

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik yang berisikan tentang prioritas pelayanan Lingkungan Hidup sebagai hak masyarakat yang tercantum didalam Ruang Lingkup Kehidupan dan Pelayanan Pada Publik pada pasal 5 ayat 1 dan 2 dari UU NKRI 1945.

Setiap masyarakat berhak mendapatkan pelayanan pengelolaan sampah yang melingkupi tempat tinggal atau hunian masyarakat melalui pemerintahan, ataupun setiap pihak yang bertanggung jawab untuk melaksanakan tugas pelayanan kebersihan. Kebersihan lingkungan merupakan gambaran dari kebahagiaan dari suatu kota. Perhatian yang lebih bahkan perhatian khusus dari setiap departemen yang bertanggung jawab maupun masyarakat untuk menangani persoalan sampah.

Terfokus pada membangun tempat hunian yang asri dan bersih, maka akan terus berhubungan dengan kata sampah, sampah yang presentasinya semakin membludak setiap tahunnya, disebabkan karena pertumbuhan penduduk yang meningkat dengan pesat setiap tahunnya, juga dengan setiap aktifitas masyarakat yang sangat produktif dan banyaknya pembangunan-pembangunan yang dilakukan dengan itu sampah sisa barang dari industri dan bekas bekas makanan pasti terus bertambah. Sampah adalah hasil dari adanya kegiatan yang dilakukan oleh manusia. Karena aktifitas manusia sudah pasti menghasilkan buangan. Dengan bertumbuh pesatnya penduduk, juga akan menimbulkan banyaknya sampah yang dihasilkan dari setiap aktifitas para penduduk. Penduduk yang tidak paham tentang pentingnya kebersihan banyak mencemarkan lingkungan dengan sampah. Banyaknya penduduk yang membuang sampah dengan sembarangan, contohnya seperti membuang sampah di sungai, selokan, parit, bahkan di jalanan, ditempat yang tak seharusnya. Sangat perlu kerja sama dan koordinasi yang extra untuk mewujudkan lingkungan dan hunian masyarakat yang bersih dan asri menunjang kesehatan setiap penduduk.

Dengan adanya peristiwa diatas, diperlukannya sebuah pengelolaan dan pengawasan, pengawasan melalui metode secara langsung terhadap setiap kegiatan masyarakat dalam melakukan pembuangan sampah. Supaya masyarakat tidak membuang sampah dengan

sembarangan lagi. Bukan hanya melakukan pengawasan pada masyarakat setempat, begitu juga dengan setiap petugas kebersihan yang bertanggung jawab untuk melakukan setiap tugas dan pekerjaannya dengan baik dan mewujudkan lingkungan hunian yang bersih. Pemerintahan, terlebih pada bagian Dinas Kebersihan dan Pertamanan yang memiliki tugas dan tanggung jawab penuh untuk terciptanya kebersihan di setiap lingkungan, terkhusus pada bagian sampah, memaksimalkan pengawasan dan kerjasama dalam pengelolaan kebersihan.

Adanya latar belakang yang terjadi, peneliti menelaah untuk mengetahui pelayanan yang dapat diberikan oleh Dinas Kebersihan dan Pertamanan untuk melestarikan lingkungan dan menjaga kebersihan Kota Medan dan tertarik untuk mengangkat judul “Prosedur Pelayanan Dan Manajemen Yang Diberikan Untuk Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Kota Medan.”

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang sudah penulis uraikan, rumusan masalah yang diambil dalam penelitian ini :

1. Bagaimanakah Pelayanan Yang Diberi Dinas Kebersihan dan Pertamanan Dalam Pengelolaan Kebersihan di Pemerintahan Kota Medan? (studi kasus di Kecamatan Medan Johor)

1.3 Tinjauan Pustaka

A. Otonomi Daerah

UU Republik Indonesia No 32 Tahun 2009 Mengenai Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup, sesungguhnya hunian yang bersih dan nyaman sudah menjadi hak asasi setiap manusia, seperti yang sudah tertulis di dalam Pasal 28H UU Dasar NKRI yang bunyinya, “Bahwa semua manusia berhak untuk hidup sejahtera lahir dan batin, memiliki tempat tinggal, dan juga lingkungan yang bersih, asri dan sehat.

B. Dinas Kebersihan dan Pertamanan (DKP) Kota Medan

Memiliki tugas untuk menjalankan kewenangannya dalam menjaga kebersihan.

DKP memiliki visi yaitu “Terwujudnya pelayanan kebersihan yang prima.

Tidak hanya visi, tentunya dalam mewujudkan semua visi tersebut, DKP juga memiliki misi yaitu:

1. Memberdayakan kualitas SDM bahkan meningkatkan kualitas SDM kiranya tercipta manusia yang memiliki kualitas dan dedikasi tinggi menjadikan manusia yang profesional dalam melakukan setiap pelayanan pada penduduk.
2. Memberdayakan sarana dan prasarana kebersihan yang lebih modern, yang memiliki fungsi untuk melakukan kebersihan misalnya penyapuan, pengumpulan bahkan mengangkut sampah serta memusnahkan sampah tersebut sehingga pengerjaannya lebih efektif dan memiliki kualitas dan kuantitas bagi perkembangan pelayanan kebersihan kota.

C. Pengertian Pelayanan

Membahas mengenai pelayanan, banyaknya pengertian yang sudah diuraikan oleh para ahli. Maka untuk memahami pengertian dari pelayanan itu sendiri secara meluas, maka dibawah ini akan saya uraikan beberapa pengertian dari pelayanan menurut para ahli.

Definisi Pelayanan Menurut, Moenir (2008) sebuah kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan masyarakat.

Definisi Pelayanan Menurut Zein (2009) suatu kata bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik.

Dari keterangan diatas bisa disimpulkan secara garis besar, Pelayanan adalah suatu jasa yang ditawarkan dari satu pihak ke pihak lainnya. Yang dilakukan dengan baik, cepat, tepat, tertata rapi dan beretika baik sehingga dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan bagi penerima jasa tersebut.

D. Pengertian Manajemen

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia pengertian dari manajemen adalah penggunaan sumber daya efektif untuk mencapai sasaran. Atau manajemen adalah pimpinan yang bertanggung jawab atas jalannya perusahaan atau organisasi.

E. Karakteristik Pelayanan dan Manajemen

Dalam organisasi harus mengamati empat karakter untuk sebuah pelayanan, yaitu:

(1) Tidak Berwujud (service intangibility)

Mengartikan bahwa pelayanannya tidak bisa dilihat, dipegang, didengar sebelum jasa itu dibeli.

(2) Hubungan antara penyedia jasa dan penerima jasa tidak dapat dipisahkan (service inseparability)

Hubungan antara penyedia jasa dan penerima jasa contohnya suatu perusahaan menyediakan sebuah jasa lalu di tawarkan kepada para konsumen, akhirnya jasa tersebut dibeli dan si penyedia jasa harus mengerjakan tugas dan kewajibannya. jasa dijual terlebih dahulu, lalu dikonsumsi, Service inseparability berarti bahwa penyedia jasa dan penerima jasa tidak dapat dipisahkan.

(3) Variabilitas pelayanan (service variability)

Variabilitas pelayanan (service variability) mengartikan bahwa tak semua kualitas jasa itu sama tergantung siapa yang menyediakan jasa tersebut, kualitas jasa pelayanan, juga tergantung pada kapan, di mana, dan bagaimana jasa pelayanan itu diselenggarakan.

(4) Pelayanan langsung digunakan dan habis (service perishability)

Pelayanan langsung habis (service perishability) mengartikan bahwa pelayanan jasa tidak dapat disimpan seperti barang yang berfisik.

F. Kualitas Pelayanan

Pengertian kualitas pelayanan menurut Kotler Keller (2009) :

1. Tangibility

Kualitas fisik dari suatu pelayanan, barang perlengkapan, pekerja.

2. Reliability

Merupakan kemampuan untuk melakukan tugas sesuai dengan perjanjian, melakukan dengan penuh tanggung jawab dan jujur.

3. Responsiveness

Menyediakan jasa dengan cepat.

4. Empathy

Melakukan perhatian dan rasa empati secara extra kepada masyarakat.

1.4 HIPOTESIS PENELITIAN

Melalui permasalahan yang terjadi, maka dari itu hipotesis yang bisa diambil di penelitian ini adalah:

H₁ : Dinas Kebersihan dan Pertamanan dapat memberikan pelayanan terbaik pada masyarakat Kota Medan melalui strategi maupun melalui sistem kerja yang baik sekaligus terarah.