

PELAYANAN PUBLIK DALAM PENANGANAN SAMPAH DI KOTA PEKANBARU TAHUN 2019-2020

Oleh : Endah Wulandari

Email : endah.wulandari2221@student.unri.ac.id

Dosen pembimbing : Adlin, S.Sos. M,Si

Jurusan Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R.Soebrantas Km 12,5 Simpang Baru, Kec. Binawidya, Kota Pekanbaru,
Riau 20293 Telp/fax. 0761-63277

ABSTRACT

The waste problem has indeed become a frightening specter for the City of Pekanbaru, so this has made the Pekanbaru City Government and legislature stifled, even several times the DLHK Kota Pekanbaru has often been criticized for their performance in handling waste in Pekanbaru. The performance of cleaning staff is not yet effective and efficient in carrying out their responsibilities so that the growth in the amount of waste in Pekanbaru City continues to increase sharply every year. The limited trash collection is also one of the special highlights in Pekanbaru City. The high flow of urbanization causes Pekanbaru City to always experience an increase in population, which is the main reason for the increasing amount of waste complexity. This study aims to analyze public services in handling waste in Pekanbaru City and all efforts, both services and programs, and performance to overcome this waste problem. The theory used in this study is based on the dimensions of service quality from Zeithaml, divided into five dimensions including Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy. The research method used in this study is a qualitative research method. Data collection techniques through interviews, observation, and documentation studies from several sources.

The results of this study show that by using five dimensions to measure the quality of waste handling services in Pekanbaru City, along with the quality of waste handling services in Pekanbaru City, they are still not going well. There are dimensions that have been considered quite good, namely the Responsiveness dimension, and the Empathy dimension. However, there are still dimensions of service quality that need attention and improvement, namely the Tangibles dimension, the Reliability dimension, as well as the Assurance dimension. Several factors influence the effectiveness of waste management by the DLHK Kota Pekanbaru, namely human resources, community awareness, and facilities and infrastructure.

Keywords: *Public Service, Waste Handling, Local Government*

PENDAHULUAN

Pertumbuhan jumlah sampah di kota-kota di Indonesia setiap tahun meningkat secara tajam. Salah satu contoh kota besar di Indonesia yang menghasilkan banyak sampah ialah Kota Pekanbaru. Kota Pekanbaru adalah Ibu Kota Provinsi Riau, yang berperan menjadi sentra pemerintahan, pendidikan, perindustrian dan perdagangan, sehingga melahirkan urbanisasi. Arus urbanisasi yang tinggi dan pertumbuhan yang cepat menurut standar kehidupan diperkotaan, menyebabkan Kota Pekanbaru selalu mengalami peningkatan jumlah penduduk hal itulah yang menjadi alasan utama naiknya jumlah kompleksitas sampah.

Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Pekanbaru, Kota Pekanbaru memiliki luas 632.26 Km², dimana dari tahun 2010 hingga tahun 2020 mengalami pertumbuhan penduduk sebanyak 983.356 jiwa. Dibandingkan sensus penduduk 2020 dengan 2010 memperlihatkan penambahan jumlah penduduk Kota Pekanbaru sebanyak 85.589 jiwa atau rata-rata sebanyak 8.558 jiwa setiap tahun. Dalam kurun waktu sepuluh tahun terakhir (2010 – 2020), laju pertumbuhan penduduk Kota Pekanbaru sebesar 0,89% rata-rata pertahun (Badan Pusat Statistik Kota Pekanbaru, 2020). Peningkatan jumlah penduduk yang signifikan dan perubahan pola konsumsi masyarakat secara tidak langsung telah meningkatkan jumlah sampah, jenis dan karakteristik sampah yang kini semakin beragam. Masalah sampah yang dihasilkan pada dasarnya merupakan masalah nasional yang perlu ditangani secara ekstensif.

Menurut Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pasal 28H ayat (1), setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal dan mendapat lingkungan hidup

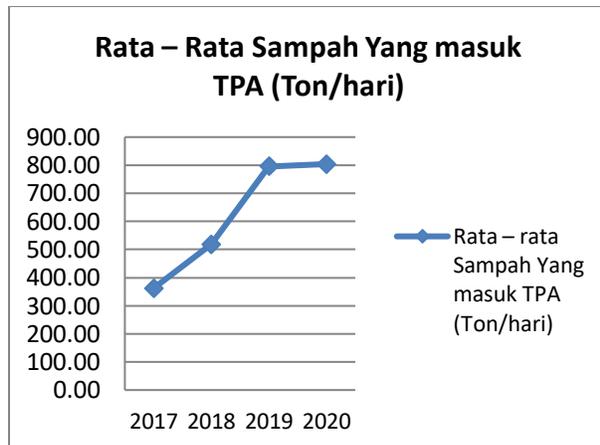
yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan (1945). Dalam Undang - Undang Nomor 18 tahun 2008 tentang pengelolaan sampah pada pasal 11 dijelaskan setiap orang berhak mendapatkan pelayanan dalam pengelolaan sampah secara baik dan berwawasan lingkungan dari Pemerintah, Pemerintah Daerah, dan/atau pihak lain yang diberi tanggung jawab untuk itu. Selain itu, pada pasal 5 Undang-undang yang sama dijelaskan, Pemerintah dan Pemerintahan Daerah bertugas menjamin terselenggaranya pengelolaan sampah yang baik dan berwawasan lingkungan sesuai dengan tujuan sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang ini (2008).

Dijelaskan juga pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2008 pasal 19 ialah pengelolaan sampah dibagi dalam dua kegiatan utama, yaitu pengurangan jumlah sampah dan penanganan sampah. Pemerintah dalam hal ini Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru dituntut untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik terhadap pelayanan yang telah diberikan yaitu salah satunya penanganan sampah agar dapat memberikan kepuasan bagi konsumen dalam hal ini masyarakat (Indrawansyah, 2018).

Berbicara tentang pelayanan publik, sesuai dengan Pasal 1 Ayat (1) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dinyatakan bahwa Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik

(2009). Menurut L.P.Sinambela didalam jurnal (Kasriana et al., 2020) pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat di pisahkan dengan kehidupan manusia.

Bagan 1. Rata – Rata Sampah yang Masuk TPA Muara Fajar 1 Kota Pekanbaru



Sumber: Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan, 2020

Proyeksi jumlah penduduk Kota Pekanbaru tahun 2020 diperkirakan meningkat mencapai 1.334.980 jiwa. Bila rata-rata produksi sampah perorang/hari tetap (0,4 kg/orang/hari) maka timbunan sampah diperkirakan meningkat menjadi 533,9 ton/hari. Dari tahun ke tahun penumpukan sampah di Kota Pekanbaru sulit diatasi karena volume sampah yang cukup tinggi. Dapat dilihat melalui bagan diatas, jumlah sampah di Kota Pekanbaru dari tahun 2017 hingga tahun 2020 mengalami peningkatan menjadi 804 ton yang masuk ke Tempat Pemrosesan Akhir (TPA) Muara Fajar 1 kecamatan Rumbai Pesisir setiap harinya. Padahal TPA Muara Fajar 1 memiliki kapasitas terbatas dengan luas 8,6 hektare.

Pemerintah Kota Pekanbaru menghadapi berbagai persoalan terkait penanganan sampah berupa kurangnya pengawasan dari Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru, dan keterbatasan anggaran operasional dan

sarana dan prasarana penanganannya. Kemudian infrastruktur yang kurang memadai juga menjadi kendala dalam penanganan sampah di Kota Pekanbaru. Kurangnya kesadaran masyarakat terhadap masalah lingkungan menjadi salah satu penyebab utamanya penumpukan sampah di Kota Pekanbaru. Mengingat padatnya penduduk Kota Pekanbaru, serta rendahnya pelayanan pemerintah, sarana dan prasarana yang difasilitasi oleh pemerintah kepada masyarakat masih kurang (Rielasari, 2018).

Penanganan sampah ini masih merupakan tantangan besar bagi Pemerintah Kota Pekanbaru tantangan tersebut ialah kesadaran dari masyarakat itu sendiri yang masih relatif rendah yang masih membuang sampah sembarangan terutama masyarakat yang berjualan di pasar dan orang yang berjualan di kaki lima, kurangnya sarana pengumpulan sampah juga terbatasnya jumlah penyuluhan kebersihan sehingga intensitas penyuluhan masih relatif rendah. Untuk itu kedepannya pemerintah perlu melakukan edukasi atau sosialisasi tentang penanganan sampah seperti kegiatan Bank Sampah atau diet sampah plastik (mengurangi penggunaan plastik). Pemerintah harus memfasilitasi dan memberikan informasi-informasi tentang dampak negatif dari sampah tersebut, sehingga masyarakat sadar akan pentingnya dalam menjaga lingkungan.

Dari latar belakang diatas menjadi sesuatu yang menarik untuk dikaji lebih jauh dan dituangkan dalam bentuk penelitian ilmiah dengan judul **“Pelayanan Publik Dalam Penanganan Sampah di Kota Pekanbaru Tahun 2019 – 2020”**. Adapun tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dalam penanganan sampah di Kota Pekanbaru tahun 2019 – 2020. Kemudian untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi pelayanan publik dalam

penanganan sampah di Kota Pekanbaru
METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif ialah penelitian yang menggunakan pendekatan naturalistik untuk mencari dan menemukan pengertian atau fenomena dalam suatu latar yang berkonteks khusus dengan tujuannya ialah memahami suatu fenomena dalam konteks khusus. (Moleong, 2018).

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif kualitatif termasuk salah satu dari jenis penelitian kualitatif yang menggambarkan keadaan satu variable atau unit variable (Riduwan, 2015).

Penelitian ini dilakukan di Kota Pekanbaru di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru serta di beberapa Kelurahan di Kota Pekanbaru untuk mendukung hasil penelitian. Alasan peneliti menjadikan Kota Pekanbaru sebagai lokasi penelitian ini adalah karena Kota Pekanbaru yang merupakan Ibu Kota dari Provinsi Riau sehingga memudahkan peneliti untuk mendapatkan informasi dan sumber data. Kemudian masalah sampah yang tak kunjung selesai yang ada di Kota Pekanbaru ini serta banyaknya keluhan dari masyarakat karena sampah tersebut berserakan hingga ke badan jalan sehingga membuat peneliti tertarik meneliti di Dinas Lingkungan Hidup tersebut.

Dalam penelitian ini Peneliti menggunakan dua jenis data yaitu :

a. Data Primer

Data primer ialah data atau informasi yang didapatkan dari sumber pertama, biasanya disebut dengan responden. Data didapatkan secara langsung oleh peneliti melalui wawancara terhadap informan penelitian. Dalam penelitian ini data primer ialah transkrip wawancara.

tahun 2019 – 2020.

b. Data Sekunder

Data sekunder ialah data yang tidak bersumber langsung dari sumber pertama sebagai sarana untuk memperoleh data atau informasi untuk menjawab masalah yang ingin diteliti.

Sumber data dalam penelitian ini penulis menggunakan dua sumber data yang digunakan yaitu dengan cara wawancara melalui informan untuk memperoleh data primer dan data penudukung yaitu data sekunder seperti dokumen dan lain – lain. Dalam menentukan informan pada penelitian ini digunakan teknik purposive sampling.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif menggunakan wawancara dan dokumentasi (Sugiyono, 2018).

a. Wawancara

Wawancara merupakan suatu jenis percakapan antara dua orang yang dimulai oleh peneliti untuk tujuan memperoleh informasi yang relevan dengan penelitian yang sedang dilaksanakan (Chadwick, 1991).

b. Dokumen

Guba dan Lincoln dalam buku Lexy J. Moleong mendefinisikan dokumen ialah setiap bahan tertulis ataupun film, lain dari *record*, yang tidak dipersiapkan karena adanya permintaan seorang peneliti (Moleong, 2018).

Model analisis data yang digunakan peneliti adalah model *analysis interactive* dari Miles & Huberman (1994:12) yang membagi kegiatan analisis menjadi beberapa bagian yaitu: pengumpulan data, reduksi

data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi data (Ilyas, 2016).

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Kualitas Pelayanan Publik Dalam Penanganan Sampah di Kota Pekanbaru Tahun 2019 – 2020

Pelayanan publik terhadap penanganan sampah dibutuhkan guna dapat memberikan pelayanan terhadap kehidupan masyarakat dalam penanganan sampah agar terlaksana pengelolaan sampah yang berwawasan lingkungan. Pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada berbagai aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggaraannya (tata laksana), dukungan sumber daya manusia dan kelembagaan.

Permasalahan sampah di Kota Pekanbaru menjadi prioritas utama dan keseriusan bagi Pemerintah daerah dalam melakukan penanganan sampah. Permasalahan sampah yang terjadi sebab perilaku dan pola hidup masyarakat. Selain itu, permasalahan sampah juga disebabkan adanya pertumbuhan jumlah penduduk Kota Pekanbaru yang meningkat dari tahun ke tahun.

Berdasarkan hasil wawancara dari Bapak Drs. H. Asrijal, M.Pd selaku Kepala Bidang Pengelolaan Sampah Kota Pekanbaru menjelaskan bahwa permasalahan utama sampah di Kota Pekanbaru ini ialah :

“Permasalahan sampah ini sebenarnya kalau tanggung jawab dari pemerintahan kami sudah menyediakan fasilitas angkut, fasilitas TPS, sudah dibiayai oleh dlhk, yang menjadi permasalahan utama itu sebenarnya dari pribadi atau setiap orang, orang membuang sembarangan sesuka hatinya , kami sudah membuat perda bahwa sampah itu boleh dibuang di TPS

atau di tempat – tempat sampah yang sudah disediakan , dan pemerintah sudah menjemput ke titik TPS tapi yang jadi masalah yaitu sampah dibuang sesuka hatinya saja di jalan dll, dan mereka boleh membuang di TPS itu tapi perhatikan jam pembuangannya karena sesuai perda kita pembuangan sampah ke TPS itu dari jam 7 malam – jam 5 pagi sehingga sampah itu jam 7 pagi sampai sore itu udah diangkut tetapi banyak dari masyarakat kita ini membuang sampah sampah tidak tepat waktu yang sudah ditentukan jadi kesimpulannya permasalahan dari pada sampah itu perilaku dari masyarakat” (Wawancara 9 Maret 2022)

Menurut Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 134 Tahun 2018 Tentang Tata Cara Pengenaan Sanksi Administratif Pelanggaran Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 08 Tahun 2014 Tentang Pengelolaan Sampah, warga hanya diperbolehkan membuang sampah di TPS mulai pukul 19.00 WIB hingga pukul 05.00 WIB. Kemudian bagi warga yang kedapatan melanggar, dalam Perda dimaksud disebutkan bisa dikenakan sanksi administrasi berupa pembayaran denda minimal Rp 250.000. Hal tersebut berbanding terbalik dengan fakta yang ditemukan dilapangan bahwasannya masih terdapat warga yang membuang sampah tidak sesuai aturan dan tidak ada sanksi yang tegas untuk menghentikannya kurangnya pengawasan dari pemerintah sehingga sanksi tersebut tidak berlaku.

Dalam penyelenggaraan pelayanan penanganan sampah sering terjadi benturan – benturan kepentingan antara petugas pelayanan yang dalam melaksanakan tugas, dibatasi dengan keterbatasan peralatan dan pencapaian target penyelesaian, maka

petugas terpaksa harus mematuhiya sedangkan masyarakat cenderung mengabaikan aturan atau prosedur akan persyaratan yang harus dipenuhi. Oleh karena itu, guna mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan, dalam penelitian ini menggunakan teori dari Zeithaml. Menurut teori dari Zeithaml dkk dalam Hardiansyah, terdapat 5 (lima) dimensi untuk menentukan kualitas pelayanan publik dalam penanganan sampah di Kota Pekanbaru. Adapun 5 (lima) dimensi tersebut yaitu *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati).

1. Dimensi Terwujud (Tangibles) Pelayanan Penanganan Sampah di Kota Pekanbaru

Tangibles (berwujud) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan media komunikasi dalam pelayanan yang terlihat dan dapat dirasakan oleh semua yang merasakan pelayanan itu baik pemberi pelayanan maupun penerima pelayanan. Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru membutuhkan sarana dan prasarana yang memadai sehingga akan memudahkan tercapainya tujuan dari peraturan daerah tersebut. Berikut ini data sarana dan prasarana

Sarana dan Prasarana						
Wilyah Pelayanan	TPS	Dump Truck	Arm Roll Truck	Pick Up	Becak Motor	Lainnya
Zona 1	22	20	7	6	2	2
Zona 2	29	22	5	8	8	3
Zona 3	9	16	-	6	-	1
Pekanbaru	60	58	12	20	10	6

pengangkutan sampah di Kota Pekanbaru.

Tabel 1. Jumlah Sarana dan Prasarana Pengangkutan Sampah di Kota Pekanbaru Tahun 2020

Sumber : Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru, 2020,

Berdasarkan Tabel 1 diketahui bahwa pihak swasta memiliki proporsi

terbesar dalam pengumpulan dan pengangkutan sampah di Kota Pekanbaru. Zonasi pelayanan sampah yang dilaksanakan oleh pihak swasta mencakup zona 1 dan zona 2 yang meliputi 10 wilayah kecamatan dan sebagian besar berada di pusat kota dan kawasan padat penduduk. Sebaliknya DLHK melaksanakan pelayanan dan pengangkutan pada dua kecamatan, yaitu Kecamatan Rumbai dan Rumbai Pesisir yang memiliki luasnya 21 % dari luas wilayah Pekanbaru dan dihuni oleh hampir 15 persen dari jumlah penduduk Kota Pekanbaru.

Kemudian, pewardahan sampah di Kota Pekanbaru ini masih belum memadai untuk menampung sampah. Kondisi ini menyebabkan sampah berserakan di sekitar wadah sehingga mengganggu estetika lingkungan. Jumlah TPS yang ada di Kota Pekanbaru masih belum cukup untuk menampung sampah masyarakat. Akibatnya muncul tempat sampah ilegal yang berada di pinggir jalan maupun lahan kosong. Berikut ini daftar TPS yang disediakan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kota Pekanbaru di setiap kecamatan yang ada di Kota Pekanbaru ini:

Tabel 2. Jumlah TPS di Kota Pekanbaru

No	Kecamatan	Jumlah TPS
1	Payung Sekaki	15
2	Marpoyan Damai	16
3	Tampar	15
4	Bukit Raya	27
5	Tenayan Raya	9
6	Sukajadi	4
7	Sail	8
8	Senapelan	10
9	Pekanbaru Kota	8
10	Lima Puluh	13
11	Rumbai pesisir	9
12	Rumbai	5
Jumlah		139

Sumber: Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru, 2020

Dapat dilihat di Tabel 2

menunjukkan jumlah TPS tidak merata pada setiap wilayah kecamatan bahkan terdapat kecamatan yang belum memiliki TPS. Kelengkapan sarana dan prasarana tentu jadi pendukungnya dalam suatu pekerjaan khususnya bagi petugas kebersihan dan pengelola sampah lengkapnya alat – alat yang dibutuhkan dalam mengangkut sampah serta kelengkapan dalam penanganan sampah. Kurangnya sarana dan prasarana yang tersedia akan membuat pekerjaan tidak dapat dikerjakan dengan baik. Pengumpulan sampah dilakukan dari pewadahan di sumber sampah dan Tempat Pembuangan Sampah (TPS) maupun Tempat Pembuangan Akhir (TPA). Pengumpulan ini dilakukan oleh petugas kebersihan, pihak swasta maupun secara swadaya oleh masyarakat.

Kebutuhan TPS harus benar – benar dimanajemen ulang dan didata kembali karena secara kebutuhan masih banyak kekurangan. Kekurangan jumlah TPS menimbulkan dampak negatif lainnya, selain dari tidak terjaganya kebersihan dilingkungan tapi juga menyebabkan munculnya TPS illegal yang harus pemerintah sikapi secara serius.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat diasumsikan bahwa kualitas pelayanan Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru dalam penanganan sampah dilihat dari dimensi *tangibles* belum berjalan dengan baik dikarenakan terkait pelayanan pengangkutan dan penanganan sampah masih ada keluhan dari beberapa Kelurahan sistem pengangkutan yang lama karna kekurangannya sarana dan prasarana seperti dump truck untuk mengangkut sampah. Kemudian, jumlah sumber daya manusia yang ada masih minim. Selain itu terdapat

jumlah TPS yang tidak merata di setiap Kecamatan yang ada di Kota Pekanbaru, Pemerintah Kota Pekanbaru sejauh ini masih belum maksimal dalam menyiapkan sarana dan prasarana pendukung kebijakan layanan masalah sampah di Kota Pekanbaru. Kemudian munculnya TPS illegal menyebabkan menumpuknya sampah.

2. Dimensi Keandalan (*Reliability*) Pelayanan Penanganan Sampah di Kota Pekanbaru

Dimensi *Reliability* (Keandalan) merupakan kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Dimensi *Reliability* ini juga merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara tepat waktu dan konsisten. Jika dilihat dari konsistensi petugas dalam melakukan pelayanan pengangkutan sampah dinilai belum konsisten dapat dilihat dengan kelalaian petugas yang terkadang mengangkut sampah itu tidak konsisten waktunya juga tidak tepat waktu mengangkut sampah membuat sampah yang ada di beberapa TPS Kota Pekanbaru Overload dan tumpukan sampah itu sampai ke badan jalan yang menimbulkan bau busuk karena kelalaian penanganan sampah. pelayanan pengangkutan sampah tidak dilakukan setiap hari. Sampah dilakukan pengangkutan setiap 3 hari sekali. Oleh karena itu, dalam hal konsistensi, pelayanan pengangkutan sampah dinilai belum konsisten. Selain itu, apabila dilihat dari sisi kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan pengangkutan sampah dinilai masih kurang. Hal ini dapat dilihat dari gambar 1 berikut ini:

Gambar 1. TPS Kelurahan Sidomulyo Timur di Depan Pasar Pagi Arengka



Keterangan: Penampakan tumpukan sampah yang berserakan di TPS arengka Kelurahan Sidomulyo Timur (Sumber: RiauPos.co, 2020)

Berdasarkan gambar diatas mengindikasikan bahwa masih terjadi penumpukan sampah di salah satu TPS wilayah Kota Pekanbaru ini tepatnya di depan Pasar Pagi Arengka Kelurahan Sidomulyo Timur. Hal ini dikarenakan oleh sampah yang tidak terangkut oleh petugas. Selain itu hasil dari pengamatan, pelayanan pengangkutan sampah tidak dilakukan setiap hari. Sampah dilakukan pengangkutan setiap 3 hari sekali. Oleh karena itu, dalam hal konsistensi, pelayanan pengangkutan sampah dinilai belum konsisten. Selain itu, apabila dilihat dari sisi kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan pengangkutan

Adapun tanggapan dari hasil wawancara bersama bapak Drs. H. Asrijal, M.Pd selaku Kepala Bidang Pengelolaan Sampah sebagai berikut :

“Kalau perjanjian dari DLHK dan pihak ketiga sendiri kami mengangkut sampah itu setiap hari yang menjadi problem itu sampah datang baru lagi jadi tidak ada istilah sampah itu terlambat diangkut pokoknya mobil sampah itu jalan terus, minimal sampah itu diangkut 1 x24 jam sampah itu di jemput tapi kendala dari masyarakat tu banyak juga, kadang sampah di jemput tiap hari pun sampah itu gak ada juga minimal 1x 2 hari sampah itu diangkut terus. (Wawancara 9 Maret 2022)

Kemudian berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa Kelurahan yang ada di Kota Pekanbaru ini salah satunya bersama ibu kasi pemerintahan Sri Wahyuni. SE dari Kelurahan Sidomulyo Timur, bahwa :

“Untuk penjadwalan pengangkutan seharusnya dilakukan setiap hari , namun kadang kala penjemputan itu tidak rutin dilakukan tiap hari , minimal penjemputan itu kan 2 hari sekali kalau tidak bisa tiap hari, cuman kalau ditempat saya tinggal di RW 1 itu tiga kali seminggu penjemputannya makanya banyak tumpukan sampah itu.”

(Wawancara 15 Maret 2022)

Berdasarkan hasil wawancara bersama bapak Kepala Bidang Pengelolaan Sampah Kota Pekanbaru , dan ibu Sri Wahyuni, SE selaku kasi pemerintahan di Kelurahan Sidomulyo Timur bahwa untuk pengangkutan sampah dilakukan setiap hari namun, ada di beberapa tempat terkadang tidak rutin pengangkutan sampahnya. Jika dilihat dari konsistensi petugas dalam melakukan pelayanan pengangkutan sampah dinilai belum konsisten

Berdasarkan DIKPLHD tahun 2018 dan 2019, pengolahan sampah merupakan bagian dari kegiatan pengurangan sampah. Tabel 3 menunjukkan bahwa pengurangan sampah masih sangat kecil, terakhir tahun 2020 belum mencapai 30% sebagaimana target yang telah ditetapkan dalam jaskrada. Selanjutnya pada tahun 2020 pengolahan sampah berada pada proses pengurangan dan penanganan sampah dengan persentase sangat kecil, yaitu 2,6%. Dapat dilihat tabel pengelolaan sampah Kota Pekanbaru tahun 2018 – 2020 berikut ini :

Tabel 3. Pengelolaan Sampah Kota Pekanbaru Tahun 2018 s.d 2020

Sumber: DIKPLHD Kota Pekanbaru 2018,2019,2020

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa belum optimalnya kegiatan pengurangan maupun pengolahan sampah, karena masih memberlakukan sistem kumpul angkut buang mengakibatkan terjadinya peningkatan timbunan sampah pada Tempat Pembuangan Akhir (TPA). Untuk menampung proses akhir pengelolaan sampah, Kota Pekanbaru menyediakan 1 (satu) TPA, yaitu Muara Fajar yang terletak yang terletak di Kecamatan Rumbai dengan luas 4,96 Hektar.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat diasumsikan bahwa kualitas pelayanan Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru dalam penanganan sampah dilihat dari dimensi *reliability* masih belum baik dari segi kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan atas kebutuhan masyarakat akan penanganan sampah dan dari segi konsistensi dinilai belum berjalan dengan baik karena pelayanan pengangkutan tidak dilakukan setiap hari juga kekurangannya sarana dan prasarana yang disediakan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kota Pekanbaru. Kemudian tidak merata di beberapa Kelurahan yang ada tempat pembuangan sampah di Kota Pekanbaru ini sangat kurang dan terbatas jika dibandingkan dengan populasi yang ada di Kota Pekanbaru ini. Kepala Dinas Lingkungan Hidup Kota Pekanbaru mengatakan sumber daya manusia yang rusak mengakibatkan lamanya waktu yang dibutuhkan pegawai Dinas Lingkungan Hidup Kota Pekanbaru dalam memberikan pelayanan penanganan sampah tidak menentu, juga tergantung seberapa besar masalah yang terjadi dan jauhnya jarak dari TPS hingga di TPA .

3. Dimensi Ketanggapan (Responsiviness) Pelayanan Penanganan Sampah di Kota Pekanbaru

Pengelolaan sampah	2018		2019		2020	
	Jlh (Ton/thn)	%	Jlh (Ton/thn)	%	Jlh (Ton/thn)	%
Pengurangan Sampah	2117,00	0,59	200,71	0,05	90540,03	23,58
Penanganan Sampah	189565,50	52,89	293479,00	79,12	285221,95	74,27
Lainnya	166739,84	46,52	77248,62	20,83	8277,52	2,16
Timbunan Sampah	358422,34	100,00	370928,33	100,00	384039,50	100,00

Dimensi Responsiviness (Ketanggapan) merupakan dimensi yang berkaitan dengan kecepatan dan respon petugas dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan yang dibutuhkan , baik merespon atas setiap keluhan masyarakat, kemudian menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai dengan jangka waktu yang telah ditepati.

Kepala Dinas dan pegawai Dinas mengatakan sikap pegawai Dinas Lingkungan Hidup Kota Pekanbaru dalam menanggapi keluhan dari masyarakat perihal pengolahan sampah sudah cukup baik karena setiap keluhan yang masuk dari masyarakat langsung menindak lanjuti dengan sigap tegas, dan ramah. Adapun melalui wawancara bersama bapak Drs. H. Asrijal, M.Pd selaku Kepala Bidang Pengelolaan Sampah sebagai berikut:

“Saya selaku pejabat pemberi layanan kepada masyarakat sering juga turun kelapangan melihat permasalahan kondisi sampah yang terjadi dilapangan kita para pejabat mempunyai wewenang untuk memberikan solusi terhadap permasalahan yang terjadi dilapangan, namun jika masyarakat membutuhkan pengaduan terhadap permasalahan sampah itu sudah disediakan Dimobil – mobil pengangkutan sampah itu ada untuk pengaduan sampah untuk pengaduan dari masyarakat, dan kalau sampah ada yang menumpuk itu dan misalnya tidak di jemput makanya di

mobil sampah itu disediakan no hp jika sampah menumpuk telpon saja mobil sampah dan akan diangkat sesegera mungkin.”(Wawancara 9 Maret 2022)

Respon baik datang dari Kelurahan Sidomulyo Timur bahwa masyarakat disana memberikan hal positif terhadap Bank Sampah yaitu program dari DLHK, seperti yang dikatakan oleh ibu Sri Wahyuni, S.E selaku kasi pemerintahan di Kelurahan Sidomulyo Timur, sebagai berikut:

“Dari program yang dilakukan DLHK tadi seperti Bank Sampah itu memberikan hal positif jadi berkurang aja tumpukan sampah – sampah itu. Jadi kalau sampah yang overload itu diadakan Bank Sampah untuk mengatasinya, ya tidak disetiap RW diadakan Bank Sampah di Sidomulyo Timur ini cuman beberapa terdapat di RW 1, RW 6, RW 2, RW 8 namun selebihnya sudah di sosialisasikan setiapa RW untuk mengadakan Bank Sampah.” (Wawancara 15 Maret 2022)

Seperti yang di sampaikan oleh bapak Muhammad Shalikhin, S.H sebagai manajemen Bank Sampah, bahwa Bank Sampah ini merupakan inovasi dari DLHK dibentuk sebagai lembaga yang berguna untuk mengurangi sampah. Pelayanan yang ada di Bank Sampah ini yaitu pengurangan sampah dan perubahan sampah itu menjadi hal yang bermanfaat, juga masyarakat mendapatkan untung dari menimbang sampah rumah tangga yang bisa dijadikan uang . sampai saat ini lembaga Bank Sampah tersebut telah terbentuk sebanyak 147 Bank Sampah unit dan 1 Bank Sampah induk pemerintah Kota Pekanbaru.

Bank Sampah ditujukan untuk meminimalisir penumpukan sampah pemerintah Kota Pekanbaru mencoba merangkul masyarakat agar sampah tidak hanya menjadi sampah, namun sampah pun

bisa dimanfaatkan dan dapat mensejahterakan masyarakat dengan mengelolanya kembali. Bank Sampah adalah salah satu cara pengelolaan sampah yang menerapkan konsep pengelolaan sampah berbasis masyarakat dengan 3 R *Reduce, Reuse, dn Recycle* (3R).

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat diasumsikan pelayanan DLHK dalam penanganan sampah dilihat dari dimensi *responsiveness* dapat dikategorikan sudah cukup baik dalam memberikan respon terhadap keluhan masyarakat secara cermat dengan membentuk Bank Sampah yang ditanggapi oleh masyarakat dengan positif. Walaupun ada keluhan dari masyarakat yang ditanggapi dengan *slow respon* oleh Dinas Lingkungan Hidup Kota Pekanbaru namun mereka tetap menanggapi keluhan masyarakat itu dengan menyediakan operasional untuk mengangkut sampah dan memberikan aturan – aturan jam buang sampah, menyediakan Tempat Penampungan Sampah (TPS) dengan ukuran besar di beberapa Kelurahan Kota Pekanbaru, dan mengadakan Bank Sampah untuk mengurangi timbunan sampah, walaupun belum semua Kelurahan di Kota Pekanbaru memiliki TPS dan Bank Sampah. Untuk itu diharapkan kepada masyarakat untuk berpartisipasi terhadap program Bank Sampah yang diKelurahannya sudah terdapat Bank Sampah, sehingga program Bank Sampah di Kota Pekanbaru dapat mencapai hasil yang optimal.

4. Dimensi Jaminan (Assurance) Pelayanan Penanganan Sampah di Kota Pekanbaru

Dimensi *Assurance* (Jaminan) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki petugas layanan, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam rangka menghasilkan kualitas pelayanan yang baik harus

diciptakan komunikasi dan koordinasi yang baik, karena pada dasarnya pelayanan yang baik akan terjadi apabila koordinasi dan komunikasi yang baik antara pemerintah dan masyarakat.

Sama seperti yang dikatakan oleh ibu Lia Prima Evira, S.Farm sebagai Sekretaris Lurah di Kelurahan Simpang Tiga bahwa adanya diadakan sosialisasi dari Dinas Lingkungan Hidup mengenai Bank Sampah. Namun tidak semua Kelurahan yang ada Bank Sampah dan diadakan sosialisasi. Dapat dilihat melalui wawancara bersama ibu Kelurahan Simpang Tiga bahwa:

“Kelurahan Simpang Tiga bersama DLHK mensosialisasikan Bank Sampah tersebut terhadap masyarakat, jadi setiap sampah masyarakat yang bisa didaur ulang (yang bisa dijual) akan ditampung di Bank Sampah tersebut, hasil uang dari penjualan sampah tersebut akan bisa dimanfaatkan oleh masyarakat itu sendiri, jadi partisipasi masyarakat terhadap program yang kami laksanakan semakin meningkat.” (Wawancara 14 Maret 2022)

Namun berbeda pendapat dengan Kelurahan yang tidak diadakan Bank Sampah mereka mengatakan bahwa Dinas Lingkungan Hidup Kota Pekanbaru kurang melakukan sosialisasi masalah persampahan ini, hal ini dikatakan oleh ibu Ade Ridho, S.Kom sebagai Sekretaris Lurah di Kelurahan Tangkerang Barat, yaitu:

“Untuk sosialisasi dari DLHK nya ada tetapi itu sudah lama sekali dan untuk sekarang tidak ada lagi pihak DLHK nya melakukan sosialisasi terhadap masyarakat di Kelurahan ini.” (Wawancara 17 Maret 2022)

Mengenai Pembiayaan pengelolaan persampahan di Kota Pekanbaru berasal dari iuran jasa pelayanan sampah masyarakat

maupun dari Anggaran dan Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kota Pekanbaru. Berdasarkan DIKPLHD Kota Pekanbaru Tahun 2020, Anggaran terkait pengelolaan persampahan di Kota Pekanbaru Tahun 2019 sebesar Rp. 87,30 Milyar Rupiah sementara retribusi 5,91 Milyar atau sebesar 6,76 %. Hal ini menunjukkan bahwa proporsi pengelolaan persampahan belum ideal. Proporsi ideal pembiayaan pengelolaan sampah menurut (Nugraha et al., 2018), yaitu 80 % dari partisipasi masyarakat dan 20% dari APBD.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat diasumsikan bahwa dimensi *assurance* dalam pelayanan penanganan sampah oleh Dinas Lingkungan Hidup Kota Pekanbaru belum berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari sikap petugas yang tidak bisa memberikan jaminan waktu pengangkutan. Kurangnya jaminan kepastian bahwa sampah diangkut seluruhnya oleh petugas sampah. Hal ini terbukti sering terlambatnya petugas melakukan pengangkutan sampah, juga tidak sesuai dengan jadwal pengangkutan yang telah ditentukan dan disepakati sebelumnya antara pihak Dinas Lingkungan Hidup dengan masyarakat Kota Pekanbaru. Mengenai biaya proporsi pengelolaan persampahan belum ideal. Proporsi ideal pembiayaan pengelolaan sampah yaitu 80 % dari partisipasi masyarakat dan 20% dari APBD sehingga kualitas kinerja pelayanan dan juga sarana prasarana belum berjalan dengan baik. kemudian kurangnya partisipasi dari masyarakat yang menghambat akan kinerja dari Dinas Lingkungan Hidup Kota Pekanbaru dalam menangani sampah ini.

5. Dimensi Empati (Empathy) Pelayanan Penanganan Sampah di Kota Pekanbaru

Dimensi *Empathy* (Empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi, yang baik dan memahami kebutuhan pengguna layanan. *Empathy*

merupakan sebuah wujud bentuk kemauan dari Pemerintah Daerah untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan dan mengetahui keinginan dan kebutuhan di masyarakat.

Mengenai keluhan masyarakat itu pasti selalu ada terjadi apalagi di kota besar seperti Kota Pekanbaru ini yang permasalahan sampah itu di bilang tak kunjung selesai. Akan tetapi bagaimana pemerintah menyikapinya dengan sabar serta tegas terhadap masyarakat yang tidak mentaati peraturan. Dari sikap atau attitude petugas itu sendiri dapat meningkatkan kualitas pelayanan, dengan tidak mencampur adukkan urusan pribadi dengan penerima pelayanan agar tidak menimbulkan suatu penilaian buruk untuk instansi tersebut. Kemudian juga menjaga keharmonisan antara pemerintah dan masyarakat agar dapat bersama sama meningkatkan rasa kepedulian terhadap lingkungan.

Adapun hasil wawancara bersama bapak Drs. H. Asrijal, M.Pd selaku Kepala Bidang Pengelolaan Sampah beliau mengatakan bahwasannya :

“Kami sudah memberikan sosialisasi kepada masyarakat untuk mentaati peraturan yang sudah ditetapkan dengan tegas terhadap masyarakat tentang pentingnya membuang sampah pada tempatnya dan pemberian sosialisasi tentang dampak buruk apabila warga atau masyarakat membuang sampah tidak pada tempatnya. Jadi intinya pemerintah itu sudah menyediakan dana yaitu APBD untuk pengelolaan persampahan ini mulai dari pengangkutannya sampai dia nanti mengolah sampah itu disana supaya tidak terjadinya pencemaran lingkungan.” (Wawancara 9 Maret 2022)

Di Kelurahan Simpang Tiga masyarakat disana sangat merasakan dampak dari penanganan sampah yang dilakukan Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru ini, seperti yang dikatakan oleh ibu Lia Prima Evira, S.Farm sebagai Sekretaris Lurah di Kelurahan Simpang Tiga, yaitu:

“Sejak sekarang tidak ada keluhan masyarakat terhadap Kelurahan Simpang Tiga mengenai penanganan sampah di lingkungan Simpang Tiga karna sudah tercover dengan program yang telah dijalankan. kami Kelurahan Simpang Tiga bersama DLHK telah membuat Bank Sampah di setiap RW yang ada di Kelurahan Simpang Tiga, jadi setiap RW sudah ada titik – titik dari Bank Sampah tersebut. Partisipasi masyarakat terhadap program yang kami laksanakan semakin meningkat.”

(Wawancara 14 Maret 2022)

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat diasumsikan bahwa dimensi *emphaty* dalam pelayanan penanganan sampah oleh Dinas Lingkungan Hidup Kota Pekanbaru dinilai sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari usaha yang telah dilakukan petugas dalam memberikan pelayanan akan kebutuhan masyarakat meskipun belum maksimal karena menemui berbagai macam faktor masalah yang mempengaruhinya seperti minimnya sarana prasarana yang dimiliki dan memiliki berbagai macam kendala yang berasal dari sumber daya manusia. Dinas Lingkungan Hidup sebagai Pemerintah Kota Pekanbaru sendiri sudah berusaha semaksimal mungkin untuk mengatasi sampah – sampah yang overload di Kota Pekanbaru ini dengan sabar dan penuh perhatian yang di miliki oleh pemerintah sangat dibutuhkan dilihat dari pemberian sosialisasi pelayan terhadap masyarakat tentang pentingnya membuang sampah itu pada tempatnya mengetahui

keinginan dan kebutuhan masyarakat akan penanganan dan pengelolaan sehingga tidak terjadi penumpukan sampah.

B. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik di Dinas Lingkungan Hidup Kota Pekanbaru

Berikut ini akan diuraikan lebih lanjut mengenai faktor – faktor yang menjadi penghambat ataupun pendukung jalannya pelayanan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru.

1. Sumber Daya Aparatur

Untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sangat dibutuhkan aparatur – aparatur pemerintah yang memiliki kualitas sumber daya manusia yang handal, untuk itulah kemudian dapat dikatakan keberhasilan suatu pelayanan salah satunya sangat ditentukan oleh kualitas aparat yang ditunjuk sebagai pelayanan publik. Sumber daya manusia yang berkualitas tidak hanya ada pada tenaga kerja saja tetapi juga dinas yang menjadi jembatan penghubung antara organisasi dengan tenaga kerja dan juga koordinasi yang baik dalam setiap pekerjaan.

2. Kesadaran Masyarakat

Salah satu faktor yang turut mempengaruhi pelaksanaan tugas pelayanan pemerintah di wilayah Dinas Lingkungan dan Kebersihan Kota Pekanbaru ini adalah faktor kesadaran dari masyarakat. Kesadaran masyarakat yang dimaksudkan ialah kesadaran untuk mempersiapkan segala yang menjadi persyaratan untuk melakukan suatu urusan pelayanan di Dinas Lingkungan Hidup Kota Pekanbaru, relasi antara aparat pemerintah dan masyarakat memang harus saling mendukung agar dapat mencapai tujuan yang diharapkan, baik itu dari pihak masyarakat maupun dari aparat pemerintah sendiri.

3. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai

maksud ataupun tujuan. Sedangkan prasarana merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Salah satu faktor pendukung atau bisa menjadi penghambat prosedur pelayanan yaitu sarana dan prasarana. Dengan adanya sarana pelayanan beraneka ragam jenis dan fungsinya dapat membantu pelayanan pada masyarakat lebih efisien dan efektif. Tanpa adanya fasilitas yang memadai, penanganan sampah yang dilakukan oleh DLHK Kota Pekanbaru tidak akan berjalan dengan optimal.

KESIMPULAN

Kualitas pelayanan dalam penanganan sampah di Kota Pekanbaru Tahun 2019 – 2020 mengacu pada 5 (lima) dimensi yaitu dimensi *tangibles*, dimensi *reliability*, dimensi *responsiveness*, dimensi *assurance*, dan dimensi *emphaty*. Se jauh ini berdasarkan penelitian tentang kualitas pelayanan penanganan sampah di Kota Pekanbaru belum berjalan dengan baik. Terdapat dimensi yang sudah dinilai cukup baik yaitu dimensi *Responsiveness*, dan juga dimensi *Emphaty* Namun, masih terdapat dimensi kualitas pelayanan yang perlu diperhatikan dan diperbaiki yaitu dimensi *Tangibles*, dimensi *Reliability*, dan juga dimensi *Assurance*.

Beberapa faktor – faktor yang mempengaruhi efektivitas penanganan sampah oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru adalah Sumber Daya Manusia, Kesadaran masyarakat, serta Sarana dan Prasarana.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Chadwick, B. A. et al . (1991). *Metode Penelitian Ilmu Pengetahuan Sosial*. IKIP Semarang Press.
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi*

- Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Riduwan. (2015). *Metode & Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. PT Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D*. Alfabeta.
- Usman, H. dan P. S. A. (2011). *Metodologi Penelitian Sosial*. Bumi Aksara.
- Jurnal :**
- Dobiki, J. (2018). Analisis Ketersediaan Prasarana Persampahan Di Pulau Kumo Dan Pulau Kakara Di Kabupaten Halmahera Utara. *Spasial*, 5(2), 220–228.
- Ernawaty, E., Zulkarnain, Z., Siregar, Y. I., & Bahruddin, B. (2019). Pengelolaan Sampah di Kota Pekanbaru. *Dinamika Lingkungan Indonesia*, 6(2), 126. <https://doi.org/10.31258/dli.6.2.p.126-135>
- Fadhilah, A. & dkk. (2011). Kajian Pengelolaan Sampah Kampus Jurusan Arsitektur Fakultas Teknik Universitas Diponegoro. *Modul*, 11(2), 62–71. <https://core.ac.uk/download/pdf/11731542.pdf>
- Fatmawati, A., Muhsin, M. A., & Taufik, A. (2019). KINERJA PELAYANAN BANK SAMPAH KOTA MAKASSAR. *Jurnal Inovasi dan Pelayanan Publik Makassar*, 1(18), 1–15.
- Ilyas. (2016). Pendidikan Karakter Melalui Homeschooling. *Journal of Nonformal Education*, 2(1). <https://doi.org/10.15294/jne.v2i1.5316>
- Indrawansyah, R. (2018). Responsivitas Walikota Terhadap Permasalahan Yang Terjadi Di Kota Pekanbaru Tahun 2015-2017. *JOM FISIP*, 5(1).
- Kasriana, Fatmawati, & Haerana. (2020). *Responsivitas Pelayanan Pengelolaan Sampah di Dinas Pertamanan dan Kebersihan Kota Makassar*. *Journal Unismuh*. Vol. 1, No.2.
- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*, VI(1), 1–18. <https://doi.org/10.31845/jwk.v2i1.133>
- Muksin, M. dan E. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Tata Kelola Sampah di Kabupaten Sumedang. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 1(1), 33–43.
- Nugraha, A., Sutjahjo, S. H., & Amin, A. A. (2018). Persepsi Dan Partisipasi Masyarakat Terhadap Pengelolaan Sampah Rumah Tangga Melalui Bank Sampah Di Jakarta Selatan. *Jurnal Pengelolaan Sumberdaya Alam dan Lingkungan (Journal of Natural Resources and Environmental Management)*, 8(1), 7–14. <https://doi.org/10.29244/jpsl.8.1.7-14>
- Pratama, J. N. (2018). Tata Kelola Sampah Di Kota Pekanbaru (Studi Kasus Pada Bank Sampah Di Kota Pekanbaru Tahun 2016). *Jom Fisip*, 5(1), 1–15. <https://media.neliti.com/media/publications/206025-tata-kelola-sampah-di-kota-pekanbaru-stu.pdf>
- Rielasari, I. (2018). Pengelolaan Sampah Kota Pekanbaru. *JOM FISIP*, 5(1), 1–12.
- Sepriani, Y. (2021). Pengelolaan Sampah Oleh Dinas Lingkungan Hidup Dan Kebersihan Kota Pekanbaru Dalam Penanganan Sampah Di Kota Pekanbaru Pada Tahun 2018. *Jom Fisip*, 8(1), 1 – 16.
- Silmi, I. (2019). Kualitas Pelayanan Administratif Di Kantor Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 6(3), 23–34.
- Sulfiani, A. N. (2021). Good Governance Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Pelayanan BPJS

- Kesehatan Di Kota Palopo. *Jurnal Administrasi Publik*, 17(1), 95–116. <https://doi.org/10.52316/jap.v17i1.59>
- Tomuka, S. (2013). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Kecamatan Girian Kota Bitung (Studi Tentang Pelayanan Akte Jual Beli). *jurnal Politico*, 12(1).
- Wahdatunnisa, M. (2019). Pelaksanaan Pengelolaan Sampah Oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Pangandaran. *Jurnal Moderat*, 5, 123–138.
- Wanto, A. H. (2017). Strategi Pemerintah Kota Malang Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Konsep Smart City. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations) journal of Public Sector Innovations*, 2(1), 39–43.
- Zaki, S. (2019). *Zonasi Pelayanan Pengangkutan Sampah Kota Pekanbaru*. <https://infopku.com/zonasi-pengangkutan-sampah-kota-pekanbaru/30172/>
- Dokumen :**
- Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru. (2020). Rencana Kerja (Renja). <https://dlhk.pekanbaru.go.id/>
- Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru. (2019). Laporan Kinerja Instansi Pemerintahan. <https://dlhk.pekanbaru.go.id/>
- Dinas Lingkungan Hidup Kota Pekanbaru. (2020). *Renstra Perubahan*. <https://dlhk.pekanbaru.go.id/>
- Peraturan Daerah Kota Pekanbaru. (2014). Peraturan Daerah Kota Pekanbaru. Nomor 08 Tahun 2014 Tentang Pengelolaan Sampah,
- Peraturan Pemerintah. (2012). Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Walikota Pekanbaru. (2018). Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 134 Tahun 2018 Tata Cara Pengenaan Sanksi Administratif Pelanggaran Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 08 Tahun 2014 Tentang Pengelolaan Sampah.
- Undang-Undang Dasar Negara, & Republik Indonesia. (1945). *Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945*.
- Undang-Undang Republik Indonesia. (2008). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2008 Tentang Pengelolaan Sampah* (No. 18).
- Undang-Undang Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik* (No. 25).
- Undang-Undang Republik Indonesia. (2014). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah*.
- Internet:**
- Badan Pusat Statistik Kota Pekanbaru. (2020). *Hasil Sensus Penduduk 2020 Kota Pekanbaru*. pekanbarukota.bps.go.id. <https://pekanbarukota.bps.go.id/pressrelease/2021/04/07/653/hasil-sensus-penduduk-2020-kota-pekanbaru.html>