

---

**KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PENANGANAN SAMPAH DI  
KELURAHAN WAMEO KECAMATAN BATUPOARO KOTA BAUBAU****Oleh****Aftahudin<sup>1)</sup>, Nastia<sup>2)</sup>, Anwar Sadat<sup>3)</sup>****<sup>1,2,3</sup>Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik****Universitas Muhammadiyah Buton, Baubau Sulawesi Tenggara 93728, Indonesia****E-mail: <sup>1</sup>[aftafisip@gmail.com](mailto:aftafisip@gmail.com), <sup>2</sup>[nastiatia567@gmail.com](mailto:nastiatia567@gmail.com), <sup>3</sup>[anwarsadat685@gmail.com](mailto:anwarsadat685@gmail.com)****Abstrak**

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan penanganan sampah di Kelurahan Wameo. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Adapun teknik analisa data dalam penelitian ini yaitu: pengumpulan data, reduksi data dan Identifikasi dan Kategori. Hasil penelitian ini adalah Dimensi Kecepatan melayani yang ditunjukkan Dinas Lingkungan Hidup Kota Baubau dapat dilihat dari dua aspek yaitu Kesigapan pemberian layanan dan sukarela pemberi layanan. Kesigapan yang dilakukan oleh petugas Dinas Lingkungan Hidup Kota Baubau cukup baik, sedangkan sukarela dalam pemberian layanan terkait pelayanan pengangkutan persampahan dalam melayani masyarakat sudah dianggap baik, Dimensi Ketepatan melayani dalam hal menjalankan tanggungjawab terkait kesesuaian prosedur dan tupoksinya serta melakukan pemungutan biaya retribusi sampah, Dinas Lingkungan Hidup Kota Baubau beserta petugas kebersihan dinilai sudah tepat dalam menjalankannya tugasnya sesuai dengan tata cara pelaksanaan tanpa merugikan pihak lain. Dimensi Kecermatan melayani dinilai sudah maksimal hanya saja perlu penambahan dalam menyediakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dimensi Kemampuan menanggapi keluhan Dinas Lingkungan Hidup Kota Baubau dilihat dari dua aspek yaitu penyediaan akses dalam hal merespon keluhan dapat dikatakan bahwa sudah cukup tanggap dalam menindaklanjuti keluhan warganya, sedangkan aspek peran serta masyarakat yang masih sangat minim dan kurang mempedulikan kebersihan lingkungannya.

**Kata Kunci: Kepuasan Masyarakat, Pelayanan, Penanganan Sampah****PENDAHULUAN**

Masalah sampah merupakan bagian dari masalah lingkungan hidup. Sejak tanggal 5 Juni 1972 ditetapkan sebagai hari lingkungan hidup sedunia pada Konferensi PBB di Stockholm. Berkenaan dengan hal tersebut, di Indonesia tanggal 5 Juni diperingati sebagai hari lingkungan hidup dengan menanamkan rasa kesadaran dan kepedulian terhadap lingkungan termasuk permasalahan sampah. Seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk Indonesia dengan laju pertumbuhan yang tinggi dan perubahan pola konsumsi masyarakat maka berakibat pada tingginya volume, jenis dan ragam karakteristik sampah yang dihasilkan.

Sampah telah menjadi permasalahan di Indonesia. Pertumbuhan penduduk dan aktivitas

perekonomian diduga menjadi pendorong peningkatan laju timbulan sampah (Indartik et al., 2018). Populasi penduduk semakin hari terus meningkat. Disebabkan oleh perkembangan populasi masyarakat yang ingin hidup lebih baik. Akibatnya banyak terjadi imigrasi masyarakat desa pindah ke kota. Peningkatan jumlah populasi penduduk juga selaras dengan peningkatan produksi sampah yang terus bertambah setiap harinya. Sehingga masalah sampah sendiri harus benar-benar intensif didalam penanganannya (Baskoro & Kurniawan, 2021).

Selain itu, pola konsumsi masyarakat yang semakin beragam menimbulkan jenis sampah yang beragam pula. Menurut Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2008 tentang Pengelolaan

Sampah, sampah didefinisikan sebagai sisa kegiatan sehari-hari manusia dan/atau proses alam yang berbentuk padat. Oleh karena merupakan hasil kegiatan manusia dan/atau proses alam maka yang bertanggung jawab terhadap sampah dan lingkungan adalah manusia.

Adanya timbunan sampah akan berdampak negatif pada kesehatan, lingkungan dan sosial ekonomi. Pencemaran air tanah dan udara yang akibat keberadaan sampah menurunkan kualitas lingkungan (Saribanon et al., 2009).

Sampah merupakan suatu hal tahap akhir hasil kegiatan makhluk hidup. Sampah sendiri akan menjadi sebuah permasalahan apabila tidak ditangani dengan tepat. Beragam jenis sampah yang diklasifikasikan yaitu berdasarkan jenis sifat, jenis bentuk, dan jenis sumbernya. Setiap jenis sampah memiliki proses pengelolaan yang berbeda agar tidak menimbulkan permasalahan yang berdampak besar pada lingkungan hidup. Hal yang wajar jika permasalahan lingkungan dimulai dari sampah berserakan, pencemaran udara, air dan tanah hingga banjir tak dapat terelakkan karena kurang berjalannya fungsi pemerintah sebagai fungsi pelayanan.

Sampah menjadi media penularan infeksi parasit, mengganggu estetika lingkungan, bahkan dapat menyebabkan bencana banjir bila dibuang ke badan air. Secara luas, sampah yang tidak ditangani dengan baik akan berkonsekuensi pada mahalnya biaya pengelolaan lingkungan serta kerugian secara ekonomi berupa terhambatnya perkembangan sektor pariwisata, terhambatnya perkembangan otonomi daerah dan mengurangi arus investor (Mulasari et al., 2016).

Sistem pengelolaan persampahan terutama untuk daerah perkotaan, harus dilaksanakan secara tepat dan sistematis. Kegiatan pengelolaan persampahan akan melibatkan penggunaan dan pemanfaatan berbagai prasarana dan sarana persampahan yang meliputi pewadahan, pengumpulan, pemindahan, pengangkutan, pengolahan maupun pembuangan akhir (Muksin & Engkus, 2020).

Volume dan jenis sampah semakin meningkat dan beragam mengikuti jumlah penduduk yang terus meningkat dan pola konsumsi yang berubah. Hal ini nyata dapat dilihat khususnya di wilayah perkotaan. Kembali pada persoalan di atas, pelayanan persampahan merupakan tugas dari pemerintah daerah melalui satuan kerja perangkat daerah. Di daerah perkotaan, penyelenggaraan pelayanan ini dilaksanakan oleh Dinas / Badan / Kantor Kebersihan / Lingkungan Hidup.

Upaya Pemerintah Daerah Kota Baubau dalam mendukung pelayanan penanganan sampah melalui pengelolaan sampah yang terpadu, maka seluruh kelurahan di Kota Baubau di instruksikan untuk melaksanakan fungsi petugas kebersihan (Dinas Lingkungan Hidup). Namun kualitas pelayanan penanganan sampah di lingkungan Kelurahan Wameo belum sesuai harapan karena belum terpenuhinya tempat sampah di setiap blok/gang, dan kurangnya para petugas kebersihan. Permasalahan kualitas pelayanan penanganan sampah lingkungan Kelurahan Wameo Kecamatan Batupoaro Kota Baubau kurang diupayakan pengelolaan yang terpadu dari warga bersama pemerintah berupa pengelolaan sampah di tempat pembuangan sementara.

Permasalahan sampah di Kelurahan Wameo Kecamatan Batupoaro Kota Baubau merupakan permasalahan publik yang menjadi tuntutan masyarakat pelayanan penanganan sampah secara konsisten, terarah dan terpadu. Hal ini karena masalah penanganan sampah tidak hanya menimbulkan masalah kesehatan, masalah kebersihan, masalah keindahan dan ketertiban lingkungan, tetapi juga menimbulkan masalah-masalah lain terkait dengan dampak yang terjadi pada kurangnya pengelolaan sampah yang terencana oleh instansi pemerintahan dan dukungan masyarakat.

Berdasarkan pengamatan penulis, terdapat beberapa fenomena yang berhubungan dengan pelayanan persampahan di Kelurahan Wameo di antaranya adalah bahwa:

1. Pengangkutan sampah rumah tangga dilaksanakan satu kali dalam enam hari kerja, untuk hari minggu tidak ada pengangkutan sampah di Kelurahan Wameo, yang mengakibatkan sampah rumah tangga bertumpuk di rumah/halaman. Kondisi ini menyebabkan bau tidak sedap dan banyaknya lalat.
2. Tidak terdapat fasilitas penempatan container/bak sampah/tempat penampungan sampah (TPS) di Kelurahan Wameo.

Berdasarkan uraian di atas dapat diketahui bahwa pelayanan persampahan yang dilaksanakan belum optimal. Pelaksanaan pelayanan persampahan yang belum optimal akan memberi pengaruh terhadap kualitas pelayanan persampahan yang dirasakan masyarakat selaku pelanggan. Kualitas pelayanan publik yang dirasakan sangat menentukan tingkat kepuasan yang dirasakan.

## METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yakni metode deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif yakni sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati (Sa'ban, 2022b). Yang diarahkan untuk menjelaskan hal-hal atau masalah yang terjadi dan digambarkan sesuai dengan fokus masalah penelitian.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif yang terdiri atas tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Sa'ban, 2022a)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam mewujudkan pelayanan yang maksimal dan sesuai dengan harapan masyarakat terkait dengan persampahan, maka dirasa sangat perlu adanya daya tanggap pelayanan persampahan yang tinggi dari Dinas Lingkungan Hidup Kota Baubau dalam menjalankan setiap

tugas, pokok dan fungsinya sebagai institusi yg memiliki tanggung jawab tertinggi untuk mengakomodasi dan memfasilitasi kepentingan pelayanan terhadap masyarakat dalam bidang penanganan kebersihan khususnya persampahan.

Penelitian ini akan membahas mengenai hasil penelitian yang telah diperoleh peneliti. Pengumpulan data diperoleh melalui teknik wawancara dengan beberapa sumber, observasi ke lapangan dan studi dokumentasi. Hasil penelitian tentang Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Penanganan Sampah Dikelurahan Wameo Kecamatan Batupoaro Kota Baubau, ini terfokus pada kriteria penilaian yaitu Kecepatan melayani, Ketepatan Melayani, Kecermatan Melayani dan Kemampuan menanggapi keluhan.

### 1. Kecepatan melayani

Dinas Lingkungan Hidup Kota Baubau sebagai instansi yang bertanggungjawab atas pelayanan persampahan harus bisa lebih peka dan bertindak cepat dalam pengangkutan persampahan yang sering dikeluhkan masyarakat. Kecepatan dalam melayani dan menanggapi permintaan masyarakat merupakan salah satu wujud pemerintah serius atau tidak dalam memberikan pelayanan.

Pelayanan dengan cepat ini berkaitan dengan kesigapan dan ketulusan penyedia layanan dalam menjawab pertanyaan dan memenuhi permintaan pelanggan yang di dalamnya terdapat aspek kesigapan pemberi layanan dan sukarela pemberi layanan.

#### a) Kesiagapan pemberi layanan

Kesigapan dalam memberi pelayanan kepada masyarakat dengan menilai sejauh mana para petugas yang dilaksanakan Dinas Lingkungan Hidup Kota Baubau dalam mengangkut sampah.

Dinas Lingkungan Hidup Kota Baubau sudah sigap dalam melayani masyarakat sebab dari pihak penyedia selalu melakukan koordinasi dengan petugas kebersihan, sehingga pelayanan yang dilakukan dengan cepat dapat segera teratasi oleh pihak pemerintah maupun petugas kebersihan di tiap-tiap kelurahan.

Pengangkutan persampahan yang dilakukan oleh petugas sudah sigap dan cepat. Petugas juga melihat skala permasalahan dari para warga jika waktunya memang bisa dituntaskan dalam paling lambat dua sampai tiga hari tergantung tingkat permasalahan.

Tabel 2.

Pelayanan Pengangkutan Persampahan

No	Wadah
1.	Tong
2.	Motor Viar
3.	Tong Truk

Kesigapan dari para penyedia pelayanan sangatlah diperlukan karena itu salah satu faktor pendukung tercapainya tujuan pelayanan yang optimal. Kecepatan ataupun kesigapan dalam melayani akan selalu menjadi prioritas utama dalam pelayanan apapun bentuk permasalahan dari para penerima layanan tetap harus dilaksanakan dengan semestinya.

Tingkat kesigapan petugas dalam pengangkutan persampahan masih kurang peduli hal itu dilihat dari jadwal pengangkutannya yang dilakukan sekali sehari sehingga mengakibatkan penumpukan disekitar pemukiman penduduk.

Dapat disimpulkan bahwa, dapat dilihat tingkat kecepatan dan kesigapan Dinas Lingkungan Hidup Kota Baubau terkait pelayanan pengangkutan persampahan. Kecepatan dan kesigapan pemerintah dalam pelayanan pengangkutan sampah dapat dikatakan sudah cukup baik. Hal itu dilihat dari pernyataan warga setempat yang merasa puas kepada petugas kebersihan yang tanggap melakukan pengangkutan dan bahkan semua keluhan warga ditanggapi oleh mereka.

#### b) Sukarela Pemberi Layanan.

Sukarela dalam pemberian layanan yang dimaksud disini petugas Dinas Lingkungan Hidup Kota Baubau secara sukarela atau dengan kemauan sendiri memberikan keahlian, tenaga dan waktunya saat melakukan pelayanan kepada masyarakat.

Tingkat kerelaan para petugas Dinas Lingkungan Hidup Kota Baubau dalam meluangkan tenaga dan waktunya untuk

kepentingan masyarakat sangat tinggi hal itu dilihat dari kepedulian petugas yang hanya berhenti melakukan pelayanan pada saat transportasi bermasalah atau rusak.

Sukarela dalam pelayanan yang dilakukan para penyedia layanan dengan sepenuh hati-hati melakukan tanggungjawabnya pada saat pengangkutan dan menjalankan tugasnya dengan baik pada saat melayani masyarakat. Masyarakat menilai kerelaan hati meluangkan waktu dan tenaganya sejauh ini sudah sangat baik dan maksimal, masyarakat sangat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan pihak penyedia layanan.

Dalam hal ini penulis dapat disimpulkan bahwa kerelaan hati para petugas kebersihan maupun pemerintah memberikan tenaga dan meluangkan waktunya dalam melayani masyarakat sudah cukup baik dilihat dari segi keahliannya dalam menjalankan perannya dan tanggungjawabnya memenuhi keinginan dan harapan pelanggan ataupun masyarakat dalam pengangkutan sampah yang pada saat melakukan pelayanan. Hal itu juga agar memberikan kesan pelayanan yang maksimal dan masyarakat dapat merasa puas atas pelayanan yang diberikan pihak aparat/petugas.

#### 2. Ketepatan Melayani

Pelayanan dengan tepat yang dimaksud disini adalah tidak terjadinya kesalahan dalam melayani, artinya pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan masyarakat sehingga tidak ada yang merasa dirugikan atas pelayanan yang didapatnya. Ketepatan melayani dapat dikaitkan dengan:

##### a) Kesesuaian Prosedur Pelayanan

Kesesuaian prosedur yang dimaksud disini prosedur pelayanan yang sederhana tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan, kedisiplinan petugas, dan keadilan yang merata yaitu dapat menjangkau yang berberda status, ekonomi, jarak, lokasi dan perbedaan fisik dan mental yang harus dilakukan oleh para petugas Dinas Lingkungan Hidup Kota Baubau dan petugas kebersihan saat melakukan pelayanan. Jika pelayanan sesuai dengan

prosedur yang dilaksanakan pemerintah ataupun petugas maka pelayanan dapat dikatakan tepat dan maksimal.

Dinas Lingkungan Hidup Kota Baubau dalam menjalankan fungsinya sesuai prosedur yang berlaku yaitu memberikan keadilan yang merata tanpa ada membedakan lokasi dalam pelayanan kepada masyarakat dan disiplin dalam menjalankan tugasnya. Petugas kebersihan dalam melakukan tugasnya bersikap adil kepada penerima layanan dan tugas tetap dilaksanakan dengan semaksimal mungkin.

Masyarakat memahami setiap aturan dan tugas yang dilaksanakan pihak petugas/aparatur yang sudah sesuai dengan prosedur yang ditetapkan pemerintah yaitu bersikap adil dan disiplin pada saat pelayanan pengelolaan persampahan.

Dari hasil wawancara dengan informan di atas maka dapat disimpulkan bahwa dalam pelaksanaannya kesesuaian standar pelayanan menjadi acuan bagi para penyedia layanan sebagai standar dalam melaksanakan pelayanan publik. Hal ini dapat dilihat dari segi ketepatan dalam menjalankan prosedur atau regulasi yang ditetapkan, penulis menilai bahwa kedisiplinan petugas kebersihan dan pihak pemerintah yang selalu memberikan pemahaman terkait dengan pelayanan persampahan yang diberikan kepada masyarakat. Keadilan yang diberikan pun kepada masyarakat sudah dikatakan cukup baik dalam melakukan pelayanan sebab jarak dan lokasi tidak menjadi masalah bagi petugas dalam menjalankan tanggungjawabnya selaku penyedia layanan.

#### b) Ketepatan Biaya

Sampah yang tidak pernah berhenti terproduksi oleh sisa aktivitas manusia tentu saja perlu perhatian serius dalam hal pengelolaan dan pelayanannya. Hal itu dapat dilihat dari bagaimana Pemerintah dalam hal ini Dinas Lingkungan Hidup Kota Baubau tidak menetapkan biaya dalam hal retribusi atau iuran sampah guna menunjang pelayanan dalam hal persampahan.

Ketetapan iuran retribusi pelayanan persampahan dari pihak Dinas Lingkungan Hidup Kota Baubau sangat mematuhi aturan yang berlaku. Tidak ada pemungutan tarif iuran retribusi pelayanan persampahan yang dilakukan secara perorangan oleh petugas, melainkan retribusi yang diminta kemasyarakat sesuai dengan peraturan daerah.

masyarakat menilai pemerintah masih sangat peduli dikarenakan ada retribusi iuran persampahan yang rutin harus dibayar oleh masyarakat sesuai ketentuan perda Kota Baubau, namun hal pelayanan yang diberikan petugas/aparatur tepat waktu.

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa terkait pelayanan yang tepat sudah sepenuhnya dijalankan dengan tepat oleh pemerintah. penilaian terkait indikator ketepatan melayani adalah dengan melihat ketepatan biaya. Penulis menilai ketepatan pemerintah dalam menjalankan regulasi pemungutan biaya retribusi maupun iuran sesuai ketentuan dengan perda Kota Baubau. Hal itu menjadi tolak ukur dari masyarakat Kelurahan Wameo sepenuhnya mendapat pelayanan dengan baik padahal tidak ada iuran yang dipungut dari warga.

#### 3. Kecermatan Melayani

Indikator ini mencakup tingkat kefokuskan dan kesungguhan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kecermatan dan kesungguhan pemerintah dalam memberikan pelayanan persampahan yang baik tentu saja akan menghasilkan kota yang bersih dan nyaman. Tingkat kecermatan dan kesungguhan dalam memberikan pelayanan persampahan kepada masyarakat dapat kita lihat dari aspek Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu layanan sangat dibutuhkan agar lebih memudahkan penyedia layanan dalam menunjang kelancaran dalam hal proses pengelolaan pelayanan persampahan. Hal itu dapat dilihat dari bagaimana pemerintah dalam hal ini Dinas Lingkungan Hidup Kota Baubau menyiapkan atau mengadakan sarana dan prasarana guna menunjang pelayanan yang maksimal dalam hal pengelolaan persampahan.

Pihak pemerintah kota yang memiliki tanggungjawab tertinggi untuk mengakomodasi dan memfasilitasi kepentingan pelayanan terhadap masyarakat dalam bidang penanganan kebersihan sudah mengikuti prosedur dan aturan yang berlaku dengan semestinya.

Penilaian terkait pelayanan persampahan belum sepenuhnya dijalankan dengan tepat oleh pihak pemerintah dalam hal ini Dinas Lingkungan Hidup Kota Baubau hal itu dilihat dari segi Sarana dan prasarana yaitu dengan penambahan kontainer dan tempat pembuangan sementara yang harus disediakan oleh pihak pemerintah.

Indikator penilaian terkait kecermatan dalam pelayanan yang sepenuhnya sudah dijalankan dengan baik oleh pihak Pemerintah dalam hal ini Dinas Lingkungan Hidup Kota Baubau. Hanya saja memang di butuhkan penambahahan saran dan prasarana terkait TPS dan truk pengangkut agar ketepatan waktu dalam pengangkutan sampah lebih baik lagi.

Jadi dalam indikator kecermatan melayani ini, penulis menilai kemampuan petugas menggunakan alat bantu pelayanan yaitu dengan penyediaan sarana dan prasarana penunjang pelayanan. Dalam hal pengadaan sarana dan prasarana penunjang pelayanan persampahan, penulis menilai bahwa Dinas Lingkungan Hidup Kota Baubau sudah maksimal hanya saja perlu diadakan menyediakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh masyarakat.

#### 4. Kemampuan menanggapi keluhan.

Setiap penyedia layanan sudah pasti menyiapkan dan memberikan hal yang terbaik yang dapat mereka tawarkan dan berikan kepada penerima layanan. Namun, seperti yang kita ketahui bahwa tidak ada hal yang sempurna di dunia ini, termasuk dalam memberikan pelayanan persampahan. Dengan itu, tidak bisa dipungkiri bahwa keluhan akan lahir ketika suatu layanan dianggap kurang memuaskan dan kurang memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh penerima layanan. Respon petugas/aparatur dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dapat dilihat dari aspek:

#### a) Penyediaan akses

Aspek ini menilai setiap penyedia layanan Dinas Lingkungan Hidup Kota Baubau harus menyediakan akses kepada masyarakat untuk dapat menyampaikan keluhannya agar dari pihak penyedia layanan mampu mencari solusi yang terbaik dari permasalahan yang ada.

Respon penyedia layanan dalam menyediakan akses dan dapat dilihat dengan Penyediaan media pelaporan yang berkaitan dengan penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika agar masyarakat lebih mudah menyampaikan keluhan-keluhannya terkait masalah pelayanan pengelolaan persampahan.

Dinas Lingkungan Hidup Kota Baubau mempunyai tanggungjawab yang besar terkait pelayanan persampahan di Kota Baubau. Pelayanan yang diberikan para petugas dalam menanggapi berbagai keluhan masyarakat dengan melakukan koordianasi pada tiap-tiap kecamatan.

Dinas Lingkungan Hidup Kota Baubau melakukan media pelaporan keluhan masyarakat dengan menyediakan akses melalui telekomunikasi di jaringan internet (whatsapp grup) agar lebih memudahkan masyarakat melaporkan keluhannya terkait pelayanan pengelolaan persampahan.

Mengenai indikator merespon segala keluhan maka dapat dikatakan Dinas Lingkungan Hidup Kota Baubau bersama sudah membuka ruang seluas-luasnya kepada masyarakat untuk menyampaikan keinginan maupun keluhan atas penyelenggaraan pelayanan persampahan yang diberikan.

Keluhan yang dirasakan dapat disampaikan melalui Dinas Lingkungan Hidup Kota Baubau ataupun dari pihak kecamatan, kelurahan bahkan RT setempat. Ini menunjukkan bahwa Dinas Lingkungan Hidup Kota Baubau telah mempermudah masyarakat untuk menyampaikan keluhannya melalui media pelaporan dengan memberikan akses media telekomunikasi dan informatika atau internet. Dalam hal merespon keluhan dapat dikatakan

bahwa Dinas Lingkungan Hidup Kota Baubau sudah cukup tanggap dalam menindaklanjuti keluhan warganya. Hal itu dinilai dari pengakuan warga yang menyatakan bahwa keluhan yang disampaikan sudah cukup ditindaklanjuti dengan baik dan cepat.

b) Peran serta masyarakat

Peran serta masyarakat dalam pengelolaan sampah bisa meliputi partisipasi masyarakat dalam pengelolaan lingkungan, membayar retribusi yang telah ditetapkan oleh pemerintah daerah bila ada, pengadaan tong sampah, gerobak sampah, hingga pengumpulan sampah ke lokasi tempat pembuangan sementara (TPS) dan sebagainya. Peran serta masyarakat dalam pengelolaan sampah tergantung dari cara pemerintah mensosialisasikan program-programnya dalam penanggulangan kebersihan. Memberikan dorongan pada masyarakat agar membiasakan pada tingkah laku yang sesuai dengan yang telah ditetapkan pemerintah.

Dalam hal pengelolaan persampahan peran serta masyarakat atau partisipasi masyarakat sangat diperlukan dalam pelayanan pengelolaan persampahan di Kota Baubau. Pihak pemerintah dan petugas kebersihan yang mengadakan sosialisai melalui program-program yang dikeluarkan pemerintah telah dilaksanakan dengan baik.

Dinas Lingkungan Hidup Kota Baubau sampai petugas kebersihan telah melaksanakan sosialisai namun partisipasi masyarakat yang tidak mempedulikan dengan apa yang menjadi perhatian dari pemerintah. Peran serta masyarakat masih sangat minim dan kepeduliannya terhadap kebersihan lingkungan maupun kota dengan tidak menjaga kebersihan Kota dan kelestarian lingkungan sekitar.

Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa partisipasi masyarakat sangat mendukung terlaksanya program pengelolaan sampah dan kebersihan di suatu kota atau wilayah. Partisipasi adalah proses melibatkan orang atau masyarakat, terutama mereka yang terkena dampak langsung untuk mendefinisikan masalah melibatkan solusi dengan mereka.

Pelayanan pengelolaan persampahan peran serta masyarakat atau partisipasi masyarakat sangat diperlukan dalam pelayanan pengelolaan persampahan di Kota Baubau. Pihak pemerintah dan petugas kebersihan yang mengadakan sosialisai melalui program-program yang dikeluarkan pemerintah telah dilaksanakan dengan baik. Namun dalam hal ini bisa dilihat peran atau partisipasi masyarakat yang masih sangat minim dan kurang mempedulikan kebersihan kota dan lingkungannya seperti terlihat di Kelurahan Wameo warga masih jarang mengikuti program yang telah di keluarkan oleh pemerintah ataupun pihak penyedia layanan.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Penanganan Sampah Dikelurahan Wameo Kecamatan Batupoaro Kota Baubau yang dilihat dari 4 dimensi yaitu Kecepatan melayani, Ketepatan Melayani, Kecermatan Melayani dan Kemampuan menanggapi keluhan.

1. Dimensi Kecepatan melayani yang ditunjukkan Dinas Lingkungan Hidup Kota Baubau dapat dilihat dari dua aspek yaitu Kesigapan pemberian layanan dan sukarela pemberi layanan. Kesigapan yang dilakukan oleh petugas Dinas Lingkungan Hidup Kota Baubau yaitu petugas kebersihan dalam mengangkut sampah dapat dikatakan cukup baik, hal itu dilihat dari pernyataan dan laporan dari warga Kelurahan Wameo yang menganggap petugas terkait pelayanan pengangkutan persampahan, kecepatan dan kesigapan pemerintah dalam pelayanan pengangkutan sampah yang dilakukan setiap pagi hari, sedangkan sukarela dalam pemberian layanan terkait pelayanan pengangkutan persampahan dalam melayani masyarakat sudah dianggap baik, pernyataan tersebut di akui masyarakat serta kerelaan hati para petugas kebersihan maupun pemerintah

- memberikan tenaga dan meluangkan waktunya pada saat pelayanan kebersihan.
2. Dimensi Ketepatan melayani dalam hal menjalankan tanggungjawab terkait kesesuaian prosedur dan tupoksinya serta melakukan pemungutan biaya retribusi sampah, Dinas Lingkungan Hidup Kota Baubau beserta petugas kebersihan dinilai sudah tepat dalam menjalankannya tugasnya sesuai dengan tata cara pelaksanaan tanpa merugikan pihak lain.
  3. Dimensi Kecermatan melayani terkait tingkat kefokuskan dan kesungguhan dalam memberikan pelayanan persampahan kepada masyarakat yang dilihat kemampuan petugas menggunakan alat bantu pelayanan yaitu mampu mengadakan sarana dan prasarana untuk mengakomodasi dan memfasilitasi kepentingan pelayanan terhadap masyarakat dalam bidang penanganan kebersihan dinilai sudah maksimal hanya saja perlu penambahan dalam menyediakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh masyarakat.
  4. Dimensi Kemampuan menanggapi keluhan Dinas Lingkungan Hidup Kota Baubau dilihat dari dua aspek yaitu penyediaan akses dalam hal merespon keluhan dapat dikatakan bahwa sudah cukup tanggap dalam menindaklanjuti keluhan warganya. Dinas Lingkungan Hidup Kota Baubau telah mempermudah masyarakat untuk menyampaikan keluhannya melalui media pelaporan dengan memberikan akses media telekomunikasi dan informatika atau internet. Sedangkan aspek peran serta masyarakat yang masih sangat minim dan kurang mempedulikan kebersihan lingkungannya seperti terlihat masih jarang warga mengikuti program yang telah di keluarkan oleh pemerintah ataupun pihak penyedia layanan.
- https://doi.org/10.26740/publika.v9n2.p149-158
- [2] Indartik, I., Yosefi Suryandari, E., Djaenudin, D., & Aulia Pribadi, M. (2018). PENANGANAN SAMPAH RUMAH TANGGA DI KOTA BANDUNG: NILAI TAMBAH DAN POTENSI EKONOMI (Household Waste Management in Bandung City: Added Value and Economic Potential). *Jurnal Penelitian Sosial Dan Ekonomi Kehutanan*, 15(3), 195–211. <https://doi.org/10.20886/jpsek.2018.15.3.195-211>
  - [3] 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>
  - [4] Mulasari, S. A., Husodo, A. H., & Muhadjir, N. (2016). Analisis Situasi Permasalahan Sampah Kota Yogyakarta Dan Kebijakan Penanggulangannya. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 11(2), 259. <https://doi.org/10.15294/kemas.v11i2.3989>
  - [5] Sa'ban, L. M. A. (2022a). DIGITAL TECHNOLOGY BECOME A MARKETING STRATEGY IN THE NEW NORMAL ERA. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 3(2), 5115–5124. <https://stp-mataram.e-journal.id/JIP/article/view/1728>
  - [6] Sa'ban, L. M. A. (2022b). Keterbukaan Informasi Publik Dalam Website Pemerintah Kota Baubau. *JISIP : Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 11(1), 48–57. <https://doi.org/10.33366/jisip.v11i1.2438>
  - [7] Saribanon, N., Soetarto, E., Sutjahjo, S. H., Sai'id, E. G., & Sumardjo. (2009). Perencanaan Sosial Dalam Pengelolaan Sampah Permukiman Berbasis Masyarakat Di Kotamadya Jakarta Timur. *Forum Pascasarjana*, 32(2), 143–152.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Baskoro, P. A., & Kurniawan, B. (2021). Implementasi Kebijakan Penanganan Sampah Di Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo. *Publika*, 149–158.