

## MANAJEMEN PELAYANAN PENGELOLAAN SAMPAH UNTUK MENINGKATAN PENDAPATAN DAERAH DI DINAS LINGKUNGAN HIDUP SUMBAWA

Yunan Teguh Apriyadi<sup>1</sup>, Zulkieflimansyah<sup>2\*</sup>, dan Ahmad Yamin<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Manajemen Inovasi, Sekolah Pascasarjana, Universitas Teknologi Sumbawa, Indonesia

<sup>2</sup>Manajemen Inovasi, Sekolah Pascasarjana, Universitas Teknologi Sumbawa, Indonesia

<sup>3</sup>Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Teknologi Sumbawa, Indonesia

Corresponding author: [zulkieflimansyah@uts.ac.id](mailto:zulkieflimansyah@uts.ac.id)

### ABSTRAK

Manajemen pengelolaan sampah merupakan aspek penting dalam upaya meningkatkan pendapatan daerah sambil menjaga keberlanjutan lingkungan hidup. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi pengelolaan sampah yang dapat meningkatkan pendapatan daerah di Kabupaten Sumbawa, serta untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam pelestarian lingkungan hidup. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif, studi literature dengan teori James A.F. Stoner tentang manajemen dan teori pelayanan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry. Kemudian analisis data primer dan sekunder melalui proses wawancara mendalam, observasi dan studi dokumen yang analisis data pengumpulannya melalui langkah langkah berupa reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi manajemen pengelolaan sampah yang efektif dapat memberikan kontribusi positif terhadap pendapatan daerah khususnya di kabupaten Sumbawa. Meskipun terdapat kendala infrastruktur dan belum terpenuhinya pungutan sampah sesuai regulasi, akan tetapi kabupaten Sumbawa telah berhasil melaksanakan kegiatan pengelolaan sampah seperti pengelolaan rangkaian kontainer, pengolahan, dan pembuangan akhir. Selain itu, peningkatan pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sumbawa akan memberikan perubahan yang signifikan pada pendapatan daerah melalui retribusi sampah.

**Kata Kunci:** Manajemen; Pendapatan; Pelayanan; Retribusi; Sampah.

### ABSTRACT

*The waste management is an important aspect in efforts to increase regional income while maintaining environmental sustainability. This research aims to analyze waste management strategies that can increase regional income in Sumbawa Regency, as well as to determine supporting and inhibiting factors in environmental conservation. The research method used is a descriptive qualitative approach, literature study using the theory of James A.F. Stoner on management and service theory by Zeithaml, Parasuraman, and Berry. Then analyze primary and secondary data through a process of in-depth interviews, observation and document study where data collection analysis goes through steps in the form of data reduction, data presentation and drawing conclusions/verification. The research results show that the implementation of effective waste management can make a positive contribution to regional income, especially in Sumbawa district. Even though there are infrastructure constraints and waste levies have not been fulfilled according to regulations, Sumbawa district has succeeded in implementing waste management activities such as managing a series of containers, processing and final disposal. Apart from that, improving services carried out by the Sumbawa Regency Environmental Service will provide significant changes to regional income through waste levies.*

**Keywords:** Management; Revenue; Levy; Service; Waste.

## 1. PENDAHULUAN

Kemajuan ekonomi suatu wilayah akan menggerakkan reaksi berantai pembangunan dan ekspansi, yang pada akhirnya akan menimbulkan masalah di wilayah lain. Diperlukan suatu sistem dan strategi yang terintegrasi, holistik, dan komprehensif untuk mengelola pembangunan kota agar dapat mengatasi permasalahan yang ada. Sistem dan strategi ini harus dapat mencapai tujuan dan target sesuai dengan rencana dan tahapan yang telah ditetapkan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kesejahteraan penduduk kota. Manajemen kota yang baik, atau yang sering disebut dengan istilah *civic operations*, adalah kunci untuk mewujudkan tujuan manajemen tersebut. Manajemen perkotaan didefinisikan sebagai administrasi sumber daya perkotaan yang berkaitan dengan tanah, ekonomi, keuangan, lingkungan, pelayanan, investasi, infrastruktur perkotaan, dan fasilitas (Keputusan Menteri Dalam Negeri No. 65 tahun 1995). Aspek pertumbuhan kota dan pembangunan ekonomi tampaknya menjadi fokus utama manajemen perkotaan, yang mencakup berbagai topik.

Isu lingkungan merupakan salah satu topik yang dibahas dalam mata kuliah manajemen perkotaan. Sebagian besar pemerintah provinsi dan kota di Indonesia baru-baru ini telah meluncurkan program perbaikan lingkungan dalam upaya untuk memperbaiki lingkungan alam di Indonesia. Pengelolaan sampah adalah salah satu dari banyak komponen yang berkontribusi terhadap kualitas lingkungan yang lebih baik. Wibowo dan Darwin (2006) menyatakan bahwa sampah telah muncul sebagai masalah yang paling mendesak bagi sebagian besar kota-kota di Indonesia. Kesiapan pemerintah daerah/kota dan masyarakat menjadi satu-satunya penentu keberhasilan implementasi pengelolaan sampah. Keinginan untuk melakukan hal ini dapat dimulai dengan menyadari bahwa industri pengelolaan sampah merupakan barometer dari kinerja pemerintah daerah dan regional. Karena potensinya untuk berkontribusi pada lingkungan yang tidak bersih dan penurunan kualitas lingkungan, sampah telah muncul sebagai salah satu masalah yang paling mendesak bagi masyarakat akhir-akhir ini.

Indonesia saat ini sedang menghadapi krisis nasional terkait sampah. Hal ini merupakan hasil dari pendekatan pengelolaan sampah yang sudah ketinggalan zaman. Pengelolaan sampah, menurut pemerintah, hanya terdiri dari tiga tahap yaitu pengumpulan, pengangkutan, dan pembuangan. Tempat pembuangan akhir (TPA) akan penuh dengan sampah selama kita tidak menemukan cara untuk mengurangi pertumbuhan produksi sampah yang eksponensial. Kualitas lingkungan akan menurun akibat penumpukan sampah. Di antara negara-negara dengan jumlah penduduk terbanyak di dunia, Indonesia termasuk dalam sepuluh besar. Beberapa masalah lain, seperti produksi dan pembuangan sampah, mungkin masih disebabkan oleh hal ini.

Dengan menentukan berbagai jenis retribusi dan pajak, kabupaten dan kota dapat menyelidiki kemungkinan sumber daya keuangan mereka. Bab VI, Pasal 108, ayat 1 UU No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah menetapkan bahwa subjek retribusi dibagi menjadi tiga jenis jasa tertentu yang disediakan oleh pemerintah daerah: 1) Retribusi jasa umum; 2) Retribusi jasa usaha; dan 3) Retribusi perizinan tertentu. Daerah-daerah telah berkembang sejalan dengan perkembangan zaman, dan sebagai hasilnya, tuntutan masyarakat yang tinggal di sana telah meningkat, mencakup segala sesuatu mulai dari kebutuhan hingga kegiatan yang lebih sembrono. Karena ada kebutuhan yang besar di masyarakat, ada peluang bagi pemerintah daerah untuk mendatangkan lebih banyak uang. Salah satu cara untuk melakukannya adalah dengan mengenakan biaya lebih untuk layanan publik.

Pemerintah Daerah menyelenggarakan pelayanan persampahan/kebersihan yang dipungut berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Pasal 112. Pelayanan tersebut meliputi a) pengumpulan sampah dari sumbernya dan membawanya ke tempat pembuangan sementara; b) pengangkutan sampah dari sumber dan/atau tempat pembuangan sementara ke tempat pembuangan/pembuangan akhir sampah; dan c) menyediakan lokasi pemusnahan atau pembuangan akhir limbah..

Pertumbuhan di sektor lingkungan telah membuka banyak peluang bagi bisnis di bidang ini. Kabupaten Sumbawa mengalami peningkatan kepadatan pembangunan yang dramatis karena menjamurnya lingkungan baru. Sayangnya, tren ini tidak terkendali, dan seiring dengan terus

bertambahnya jumlah penduduk di Kabupaten Sumbawa, jumlah sampah yang dihasilkan juga tidak dapat terkendali. Oleh karena itu, pemerintah daerah didesak untuk melaksanakan program pengelolaan sampah untuk melindungi kenyamanan masyarakat dan lingkungannya. Program-program ini tidak hanya dapat meringankan beban masyarakat, tetapi juga dapat membantu PAD Kabupaten Sumbawa.

Dinas terkait di Kabupaten Sumbawa belum mengoptimalkan pemungutan retribusi pelayanan persampahan/kebersihan. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain karena wajib retribusi sering mengalami keterlambatan atau tunggakan yang cukup parah dalam melakukan pembayaran retribusi, sampai-sampai Surat Ketetapan Retribusi (SKR) diterbitkan tetapi tidak ada pemasukan yang diterima. Kendala lainnya adalah masyarakat terus menghindari pembayaran retribusi dengan membuang sampah di sungai-sungai terdekat, dan saat ini belum ada sanksi yang tegas untuk mengatasi masalah ini. Aturan yang mengatur pengelolaan sampah sangat penting. Kewenangan dan tugas pengelola kebersihan termasuk dalam aturan ini, bersama dengan keterlibatan masyarakat dalam menjaga kebersihan dan membayar denda (Rizal, 2011). Masyarakat, sebagai sumber sampah, harus dididik secara formal dan informal untuk meningkatkan tingkat kesadaran mereka. Jika sistem yang ada saat ini tidak baik, maka keterlibatan masyarakat yang baik tidak akan terjadi. Baik aspek fisik maupun non-fisik dari interaksi ini bergantung pada kelancaran dan kualitas operasi dari fasilitas, peralatan, penyuluhan, pengawasan, pemantauan, dan peraturan yang terkait.

Praktik pengelolaan sampah tradisional, seperti mengumpulkan sampah, mengangkutnya ke TPS, dan akhirnya memusnahkannya di TPA, masih digunakan di Kecamatan Sumbawa. Semua sampah, baik organik maupun anorganik, dibawa ke TPS dan dibakar. Metode tradisional menimbulkan biaya pengelolaan yang tinggi karena infrastruktur yang dibutuhkan untuk pengangkutan sampah sangat banyak, termasuk gerobak, becak, truk sampah, rute pengangkutan truk sampah, dan tempat penampungan sementara (TPS) yang besar dan jauh serta tempat pembuangan akhir (TPA). Oleh karena itu, penelitian ini memfokuskan kepada manajemen pelayanan pengolahan sampah pada peningkatan pendapatan daerah di Dinas Lingkungan Hidup Sumbawa. Tujuan yang ingin dicapai adalah mendeskripsikan manajemen pelayanan pengelolaan sampah pada peningkatan pendapat daerah.

Dalam rangka mewujudkan pelayanan pengelolaan sampah, mengoptimalkan pemungutan retribusi pelayanan persampahan/kebersihan, dan mendukung pencapaian target yang lebih maksimal dari tahun sebelumnya, yang dapat mendukung pencapaian target yang telah ditetapkan, maka pemerintah daerah, khususnya dinas terkait, harus menghadapi kendala-kendala tersebut secara langsung. Oleh karena itu, penulis tertarik menulis tesis dengan judul “Manajemen Pelayanan Pengelolaan Sampah Untuk Meningkatkan Pendapatan Daerah Di Dinas Lingkungan Hidup Sumbawa”.

## 2. METODOLOGI

### 2.1. Waktu dan Tempat

Penelitian ini dilakukan di 1) Dinas Lingkungan Hidup Sumbawa yang beralamat di JL. Garuda No 96 kelurahan lempoh kecamatan Sumbawa, 2) TPA Laberas Sumbawa, 3) Kecamatan Sumbawa, 4) 8 kelurahan yang ada di kecamatan Sumbawa tersebut dipilih karena Dinas Lingkungan Hidup Sumbawa merupakan instansi pemerintah yang berkaitan dengan pelayanan sampah di Kecamatan Sumbawa yang dinilai memiliki perbedaan atas pelayanan persampahan.

### 2.2. Desain Penelitian

Penulis mengambil pendekatan kualitatif deskriptif dalam penelitian ini, menggali fenomena secara mendalam melalui analisis data. Kemunculan kajian ini mungkin disebabkan oleh adanya pergeseran paradigma yang memungkinkannya dipandang sebagai sesuatu yang komprehensif, jujur, rumit, selalu berubah, dan kaya akan makna.

Pendekatan kualitatif merupakan penelitian berbasis metodologi dan proses pemahaman yang menganalisis fenomena sosial dan permasalahan kemanusiaan, menurut Denzin dan Lincoln

(2011:33). Dengan memusatkan perhatian pada hubungan intim antara dirinya dan topik kajian, peneliti menggunakan metode ini untuk menyoroti bagaimana realitas diproduksi secara sosial.

Secara umum penelitian kualitatif menunjukkan ciri-ciri sebagai berikut, sebagaimana dikemukakan Bodgan dan Biklen dalam Sugiyono (2005:9):

1. Dilakukan pada kondisi yang alamiah, langsung ke sumber data dan peneliti adalah instrumen kunci.
2. Penelitian kualitatif lebih bersifat deskriptif. Data yang terkumpul berbentuk kata-kata atau gambar, sehingga tidak menekankan pada angka.
3. Penelitian kualitatif melakukan analisis data secara induktif.
4. Penelitian kualitatif lebih menekankan makna( data dibalik yang teramati).

### 2.3. Jenis Data dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, yang bertujuan untuk memberikan gambaran yang akurat dan tidak memihak mengenai kondisi nyata objek. Penelitian deskriptif dengan menggunakan metodologi kualitatif digunakan untuk menemukan dan menafsirkan data yang ada secara metodis, memberikan gambaran yang jelas tentang subjek yang diteliti, dan menarik kesimpulan. Tujuan dari tipe deskriptif adalah untuk menjelaskan apa yang relevan saat ini. Menurut Marsalis (2016), terdapat upaya untuk mendokumentasikan, mengkaji, dan memahami keadaan saat ini.

Terdapat dua sumber data yang digunakan untuk mengumpulkan informasi untuk penelitian, diantaranya :

1. Data manual  
Data yang dikumpulkan secara manual berasal dari wawancara langsung dengan orang-orang yang dianggap memiliki pengetahuan tentang topik tersebut dan mampu memberikan informasi yang akurat.
2. Data Sekunder  
Data sekunder terdiri dari informasi yang dikumpulkan dari sumber lain, seperti buku, artikel, dan catatan pemerintah, serta informasi yang dikumpulkan dari suatu organisasi, dalam hal ini Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan, untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi selama kerja lapangan di lokasi penelitian.

Narasumber dan informan adalah pihak-pihak yang memiliki pemahaman dan berpotensi memberikan informasi terkait penelitian ini guna memperoleh data dan informasi yang akurat. Berhubung penelitian ini menyangkut pelayanan persampahan maka yang menjadi informan pada penelitian ini yaitu:

- Kepala Dinas Lingkungan Hidup Sumbawa
- Kepala bidang persampahan Dinas Lingkungan Hidup Sumbawa
- KUPT persampahan Dinas Lingkungan Hidup Sumbawa
- Pegawai / staff pelayanan retribusi Dinas Lingkungan Hidup Sumbawa
- Pegawai /Staff TPA Raberas Dinas Lingkungan Hidup Sumbawa
- Pegawai/ Petugas pengangkut sampah/ kebersihan Dinas Lingkungan hidup Sumbawa.

### 2.4. Prosedur Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan tiga teknik pengumpulan data, yaitu :

1. Wawancara mendalam (indepth interview)  
Sesi tanya jawab langsung antara banyak individu dikenal sebagai wawancara. Untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan tujuan penelitian, pewawancara (canvasser) melakukan pembicaraan dua arah dengan responden (atau informan) dalam wawancara langsung (Pasolong, 2013: 137). Wawancara tatap muka dan melalui telepon dapat dilakukan, dan wawancara dapat dilakukan secara terorganisir atau tidak terstruktur (Sugiyono, 2013: 157)
2. Observasi  
Memperhatikan dengan cermat apa yang dilihatnya merupakan hakikat observasi (Pasolong, 2013: 131). Pengamatan langsung pada tempat penelitian disebut observasi, dan digunakan untuk memperoleh data yang lebih tepat mengenai pokok-pokok yang diteliti. Banyak mekanisme

biologis dan psikologis yang berbeda bersatu membentuk proses observasi yang rumit. Penelitian tentang perilaku manusia, proses kerja, atau fenomena alam mungkin mendapat manfaat dari pendekatan pengumpulan data observasional, asalkan ukuran sampelnya kecil (Sugiyono, 2013: 166).

### 3. Studi Dokumen

Penelitian yang didasarkan pada dokumen, baik berupa buku, laporan, jurnal, atau karya ilmiah, disebut dengan studi dokumen/analisis dokumen. Pendekatan ini melibatkan pengumpulan informasi dan analisis materi yang ada untuk menarik kesimpulan tentang topik yang dibahas.

## 2.5. Analisa Data

Langkah – langkah analisis data setelah dilakukannya pengumpulan yaitu;

### 1. Reduksi data (*Data Reduction*)

Mengurangi data memerlukan kondensasi, mengidentifikasi elemen-elemen kunci, berkonsentrasi pada hal-hal yang penting, dan mencari tren dan tema. Dengan lebih sedikit data, gambaran yang lebih jelas akan tersaji, dan peneliti akan lebih mudah mengumpulkan lebih banyak data dan melakukan penelusuran sesuai kebutuhan.

### 2. Penyajian data (*Data Display*)

Data kemudian harus ditampilkan setelah reduksi data. Penyajian data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan dalam beberapa bentuk, antara lain diagram alur, infografis, korelasi antar kategori, dan penjelasan berturut-turut. Memudar adalah teknik umum dalam penelitian kualitatif untuk menampilkan statistik dengan prosa naratif. Akan lebih mudah untuk memahami apa yang terjadi dan merencanakan pekerjaan di masa depan berdasarkan apa yang telah dipahami ketika data ditampilkan.

### 3. Penarikan kesimpulan/verifikasi (*Conclusion Drawing Verification*)

Langkah selanjutnya dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti- bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Manajemen pelayanan pengelolaan sampah adalah proses yang terstruktur untuk menangani sampah dari tahap pengumpulan hingga pembuangan akhir dengan cara yang efisien dan ramah lingkungan. Sesuai dengan yang disampaikan oleh Menurut James A.F. Stoner dalam (Handoko, 2020) ada 4 fungsi utama manajemen yaitu Planning (Perencanaan), Organizing (pengorganisasian), actuating (pengarahan), dan Controlling (Pengawasan).

### 3.1. Manajemen

Manajemen pengelolaan sampah di kabupaten Sumbawa telah melalui 4 fungsi utama manajemen seperti yang disampaikan oleh Stoner, berikut hasil wawancara dengan dinas terkait;

#### 1. *Planning*/ Rencana

Perencanaan merupakan pemikiran sebelum suatu kegiatan terlaksana. Dinas Lingkungan Hidup kabupaten Sumbawa telah melaksanakan perencanaan dalam manajemen pengelolaan sampah. Sejalan dengan yang disampaikan kepala Dinas Lingkungan Hidup kabupaten Sumbawa bahwa:

*“Dinas telah merencanakan kegiatan sosialisasi terkait meningkatkan kesadaran masyarakat untuk membayar retribusi sampah, perlu adanya dari tingkat hulu / tingkat rumah tangga melakukan pemilahan sampah yang bernilai ekonomis, di TPA perlu adanya pemilahan sampah kembali dan pengolahan sampah organik maupun an organik, perlu menyertakan sebagian pengelola mandiri / outsorsing untuk melakukan pengelolaan dan pelayanan sampah terutama di TPA agar dapat menghasilkan pendapatan daerah yang*

*besar, perlu dukungan berupa CSR berupa kegiatan kegiatan yang menyangkut pengelolaan sampah dan juga usaha usaha yang memproduksi sampah yang berlebihan berupa sampah yang tidak terolah yaitu sampah organic.” (Wawancara pada tanggal 22 April 2024).*

Perencanaan yang terkait dengan strategi manajemen pengelolaan sampah di Dinas Lingkungan Hidup menitikberatkan pada sosialisasi pada masyarakat terkait penanganan sampah baik di lingkungan rumah tangga maupun umum. Serta perlu adanya kerjasama dengan pihak swasta untuk investasi dalam pengelolaan sampah melalui skema *Public-Private Partnership (PPP)*, serta mengakses hibah dan bantuan dari pemerintah pusat, lembaga internasional, dan organisasi non-pemerintah untuk mendanai proyek-proyek pengelolaan sampah. Dengan demikian teori planning belum terlaksana dengan baik, karena ketercapaian dari sosialisasi yang dilakukan pihak DLH belum 100% mendapat timbal balik dari masyarakat.

## 2. Pengorganisasian (*Organizing*)

Organisasi dapat didefinisikan sebagai kelompok orang yang saling berinteraksi dan bekerja sama untuk merealisasikan tujuan bersama. Dinas lingkungan hidup memiliki struktur organisasi yang baik, selain struktur organisasi yang baik dinas lingkungan hidup kabupaten Sumbawa khususnya UPT. Persampahan telah membagi tugas dan fungsinya dalam SOP yang ditanda tangani oleh kepala dinas lingkungan hidup dan kepala UPTD persampahan. Akan tetapi tingginya volume sampah di kabupaten sumbawa tidak sesuai dengan jumlah pegawai yang ada, hal ini disampaikan oleh kepala dinas lingkungan hidup bapak... menyatakan bahwa :

*“Untuk saat ini kami memiliki kendala SDM yang belum sepenuhnya teratasi dengan besarnya jumlah volume sampah, dengan ini Dinas lingkungan Hidup sedang berupaya untuk melakukan penambahan jumlah pegawai khususnya di UPTD persampahan baik juru pengangkut, sopir dan penyapu jalan dan juga penambahan sarana dan prasarana penunjang agar dapat meningkatkan penanganan sampah sampai dengan 100% ,yang saat ini estimasi penanganan sampah masih 65 %”.* (Wawancara pada tanggal 22 April 2024).

Sesuai dengan informasi yang disampaikan oleh James A.F. Stonerr dalam (Handoko, 2020), dinas lingkungan hidup telah menerapkan langkah-langkah organisasi yang diperlukan. Langkah-langkah ini termasuk mengembangkan struktur organisasi perusahaan yang selaras dengan aktivitas grup atau perusahaan dan menetapkan peran dan tanggung jawab tertentu kepada setiap karyawan.

## 3. Pengarahan (*Actuating*)

Tujuan pengarahan adalah untuk membimbing dan menginspirasi orang-orang agar bekerja sama secara produktif dan efisien untuk mencapai tujuan organisasi. Untuk mencapai tujuan yang ditetapkan, pemimpin harus mengarahkan timnya melalui serangkaian langkah yang mencakup pemberian arahan, pelatihan, pendampingan, dan inspirasi.

Pedoman pengelolaan sampah diberikan oleh dinas lingkungan hidup melalui UPTD. Secara khusus, pengelolaan sampah mencakup tugas-tugas seperti menugaskan individu untuk merencanakan program pengelolaan sampah di Kabupaten Sumbawa, memberi mereka arahan dan pengawasan, dan mengembangkan keterampilan mereka di berbagai bidang seperti mengumpulkan sampah organik untuk dibuat kompos, serta mengoordinasikan tugas-tugas rutin dan insidental dalam program tersebut. program.

Hasil wawancara dengan kepala Dinas Lingkungan Hidup :

*“Setiap bulannya ada pertemuan rutin dengan KUPTD persampahan beserta stafnya sedangkan untuk di lapangan adanya koordinasi dengan seluruh staf tetap dalam pembinaan oleh pengawas baik pengawas truk pengangkutan sampah maupun pengawas penyapu jalan”.* (Wawancara pada tanggal 22 April 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan peneliti DLH setiap bulan melakukan monitoring dan arahan bagi semua staf yang ada dibawah UPT persampahan untuk memberikan

arahan dan motivasi terkait masalah yang ditemui dilapangan dan mencari solusi bersama. Oleh karena itu, manajemen pengarahannya sudah berlangsung baik di DLH.

#### 4. Pengawasan (*Controlling*)

Dalam manajemen, pengawasan adalah tindakan mengoordinasikan, mengevaluasi, dan mengatur tindakan organisasi untuk menjamin keberhasilan dan efisiensi penyelesaian tujuan yang telah ditentukan. Peran pengawas dalam pengelolaan sampah di Kabupaten Sumbawa ada tiga: mengawasi, memastikan arah yang benar, dan memberikan solusi kreatif ketika timbul kesulitan. Untuk menjaga semuanya tetap terkendali dan memastikan bahwa mereka mengikuti rencana, para profesional pengelolaan sampah melakukan pemantauan rutin terhadap berbagai tugas yang terlibat dalam proses tersebut, termasuk pengumpulan, pengangkutan, pemilahan, pemrosesan, dan pembuangan. Supervisor mengawasi mesin untuk memastikan tidak terjadi kecelakaan dan kerusakan di tempat kerja, selain mengawasi kinerja karyawan. Hasil pemrosesan, pengurangan, pendapatan, dan belanja terus dinilai untuk mengetahui potensi kemajuannya.

Hasil wawancara dengan Kepala UPTD Persampahan Kabupaten Sumbawa :

*“Sesuai dengan SOP yang telah dirancang saya tetap melakukan monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kegiatan pengangkutan sampah.”* (Wawancara pada tanggal 24 April 2024).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa DLH sudah melakukan pengawasan dengan baik terhadap kinerja pegawai baik supir, pengangkut sampah maupun staf di TPA Raberas. Sehingga pengawasan/ controlling berjalan dengan baik di DLH kabupaten Sumbawa.

### 3.2. Pelayanan

#### 1. Tangibles (Ketampakan Fisik)

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry 1988 dalam (Tjiptono, 2015) Tangibles merupakan indikator kualitas pelayanan berupa fasilitas fisik yang terlihat dan dapat dirasakan oleh semua orang yang merasakan pelayanan, baik pemberi pelayanan maupun penerima pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti pada staf/ pegawai TPA Raberas sebagai berikut:

*“Untuk saat ini peralatan yang digunakan sangat minim berupa 15 unit Truk sampah, 1 unit alat berat ekskavator, 1 unit alat berat bulldozer, dengan begitu penanganan sampah di TPA sangat kurang maksimal serta untuk pemeliharaan alat tersebut tidak ada karena kurangnya anggaran dari pemerintah daerah.”* (Wawancara pada tanggal 2 Mei 2024).

Selain itu, banyak fasilitas yang disediakan DLH tidak dapat dioperasikan karena kondisinya sudah rusak sehingga tidak mampu mendukung layanan pengelolaan sampah di wilayah Sumbawa. Sejalan dengan yang disampaikan oleh supir truk pengangkut sampah, sebagai berikut :

*“Keterbatasan dalam hal sarana dan prasarana seperti armada kendaraan pengangkut sampah yang tidak mencukupi untuk memenuhi kebutuhan pengangkutan sampah secara efisien.”* (wawancara pada tanggal 29 April 2024). Hal yang serupa disampaikan oleh supir truk yang berbeda bahwa *“Masalah teknis kerusakan armada dump truk sampah dapat menghambat proses pengangkutan yang tertunda dengan pergantian jadwal pengangkutan yang berubah.”* (Wawancara pada tanggal 29 April 2024.)

Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa pemungutan retribusi yang tidak optimal sehingga berpengaruh pada pengadaan sarana prasarana pendukung untuk supir dan penyapu jalan.

Penulis studi ini menyimpulkan bahwa infrastruktur DLH Kabupaten Sumbawa, termasuk

fasilitas fisik yang disediakan untuk pelayanan pengelolaan sampah, masih kurang berkualitas. Hal ini mencakup sejumlah kecil armada pengangkut sampah yang terpelihara dengan baik, serta satu atau lebih kendaraan yang rusak. Namun fasilitas pengelolaan sampah di TPA Raberas yang mengedepankan perlindungan lingkungan sekitar dari pencemaran menunjukkan bahwa pengelolaan sampah DLH terbilang sangat baik.

## 2. *Reliability* (Kehandalan)

Ketergantungan pemerintah didefinisikan sebagai sejauh mana pemerintah mampu memberikan layanan yang dijanjikan secara tepat waktu, tepat, dan optimal (Zeithaml., dkk, 1988).

Melalui wawancara mendalam dengan informan kunci, peneliti berupaya mengetahui apakah layanan pengelolaan sampah DLH yang bertujuan untuk meningkatkan pendapatan daerah sudah optimal dan memenuhi standar. Berikut yang disampaikan oleh staf pelayanan retribusi UPTD persampahan:

*“Dinas Lingkungan hidup mengadakan pertemuan sosialisasi langsung dengan kecamatan, kelurahan dan desa untuk mensosialisasikan mengenai ketentuan pemungutan retribusi agar setelah itu pihak kecamatan, kelurahan dan desa dapat mensosialisasikan ke masyarakat masing masing wilayah”.* (Wawancara pada tanggal 25 April 2024).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dikatakan bahwa DLH sudah mensosialisasikan kepada masyarakat terkait pembayaran tarif retribusi pengangkutan sampah. Sehingga saat dilakukan pemungutan iuran masyarakat dapat tertib sesuai dengan hasil sosialisasi dan SOP yang telah disepakati.

Selain pelayanan pada retribusi, DLH juga telah melakukan pengangkutan sampah sesuai dengan regulasi yang telah disepakati oleh DLH dan masyarakat. Berikut yang disampaikan oleh KUPT persampahan.

*“Sesuai dengan tupoksi dari dinas lingkungan hidup bahwa seluruh sampah rumah tangga dan sampah sejenis sampah rumah tangga baik organik maupun an organik menjadi tanggung jawab dinas lingkungan hidup akan tetapi untuk pelaksanaannya di sesuaikan dengan kemampuan daerah”.* (Wawancara pada tanggal 24 April 2024.)

Hasil wawancara tersebut dapat dikatakan bahwa pengangkutan sampah sudah sesuai dengan regulasi atau SOP yang telah disepakati.

Berdasarkan hasil penelitian, Dinas Pengelolaan Sampah Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sumbawa mempunyai indikator keandalan yang baik. Hal ini terlihat dari upaya sosialisasi yang dilakukan mengenai pemungutan retribusi sampah, waktu pengangkutan sampah, dan cara pembagian sampah yang disetujui masyarakat. Dalam hal pengangkutan sampah, DLH memberikan layanan yang sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Barry 1988 (dalam Tjiptono, 2015). Teori ini menyatakan bahwa agar pelayanan dapat diandalkan dan memenuhi keinginan pelanggan, maka harus memberikan pelayanan yang maksimal dan akurat sesuai dengan apa yang telah disepakati.

## 3. *Responsiviness* (Daya tanggap)

Responsiveness merupakan kesiapan pemerintah atau aparatur dalam membantu masyarakat dan memberikan pelayanan secara jujur dalam menanggapi keluhan atau kebutuhan masyarakat, menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (Tjiptono 2015) dalam (Along, 2020).

Wawancara dilakukan dengan berbagai sumber untuk mengetahui sikap otoritas DLH terhadap gagasan, kritik, dan upaya mengatasi sampah berlebih di TPA Raberas yang menimbulkan kekhawatiran masyarakat.

Hasil wawancara dengan KUPT Persampahan Kabupaten Sumbawa mengatakan:

*“Penanganan sampah di TPA raberas dalam daya tampung landfill pembuangan sampah yang terkomposisi sekitar 60%, mendatangkan para pemilah sampah / pemulung mandiri untuk memilah sampah yang bernilai ekonomis, melakukan pengusuran setiap hari dengan*

*melakukan penutupan di masing zona dengan menggunakan tanah agar cepat terkomposisi dan tidak terjadi pembusukan”. (Wawancara pada tanggal 24 April 2024).*

Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa DLH telah melakukan upaya menanggapi saran dan kritik serta memberikan layanan yang ikhlas kepada masyarakat pengguna jasa.

Penelitian yang dilakukan peneliti membawa pada kesimpulan bahwa Dinas Pengelolaan Sampah Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sumbawa mempunyai indikator daya tanggap yang sangat baik. Zeithlm, Parasuraman, dan Berry (Tjiptono, 2015) dalam (Along, 2020) mengatakan bahwa responsiveness, atau menawarkan layanan secara jujur dan cepat bereaksi terhadap keluhan atau tuntutan klien, diperlukan agar pelayanan prima dapat sesuai dengan keinginan konsumen. Di sini, cukup menjawab kritik dan keberatan masyarakat.

#### 4. Assurance (Jaminan)

Kepastian atau janji menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (Tjiptono, 2015) (Along, 2020), terutama kompetensi, kesopanan, dan kapasitas otoritas untuk menimbulkan kepercayaan pada masyarakat.

Peneliti mewawancarai pihak-pihak terkait untuk mengetahui apakah layanan DLH sudah menyeluruh dan terlaksana tepat waktu, sesuai janji.

*“Sesuai SOP kami, waktu pengangkutan sampah ada yang ditentukan dari jam 5 pagi sampai jam 7 pagi. Namun karena keterbatasan jumlah armada pengangkut, waktu pengangkutan sampah masih belum sesuai dengan yang ditentukan dalam SOP”* kata Kepala Dinas Lingkungan Hidup dalam wawancaranya (Wawancara pada tanggal 22 April 2024).

Dari hasil wawancara bersama Kepala Dinas Lingkungan Hidup dijelaskan bahwa pelayanan pengelolaan sampah saat ini masih belum memberikan ketepatan waktu untuk pengangkutan sampah sesuai dengan yang dijanjikan serta dalam pelayanannya belum menyeluruh.

Hasil wawancara dengan supir amrol mengatakan:

*“Sampah pasar dilakukan pengangkutan tiga kali dalam seminggu”. (Wawancara pada tanggal 29 April 2024).*

*“Jadi jam pengangkutan sampah itu sudah ditetapkan dari jam 5 subuh sampai jam 7 pagi, namun karena kurangnya fasilitas yang kami miliki sehingga sampai saat ini waktu pengangkutannya masih belum sesuai, kadang molor sampai jam 9 dan sorepun masih ada kloter dua lagi”. (Wawancara pada tanggal 29 April 2024).*

Temuan penelitian menunjukkan bahwa indikator jaminan atau jaminan, seperti ketepatan waktu pengangkutan sampah, masih kurang berkualitas. Hal ini disebabkan ketepatan waktu yang dijanjikan atau ditentukan tidak sesuai dengan pengalaman lapangan. Selain itu, tidak ada jaminan bahwa pelayanan akan menyeluruh karena truk sampah hanya dapat mengakses jalan-jalan besar.

#### 5. Empathy (Empati)

Empati diartikan sebagai cara pemerintah atau polisi memandang masyarakat sebagai konsumen, menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (Tjiptono 2015 dalam Seiring, 2020). Membangun saluran komunikasi yang memungkinkan pemerintah dan masyarakat untuk berkomunikasi sebagai penyedia dan penerima layanan dapat mendekatkan keduanya.

Peneliti mewawancarai orang-orang berikut untuk mengetahui lebih jauh tentang program penjangkauan Dinas Lingkungan Hidup dan hukuman yang dikenakan di wilayah Sumbawa, Indonesia.

Hasil wawancara dengan staf pelayanan retribusi mengatakan sebagai berikut:

*“Melakukan sosialisasi dan edukasi yang intensif kepada masyarakat mengenai pentingnya pembayaran dan mamfaat membayar retribusi sampah secara jelas dan juga konsekuensi*

*ketidak patuhan, melakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan pemungutan retribusi sampah, pastikan pelayanan pengelolaan sampah yang di biayai tersebut berkualitas dan memadai dari layanan yang di berikan, memberikan sanksi yang tegas terhadap masyarakat berupa akan di setopkan pelayannya pengangkutan sampah di wilayah tersebut.” (Wawancara pada tanggal 25 April 2024).*

Berdasarkan temuan wawancara, DLH belum melakukan sosialisasi langsung kepada masyarakat, namun mereka telah meminta setiap RT untuk menginformasikan kepada warga setempat mengenai retribusi dan denda yang akan dikenakan jika mereka tidak membayar.

Penelitian menunjukkan bahwa sinyal empati ini masih kurang berkualitas karena kurangnya sosialisasi dan hukuman masyarakat yang dianggap sebagai tanda perhatian dan ketegasan. Empati atau perhatian dan sikap yang kuat terhadap masyarakat diperlukan agar pelayanan dapat berkualitas dan memenuhi kebutuhan klien, menurut Zeithlm, Parasuraman, dan Barry (Tjiptono 2015) dalam (Along, 2020). Menurut penelitian ini, polisi yang menunjukkan empati lebih cenderung menjangkau masyarakat dan menghukum pelanggaran aturan.

#### 4. KESIMPULAN

Penelitian penulis mengenai pengelolaan sampah dan dampaknya terhadap pendapatan daerah menunjukkan bahwa, meskipun terdapat kendala infrastruktur dan belum terpenuhinya pungutan sampah, Kabupaten Sumbawa telah berhasil melaksanakan kegiatan pengelolaan sampah seperti pengelolaan rangkaian kontainer, pengolahan, dan pembuangan akhir. Menurut teori James A.F. Stoner, manajemen adalah tindakan merencanakan, mengorganisasi, mengarahkan, dan mengawasi upaya anggota organisasi dan penggunaan sumber daya organisasi lainnya untuk mencapai suatu tujuan. Praktik pengelolaan limbah Dinas Lingkungan Hidup didasarkan pada teori ini. kelompok yang sudah lama ada. Sementara itu, DLH bermaksud untuk memperbaiki masalah sampah dan melihat peningkatan pendapatan setiap semester. Selain itu teori yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry menjadi landasan kualitas pelayanan. Faktor-faktor tersebut antara lain: penampilan fisik, ketergantungan, daya tanggap, kepastian, dan empati. sebuah pendekatan untuk memahami dan mengukur perbedaan (GAP) antara apa yang diantisipasi pelanggan dan bagaimana mereka memandang layanan yang ditawarkan. Meskipun sekarang dianggap sebagai paradigma yang memudar, gagasan ini masih banyak digunakan dalam riset konsumen dan manajemen layanan.

#### 5. DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Choliq. (2014). *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Ombak Dua.
- Adrian Sutedi. (2009). *Implikasi Hukum Atas Sumber Pembiayaan Daerah Dalam Rangka Otonomi Daerah*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Agung Suprihatin, Dwi Prihanto, Michel Gelbert. (1996). *Pengolahan Sampah*. MALANG : PPPGT / VEDC Malang.
- Burton, R. dan W. B. Ilyas. (2001). *Hukum Pajak*. Jakarta : Salemba Empat.
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (2011). *Handbook of Qualitative Research*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Erni Tisnawati Sule, Kurniawan Saefullah. (2005). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Evy Triani. (2017). *Optimalisasi Kinerja Pengelolaan Sampah Di Kota Palangka Raya*. Fakultas Teknik Sipil Dan Perencanaan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya.
- EYW, Hertomo, dkk. (2018). *Strategi Peningkatan Retribusi Sampah Rumah Tangga Sebagai Sumber Pendapatan Asli Daerah Kota Bekasi*. Jurnal Manajemen Pembangunan Daerah. Vol 1 No.1.
- FA. Yunas. (2021). *Manajemen Retribusi Sampah dalam Meningkatkan Kebersihan Pasar Dipo Pada Kantor Lingkungan Hidup Kisaran Barat Ditinjau Perspektif Ekonomi Syari'ah*. Program Studi Ekonomi Syari'ah Fakultas Syari'ah Dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau-Pekanbaru.

- Fauzi, A. (2022). *Strategi Pemasaran Yang Diterapkan Di Hotel Santika Kepulauan Bangka Belitung Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen*. 2(3), 36–42.
- Handoko, T. H. (2020). *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Hoesada, J. (2013). *Taksonomi Ilmu Manajemen*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Istianto, Bambang. (2011). *Manajemen Pemerintahan dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Kuncoro, Mudrajad. (2009). *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Edisi 3. Penerbit Erlangga.
- LAR, Winanda, dkk. (2023). *Pendampingan Manajemen Layanan Pengelolaan Sampah Rumah Tangga*. Jurnal gelagar ITN Malang. Vol 5 No.1.
- Lewis, Carol W. & Stuart C. Gilman. (2005). *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide*. Market Street, San Fransisco: JosseyBass.
- Lofland and Lofland. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosadakarya.
- M. Manulang. (2012). *Dasar-Dasar Manajemen*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Pers.
- Mardalis. (2004). *Metode Penelitian (Suatu Pendekatan Proposal)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir. (2008). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bandung: PT. Bumi Aksara.
- MT, Hadomuan dan Tuti Retnowati WD. (2022). *Evaluasi Kebijakan Terhadap Pengelolaan Sampah Kawasan Dan Timbulan Di Kota Tangerang Selatan*. Jurnal ilmu administrasi. Vol 13 No.1.
- Mumuh Muksin, Engkus. (2020). *Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Tata Kelola Sampah Di Kabupaten Sumedang*. Jurnal ilmiah manajemen. Vol 1 No.1.
- Nurdin Ismail. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (S. H. Lutfiah (Ed.))*. Media Sahabat Cendekia, Surabaya.
- Pasolong, Harbani. (2013). *Teori Administrasi Publik*. Yogyakarta: Alfabeta.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rizal M. (2011). *Analisis Pengelolaan Sampah Perkotaan (Studi Kasus pada Kelurahan Boya Kecamatan Banawa Kabupaten Donggala)*. Jurnal Smartek. Vol 9 No.2.
- Romi, dkk. (2019). *Manajemen Pemerintahan Dalam Pengelolaan Sampah Di Kabupaten Minahasa Utara (Studi Dinas Lingkungan Hidup Minahasa Utara)*. Jurnal Eksekutif Ilmu Pemerintahan Universitas Sam Ratulangi. Vol 3 No.3.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulasih, dkk. (2020). *Studi Kelayakan Bisnis*. Yayasan Kita Menulis.
- Suwandana, Dadan R. dkk. (2022). *Evaluasi Kebijakan Pengelolaan Persampahan di Kabupaten Purwakarta*. Jurnal Media Administrasi Terapan. Vol 3 No.1.
- Tchobanoglous, G. dan Kreith, F. (2002). *Handbook of Solid Waste Management*. McGraw-Hill. New York.
- Tjiptono, F. dan G. C. (2016). *Service, Quality & Satisfaciom*. CV Andi Offest.
- Tumija, dkk. (2019). *Optimalisasi Pemungutan Retribusi Pelayanan Persampahan/Kebersihan Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat*. Jurnal Institut Pemerintah dalam Negeri. Vol 1 No.2.
- Wahyudin, Hismi Susane. (2018). *Studi Sistem Pengelolaan Sampah Pasar Di Pasar Tradisional Pagesangan Kota Mataram*. Jurnal akrab juara Yayasan Akrab Pekanbaru. Vol 3 No.2.
- Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1997 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
- Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 Yang Mengatur Mengenai Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat Dan Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 Yang Mengatur Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2008 Tentang Pengelolaan Sampah.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.