

## Kualitas pelayanan perusahaan daerah kebersihan bestari dalam pengelolaan sampah di Kota Medan

Lubis, M. Ridho Fahlevi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=71646&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Untuk memperoleh gelar Magister Sains pada Program Pasca Sarjana FISIP Universitas Indonesia, penulis melakukan penelitian dengan judul sebagaimana tersebut di atas. Penelitian bertujuan untuk mengetahui seberapa besar Gap Score antara Harapan (Expentancy) dan Kenyataan (Perception) para penerima pelayanan kebersihan yang diselenggarakan oleh PD Kebersihan Bestari.

Penelitian dilaksanakan dengan Teknik Analisis Kuantitatif Multiple-item scale yang dikembangkan dengan Teknik Analisis Kualitatif Untuk memperoleh data primer penulis mengambil 4 Informan dan 200 responden yang terdiri atas kalangan industri dan kalangan non industri di Kota Medan. Pengumpulan data menggunakan teknik Observasi, Studi Kepustakaan, Kuesioner dan Pedoman Wawancara. Penyusunan Kuesioner menggunakan Teknik Skala Likert. Obyek kajian penelitian ini meliputi dimensi Tangible, dimensi Reliability, dimensi Responsiveness, dimensi Assurance dan dimensi Empathy.

Kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian :

Perbedaan rata-rata skor harapan dan skor kenyataan dalam pengukuran dimensi Tangible menghasilkan gap score secara keseluruhan bernilai negatif -1,672. Kesimpulan : menurut pengukuran dimensi Tangible Keandalan PDK Bestari dalam memberikan pelayanan kebersihan kepada masyarakat Kota Medan belum memenuhi harapan rata-rata responden.

Perbedaan rata-rata skor harapan dan skor kenyataan dalam pengukuran dimensi Reliability menghasilkan gap score secara keseluruhan bernilai negatif - 1,549. Kesimpulan : menurut pengukuran dimensi Reliability keandalan PDK Bestari dalam memberikan pelayanan kebersihan kepada masyarakat Kota Medan belum memenuhi harapan rata-rata responden.

Perbedaan rata-rata skor harapan dan skor kenyataan dalam pengukuran dimensi responsiveness menghasilkan gap score secara keseluruhan bernilai negatif -1,533.

Kesimpulan : menurut pengukuran dimensi responsiveness keandalan PDK Bestari dalam memberikan pelayanan kebersihan kepada masyarakat Kota Medan belum memenuhi harapan rata-rata responden.

Perbedaan rata-rata skor harapan dan skor kenyataan dalam pengukuran dimensi assurance menghasilkan gap score secara keseluruhan bernilai negatif - 1,634. Kesimpulan : menurut pengukuran dimensi assurance keandalan PDK Bestari dalam memberikan pelayanan kebersihan kepada masyarakat Kota Medan belum memenuhi harapan rata-rata responden.

Perbedaan rata-rata skor harapan dan skor kenyataan dalam pengukuran dimensi empathy menghasilkan gap score secara keseluruhan bernilai negatif - 1,645. Kesimpulan : menurut pengukuran dimensi Empathy keandalan PDK Kebersihan Bestari dalam memberikan pelayanan kebersihan kepada masyarakat Kota Medan belum memenuhi harapan rata-rata responden.

Berdasarkan pokok-pokok kesimpulan di atas, diperoleh kesimpulan umum bahwa PD Kebersihan Bestari, sebagai salah satu badan usaha Pemerintah Daerah Kota Medan yang bergerak dalam pelayanan publik, kurang berhasil dalam mengembangkan kinerja pelayanannya kepada masyarakat Kota Medan sehingga penanganan masalah sampah di Kota Medan masih belum memuaskan masyarakat Kota Medan. Secara faktual fenomena ini antara lain terlihat dari sebanyak 3.838 m<sup>3</sup> produksi sampah setiap hari, namun sampah yang terangkut setiap hari hanya mencapai 2.360m<sup>3</sup>. Artinya : manajemen PD Kebersihan Bestari belum mampu memberikan pelayanan kebersihan yang prima kepada masyarakat Kota Medan.

Dengan membandingkan kelima dimensi pengukuran kesenjangan tersebut, dapat diketahui bahwa ternyata dimensi Tangible merupakan faktor yang paling menonjolkan kesenjangan. Hasil penelitian ini mengandung-pengertian bahwa penyediaan sarana dan prasarana fisik, jumlah personil dan teknis pelayanan kebersihan sangat tidak memadai untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Dengan demikian, kesenjangan antara harapan masyarakat Kota Medan terhadap kualitas pelayanan kebersihan dengan kenyataan pelayanan kebersihan yang diselenggarakan oleh PD Kebersihan Bestari menjadi kongkrit, kelemahannya terletak pada dimensi Tangible.

Dan hasil perhitungan perbandingan gap score pada kelima dimensi yang diukur diketahui bahwa gap score terendah terjadi pada dimensi Responsiveness. Hal ini bisa terjadi karena sifat dan jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh PD Kebersihan Bestari tidak terlalu menuntut konsentrasi teknis seperti halnya pelayanan bank dan sebagainya. Namun demikian, hasil pengukuran tetap membuktikan bahwa kesungguhan untuk memahami berbagai keluhan dan atau keinginan masyarakat merupakan salah satu faktor yang turut menentukan citra pelayanan.

Di samping itu, dapat diketahui juga bahwa nilai kepentingan rata-rata terbesar terjadi pada dimensi Tangible, baik pada posisi harapan maupun pada posisi kenyataan.