

# Prosedur Pelayanan Dan Manajemen Dinas Kebersihan dan Pertanian Di Kota Medan

Ruth Benita Barus<sup>1</sup>, Ricky Rafii Ritonga<sup>2</sup>

Program Studi Manajemen, Universitas Prima Indonesia, Indonesia

## ARTICLE INFO

**Article history:**

Received: 9 Juni 2023

Revised: 12 September 2023

Accepted: 28 Oktober 2023

**Keywords:**

Kebersihan,

Pelayanan,

Masyarakat

**Correspondence:****Ricky Rafii Ritonga**[rickyrafiiritonga@unprimdn.ac.id](mailto:rickyrafiiritonga@unprimdn.ac.id)

## ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan prosedur pelayanan dan manajemen pengelolaan kebersihan oleh Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Medan serta menganalisis dampaknya terhadap kepuasan masyarakat. Menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Fokus penelitian meliputi prosedur pelayanan (pengumpulan, pengangkutan, penjadwalan, dan respons keluhan) serta manajemen pengelolaan (perencanaan, SDM, sarana prasarana, dan pengawasan). Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur pelayanan sudah terstruktur namun masih menghadapi kendala seperti keterbatasan armada dan ketidakteraturan jadwal. Manajemen pengelolaan menunjukkan adanya perbaikan melalui perencanaan dan pengawasan, meski efektivitasnya masih perlu ditingkatkan. Persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan dan kebersihan lingkungan sangat dipengaruhi oleh kinerja dinas. Keterbatasan penelitian ini terletak pada cakupan wilayah yang belum menyeluruh. Diperlukan evaluasi berkala, peningkatan sarana dan SDM, serta penguatan komunikasi dengan masyarakat untuk mewujudkan pelayanan yang responsif dan partisipatif.

This study aims to describe the service procedures and waste management practices of the Sanitation and Landscaping Department of Medan City and to analyze their impact on public satisfaction. Using a descriptive qualitative approach, data were collected through observation, interviews, and documentation. The research focuses on two main aspects: service procedures (waste collection, transportation, scheduling, and response to complaints) and management practices (work planning, human resources, facilities and infrastructure, and supervision). The findings indicate that while the service procedures are structurally in place, they still face challenges such as limited fleets and irregular service schedules. Management efforts have shown improvement through planning and supervision, though overall effectiveness needs enhancement. Public perception of service quality and environmental cleanliness is strongly influenced by the department's performance. The study's limitation lies in its incomplete geographic coverage across all districts of Medan City. Periodic evaluations, increased resources and personnel, and stronger communication with the public are recommended to achieve more responsive and participatory sanitation services.

This is an open-access article under the [CC BY-NC](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/) license.



## Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab negara yang harus diselenggarakan secara optimal untuk memenuhi hak dasar masyarakat. Dalam hal ini, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik secara tegas menyatakan bahwa setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang layak di berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam bidang kebersihan dan lingkungan hidup. Ketentuan ini diperkuat oleh Pasal 5 ayat (1) dan (2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yang menyebutkan bahwa negara wajib menjamin lingkungan hidup yang bersih dan sehat sebagai bagian dari hak asasi manusia. Pandangan serupa ditegaskan oleh Denhardt & Denhardt (2000), yang menyatakan bahwa pelayanan publik modern harus berfokus pada kebutuhan warga negara sebagai pemilik sah dari sistem pemerintahan, bukan sekadar pengguna jasa.

Seiring meningkatnya jumlah penduduk dan intensitas aktivitas masyarakat, pengelolaan sampah menjadi salah satu tantangan utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sampah yang dihasilkan dari aktivitas rumah tangga, komersial, dan industri terus meningkat setiap tahunnya. Jika tidak dikelola dengan baik, hal ini dapat berdampak negatif terhadap kelestarian lingkungan serta kesehatan masyarakat. Menurut Hoornweg dan Bhada-Tata (2012) dalam laporan World Bank, produksi sampah global diperkirakan meningkat dua kali lipat pada tahun 2025, yang memperkuat urgensi pengelolaan sampah yang berkelanjutan di tingkat kota dan regional. Kota Medan, sebagai salah satu kota metropolitan di Indonesia, turut menghadapi tantangan besar dalam menjaga kebersihan dan ketertiban lingkungan. Masih banyak ditemukan perilaku masyarakat yang membuang sampah sembarangan, baik di sungai, selokan, maupun di jalanan umum. Fenomena ini mencerminkan lemahnya pengawasan, rendahnya kesadaran masyarakat, serta belum optimalnya pelayanan kebersihan yang diberikan oleh instansi terkait.

Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Medan, khususnya pada unit pengelola sampa, memiliki peran penting dalam memastikan kebersihan kota melalui sistem pelayanan yang terstruktur dan pengawasan yang intensif. Pelayanan kebersihan yang efektif tidak hanya terbatas pada pengumpulan dan pengangkutan sampah, tetapi juga mencakup prosedur pelayanan yang sistematis, pengelolaan manajemen yang baik, serta keterlibatan masyarakat dalam menjaga kebersihan lingkungannya. Sebagaimana dikemukakan oleh Narayan et al. (2000), keberhasilan layanan publik sangat dipengaruhi oleh sejauh mana institusi publik mampu mengelola sistem dan melibatkan masyarakat dalam proses pelayanan. Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan untuk mengkaji secara mendalam prosedur pelayanan dan sistem manajemen yang diterapkan oleh Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Medan serta mengevaluasi sejauh mana pelayanan tersebut dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kebersihan lingkungan kota.

Beberapa studi sebelumnya telah membahas pentingnya pelayanan publik yang berkualitas dalam menciptakan kepuasan masyarakat. Misalnya, pendekatan SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. (1988) menekankan lima dimensi utama dalam kualitas pelayanan: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Selain itu, Gagné dan Deci (2005) menunjukkan bahwa motivasi kerja petugas pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Dalam konteks pengelolaan kota, studi oleh Guerrero et al. (2013) menyoroti pentingnya strategi manajemen berbasis kinerja dan koordinasi antar pemangku kepentingan dalam memperbaiki sistem pengelolaan sampah kota. Penelitian lokal oleh Pakpahan (2020) turut membuktikan bahwa kepuasan konsumen, dalam konteks pelayanan, berkaitan erat dengan niat untuk terus menerima dan mendukung layanan yang diberikan. Namun demikian, penelitian-penelitian tersebut umumnya belum secara spesifik mengkaji aspek manajerial dan prosedural dalam pelayanan kebersihan di tingkat pemerintah daerah, khususnya dalam konteks Kota Medan.

Penelitian ini memiliki kebaruan dengan memadukan analisis terhadap prosedur pelayanan dan sistem manajemen kebersihan dari perspektif organisasi publik, yang kemudian dikaitkan langsung dengan tingkat kepuasan masyarakat sebagai indikator keberhasilan layanan. Kebaruan ini relevan dengan gagasan Osborne et al. (2013) mengenai *public service logic*, yang menyatakan bahwa keberhasilan pelayanan publik bergantung pada interaksi dinamis antara institusi dan warga sebagai pengguna layanan. Fokus wilayah pada Kota Medan juga memberikan kontribusi kontekstual yang signifikan, mengingat keterbatasan kajian sejenis yang dilakukan di daerah ini. Secara teoritis, penelitian ini memperkaya literatur di bidang manajemen pelayanan publik dan kebijakan pengelolaan lingkungan, sedangkan secara praktis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi penting bagi Pemerintah Kota Medan dalam menyusun strategi peningkatan pelayanan kebersihan yang lebih efektif dan berkelanjutan.

Dengan demikian, tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menganalisis prosedur pelayanan kebersihan yang diterapkan oleh Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Medan, mengidentifikasi sistem manajemen yang mendukung pelaksanaan pelayanan tersebut, serta mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan kebersihan yang mereka terima. Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat teoritis berupa kontribusi pada pengembangan konsep pelayanan publik dan manajemen kebersihan, manfaat praktis sebagai dasar evaluasi dan perbaikan kinerja pelayanan kebersihan oleh dinas terkait, serta manfaat sosial berupa peningkatan kesadaran masyarakat dalam menjaga kebersihan lingkungan melalui pelayanan yang optimal dan partisipatif, sejalan dengan temuan Pires et al. (2011) yang menekankan pentingnya pendekatan partisipatif dalam tata kelola limbah padat di perkotaan.

## Uraian Teori

### Pelayanan

Pelayanan merupakan konsep penting dalam berbagai bidang kehidupan, terutama dalam penyelenggaraan tugas-tugas pemerintahan dan sektor publik. Banyak ahli telah memberikan definisi mengenai pelayanan, yang secara umum merujuk pada upaya atau kegiatan dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingan pihak lain, baik secara langsung maupun tidak langsung. Menurut Moenir (2008), pelayanan adalah suatu kegiatan yang berlangsung secara terus menerus, rutin, dan berkesinambungan, serta mencakup seluruh aspek kehidupan masyarakat. Pelayanan tidak hanya terbatas pada bentuk fisik, tetapi juga melibatkan interaksi sosial antara pemberi dan penerima layanan dalam rangka memenuhi kepentingan umum.

Sementara itu, Zein (2009) menjelaskan bahwa pelayanan merupakan pemberian jasa atau bantuan dari satu pihak kepada pihak lain, yang dilakukan secara profesional dan berorientasi pada kepuasan penerima layanan. Pelayanan, dalam hal ini, tidak hanya sekedar memberikan sesuatu, tetapi juga menekankan pada kualitas pelaksanaan, kecepatan, ketepatan, keteraturan, serta etika dalam proses pelayanannya. Dari berbagai definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan secara umum adalah suatu bentuk pemberian jasa yang dilakukan oleh individu, kelompok, atau organisasi kepada pihak lain dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan, harapan, dan kepuasan penerima layanan. Pelayanan yang baik harus dilaksanakan dengan sikap responsif, profesional, dan beretika, serta dikelola secara sistematis dan terorganisasi agar mampu memberikan hasil yang maksimal.

### **Pengelolaan Sampah**

Pengelolaan sampah merupakan salah satu aspek penting dalam upaya menjaga kelestarian lingkungan dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Seiring dengan pertumbuhan penduduk dan aktivitas manusia yang semakin kompleks, volume sampah yang dihasilkan terus mengalami peningkatan. Oleh karena itu, pengelolaan sampah tidak hanya menjadi tanggung jawab individu, tetapi juga merupakan bagian integral dari sistem pelayanan publik yang harus dikelola secara terstruktur, efisien, dan berkelanjutan.

Dalam *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (KBBI), manajemen diartikan sebagai penggunaan sumber daya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam konteks organisasi, manajemen juga dapat diartikan sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian sumber daya, termasuk sumber daya manusia dan material, agar tujuan organisasi dapat tercapai secara optimal.

Jika dikaitkan dengan pengelolaan sampah, manajemen berperan penting dalam menentukan arah kebijakan, strategi teknis operasional, dan pengawasan terhadap seluruh proses pengumpulan, pengangkutan, pemrosesan, hingga pembuangan akhir sampah. Pengelolaan yang baik menuntut adanya perencanaan yang matang, koordinasi antar-stakeholder, penggunaan teknologi yang tepat guna, serta partisipasi aktif dari masyarakat.

Menurut Tchobanoglous et al. (1993), pengelolaan sampah merupakan proses yang mencakup semua aktivitas pengumpulan, pemindahan, pengolahan, dan pembuangan akhir sampah, termasuk pengawasan terhadap aspek hukum, administratif, dan keuangan dari seluruh proses tersebut. Sementara itu, World Bank (2018) menekankan pentingnya pendekatan *integrated solid waste management* (ISWM) yang memadukan aspek teknis, kelembagaan, sosial, dan lingkungan secara menyeluruh.

Secara keseluruhan, pengelolaan sampah yang efektif memerlukan dukungan sistem manajemen yang baik, kebijakan pemerintah yang berpihak pada keberlanjutan, serta kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam setiap tahap pengelolaan. Dengan demikian, pengelolaan sampah bukan sekedar tugas operasional, tetapi juga bagian dari manajemen strategis lingkungan hidup yang menuntut pendekatan kolaboratif dan berkelanjutan.

## **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menggambarkan secara mendalam prosedur pelayanan dan manajemen kebersihan yang diterapkan oleh Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Medan. Pendekatan ini dianggap tepat karena mampu mengungkap dinamika layanan publik secara kontekstual dari sudut pandang pelaksana dan penerima layanan. Penelitian dilaksanakan di Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Medan. Sampel dipilih secara purposive, terdiri dari pejabat dinas, petugas lapangan, serta masyarakat pengguna layanan kebersihan. Sumber data meliputi data primer dari wawancara dan observasi langsung, serta data sekunder dan tersier dari dokumen dan publikasi relevan. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi wawancara mendalam, observasi langsung, dan studi dokumentasi.

Analisis data dilakukan dengan model interaktif Miles dan Huberman, yang mencakup reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Untuk menjaga keabsahan data, digunakan triangulasi sumber dan metode, serta member check untuk memverifikasi hasil temuan. Peneliti berperan sebagai instrumen utama yang secara langsung mengamati, menggali, dan menginterpretasikan data dalam konteks alami.

## Hasil Dan Pembahasan

### Prosedur Pelayanan Kebersihan:

Prosedur pelayanan kebersihan merupakan salah satu aspek utama dalam sistem pelayanan publik yang dijalankan oleh Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Medan. Prosedur ini mencerminkan tahapan serta mekanisme kerja yang diterapkan dalam memberikan layanan kebersihan kepada masyarakat secara sistematis dan berkelanjutan. Efektivitas dari prosedur ini sangat berpengaruh terhadap kualitas lingkungan dan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan (EPA, 1999).

Aspek pertama yang menjadi bagian dari prosedur pelayanan adalah proses pengumpulan sampah, yang mencakup aktivitas petugas dalam mengambil sampah dari titik-titik pengumpulan, baik di lingkungan permukiman, fasilitas umum, maupun kawasan komersial. Tahap ini membutuhkan keteraturan dan pengorganisasian yang baik agar tidak terjadi penumpukan sampah di lokasi-lokasi strategis. Studi yang dilakukan oleh Environmental Protection Agency (EPA) menunjukkan bahwa efisiensi dalam pengumpulan sampah dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan mengurangi biaya operasional secara signifikan (EPA, 1999). Selanjutnya adalah pengangkutan dan pembuangan akhir, yaitu proses membawa sampah yang telah dikumpulkan menuju tempat pembuangan akhir (TPA) yang telah ditentukan oleh pemerintah kota. Prosedur ini memerlukan ketersediaan armada, efisiensi waktu, dan pengawasan agar tidak terjadi keterlambatan yang dapat menimbulkan gangguan lingkungan. Menurut laporan WM (2022), pengelolaan pengangkutan sampah yang efisien dapat memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Elemen penting lainnya adalah penjadwalan dan ketepatan waktu pelayanan, yang merujuk pada kesesuaian waktu antara jadwal pengambilan sampah dan pelaksanaannya di lapangan. Jadwal yang konsisten dan tepat waktu akan membentuk kepercayaan masyarakat serta mencegah terjadinya penumpukan sampah. Penelitian oleh Customer Service Manager (2024) menekankan bahwa ketepatan waktu dalam pelayanan pengumpulan sampah sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan persepsi positif terhadap layanan.

Terakhir, prosedur pelayanan kebersihan juga mencakup tindak lanjut dan respons terhadap keluhan masyarakat, yang menunjukkan seberapa cepat dan efektif dinas dalam menangani laporan dari masyarakat mengenai gangguan kebersihan atau pelayanan yang tidak berjalan sebagaimana mestinya. Kecepatan respons ini menjadi indikator penting dalam menilai mutu pelayanan dan komitmen dinas terhadap kepuasan publik. Menurut EPA (1999), respons yang cepat terhadap keluhan masyarakat dapat meningkatkan kepercayaan publik dan mendorong partisipasi aktif dalam menjaga kebersihan lingkungan. Dengan memperhatikan keempat komponen tersebut secara menyeluruh, maka prosedur pelayanan kebersihan yang dijalankan dapat dievaluasi tingkat efektivitasnya serta dikaitkan dengan persepsi dan kepuasan masyarakat Kota Medan terhadap kinerja Dinas Kebersihan dan Pertamanan.

### Manajemen pengelolaan Sampah

Manajemen pengelolaan kebersihan merupakan aspek krusial dalam sistem pelayanan publik, yang menitikberatkan pada bagaimana instansi pemerintah, khususnya Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Medan, mengelola sumber daya dan operasional untuk memastikan kebersihan lingkungan kota. Pengelolaan ini mencakup perencanaan strategis, pengorganisasian kerja, pengaturan tenaga kerja, serta pemanfaatan sarana dan prasarana yang mendukung proses pelayanan kebersihan secara optimal. Menurut *Rencana Strategis Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Medan Tahun 2021–2026*, perencanaan strategis ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas lingkungan hidup melalui pengelolaan sampah yang efektif dan efisien (Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Medan, 2021).

Aspek pertama dari manajemen ini adalah perencanaan dan pengorganisasian kerja, yang mencakup penentuan wilayah kerja, pembagian tugas petugas, serta penjadwalan kegiatan kebersihan. Perencanaan yang matang berperan penting dalam menjamin efektivitas operasional dan efisiensi penggunaan sumber daya. Dengan pengorganisasian yang sistematis, dinas dapat menghindari tumpang tindih tugas dan memastikan bahwa seluruh area kota mendapat perhatian yang seimbang. Penelitian oleh Nasution, Kadir, dan Batubara (2021) menunjukkan bahwa perencanaan yang baik dalam pengelolaan sampah rumah tangga di Kecamatan Medan Tembung telah membantu dalam mengurangi penumpukan sampah di wilayah tersebut.

Selanjutnya, pengelolaan sumber daya manusia (SDM) menjadi kunci keberhasilan pelaksanaan tugas kebersihan di lapangan. Dinas perlu memastikan bahwa petugas kebersihan mendapatkan pelatihan yang memadai, memiliki motivasi kerja yang tinggi, serta diberdayakan secara adil dalam sistem kerja yang transparan. Kinerja para petugas sangat menentukan kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat, sehingga manajemen SDM yang baik akan berdampak langsung pada kepuasan publik. Toruan dan Krisitian

(2022) menekankan bahwa peningkatan kapasitas SDM melalui pelatihan dan pengembangan kompetensi sangat penting dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan sampah di Kota Medan.

Komponen lain yang tidak kalah penting adalah penggunaan sarana dan prasarana, seperti kendaraan pengangkut sampah, kontainer, tempat sampah umum, serta peralatan pelindung diri (APD) untuk petugas. Manajemen yang efektif akan memastikan bahwa fasilitas yang tersedia dalam kondisi baik, jumlahnya mencukupi, dan didistribusikan secara merata sesuai kebutuhan wilayah. Menurut laporan dari Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Medan (2021), masih terdapat kekurangan dalam jumlah armada pengangkut sampah, yang berdampak pada keterlambatan dalam pengangkutan sampah di beberapa wilayah.

Terakhir, sistem pengawasan dan evaluasi menjadi bagian dari mekanisme kontrol untuk memastikan bahwa pelaksanaan pelayanan berjalan sesuai standar yang telah ditetapkan. Pengawasan dilakukan secara berkala, baik melalui pemantauan langsung di lapangan maupun laporan dari masyarakat. Evaluasi berkala terhadap kinerja operasional, efektivitas penggunaan anggaran, serta kepuasan masyarakat menjadi dasar dalam pengambilan keputusan strategis guna perbaikan pelayanan di masa depan. Nasution et al. (2021) mencatat bahwa meskipun respons terhadap keluhan masyarakat telah berjalan dengan baik, namun pengawasan terhadap masyarakat yang membuang sampah sembarangan masih perlu ditingkatkan.

### **Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan masyarakat merupakan salah satu ukuran utama untuk menilai keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah, termasuk Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Medan. Tingkat kepuasan ini mencerminkan sejauh mana layanan kebersihan yang diberikan telah memenuhi harapan masyarakat, baik dari segi proses, hasil, maupun respons terhadap kebutuhan dan keluhan yang muncul. Dalam konteks ini, kepuasan masyarakat dianalisis berdasarkan tiga dimensi utama: persepsi terhadap kualitas pelayanan, kenyamanan dan kebersihan lingkungan, serta partisipasi dan respons masyarakat terhadap pelayanan dinas.

Aspek pertama adalah persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Persepsi ini dibentuk dari pengalaman langsung masyarakat dalam berinteraksi dengan pelayanan yang diberikan, termasuk ketepatan waktu pengambilan sampah, kebersihan lingkungan pasca-pengangkutan, serta sikap petugas kebersihan saat bekerja. Jika prosedur pelayanan telah berjalan secara terstruktur dan konsisten—seperti yang diuraikan dalam variabel pertama—maka akan tercipta persepsi positif terhadap pelayanan dinas. Sebaliknya, jika terjadi ketidakteraturan jadwal atau keterlambatan pengangkutan, masyarakat cenderung merasa tidak puas dan menilai layanan sebagai kurang optimal.

Dimensi berikutnya adalah tingkat kenyamanan dan kebersihan lingkungan. Ini merupakan hasil nyata dari implementasi prosedur pelayanan dan manajemen kebersihan yang efektif. Lingkungan yang bersih, bebas dari sampah menumpuk, dan terpelihara kebersihannya secara rutin akan memberikan rasa nyaman bagi masyarakat dan menjadi cerminan keberhasilan sistem yang diterapkan oleh dinas. Sebaliknya, jika pengelolaan SDM tidak berjalan dengan baik atau sarana prasarana tidak memadai, maka kondisi lingkungan dapat memburuk, yang berujung pada turunnya kepuasan masyarakat. Dalam hal ini, efektivitas pengawasan dan evaluasi juga berperan penting untuk menjamin hasil yang maksimal dan berkelanjutan.

Selanjutnya, partisipasi dan respons masyarakat terhadap pelayanan dinas juga menjadi tolok ukur penting dalam menilai keberhasilan layanan. Masyarakat yang merasa puas cenderung menunjukkan partisipasi aktif, misalnya melalui keterlibatan dalam program kebersihan lingkungan, memberikan umpan balik konstruktif, serta menjaga kebersihan lingkungan tempat tinggal mereka. Respons yang positif terhadap pelayanan dinas menandakan bahwa masyarakat merasa diikutsertakan dan dipedulikan dalam proses pelayanan publik. Sebaliknya, jika ada ketidakpuasan, hal itu biasanya akan tercermin dari meningkatnya keluhan, pengaduan, atau bahkan penurunan partisipasi masyarakat dalam kegiatan kebersihan.

Dengan demikian, kepuasan masyarakat tidak hanya dipengaruhi oleh prosedur teknis dan manajerial yang dijalankan oleh Dinas Kebersihan dan Pertamanan, tetapi juga oleh kualitas hubungan yang terbangun antara penyedia layanan dan penerima layanan. Oleh karena itu, untuk mencapai tingkat kepuasan yang tinggi, diperlukan sinergi antara sistem pelayanan yang profesional dan responsif, manajemen internal yang efisien, serta keterlibatan masyarakat secara aktif dan berkesinambungan.

### **Analisis Interaktif Miles dan Huberman dalam Pengelolaan Sampah di Kota Medan**

Pengelolaan sampah di Kota Medan merupakan tanggung jawab utama Dinas Kebersihan dan Pertamanan, yang mencakup proses pelayanan mulai dari pengumpulan, pengangkutan, hingga pembuangan akhir. Berdasarkan hasil penelitian lapangan, proses analisis dilakukan dengan pendekatan Miles dan

Huberman yang terdiri dari tiga tahap, yaitu *reduksi data*, *penyajian data*, dan *penarikan kesimpulan/verifikasi*.

Tahap pertama adalah reduksi data, di mana peneliti menyaring berbagai informasi lapangan untuk mengidentifikasi aspek paling relevan terkait manajemen pelayanan sampah. Dalam hal ini, ditemukan bahwa meskipun jadwal pengambilan sampah telah ditetapkan, pelaksanaannya di sejumlah wilayah seperti Medan Amplas dan Medan Marelان masih belum konsisten. Beberapa warga melaporkan keterlambatan pengangkutan sampah hingga dua hari, yang menyebabkan penumpukan dan pencemaran bau. Di sisi lain, di wilayah Medan Baru dan Medan Petisah, layanan cenderung lebih teratur karena armada pengangkut tersedia dalam jumlah yang lebih mencukupi.

Selain itu, pengelolaan SDM menunjukkan adanya ketimpangan. Wilayah dengan volume sampah tinggi tidak selalu diimbangi dengan jumlah petugas yang memadai. Di beberapa titik, satu petugas kebersihan harus menangani lebih dari dua rute pengumpulan. Kondisi ini diperparah oleh terbatasnya fasilitas kerja seperti gerobak dan alat pelindung diri (APD). Pengamatan di lapangan menunjukkan adanya kerusakan pada kontainer sampah serta armada pengangkut yang sudah tidak layak jalan, yang turut menghambat kelancaran operasional.

Masuk ke tahap penyajian data, peneliti mengorganisasi informasi yang telah direduksi ke dalam tema-tema utama seperti *ketepatan waktu layanan*, *kapasitas SDM*, *ketersediaan sarana*, dan *respon masyarakat*. Masyarakat pada umumnya memberikan respons positif terhadap petugas yang bekerja secara profesional, namun menyayangkan lambatnya respon dinas dalam menangani keluhan, seperti penumpukan sampah di area pasar atau kawasan padat penduduk.

Selanjutnya, pada tahap penarikan kesimpulan dan verifikasi, peneliti menemukan bahwa ketidakseimbangan antara perencanaan dan pelaksanaan menjadi akar masalah dalam pengelolaan sampah Kota Medan. Prosedur pelayanan dan manajemen operasional belum terkoordinasi secara maksimal. Namun demikian, terdapat indikasi bahwa di wilayah dengan pengawasan dan evaluasi rutin, pelayanan cenderung lebih baik dan partisipasi masyarakat pun meningkat. Misalnya, di Kelurahan Pulo Brayan, warga aktif terlibat dalam kegiatan gotong royong yang dipicu oleh respons cepat petugas saat terjadi keluhan kebersihan.

Fakta-fakta tersebut diperkuat melalui triangulasi sumber dan metode, dengan membandingkan hasil wawancara pejabat dinas, masyarakat, serta dokumen internal dinas terkait jadwal, jumlah armada, dan pelaporan keluhan. Hal ini dilakukan untuk memastikan validitas temuan dan menghindari bias dalam analisis.

Secara keseluruhan, kinerja pengelolaan sampah di Kota Medan menunjukkan keberagaman, tergantung pada kapasitas wilayah, kesiapan SDM, dan efektivitas sistem pengawasan. Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, dibutuhkan penguatan pada perencanaan operasional, distribusi armada dan petugas yang lebih adil, serta sistem pelaporan yang responsif terhadap keluhan warga.

## Kesimpulan

Penelitian mengenai *Prosedur Pelayanan dan Manajemen Dinas Kebersihan dan Pertamanan di Kota Medan* menunjukkan bahwa dinas telah memiliki sistem pelayanan kebersihan yang terstruktur mulai dari pengumpulan, pengangkutan, hingga pembuangan akhir sampah. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan kendala seperti keterlambatan jadwal pengangkutan, keterbatasan armada, dan respons yang belum optimal terhadap keluhan masyarakat. Manajemen pengelolaan kebersihan juga telah mencakup perencanaan dan pengorganisasian kerja yang sistematis, namun masih terbatas dari segi jumlah SDM, sarana, serta pelatihan dan evaluasi kinerja petugas kebersihan.

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan ini menunjukkan variasi: masyarakat yang mendapat layanan tepat waktu cenderung merasa puas, sedangkan di wilayah yang pelayanannya tidak maksimal, masyarakat merasa kurang terlayani. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan kebersihan tidak hanya bergantung pada prosedur kerja, tetapi juga pada pengelolaan sumber daya dan partisipasi aktif masyarakat.

Penelitian ini memiliki keterbatasan, antara lain ruang lingkup wilayah yang belum menyeluruh dan keterbatasan akses terhadap data internal dinas. Meski demikian, hasil penelitian memberikan implikasi penting bahwa keberhasilan layanan kebersihan sangat bergantung pada manajemen yang efisien dan responsif. Oleh karena itu, disarankan agar dinas meningkatkan jumlah armada, memperkuat pelatihan dan evaluasi kinerja SDM, mengembangkan sistem pengawasan dan pengaduan berbasis teknologi, serta mendorong keterlibatan masyarakat dalam menjaga kebersihan lingkungan. Upaya-upaya ini diharapkan dapat mendorong terciptanya layanan kebersihan kota yang lebih baik, profesional, dan berkelanjutan.

## Referensi

- Customer Service Manager. (2024). *How Efficient Waste Management Improves Customer Satisfaction*. Retrieved from <https://www.customerservicemanager.com>
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2000). The new public service: Serving rather than steering. *Public Administration Review*, 60(6), 549–559. <https://doi.org/10.1111/0033-3352.00117>
- Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Medan. (2021). *Rencana Strategis Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Medan Tahun 2021–2026*. Pemerintah Kota Medan. Retrieved from <https://portal.medan.go.id>
- Environmental Protection Agency (EPA). (1999). *Collection Efficiency: Strategies for Success*. United States Environmental Protection Agency.
- Gagné, M., & Deci, E. L. (2005). Self-determination theory and work motivation. *Journal of Organizational Behavior*, 26(4), 331–362. <https://doi.org/10.1002/job.322>
- Guerrero, L. A., Maas, G., & Hogland, W. (2013). Solid waste management challenges for cities in developing countries. *Waste Management*, 33(1), 220–232. <https://doi.org/10.1016/j.wasman.2012.09.008>
- Hoornweg, D., & Bhada-Tata, P. (2012). *What a Waste: A Global Review of Solid Waste Management*. World Bank. <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/17388>
- Narayan, D., Chambers, R., Shah, M. K., & Petesch, P. (2000). *Voices of the Poor: Crying Out for Change*. World Bank Publications.
- Nasution, S. Y., Kadir, A., & Batubara, B. M. (2021). Peranan Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Medan dalam pengelolaan sampah rumah tangga. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 3(2), 156–164.
- Osborne, S. P., Radnor, Z., & Nasi, G. (2013). A new theory for public service management? Toward a (public) service-dominant approach. *American Review of Public Administration*, 43(2), 135–158. <https://doi.org/10.1177/0275074012466935>
- Pakpahan, R. (2020). Strategi meningkatkan minat beli ulang konsumen melalui kepuasan pelanggan. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*, 13(1), 83–98. <https://doi.org/10.25105/jmpj.v13i1.5565>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pires, A., Martinho, G., & Chang, N.-B. (2011). Solid waste management in European countries: A review of systems analysis techniques. *Journal of Environmental Management*, 92(4), 1033–1050. <https://doi.org/10.1016/j.jenvman.2010.11.024>
- Toruan, A. R., & Krisitian, R. K. P. M. (2022). Kapasitas Dinas Kebersihan dan Pertamanan Pemerintah Kota Medan dalam pengelolaan sampah di Kota Medan. *Professional: Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik*, 9(2), 247–254.
- Waste Management (WM). (2022). *Customer Service and Satisfaction*. WM Sustainability Report.