

## Studi tentang mutu layanan pengelolaan sampah dengan pendekatan metode servqual : Studi kasus Kotamadya Jakarta Selatan

Kismoyohadi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=73829&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Seiring dengan makin meningkatnya kesadaran masyarakat atas arti penting mutu layanan publik, maka berbagai institusi publik makin dituntut untuk senantiasa memberikan layanan yang bermutu bagi pelanggannya. Suku Dinas Kebersihan sebagai salah satu contoh institusi publik pun tidak lepas dari trend tersebut. Untuk memenuhi keinginan publik atas layanan jasa yang bermutu tersebut, dilakukan penelitian untuk mengidentifikasi keinginan publik atas berbagai atribut mutu layanan jasa yang memuaskan.

Penelitian ini mempunyai maksud dan tujuan untuk mengidentifikasi keinginan publik yaitu seperti apa bentuk yang dianggap bermutu dan untuk mengetahui kesenjangan antara persepsi masyarakat dan harapan yang diinginkan terhadap mutu layanan pengangkutan sampah rumah tangga, dimensi mutu layanan manakah yang paling besar kesenjangan dan perlu segera di tanggapi serta untuk mengetahui kebijakan apa saja yang dapat dibuat oleh Suku Dinas Kebersihan Kodya Jakarta Selatan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan kebersihan sampah rumah tangga.

Penelitian ini dilakukan dengan mengambil sampel daerah operasional Suku Dinas Kebersihan Kodya Jakarta Selatan, yaitu dengan cara menyebarkan kuisisioner pada pengguna jasa Suku Dinas Kebersihan Kodya Jakarta Selatan di 10 kecamatan wilayah Kodya Jakarta Selatan.

Berdasarkan hasil analisis data pada setiap dimensi Service Quality (servqual) dapat teridentifikasi bahwa; 1. Dimensi mutu layanan yang paling tinggi kesenjangan adalah dimensi tangible sebesar -1,950, dimensi mutu Empathy sebesar -1, 636, dimensi mutu Responsiveness sebesar --1,035, dimensi mutu Reliability sebesar -0.952, dan dimensi mutu Assurance sebesar 0,053. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum organisasi publik seperti Suku Dinas Kebersihan Kodya Jakarta Selatan masih belum mampu menunjukkan kinerja layanan mutu yang memuaskan.

2. Berbagai kunci sukses yang paling mempengaruhi mutu layanan Suku Dinas Kebersihan Kodya Jakarta Selatan, Kunci sukses tersebut diantaranya adalah : peningkatan jumlah TPS dan sarana angkut sampah berupa gerobak dan mobil sampah, penambahan pegawai usia produktif pada petugas golongan I, adanya saluran komunikasi bagi warga yang ingin menyampaikan keluhan sampahnya.

3. Model layanan kebersihan yang dianggap bermutu adalah model layanan pengelolaan sampah yang responsif terhadap keluhan masalah sampah dari warga, dan layanan yang memiliki empathy bagi warga yang tinggal di daerah yang kumuh, serta struktur pembiayaan jasa pengelolaan sampah yang berpihak pada prinsip keadilan bagi daerah kaya dan miskin.

Berbagai temuan yang didapatkan melalui penelitian ini perlu mendapatkan penanganan tindak lanjut baik dalam kerangka praktis maupun dalam kerangka akademis. Tindak lanjut dalam kerangka praktis merupakan

masukannya bagi institusi pengelola layanan kebersihan dan tindak lanjut dari kerangka akademis merupakan tantangan untuk melakukan penelitian lebih mendalam dengan metodologi dan pendekatan yang lebih variatif.

Berkaitan dengan ini, maka pemerintah DKI Jakarta melalui biro Kepegawaian perlu merencanakan penambahan pegawai kontrak untuk ditempatkan sebagai tenaga pengangkut sampah, agar para pegawai tersebut mudah untuk dikendalikan baik dari segi administrasi maupun operasionalnya.