

Evaluasi Pelayanan Publik Di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bima Dalam Pengelolaan Sampah Di Tempat Pembuangan Akhir (TPA) (Studi Pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bima)

Sri Asmiatiningsih

Prodi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Mbojo Bima

E-mail: sriasmi@yahoo.com

Abstract. *The purpose of this research is to evaluate the public services available at the Bima Regency Environmental Service in waste management at the Final Disposal Site (TPA). In this study, researchers used descriptive research with a qualitative approach. While the location of this research was carried out at the Bima Regency Environmental Service. The types and sources of data in this study are primary data and secondary data. The results of this study indicate that the quality of public services at the Environmental Service is optimal, although it is still hindered by several obstacles related to waste management. The supporting factors such as the performance of employees in providing services, as well as inhibiting factors such as the geographical location of the Bima Regency area, and the lack of availability of land, lack of communication from the Office related to the community, lack of outreach to the community. It can be interpreted that the Quality of Public Services at the Environmental Office for Waste Management at the TPA is maximal enough in providing its services.*

Keywords: *Evaluation, Public Service, Garbage, Impact, Environment*

Abstrak. Adapun tujuan penelitian untuk mengevaluasi pelayanan publik yang ada di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bima dalam pengelolaan sampah di Tempat Pembuangan Akhir (TPA). Dalam penelitian ini peneliti menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sedangkan lokasi Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bima. Adapun Jenis dan Sumber Data dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. 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 kinerja para pegawai dalam memberikan pelayanan, serta faktor penghambat seperti letak geografis wilayah Kabupaten Bima, dan ketersediaan lahan yang kurang, kurangnya komunikasi dari Dinas terkait dengan masyarakat, kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat. Dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bima terhadap Pengelolaan Sampah yang adadi TPA sudah cukup maksimal dalam pemberian pelayanannya.

Kata Kunci: Evaluasi, Pelayanan Publik, Sampah, Dampak, Lingkungan

PENDAHULUAN

Pelayanan publik sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintah, baik tingkat pusat maupun tingkat daerah. Penyelenggaraan pemerintahan bisa dikatakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan selalu berorientasi kepada kepentingan masyarakat. Dengan pelayanan yang baik dan berkualitas dapat memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat, karena secara langsung masyarakat dapat menilai bagaimanakinerja pelayanan yang diberikan (Siti Maryam, 2017).

Oleh karena demikian, sistem pelayanan publik menjadi pengaturan yang ketat dalam pelaksanaan pelayanan. Indonesia merupakan negara yang memiliki penduduk terbanyak ke empat di dunia. Jumlah penduduk yang banyak tersebut tentu berpengaruh pada jumlah sampah yang dihasilkan. Semakin tinggi jumlah penduduk, maka semakin banyak pula jumlah sampah yang dihasilkan (Wuri, et.al, 2017).

Perkembangan industri dan teknologi juga dapat membawa dampak negatif salah satunya menambah volume, jenis, dan karakteristik sampah yang semakin beragam. Permasalahan mengenai sampah adalah masalah nasional sehingga dalam pengelolaannya harus dilakukan secara komprehensif. Pemecahan masalah mengenai pengelolaan sampah di Indonesia ini memerlukan kerjasama dari berbagai *stakeholder* mulai dari pemerintah hingga masyarakat itu sendiri (Handayani, 2018).

Peningkatan sampah merupakan dampak dari peningkatan jumlah penduduk, hal tersebut disebabkan oleh pesatnya pertumbuhan penduduk dan berkembangnya perekonomian sehingga membawa dampak yang sangat besar bagi keberadaan suatu daerah. Seperti halnya berkembangnya perekonomian di Kabupaten Bima, mengingat Kabupaten Bima adalah Daerah Pariwisata yang seiring dengan bertambahnya penduduk dan keanekaragaman kegiatan yang berpotensi menimbulkan produk

Received November 30, 2022; Revised Desember 02, 2022; Accepted Januari 22, 2023

* Sri Asmiatiningsih, sriasmi@yahoo.com

samping dari kegiatan tersebut, yaitu sampah (Nursyahbani & Pigawati, 2015).

Sampah selama ini hanya akan berakhir pada TPA (Tempat Pembuangan Akhir). Hal tersebut merupakan proses terakhir dalam siklus pengelolaan persampahan formal. Akibat dari produksi sampah yang meningkat di Tempat Pembuangan Akhir (TPA) membuat banyak masyarakat yang mengeluh karena bau sampah yang menyengat sepanjang hari, terutama pada malam hari. Yang menjadi fokus permasalahan yaitu berkaitan dengan bau sampah, program TPS 3R per desa/kelurahan, serta pengelolaan sampah (Puspa, 2017).

Dalam mengatasi permasalahan tersebut, pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Daerah masih harus lebih ditingkatkan lagi. Karena pelayanan publik merupakan kepentingan yang vital, sehingga hendaknya dapat bertransformasi lebih cepat jika ingin terus mendapat kepercayaan dan dukungan dari masyarakat.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Oleh karena itu peneliti mendeskripsikan permasalahan yang menjadi urgensi yang dalam penelitian ini dimaksudkan untuk menggambarkan bagaimana Kualitas Pelayanan di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bima Dalam Pengolahan Sampah di Tempat Pembuangan Akhir (TPA). Sedangkan lokasi Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bima. Adapun Jenis dan Sumber Data dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung dari subjek penelitian. Penelitian ini diperoleh dari lapangan secara langsung yang berupa hasil wawancara secara mendalam melalui tatap muka dan melalui telepon antara seorang peneliti dengan narasumber. Informan atau narasumber utama dari penelitian ini adalah Bapak Jaidun, S.Hut selaku Kepala Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bima. Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti dari telaah dokumen yang berhubungan dengan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bima Dalam Pengelolaan Sampah di Tempat Pembuangan Akhir (TPA) untuk dibandingkan dengan hasil wawancara yang didapatkan. Data sekunder dalam penelitian ini berasal dari penelitian-penelitian terdahulu. Selain itu peneliti juga menggunakan jurnal, artikel, sebagai bahan pembelajaran dan tambahan keterangan tentang masalah yang sedang diteliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Kabupaten Bima

Secara geografis wilayah Kabupaten Bima terletak di ujung timur Propinsi Nusa Tenggara Barat yang bersebelahan dengan Kota Bima pemekaran dari Kabupaten Bima). Luas wilayah mencapai 4.389,400 km². Terletak diantara: 117°.40' — 119°.24' BT dan 700.30' LS.

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik tahun 2019, bahwa Kabupaten Bima memiliki jumlah penduduk sebanyak 463.419 Jiwa yang terdiri dari 230.649 (49,88%) Jiwa berjenis kelamin laki-laki, dan 232.770 (50,12%) berjeniskelamin perempuan yang tersebar di 18 Kecamatan.

Kemudian berdasarkan kepadatan wilayah dimana Kecamatan yang terpadat penduduknya yaitu Kecamatan Belo yakni (516 Jiwa/Km²). Dan diikuti oleh Kecamatan Parado yakni (317 Jiwa/Km²). Sedangkan wilayah Kecamatan yang tergantung kepadatan penduduk yakni Kecamatan Soromandi (91 Jiwa/Km²) kemudian diikuti oleh wilayah Kecamatan Sanggar yakni (24 Jiwa/Km²) dengan demikian, rata-rata tingkat kepadatan penduduk Kabupaten Bima yakni (99 Jiwa/Km²). Kemudian wilayah Kecamatan yang memiliki jumlah penduduk terbanyak yakni Kecamatan Sape sejumlah 56.572 Jiwa kemudian diikuti oleh Kecamatan Bolo sejumlah 47.175 Jiwa, sedangkan jumlah penduduk paling sedikit yaitu Kecamatan Tambora sejumlah 7.071 jiwa, dan Kecamatan Lambitu sejumlah 5.433 jiwa.

Manajemen Pengolahan Sampah di Tempat Pembuangan Akhir (TPA) Kabupaten Bima

Pengadaan TPA di Kabupaten Bima ini dimaksudkan untuk mengurangi dampak negatif yang ditimbulkan akibat penimbunan sampah. Permasalahan yang dihadapi adalah kehadiran TPA seringkali menimbulkan dilema bagi masyarakat sekitar, karena TPA disini juga dibutuhkan tetapi juga sekaligus tidak diinginkan kehadirannya di ruang pandang. Persepsi umum dari masyarakat terhadap sampah sangat berpengaruh pada pengelolaan sampah. Permasalahan sampah di Kabupaten Bima sebenarnya bisa diatasi dengan pengelolaansampah berbasis sumber.

Pengelolaan sampah berbasis sumber ini yang dimaksudkan adalah dimulai dari sisi mengurangi sampah dari sumbernya, seperti masyarakat secara individu, rumah tangga, instansi, pasar, dan juga hotel. Kebutuhan akan lokasi TPA yang aman di tengah perkembangan penduduk Kabupaten Bima yang pesat menjadi masalah bagi tiap-tiap wilayah. Permasalahan yang dihadapi adalah bagaimana cara mendapatkan lokasi pembuangan sampah tersebut secara aman dan tepat.

Pengolahan sampah yang ada di TPA ini menggunakan *sanitary landfill*, kompos, dan daur ulang. Untuk sampah organik akan diolah menjadi pupuk kompos. Sampah yang bisa dijadikan pupuk kompos adalah sampah dari sisa-sisa sayuran, daun-daun kering, dan juga sisa makanan. Sedangkan untuk sampah anorganik, sampah tersebut akan dipilah sesuai dengan nilai jual sampah tersebut. Sampah

anorganik yang masih memiliki nilai jual seperti kantong kresek, mika, botol minuman plastik, dan sejenisnya akan dikumpulkan untuk didaur ulang kembali. Untuk sampah anorganik yang tidak memiliki nilai jual atau biasa disebut dengan sampah residu akan ditimbun dalam tanah.

Kualitas Pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bima

Pelayanan Dinas Lingkungan Hidup dalam bidang kebersihan tidak hanya dalam pengelolaan sampah saja akan tetapi pelayanan kebersihan disini meliputi beberapa objek yaitu: ada objek pemukiman, objek usaha, usaha itu bisa meliputi pertokoan, perkantoran swasta, hotel, restoran, sekolah kemudian juga puskesmas. Untuk objek seperti pemukiman, pelaku usaha itu oleh pihak DLH dikenakan tarif yang sudah diatur dalam Perda Kabupaten Bima Nomor 3 Tahun 2018 Tentang pengelolaan Persampahan/Kebersihan. Kualitas pelayanan publik menunjukkan suatu kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan yang dalam hal ini adalah Pemerintah, untuk memberikan pelayanan dengan mengutamakan kepuasan dan harapan masyarakat sesuai dengan standart pelayanan dan asas-asas pelayanan publik.

Menurut Hardiyansyah (2018) bahwa indikator kualitas pelayanan publik ada 5 indikator, yaitu: tangible (ketampakan fisik), reliable (kehandalan), responsiveness (tanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (empati).

1. *Tangible* (Ketamapakan Fisik)

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bima dapat diketahui bahwa masih adabeberapa pegawai yang tidak disiplin seperti datang terlambat. Akan tetapi untuk lokasi DLH dalam memberikan pelayanan sudah cukup strategis karena jangkauan dari masyarakat juga mudah ditemui karena berada di tengah-tengah kota sehingga dapat mempercepat akses masyarakat dalam permohonan pelayanan.

2. *Reliable* (Kehandalan)

Melalui penelitian di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bima dapat dilihat bahwa kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, ketepatan waktu sudah bisa dikatakan cukup baik karena pegawai dapat mendahulukan kepentingan masyarakat karena pegawai tetap di kantor pada saat jam kerja hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara peneliti dengan pegawai yang ada di DLH tersebut.

3. *Responsiviness* (Tanggapan)

Dalam melayani masyarakat, merespon keluhan dari masyarakat pihak Dinas Lingkungan Hidup (DLH) Kabupaten Bima ini pegawai masih belum bisa menyelesaikan pelayanan yang diajukan oleh masyarakat secara cepat dan tepat, akan tetapi respondari masyarakat atas keluhan kerusakan lingkungan sudah ditanggapi dengan baik. Pelayanan yang diajukan masyarakat belum dapat direspon dengan cepat dan tepat karena keterbatasan pegawai dalam melayani.

4. *Assurance* (Jaminan)

Jaminan atau kepastian disini yang dimaksudkan adalah memberikan rasa kepercayaan kepada masyarakat. Baik buruknya penilaian kualitas pelayanan masyarakat terhadap pihak Dinas Lingkungan Hidup (DLH) Kabupaten Bima bergantung pada bagaimana para pegawai memberikan kepercayaan tersebut. Setelah peneliti melakukan penelitian, pemberian jaminan dalam pelayanan publik di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bima kepadamasyarakat masih kurang seperti belum adanya jaminan mengenai kepastian penyelesaian waktu pelayanan.

5. *Empathy* (Empati)

Sikap pegawai Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bima sudah dapat memberikan perhatian kepada masyarakat yang mengajukan pelayanan. Pegawai sudah memberikan sikap yang baik kepada masyarakat seperti melayani masyarakat dengan ramah, sopan, serta melayani masyarakat dengan adil atau tidak deskriminatif.

Upaya Peningkatan Pelayanan Dinas Lingkungan Hidup di Bidang Pengolahan Sampah

Sistem untuk penanganan sampah organik merupakan komponen-komponen terpenting dari suatu sistem penanganan sampah perkotaan. Cara dalam sistem pengelolaan sampah di TPA Kabupaten Bima ini adalah dengan cara pengkomposan atau dijadikan makanan ternak untuk mengembalikan nutrisi-nutrisi yang ada ke tanah. Hal ini menjamin bahwa bahan-bahan yang masih bisa didaur ulang tidak terkontaminasi, yang juga merupakan kunci ekonomis dari suatu alternatif pemanfaatan sampah.

Sampah anorganik yang mempunyai nilai ekonomis seperti plastik, kaleng dan kertas dipisahkan untuk dijadikan produk daur ulang. Sampah plastik dan kertas yang sudah dikumpulkan dapat dijual ke industri pengolah bahan baku menjadi barang jadi, sehingga secara ekonomis dapat memberikan nilai tambah untuk penghasilan. Sedangkan untuk sampah yang dijadikan pupuk kompos merupakan suatu proses biologi oleh mikroorganisme yang mengubah sampah padat menjadi bahan yang stabil menyerupai humus yang kegunaannya utamanya sebagai penggembur tanah.

Faktor Penghambat dan Pendukung Dinas Lingkungan Hidup (DLH) dalam Meningkatkan Pelayanan Publik

1. Faktor Pendukung

Kinerja Pegawai Pengolahan Sampah Dalam pemberian pelayanan pegawai Dinas Lingkungan Hidup (DLH) ini jugadapat bersifat ramah, memberikan pelayanan yang terbaik, disiplin dan dapat bekerjasama dengan baik. Sesuai dengan tujuan dan konsep pelayanan publik bahwa yang menjadi aspek dasar dalam pelayanan publik adalah melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya dalam rangka membantu terkait dengan urusan administrasi pemerintahan dan kebutuhan baik barang ataupun jasa publik.

2. Faktor Penghambat

a. Letak Geografis

Adapun penghambatnya adalah wilayah Kabupaten Bima yang dimana letak geografisnya sangat sulit dijangkau. Wilayah yang sangat luas menyebabkan lamanya pemberian pelayanan, koordinasi dan pengawasan.

b. Ketersediaan Lahan

Faktor penghambat dalam pelayanan Dinas Lingkungan Hidup (DLH) Kabupaten Bima dalam Pengelolaan Sampah di Tempat Pembuangan Akhir (TPA), yaitu : *Pertama*, kendalanya untuk yang pertama adalah lahan. Kabupaten Bima hanya mempunyai satu Tempat Pembuangan Akhir (TPA) yang dimana itu yang menjadi keluhan masyarakat sekitar, dikarenakan bau sampah yang sepanjang hari menyengat apalagi pada malam hari. Hal ini dikarenakan usia sel sampah yang ada di TPA sudah overload, dan saat ini pihak Dinas Lingkungan Hidup (DLH) masih proses dalam pencarian lahan. *Kedua*, komunikasi yang kurang baik disini yang dimaksudkan adalah kurangnya sosialisasi dari Pemerintah Dinas Lingkungan Hidup (DLH) terhadap masyarakat. Permasalahan bau sampah tidak akan ada habisnya untuk dibahas dan dikeluhkan oleh masyarakat mengingat belum ada tindak lanjut dari pihak Pemerintah. Sedangkan dari pihak Pemerintah masih berusaha untuk mengatasi yang menjadi keluhan tersebut, adanya komunikasi yang kurang baik inilah yang menyebabkan masyarakat beranggapan bahwa Pemerintah acuh dan tidak peduli terhadap masyarakat. Perlunya sosialisasi dari pihak Dinas terhadap masyarakat juga sangat penting, dimana memberikan penjelasan terkait kendala-kendala yang dihadapi oleh pihak Dinas.

KESIMPULAN

1. Pengelolaan sampah di Tempat Pembuangan Akhir (TPA), sampah ini dipilah antara sampah organik dan anorganik. Sampah organik diolah menjadi pupuk kompos dan pakan ternak. Sedangkan sampah anorganik akan dipilah lagi antara sampah yang bisa di daur ulang dan sampah yang sudah tidak bisa di daur ulang. Sampah yang bisa di daur ulang akan ditimbun di dalam tanah.
2. Faktor Penghambat dalam pelayanan publik di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bima kendalanya adalah lahan. Kabupaten Bima hanya mempunyai satu Tempat Pembuangan Akhir (TPA) yang dimana itu yang menjadi keluhan masyarakat sekitar, dikarenakan bau sampah yang sepanjang hari menyengat apalagi pada malam hari. Permasalahan bau sampah tidak akan ada habisnya untuk dibahas dan dikeluhkan oleh masyarakat mengingat belum ada tindak lanjut dari pihak Pemerintah. Sedangkan dari pihak Pemerintah masih berusaha untuk mengatasi yang menjadi keluhan tersebut, adanya komunikasi yang kurang baik inilah yang menyebabkan masyarakat beranggapan bahwa Pemerintah acuh dan tidak peduli terhadap masyarakat.
3. Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pihak Dinas Lingkungan Hidup (DLH) Kabupaten Bima dalam Pengelolaan Sampah di Tempat Pembuangan Akhir belum cukup maksimal dalam proses pengimplementasiannya. Akan tetapi dilihat dari indikator kualitas pelayanan publik, sudah cukup baik. Hanya saja masih terdapat beberapa kendala yang masih belum terpecahkan oleh pihak DLH mengenai bau sampah tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, Burhan. 2001. *Metodologi Penelitian Sosial; Format-format Kuantitatif dan Kualitatif*. Surabaya; Airlangga University Press.
- Handayani, S. (2018). *Dampak Proses Rehabilitasi Infrastruktur Kota Terhadap Pendapatan Usaha Bengkel Otomotif Tahun 2017* (Doctoral dissertation).
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Lesmana, R. Y. (2016). Layanan Persampahan di Kota Surakarta dengan Pemetaan Berbasis Sistem Informasi Geografis. *Media Ilmiah Teknik Lingkungan (MITL)*, 1(1), 11-21.
- Nursyahbani, R., & Pigawati, B. (2015). Kajian Karakteristik Kawasan Pemukiman Kumuh di Kampung Kota (Studi Kasus: Kampung Gandekan Semarang). *Teknik PWK (Perencanaan Wilayah Kota)*, 4(2), 267-281.
- Nurelsan, M. A. (2016). Responsivitas Pelayanan Persampahan Di Dinas Pertamanan Dan Kebersihan Kota Makassar. *Skripsi. Makassar: Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Departemen Ilmu Administrasi Program Studi Administrasi Negara Universitas Hasanuddin*.
- Puspa, B. B. (2017). *Kajian Konsep Pengelolaan Sampah yang Terintegrasi untuk Mendukung Pengelolaan Sampah yang Berkelanjutan di Kota Pekanbaru* (Doctoral dissertation, Fakultas Teknik Unpas).
- Siti Maryam, N. (2017). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *JIPSI-Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi UNIKOM*, 6.
- Tasrin, K., & Amalia, S. (2014). Evaluasi Kinerja Pelayanan Persampahan di Wilayah Metropolitan Bandung Raya (Performance Evaluation Of Waste Management in The Greater Bandung Metropolitan Area). *Jurnal Borneo Administrator*, 10(1).
- Ulfa, A., & Mashur, D. (2022). Implementasi Kebijakan Tatakelola Retribusi Pelayanan Persampahan/Kebersihan di Kota Pekanbaru. *Cross-border*, 5(1), 862-875.
- Wuri, R. R., Kaunang, M., & Pioh, N. (2017). Kinerja Aparatur Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi di Desa Sinsingon Kecamatan Passi Timur Kabupaten Bolaang Mongondow). *Jurnal Eksekutif*, 1(1).