

**PELAYANAN DAN PENILAIAN MASYARAKAT TERHADAP DINAS CIPTA
KARYA PENATAAN RUANG DAN KEBERSIHAN (DCKPRK)
KABUPATEN PANDEGLANG**

Oleh : Jeni Minan
Dosen STISIP Banten Raya

Abstrak

Penelitian ini membahas bagaimana pelayanan persampahan yang diberikan oleh Dinas Cipta Karya Penataan Ruang dan Kebersihan Kabupaten Pandeglang dan mengevaluasi apa yang telah dikerjakan dengan melibatkan masyarakat sebagai penilai. Metode yang digunakan adalah survey, suatu penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data sampel yang diambil dari populasi. Sedangkan penarikan sampel menggunakan teknik non- probability sampling secara accidental sampling, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang cocok sebagai sumber data. Kajian ini mendapati bahwa kualitas pelayanan yang meliputi kinerja petugas dan kelengkapan sarana dan prasarana oleh DCKPRK sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat. Dikuatkan dengan dua indikator 1) penilaian kemampuan DCKPRK dalam memberikan pelayan, dilihat dari garis kontinum yang digunakan untuk pengukuran nilai, bahwa nilai 1939 terletak pada interval 1800-2400 yaitu antara ragu dan setuju. Artinya pelayanan DCKPRK, menunjukkan baik 2) penilaian sarana prasarana, dilihat dari garis kontinum yang digunakan untuk mengukur nilai bahwa nilai 1895 terletak pada interval 1800-2400 yaitu antara ragu dan setuju. Artinya, sarana dan prasarana yang digunakan DCKPRK untuk melaksanakan tugas adalah baik.

Kata Kunci: Pelayanan dan Penilaian

A. Pendahuluan

Penyelenggaraan pelayanan terkait dengan masalah kebersihan dan hidup sehat kepada masyarakat, merupakan hal penting yang harus dilakukan oleh para pemimpin, secara organisasional ataupun secara sosial. Hal ini, penting untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya hidup bersih dan sehat. Namun, penerepan hidup bersih harus dicontohkan terlebih dahulu oleh pemerintah untuk menarik minat masyarakat.

Kurangnya ketidaksadaran masyarakat terhadap penciptaan lingkungan yang bersih dan sehat di Kabupaten Pandeglang, tentunya menuntut pemerintah untuk memunculkan pelayanan yang ekstra prima dan inovasi serta ide-ide baru yang dapat merubah paradigma berpikir masyarakat. Artinya, sampah yang selama ini menjadi masalah sosial harus disulap menjadi solusi sosial. Salah satu bentuk pelayan publik terkait masalah diatas adalah pada

pelayanan kebersihan atau persampahan. Pelayanan ini, sangat menunjang dalam penciptaan lingkungan hidup yang bersih dan sehat. Kebersihan lingkungan atau pun kebersihan diri menjadi modal yang penting dalam membangun peradaban, sebab kebersihan merupakan pangkal kesehatan.

Di Kabupaten pandeglang, terdapat beberapa jenis pelayanan seperti, pelayanan sampah rumah tangga, sampah industri, sampah pasar, sampah hotel/restoran dan objek wisata. Adapun dinas yang menangani pelayanan kebersihan atau persampahan ditangani oleh Dinas Cipta Karya Penataan Ruang dan Kebersihan (DCKPRK). Tugas dan tanggungjawab DCKPRK Kabupaten Pandeglang terbagi dalam beberapa bidang. Bidang tersebut adalah Bidang Tata Ruang, Bidang Kebersihan, Bidang Pengendalian Limbah dan Bidang Pertamanan. Sementara untuk pelayanan persampahan dan kebersihan berada di bawah Bidang Kebersihan (Profil Dinan Cipta Karya Penataan Ruang dan Kebersihan, 2015). Setiap kegiatan atau program manajemen yang dilaksanakan baik secara umum di dinas maupun di tingkat bidang selalu diawali dengan perencanaan (*planing*), pengorganisasian (*organizing*), aksi (*actuating*) dan pengawasan/evaluasi (*contrling*), atau biasa disebut dengan POAC.

Berdasarkan Peraturan Bupati Pandeglang Nomor 14 Tahun 2008; tentang Rincian Tugas Fungsi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Pandeglang, DCKPRK Kabupaten Pandeglang mempunyai tugas dan Fungsi sebagai berikut: melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang penataan ruang, kebersihan, pengendalian limbah dan pertamanan berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan. Dari semua pemaparan kebijakan pemerintah Kabupaten Pandeglang diatas, penulis akan coba mengevaluasi pelaksanaan program itu, tentunya dengan mendengar penilaian masyarakat terhadap kinerja DCKPRK tahun 2015 di Kabupaten Pandeglang.

Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan di (DCKPRK) Kabupaten Pandeglang”, Saat ini tempat sampah hanya berada di sekitaran pusat kota, sebagian perkantoran pemerintahan dan sekolah. Sementara di lingkungan perumahan yang sedikit lebih jauh dari pusat pemerintahan belum tersedia dengan maksimal tempat sampah. Tidak hanya itu, jumlah armada atau mobil pengangkut sampah juga belum memadai dengan cover wilayah yang sangat luas. Selain jumlah armada yang terbatas, beberapa unit armada sampah juga sudah berumur lebih dari sepuluh tahun dan tidak layak jalan. Dengan permasalahan itu, apakah perlu dilakukan penambahan alokasi anggaran untuk pembelian armada baru, alokasi biaya perawatan dan penambahan jumlah tempat sampah di tempat-tempat umum, atau ada hal lain yang juga tidak kalah penting sehingga penyebaran tempat sampah tidak merata dan armada sampah yang tidak layak tetap dipertahankan/ tidak diganti.

Uraian diatas, membuat ketertarikan penulis melakukan penelitian lebih lanjut untuk mengevaluasi pelayanan Dinas Cipta Karya Penataan Ruang dan Kebersihan (DCKPRK)

Kabupaten Pandeglang terhadap penempatan tempat sampah di lokasi umum dan kesesuaian jumlah armada sampah dengan luasnya cover area pelayanan kebersihan.

B. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey, yaitu penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distributif, dan hubungan-hubungan antar variabel, sosiologis maupun psikologis.

Sedangkan penarikan sampel menggunakan metode *non-probability sampling* yaitu teknik penentuan sampel yang memberikan peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Adapun teknik yang digunakan untuk pengambilan sampel adalah *accidental sampling*, yang penentuan sampelnya berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2011).

C. Evaluasi

Kegiatan yang dapat menyumbangkan pengertian yang besar nilainya dan dapat membantu penyempurnaan pelaksanaan beserta perkembangannya (Charles O. Jones dalam Ekowati, 2005) Evaluasi adalah kegiatan untuk menilai tingkat kinerja suatu kebijakan. Sebuah kebijakan politik tidak dibiarkan begitu saja setelah diberlakukan tetapi harus diawasi pelaksanaannya sebagai ukuran apakah kebijakan itu telah mencapai tujuannya atau tidak. (Subarsono, 2005). Nugroho (2003) dinyatakan bahwa evaluasi tidak hanya menghasilkan kesimpulan mengenai seberapa jauh masalah yang telah terselesaikan, tetapi juga menyumbangkan pada klarifikasi dan kritik terhadap nilai-nilai yang mendasari kebijakan, membantu dalam penyesuaian dan perumusan kembali masalah.

Evaluasi program adalah proses untuk mengetahui apakah tujuan pendidikan telah terealisasikan. Selanjutnya menurut Cronbach (1963) dan Stufflebeam (1971) yang dikutip oleh Suharsimi Arikunto dan Cepi Safruddin Abdul Jabar (2009), evaluasi program adalah upaya menyediakan informasi untuk disampaikan kepada pengambil keputusan. Dari beberapa pendapat di atas, dapat dikatakan bahwa evaluasi program merupakan proses pengumpulan data atau informasi yang ilmiah yang hasilnya dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi pengambil keputusan dalam menentukan alternatif kebijakan. Menurut Endang Mulyatiningsih (2011), evaluasi program dilakukan dengan tujuan untuk:

- a. Menunjukkan sumbangan program terhadap pencapaian tujuan organisasi. Hasil evaluasi ini penting untuk mengembangkan program yang sama ditempat lain.
- b. Mengambil keputusan tentang keberlanjutan sebuah program, apakah program perlu diteruskan, diperbaiki atau dihentikan dilihat dari tujuannya, yaitu ingin mengetahui

kondisi sesuatu, maka evaluasi program dapat dikatakan merupakan salah satu bentuk penelitian evaluatif.

Oleh karena itu, dalam evaluasi program, pelaksana berfikir dan menentukan langkah bagaimana melaksanakan penelitian Menurut Suharsimi Arikunto dan Cepi Safruddin Abdul Jabar (2009) terdapat perbedaan yang mencolok antara penelitian dan evaluasi program adalah sebagai berikut:

- a. Dalam kegiatan penelitian, peneliti ingin mengetahui gambaran tentang sesuatu kemudian hasilnya dideskripsikan, sedangkan dalam evaluasi program pelaksana ingin mengetahui seberapa tinggi mutu atau kondisi sesuatu sebagai hasil pelaksanaan program, setelah data yang terkumpul dibandingkan dengan kriteria atau standar tertentu.
- b. Dalam kegiatan penelitian, peneliti dituntut oleh rumusan masalah karena ingin mengetahui jawaban dari penelitiannya, sedangkan dalam evaluasi program pelaksana ingin mengetahui tingkat ketercapaian tujuan program, dan apabila tujuan belum tercapai sebagaimana ditentukan, pelaksana ingin mengetahui letak kekurangan itu dan apa sebabnya. Dengan adanya uraian diatas, dapat dikatakan bahwa evaluasi program merupakan penelitian evaluatif. Pada dasarnya penelitian evaluatif dimaksudkan untuk mengetahui akhir dari adanya kebijakan, dalam rangka menentukan rekomendasi atas kebijakan yang lalu, yang pada tujuan akhirnya adalah untuk menentukan kebijakan selanjutnya.

D. Pelayanan Dinas Ciptakarya, Penataan ruang dan Kebersihan (DCKPRK) Kabupaten Pandeglang

Untuk memastikan pelayan terkait dengan Program Pelayanan Kebersihan Pada DCKPRK Kabupaten Pandeglang” secara pasti dipertanyakan dahulu kepada pihak yang memiliki program ini. Di antaranya adalah: Anwari Husnira sebagai Kepala DCKPRK Kabupaten Pandeglang, beliau mengatakan “*Alokasi anggaran pelayanan kurang memadai disebabkan wilayah Pandeglang sangat luas, jumlah personil masih kurang. Armada sampah belum sesuai dengan volume sampah, walaupun demikian pelaksanaan kegiatan maksimal dengan kondisi sarana dan prasarana yang ada*” (Wawancara, 2016).

Petikan pernyataan diatas menggambarkan bahwa Kepala Dinas DCKPRK Kabupaten Pandeglang menyadari bahwa anggaran yang dialokasikan untuk pelayanan kebersihan di wilayahnya belum cukup untuk melaksanakan program kebersihan secara keseluruhan. Hal ini tentunya disebabkan beberapa faktor : *pertama*, wilayah operasi yang sangat luas, sehingga berbabagi bentuk pelayanan kebersihan tidak dapat diberikan secara merata; *kedua*, jumlah personil yang terbatas, membuat keterlambatan pelayanan, karna jumlah personil yang sedikit tentunya tidak mungkin dipaksakan untuk menangani

pelayanan yang volumenya besar dan luas, ditambah lagi dengan jumlah kendaraan yang masih sedikit, tidak sesuai dengan volume sampah. Namun walaupun masih jauh dari kesempurnaan pelayanan kebersihan terus dijalankan dengan memaksimalkan sarana dan prasarana yang ada.

Senada dengan Kepala DCKPRK Suparjiyati Kabid Kebersihan DCKPRK mengatakan bahwa “*Armada sampah yang ada saat ini, dump truk 4 unit, Arm roll 6 unit, pick up 8 unit dan jumlah petugas kebersihan belum sesuai dengan kebutuhan luas wilayah yang di layani*”. (Wawancara, 2016) Mengingat apa yang telah disampaikan oleh Kepala Dinas DCKPRK, dengan apa yang disampaikan oleh Kabid Kebersihan ada kesesuaian. Maka kondisi ini tentunya dapat kita analisa bahwa kondisi yang ada pada Dinas DCKPRK Kabupaten Pandeglang benar-benar mengalami kekurangan sarana dan prasarana pelayanan kebersihan kepada masyarakat. Ini berdasarkan pengakuan Kabid Kebersihan bahwa jumlah armada sampah yang dimiliki sampai saat ini di antaranya adalah: Dump truk 4 unit, Arm roll 6 unit, pick up 8 unit. Ditambah dengan petugas yang belum memadai tentunya untuk mengkaper wilayah pelayanan yang sangat luas banyak kesulitan/kendala yang akan didapati.

Rulli sebagai pengangkut kebersihan mengungkapkan bahwa “*Kendala dalam pengangkutan sampah adalah endaraan rusak, dan sampahnya menumpuk. Kesadaran masyarakat tentang membuang sampah pada tempatnya masih rendah, terbukti dengan banyak sampah berserakan di tempat umum*”. (Wawancara 2016). Uraian yang telah disampaikan oleh Rulli petugas Kebersihan menggambarkan kendala-kendala yang ditemukan oleh petugas kebersihan di antaranya adalah: kerusakan yang sering terjadi pada kendaraan pengangkut sampah, tentunya ada dua kemungkinan penyebabnya, yaitu, usia kendaraan yang sudah tua, atau perawatan kendaraan yang tidak maksimal; dan rendahnya kesadaran masyarakat dalam menjaga kebersihan, hal ini dapat dilihat dari banyaknya sampah yang menumpuk dan berserakan di tempat umum.

E. Penilaian Masyarakat Terhadap Pelayanan

Untuk melihat secara bijaksana terkait dengan kinerja DCKPRK Kabupaten Pandeglang, maka peneliti membuat kuesioner untuk disebar dan dijawab oleh responden yang telah ditentukan secara acak sederhana. Pertanyaan yang diberikan terdiri dari dua kelompok. Pertama, terkait dengan kualitas pelayanan kebersihan dengan empat indikator: kedisiplinan petugas kebersihan sampah, kejelasan respon petugas kebersihan sampah terhadap komplain masyarakat, ketepatan akan jadwal pengangkutan sampah dan kesesuaian retribusi sampah dengan perda No.10 tahun 2012 tentang retribusi jasa umum. Kedua, terkait sarana dan prasarana pelayanan kebersihan dengan empat indikator: respos akan ketersediaan tempat sampah, program penyuluhan pengelolaan sampah, kondisi armada

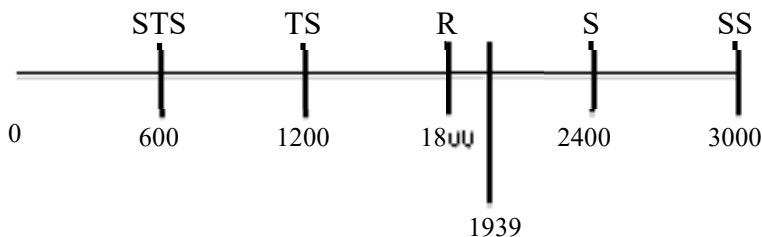
pengangkut sampah dan keberadaa jumlah personil petugas kebersihan sampah. Adapun data yang terkumpul dan telah ditabulasi dan diolah adalah sebagai berikut:

Tabel E.1
Tanggapan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kebersihan

No	Indikator	Nilai			%
		Terendah	Tertinggi	Dicapai	
1	Kedisiplinan petugas kebersihan sampah.	150	750	650	86,7 %
2	Kejelasan respon petugas kebersihan sampah terhadap komplain masyarakat.	150	750	310	41,33 %
3	Ketepatan akan jadwal pengangkutan sampah.	150	750	375	50 %
4	Kesesuaian retribusi sampah dengan Perda No.10 Tahun 2012 Tentang Retrubusi Jasa Umum .	150	750	600	80 %
Total		600	3000	1.935	64,50%

Sumber: Data Penelitian 2015

Pada tabel E.1 diatas, kejelasan mengenai kedisiplinan petugas pelayan kebersihan 650 atau 86,7%. Kejelasan respon petugas kebersihan sampah terhadap komplain masyarakat mencapai 310 atau 41,33%. Ketepatan akan jadwal pengangkutan sampah mencapai 375 atau 50%. Kesesuaian retribusi sampah dengan Perda No.10 Tahun 2012 Tentang Retrubusi Jasa Umum mencapai 600 atau 80%. Berdasarkan tabel di atas, indikator kualitas tanggapan diperoleh nilai sebesar 1.935 atau 64,50%. Untuk tanggapan masyarakat terhadap kualitas tanggap dalam pelayanan kebersihan sampah, maka dapat digambarkan sebagai berikut:



Dari garis kontinum tersebut diketahui bahwa nilai 1939 terletak pada interval 1800-2400 yaitu antara ragu dan setuju. Hal ini berarti masyarakat memberikan tanggapan setuju dengan kualitas tanggapan yang dimiliki DCKPRK Kabupaten Pandeglang dalam pelayanan kebersihan sampah. Dengan demikian kualitas tanggap yang diberikan masyarakat sudah baik.

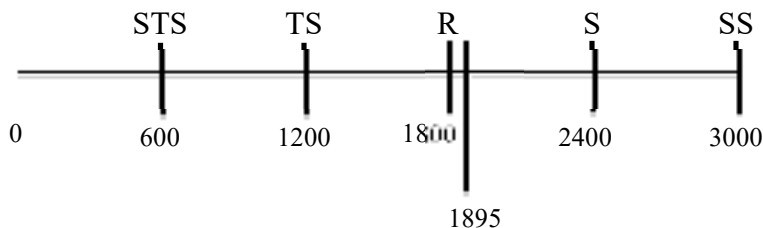
Tabel E.2
Tanggapan Masyarakat Terhadap Sarana dan Prasarana Pelayanan Kebersihan

No	Indikator	Nilai			%
		Terendah	Tertinggi	Dicapai	
1	Respos akan ketersediaan tempat Sampah	150	750	500	66,67 %
2	Program penyuluhan pengelolaan sampah.	150	750	500	66,67 %
3	Kondisi armada pengangkut sampah.	150	750	500	66,67 %
4	Keberadaa jumlah personil petugas kebersihan sampah	150	750	395	52,67 %
Total		600	3000	1.895	63,2%

Sumber: Data Penelitian 2015

Pada tabel E.2 di atas, kejelasan mengenai respon masyarakat terhadap kesediaan tempat sampah kebersihan sebanyak 500 atau 66,67%. Kejelasan tentang program penyuluhan pengelolaah sampah mencapai 500 atau 66,67%. Kelayakan armada pengangkut sampah mencapai 500 atau 66,67%. Keberadaan jumlah personil petugas kebersihan sampah mencapai 395 atau 52,67%.

Berdasarkan tabel di atas, indikator kelayakan sarana dan prasarana mencapai nilai sebesar 1.895 atau 63,2%. Untuk tanggapan masyarakat terhadap kelayakan sarana dan prasarana dalam pelayanan kebersihan sampah, dapat digambarkan sebagai berikut:



Dari garis kontinum tersebut diketahui bahwa nilai 1895 terletak pada interval 1800-2400 yaitu antara ragu dan setuju. Hal ini berarti masyarakat memberikan tanggapan setuju dengan kualitas tanggapan yang dimiliki DCKPRK Kabupaten Pandeglang dalam pelayanan kebersihan sampah. Dengan demikian kualitas tanggapan mengenai sarana dan prasarana DCKPRK yang diberikan masyarakat sudah baik.

F. Kesimpulan

Dari hasil penelitian berupa pelayanan dan evaluasi kebersihan sampah pada DCKPRK Kabupaten pandeglang, walaupun alokasi anggaran, personil petugas belum cukup karena cover wilayah yang luas tetapi dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan yang meliputi kinerja petugas dan kelengkapan sarana dan prasarana oleh DCKPRK sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari adanya dua indikator kualitas pelayanan, yaitu:

1. Penilaian dari masyarakat sebagai pengguna pelayanan kebersihan sampah, kemampuan DCKPRK Kabupaten Pandeglang dalam melaksanakan tugasnya sudah maksimal, terpercaya dan sudah baik walaupun masih banyak kekurangan yang harus ditingkatkan. Nilai ini, dilihat dari garis kontinum yg digunakan untuk pengukuran nilai, bahwa nilai 1939 terletak pada interval 1800-2400 yaitu antara ragu dan setuju. Artinya pelayanan DCKPRK, menunjukkan baik.
2. Penilaian dari masyarakat sebagai pengguna pelayanan kebersihan sampah, sarana dan prasarana berupa bukti fisik yang meliputi fasilitas pisik, pegawai, perlengkapan atau peralatan dari DCKPRK Pandeglang dalam menunjang pemberian pelayanan kepada masyarakat sudah dinilai baik walaupun pihak DCKPRK menganggap bahwa sarana dan prasarna yang ada kurang memadai. Nilai ini, dilihat dari garis kontinum yang digunakan untuk mengukur nilai bahwa, nilai 1895 terletak pada interval 1800-2400 yaitu antara ragu dan setuju. Artinya, sarana dan prasarana yang digunakan DCKPRK untuk melaksanakan tugas adalah baik.

Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi dan Cepi Safrudin Abdul Jabar. (2009). *Evaluasi Program Pendidikan*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Cardoso Gomes, Faustiono. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Andi: Yogyakarta.
- Ekowati, Mas Roro Lilik. 2005. *Perencanaan, implementasi, dan evaluasi kebijakan atau program*, Edisi Revisi, Bandung: PT. Rosdakarya

- Handoko, T. Hani. 2001. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : BPFY Yogyakarta.
- Hasibuan, Melayu. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia edisi revisi*. Bumi Aksara.
- Jones, Charles O. 1996. *Pengantar Kebijakan Public (Public Policy)*. Jakarta: Raja Grafindo persada
- Nugroho, Riant. 2003. *Public Policy*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Robbinson, Stephen P. 2003. *Edisi Indonesia Perilaku Organisasi*, Tim Indeks, Gramedia.
- Slamet Riyadi, 1986. *Pengantar Kesehatan Lingkungan*. Surabaya; usaha nasional karya indah
- Siagian, Sondang P. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sudarmayanti. 2001. *Sumberdaya Manusia dan Produktifitas Kerja*. Cetakan kedua. CV. Mandar Maju. Bandung.
- Subarsono, AG. 2005. *Analisis kebijakan publik, konsep, teori, dan aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sugiyono. 2011. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Umar, Husein. 2003. *Riset Sumber Daya Manusia*. Gramedia Pustaka Umum: Jakarta
- Panggabean , Mutiara S. 2002. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Jakarta Ghalia Indonesia.
- Zaili Rusli dan Indah Septiana. 2014. *Evaluasi strategi Pemerintahan Kota Pekanbaru Dalam Mempertahankan Adipura 2014-2015*. Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau, Volume 3 No 2, ISSN 2555-6919.
- Undang-Undang Republik Indonesi No. 32 tahun 2009 Tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup
- Peraturan Bupati Pandeglang Nomor 14 Tahun 2008; Tentang Rincian Tugas Fungsi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Pandeglang.
- Profil Dinas Cipta Karya Penataan Ruang dan Kebersihan, Kabupaten Pandeglang Tahun 2015