

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya mengenai kualitas pelayanan Dinas Lingkungan Hidup dalam tata kelola sampah di Kabupaten Karanganyar dengan menggunakan indikator-indikator Steven Darwin yaitu : Bukti Langsung (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan (*Emphaty*). Dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan sudah baik hanya saja dari segi Bukti Langsung (*Tangible*) pelanggan merasa pihak Dinas Lingkungan Hidup) mengenai sarana dan prasarana masih terbatas dan hanya 8 Kecamatan untuk cakupan wilayah pelayanan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Karanganyar .

1. Dari Indikator Bukti Langsung (*Tangible*) sebesar 70% responden menyatakan baik dan 30% responden menyatakan cukup. Hal ini dilihat dari Ketampakan sarana dan prasarana angkutan yang telah memenuhi syarat atau standart untuk mendukung pegawai melaksanakan pekerjaan. Sedangkan dari hasil wawancara 30% responden mengatakan cukup karena sarana dan prasarana Dinas Lingkungan Hidup masih

terbatas dan di wilayah Kabupaten Karanganyar ini hanya 8 kecamatan saja yang hanya bisa dilayani oleh Dinas Lingkunga Hidup.

2. Dari Indikator Kehandalan (*Reliability*) sebesar 80% responden menyatakan baik, 20% responden menyatakan cukup. Hal ini dilihat dari cakupan efisiensi mekanisme pelayanan sampah sudah baik Sedangkan hasil wawancara 20% responden mengatakan cukup karena sudah puas dengan pegawainya yang sangat handal namun masih kurang akan pelayanannya terkait keterlambatan pengangkutan.
3. Dari Indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*) sebesar 85% responden menyatakan baik,karena merasa bahwa pelayanan yang diberikan pegawai sudah cukup tanggap dalam menanggapi keluhan dari penerima jasa. Dan 15% responden menyatakan cukup karena responden merasa keluhan yang disampaikan tidak langsung ditangani melainkan harus menunggu terlebih dahulu.
4. Dari Indikator Jaminan (*Assurance*) sebesar 85% responden menyatakan baik, karena merasa bahwa sikap pegawai sangat ramah dan sopan, dalam memberikan pelayanan sedangkan 15% responden menyatakan masih cukup karena sudah puas dengan sikap kesopanan pegawai namun mereka merasa masih kurang bahwa beberapa pegawai tidak cukup ramah atau hanya tersenyum saja.

5. Dari Indikator Empati (*Emphaty*) sebesar 75%% responden menyatakan baik, karena merasa bahwa sikap kepedulian yang diberikan pegawai sangat bagus serta komunikasi yang terjalin baik antara pegawai dan masyarakat secara langsung. Sementara 25% responden mengatakan cukup karena mereka merasa puas dengan sikap kepedulian pegawai terhadap sampah tetapi untuk komunikasi antar pegawai dan masyarakat masih kurang.

Sementara itu, faktor pendukung yang mendukung pelayanan adalah :

- a. Meningkatkan kesadaran masyarakat melalui sosialisasi
- b. Melakukan rehabilitasi tempat pembuangan akhir (TPA)
- c. Menambah sarana dan prasarana
- d. Melakukan pemeliharaan fasilitas secara rutin

Dari faktor pendukung tersebut berlaku di Dinas Lingkungan Hidup, karena hal ini dapat dilihat dengan adanya faktor pendukung ini merupakan salah satu terobosan hal utama untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pihak penerima jasa di kabupaten Karanganyar. Karena Dinas Lingkungan Hidup ini merupakan satu-satunya dinas yang melayani kebersihan di Kabupaten Karanganyar.

Sementara itu hal yang dapat menghambat pelayanan Dinas Lingkungan Hidup lain

1) Kurangnya sarana dan prasarana yang tersedia

Pada dasarnya kurangnya sarana dan prasarana kebersihan ini merupakan problematika bagi dinas lingkungan hidup, Karena untuk mencapai target peningkatan cakupan pelayanan persampahan tersebut, maka dibutuhkan sarana dan prasarana yang mendukung.

2) Kurangnya kesadaran masyarakat untuk ikut serta dalam menjaga kebersihan.

Tingkat kesadaran masyarakat yang rendah dalam menjaga kebersihan di lingkungan masyarakat, dapat dilihat dari cara mereka membuang sampah. Apakah masyarakat membuang sampah pada tempatnya, di pinggir-pinggir sungai, atau bahkan dipinggiran jalan raya.

B. Implikasi

Berdasarkan hasil kesimpulan penelitian diatas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada Dinas Lingkungan Hidup dalam tata kelola sampah di Kabupaten Karanganyar telah dilakukan dan berjalan dengan baik da kurang baik. Hal ini dapat dilihat dalam setiap indikator yaitu Bukti Langsung (*Tangible*), Indikator Kehandalan (*Reliability*), Indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*), Indikator Jaminan (*Assurance*), dan Indikator Empati

(*Emphaty*). Tetapi juga ada kendala yang dapat mempengaruhi Kualitas Pelayanan yaitu Keterbatasan sarana dan prasarana yang belum mendukung untuk mencakup wilayah pelayanan di Kabupaten Karanganyar.

C. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai sumbangan pemikiran yang nantinya berguna bagi Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Karanganyar pada umumnya :

Pengelolaan sampah di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Karanganyar dalam meningkatkan eksistensi birokrasi yang baik, perlu melakukan peningkatan kualitas pelayanan dengan diukur melalui Indikator Bukti Langsung (*Tangible*), Indikator Keandalan (*Reliability*), Indikator Keandalan (*Reliability*), Indikator Jaminan (*Assurance*), dan Indikator Empati (*Emphaty*). Dinas terkait untuk menambah inovasi terkait sarana dan prasarana yang lebih memadai. Karena dengan adanya fasilitas yang memadai pun turut menunjang tercapainya kualitas pelayanan yang memberikan kepuasan terhadap masyarakat.