**Kualitas Pelayanan Pelaksanaan Program Kebersihan, Keindahan, dan Ketertiban (K3) di Kecamatan Meuraxa Kota Banda Aceh**

**Cut Putri Ellyana**

Department of Social Sains, Universitas Iskandar Muda, Indonesia

Email: putriellyana97@gmail.com

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **A R T I C L E I N F O** |  | **ABSTRACT**  |
| **Article history:**Received: Revised: Accepted:  |  | Dinas Lingkungan Hidup Kebersihan dan Keindahan Kota (DLHK3) Banda Aceh memiliki tugas pelayanan publik dalam penanganan sampah, tetapi permasalahan sampah sampai saat ini belum sepenuhnya teratasi. Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui kualitas pengelolaan sampah pada pelaksanaan program Kebersihan, Keindahan, dan Ketertiban (K3) di Kecamatan Meuraxa Kota Banda Aceh. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Hasil Penelitian didapatkan kualitas pelaksanaan program K3 cukup memuaskan, akses pengaduan masyarakat melalui web, telepon, email dan sosial media. DLHK3 Kota Banda Aceh memberikan jaminan pelayanan kebersihan dengan menempatkan petugas yang memiliki pengetahuan dan etika. DLHK3 menyediakan wadah komunal dan kontainer di beberapa lokasi strategis. Pengelolaan sampah dilakukan dengan melaksanakan pengumpulan dan pengangkutan sampah dengan tiga zona jam operasional pada pukul 06.00-10.00 wib (zona I), 08.00-12.00 wib (zona II) dan 20.00-24.00 wib (zona III). Pemilahan dilakukan dengan metode 3R (Reduce, Reuse, Recycle). Pengelolaan sampah dilakukan dengan membedakan sampah organik dan organik dengan metode Waste Collecting Point mencakup pemilahan sampah dari sumber, jadwal pengumpulan, pengawasan, pembinaan petugas serta pengangkutan. Disarankan DLHK3 dapat mengembangkan pengelolaan sampah agar bernilai ekonomis serta melaksanakan sosialisasi untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang pentingnya pengelolaan sampah secara berkelanjutan.Dinas Lingkungan Hidup Kebersihan dan Keindahan Kota (DLHK3) Banda Aceh has a public service task in handling waste, but the waste problem has not been completely resolved. The aim of this research is to determine the quality of waste management in the implementation of the Kebersihan, Keindahan, dan Ketertiban (K3) program in Meuraxa District, Banda Aceh City. This study uses a qualitative method. The research results showed that the quality of the implementation of the K3 program was quite satisfactory, access to public complaints via the web, telephone, email and social media. DLHK3 Banda Aceh City provides guaranteed cleaning services by placing officers who have knowledge and ethics. DLHK3 provides communal containers and containers in several strategic locations. The waste management is carried out by collecting and transporting waste with three operational hours zones at 06.00-10.00 WIB (zone I), 08.00-12.00 WIB (zone II) and 20.00-24.00 WIB (zone III). Sorting is carried out using the 3R method (Reduce, Reuse, Recycle). The waste management is carried out by differentiating between organic and organic waste using the Waste Collecting Point method which includes sorting waste from the source, collection schedule, supervision, training of officers and transportation. It is recommended that DLHK3 develop waste management so that it has economic value and carry out outreach to increase public knowledge about the importance of sustainable waste management. |
| **Keywords:**Kualitas,Pelayanan,Kebersihan,Keindahan, Ketertiban. |
| **Correspondence:**Cut Putri Ellyana*putriellyana97@gmail.com* |  |

**Pendahuluan**

Di Indonesia peraturan tentang lingkungan hidup terdapat pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan adanya prioritas pelayanan Lingkungan Hidup sebagai hak masyarakat tercantum dalam Ruang Lingkup Pelayanan Publik. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota, dan peraturan pemerintah lainnya yang terkait dengan Kebijakan K3 (Kebersihan, Ketertiban, dan Keindahan). Dinas Lingkungan Hidup Kebersihan dan Keindahan Kota (DLHK3) Banda Aceh secara khusus memiliki tugas menangani permasalahan sampah kota sebagaimana yang tertuang dalam Peraturan Walikota (PERWAL) Nomor 50 Tahun 2016 Tentang Susunan, Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan dan Tata Kerja Dinas Lingkungan Hidup Kebersihan dan Keindahan Kota Banda Aceh. Selanjutnya berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 50 Tahun 2016 Tentang Susunan, Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan dan Tata Kerja Dinas Lingkungan Hidup Kebersihan dan Keindahan Kota Banda Aceh mempunyai tugas umum pemerintahan urusan lingkungan hidup yang bertujuan memberikan pelayanan serta mengukur tingkat penggunaan jasa.

Abdi negara sebagai petugas pelayanan publik bagi masyarakat seharusnya harus selalu siap dalam menanggapi laporan atau keluhan dari masyarakat yang berbagai macam. Akan tetapi banyak petugas yang tidak siap untuk melaksanakannya sehingga lebih memilih untuk menunda-nunda laporan masyarakat karena dianggap melaksanakan laporan atau keluhan masyarakat dengan cepat atau lambat tidak merubah penghasilan/income petugas pelayanan publik tersebut. Fakta lain juga didapatkan di masyarakat pelayanan publik banyak yang dikomersilkan.

Petugas yang ramah, bekerja dengan cepat dan tepat merupakan harapan dari pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah. Pada kenyataannya banyak petugas pelayanan publik yang pilih kasih untuk memberikan pelayanan. Untuk masyarakat yang memiliki hubungan kekerabatan dengan pegawai pelayanan atau yang memberikan uang tambahan lebih diprioritaskan dalam proses penyelesaiannya. Selain itu, kepada orang-orang tersebut, petugas lebih ramah dan sopan dalam penerimaannya dibandingkan dengan masyarakat biasa. Petugas kebersihan yang sopan dalam bertutur kata merupakan harapan bagi seluruh masyarakat. Adanya petugas yang sopan membuat nyaman masyarakat pada saat meminta tolong untuk penanganan kebersihan lingkungan. Kemampuan petugas pelayanan dengan memberikan informasi serta solusi yang tepat akan memberikan pengertian bagi masyarakat yang mendapatkan penjelasannya. Akan tetapi, sering sekali petugas tidak memberikan informasi yang jelas dan lengkap sehingga masyarakat kebingungan melakukan tindakan yang akan dilaksanakan. Banyak petugas pelayanan yang tidak memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjelaskan kepada masyarakat dengan detail yang berakibat kekecewaan bagi masyarakat.

Kota Banda Aceh terdapat Qanun Kota Banda Aceh Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pengelolaan Sampah yang merupakan acuan dalam manajemen persampahan. Serta penetapan retribusi sebagai Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang bertujuan meningkatkan pelayanan persampahan dalam Qanun Nomor 5 Tahun 2017. Hal ini malah menjadi sebab masyarakat kurang peduli terhadap sampah dan menyerahkan tugas penanganan sampah pada instansi yang berwajib.

Berdasarkan hasil observasi awal, peneliti menemukan proses pembuangan sampah dari rumah tangga diangkut ke Tempat Pembuangan Sementara (TPS) tanpa melakukan pemilahan antara sampah organik dan sampah anorganik dan dibuang begitu saja (open dumping) ke Tempat Pembuangan Akhir (TPA) Gampong Jawa yang berjarak +/- 10 Kilometer dari pusat kota. Tingginya aktivitas penduduk Kota Banda Aceh saat ini telah menyebabkan bertambahnya jumlah sampah yang mengakibatkan TPA Gampong Jawa kelebihan kapasitas, sehingga telah dibangun ke TPA Terpadu Blang Bintang, Kabupaten Aceh Besar. Dinas Lingkungan Hidup, Kebersihan dan Keindahan Kota Banda Aceh (DLHK3) Banda Aceh telah menyediakan wadah kumunal dan wadah kontainer yang disebar dibeberapa lokasi di dalam wilayah Kota Banda Aceh dengan penjadwalan pengangkutan yang berbeda-beda. Tong komunal dan kontainer ini merupakan salah satu alternatif wadah yang dijadikan sebagai TPS sebelum sampah dibawa ke TPA.

Penanganan berbagai macam jenis sampah merupakan hal yang sangat penting bagi masyarakat karena dengan lingkungan yang bersih dapat menciptakan suasana yang bersih dan nyaman serta terhindar dari berbagai macam penyakit. Salah satu bentuk penanganan sampah di masyarakat pada masing-masing keluarga pada umumnya disediakan tempat sampah dalam bentuk keranjang atau tong sampah agar akses masyarakat membuang sampah lebih mudah. Namun faktanya, banyak masyarakat yang tidak memfungsikan tempat sampah menjadi tempat sampah, malahan dijadikan tempat tanaman/pohon atau sebagai wadah lain yang bukan digunakan untuk tempat sampah. Sampah-sampah yang berasal dari masyarakat akan dikumpulan dan dibawa ke tempat pembuangan sampah yang umumnya terletak jauh dari kehidupan masyarakat. Hal ini dilakukan untuk memberikan kenyamanan bagi masyarakat sehingga tidak tercium bau busuk yang berasal dari sampah-sampah yang menumpuk. Namun, fakta di lapangan, pengangkutan sampah memiliki jadwal yang tidak beraturan, Sehingga sampah tidak diangkut dan menumpuk serta bau Masyarakat yang sampahnya menumpuk sering membuang sampah sembarangan seperti pada sungai ataupun selokan yang berakibat pencemaran.

**Kajian Pustaka**

**Tingkat Kepuasan**

Kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai. Kunci untuk menghasikan kesetian pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi.Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (Harahap, 2021). Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Semakin baik pemerintahan dan kualitas – kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (Sudarsono, 2020).

Pelayanan jasa cenderung lebih susah untuk di evaluasi sejauh mana tingkat kepuasan pemakai jasa tersebut. Sebagian besar kualitas jasa yang diberikan selama penyerahan jasa terjadi dalam proses interaksi diantara pengguna jasa dan terdapat hubungan personal dengan penyelenggaran jasa tersebut. Dalam melaksanakan kualitas pelayanan bukanlah pekerjaan yang gampang untuk pelaksanaan dalam pencapaian *service quality* (Mursyidah & Choiriyah, 2020)(Mursyidah & Choiriyah, 2020), diantaranya adalah:

1. Kehandalan (*reliability*); Layanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan, kehandalan dalam menangani masalah layanan pelanggan, memberikan layanan yang baik dari pertama kalinya, mempertahankan catatan yang bebas kesalahan dan menyediakan layanan pada waktu yang dijanjikan.

2. Daya Tanggap (*responsiveness*); Memberi tahu pelanggan kapan layanan akan dilakukan, memiliki layanan yang cepat untuk pelanggan, kemauan untuk membantu pelanggan dan kesiapan untuk menanggapi permintaan pelanggan.

3. Jaminan (*assurance*); Mempunyai karyawan yang dapat menanamkan kepercayaan kepada pelanggan, membuat pelanggan merasa aman dalam transaksi mereka, memiliki karyawan yang sopan secara konsisten, dan karyawan yang memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan.

4. Empati (*emphaty*); Memberi perhatian secara individu kepada pelanggan, Memiliki karyawan yang peduli dengan pelanggan, Memahami apa yang pelanggan inginkan, Memiliki karyawan yang mengerti kebutuhan pelanggan dan Jam kerja yang nyaman.

5. Bukti Fisik (*tangibles*); Memiliki peralatan yang terbaru, memiliki fasilitas visual yang menarik, memiliki karyawan yang berpenampilan rapih dan professional dan memiliki materi visual yang menarik terkait dengan layanan.

**Pelayanan Publik**

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Putra, 2019). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundang undangan. Instansi Pemerintah sebagai sebutan kolektif yang meliputi Satuan Kerja/satuan Organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun Daerah termasuk BUMN, BUMD, menjadi penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan pengguna jasa pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yangmenerima layanan dari instansi pemerintah (Harahap & Satria, 2023).

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat, karena itu kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum sangat trategis karena akan menunjukkan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat yang dengan demikian akan menentukan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendirian negara tersebut.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2004 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan. Publik menyebutkan bahwa di dalam pelayanan terdapat asas-asas yaitu:

1. Transparansi; Bersifat terbuka, mudah dipahami dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas; Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional; Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan publik dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

4. Partisipatif; Mendorong peran serta msayarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

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

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Penyelenggaraan pelayanan publik adalah merupakan suatu upaya oleh negara yang diperuntukkan untuk masyarakat dalam memenuhi kebutuhan dasar dan juga hak-hak sipil bagi setiap warga negara atas barang dan jasa serta pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Engkus et al., 2021). Di Negara Republik Indonesia, berdasarkan Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada negara agar memenuhi kebutuhan dasar setiap warganya demi tercapainya bentuk kesejahteraan bagi masyarakat Indonesia, yang bertujuan untuk mencapai suatu bentuk efektivitas serta kualitas dari sistem pemerintahan negara sangat ditentukan oleh kondisi baik dan buruknya penyelenggaraan suatu pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik di Indonesia dilaksanakan oleh semua organ atau unsur pemerintahan suatu negara seperti pemerintahan yang ada di pusat negara serta pemerintahan di daerah dalam hal ini terdiri dari pemerintahan provinsi, pemerintahan kabupaten ataupun pemerintahan kota. Berdasarkan yang tertera pada Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945, yaitu pada bagian alinea ke empat (4) menyatakan secara tegas bahwa salah satu tujuan dari didirikannya sebuah Negara Kesatuan Republik Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan publik dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Kewajiban pemerintah daerah yang merupakan penyelenggara utama dalam pelayanan publik untuk melayani kebutuhan publik yang lebih baik sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) dan demokratis dan memberikan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik (pemerintah daerah) merupakan kegiatan yang harus dilakukan secara berkesinambungan seiring dengan perkembangan harapan publik yang menuntut untuk dilakukan peningkatan kualitas pelayanan publik. Komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi sebagai berikut (Rahmadana et al., 2020) :

1. Dasar hukum, yaitu peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.

2. Persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

3. Sistem, mekanisme, dan prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

4. Jangka waktu penyelesaian, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

5. Biaya/tarif, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

6. Produk pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

7. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, yaitu peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.

8. Kompetensi pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

9. Pengawasan internal, yaitu pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.

10. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

11. Jumlah pelaksana, yaitu tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja.

12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standard pelayanan.

13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan, yaitu kepastian memberikan rasa aman dan bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan.

14. Evaluasi kinerja pelaksana yaitu penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan. Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik perlu diselenggarakan sistem informasi yang bersifat nasional. Sistem informasi yang bersifat nasional tersebut dikelola oleh menteri, dan disediakan kepada masyarakat secara terbuka dan mudah diakses.

**Konsep Kebersihan, Keindahan dan Ketertiban (K3)**

Kebersihan adalah merupakan suatu unsur yang sangat penting dalam kehidupan bermasyarakat, khususnya pada aspek kesehatan. Kebersihan berawal dari keluarga, masyarakat, desa, kota sampai negara. Kebersihan dapat terwujud apabila semua komponen atau unsur-unsur dari suatu masyarakat dapat menyadari makna pentingnya suatu kondisi bersih. Kebersihan pada umumnya selalu disandingkan dengan keindahan dan juga ketertiban. Dalam rangka untuk mewujudkan sasaran serta tujuan yang diinginkan, maka diperlukan adanya upaya upaya dalam pembinaan semua komponen masyarakat tersebut serta unsur aparat pemerintahan, sehingga pelaksanaanya dapat bekerja secara professional dan manajemen pelayanan umum (*public service*) dapat dilaksanakan secara efektif, efisien dan akuntabel (Amrullah et al., 2021).

Kota Banda Aceh memiliki program Kebersihan, Keindahan dan Ketertiban (K3) yang dikelola dan diawasi oleh Dinas Lingkungan Hidup, Kebersihan dan Keindahan (DLHK3) Kota Banda Aceh. Dalam upaya untuk kelancaran pelaksanaan kegiatan program kebersihan dan juga keindahan serta ketertiban atau biasa disebut program K3 maka dilakukan pengawasan yang dilakukan oleh petugas yang ditunjuk/ditetapkan oleh Lurah/Geuchik setempat. Pengawasan adalah merupakan bimbingan pelaksanaan dari rencana-rencana atau pengambilan langkah- langkah yang diperlukan untuk menjamin agar pekerjaan sesuai dengan rencana. Selanjutnya untuk syarat-syarat pengawasan yang efektif sangat diperlukan penerapannya, syarat pengawasan itu dapat dijelaskan sebagai berikut (Pambudi & Hidayat, 2022):

1. Pengawasan harus merefleksikan sifat dan berbagai kegiatan, maksudnya adalah teknik pengawasan harus sesuai antara lain tentang penentuan informasi siapa yang melakukan pengawasan dan kegiatan apa yang menjadi sasaran pengawasan tersebut.

2. Pengawasan harus segera memberikan petunjuk tentang kemungkinan adanya deviasi dan rencana.

3. Pengawasan yang efektif dilakukan minimal satu kali dalam seminggu, agar tugas yang diberikan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

4. Obyektivitas dalam melakukan pengawasan.

5. Pengawasan harus memperhitungkan pola dasar organisasi, seperti pembagian tugas, pendelegasian wewenang, pola pertanggung jawaban jalur komunikasi dan informasi.

6. Efesiensi pelaksanaan pengawasan.

7. Pemahaman sistem pengawasan oleh semua pihak yang terlibat.

8. Pengawasan mencari apa yang tidak beres.

9. Pengawasan harus bersifat membimbing

**Pengelolaan Sampah**

Sampah merupakan bahan padat buangan dari kegitan rumah tangga, pasar, perkantoran, rumah penginapan, hotel, rumah makan, industri, puingan bahan dan besi tua bekas kendaraan bermotor. Sampah merupakan hasil sampingan dari aktivitas manusia yang sudah terpakai (Rahmatullah, 2023). Sampah atau limbah rumah tangga adalah sampah yang berasal dari kegiatan sehari-hari di rumah tangga yang tidak termasuk tinjak dan sampah spesifik. Dampak limbah rumah tangga dapat mempengaruhi pencemaran lingkungan seperti penurunan kualitas udara, maka akan mempengaruhi terhadap tingkat kesehatan bagi orang lain (Sari et al., 2021). Sampah berasal dari kegiatan manusia, yang berupa sampah organik dan sampah anorganik. sampah organik merupakan sampah yang dapat diuraikan seperti sampah hasil perkebunan salak yaitu dedaunan kering, ranting, dan kuliat buah salak. Tidak hanya sampah dari hasil perkebuanan salak akan tetapi bisa bersal dari sampah sisa makanan dan sayuran. Sedangkan sampah sampah anorganik adalah sampah yang susah diuraikan seperti sampah plastik, sampah botol, kaca, sampah hasil kontruksi bangunan (Resmaeni, 2023).

Berdasarkan Undang Undang No 18 Tahun 2008 tentang Pengelolaan Sampah, disebutkan sampah adalah sisa kegiatan sehari hari manusia atau proses alam yang berbentuk padat atau semi padat berupa zat organik atau anorganik bersifat dapat terurai atau tidak dapat terurai yang dianggap sudah tidak berguna lagi dan dibuang ke lingkungan. Qanun Kota Banda Aceh Nomor 1 Tahun 2017 Tentang Pengelolaan Sampah Pasal 14 juga menyebutkan bahwa

1. Pengumpulan dan pengangkutan sampah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 huruf b dan huruf c, meliputipemindahan dari sumber ke TPS atau ke TPA dan dari TPS ke TPA.

2. Pengumpulan dan pengangkutan sampah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh Pemerintah Kota.

3. Pengumpulan dan pengangkutan sampah sebagaimana dimaksud pada ayat (2) Pemerintah Kota dapat bekerjasama dengan Pemerintah Gampong (tambahan).

Pengelolaan sampah yang benar mensyaratkan adanya keterpaduan dari berbagai aspek, mulai dari hulu sampai hilir dengan jenis-jenis sampah (Ridho, 2022) sebagai berikut:

1. Sampah organik; Sampah organik berasal dari makhluk hidup, baik manusia, hewan, maupun tumbuhan. Sampah organik sendiri dibagi menjadi dua yaitu sampah organik basah dan sampah organik kering. Istilah sampah organik basah dimaksudkan sampah mempunyai kandungan air yang cukup tinggi. Contohnya: kulit buah dan sisa sayuran. Sementara bahan yang termasuk dalam sampah organik kering adalah bahan organik lain yang kandungan airnya kecil. Contoh sampah organik kering diantaranya kertas, kayu atau ranting pohon dan dedaunan kering.

2. Sampah anorganik; Sampah anorganik bukan berasal dari makhluk hidup. Sampah ini bisa berasal dari bahan yang bisa diperbaharui dan bahan yang berbahaya serta beracun. Jenis yang termasuk ke dalam kategori bisa didaur ulang (*recycle*) ono misalnya bahan yang terbuat dari plastik dan logam.

3. Sampah B3 (Bahan Berbahaya dan Beracun); Sampah B3 merupakan jenis sampah yang dikategorikan beracun dan berbahaya bagi manusia. Umumnya, sampah jenis ini mengandung merkuri seperti kaleng bekas cat semprot atau minyak wangi. Namun, tidak menutup kemungkinan sampah yang mengandung jenis racun lain yang berbahaya.

Secara umum pengelolaan sampah di perkotaan dilakukan melalui 3 tahapan kegiatan, yakni: pengumpulan, pengangkutan dan pembuangan akhir. Tahapan-tahapan dari proses kegiatan dalam pengelolaan sampah adalah sebagai berikut (Jannah, 2019):

1. Pengumpulan diartikan sebagai pengelolaan sampah dari tempat asalnya sampai ke tempat pembuangan sementara sebelum menuju tahapan berikutnya. Pada tahapan ini digunakan sarana bantuan berupa tong sampah, bak sampah, peti kemas sampah, gerobak dorong maupun tempat pembuangan sementara (TPS/Dipo). Untuk melakukan pengumpulan, umumnya melibatkan sejumlah tenaga yang mengumpulkan sampah setiap periode waktu tertentu.

2. Pengumpulan diartikan sebagai pengelolaan sampah dari tempat asalnya sampai ke tempat pembuangan sementara sebelum menuju tahapan berikutnya. Pada tahapan ini digunakan sarana bantuan berupa tong sampah, bak sampah, peti kemas sampah, gerobak dorong maupun tempat pembuangan sementara (TPS/Dipo). Untuk melakukan pengumpulan, umumnya melibatkan sejumlah tenaga yang mengumpulkan sampah setiap periode waktu tertentu.

3. Tahapan pengangkutan dilakukan dengan menggunakan sarana bantuan berupa alat transportasi tertentu menuju ke tempat pembuangan akhir/pengolahan. Pada tahapan ini juga melibatkan tenaga yang pada periode waktu tertentu mengangkut sampah dari tempat pembuangan sementara ke tempat pembuangan akhir (TPA). Pada tahap pembuangan akhir/pengolahan, sampah akan mengalami pemrosesan baik secara fisik, kimia maupun biologis sedemikian hingga tuntas penyelesaian seluruh proses.

4. Pengelolaan sampah, terutama di kawasan perkotaan, dewasa ini dihadapkan kepada berbagai permasalahan yang cukup kompleks. Permasalahan-permasalahan tersebut meliputi tingginya laju timbulan sampah yang tinggi, kepedulian masyarakat (human behaviour) yang masih sangat rendah serta masalah pada kegiatan pembuangan akhir sampah (final disposal) yang selalu menimbulkan permasalahan tersendiri.

**Metode Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan metode . Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, profesi, tindakan, dan lain- lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata- kata dan bahasa membentuk suatu konteks khusus yang alamiah serta memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Jenis penelitian deskriptif kualitatif menampilkan data apa adanya tanpa proses manipulasi atau perlakuan-perlakuan lain. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyajikan gambaran secara lengkap mengenai suatu kejadian atau dimaksudkan untuk mengekspos dan mengklarifikasi suatu fenomena yang terjadi.

Penelitian ini mengembangkan secara tepat suatu sifat individu, keadaan, gejala atau kelompok tertentu dan atau menentukan frekwensi atau penyebaran suatu gejala dalam masyarakat. Fokus dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan program Kebersihan, Keindahan, dan Ketertiban (K3)

Tabel 1

Dimensi dan Indikator Tingkat Kepuasan Masyarakat

| No | Dimensi | Indikator |
| --- | --- | --- |
| 1 | *Responsiveness* (Daya Tanggap) | a. Pelayanan yang cepat |
| b. Kemauan membantu masyarakat |
| c. Kesiapan menanggapi permintaan masyarakat |
| 2 | *Assurance* (Jaminan)  | a. Kepercayaan Masyarakat |
| b. Kesopanan Petugas |
| c. Pengetahuan Petugas |

2. Pengelolaan sampah pada pelaksanaan program Kebersihan, Keindahan, dan Ketertiban (K3)

Tabel 2

Dimensi dan Indikator Pengelolaan Sampah

| No | Dimensi | Indikator |
| --- | --- | --- |
| 1 | Pengumpulan Sampah | a. Ketersediaan tempat sampah |
| b. Pengangkutan Sampah ke Tempat Pembuangan Sampah (TPS) |
| 2 | Pengelolaan Sampah  | a. Sampah Organik |
| b. Sampah Anorganik |

Fokus penelitian di atas adalah pemusatan fokus kepada intisari penelitian yang akan dilakukan. Hal tersebut harus dilakukan dengan cara eksplisit agar kedepannya dapat meringankan peneliti sebelum turun atau melakukan observasi/pengamatan. Fokus penelitian merupakan garis terbesar dalam intinya penelitian, sehingga observasi dan analisa hasil penelitian menjadi lebih terarah. Lokasi penelitian ini dilakukan di Dinas Lingkungan Hidup, Kebersihan dan Keindahan (DLHK3) Kota Banda Aceh yang beralamat di Jalan Pocut Baren No.30 Kp. Laksana, dimana di sebelah Utara berbatasan langsung dengan Badan Kesbangpol Kota Banda Aceh, sebelah timur berbatasan dengan Jalan Dharma Kp. Laksana, sebelah selatan berbatasan dengan permukiman penduduk Kp. Laksana, dan di sebelah barat berbatasan dengan Dinas Pemberdayaan Masyarakat Gampong kota Banda Aceh.

Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh langsung dari objek atau subyek yang diteliti yaitu yang didapatkan langsung dari hasil wawancara berupa informasi yang dilontarkan langsung oleh informan. Selanjutnya data sekunder meliputi segala informasi yang diperlukan untuk menyusun data-data berdasarkan penelitian baik berupa konsep, definisi, teori-teori dan informasi-informasi lainnya yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti, yang diambil dari lembaga atau instansi lain yang berhubungan dengan penelitian ini. Penentuan informan penelitian menggunakan teknik purposive sampling atau teknik penentuan informan penelitian dengan cara menetapkan ciri-ciri khusus yang disesuaikan berdasarkan tujuan penelitian. Secara rinci informan penelitian dalam penelitian ini ditetapkan terdiri dari sebagai berikut:

Tabel 3

Informan Penelitian

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No. | Uraian | Jumlah |
| 1. | Sekretaris DLHK3 Kota Banda Aceh  | 1 (satu) orang |
| 2. | Staf Tata Lingkungan DLHK3  | 1 (satu) orang |
| 3. | Staf Pengelolaan Sampah dan Limbah DLHK3  | 1 (satu) orang |
| 4 | Masyarakat Kecamatan Meuraxa | 3 (tiga) orang |
| Jumlah | 6 (enam) orang |

Metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah wawancara, observasi dan dokumentasi . Selanjutnya analisis data penelitian dengan teknik analisis data secara induktif. Analisis data setelah terkumpul dilakukan dengan merangkum hasil temuan data dilokasi penelitian dan memadukannya dengan hasil penelusuran kepustakaan untuk menemukan keterkaitan antar data dengan teori yang digunakan dalam penelitian ini, sehingga peneliti dapat menarik kesimpulan untuk menjawab perumusan masalah penelitian. Informasi yang di dapat dari hasil wawancara juga akan disatukan dalam bentuk narasi atau penjelasan secara umum untuk mewakili penjelasan informan secara keseluruhan. Pemeriksaan keabsahan menggunakan Metode Teknik Triangulasi untuk melakukan pengecekan terhadap penggunaan metode pengumpulan data, apakah informasi yang di dapat dengan metode interview sama dengan metode observasi, atau apakah hasil observasi sesuai dengan informasi yang diberikan ketika di interview. Begitu pula teknik ini dilakukan untuk menguji sumber data, apakah sumber data ketika di interview dan diobservasi akan memberikan informasi yang sama atau berbeda. Akurasi data yang di dapat melalui teknik triangulasi dilakukan dengan mencari kesamaan data melalui beberapa cara yang berbeda, seperti data yang di dapat dari hasil observasi, kemudian data ini dicek kembali melalui informasi yang didapat dari informan. Semua informasi tersebut baik informasi positif maupun negatif mengenai objek dan fenomena yang diteliti dan merupakan sebuah data yang berguna bagi peneliti dan penelitian yang sedang dilakukan.

**Hasil Dan Pembahasan**

**1. Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Pelaksanaan Program Kebersihan, Keindahan, dan Ketertiban (K3).**

 Berdasarkan hasil penelitian yang telah didapatkan bahwa DLHK3 menerapkan pelayanan kebersihan kepada masyarakat termasuk dengan pelayanan pengaduan yang dapat diakses dalam berbagai cara diantaranya dengan mengakses web, telepon, email ataupun media sosial yang banyak dimiliki oleh masyarakat seperti facebook dll. Instansi Pemerintah di era modern ini sangat terbantu dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi. Adanya internet membuat jarak dan waktu menjadi tidak berarti. Transparansi dan kecepatan menjadi keharusan dalam memberikan layanan kepada masyarakat dengan tidak melupakan akuntabilitas kinerja. Internet menjadi salah satu sarana bagi Instansi Pemerintah untuk memberikan layanan yang cepat dan mudah, internet juga membuat rakyat lebih aktif mengawasi jalanannya layanan publik. Dengan adanya media internet, sehingga pelayanan instansi dalam hal ini DLHK3 dapat lebih cepat menanggapi keluhan atau complain dari masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti mendapatkan Temuan Pertama (1) dengan fokus penelitian tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan program Kebersihan, Keindahan, dan Ketertiban (K3) pada dimensi Daya tanggap (*responsiveness*) adalah DLHK3 Kota Banda Aceh selalu menjaga berkomitmen dan untuk siap menerima keluhan penanganan kebersihan yang disampaikan oleh masyarakat dan memberikan keleluasaan pengaduan dengan memperbanyak akses pengaduan keluhan baik pengaduan secara langsung dengan mendatangi ke kantor DLHK3 maupun tidak langsung dengan menggunakan komunikasi internet serta sosial media. Daya tanggap DLHK3 terhadap penanganan keluhan tidak terlepas dari pribadi masing-masing dan pola fikir serta tingkat pengetahuan. DLHK3 melakukan sosialisasi untuk pengolahan limbah rumah tangga untuk menjadi produk yang bermanfaat dan bernilai guna untuk dapat dimanfaatkan masyarakat dalam upaya meningkatkan kesejahteraan. Pada dimensi daya tanggap DLHK3 Kota Banda Aceh yang sampai saat ini belum dapat dilaksanakan adalah memberikan tanggapan dalam bantuan tong/tempat sampah untuk memisahkan sampah organik dan sampah anorganik secara gratis pada masing-masing rumah tangga seperti yang diharapkan oleh masayarakat. Upaya dalam pemenuhan peralatan kebersihan seperti tong sampah yang terpisah antara sampah organik dan sampah non organik, DLHK3 perlu adanya suatu evaluasi anggaran biaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Hasil temuan ini sesuai dengan teori bahwa daya tanggap (*responsiveness*) adalah suatu upaya dalam memberi tahu pelanggan kapan layanan akan dilakukan, memiliki layanan yang cepat untuk pelanggan, kemauan untuk membantu pelanggan serta kesiapan untuk menanggapi permintaan pelanggan (Hamid et al., 2020). Hasil penelitian lain menyebutkan bahwa dimensi kecepatan melayani yang ditunjukkan Dinas Lingkungan Hidup Kota Baubau dapat dilihat dari dua aspek yaitu Kesigapan pemberian layanan dan sukarela pemberi layanan. Kesigapan yang dilakukan oleh pertugas Dinas Lingkungan Hidup Kota Baubau cukup baik, sedangkan sukarela dalam pemberian layanan terkait pelayanan pengangkutan persampahan dalam melayani masyarakat sudah dianggap baik, Dimensi ketepatan melayani dalam hal menjalankan tanggungjawab terkait kesesuaian prosedur dan tupoksinya serta melakukan pemungutan biaya retribusi sampah, Dinas Lingkungan Hidup Kota Baubau berserta petugas kebersihan dinilai sudah tepat dalam menjalankannya tugasnya sesuai dengan tata cara pelaksanaan tanpa merugikan pihak lain. Dimensi kecermatan melayani dinilai sudah maksimal hanya saja perlu penambahan dalam menyediakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dimensi Kemampuan menanggapi keluhan Dinas Lingkungan Hidup Kota Baubau dilihat dari dua aspek yaitu penyediaan akses dalam hal merespon keluhan dapat dikatakan bahwa sudah cukup tanggap dalam menindaklanjuti keluhan warganya, sedangka aspek peran serta masyarakat yang masih sangat minim dan kurang mempedulikan kebersihan lingkungannya (Aftahudin et al., 2022).

Berdasarkan hasil penelitian bahwa perlu adanya sarana dan prasarana yang diberikan kepada masyarakat seperti pengalokasian tempat sampah yang terpisah antara sampah organik dan sampah anorganik. Menghadapi complain dari masyarakat sangat penting untuk diketahui karena respon komplain atau rasa kecewa masyarakat juga akan berdampak pada kepercayaan masyarakat kepada instansi tersebut. Oleh sebab itu, perlu adanya penanganan keluhan (*handling complain*) yang cepat, tepat dan memuaskan sehingga masyarakat terpuaskan dengan pelayanan yang diberikan DLHK3. Penanganan keluhan dari masyarakat bertujuan untuk membuat masyarakat merasa puas dan tidak kecewa terhadap pelayanan yang diberikan, Hal ini perlu diperhatikan, karena kepuasan pelanggan menjadi faktor untuk menentukan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik. Hal ini sejalan dengan konsep pelayanan public yang menyebutkan bahwa pelayanan merupakan tindakan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan. yang diharapkan masyarakat dengan keramahtamahan, cepat, dan cepat. Pelayanan publik yang cepat akan memberikan efisiensi waktu bagi masyarakat untuk melakukan aktifitas lainnya (Afifah, 2021).

Pelayanan publik selalu menjadi sorotan saat ini. Banyaknya notifikasi tentang layanan buruk di berbagai institusi dari media massa tersebut tentunya sangat menarik perhatian masyarakat luas. Masyarakat semakin maju dan berkembang seiring dengan kemajuan teknologi yang pesat membuat masyarakat tidak hanya berdiam diri saja pelayanan yang semakin hari semakin buruk. Melalui berbagai massa masyarakat media bisa menyampaikan segala macam keluhan yang mereka rasakan atas pelayanan yang mereka dapatkan. Pengaduan dari masyarakat juga merupakan salah satu bentuk dari perhatian masyarakat terhadap pemerintah. Dinas Kebersihan dan Kebersihan Kota sangat menyadari hal itu. Pemerintah harus selalu menjaga hubungan baik dengan masyarakat. Secara tidak langsung hubungan baik antara pemerintah dalam penelitian saat ini adalah Dinas Kebersihan, akan membantu pemerintah sendiri untuk menjalankan tugas pemerintahannya. Oleh karena itu, pihaknya selalu berusaha tanggapi gejala tersebut dan tingkatkan pelayanan agar tidak terjadi lagi keluhan di kemudian hari (Sepriano et al., 2023). DLHK3 menjamin (*assurance*) pelayanan kebersihan di Kota Banda Aceh dengan memposisikan petugas pada bidang masing-masing dan melakukan pembinaan pengetahuan tentang pekerjaan yang diemban sehingga tercapainya tujuan dari organisasi Upaya pembinaan ini dilakukan agar masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik. Dengan adanya pembinaan terhadap petugas kebersihan, maka dapat menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap DLHK3 dapat memberikan pelayanan kebersihan lingkungan di Kota Banda Aceh.

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti mendapatkan Temuan Kedua (2) dengan fokus penelitian tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan program Kebersihan, Keindahan, dan Ketertiban (K3) pada dimensi jaminan (*assurance*) adalah DLHK3 menjamin pelayanan kebersihan di Kota Banda Aceh dengan menugaskan serta melakukan pembinaan petugas untuk mendapatkan derajat kebersihan lingkungan yang tinggi. DLHK3 menjamin terdapat pemerataan wilayah untuk penanganan kebersihan dengan melakukan pembagian wilayah/zona pada masing-masing petugas kebersihan serta menyediakan sebanyak 177 wadah kumunal dan 50 wadah kontainer yang disebar dibeberapa lokasi di dalam wilayah Kota Banda Aceh dengan penjadwalan pengangkutan yang berbeda-beda.

Suatu instansi atau perusahaan dapat memiliki jaminan (*assurance*) pelayanan dengan memiliki karyawan yang dapat menanamkan kepercayaan kepada pelanggan, membuat pelanggan merasa aman dalam transaksi mereka, memiliki karyawan yang sopan secara konsisten serta karyawan yang memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan (Wibowo, 2020).

Pembinaan kepada para petugas kebersihan termasuk dengan memberikan fasilitas kerja yang memadai dan selalu menjaga kesehatan diri. Pembinaan dilakukan DLHK3 bukan saja dalam bidang pekerjaan akan tetapi pihak DLHK3 melakukan pembinaan etika sopan santun kepada para petugas dalam upaya pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat. Selain daripada itu DLHK3 perlu melakukan sosialisasi serta target dan evaluasi kerja sehingga tercipta lingkungan yang sehat, aman, nyaman dan kondusif.

**2. Pengelolaan Sampah Pada Pelaksanaan Program Kebersihan, Keindahan, dan Ketertiban (K3)**

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa proses pengumpulan sampah merupakan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum No. 03/PRT/M2013 tentang penyelenggaraan Prasarana dan Sarana Persampahan dalam Penanganan Sampah Rumah Tangga dan Sampah Sejenis Sampah Rumah Tangga. Pengumpulan serta pengolahan sampah merupakan bagian penting dalam penanganan sampah untuk merubah sampah menjadi bentuk yang lebih stabil dan tidak mencemari lingkungan serta mengurangi jumlah sampah yang harus ditimbun di TPA (Tempat Pemrosesan Akhir). Pemerintah Kota Banda Aceh telah menyediakan wadah kumunal dan wadah kontainer yang disebar dibeberapa lokasi di dalam wilayah Kota Banda Aceh untuk mempermudah masyarakat untuk membuang sampah. Pola pewadahan komunal berfungsi untuk menampung sampah dari rumah-rumah atau tempat-tempat yang tidak dilalui secara langsung oleh petugas pengumpul sampah. Selanjutnya kontainer sampah membantu proses pemilahan barang buangan sebelum diangkut ke TPA. Dengan memiliki sejumlah wadah berbeda di dalamnya, sampah pun bisa dipisah berdasarkan jenis-jenisnya.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut maka dapat diambil kesimpulan bahwa pengumpulan sampah terdapat dalam Peraturan Menteri Pekerjaan Umum No. 03/PRT/M2013 tentang penyelenggaraan Prasarana dan Sarana Persampahan dalam Penanganan Sampah Rumah Tangga dan Sampah Sejenis Sampah Rumah Tangga. Pemerintah Kota Banda Aceh telah menyediakan wadah kumunal dan wadah kontainer yang disebar dibeberapa lokasi di dalam wilayah Kota Banda Aceh untuk mempermudah masyarakat untuk membuang sampah.

Selanjutnya, DLHK3 Kota Banda Aceh telah melaksanakan pengangkutan sampah pada setiap harinya. dengan tiga zona jam operasional pada pukul 06.00 sampai pukul 10.00 (zona I), pada pukul 08.00 sampai 12.00 (zona II) dan pada pukul 20.00 sampai 24.00 (zona III). Selanjutnya, dilakukan pengangkutan sampah, dari tempat pembuangan sampah sementara (TPS) ke tempat pembuangan akhir sampah (TPA). Tong komunal dan kontainer yang disediakan merupakan salah satu alternatif wadah yang dijadikan sebagai tempat pembuangan sementara (TPS) sebelum sampah dibawa ke Tempat Pembuangan Akhir (TPA). Pada TPS dilakukan pemilahan sampah untuk selanjutnya sampah diangkut ke tempat pembuangan akhir. Aktifitas pengumpulan sampah yang dilakukan masyarakat dengan membuang sampah rumah tangga ke tempat sampah yang tanpa ada melakukan pemilahan antara sampah organik dan sampah anorganik Selanjutnya, petugas kebersihan mengambil sampah rumah tangga dan dikumpulkan di TPS dan selanjutnya dibawa ke TPA.

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti mendapatkan Temuan Ketiga (3) dengan fokus Pengelolaan sampah pada pelaksanaan program Kebersihan, Keindahan, dan Ketertiban (K3) pada dimensi pengumpulan sampah adalah DLHK3 Kota Banda Aceh melaksanakan pengumpulan dan pengangkutan sampah sudah baik. Pengumpulan dan pengangkutan dilakuakn setiap hari dengan tiga zona jam operasional pada pukul 06.00 sampai pukul 10.00 (zona I), pada pukul 08.00 sampai 12.00 (zona II) dan pada pukul 20.00 sampai 24.00 (zona III). Pengangkutan sampah dimulai dari sampah yang berada di masing-masing rumah tangga selanjutnya diangkat ke tempat pembuangan sampah sementara (TPS) dan berakhir di tempat pembuangan akhir sampah (TPA).

Berdasarkan hasil temuan pada dimensi pengumpulan sampah ini sesuai dengan peraturan pada Qanun Kota Banda Aceh Nomor 1 Tahun 2017 Tentang Pengelolaan Sampah Pasal 14 menyebutkan bahwa:

1. Pengumpulan dan pengangkutan sampah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 huruf b dan huruf c, meliputipemindahan dari sumber ke TPS atau ke TPA dan dari TPS ke TPA.

2. Pengumpulan dan pengangkutan sampah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh Pemerintah Kota.

3. Pengumpulan dan pengangkutan sampah sebagaimana dimaksud pada ayat (2) Pemerintah Kota dapat bekerjasama dengan Pemerintah Gampong (tambahan)

Penanganan manajemen pengangkutan sampah masyarakat perkotaan yang tidak maksimal akan membawa efek samping yang sangat nyata bagi kehidupan masyarakat dan keberlangsungan kualitas lingkungan. Pengangkutan sampah yang tidak responsif terhadap pertumbuhan jumlah timbunan di masing-masing TPS akan menimbulkan potensi bahaya yang terdiri dari banyak hal diantaranya sebaran bau tidak sedap yang sangat menyengat, munculnya larva-larva lalat yang membahayakan bagi kesehatan serta penyakit-penyakit yang menyebar melalui rantai makanan dan peluang terciptanya sampah beracun yang diperparah oleh kebiasaan masyarakat yang tidak membudayakan sistem pengelolaan sampah 3R (Reduce, Reuse and Recycle) dan menggantinya dengan kebiasaan membakar timbunan sampah yang tidak terangkut, hal tersebut akan memperburuk kondisi lingkungan yakni bertambahnya polusi udara karena asap yang ditimbulkan serta bahaya polusi tanah sebagai akibat arang yang dihasilkan dari pembakaran sampah tidak dapat diurai dan masuk kembali ke tanah.

Aktifitas pengumpulan sampah yang dilakukan masyarakat dengan membuang sampah rumah tangga ke tempat sampah yang tanpa ada melakukan pemilahan antara sampah organik dan sampah anorganik Selanjutnya, petugas kebersihan mengambil sampah rumah tangga dan dikumpulkan di TPS dan selanjutnya dibawa ke TPA. Sampah yang dikumpulkan dalam 1 wadah antara sampah organik dan sampah anorganik oleh masyarakat perlu adanya sosialisasi bagi masyarakat untuk dapat mengumpulkan sampah berdasarkan jenis/sumbernya. Hal ini akan meringankan kerja petugas kebersihan untuk mengumpulkan sampah ke TPS. Untuk itu, sosialisasi diharapkan dapat memberikan pemahaman kepada masyarakat untuk menjaga lingkungan, dan mengelola sampah dengan benar. persoalan sampah tren sekarang tidak hanya datang dari wilayah perkotaan, tapi kini buruknya kondisi lingkungan juga merambah ke wilayah gampong/pedesaan. Hal tersebut tidak lepas dari rendahnya kesadaran masyarakat untuk menjaga lingkungan. Pada umumnya, di perkotaan penyebab banyaknya sampah, akibat dari aktivitas pertokoan, kunjungan masyarakat, dan berbagai aktivitas lainnya. Sementara di pedesaan/gampong, juga tidak bisa dipungkiri, bahwa sampah yang berserakan masih banyak terjadi.

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti mendapatkan Temuan Keempat (4) dengan fokus Pengelolaan sampah pada pelaksanaan program Kebersihan, Keindahan, dan Ketertiban (K3) pada dimensi pengelolaan sampah adalah DLHK 3 telah menjalankan pengelolaan sampah yang baik sesuai dengan peraturan Qanun Kota Banda Aceh Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pengelolaan Sampah yang merupakan acuan dalam manajemen persampahan. Pengelolaan sampah dilakukan dengan memilah sampah berdasarkan jenisnya yaitu melakukan pemisahan sampah yang mengandung bahan berbahaya dan beracun, yang mudah terurai, yang dapat digunakan kembali atau didaur ulang. serta sampah lainnya seperti residu. Pengelolaan sampah baik organik maupun anorganik dilakukan dengan pemilahan atau pemisahan sampah sesuai jenisnya. Pemilahan sampah dilaksanakan di rumah rumah warga, sekolah maupun instansi dengan tujuan sampah residu tidak bercampur dengan sampah-sampah lainnya. Pengelola sampah DLHK3 Kota Banda Aceh ternmasuk dengan mensosialisasikan ke masyarakat pengelolaan sampah 3R ”*Reduce, Reuse, Recycle*” yaitu, “Mengurangi”, “Menggunakan ulang” dan “Mendaur ulang” sampah.

 Berdasarkan hasil temuan pada dimensi pengelolaan sampah yang telah dilakukan DLHK3 sudah sesuai dengan peraturan tentang pengelolaan sampah yang terdapat pada Qanun Kota Banda Aceh Nomor 1 Tahun 2017 Tentang Pengelolaan Sampah Pasal 13 menyebutkan bahwa:

1. Pemilahan sampah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 huruf a dilakukan mulai dari sumber sampah, tempat pembuangan sementara sampai dengan tempat pembuangan akhir.

2. Pemilahan sampah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan memisahkan antara sampah kering dengan sampah basah, sampah bahan berbahaya beracun dan sampah lainnya.

3. Pemilahan sampah pada sumbernya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh penghasil sampah dengan menempatkan dalam wadah sampah yang berbeda.

4. Untuk melaksanakan pemilahan sampah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) Pemerintah Kota menyediakan wadah sampah di TPS sesuai dengan peruntukannya.

5. Penyediaan wadah sampah di TPS sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilaksanakan melalui penetapan lokasi bersama antara pemerintah gampong dengan dinas terkait melalui musyawarah.

Pengelolaan sampah dilakukan memilah sampah organik dan anorganik atau pemisahan sampah sesuai jenisnya, kemudian dikumpulkan di TPS , selanjutnya ke tempat pengolahan sampah terpadu, kemudian diangkut ke tempat pemrosesan akhir. Upaya pengelolaan sampah yang dilakukan oleh DLHK3 dengan metode pengelolaan 3R ”Reduce, Reuse, Recycle” (Mengurangi”, “Menggunakan ulang” dan “Mendaur ulang” sampah. Metode pengelolaan ini. mengklasifikasikan strategi manajemen sampah menurut apa yang sesuai. Masalah sampah memang tidak ada habisnya. Permasalahan yang tengah dihadapi tidak hanya di Indonesia saja, tapi di seluruh dunia. Produksi sampah yang terus menerus meningkat seiring dengan pertambahan jumlah penduduk, perubahan pola konsumsi, dan gaya hidup masyarakat. Permasalahan yang teridentifikasi meliputi meningkatkan jumlah timbulan sampah, jenis, dan keberagaman karakteristik sampah. Permasalahan selanjutnya adalah terkait paradigma masyarakat terhadap (pengelolaan) sampah, hingga keberadaan aturan terkait pengelolaan sampah. Di Negara-negara maju telah dilakukan berbagai upaya untuk mengatasi masalah tersebut. Lahirnya konsep 3R yang diadopsi oleh Indonesia menjadi Prinsip 3M (Ma’dika et al., 2022).

**Penutup**

1. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan program Kebersihan, Keindahan, dan Ketertiban (K3) cukup memuaskan yang didapatkan berdasarkan dimensi *responsiveness* (daya tanggap) yaitu dengan memberikan pelayanan kecepatan akses pengaduan yang dilakukan melalui web, telepon, email bahkan sosial media. Hal ini bermanfaat sebagai akses untuk membantu masyarakat agar keluhan/komplain yang diajukan dapat ditangani dengan cepat. Pihak DLHK3 selalu menjaga berkomitmen untuk membantu dan siap sedia menangani masalah kebersihan lingkungan di Kota Banda Aceh agar tercapainya kesehatan lingkungan yang baik. Selain itu berdasarkan dimensi *assurance* (Jaminan), DLHK3 menjamin pelayanan kebersihan di Kota Banda Aceh dengan menempatkan petugas yang memiliki pengetahuan dan etika kesopanan pada masing-masing bagian dimulai dari patugas pada proses pengangkutan sampah dari rumah tangga sampai dengan Tempat Pembuangan Akhir (TPA). Selain itu DLHK3 juga melakukan pembagian wilayah/zona untuk petugas kebersihan di tiap zona untuk penanganan menyeluruh serta menyediakan wadah kumunal dan wadah kontainer yang disebar dibeberapa lokasi di dalam wilayah Kota Banda Aceh dengan penjadwalan pengangkutan yang berbeda-beda. Pengumpulan dan pengangkutan sampah, penyapuan/pembersihan jalan, pembersihan sungai dan pemangkasan rumput juga menjadi bagian dari kegiatan para petugas dari DLHK3 Banda Aceh. Penanganan seluruh aspek kebersihan lingkungan di masyarakat yang dapat menjadikan kepercayaan masyarakat terhadap DLHK3 untuk menangani kebersihan lingkungan di Kota Banda Aceh

2. Pengelolaan sampah pada pelaksanaan program Kebersihan, Keindahan, dan Ketertiban (K3) dilakukan dengan melaksanakan pengumpulan dan pengangkutan sampah pada setiap harinya. dengan tiga zona jam operasional pada pukul 06.00 sampai pukul 10.00 (zona I), pada pukul 08.00 sampai 12.00 (zona II) dan pada pukul 20.00 sampai 24.00 (zona III). Selanjutnya, dilakukan pengangkutan sampah, dari tempat pembuangan sampah sementara (TPS) ke tempat pembuangan akhir sampah (TPA). Sebelum sampah diangkut sebelumnya dilakukan pemilahan sampah berdasarkan jenisnya, kemudian dikumpulkan di TPS, selanjutnya ke tempat pengolahan sampah terpadu, kemudian diangkut ke tempat pemrosesan akhir. Pengelolaan sampah yang dilakukan oleh pihak DLHK3 adalah dengan melakukan pemilahan sampah dengan metode pengelolaan 3R ”Reduce, Reuse, Recycle” merupakan maksud penanganan sampah yang terdiri dari tiga unsur yaitu, “Mengurangi”, “Menggunakan ulang” dan “Mendaur ulang” sampah. Pengelolaan sampah ini dilakukan untuk membedakan antara sampah organik dan sampah organik. Selain itu, pengelolaan sampah juga dilakukan pada sampah anorganik yang yang mengandung bahan berbahaya dan beracun serta limbah bahan berbahaya dan jenis sampah yang dapat digunakan kembali atau didaur ulang. Pengelolaan sampah lingkungan Pihak DLHK3 juga melakukan dengan metode Waste Collecting Point (WCP) yaitu pemilahan sampah dari sumbernya, penggunaan jadwal pengumpulan, pengawasan, pembinaan petugas kebersihan/sanitasi gampong dan pengangkutan yang khusus sesuai dengan jenis sampah.

**Referensi**

Afifah, N. (2021). *Pengaruh Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Kota Batu (Studi Kasus Kantor Urusan Agama se-Kota Batu)*. Doctoral dissertation, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Aftahudin, A., Nastia, N., & Sadat, A. (2022). Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Penanganan Sampah Di Kelurahan Wameo Kecamatan Batupoaro Kota Baubau. *Jurnal Inovasi Penelitian*, *3*(6), 6715–6722.

Amrullah, Heri Kurniawansyah, & Rismawati. (2021). Implementasi Program Kebersihan, Keindahan,Dan Ketertiban (K3)Di Desa Labuhan Aji Kecamatan Labuhan Badas. *Jurnal Kapita Selekta Administrasi Publik*, *2*(2), 67–72.

Engkus, Ainyna Rachmadianty Azan, Alliadzar Hanif, & Anisa Tiara Fitr. (2021). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, *19*(1), 39–46. https://doi.org/10.54783/dialektika.v19i1.62

Hamid, R., Radji, D. L., & Ismail, Y. L. (2020). Pengaruh Empathy dan Responsiveness Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pelanggan. *Oikos Nomos: Jurnal Kajian Ekonomi Dan Bisnis*, *13*(1), 27–38. https://doi.org/10.37479/jkeb.v13i1.7105

Harahap, A. A. U. (2021). Peran PT. Permodalan Nasional Madani Dalam Pemberian Pinjaman Modal Usaha. *Dalam Jurnal Serambi Konstruktivis*, *3*(2), 6.

Harahap, A. A. U., & Satria, H. (2023). The Role Of Aceh Financial Institution To Manage Salary For Government Employees (ASN) In Banda Aceh City. *Al-Ahkam: Jurnal Syariah Dan Peradilan Islam*, *3*(1), 1–12.

Jannah, W. (2019). Proses Pengolahan Sampah Plastik di Lembaga Generasi Bintang Sejahtera. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, *3*(1), 2019.

Ma’dika, H. B., Waani, F. J., & Kawung, E. J. R. (2022). Sistem Pengolahan Sampah Berbasis Modal Sosial Masyarakat Di Pasar 45 Kota Manado. *Journal Ilmiah Society*, *2*(1), 1–10.

Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. (2020). *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik*. Umsida Press.

Pambudi, A. S., & Hidayat, R. (2022). Kinerja Pengawasan Pelayanan Publik dalam Prioritas Nasional. *Bappenas Working Papers*, *5*(2), 270–289. https://doi.org/10.47266/bwp.v5i2.131

Putra, T. M. (2019). *Pelayanan Publik, Good Governance, dan Ketahanan Nasional*. Gramedia Widiasarana Indonesia.

Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M. Y., & Bahri, S. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.

Rahmatullah, I. (2023). Pelatihan Implementasi Pemilahan Sampah Plastik Di SDN 001 Samarinda Utara. *Jurnal Pengabdian Kreativitas Pendidikan Mahakam (JPKPM)*, *3*(1), 124–126.

Resmaeni, O. (2023). *Implementasi Program KangPisMan dalam Pengelolaan Sampah di Lingkungan Kelurahan Sukamiskin*. *01*, 7–11.

Ridho, H. (2022). *MEBIDANGRO: Kerja Sama dalam Pengolahan Sampah Perkotaan*. Jejak Pustaka.

Sari, N., Amrina, D. H., & Rahmah, N. A. (2021). Kajian Dampak Sampah Rumah Tangga Terhadap Lingkungan Dan Perekonomian Bagi Masyarakat Kecamatan Sukarame Kota Bandar Lampung Berdasarkan Perspektif Islam. *Holistic Journal of Management Research*, *6*(2), 42–59. https://doi.org/10.33019/hjmr.v6i2.2734

Sepriano, S., Hikmat, A., Munizu, M., Nooraini, A., Sundari, S., Afiyah, S., & Indarti, C. F. S. (2023). *Transformasi Administrasi Publik Menghadapi Era Digital.* PT. Sonpedia Publishing Indonesia.

Sudarsono, H. (2020). *Manajemen Pemasaran*. Pustaka Abadi.

Wibowo, D. O. A. (2020). *Hubungan Disiplin Kerja Dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Puri Kabupaten Mojokerto* (Doctoral d). Stikes Bina Sehat PPNI.

.

.