

PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PENGELOLAAN SAMPAH DI DINAS LINGKUNGAN HIDUP KABUPATEN POSO

Iswan M. Masirete¹

¹Program Studi Manajemen, Universitas Sintuwu Maroso

Email : iswan@unsimar.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap pengelolaan sampah di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Poso, data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Data diperoleh melalui, wawancara, kuesioner dan dokumen. Sampel dalam penelitian ini adalah 50 orang yang dijadikan responden. Data dianalisis dengan menggunakan statistik deskriptif dan *rating scale*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum persepsi masyarakat terhadap pelayanan pengelolaan sampah di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Poso adalah baik. Menurut hasil penelitian berdasarkan indikator penilaian pelayanan pengelolaan sampah berdasarkan persepsi masyarakat ada beberapa kekurangan yang ditemukan diantaranya kondisi saluran air (*drainase*) yang kurang baik, kondisi TPS yang kotor, kondisi fisik TPS tidak terawat, jumlah TPS atau Kontainer yang belum memadai, jumlah alat pengumpulan sampah belum memadai dan kondisi alat pengangkutan sampah tidak baik

Kata Kunci: Persepsi Masyarakat, Pelayanan Pengelolaan Sampah

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah

Kota sebagai pusat kegiatan ekonomi, tempat tinggal penduduk, pusat pendidikan dan sebagainya, diharapkan dapat berperan sebagai pusat pertumbuhan serta merangsang perkembangan wilayah pedesaan di sekitarnya. Peran kota sebagai pusat pertumbuhan serta perkembangan wilayah *hinterland*-nya dimaksudkan untuk mengurangi kepadatan penduduk di kota-kota besar. Akibat dari perluasan wilayah kota yang diiringi dengan pertumbuhan penduduk kota akan meningkatkan pula aktifitas masyarakat yang ada di dalamnya sehingga membutuhkan pelayanan publik dan prasarana dasar seperti air bersih, air limbah, drainase, persampahan dan sebagainya.

Permasalahan dalam pengelolaan sampah perkotaan tidak hanya terjadi di kota-kota besar, namun juga terjadi di kota-kota kecil yang mempunyai kepadatan cukup tinggi dan adanya aktifitas perekonomian yang tinggi pula. Kota Poso yang merupakan wilayah Kabupaten Poso saat ini juga mengalami dalam permasalahan pengelolaan sampah. Hal ini diindikasikan dengan masih ditemukannya pembuangan sampah ke tanggul-tanggul sungai maupun saluran drainase terutama dilakukan oleh masyarakat yang bertempat tinggal di pinggir sungai atau saluran.

Disamping itu pada daerah pemukiman, banyak terjadi pembuangan sampah dan pembakaran sampah di pekarangan kosong. Persepsi masyarakat tentang pengelolaan sampah di

Kota Poso dilihat dari sisi jangkauan pelayanan pengelolaan sampah, sampaisaat ini masih terbatas pada jalan-jalan utama, kawasan pertokoan dan pasarsedangkan pada daerah pemukiman penduduk masih belum semuanya terjangkau. Permasalahan lain adalah berdasarkan wawancara dengan petugaskebersihan, jumlah timbulan sampah yang dapat terangkut ke TempatPembuangan Akhir Desa Madale hanya 60-80 m³/hari, sementara timbulan sampah perharinya lebih dari 80 m³.

Kondisi saat ini, Kota Poso mengalami perkembangan yang demikianpesat sebagai pusat pertumbuhan serta meningkatnya sifat-sifat kekotaannya. Hal ini tentu diiringi dengan semakinbertambahnya jumlah penduduk, aktifitas dan perubahan pola hidup masyarakatyang dapat berdampak pada semakin meningkatkan jumlah timbunan sampah.Melihat perkembangan kota tersebut, maka Kota Poso juga memerlukanprioritas pelayanan sampah sebagai IbukotaKabupaten, sehingga ini merupakan tantangan bagi Pemerintah khususnya Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Poso dalam memberikan pelayanan pengelolaan sampah yang maksimal diKota Poso.Untuk pengelolaan sampah yang baik, juga diperlukan suatu sistem yang tepat. Hal itu dapat diusahakan dengan sistem pengelolaan yang dilengkapi dengan peraturan, pembiayaan serta peralatan penunjang dan ditambah dengan kesadaran masyarakat yang cukup tinggi.

Berdasarkan permasalahan tersebut, ada indikasi pengelolaan sampah yang dilakukan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Poso saat ini belum optimal. Untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap pelayanan pengelolaan sampah dikota Poso maka penulis ingin mengkaji”Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Pengelolaan Sampah Di Dinas Lingkunngan Hidup Kabupaten Poso.”Dari hasilpenelitian ini selanjutnya diharapkan dapat diketahui gambaran tentang kondisipengelolaan sampah di Kota Poso serta pemecahan permasalahannyasehingga dapat dijadikan bahan masukan bagi Pemerintah dalam menentukan pelayanan pengelolaan sampah agar lebih efisien dan efektif.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimana persepsi masyarakat terhadap pelayanan pengelolaan sampah di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Poso?

TINJAUAN PUSTAKA

1. Persepsi

Persepsi adalah kemampuan untuk membedakan, mengelompokkan, menfokuskan dan sebagainya. Hal itu disebut sebagai kemampuan untuk mengorganisasikan dan pengamatan. Dalam kamus besar bahasa Indonesia persepsi merupakan tanggapan (penerima) langsung dari suatu serapan / proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca indranya.

Persepsi merupakan suatu proses yang diketahui oleh penginderaan, penginderaan merupakan suatu proses diterimanya stimulasi (rangsangan) oleh individu melalui alat penerima yaitu indra, diteruskan oleh syarat ke otak merupakan pusat susunan syarat dan proses selanjutnya disebut proses persepsi.

Menurut Slameto (2010) persepsi adalah proses yang menyangkut masuknya pesan atau informasi kedalam otak manusia, melalui persepsi manusia terus menerus mengadakan hubungan dengan lingkungannya. Hubungan ini dilakukan lewat inderanya, yaitu indera penglihat, pendengar, peraba, perasa, dan pencium.

Sugihartono, dkk (2007) mengemukakan bahwa persepsi adalah kemampuan otak dalam menerjemahkan stimulus atau proses untuk menerjemahkan stimulus yang masuk ke dalam alat indera manusia. Persepsi manusia terdapat perbedaan sudut pandang dalam penginderaan. Ada yang mempersepsikan sesuatu itu baik atau persepsi yang positif maupun persepsi negatif yang akan mempengaruhi tindakan manusia yang tampak atau nyata.

2. Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyedikan

Menurut Moenir (2006) pelaksanaan pelayanan dapat diukur dan dapat ditetapkan standarnya, baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen maka dapat direncanakan, dilaksanakan dan diawasi serta dievaluasi kegiatan pelayanan agar hasil akhir memuaskan pada pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan.

Setiap orang menginginkan jasa pelayanan yang diterima dan yang dirasakan sesuai dengan harapannya. Secara umum masyarakat menginginkan pelayanan yang sama dari apartur pemerintah, sebab warga negara yang mempunyai kedudukan yang sama di dalam hukum berhak mendapatkan pelayanan yang sama. Pelayanan yang bersahabat dan profesional sudah menjadi suatu syarat yang harus dipenuhi oleh pemerintah.

Pelayanan pada hakekatnya berkaitan dengan perwujudan fungsi negara/ pemerintahan untuk mengatur mengendalikan dan mengawasi membina serta mengarahkan setiap aspek kehidupan masyarakat untuk mencapai kehidupan yang aman, tertib, dinamis dan sejahtera dalam bernegara dan berbangsa. Dengan demikian pelayanan merupakan implementasi dari pada hak dan kewajiban antara Negara / pemerintah dan masyarakat yang harus diwujudkan secara berimbang dalam penyelenggaraan pemberian pelayanan oleh aparatur negara/pemerintahan.

3. Pengelolaan Sampah

Pengelolaan sampah ialah usaha mengatur atau mengelola sampah dari proses pengumpulan, pemisahan, pemindahan sampai pengolahan dan pembuangan akhir. Pengelolaan sampah terdiri dari 2 jenis yaitu pengelolaan setempat (individu) dan pengelolaan terpusat untuk lingkungan atau perkotaan.

Menurut Kodoatie (2003), Sistem pengelolaan sampah perkotaan pada dasarnya dilihat dari komponen-komponen yang saling mendukung satu dengan yang lain saling berinteraksi untuk mencapai tujuan yaitu kota yang bersih sehat dan teratur. Komponen tersebut adalah:

1. Aspek teknik operasional (teknik)
2. Aspek kelembagaan (institusi).
3. Aspek pembiayaan (finansial);
4. Aspek hukum dan pengaturan (hukum).
5. Aspek peran serta masyarakat.

Karena sistem pengelolaan limbah padat perkotaan harus utuh dan tidak terpotong rantai ekosistemnya maka diperlukan tindakan terkoordinatif, sinkronisasi dan simplikasi. Untuk peningkatan penanganan persampahan banyak hal yang harus ditinjau diantaranya operasional pengumpulan, pengangkutan dan pembuangan akhir serta peralatan yang digunakan. Disamping itu yang sangat berperan adalah aspek organisasi dan manajemen di dalam pengelolaannya.

METODOLOGI PENELITIAN

1. Teknik Analisis Data

Metode Penelitian yang digunakan adalah dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan analisis deskriptif untuk kemudian diolah agar mendapatkan kesimpulan. Metode ini dipakai karena dapat menganalisa permasalahan berdasarkan data-data terbaru sesuai dengan keadaan terkini, sehingga bisa mendapat pemecahan masalah yang relevan.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif dan analisis kualitatif. Proses penelitian meliputi pengambilan data primer dan data sekunder kemudian dari data di sinkronkan dengan survey lapangan

Untuk memudahkan penilaian dari jawaban responden maka dibuat kriteria menggunakan skala Likert, menurut Sugiono (2008) adalah sebagai berikut: Sangat Setuju (SS) = Skor 5, Setuju (S) = Skor 4, Kurang Setuju (KS) = Skor 3, Tidak Setuju (TS) = Skor 2, Sangat Tidak Setuju (STS) = Skor 1.

Kemudian untuk mengetahui Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Pengelolaan Sampah di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Poso di gunakan rumus kriteria ukur persepsi :

$$\text{Nilai skor tertinggi} = n \times i \times \text{nilai skala likert tertinggi} = 50 \times 14 \times 5 = 3500$$

$$\text{Nilai skor terendah} = n \times i \times \text{nilai skala likert terendah} = 50 \times 14 \times 1 = 700$$

Keterangan : n = jumlah responden

i = jumlah item pertanyaan

$$\text{Kriteria Ukur Persepsi} = \frac{3500 - 700}{4} = 700$$

$$\text{Interval Ukur Persepsi} = 700$$

Tabel 1
Interprestasi Koefisien Persepsi

Interval Koefisien	Persepsi
700 – 1400	Tidak Baik
1401 – 2101	Kurang Baik
2102 – 2802	Baik
2803 – 3500	Sangat Baik

2. Populasi Dan Sampel

Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah Masyarakat Kabupaten Poso yang menjadi pelanggan dan membayar retribusi, yang berada di wilayah tiga Kecamatan Poso Kota Bersaudara, yaitu: Kecamatan Poso Kota, Kecamatan Poso Kota Selatan dan Kecamatan Poso Kota Utara. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan menggunakan teknik *purposive sampling* atau sampel bertujuan dengan pertimbangan tertentu, sampel yang dipilih

adalah masyarakat yang membayar kontribusi sampah yang beradadi wilayah Kecamatan Poso Kota Bersaudara yang berjumlah 50 orang.

HASIL PENELITIAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian rekapitulasi data persepsi masyarakat terhadap pelayanan pengelolaan sampah di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Poso totalnya adalah 2549, data tersebut dikategorikan baik, hal ini menunjukkan bahwa pelayanan pengelolaan sampah oleh Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Poso sudah baik.

Persepsi masyarakat tentang kondisi jalan-jalan utama bersih/tidak ada sampah, dimana rata-rata 20% orang yang menjadi sampel menyatakan sangat setuju, rata-rata 56% menyatakan setuju, rata-rata 18% menyatakan kurang setuju, dan rata-rata 6% menyatakan tidak setuju, berdasarkan observasi dilapangan hanya sebagian kecil saja sampah berserakan di pinggir-pinggir jalan utama. Dari hasil wawancara dengan petugas kebersihan, untuk jalan-jalan utama disapu dan diangkut sampahnya setiap hari.

Persepsi masyarakat tentang kondisi saluran air (*drainase*) bersih, rata-rata 26% responden menyatakan setuju, rata-rata 60% responden menyatakan kurang setuju dan rata-rata 14% responden menyatakan tidak setuju, data tersebut menunjukkan bahwa kondisi drainase kurang baik karena masih banyak masyarakat yang membuang dan membakar sampah disaluran air atau drainase. Selain itu belum ada petugas kebersihan yang khusus untuk membersihkan drainase.

Persepsi masyarakat tentang kondisi Pasar tidak ada sampah (bersih), rata-rata 64% responden menyatakan setuju, rata-rata 26% menyatakan kurang setuju dan rata-rata 10% menyatakan tidak setuju, data tersebut menyatakan kondisi Pasar tidak ada sampah (bersih). Dari hasil pengamatan, sampah yang ada di pasar tiap hari diangkut *dump truck* dan ada petugas kebersihan yang khusus menyapu dipasar. Dari hasil wawancara dengan responden yang menyatakan kurang setuju dan tidak setuju, mereka mengatakan masih ada sampah di lorong-lorong pasar yang tidak dapat terangkut oleh mobil.

Persepsi masyarakat tentang petugas kondisi Tempat Pembuangan Sampah (TPS) bersih, rata-rata 12% responden menyatakan setuju, rata-rata 68% menyatakan kurang setuju dan rata-rata 20% responden menyatakan tidak setuju, data ini menyatakan bahwa kondisi Tempat Pembuangan Sampah (TPS) kotor. Tempat Pembuangan Sampah (TPS) meliputi container, pasangan batu bata dan drum. Kondisi TPS dipengaruhi oleh pola pembuangan sampah oleh masyarakat maupun waktu pengangkutan sampah oleh truck dari TPS ke Tempat Pembuangan Akhir (TPA). Dari hasil pengamatan banyak sampah berserakan di luar TPS.

Persepsi masyarakat tentang kondisi fisik TPS terawat, rata-rata 22% responden menyatakan setuju, rata-rata 48% responden menyatakan kurang setuju dan rata-rata 30% responden menyatakan tidak setuju, data ini menyatakan bahwa kondisi fisik TPS tidak terawat. Dari hasil pengamatan banyak TPS dalam keadaan rusak sehingga masyarakat membuang sampah di halaman rumahnya.

Persepsi masyarakat tentang jumlah TPS atau Kontainer memadai, rata-rata 16% responden menyatakan setuju, rata-rata 62% responden menyatakan kurang setuju dan rata-rata 22% responden menyatakan tidak setuju, data ini menyatakan bahwa jumlah TPS atau Kontainer tidak memadai. Dari hasil wawancara dengan responden ia mengatakan pernah ada pengadaan TPS oleh Dinas terkait, tapi pembagiannya tidak merata sehingga masyarakat belum sepenuhnya memanfaatkan TPS yang ada. Banyak masyarakat menggunakan tas plastik atau karung untuk membuang sampahnya.

Persepsi masyarakat tentang penempatan TPS/kontainer sudah tepat, rata-rata 18% responden menyatakan sangat setuju, rata-rata 68% responden menyatakan setuju dan rata-rata

14% responden menyatakan kurang setuju, data ini menyatakan bahwa penempatan TPS/kontainer sudah tepat. Sebagian besar letak TPS yang ada di 3 kecamatan poso kota bersaudara berada di tepi jalan didepan rumah masyarakat sehingga mudah untuk petugas kebersihan mengangkutnya ke mobil untuk dibuang di tempat pembuangan akhir.

Persepsi masyarakat tentang waktu pengumpulan sampah oleh petugas kebersihan diketahui oleh semua warga, dimana rata-rata 28% responden menyatakan sangat setuju, rata-rata 58% responden menyatakan setuju, dan rata-rata 34% responden menyatakan kurang setuju, data tersebut menunjukkan bahwa waktu pengumpulan sampah oleh petugas kebersihan sebagian besar diketahui oleh warga. Umumnya tahap pengumpulan sampah dilokasi padat penduduk dilakukan oleh petugas kebersihan sekitar 2-3 hari sekali. Sementara itu, pengambilan sampah dirumah-rumah yang terpencar-pencar dilakukan satu kali perminggu sampai sampah terkumpul banyak. Dari hasil wawancara dengan responden yang menyatakan kurang setuju, ia mangatakan waktu pengumpulan sampah oleh petugas kebersihan kadang-kadang berubah.

Persepsi masyarakat tentang kondisi alat pengumpulan sampah baik, rata-rata 18% responden menyatakan sangat setuju, rata-rata 72% responden menyatakan setuju dan rata-rata 10% responden menyatakan kurang setuju, data tersebut menunjukkan bahwa kondisi alat pengumpulan sampah baik. Alat pengumpulan sampah di kota poso menggunakan motor tresida. Dari hasil pengamatan kondisi alat pengumpulan sampah masih dalam keadaan baik sehingga tidak mengganggu aktifitas pengumpulan sampah.

Persepsi masyarakat tentang jumlah alat pengumpulan sampah sudah memadai, rata-rata 16% responden menyatakan setuju, rata-rata 56% menyatakan kurang setuju dan rata-rata 28% menyatakan tidak setuju, data tersebut menyatakan jumlah alat pengumpulan sampah belum memadai. Jumlah alat pengumpulan sampah yang tersedia akan mempengaruhi kinerja pengelolaan sampah di Kota Poso, dari hasil wawancara dengan responden banyak wilayah yang belum mendapatkan pelayanan sampah secara merata.

Persepsi masyarakat tentang waktu pengangkutan sampah oleh petugas kebersihan sudah tepat, rata-rata 16% responden menyatakan sangat setuju dan rata-rata 84% responden menyatakan setuju, data ini menyatakan bahwa waktu pengangkutan sampah oleh petugas kebersihan sudah tepat. Berdasarkan hasil observasi waktu pengangkutan sampah oleh petugas kebersihan dilakukan 2 kali sehari dan sesuai dengan rute yang ditentukan.

Persepsi masyarakat tentang kondisi alat pengangkutan cukup baik, rata-rata 16% responden menyatakan setuju, rata-rata 52% responden menyatakan kurang setuju dan rata-rata 32% responden menyatakan tidak setuju, data ini menyatakan bahwa kondisi alat pengangkutan kurang baik. Alat pengangkutan sampah di Kota Poso menggunakan *Dump Truck* dan *Armrol Truck*. Kondisi sarana pengangkutan tersebut mempengaruhi baik buruknya kinerja pengelolaan sampah. Pada umumnya kondisi alat pengangkutan sampah yang ada di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Poso berumur lebih dari 5 tahun.

Persepsi masyarakat tentang kualitas petugas kebersihan cukup terampil, rata-rata 42% responden menyatakan sangat setuju dan rata-rata 58% responden menyatakan setuju, data ini menyatakan bahwa kualitas petugas kebersihan cukup terampil. Hal ini sesuai dengan data yang ada di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Poso bahwa sebagian besar petugas kebersihan sudah bekerja diatas 5 tahun sehingga mempunyai pengalaman yang cukup.

Persepsi masyarakat tentang jumlah petugas kebersihan sudah memadai, rata-rata 48% responden menyatakan sangat setuju dan rata-rata 52% responden menyatakan setuju, data ini menyatakan bahwa jumlah petugas kebersihan yang ada di kota poso sudah memadai dan masing-masing petugas mempunyai wilayah kerja sendiri. Petugas kebersihan sapu jalan ini bekerja dua shift setiap harinya, dimulai jam 5.30 sampai 9.00 WITA untuk shift pertama, dan jam 14.00 sampai selesai untuk shift kedua.

KESIMPULAN

Dengan melihat hasil penelitian penulis, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan pengelolaan sampah di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Poso baik khususnya di 3 wilayah Kecamatan Poso Kota Bersaudara. Berdasarkan indikator penilaian pelayanan pengelolaan sampah berdasarkan persepsi masyarakat ada beberapa kekurangan yang ditemukan diantaranya kondisi saluran air (*drainase*) yang kurang baik, kondisi TPS yang kotor, kondisi fisik TPS tidak terawat, jumlah TPS atau Kontainer yang belum memadai, jumlah alat pengumpulan sampah belum memadai dan kondisi alat pengangkutan sampah tidak baik

DAFTAR PUSAKA

- Dwiyanto, Agus. 2002. Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Yogyakarta: PSKK-UGM
- Kotler dan Armstrong (2003), Dasar-dasar Pemasaran, Jilid 1, Edisi Kesembilan,. Penerbit PT. Indeks Gramedia, Jakarta.
- Kodoatie, R.J. 2003. Pengantar Manajemen Infrastruktur. Yogyakarta: *Pustaka*.
- Moenir. (2006). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta : PT. Bumi.
- Rakhmat Jalaludin. (2007). *Persepsi* Dalam Proses Belajar Mengajar. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sinambela Lijan Poltak. 2008. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi. Aksara.
- Slameto. (2010). Belajar dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sobur Alex (2009). Psikologi Umum, Bandung : Pustaka Setia Bandung.
- Sugihartono, dkk (2007) Psikologi Pendidikan, Yogyakarta : UNY Press.
- Suharman, (2005), Psikologi Kognitif, Srikandi, Surabaya.
- Sunaryo. (2004). Psikologi Untuk Keperawatan. Jakarta: EGC.