

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA BATU DALAM PENGELOLAAN SAMPAH DI TEMPAT PEMBUANGAN AKHIR (TPA). (Studi Pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Batu)

Dia Ayu Reni Anggraeni¹, Nurul Umi Ati², Retno Wulan Sekarsari³

*Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang,
Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia
E-mail: diahayu4351@gmail.com*

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan atas dasar dan isu atau fenomena tentang kualitas pelayanan publik yang ada di Dinas Lingkungan Hidup Kota Batu dalam pengelolaan sampah di Tempat Pembuangan Akhir (TPA). Berdasarkan uraian latar belakang yang ada diatas maka penulis dapat memfokuskan pokok permasalahan, fokus yang pertama yaitu: (1) Memfokuskan terhadap manajemen pengolahan sampah di Tempat Pembuangan Akhir (TPA) mulai dari pengelolaan sampah, dan juga upaya peningkatan pelayanan dalam pengelolaan tersebut, (2) Memfokuskan terhadap faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi peningkatan pelayanan publik di Dinas Lingkungan Hidup (DLH), faktor pendukungnya adalah dari letak geografis, kinerja pegawai pengolahan sampah di Dinas Lingkungan Hidup, dan untuk faktor penghambatnya berkaitan dengan lahan yang kurang, (3) Kualitas Pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kota Batu. Dalam Pelayanan Publik disini penulis menggunakan teori dari Hardiansyah (2011) Tentang Kualitas Pelayanan Publik dan untuk pengelolaan sampah menggunakan teori dari Rudi Hartoni (2008) Tentang Penanganan dan Pengelolaan Sampah. Penelitian Pelayanan Dinas Lingkungan Hidup dilaksanakan di Dinas Lingkungan Hidup Kota Batu. Tipe penelitian ini yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan melakukan wawancara, observasi, dan dokumentasi. 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 pelayannya.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Pengelolaan Sampah, Dampak.

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 bagaimana kinerja pelayanan yang diberikan.

Oleh karena itu, sistem pelayanan publik menjadi pengaturan yang ketat dalam pelaksanaan pelayanan. Indonesia merupakan negara yang memiliki penduduk terbanyak ke-4 di dunia. Jumlah penduduk yang banyak tersebut berpengaruh pada jumlah sampah yang dihasilkan. Semakin tinggi jumlah penduduk, maka semakin banyak pula jumlah sampah yang dihasilkan.

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.

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 kota. Seperti halnya berkembangnya perekonomian di Kota Batu, mengingat Kota Batu adalah Kota Pariwisata yang seiring dengan bertambahnya penduduk dan keanekaragaman kegiatan yang berpotensi menimbulkan produk samping dari kegiatan tersebut, yaitu sampah.

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.

Dalam mengatasi permasalahan tersebut, pelayanan yang diberikan oleh pemerintah 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.

Tinjauan Pustaka Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah melayani kebutuhan yang berkaitan dengan kepentingan publik. Pelayanan publik adalah melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya. Pelayanan publik menjadi suatu sistem yang dibangun dalam pemerintahan untuk memenuhi unsur kepentingan rakyat.

Aspek yang menjadi dasar dalam pelayanan publik yaitu melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya dalam rangka membantu terkait dengan urusan administrasi pemerintahan dan kebutuhan barang atau jasa publik. Pengimplementasian pelayanan yang baik tentunya menjadi harapan penting bagi masyarakat, mulai dari sikap aparatur yang memberikan pelayanan, bentuk pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan

Pelayanan Dinas Lingkungan Hidup (DLH).

DLH merupakan unsur pelaksana urusan Pemerintahan Bidang Lingkungan Hidup dan urusan persampahan bidang pekerjaan umum dan penataan ruang yang menjadi kewenangan daerah. Menurut UU RI Nomor 18 Tahun 2008 tentang Pengelolaan Sampah menyebutkan bahwa Pemerintah dan Pemerintahan Daerah bertugas terselenggaranya pengelolaan sampah yang baik dan berwawasan lingkungan sesuai dengan tujuan sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang ini.

Manajemen Kinerja

Manajemen kinerja adalah bagaimana mengelola seluruh kegiatan organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya. Kinerja didalam suatu organisasi dilakukan oleh segenap sumberdaya manusia dalam organisasi, baik unsur pimpinan maupun pekerja. Dalam manajemen kinerja sektor publik, birokrasi dianggap sebagai alat pemimpin dalam masyarakat

dan menjadikan birokrasi sebagai suatu instrumen kepemimpinan masyarakat yang kedudukannya amat besar. Untuk membentuk birokrasi yang lebih baik, maka dibutuhkan suatu pembaruan.

Kualitas Pelayanan

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

Standar kualitas pelayanan yang digunakan oleh sebuah organisasi mungkin saja tidak berlaku untuk organisasi yang lain. Karena pada dasarnya standar pelayanan yang digunakan berbeda, tergantung dengan kebijakan serta arah dari organisasi tersebut. Menurut Zeithaml et al. (dalam Hardiansyah, 2011:48), kualitas pelayanan publik terdiri dari 5 (lima) dimensi, yaitu: *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati).

Sampah

Sampah merupakan salah satu jenis biomassa yang ketersediannya dari hari ke hari cukup melimpah, terutama di kota besar. Sampah juga menjadi perhatian banyak pihak, karena berhubungan langsung dengan kebersihan dan keindahan (estetika) lingkungan dan kesehatan masyarakat, terutama di perkotaan. Pengolahan sampah dapat didefinisikan sebagai suatu pengetahuan tentang bagaimana sampah dihasilkan, penyimpanan, pengumpulan, pengangkutan, pengolahan dan pembuangan sampah dengan menggunakan suatu cara yang sesuai dengan prinsip-prinsip kesehatan masyarakat, ekonomi, teknik pelestarian lingkungan, keindahan dan dengan menghindarkan tanggung jawab dan sikap masyarakat dalam hal ini termasuk bidang administrasi, keuangan, peraturan, perundang, perencanaan dan teknik tentang cara pembuangan sampah. (Sudarsono, 1985 dalam Wibowo 2005).

Metode Penelitian

Pendekatan Jenis 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 Kota Batu Dalam Pengolahan Sampah di Tempat Pembuangan Akhir (TPA).

Fokus Penelitian

Pada penelitian ini, fokus penelitian berdasarkan perumusan masalah, yaitu:

1. Manajemen Pengolahan Sampah di Tempat Pembuangan Akhir (TPA) Kota Batu.
 - a. Pengolahan sampah di TPA
 - b. Upaya peningkatan pelayanan publik dalam pengelolaan sampah.
2. Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Pelayanan Publik di Dinas Lingkungan Hidup Kota Batu dalam Pengolahan Sampah.
 - Faktor Pendukung:
 - a. Letak Geografis
 - b. Kinerja Pegawai
 - Faktor Penghambat:
 - a. Lahan yang kurang
3. Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Lingkungan Hidup
 - a. Kualitas Pelayanan
 - b. Upaya peningkatan pelayanan dalam bidang kebersihan khususnya.

Lokasi dan Situs Penelitian

Peneliti menentukan untuk lokasi penelitian ini dilaksanakan di Kota Batu Jawa Timur. Sedangkan untuk situs penelitiannya peneliti memilih melaksanakan penelitian di Dinas Lingkungan Hidup Kota Batu.

Jenis dan Sumber Data

Berdasarkan sumbernya, data penelitian dikelompokkan menjadi dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder.

- a. Data Primer
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 Bambang Harnowo., ST selaku Kepala Seksi Pengolahan Sampah di Dinas Lingkungan Hidup Kota Batu.
- b. Data Sekunder
Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti dari telaah dokumen yang berhubungan dengan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Lingkungan Hidup Kota Batu 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.

Sumber data yang diperoleh peneliti dalam penelitian ini adalah bersumber dari informan /narasumber, dokumen/arsip, dan tempat/lokasi.

- a. Informan/Narasumber
Wawancara dipilih sebab semua data dan informasi terkait dengan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Lingkungan Hidup Dalam Pengelolaan Sampah di TPA secara keseluruhan hanya dapat diperoleh dengan langsung bertanya ke Kantor dan juga masyarakat terkait. Selain itu, wawancara menjadi salah satu teknik yang bisa dilakukan untuk mendapatkan informasi secara detail.
- b. Dokumentasi
Dokumentasi bisa berupa tulisan maupun gambar. Dokumen yang dapat dijadikan informasi dalam penelitian ini adalah, data-data yang berkaitan dengan hal-hal yang mendukung dan menghambat pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kota Batu meliputi: Kantor DLH, Lokasi TPA, dll.
- c. Tempat/Lokasi
Peneliti memilih lokasi di Kota Batu dengan instansi yang dipilih yaitu Kantor Dinas Lingkungan Hidup Kota Batu dan juga Lokasi Tempat Pembuangan Akhir (TPA) Kota Batu.

Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Wawancara
2. Observasi
3. Dokumentasi

Instrument Penelitian

Instrument yang digunakan peneliti dalam melakukan penelitian ini adalah peneliti sendiri, pedoman wawancara, daftar data yang diperlukan, serta alat pendukung lainnya untuk wawancara.

Teknik Analisis Data

Proses analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Pengumpulan data
2. Reduksi data
3. Penyajian data
4. Kesimpulan atau Verifikasi

Keabsahan Data

Untuk menguji keabsahan data memerlukan beberapa tahapan yaitu:

1. Kepercayaan (*credibility*). Untuk memperhatikan derajat kepercayaan temuan dengan jalan pembuktian oleh peneliti pada kenyataan ganda yang sedang diteliti.

2. *Transferability*. Merupakan suatu proses empiris yang tergantung pada kesamaan antara konteks pengirim dan penerima untuk melakukan pengalihan tersebut, penelitian akan mencari data dan mengumpulkan dalam konteks yang berhubungan dengan pengolahan data pada lembaga pemerintah.
3. Ketergantungan(*dependability*). Ketergantungan dilihat dari isitilah konvensional dapat disebut sebagai reabilitas. Reabilitas merupakan syarat bagi validitas, hanya dengan alat reliabel, maka akan diperoleh data yang valid.
4. Kepastian (*confirmability*). Dalam menentukan kepastian peneliti jenis deskriptif dengan pendekatan kualitatif, peneliti yang menjadi sumber utama. Selain itu juga peneliti melakukan diskusi secara terus-menerus dengan dosen pembimbing.

Pembahasan

Profil Kota Batu

Secara geografis posisi Kota Batu terletak antara 122 °17' - 122°57' Bujur Timur dan 7°44' – 8°26' Lintang Selatan. Wilayah administratif Kota Batu yang mempunyai luas wilayah 19.908,72 hektar atau 199,09 km², kurang lebih 0,42% dari total luas Provinsi Jawa Timur. Wilayah Kota Batu terbagi menjadi 3 (tiga) kecamatan yaitu Kecamatan Batu dengan 4 Desa dan 4 Kelurahan seluas 45,46 km², Kecamatan Bumiaji dengan 9 Desa seluas 127,98 km², dan Kecamatan Junrejo dengan 6 Desa dan 1 Kelurahan seluas 25,65 km².

Manajemen Pengolahan Sampah di Tempat Pembuangan Akhir (TPA) Kota Batu

Pengadaan TPA di Kota Batu 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 Kota Batu sebenarnya bisa diatasi dengan pengelolaan sampah 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 Kota Batu 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 Kota Batu

Pelayanan DLH 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 Kota Batu Nomor 17 Tahun 2010 Tentang Retribusi Pelayanan 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 Zeithaml, 1990 (Hardiansyah, 2011; 47) indikator kualitas pelayanan publik ada 5 indikator, yaitu: tangible (ketampakan fisik), reliable (kehandalan), responsiveness (tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati).

1. *Tangible* (Ketampakan Fisik)

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

2. *Reliable* (Kehandalan)

Melalui penelitian di Dinas Lingkungan Hidup Kota Batu 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. *Responsiveness* (Tanggapan)

Dalam melayani masyarakat, merespon keluhan dari masyarakat pihak Dinas Lingkungan Hidup (DLH) Kota Batu ini pegawai masih belum bisa menyelesaikan pelayanan yang diajukan oleh masyarakat secara cepat dan tepat, akan tetapi respon dari 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) Kota Batu bergantung pada bagaimana para pegawai memberikan kepercayaan tersebut. Setelah peneliti melakukan penelitian, pemberian jaminan dalam pelayanan publik di Dinas Lingkungan Hidup Kota Batu kepada masyarakat masih kurang seperti belum adanya jaminan mengenai kepastian penyelesaian waktu pelayanan.

5. *Empathy* (Empati)

Sikap pegawai Dinas Lingkungan Hidup Kota Batu 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 diskriminatif.

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 Tlekung Kota Batu 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

a. Letak Geografis

Adapun faktor pendukungnya wilayah Kota Batu letak geografisnya mudah dijangkau. Sehingga letak geografis Dinas Lingkungan Hidup (DLH) Kota Batu ini dapat dikatakan sangat strategis, begitu pula dengan lokasi Tempat Pembuangan Akhir (TPA) yang ada di Desa Tlekung untuk berkunjung ke TPA pun tempatnya strategis mudah dijangkau, tidak berada di wilayah desa terpencil, mudah dicari dan juga mudah ditemukan.

b. Kinerja Pegawai Pengolahan Sampah

Dalam pemberian pelayanan pegawai Dinas Lingkungan Hidup (DLH) ini juga dapat 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

Faktor penghambat dalam pelayanan Dinas Lingkungan Hidup (DLH) Kota Batu dalam Pengelolaan Sampah di Tempat Pembuangan Akhir (TPA), yaitu : *Pertama*, kendalanya untuk yang pertama adalah lahan. Kota Batu 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) Tlekung, 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 pendukung pelayanan publik di Dinas Lingkungan Hidup Kota Batu dalam Pengelolaan Sampah di Tempat Pembuangan Akhir adalah wilayah DLH maupun TPA letak geografisnya mudah dijangkau dan dalam pemberian pelayanan pegawai Dinas Lingkungan Hidup (DLH) ini juga dapat bersifat ramah, memberikan pelayanan yang terbaik, disiplin dan dapat bekerjasama dengan baik.
3. Faktor Penghambat dalam pelayanan publik di Dinas Lingkungan Hidup Kota Batu kendalanya adalah lahan. Kota Batu 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.
4. Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pihak Dinas Lingkungan Hidup (DLH) Kota Batu 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.

Saran

Melakukan pembangunan berdasarkan prinsip pembangunan berkelanjutan, melalui analisis SWOT dengan menilai secara seksama dampak yang akan ditimbulkan dari sebuah pembangunan. Sosialisasi terhadap pemilahan sampah serta menyadarkan masyarakat seberapa besar dampak dari pemilahan sampah dari awal. Sosialisasi dapat dilakukan oleh Dinas terkait dengan pendekatan langsung maupun tidak langsung seperti himbauan dari petugas kebersihan maupun petunjuk pembuangan sampah yang tepat.

Mencari inovasi terkait pengolahan sampah, agar sampah tersebut tidak hanya dialihkan ke TPS dan TPA, seperti pengolahan sampah langsung oleh masyarakat, oleh PKL (Pedagang Kaki Lima), dimana masyarakat dan PKL dapat mengelola sampahnya melalui pendaur ulangan sampah atau mengadakan Bank Sampah oleh Paguyuban masyarakat maupun PKL.

Daftar Pustaka

- Bungin, Burhan. 2001. *Metodologi Penelitian Sosial; Format-format Kuantitatif dan Kualitatif*. Surabaya; Airlangga University Press.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta; Gava Media
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta; Rajawali Pers
- Hayat. 2018. *Kebijakan Publik*. Malang; Intrans Publishing
- Lely Indah Mindarti. 2016. *Manajemen Pelayanan Publik*. Malang; UB Press
- M. Chazienul Ulum. 2018. *Public Service Tinjauan Teoretis dan Isu-isu Strategis Pelayanan Publik*. Malang; UB Press
- Moleong, L. J. (2011). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung; Remaja Rosdakarya
- Narbuko, Drs. Cholid. 2007. *Metodologi Penelitian*. Jakarta : Bumi Aksara
- Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta; Bumi Aksara
- Rudi Hartono. 2008. *Penanganan dan Pengolahan Sampah*. Bogor : Penebar Swadaya
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung; Alfabeta
- Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. Jakarta : Rajagrafindo Persada
- Wisadirana, Dr. Ir. Darsono. 2005. *Metode Penelitian dan Pedoman Penulisan Skripsi Untuk Ilmu Sosial*. Malang : UMM Press
- Any Siti Purhayani, S.Sos. 2019. *Strategi Dinas Lingkungan Hidup Dalam Menanggulangi Sampah (Studi Dinas Lingkungan Hidup Kota Bandar Lampung)*. Skripsi Fakultas

- Ushuluddin dan Studi Agama Universitas Raden Intan Lampung diakses dari <http://repository.radenintan.ac.id/8536/1/Skripsi%20Full.pdf> pada tanggal 02 November 2020 pukul 18.33
- Hidayatullah Lubis. 2017. *Penyediaan Pelayanan Publik Dalam Persoalan Sampah di Kota Pekanbaru Tahun 2014-2016*. Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Riau JOM FISIP Vol. 4 No. 2 – Oktober 2017 diakses dari <https://jom.unri.ac.id/index.php/JOMFISIP/article/view/14634> pada tanggal 02 November 2020 pukul 18.25
- Juni Helena A. N. 2008. *Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Pemerintah Kota Pematangsiantar*. Prodi Ilmu Administrasi Negara Universitas Sumatera Utara diakses dari <https://text-id.123dok.com1y96ro..> tanggal 03 November 2020 pukul 16.06
- Mumuh Muksin, Engkus. 2020. *Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Tata kelola di Kabupaten Sumedang*. UIN Sunan Gunung Djati Bandung. Jurnal Ilmiah Manajemen, Vol. 1 No. 1. April 2020 diakses dari <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/JAP/article/download/18448/17976> pada tanggal 02 November 2020 pukul 18.10
- Sri Wahyuni, Gustaaf Budi Tampi, Rully Mambo. 2016. *Kinerja Dinas Lingkungan Hidup Dalam Pengelolaan Sampah di Kota Manado* diakses dari <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/JAP/article/download/18448/17976> pada tanggal 03 November 2020 pukul 15.40
- Widya Anita, Herbasuki Nurchayanto. 2014. *Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Badan Lingkungan Hidup Kota Semarang*. Jurnal FISIP diakses dari <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/download/10439/10138> pada tanggal 03 November 2020 pukul 16.00
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Anonim Diskominfo Kota Batu. 2019. *Tugas dan Fungsi Dinas Lingkungan Hidup Kota Batu*, diakses dari [Batukota.go.idupload/sakip_2019](http://batukota.go.idupload/sakip_2019) pada tanggal 15 November 2020 pukul 12.56
- Apriyan Lestari Pratiwi. 2010. *Pengertian pelayanan publik*, diakses dari <http://lib.ui.ac.id/file?file=digital/131371-T%2027642-Persepsi%20pasien-Tinjauan%20literatur.pdf> pada tanggal 11 November 2020 pukul 20.18
- Anonim Kajian Pustaka. 2019. *Pengertian kualitas pelayanan publik*, diakses dari <http://Kajianpustaka.com/2019/10/kualitas-pelayanan.html> pada tanggal 05 November 2020 pukul 17.10
- Anonim Kajian Pustaka. 2011. *Jenis dan Pola Pelayanan Publik*, diakses dari <http://tentangpelayananpublik.blogspot.co.id/2011/01/jenis-dan-pola-pelayanan-publik.html> pada tanggal 11 November 2020 pukul 20.30