

**PELAKSANAAN PELAYANAN KEBERSIHAN OLEH BIDANG BINA
MARGA DAN CIPTA KARYA DINAS PEKERJAAN UMUM,
PERHUBUNGAN, KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN PANGANDARAN DI OBYEK WISATA PANGANDARAN**

SUTRISNA

ABSTRAK

Berdasarkan hasil observasi diketahui bahwa peningkatan pelayanan kepada masyarakat selama ini terkendala oleh sarana dan prasarana yang sudah kurang memadai sehingga penanganan dan pelayanan sampah di Kabupaten Pangandaran tidak berjalan optimal. Seperti halnya kontainer, truk sampah, keranjang dorong bahkan beberapa. Berdasarkan latar belakang di atas, yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : 1) Bagaimanakah pelaksanaan pelayanan kebersihan ?; 2) Hambatan-hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan kebersihan?; 3) Upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam pelaksanaan pelayanan kebersihan?

Metode penelitian adalah metode kualitatif. Lamanya penelitian selama 9 bulan. Teknik pengumpulan data adalah studi kepustakaan, studi lapangan (observasi dan wawancara). Jumlah informan dalam penelitian ini adalah sebanyak 10 orang yang terdiri 5 orang pegawai dan 5 orang perwakilan masyarakat Teknik analisa data dalam penelitian ini adalah Data Reduction (Reduksi Data), Data Display (Penyajian Data) dan Verifikasi Data.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa : 1). Pelaksanaan pelayanan kebersihan belum dilaksanakan dengan baik karena sebagian besar informan menyatakan kurang baik terhadap pelaksanaan pelayanan kebersihan kepada masyarakat. 2). Adanya hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan kebersihan karena petugas kurang didukung dengan ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai, kurangnya dukungan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan kebersihan, kurangnya anggaran yang tersedia untuk menambah kebutuhan operasional pelayanan kebersihan. 3) Adanya upaya antara lain melakukan penambahan anggaran dan pemeliharaan sarana dan prasarana fasilitas fisik seperti tong sampah, kendaraan pengangkut sampah dan beko yang memadai, memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan sehingga petugas dapat memberikan informasi yang tepat kepada masyarakat, memberikan pelayanan secara cepat kepada masyarakat dengan cara mengadakan pendidikan dan pengarahan kepada petugas yang baru.

Kata Kunci : *Pelayanan Kebersihan, Bina Marga dan Cipta Karya dan Perhubungan Komunikasi dan Informatika*

PENDAHULUAN

Pelayanan masyarakat bisa dikatakan prima atau berkualitas bila masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan pelayanan dan dengan prosedur yang tidak panjang, biaya murah, waktu cepat dan hampir tidak ada keluhan yang diberikan kepadanya. Kondisi tersebut dapat terwujud bilamana organisasi publik didukung oleh sumber daya manusia yang mampu baik dari kualitas maupun kuantitas, disamping juga adanya sumber daya peralatan dan sumber daya keuangan yang memadai. Dengan demikian salah satu hal yang penting di dalam organisasi adalah tersedianya sumber daya organisasi yang dapat bekerja mencapai tujuan organisasi secara maksimal. Tersedianya sumber daya manusia yang profesional dapat mempengaruhi kinerja pelayanan sehingga organisasi dapat mencapai tujuannya.

Sesuai dengan Peraturan Bupati Pangandaran No.13 Tahun 2013 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Unsur Organisasi Dinas Pekerjaan Umum, Perhubungan, Komunikasi dan Informatika mempunyai fungsi yaitu :

- a. Perumusan kebijakan teknis sesuai dengan lingkup tugasnya;
- b. Penyelenggaraan sebagian urusan pemerintahan dan pelayanan umum di Bidang Pekerjaan Umum meliputi Sub Bidang Bina Marga, Sub Bidang Sumber Daya Air, Sub Bidang Cipta Karya dan Bidang Penataan Ruang, Perumahan, Persampahan dan Pertamanan, bidang perhubungan, komunikasi dan informatika serta urusan pilihan Energi dan Sumber Daya Mineral;
- c. Pembinaan dan pelaksanaan tugas di Bidang Pekerjaan Umum meliputi Sub Bidang Bina Marga, Sub Bidang Sumber Daya Air, Sub

Bidang Cipta Karya dan Tata Ruang, Perumahan, Persampahan dan Pertamanan, bidang perhubungan, komunikasi dan informatika serta urusan pilihan Energi dan Sumber Daya Mineral;

- d. Penyusunan laporan di bidang tugasnya.
- e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Terkait dengan hal di atas, maka bidang Bina Marga dan Cipta Karya merupakan organisasi pelaksana yang diberi kewenangan untuk memberikan pelayanan kebersihan dan pengelolaan sampah di wilayah Kabupaten Pangandaran. Dengan demikian maka diharapkan Bidang Bina Marga dan Cipta Karya mampu melaksanakan kewenangan yang dilimpahkannya dengan baik dalam hal meningkatkan pelayanan kebersihan dan pengelolaan sampah dengan baik kepada masyarakat.

Pemerintah Kabupaten Pangandaran dalam mengelola sampah masih dengan cara sederhana yaitu sampah dikumpulkan, diangkut, dan dibuang ke Tempat Pemrosesan Akhir (TPA). Sampah-sampah domestik, baik dari bahan organik maupun anorganik dibuang begitu saja dalam satu bak/wadah dan tercampur satu sama lain dalam berbagai komposisi, dan kemudian melalui berbagai cara transportasi, sampah berpindah tempat mulai dari tempat sampah di rumah, TPS (Tempat Pembuangan Sementara) sampai ke Tempat Pemrosesan Akhir (TPA). Pendekatan ini akan memberatkan beban TPA dengan lahan yang terbatas. Hal ini disebabkan karena variabel luas lahan TPA adalah konstan/tetap, sedangkan laju pertumbuhan dan penyebaran

penduduk terus meningkat, yang berdampak juga pada peningkatan jumlah timbulan sampah yang dihasilkan. Lahan yang semakin terbatas tidak mampu mengimbangi peningkatan timbulan sampah yang terjadi sekarang maupun di masa datang.

Oleh karena itu upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat selama ini terkendala oleh sarana dan prasarana yang sudah kurang memadai sehingga penanganan dan pelayanan sampah di Kabupaten Pangandaran tidak berjalan optimal. Seperti halnya kontainer, truk sampah, keranjang dorong bahkan beberapa bak sampah juga rusak. Dari 14 unit armada dump truck pengangkut sampah yang ada saat ini setengahnya tidak layak pakai karena sudah tua produksi tahun 1985. Sarana prasarana lain yang kondisinya rusak yaitu, kontainer, *crane*, *loader*, *buldozer* dan *excavator*. Idealnya untuk kebutuhan sarana armada truk pengangkut sampah setidaknya lebih dari 20 unit. Sedangkan kondisi saat ini pelayanan di wilayah objek wisata pangandaran saja hanya ada lima unit. Sisanya disebar di kecamatan lain seperti parigi dua unit, Cijulang dua unit. Selain itu saat ini karyawan kebersihan yang tersebar di Kabupaten Pangandaran hanya berjumlah 39 orang.

Permasalahan tersebut sejalan dengan hasil pengamatan penulis, diketahui bahwa pelayanan kebersihan di objek Wisata Pangandaran selama ini masih kurang optimal. Hal itu terlihat dari indikator-indikator sebagai berikut: 1) Masih banyaknya sampah yang tidak terangkut sehingga menyebabkan kenyamanan pengunjung objek wisata Pangandaran terganggu. Contohnya banyaknya sampah yang

tidak terangkut yang disebabkan oleh tidak pastinya jadwal dalam mengangkut sampah. 2) Ketersediaan fasilitas fisik tempat pembuangan sampah yang masih kurang menyebabkan pedagang membuang sampah tidak pada tempatnya sehingga menyebabkan banyaknya sampah yang menumpuk sehingga pedagang maupun pengunjung merasa terganggu. 3) Ketersediaan sarana pengangkut sampah masih kurang sehingga menyebabkan banyaknya sampah yang tidak terangkut sehingga mengganggu karena menimbulkan bau yang tidak menyenangkan hal ini dikarenakan sampah yang sudah menumpuk tidak cepat diangkut.

Permasalahan yang terjadi sangatlah luas dan kompleks, karena itu supaya lebih spesifik penelitian ini difokuskan pada hal berikut ini: 1) Bagaimanakah pelaksanaan pelayanan kebersihan oleh Bidang Bina Marga dan Cipta Karya Dinas Pekerjaan Umum, Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pangandaran di Obyek Wisata Pangandaran?; 2) Hambatan-hambatan apa saja yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan kebersihan oleh Bidang Bina Marga dan Cipta Karya Dinas Pekerjaan Umum, Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pangandaran di Obyek Wisata Pangandaran?; 3) Upaya-upaya apa saja yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam pelaksanaan pelayanan kebersihan oleh Bidang Bina Marga dan Cipta Karya Dinas Pekerjaan Umum, Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pangandaran di Obyek Wisata Pangandaran?

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini digunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Lamanya penelitian yang penulis lakukan kurang lebih 10 bulan. Informan dalam penelitian ini yaitu sebanyak 10 orang yang terdiri dari perwakilan pegawai Bidang Bina Marga dan Cipta Karya Dinas Pekerjaan Umum, Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pangandaran sebanyak 5 orang dan perwakilan masyarakat sebanyak 5 orang. Teknik pengumpulan data melalui study pustaka (*literature study*) dan studi lapangan yang dilakukan dengan cara observasi dan wawancara (*interview*)

LANDASAN TEORI

Pelayanan masyarakat bisa dikatakan baik bila masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan pelayanan dan dengan prosedur yang tidak panjang, biaya murah, waktu cepat dan hampir tidak ada keluhan yang diberikan kepadanya.

Widodo (2001: 76) menyatakan bahwa : "Pelayanan dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan".

Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

Peningkatan kualitas pelayanan menurut Kotler (Alma, 2007: 284) mengungkapkan ada lima faktor dominan penentu kualitas jasa, yaitu:

1. *Tangible* (berwujud), yaitu berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan dan berbagai materi komunikasi yang baik, menarik terawat dan lancar.
2. *Empaty*, yaitu kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan. Misalnya karyawan harus mencoba menempatkan diri sebagai pelanggan. Jika pelanggan mengeluh maka harus dicari solusi segera, agar selalu terjaga hubungan harmonis, dengan menunjukkan rasa peduli yang tulus. Dengan cara perhatian yang diberikan para pegawai dalam melayani dan memberikan tanggapan atas keluhan para konsumen.
3. *Responsiveness* (cepat tanggap), yaitu kemauan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dalam membantu dan memberikan pelayanan dengan anggap, kemampuan memberikan pelayanan dengan cepat dan benar, kesigapan para pegawai untuk ramah pada setiap konsumen, kesigapan para pegawai untuk bekerja sama dengan konsumen.
4. *Reability* (keandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya dan akurat, serta konsisten. Contoh dalam hal ini antara lain, kemampuan pegawai dalam memberikan

pelayanan yang terbaik, kemampuan pegawai dalam menangani kebutuhan konsumen dengan cepat dan benar, kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan harapan konsumen.

5. *Assurance* (kepastian), yaitu berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen. contoh dalam hal ini antara lain, pengetahuan dan keterampilan pegawai dapat memberikan kepercayaan kepada konsumen. pegawai memiliki keahlian teknis yang baik

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan Pelayanan Kebersihan oleh Bidang Bina Marga dan CiptaKarya Dinas Pekerjaan Umum, Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pangandaran di Obyek Wisata Pangandaran

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa Pelaksanaan pelayanan kebersihan oleh Bidang Bina Marga dan Cipta Karya Dinas Pekerjaan Umum, Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pangandaran di Obyek Wisata Pangandaran belum dilaksanakan dengan baik. untuk lebih jelasnya penulis uraikan sebagai berikut :

1. *Tangible* (berwujud), yaitu berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan dan berbagai materi

komunikasi yang baik, menarik terawat dan lancar.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan diketahui bahwa fasilitas pelayanan kebersihan berupa fasilitas fisik dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan serta kemampuan dalam melakukan perawatan terhadap sarana dan prasarana kebersihan belum menunjang daam memberikan pelayanan kebersihan kepada masyarakat sehingga menyebabkan pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat kurang baik hal ini dibuktikan dengan banyaknya sampah yang berserakan karena kurangnya tempat pembuangan sampah serta sampah yang sudah ditampung tidak segera diangkut sehingga menyebabkan bau yang tidak enak dan mengganggu kenyamanan masyarakat maupun pengunjung di objek wisata Pangandaran.

Dalam proses kegiatan pelayanan publik terdapat beberapa faktor atau unsur yang mendukung jalannya kegiatan. Menurut Moenir (1995:8), unsur-unsur tersebut antara lain : "Sarana dan prasarana dalam pelayanan publik diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik yang memadai".

Berdasarkan pendapat tersebut menunjukkan bahwa sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu faktor yang menentukan keberhasilan pelayanan seperti tersedianya fasilitas fisik seperti tong sampah, kendaraan pengangkut sampah dan beko yang memadai, tersedianya jumlah petugas yang memadai dalam memberikan pelayanan kebersihan serta petugas yang memiliki kemampuan dalam melakukan perawatan terhadap sarana dan

prasarana kebersihan sehingga dapat memberikan pelayanan dengan lancar dan adanya alat komunikasi seperti telepon untuk memudahkan pelayanan kebersihan kepada masyarakat akan sangat menunjang terlaksananya dengan baik terutama dalam memberikan pelayanan kebersihan di wilayah objek wisata Pangandaran.

2. Empaty, yaitu kesediaan untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kesediaan untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan dengan memberikan informasi terkait pelayanan kebersihan kepada masyarakat serta sikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kebersihan belum dapat dilaksanakan dengan baik oleh petugas sehingga menyebabkan masyarakat sebagai pelanggan kurang diperhatikan oleh petugas.

Begitupula dengan observasi yang dilakukan diketahui bahwa selama ini sikap petugas kurang baik dalam memberikan pelayanan kebersihan kepada masyarakat yang disebabkan kemampuan petugas masih kurang menjalin komunikasi dan bekerjasama dengan masyarakat dalam menunjang terlaksananya pelayanan kebersihan.

Sementara itu Sinambela (2008:6) mengemukakan azas-azas dalam pelayanan publik tercermin dari:

a. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, dan kebutuhan dan harapan masyarakat.

b. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras golongan, gender dan status ekonomi.

c. Keseimbangan Hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Dari pendapat tersebut diatas dapat diketahui bahwa untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan dalam pelayanan tentunya harus mampu mendorong masyarakat untuk terlibat secara langsung dalam penyelenggaraan pelayanan, petugas tidak bersikap diskriminatif kepada masyarakat serta dapat memperhatikan hak dan kewajiban masyarakat.

Selanjutnya dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat tersebut maka petugas harus mampu untuk memberikan informasi terkait pelayanan kebersihan kepada masyarakat, bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kebersihan, dapat memperkenalkan dirinya dalam memberikan pelayanan kebersihan dengan baik, dan adanya pemberian kompensasi kepada masyarakat yang tepat waktu dalam membayar retribusi kebersihan.

3. Responsiveness (cepat tanggap), yaitu kemauan untuk memberikan pelayanan secara cepat

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa selama ini petugas belum optimal dalam memberikan pelayanan kebersihan secara cepat sesuai dengan harapan masyarakat sehingga masih ada tempat-tempat di

objek wisata yang belum dibersihkan oleh petugas karena masih adanya petugas yang harus diperintah atasan langsung dalam memberikan pelayanan kebersihan serta kurangnya kesadaran masyarakat dalam menjaga kebersihan di sekitar objek wisata.

Begitupula dengan observasi penulis diketahui bahwa keadaan objek wisata Pangandaran dari tahun ketahun apabila dirasakan sangatlah jauh berbeda karena dahulu Pangandaran masih bersih namun seiring dengan banyaknya pengguna jasa pariwisata menyebabkan Pangandaran terkesan kotor dimana semakin banyaknya sampah disetiap sudut.

Selanjutnya menurut keputusan MENPAN No. 637 KEP M. PAN // 2003 mengenai prinsip pelayanan publik diantaranya adalah "Kepastian waktu artinya pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan".

Dari pendapat tersebut diatas dapat diketahui bahwa dalam pelaksanaan pemberian pelayanan secara cepat tentunya harus memiliki prinsip kepastian waktu, hal tersebut merupakan dasar untuk mengukur apakah pelaksanaan pelayanan sudah dapat diselesaikan sesuai dengan rencana waktu yang telah ditentukan sebelumnya.

4. *Reability* (keandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya dan konsisten ;

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa petugas kurang memiliki kemampuan dalam memberikan jasa sesuai yang yang dijanjikan karena masih adanya keterbatasan mengenai jumlah kendaraan pengangkut sampah

sehingga pengangkutan sampah tidak sesuai jadwal serta kurangnya dukungan sumber daya anggaran yang memadai bagi petugas dalam melaksanakan tugasnya

Begitupula dengan observasi yang dilakukan penulis diketahui bahwa selama ini masyarakat kurang mendapatkan pelayanan yang baik karena masih adanya sampah yang tidak terangkut oleh petugas sehingga menyebabkan kenyamanan masyarakat terganggu. Selain itu kurangnya proses pemungutan sampah sesuai jadwal yang ditetapkan sehingga menyebabkan semakin banyaknya sampah yang mengganggu pengunjung.

Selanjutnya ditinjau dari segi aktivitasnya dalam kaitan dengan fungsi pelayanan. aktivitas manajemen yang menonjol diantara aktivitas-aktivitas yang dilakukan menurut Moenir (1995: 164) antara lain adalah :

Aktivitas menetapkan sasaran dalam rangka pencapaian tujuan, aktivitas yang menonjol dalam manajemen pelayanan umum adalah menetapkan sasaran untuk mencapai tujuan organisasi serta menetapkan cara yang tepat serta melaksanakan pekerjaan dan menyelesaikan masalah.

Dari pendapat tersebut diatas dapat diketahui bahwa aktivitas untuk menetapkan sasaran dalam pencapaian tujuan merupakan dasar bagi petugas untuk mengembangkan kemampuannya dalam memberikan pelayanan jasa kepada masyarakat sesuai dengan yang dijanjikan sehingga nantinya masyarakat dapat mempercayai petugas dan kepercayaan tersebut berlanjut secara konsisten dan berkelanjutan.

5. *Assurance* (kepastian), yaitu berupa kemampuan petugas untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa selama ini kemampuan petugas untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen, masih kurang karena belum pastinya petugas dalam melakukan pengangkutan sampah sesuai jadwal serta kurangnya perhatian petugas dalam memberikan pelayanan kebersihan kepada masyarakat

Sementara itu berdasarkan observasi yang dilakukan diketahui bahwa petugas belum optimal dalam menciptakan kenyamanan masyarakat dalam memperoleh pelayanan kebersihan yang bertanggungjawab karena kurangnya perhatian petugas dalam memperoleh pelayanan kebersihan.

Selanjutnya menurut Tjiptono (2001: 88) menjelaskan tentang strategi meningkatkan kualitas jasa, antara lain adalah :

Mengembangkan budaya kualitas, budaya kualitas harus dijadikan sistem nilai organisasi yang akan menghasilkan lingkungan yang kondusif bagi pembentukan dan penyempurnaan kualitas secara terus menerus. Budaya kualitas terdiri dari filosofi, keyakinan, sikap, norma, nilai, tradisi, prosedur, harapan untuk meningkatkan kualitas. Agar tercipta budaya kualitas yang baik dibutuhkan komitmen menyeluruh pada seluruh anggota organisasi.

Menurut pendapat tersebut diatas dapat diketahui bahwa dalam rangka menumbuh kembangkan kepastian kepada masyarakat oleh petugas berupa kemampuan petugas untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen, maka perlu adanya strategi dalam pelaksanaan yang dilakukan dalam peningkatan jasa yaitu dengan budaya kualitas harus dijadikan sistem nilai organisasi yang akan menghasilkan lingkungan yang kondusif bagi pembentukan dan penyempurnaan kualitas secara terus menerus.

Hambatan-hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan kebersihan oleh Bidang Bina Marga dan Cipta Karya Dinas Pekerjaan Umum, Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pangandaran di Obyek Wisata Pangandaran

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa adanya hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan kebersihan oleh Bidang Bina Marga dan Cipta Karya Dinas Pekerjaan Umum, Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pangandaran di Obyek Wisata Pangandaran, antara lain :

1. Kurangnya dukungan sarana dan prasarana serta anggaran yang memadai dalam memberikan pelayanan kebersihan kepada masyarakat sehingga proses pelayanan kebersihan belum sesuai dengan jadwal yang ditetapkan oleh petugas.
2. Kurang peduli dalam memberikan perhatian yang lebih besar kepada masyarakat dalam memberikan

pelayanan kebersihan karena masih banyaknya keluhan masyarakat yang belum mendapatkan perhatian dari petugas seperti sampah yang berserakan belum diangkut padahal masyarakat sudah menyampaikan keluhannya kepada petugas.

3. Banyaknya petugas yang baru sehingga belum memahami ketentuan dalam memberikan pelayanan serta kurangnya kesadaran masyarakat dalam membantu petugas melaksanakan pelayanan kebersihan
4. Petugas belum optimal dalam memberikan pelayanan kebersihan kepada masyarakat sesuai dengan yang ditetapkan karena petugas kurang memberikan jaminan kepercayaan masyarakat dalam memperoleh pelayanan.
5. Kemampuan petugas untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen belum dapat ditepati karena masih adanya ketidaksesuaian petugas dalam memberikan pelayanan secara tepat waktu sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.

Dari hambatan-hambatan tersebut diatas dapat diketahui bahwa pelayanan kebersihan yang diberikan oleh petugas masih belum dapat dilaksanakan dengan optimal, hal ini dikarenakan masih adanya faktor dominan sebagai penentu kualitas jasa yang dikemukakan oleh Alma (2007:284) yang belum dapat dilaksanakan secara baik dan masih memerlukan peningkatan pelatihan dan kapasitas Sumber Daya Manusia dari para petugas itu sendiri. Karena pada intinya petugas pelaksana

pelayanan kebersihan merupakan salahsatu hal yang menjadi prioritas utama dalam pelaksanaan pelayanan kebersihan dalam kegiatan sehari-hari dan hal tersebut harus di rencanakan dengan baik.

Upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam pelaksanaan pelayanan kebersihan oleh Bidang Bina Marga dan Cipta Karya Dinas Pekerjaan Umum, Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pangandaran di Obyek Wisata Pangandaran

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa adanya upaya-upaya yang dilakukan petugas dalam pelaksanaan pelayanan kebersihan oleh Bidang Bina Marga dan Cipta Karya Dinas Pekerjaan Umum, Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pangandaran di Obyek Wisata Pangandaran, antara lain :

1. Adanya upaya supaya petugas dapat melaksanakan tugasnya dengan baik melalui pemberian dukungan sarana dan prasarana serta anggaran yang memadai yang dilakukan secara bertahap dan memberikan pelayanan kebersihan kepada masyarakat sehingga proses pelayanan kebersihan belum sesuai dengan jadwal yang ditetapkan oleh petugas.
2. Dilakukan upaya petugas dalam memberikan perhatian yang lebih besar kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan kebersihan serta memberikan perhatian dalam menangani setiap keluhan yang disampaikan oleh masyarakat.
3. Adanya upaya mengatasi hambatan petugas dalam

memberikan pelayanan secara cepat kepada masyarakat dengan cara mengadakan pendidikan dan pengarahan kepada petugas yang baru sehingga ketentuan dalam memberikan pelayanan dapat dipahami oleh petugas serta meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membantu petugas melaksanakan pelayanan kebersihan.

4. Petugas mengupayakan memberikan pelayanan kebersihan kepada masyarakat sesuai dengan yang ditetapkan dengan memberikan jaminan kepercayaan masyarakat dalam memperoleh pelayanan seperti melakukan pemungutan sampah secara rutin.
5. Dilakukan peningkatan kemampuan petugas untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada masyarakat dengan cara meningkatkan kesadaran petugas dalam melayani masyarakat sehingga masyarakat dapat terpenuhi harapan-harapannya.

Pelaksanaan Pelayanan Kebersihan oleh Bidang Bina Marga dan Cipta Karya Dinas Pekerjaan Umum, Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pangandaran dalam membuat rencana kerja harus dilaksanakan dengan baik yang disusun secara terstruktur, baik dari mulai perencanaan sampai dengan pelaksanaannya sehingga target sasaran dalam pelayanan kebersihan dapat dirasakan dengan optimal oleh seluruh masyarakat dan pengunjung yang ada di objek wisata Pangandaran. Kemudian Bidang Bina Marga dan Cipta Karya Dinas Pekerjaan Umum, Perhubungan, Komunikasi dan

Informatika Kabupaten Pangandaran harus mampu melakukan pertemuan dengan Pemerintahan yang ada di Kabupaten Pangandaran serta tokoh masyarakat dan pengunjung yang ada di objek wisata pangandaran agar secara bersama-sama menjaga kebersihan daerah wisata karena kebersihan bukan hanya milik dari pemerintah namun merupakan milik seluruh masyarakat dan pengunjung yang ada di objek wisata Pangandaran.

Setelah adanya upaya yang dilakukan khususnya meningkatkan peranan petugas dalam melaksanakan pelayanan kebersihan bersama dengan masyarakat dan pengunjung yang ada, yakni melalui pertemuan secara resmi dan khusus untuk membahas mengenai tata cara pelaksanaan pelayanan kebersihan, maka dapat terlihat bahwa adanya hubungan koordinasi yang baik dengan masyarakat maupun pengunjung yang ada.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan temuan data yang telah penulis peroleh di lapangan maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan kebersihan oleh Bidang Bina Marga dan Cipta Karya Dinas Pekerjaan Umum, Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pangandaran di Obyek Wisata Pangandaran belum dilaksanakan dengan baik karena sebagian besar informan menyatakan kurang baik terhadap pelaksanaan pelayanan kebersihan kepada masyarakat. Begitupula dengan hasil observasi penulis diketahui bahwa Pelaksanaan pelayanan kebersihan oleh Bidang

Bina Marga dan Cipta Karya Dinas Pekerjaan Umum, Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pangandaran di Obyek Wisata Pangandaran belum dilaksanakan dengan baik karena terdapat beberapa permasalahan seperti masih banyaknya sampah yang tidak terangkut sehingga menyebabkan kenyamanan pengunjung objek wisata Pangandaran terganggu. Contohnya banyaknya sampah yang tidak terangkut yang disebabkan oleh tidak pastinya jadwal dalam mengangkut sampah ketersediaan fasilitas fisik tempat pembuangan sampah yang masih kurang menyebabkan pedagang membuang sampah tidak pada tempatnya sehingga menyebabkan banyaknya sampah yang menumpuk sehingga pedagang maupun pengunjung merasa terganggu dan ketersediaan sarana pengangkut sampah masih kurang sehingga menyebabkan banyaknya sampah yang tidak terangkut sehingga mengganggu karena menimbulkan bau yang tidak menyenangkan hal ini dikarenakan sampah yang sudah menumpuk tidak cepat diangkut.

2. Adanya hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan kebersihan oleh Bidang Bina Marga dan Cipta Karya Dinas Pekerjaan Umum, Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pangandaran di Obyek Wisata Pangandaran karena petugas kurang didukung dengan ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai, kurangnya dukungan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan kebersihan, kurangnya anggaran

yang tersedia untuk menambah kebutuhan operasional pelayanan kebersihan. Begitupula berdasarkan observasi selama ini adanya hambatan petugas dalam melaksanakan pelayanan kebersihan sehingga menyebabkan masalah sampah belum dapat ditangani dengan baik hal ini disebabkan oleh kurangnya kendaraan pengangkut sampah sehingga tidak dapat mengangkut sampah sesuai jadwal, kurangnya sumber daya manusia yang dapat melakukan pemeliharaan terhadap sarana dan prasarana yang ada serta kurangnya kesadaran masyarakat dalam membantu petugas memberikan pelayanan kebersihan kepada masyarakat.

3. Adanya upaya dalam memberikan pelayanan kebersihan kepada masyarakat antara lain melakukan penambahan anggaran dan pemeliharaan sarana dan prasarana fasilitas fisik seperti tong sampah, kendaraan pengangkut sampah dan beko yang memadai, memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan sehingga petugas dapat memberikan informasi yang tepat kepada masyarakat, memberikan pelayanan secara cepat kepada masyarakat dengan cara mengadakan pendidikan dan pengarahan kepada petugas yang baru.

Saran

Berdasarkan kesimpulan maka penulis menyampaikan saran sebagai berikut:

1. Bidang Bina Marga dan Ciptakarya, sebaiknya dapat memberikan dukungan sarana dan prasarana serta anggaran yang memadai dalam

memberikan pelayanan kebersihan kepada masyarakat sehingga proses pelayanan kebersihan dapat sesuai dengan jadwal yang ditetapkan, hal tersebut diantaranya dengan adanya alokasi anggaran untuk membeli kendaraan angkut sampah yang lebih memadai dalam meningkatkan pelayanan kebersihan kepada masyarakat di objek wisata Pangandaran.

2. Sebaiknya Bidang Bina Marga dan Ciptakarya dapat mengatasi hambatan melalui meningkatkan kemampuan dan kualitas sumber daya manusia serta fasilitas pendukung dan komitmen dan dukungan organisasi dengan demikian hambatan-hambatan dapat diminimalisir dan dapat mencapai keberhasilan implementasi kebijakan. Hal tersebut dapat dilakukan melalui pelatihan dan pembinaan petugas agar dapat lebih profesional dalam memberikan pelayanan kebersihan kepada masyarakat.
3. Sebaiknya Bidang Bina Marga dan Ciptakarya lebih berupaya dalam meningkatkan dukungan dari dalam organisasi maupun instansi lain yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanannya seperti adanya dukungan sumber daya manusia, fasilitas, kemampuan sehingga pelayanan kebersihan dapat diterapkan sepenuhnya, sehingga masyarakat dapat memperoleh pelayanan kebersihan dengan baik. Hal tersebut dapat dilakukan dengan membangun kerjasama dengan Dinas Pariwisata serta organisasi masyarakat penggiat pariwisata untuk bersama-sama terlibat dalam upaya mendorong keterlibatan masyarakat dan para pengunjung

untuk ikut secara langsung dalam menjaga kebersihan yang ada di objek wisata Pangandaran.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku

Agustinus S. Wahyudi. 1996. *Manajemen Strategik*, Jakarta : Binarupa Aksara

Diana, Anastasia. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta : Andi.

Ibrahim, Amin. 2000. *TQM Total Quality Management: Panduan Menghadapi Persaingan Global*, Djambatan, Jakarta.

Moenir, H. A. S. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta Bumi Aksara

Rahmayanti, N. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu

Sedarmayanti. 2004. *Good Governance : Membangun sistem manajemen Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas*. Bandung : Mandar Maju.

Sinambela, Lijan Poltak 2008. *Reformasi Pelayanan Publik. Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Bumi Aksara, Jakarta.

Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Syafi'i, Inu Kencana, dkk. 1999. *Ilmu Administrasi Publik*, Jakarta: Rineka cipta : Penerbit Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta.

Tjiptono, F. 1996, *Manajemen Jasa*, edisi 1. Yogyakarta: Penerbit ANDI.

Widodo, Joko 2001, *Good Governance Telaah Dari Dimensi Akuntabilitas, Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi Dan Otonomi Daerah*, Insan Cendekia, Surabaya

Yamit, Zulian. 2006. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta

Dokumen Perundang-undangan

Keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 Tentang Pelayanan Publik Keputusan Menteri PAN No. 25 tentang Pelayanan Publik Tahun 2004

Peraturan Bupati Pangandaran No.13 Tahun 2013 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Unsur Organisasi Dinas Pekerjaan Umum, Perhubungan, Komunikasi dan Informatika