

KINERJA DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEBERSIHAN KOTA DENPASAR DALAM MENGELOLA SAMPAH BESAR MELALUI PROGRAM PENANGANAN SAMPAH BESAR GRATIS DENPASAR (PESAN GADIS)

Lilin Arini¹⁾, Komang Adi Sastra Wijaya²⁾, Kadek Wiwin Dwi Wismayanti³⁾

¹²³⁾Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana

Email: lilin.arini95@gmail.com ¹, adisastrawijaya@fisip.unud.ac.id ²,

wiwin.fisip@gmail.com ³

ABSTRACT

DLHK has initiated an innovative program to tackle this problem where people can dispose of waste in a more safe manner. The program "Pesan Gadis" is a door-to-door large garbage collection service for the people of Denpasar city, and free of charge. The purpose of this study to determine the performance of the Denpasar City Environment and Hygiene Service in Managing Large Waste through "Pesan Gadis" program. The theory used is the Performance Theory from Dwiyanto, which contains five indicators, namely Productivity, Service Quality, Responsiveness, Responsibility, and Accountability. This research uses descriptive qualitative methods. The results showed that the performance of the Denpasar DLHK in Managing Large Waste through the "Pesan Gadis" program had been going well but not yet optimal due to the lack of facilities and infrastructure, an ineffective work task system, and socialization has not embraced the community so that the "Pesan Gadis" program looks passive.

Keywords: Performance, DLHK, Handling, Large Waste.

1. PENDAHULUAN

Kategori sampah berdasarkan sifatnya dibagi menjadi tiga jenis, yakni sampah organik, sampah anorganik, dan sampah beracun atau (B3). Disamping ketiga jenis sampah tersebut seringkali mendengar julukan sampah besar, yang dimaksud dengan sampah besar adalah sampah bervolume besar dari peralatan rumah tangga yang tidak terpakai lagi dan secara sengaja dibuang, sampah besar termasuk jenis sampah padat atau anorganik dapat dimanfaatkan setelah dipilah sesuai dengan bahan dasar sampah tersebut.

Tampak yang besar menjadi salah satu faktor permasalahan untuk membuang

sampah besar, ketidaktahuan masyarakat mengenai lokasi pembuangan sampah besar pada akhirnya sampah terlanjar di tempat terbuka, lahan kosong, sungai dan saluran drainase sehingga menimbulkan pencemaran lingkungan atau bencana alam jika tidak dibuang secara bijak di tempat yang tepat. Hal tersebut perlunya penanganan khusus berupa pelayanan pengelolaan sampah besar untuk masyarakat.

Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan kota Denpasar dalam rangka menyelesaikan permasalahan sampah besar diatas melahirkan sebuah inovasi pelayanan program yakni Program Penanganan Sampah

Besar Gratis Denpasar (Pesan Gadis). Program Pesan Gadis merupakan pelayanan penjemputan sampah *door to door* secara gratis untuk masyarakat kota Denpasar. Awal dibentuk program Pesan Gadis pada 2018 hingga saat ini, ternyata masih ada kendala yang belum diperbaiki, diantaranya:

Pertama, sosialisasi yang kurang merata antar wilayah di Kota Denpasar mengenai keberadaan program ini sehingga jumlah masyarakat yang mengetahui layanan Pesan Gadis hanya sedikit. Kedua, kurangnya sarana dan prasarana dalam menunjang proses pengangkutan sampah besar. Akibat

minimnya sarana dan prasarana tersebut, maka penjemputan sampah besar menjadi tertunda. Ketiga, minat masyarakat yang masih kurang terhadap program ini karena dominan menukarkan ke tukang barang bekas keliling.

Berdasarkan paparan latar belakang masalah diatas, maka menarik bagi penulis untuk melakukan penelitian dengan judul “Kinerja Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Denpasar dalam Mengelola Sampah Besar melalui Program Penanganan Sampah Besar Gratis Denpasar (Pesan Gadis)”

2. KAJIAN PUSTAKA

Landasan Teori

Gambaran mengenai pencapaian pelaksanaan tugas yang dilakukan oleh seluruh pegawai yang ada disuatu organisasi atau instansi disebut dengan Kinerja. Meningkatkan kinerja dalam organisasi atau instansi merupakan tujuan atau target yang ingin dicapai oleh organisasi dan instansi dalam memaksimalkan suatu kegiatan. Penilaian kinerja organisasi pada DLHK Kota Denpasar dalam menjalankan program Pesan Gadis menggunakan Teori Kinerja dari Dwiyanto (2006) yang di dalamnya terdapat 5 indikator sebagai berikut:

1. Produktivitas adalah pengukuran tingkat efisiensi dan efektivitas pelayanan menggunakan rasio *input* dan *output* atau kesesuaian dengan tujuan organisasi.
2. Kualitas Layanan adalah indikator yang penting untuk menilai organisasi memberikan kepuasan pelayanan

bagi masyarakat, sehingga kepuasan masyarakat dapat dijadikan tolak ukur dalam menilai kinerja organisasi publik.

3. Responsivitas adalah indikator yang menggambarkan kinerja organisasi sektor publik yang dilihat berdasarkan kemampuan organisasi dalam mengenali kebutuhan masyarakat.
4. Responsibilitas adalah indikator yang menjelaskan apakah kegiatan organisasi publik dilaksanakan sesuai dengan prinsip – prinsip administrasi yang benar,
5. Akuntabilitas adalah indikator kinerja untuk melihat apakah kebijakan dan kegiatan birokrasi berjalan dengan arahan dan kehendak masyarakat. Melalui tanggung jawab dan keterbukaan kepada masyarakat.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Fokus dari penelitian ini yaitu bagaimana kinerja DLHK Kota Denpasar dalam mengelola sampah besar melalui program Pesan Gadis. Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu melalui sumber data primer (wawancara dan observasi) dan sumber data sekunder (dokumentasi, tinjauan pustaka, dan literatur). Informan – informan dari penelitian ini ditentukan dengan teknik *purposive sampling*.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Indikator Produktivitas

Produktivitas dalam penelitian ini dilihat dari rasio *input* dan *output*, *input*-nya yaitu sumber daya manusia dan sarana dan prasarana, sedangkan *output*-nya yaitu penanganan pelayanan program Pesan Gadis

- *Input* yang pertama yaitu sumber daya manusia yang ada untuk melakukan tugas dan fungsi dari DLHK. Jumlah tenaga kerja yang bertugas dalam menangani program Pesan Gadis berjumlah 15 orang, terdiri 9 orang sebagai tim pasukan untuk terjun langsung di lapangan dan 6 orang sebagai pegawai anggota bidang Pengelolaan Sampah dan Limbah B3 yang melakukan pendataan di kantor DLHK. Secara kuantitas, sumber daya manusia yang dimiliki program Pesan Gadis sudah cukup memadai, tetapi dari segi kualitas kinerja masih belum optimal karena masih ditemukan kendala seperti misscommunication dalam pendataan laporan nama pelanggan

yang ditemukan double atau belum tercatat.

- *Input* yang kedua yaitu sarana dan prasarana yang dimiliki dalam upaya menunjang pelaksanaan program Pesan Gadis. Sarana dan prasarana yang digunakan untuk layanan program Pesan Gadis merupakan fasilitas bersama yang dimiliki oleh DLHK, adapun sarana prasarana yang digunakan yaitu kantor, TPST Kesiman, komputer, telepon, kotak saran, armada berupa 1 (satu) buah truk dan 1 (satu) buah mobil hilux/pickup. Jika dilihat sarana dan prasarana yang dimiliki cukup memadai namun masih kekurangan dan fasilitas penunjang pelayanan terutama mobil pengangkut sampah yang dapat meningkatkan penanganan pelayanan sesuai dengan jadwal yang ditentukan.

- *Output* dalam penelitian ini adalah efektivitas penangan dari DLHK dalam panggilan pengangkutan sampah besar melalui program Pesan Gadis. Pihak DLHK selalu berupaya memberikan pelayanan semaksimal mungkin, hal ini dapat diketahui dari laporan Koordinator petugas tim pasukan bahwa semua panggilan yang masuk ke kantor akan sepenuhnya ditangani. Namun dalam pelaksanaannya, penanganan pelayanan program Pesan Gadis masih belum bisa dikatakan optimal hal ini didukung dengan wawancara salah satu masyarakat yang pernah mendapati layanan Pesan Gadis

terkait waktu penanganan pelayanan yang mendapati reschedule jadwal penjemputan sampah.

2. Indikator Kualitas Layanan

Kualitas layanan dalam penelitian ini dilihat dari sejauh mana program Pesan Gadis dikenal oleh masyarakat melalui sosialisasi yang dilakukan pihak DLHK, dan kepuasan masyarakat sebagai penerima manfaat terhadap pelayananan.

- Sebagai upaya memperkenalkan program, sosialisasi telah dilakukan di awal pembentukan program, pada saat launching program pihak DLHK bekerja sama dengan radio Pemkot Denpasar. Sosialisasi juga dilakukan melalui media sosial yaitu instagram, facebook, dan twitter akun milik DLHK. Selain itu, sosialisasi secara langsung juga dilakukan dengan cara menyelipkan informasi di kegiatan rapat rutin bersama perbekel, sehingga nantinya diharapkan pihak Desa dapat menginformasikan program kepada masyarakat luas.

- Saat melakukan sosialisasi, informasi seperti syarat dan ketentuan yang harus dipenuhi masyarakat ketika hendak mengajukan layanan belum disertakan sehingga hal ini menimbulkan miss komunikasi pada masyarakat yang ingin mengakses program, salah satu persyaratan tersebut harus mengikuti swakelola, setelah itu akan ditangani oleh petugas.

- Hingga saat ini, rata – rata masyarakat yang mengetahui program Pesan Gadis bersumber dari mulut ke mulut antar tetangga yang pernah mendapat layanan program Pesan Gadis. Hal tersebut didukung oleh pernyataan dari masyarakat yang penulis wawancarai. Namun di sisi lain, pemberian informasi secara luas memang belum optimal sehingga program Pesan Gadis belum terlalu dikenal di masyarakat dan program Pesan Gadis masih terkesan pasif jika dibandingkan dengan inovasi program lainnya yang dimiliki DLHK.

- Terkait kepuasan pelayanan, sampai saat ini pihak DLHK belum melakukan survei kepuasan secara rinci untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas selama memberikan layanan program Pesan Gadis. Jika dilihat dari manfaat program Pesan Gadis sendiri masyarakat sudah merasa terbantu dengan adanya wadah layanan pengangkutan sampah besar.

3. Indikator Responsivitas

Responsivitas dalam penelitian ini dilihat dari kemampuan organisasi memenuhi dan mengenali kebutuhan masyarakat.

- Pihak DLHK menyediakan wadah keluhan berupa website Pro Denpasar yang digunakan untuk menyampaikan keluhan, mengajukan

pengaduan dan memberikan aspirasi terkait tupoksi layanan DLHK.

- Penyampaian keluhan atau pengaduan bisa melalui kotak suara, e-mail dan instagram Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Denpasar. Selama berjalannya program Pesan Gadis hingga saat ini, wadah keluhan khusus mengenai pelayanan program Pesan Gadis tidak disediakan oleh DLHK, semua keluhan masuk secara general melalui Pro Denpasar.

- Program Pesan Gadis sebagai wadah pelayanan pengangkutan sampah besar yang dikelola oleh DLHK sudah sesuai dengan aspirasi dan kebutuhan masyarakat terutama sebagai salah satu alternatif solusi dalam pembuangan sampah besar. Namun dalam pelaksanaannya, program masih minim diketahui masyarakat Kota Denpasar dilihat dari panggilan yang ditangani oleh DLHK.

4. Indikator Responsibilitas

Responsibilitas dalam penelitian ini dilihat dari pelaksanaan kegiatan organisasi sesuai dengan prosedur yang berlaku.

- DLHK dalam menjalankan program Pesan Gadis telah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang digunakan sebagai pedoman dalam melaksanakan kegiatan. SOP sudah termasuk mekanisme alur pelayanan, waktu pelayanan, dan persyaratan yang harus dipenuhi sebelum diberikan layanan Pesan Gadis.

- Sudah ada landasan hukum dan pedoman oleh DLHK melalui Peraturan Walikota Denpasar No 50 Tahun 2018 tentang Kebijakan dan Strategi dalam Pengelolaan Sampah Rumah Tangga. Kemudian disusun Surat Keputusan (SK) Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Denpasar Nomor 660.2/1500/DLHK/2019 tentang Pembentukan Tim Pengangkut Sampah Besar Gratis (Pesan Gadis).

5. Indikator Akuntabilitas

Akuntabilitas dalam penelitian ini dilihat dari pertanggungjawaban kinerja organisasi terhadap kegiatan yang telah dilaksanakan.

- DLHK telah melakukan evaluasi kerja dari pegawai setiap enam bulan bersama tim pengangkut selaku petugas yang turun langsung bertemu masyarakat sehingga dapat mengetahui capaian dan kendala yang dialami selama program berlangsung.

- DLHK juga membuat laporan pertanggungjawaban mengenai pendataan yang dilakukan oleh masing – masing petugas yang kemudian akan direkapitulasi oleh staf admin di kantor.

- Bentuk transparansi pelayanan juga dilakukan oleh pihak DLHK melalui postingan facebook dan instagram milik DLHK berupa sajian dokumentasi foto masyarakat yang pernah menggunakan layanan program Pesan Gadis, selain sebagai

bentuk transparansi pelayanan, hal ini dijadikan sebagai sosialisasi untuk mengajak masyarakat agar ikut serta mengajukan layanan Pesan Gadis.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Kinerja Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Denpasar dalam Mengelola Sampah Besar melalui Program Pesan Gadis sudah berjalan dengan baik namun belum sepenuhnya optimal. Hal tersebut dapat dilihat dari beberapa indikator yang menjadi tolak ukur kinerja yang dikemukakan Dwiyanto yakni indikator

produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, tanggung jawab, dan akuntabilitas kinerja. Namun selama program berjalan masih terdapat kendala yang dihadapi sehingga kinerja DLHK dalam program Pesan Gadis belum optimal. Kendala tersebut adalah sarana dan prasarana belum memadai, sumber daya yang melakukan pendataan belum efektif, dan sosialisasi secara langsung dengan masyarakat belum dilakukan sehingga program Pesan Gadis terkesan pasif, selain itu juga menyebabkan kurangnya minat masyarakat terhadap program ini akibat masih banyak yang belum mengenal program Pesan Gadis.

6. DAFTAR PUSTAKA

Buku

Fahmi, Irham. 2014. *"Perilaku Organisasi Teori, Aplikasi, dan Kasus"*. Bandung:Alfabeta

Mahmudi. 2013. *"Manajemen Kinerja Sektor Publik"*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN

Mahsun, Mohammad. 2014. *"Pengukuran Kinerja Sektor Publik"*. Yogyakarta: BPEE

Mamik. 2015. *Metodologi kualitatif*. Cetakan Pertama. Zifatama Publisher. Surabaya.

Pasolong, Harbani. 2014. *"Teori Administrasi Publik"*. Bandung: Alfabeta

Setiawan, Irfan.2018. *Handbook Pemerintahan Daerah*. Yogyakarta: Wahana Resolusi

Satori, D. & Komariah, A. 2014. *"Metode Penelitian Kualitatif"*. Bandung: Alfabeta

Sembiring, Masana. 2012. *"Budaya dan Kinerja Organisasi"*. Bandung: Fokusmedia

Sudarmanto. 2009. *"Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM"*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Sugiyono. 2015. *"Metode Penelitian Administrasi"*. Bandung: Alfabeta

Sejati, Kuncoro. 2009. *Pengelolaan Sampah Terpadu*. Penerbit Kanisius. Yogyakarta.

Peraturan Perundang – Undangan

UU No. 18 Tahun 2008 tentang Pengelolaan Sampah.

UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Walikota Denpasar Nomor 11 Tahun 2016 Tentang Tata Cara Pengelolaan dan Pembuangan Sampah di Kota Denpasar.

Jurnal dan Sumber Online

Banowati Eka, dkk. 2015. Pengelolaan Sampah Rumah Berbasis Masyarakat di Kelurahan Sekaran Kecamatan Gunungpati Kota Semarang. Semarang:Prodi Ilmu Pengetahuan Sosial, Program Pasca Sarjana, JESS 4 (1).

Ardiansyah, D. 2016. Kinerja Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kabupaten Sidoarjo dalam Pengelolaan Sampah. Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, Vol 4, Nomor 2.

Rahmanto, D. 2020. Pengelolaan Sampah oleh Dinas Lingkungan Hidup Tahun 2018-2019 di Kota Semarang. Skripsi. Semarang. Universitas Negeri Semarang.

Shabiru, Daniel Agra. 2019. Implementasi Program Kang Pisman (Kurangi, Pisahkan, Manfaatkan) dalam Pengelolaan Sampah di Kota

Bandung (Studi Kasus: Kecamatan Kiaracondong). Skripsi. Bandung. Universita Katolik Parahyangan.

Damanhuri, Enri. 2011. Pengelolaan Sampah. Bandung:Fakultas Teknik Sipil Dan Lingkungan Edisi 1.

Faizah. 2008. Pengelolaan Sampah Rumah Tangga Berbasis Masyarakat. Universitas Diponegoro:Program Magister Ilmu Lingkungan Program Pasca Sarjana.

Liputan6.com. 2019. *Jenis Sampah yang Harus Diketahui, Bisa Bantu Atasi Pencemaran Lingkungan*. Diakses dari <https://www.liputan6.com/citizen6/read/3920824/jenis-sampah-yang-harus-diketahui-bisa-bantu-atasi-pencemaran-lingkungan/> 20 Juni 2021.

IDN Times.com. 2020. *KHLK: Jumlah Sampah Nasional 2020 Mencapai 67,8 Juta Ton*. Diakses dari <https://www.idntimes.com/news/indonesia/aldzah-fatimah-aditya/klhk-jumlah-sampah-nasional-2020-mencapai-678-juta-ton/3/> 20 Juni 2021.

Balipuspanews.com. 2018. *DLHK Denpasar Hadirkan Layanan “PESAN GADIS”*. Diakses dari <https://www.balipuspanews.com/dlhk-denpasar-hadirkan-layanan-pesan-gadis.html/> 14 April 2021.

NusaBali.com. 2018. *Layanan 'Pesan Gadis' Gratis*. Diakses dari <https://www.nusabali.com/berita/2533>

[5/layanan-pesan-gadis-gratis/](https://www.nusabali.com/berita/2533) 14 April 2021.