenai kecepatan waktu melayani

“Petugas pengangkut sampah yang bertugas disini sudah menjalankan tugas dengan baik sampah-sampah sudah tidak ada yang berserakan dan menumpuk banyak mereka sudah rutin mengangkut. (wawancara 28 juni 2018)

Namuan ada hal yang berbeda yang disampaikan oleh warga jalan Swadaya ibu R mengatakan :

“Pengangkutan sampah di wilaya kami ini belum maksimal sampah masing sering kali menumpuk, petugas sampah yang bertugas di sini belum maksimal kami sering mengeluhkan dan menyampaikan ke RT dan semua orang juga biasa liat bagaimana kondisi kami disini sampah sering menumpuk berhari-hari .(wawancara 28 juni 2018).

Kecermatan Melayani

Wawancara dengan petugas kebersihan yang merupakan pihak yang melakukan proses pengangkutan sampah di lokasi, berikut adalah Petugas kebersihan Bapak I menjelaskan:

“Kalau ditanyakan kesungguhannya, kita pasti sungguh-sungguh dalam jalankan tanggung jawab. Buktinya kita tidak pernah absen dalam mengangkut sampah kecuali ada masalah pada mobil, entah itu bannya atau olinya karena disini kita punya motor pengangkut sampah Cuma terbatas sehingga kadang jadi penghambat pengangkutan sampah tetapi selagi tidak ada halangan tumpukan sampah yang kita lewati di jalanan tentu kita singgahi untuk diangkut.” (Hasil wawancara tanggal 23 juni 2018, di tempat pebuangan sampah di jalan swadaya)

Untuk mengetahui kecermatan dan kesungguhan, penulis mencoba mewawancarai E yang merupakan warga yang tinggal di jalan ancedeng oyo sebagai berikut:

“Jadi yang saya liat sudah cukup baik pelayanannya. Kalau dalam kategori

cermat ya sudah bisa dikatakan cukup cermat. Sampah yang berada di rumah-rumah warga selalu diangkut semua hingga bersih.” (Hasil wawancara 23 juni 2018 di jalan ance dg Ngoyo).

Ibu M selaku warga jalan Swadaya yang mengeluhkan terkait sarana dan prasarana pelayanan persampahan berkomentar mengenai respon atas keluhan yang diberikan ke pemerintah, berikut kutipannya:

“Kami sudah mengeluhkan mengenai kotak sampah yang belum di realisasikan kepada warga pada hal sebenarnya warga sangat membutuhkan kotak tersebut agar tidak berserakan dimana jika belum diangkut agar lebih terlihat rapih “(wawancara tanggal 23 juni di jalan Swadaya)

PENUTUP

Kesimpulan terkait Responsivitas Pelayanan Persampahan pada kantor kelurahan Masale kecamatan Panakkukang Kota Makassar berdasarkan lima indikator responsivitas menurut Zeithml dkk sebagai berikut:

Kemampuan merespon pelanggan Indikator ini mencakup sikap dan komunikasi yang baik selama memberikan pelayanan serta dalam memberikan informasi terkait pelayanan dengan jelas. Hal ini ditunjukkan dengan kesadaran petugas untuk bersikap baik dan memberikan informasi se jelas-jelasnya kepada masyarakat terkait pelayanan yang diberikan.

Kecepatan melayani, disimpulkan bahwa kecepatan pelayanan persampah di kelurahan masale belum berjalan dengan maksimal para pengangkut sampah khususnya yang bertugas di jalan Swadaya perluh meningkatkan pelayanannya sehingga kebutuhan pelayanan persampahan oleh masyarakat bisa terpenuhi.

Kecermatan melayani, disimpulkan bahwa petugas kebersihan sudah cermat dan bersungguh-sungguh dalam hal pengangkutan sampah dengan mengangkut seluruh sampah hingga bersih setiap harinya tetapi dari sisi sarana dan prasarana yang mereka gunakan masih kurang sehingga terkadang menjadi faktor keterlambatan pengangkutan sampah dan masih butuh penambahan alat untuk mereka.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, Badu. 2013. *Manajemen Pelayanan Publik*. Makassar Andi Offset.
- Amu, Roslina. 2014. *Kolaborasi Pengelolaan Sampah*. Sleman: CV. Independent Generation.
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Reformasi birokrasi publik di Indonesia*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press.
- Dwiyanto, Agus. 2014. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Herbani pasolog. 2010 *Teori administrasi makassar* . alfabeta
- Herdiansyah. 2011. *kualitas pelayanan publik*. yogyakarta PT.sinergi visi utama.
- Istianto, Bambang. 2011. *Manajemen Pemerintahan dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- M.Ghufran H. Kordi K.,dkk.*panduan pelayanan publik yang renponsive gender,2017*. Dinas PPPA kota makassar.
- Moerir 2002 . *manajemen pelayanan umum di indonesia*.bandung:bumi aksara.
- Poltak sinambela,dkk. 2006 *Reformasi pelayanan publik* Jakarta : Bumi Aksara.
- Retminto, winarsih, 2005 *manajemen pelayanan*.Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ratminto & Atik. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sedarmayanti, 2004. *Good governance*. Bandung : Mandar Maju
- Sinambela, L. Poltak. 2006. *Reformasi birokrasi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sugiono. 2013. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- PP No. 81 Tahun 2012 tentang pengelolaan sampah rumah tangga dan sampah sejenis sampah rumah tangga.
- Peraturan Walikota No. 3 tahun 2015 tentang Pelimpahan kewenangan pemungutan retribusi pelayanan persampahan/ kebersihan kepada camat dalam lingkup pemerintah kota Makassar
- Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2008 tentang pengelolaan sampah.
- Undang – Undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemeritahan daerah.

- Sedarmayanti, 2004. *Good governance*. Bandung : Mandar Maju
- Sinambela, L. Poltak. 2006. *Reformasi birokrasi*. Jakarta Bumi Aksara.
- Sugiono. 2013. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- PP No. 81 Tahun 2012 tentang pengelolaan sampah rumah tangga dan sampah sejenis sampah rumah tangga.
- Peraturan Walikota No. 3 tahun 2015 tentang Pelimpahan kewenangan pemungutan retribusi pelayanan persampahan/ kebersihan kepada camat dalam lingkup pemerintah kota Makassar
- Rakhman, B., Wijaya, I., Wahyuni, I., & Rakhman, M. I. (2021). Effectiveness of additional income for ASN at BKPSDMD Makassar City. *Linguistics and Culture Review*, 5(S1), 795–809.
- Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2008 tentang pengelolaan sampah.
- Undang – Undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemeritaha daerah.